



INSTITUTE FOR DEVELOPMENT OF
FREEDOM OF INFORMATION



Policy, Advocacy, and Civil Society Development in Georgia (G-PAC)

საჯარო პოლიტიკის, ადვოკატირებისა და სამოქალაქო საზოგადოების
განვითარება საქართველოში

პროექტის - ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში - საბოლოო ანგარიში

კვლევა მომზადდა პროექტის - „ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში“ - ფარგლებში.

პროექტს ახორციელებს „ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი“ (IDFI), „პოსტსაბჭოთა კვლევების ცენტრთან“ (CPSS) ერთად, აღმოსავლეთ-დასავლეთის მართვის ინსტიტუტის (EWMII) პროგრამის - „საქართველოში საჯარო პოლიტიკის, ადვოკატირებისა და სამოქალაქო საზოგადოების განვითარების“ (G-PAC) - ფარგლებში. ამ პროგრამის განხორციელება შესაძლებელი გახდა ამერიკელი ხალხის გულისხმიერი მხარდაჭერის შედეგად, ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) დაფინანსებით. კვლევა არ გამოხატავს USAID-ის ან ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობის შეხედულებებს.

ავტორები: თეონა ტურაშვილი
ლევან ავალიშვილი

ივნისი, 2013

პროექტის საბოლოო ანგარიში

შესავალი

2012 წლის 1 ივლისიდან „ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი“ (IDFI) „პოსტსაბჭოთა კვლევების ცენტრთან“ (CPSS) ერთად, შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) „აღმოსავლეთ-დასავლეთის მართვის ინსტიტუტის“ (EWMI) პროგრამის - „საჯარო პოლიტიკის ადვოკატირების და სამოქალაქო საზოგადოების განვითარება საქართველოში“ (G-PAC) - ფარგლებში არსებული გრანტის „პარტნიორობა ცვლილებისთვის“ დაფინანსებით ახორციელებდა პროექტს „ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში“.

პროექტის მიზანი გახლდათ ელექტრონული მმართველობისა და ელექტრონული მონაწილეობის საერთაშორისო მაგალითების კვლევა-ანალიზის საფუძველზე, საქართველოში თანამედროვე ელ-კომუნიკაციის განვითარების ხელშესაწყობად, ქართული საზოგადოებისთვის პოლიტიკურ დაგეგმვაში მათი ჩართულობის დონის ასამაღლებლად საჭირო საშუალებების გაცნობა და სამთავრობო/სამოქალაქო პლატფორმების დანერგვა-დახვეწის გზების ძიება.

აღნიშნული მიზნის მისაღწევად ორგანიზაციას რამდენიმე ამოცანის განხორციელება ჰქონდა დასახული:

- საერთაშორისო გამოცდილების გათვალისწინებით, ელ-მონაწილეობისა და ელ-ჩართულობის უზრუნველსაყოფად საჭირო ტექნიკების, ინოვაციური პროექტების, პლატფორმების შესახებ კვლევის მომზადება;
- ქართული საჯარო უწყებებისა და პოლიტიკური პარტიების ვებ-გვერდების საკომუნიკაციო ელემენტებისა და მათი სოციალური ქსელების შესწავლით, მათ მიერ ათვისებული ელ-ჩართულობის კომპონენტების განსაზღვრა და გამოწვევების გამოაშკარავება;
- ელ-მონაწილეობის უცხოური მაგალითებისა და მექანიზმების შესწავლით, საქართველოს საჯარო სტრუქტურებისთვის რეკომენდაციების შემუშავება;
- აღნიშნული რეკომენდაციების საფუძველზე საქართველოს მთავრობასა და საზოგადოებას შორის კომუნიკაციის ელექტრონული ფორმატის თანამედროვე საშუალებების განვითარების ადვოკატირება სამთავრობო ვებ-სივრცისა და ელექტრონული ჩართულობის გზით;

- სოციალური ქსელებისა და ახალი ტექნოლოგიების დახმარებით, რიგითი მოქალაქეების ინფორმირება ელ-ჩართულობის მნიშვნელობის, ამ მიმართლებით მათ ხელთ არსებული რესურსებისა და ბერკეტების შესახებ;
- საზოგადოებასა და საჯარო სტრუქტურებს შორის ნდობის ამაღლებისა და მათ შორის კომუნიკაციის გაზრდის მიზნით, უკვე დანერგილი ინიციატივების გაუმჯობესებისა და ახალი ინიციატივების წასახალისებლად, ერთობლივი გზების ძიება, დისკუსიების მოწყობა;
- ელექტრონული მედიის მიერ გაშუქებული საარჩევნო კამპანიის მონიტორინგი.

პროექტის ფარგლებში ჩატარებული აქტივობები

დასახული მიზნებისა და ამოცანების შესასრულებლად პროექტის ფარგლებში სხვადასხვა ტიპის საქმიანობა განხორციელდა: კვლევა, მონიტორინგი, რეკომენდაციების შემუშავება და დაინტერესებული მხარისთვის მიწოდება, საზოგადოებრივი აზრის გამოკითხვა, საინფორმაციო ვიდეო რგოლების მომზადება, დისკუსიებისა და შეხვედრების მოწყობა, საინფორმაციო კამპანიის წარმოება, ადვოკატირება. ქვემოთ წარმოდგენილი იქნება ყველა აქტივობის დეტალები, მიღწევები და მათ საფუძველზე შემუშავებული რეკომენდაციები.

მონიტორინგი და კვლევა

კვლევისა და მონიტორინგის მთავარ ობიექტებს წარმოადგენდნენ საჯარო დაწესებულებები, პოლიტიკური სუბიექტები და პირველ ეტაპზე, მედია საშუალებები. პროექტის ფარგლებში განხორციელდა 23 ცენტრალური საჯარო დაწესებულებისა და საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის, 8 პოლიტიკური პარტიისა და 3 საჯარო პირის, ოფიციალური ვებ-გვერდებისა და Facebook გვერდების, ასევე, 8 მედიასაშუალების Facebook გვერდების მონიტორინგი.

კვლევის სუბიექტები

სახელისუფლებო დაწესებულებები

1. საქართველოს მთავრობა
2. საქართველოს პარლამენტი
3. საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაცია
4. საქართველოს თავდაცვის სამინისტრო
5. საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრო
6. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო
7. სოფლის მეურნეობის სამინისტრო
8. ცენტრალური საარჩევნო კომისია
9. ენერგეტიკისა და ბუნებრივი რესურსების სამინისტრო
10. საქართველოს რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო
11. თბილისის მერია
12. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო
13. საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრო
14. სახელმწიფო აუდიტის სამსახური
15. საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო
16. საქართველოს გარემოს დაცვის სამინისტრო
17. საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო
18. საქართველოს სპორტის და ახალგაზრდობის სამინისტრო
19. სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და იურიდიული დახმარების საკითხთა სამინისტრო;
20. გარემოს დაცვის სამინისტრო;
21. კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამინისტრო;
22. რეინტეგრაციის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი;
23. საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო;
24. დიასპორის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი.

პოლიტიკური სუბიექტები

1. „ახალი მემარჯვენეები“

2. დავით ბაქრაძე
3. „ეროვნულ-დემოკრატიული პარტია“
4. „ერთიანი ნაციონალური მოძრაობა“
5. ივანე მერაბიშვილი
6. შალვა ნათელაშვილი
7. „რესპუბლიკური პარტია“
8. კოალიცია „ქართული ოცნება“
9. „ჩვენი საქართველო, თავისუფალი დემოკრატები“
10. „ქრისტიან-დემოკრატიული მოძრაობა“

მედიასაშუალებები

1. „რუსთავი 2“
2. „მეცხრე არხი“
3. „მაესტრო“
4. „იმედი“
5. „კავკასია“
6. „საზოგადოებრივი მაუწყებელი“

მოსამზადებელ პერიოდში კვლევითმა ჯგუფმა შეიმუშავა მეთოდოლოგია: Facebook გვერდების მონიტორინგის მეთოდები დაფუძნებული იყო სოციალური ქსელების შესახებ სხვადასხვა აკადემიურ ნაშრომზე. ვებ-გვერდების საკომუნიკაციო მექანიზმების შეფასებისას გამოყენებულ იქნა 2012 წლის გაეროს ელ-მმართველობის ანგარიში და IDFI-ის მიერ 2011 წელს შემუშავებული „საჯარო დაწესებულებების ოფიციალური ვებ-გვერდების ინფორმაციული გამჭვირვალობის ხარისხის შეფასების პარამეტრები“¹.

FACEBOOK გვერდების მონიტორინგი

Facebook გვერდების მონიტორინგი ერთი წელი გრძელდებოდა და ანგარიშები სამ ეტაპად მომზადდა: საპარლამენტო არჩევნებამდე², არჩევნების შემდეგ³ და საბოლოო ანგარიში. ამის საფუძველზე შემდეგი დასკვნების გამოტანა გახდა შესაძლებელი:

¹ http://www.idfi.ge/?cat=monitoring_method_1

² <http://www.idfi.ge/?cat=researches&topic=56&lang=ka>

- მონიტორინგის პერიოდში სამთავრობო უწყებების მუშაობამ ელ-სივრცეში საკმაო ცვლილებები განიცადა, უმეტესწილად დადებითი კუთხით. საჯარო დაწესებულებების უმრავლესობამ, რომელსაც დახურული ჰქონდა კედელი და გაუქმებული ჰქონდა შეტყობინების გაგზავნის ფუნქცია, დღეს ეს პრობლემები მოაგვარა და მოქალაქეებს აქვთ მეტი საშუალება უწყებასთან საკომუნიკაციოდ. ამასთან, საჯარო დაწესებულებები გააქტიურდნენ მომხმარებლებთან კომუნიკაციის საკითხში. ბევრი მათგანი აქტიურად ეხმაურება მოქალაქეების მიერ დასმულ შეკითხვებსა და გამოთქმულ მოსაზრებებს.
- უნდა აღინიშნოს, რომ ის სამთავრობო უწყებები, რომლებმაც გააუმჯობესეს სოციალურ ქსელებში მოქალაქეებთან კომუნიკაცია, თითქმის ყოველთვის ესწრებოდნენ პროექტის ფარგლებში ჩატარებულ დისკუსიებს, რომლებიც სპეციალურად საჯარო დაწესებულებების საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის წარმომადგენლებთან იმართებოდა. ამ შეხვედრაზე კვლევითი ჯგუფი მუდმივად აცნობდა მათ კვლევის შედეგებს, აღმოჩენილ პრობლემებს, შემუშავებულ რეკომენდაციებს და ისმენდა მათ შენიშვნებსა და მოსაზრებებს. შეხვედრების მონაწილეები ადასტურებდნენ, რომ მუდმივად ეცნობოდნენ IDFI-ის მონიტორინგის შედეგებს და ცდილობდნენ აღმოჩენილი ხარვეზების გამოსწორებას. სხვა სამთავრობო დაწესებულებებთან ერთად, აღნიშნული ეხება განსაკუთრებით შემდეგი უწყებებს: გარემოს დაცვის სამინისტრო, ცენტრალური საარჩევნო კომისია, სოფლის მეურნეობის სამინისტრო, შინაგან საქმეთა სამინისტრო და სახელწმიფო აუდიტის სამსახური.

ამის მიუხედავად, პრობლემები და გამოწვევები ჯერ კიდევ რჩება:

- Facebook გვერდის საინფორმაციო ნაწილში, საჯარო უწყებები, ხშირად არ უთითებენ მისიას, გვერდის დანიშნულებას, ისტორიას, საკონტაქტო ინფორმაციას. არცერთი მათგანის გვერდზე არ შეგვხვედრია მოდერაციის ინსტრუქცია და კომენტარების წესები. ეს გავრცელებული პრაქტიკაა მსოფლიოს სხვადასხვა ქვეყნის ოფიციალური სტრუქტურის Facebook გვერდებზე;
- საკვლევი ობიექტების უმეტესობას არ აქვთ ინტერაქციული და საინტერესო აპლიკაციები (ბლოგი, ფორუმი, გამოკითხვა და ა.შ). ნაწილის გვერდზე კი ტექნიკურად გაუმართავი აპლიკაციებიც დაფიქსირდა;

³ <http://www.idfi.ge/?cat=researches&topic=60&lang=ka>

- გამოიკვეთა, რომ Facebook გვერდების ადმინისტრატორებს არ გააჩნიათ სიახლეების განთავსების სტრატეგია. კერძოდ, დამონიტორინგებულ გვერდებზე ძირითადად არასისტემურად ქვეყნდებოდა სიახლეები. ნაკლებად იყენებდნენ ვიზუალურ და მარტივად აღსაქმელ საშუალებებს;
- ჯერ კიდევ გამოწვევად რჩება მოქალაქეების მიერ გაგზავნილი და საჯაროდ დაწერილ კითხვებზე გამოხმაურება. ხშირად გვერდის ადმინისტრატორები არ აქცევენ მათ სათანადო ყურადღებას და არ ახდენენ მათზე მყისიერ რეაგირებას. გარდა ამისა, ადმინისტრატორები ნაკლებად ცდილობენ სხვადასხვა საკითხებზე სოციალურ ქსელში დისკუსიების წახალისებას.

დაკვირვების შედეგად გამოვლენილი პრობლემების საუძველზე შემუშავდა სარეკომენდაციო პაკეტი,⁴ რომელიც სასარგებლო უნდა იყოს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირებისთვის, მოქალაქეებთან საკუთარი საკომუნიკაციო სტრატეგიის დასახვეწად თუ გადახალისებლად. ეს დოკუმენტი დაეგზავნა ყველა საჯარო დაწესებულებას, პოლიტიკურ პარტიასა და მედიასაშუალებას. საგულისხმოა, რომ აღნიშნული წინადადებები დაფუძნებული იყო საქართველოს რეალობასა და საერთაშორისო პრაქტიკაზე (ამერიკის შეერთებული შტატები).

ვებ-გვერდების საკომუნიკაციო მექანიზმების მონიტორინგი

სახელისუფლებო დაწესებულებების ოფიციალური ვებ-გვერდების ეტაპობრივი დაკვირვებისა და მათზე განთავსებული ელექტრონული სერვისების მონიტორინგის შედეგად რამდენიმე ტენდენცია გამოიყოფა:⁵

- საქართველოში სამთავრობო დაწესებულებები, ხშირ შემთხვევაში, საკუთარ ვებ-გვერდებს არაეფექტურად იყენებენ. აღნიშნული ელექტრონული საშუალება მათ მიერ არ აღიქმება მოქალაქეებთან კომუნიკაციის დამყარების, მათი მოსაზრებების გაგებისა და პოლიტიკურ პროცესებში მათი მაღალი ჩართულობის უზრუნველყოფის ერთ-ერთ მექანიზმად;
- საჯარო დაწესებულებები საკუთარ ვებ-გვერდებზე ძირითადად თავიანთი საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის გამოქვეყნებით შემოიფარგლებიან და ნაკლებ აქცენტს აკეთებენ ჩატარებული აქტივობების შესახებ შეფასების და უკუკავშირის მიღებაზე. არცერთ სამთავრობო უწყებას საკუთარ ელ-

⁴ <http://wp.me/p2wSR0-9G>

⁵ <http://www.idfi.ge/?cat=researches&topic=97&lang=ka>

რესურსზე განთავსებული არ აქვს დაგეგმილი ღონისძიებების კალენდარი. არსებობის შემთხვევაში მითითებულია მხოლოდ განვლილი შეხვედრების შესახებ ცნობები, ცალკეული დღესასწაულები თუ ღონისძიებები. თუმცა, ეს ინფორმაცია არაა საკმარისი იმისთვის, რომ მოქალაქეს შეეძინათ წარმოდგენა განხილვების ან მსგავსი ტიპის აქტივობების შესახებ, რათა თვითონაც ჩაერთონ ცალკეული სამინისტროს მიერ დაგეგმილ ღონისძიებებში და იყონ აქტიური სხვადასხვა მიმართულებით პოლიტიკის შემუშავების პროცესში;

- სახელმწიფო უწყებების უმეტესობას არ გააჩნია მოქალაქეებთან ურთიერთობისა და ელ-კომუნიკაციის მოქმედი სამოქმედო გეგმა თუ სტრატეგია. ეს მიანიშნებს მათი მხრიდან ამ საკითხისადმი არათანმიმდევრულ და არასისტემურ დამოკიდებულებაზე;
- დამონიტორინგებულ სამთავრობო რესურსები ორმხრივ ინტერაქციაზე ორიენტირებული აპლიკაციებისა და სერვისების (ბლოგი, ფორუმი, პეტიცია, დისკუსია, გამოკითხვა, კენჭისყრა) ნაკლებობას განიცდიან. არსებობის შემთხვევაში, საჯარო დაწესებულებების წარმომადგენლები ნაკლები ოპერატიულობით პასუხობენ მოქალაქეებისგან მიღებულ კითხვებს, არ ამოწმებენ მათ ტექნიკურ გამართულობას და ნაკლებად ცდილობენ პირდაპირ დიალოგში შევიდნენ მოქალაქეებთან;
- ელ-კომუნიკაციის სამი კომპონენტიდან (ელ-ინფორმაცია/კომუნიკაცია, ელ-კონსულტაცია, ელ-გადაწყვეტილების მიღება) ყველაზე დაბალი მაჩვენებელი საქართველოს საჯარო უწყებების ვებ-გვერდებმა ელ-გადაწყვეტილების მიღებაში აიღეს. აქედან ჩანს, რომ უწყებები ნაკლებად ზრუნავენ პოლიტიკურ დისკუსიებსა და დაგეგმვის პროცესში მოქალაქეთა ჩართულობა თანამედროვე ტექნოლოგიებით გახადონ შესაძლებელი, მოაწყონ ონლაინ კონსულტაციები მიმდინარე სტრატეგიული დოკუმენტების შემუშავებისას და მოისმინონ მოსახლეობის პოზიციები ინტერაქციული სერვისების მეშვეობით;
- სახელმწიფო დაწესებულებების უმეტესობა სათანადოდ არ აღრიცხავს ოფიციალურ ელ-ფოსტაზე შესულ კითხვებსა და წერილებს. შედეგად, ვერ ხდება მოქალაქეებისთვის პასუხის გაცემის ხარისხის კონტროლი. იგივე პრობლემა არსებობს ვებ-გვერდებზე განთავსებულ საკონტაქტო ფორმასთან მიმართებაშიც. სამთავრობო დაწესებულებების უმეტესობის შემთხვევაში, საკამაოდ დაბალია მომხმარებლებისთვის ელ-ფოსტით საჭირო კითხვებზე გამოხმაურების მაჩვენებელი.

ამასთან ერთად, საჯარო დაწესებულებების მოქალაქეებთან ურთიერთობის სტრატეგიის, ელექტრონული რესურსების გამოყენების ხარისხის და კომუნიკაციის

დონის უკეთ შეფასების მიზნით, პროექტის ფარგლებში სამთავრობო უწყებებიდან მოთხოვნილ იქნა საჯარო ინფორმაცია. შეკითხვები შეეხებოდა საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამოქმედო გეგმას, ოფიციალური ვებ-გვერდების მომხმარებელთა რაოდენობას, ონლაინ სერვისებზე დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა სტატისტიკას, და ოფიციალურ ელ-ფოსტაზე და ვებ-გვერდზე არსებული მიწერის ფორმის მეშვეობით შემოსული შეკითხვებისა და მათზე გაცემული პასუხებს.⁶

სამთავრობო დაწესებულებებისგან მიღებულმა პასუხებმა ცხადყო, რომ:

- არსებობს მთელი რიგი პრობლემები როგორც კომუნიკაციის, ასევე, ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის კუთხით. საჯარო დაწესებულებების მხრიდან სათანადო ყურადღება არ ეთმობა ვებ-გვერდებზე არსებულ საკომუნიკაციო საშუალებებს, უმეტეს შემთხვევებში არ ხდება ელ-ფოსტითა და ვებ-გვერდზე ინტეგრირებული მიწერის ფუნქციით საჯარო დაწესებულებებში შესული წერილების აღრიცხვა;
- სამთავრობო უწყებები ხშირად არც მათი ვებ-გვერდების მომხმარებელთა რაოდენობით ინტერესდებიან;
- საჯარო დაწესებულებების უმეტესობას არ აქვს შემუშავებული საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგიული გეგმა;
- გამოიკვეთა დადებითი ტენდენციაც, სამთავრობო უწყებების პასუხებიდან ჩანს, რომ სახელმწიფო სტრუქტურებისთვის თანდათან პრიორიტეტული ხდება მოქალაქეებთან კომუნიკაციის დახვეწა და გაუმჯობესება.

საჯარო დაწესებულებების სატელეფონო კომუნიკაცია

საჯარო დაწესებულებების მხრიდან მოქალაქეების კითხვებისდმი ღიაობის კუთხით შედარებით სრულყოფილი სურათის საჩვენებლად განხორციელდა მათი სატელეფონო მონიტორინგი. მან მოიცვა პროექტის სამიზნე ყველა საჯარო დაწესებულება. ზარები ხორციელდებოდა დაწესებულების ცხელ ხაზზე (ცხელი ხაზის არსებობის შემთხვევაში) და უწყებების ოფიციალური ვებ-გვერდების საკონტაქტო განყოფილებებში მითითებულ ნომრებზე. განხორციელებულ ზარებზე

⁶ <http://www.idfi.ge/?cat=researches&topic=87&lang=ka>

რეაგირების საფუძველზე შეიქმნა საჯარო დაწესებულებების სატელეფონო კომუნიკაციის ხარისხის რეიტინგი.⁷

ზოგადად, ამგვარმა მონიტორინგმა აჩვენა, რომ ხშირ შემთხვევაში, გარდა რამდენიმე გამონაკლისისა, სახელმწიფო უწყებებთან ტელეფონით დაკავშირება სირთულეს არ წარმოადგენს. დასმულ კითხვებზე პასუხი ყველა საჯარო დაწესებულებიდან მივიღეთ, საჯარო დაწესებულებების წარმომადგენლები ცდილობენ საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში ამომწურავი პასუხი გაეცათ მოქალაქეებისთვის ან გადაემისამართებინათ შესაბამის დეპარტამენტში. თუმცა, მონიტორინგის პროცესში გამოიკვეთა რიგი პრობლემები, რომლებიც აღმოფხვრას საჭიროებს:

- 25 დაწესებულებიდან ცხელი ხაზის ნომერი მხოლოდ ხუთ საჯარო უწყებას აქვს: ქ. თბილისის მერიას, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს, ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტროს, იუსტიციის სამინისტროს, ცენტრალურ საარჩევნო კომისიას. მთავარ გვერდზეა გამოტანილი ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს საინფორმაციო სამსახურის ნომერი, რაც ასევე, უადვილებს მოქალაქეებს საჯარო დაესებულებასთან დაკავშირებას.
- საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის ნომერი არ არის მითითებული მთავრობის კანცელარიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე. მოცემული საკონტაქტო ნომრით მხოლოდ დაწესებულების საქმისწარმოების დეპარტამენტთან დაკავშირებაა შესაძლებელი (მოქალაქეთა წერილებისა და ოფიციალურ კორესპონდენციასთან დაკავშირებით). დეპარტამენტებს, მათ შორის საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურს, საკუთარი შიდა ნომრები აქვთ, თუმცა ინფორმაცია მათ შესახებ ვებ-გვერდზე არ მოიძიება, ავტომოპასუხე მათ არ ასახელებს, საქმის წარმოების განყოფილებაში კი ამ ინფორმაციის მიღება ყოველთვის ვერ ხერხდება.
- კვლევის დასაწყისში არ მოიძიებოდა საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი თავდაცვის სამინისტროს ვებ-გვერდზე, თუმცა, სამინისტროს ოფიციალური ვებ-გვერდის განახლების შემდეგ საკონტაქტო ინფორმაცია ხელმისაწვდომი გახდა.
- ფინანსთა სამინისტროს საკონტაქტო განყოფილებაში განთავსებულია მინისტრისა და მისი მოადგილეების მისაღების ნომრები, მაგრამ

⁷ <http://www.idfi.ge/?cat=researches&topic=106&lang=ka>

საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის ტელეფონი მითითებული არ არის.

- საჯარო დაწესებულებების დიდ ნაწილს არ აქვს ავტომოპასუხე. მონიტორინგის პერიოდში ამ საჯარო დაწესებულებების არც ერთ ტელეოპერატორს არ დაუსახელებია საჯარო დაწესებულების სახელწოდება, გარდა ევროპულ და ევროატლანტიკურ სტრუქტურებში ინტეგრაციის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატისა. ვფიქრობთ, საჯარო დაწესებულებებში ამ მხრივ ფორმალური მხარე დაცული უნდა იყოს.
- რეიტინგში ერთ-ერთ ბოლო ადგილს იკავებს საქართველოს პარლამენტი. არ მოქმედებს ავტომოპასუხე, რომელიც მოქალაქეებს მათთვის სასურველ დეპარტამენტთან დააკავშირებს. მიუხედავად იმისა, რომ ვებ-გვერდზე პარლამენტის აპარატის ყველა განყოფილების, მათი ხელმძღვანელებისა და თანამშრომლების ტელეფონის ნომრებია მითითებული, მოქალაქეებს მათი მოძიება შესაძლოა გაუჭირდეთ, რადგან ვებ-გვერდის საკონტაქტო განყოფილებაში მხოლოდ საქმისწარმოების დეპარტამენტის ნომერია მოცემული.
- ყველაზე რთული ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტროსა და იუსტიციის სამინისტროსთან დაკავშირება აღმოჩნდა. აღსანიშნავია, რომ მდგომარეობა მათის თვეში გაუმჯობესდა და შედარებით გაადვილდა სატელეფონო კომუნიკაცია ორივე საჯარო დაწესებულებასთან.

მოქალაქის პლატფორმა ICHANGE.GE

პროექტის ერთ-ერთი მთავარი პროდუქტი გახლავთ მოქალაქის პლატფორმის კონცეფციის შემუშავება. როგორც ცნობილია, 2011 წლის 30 აგვისტოს საქართველო შეუერთდა საერთაშორისო ინიციატივას „პარტნიორობა ღია მმართველობისთვის“ (OGP), რომლის ფარგლებშიც, საქართველოს მთავრობამ აიღო მნიშვნელოვანი ვალდებულებები გამჭვირვალობისა და ღია მმართველობის საუკეთესო პრაქტიკის დანერგვის მიმართულებით. კერძოდ, საქართველოს მთავრობამ გაითვალისწინა IDFI-ისა და სამოქალაქო საზოგადოების მიერ შეთავაზებული რეკომენდაციები და OGP-ის დამტკიცებულ სამოქმედო გეგმაში შეიტანა მნიშვნელოვანი ვალდებულება, 2013 წელს დანერგოს მოქალაქის პლატფორმა - ichange.ge.

გამომდინარე იქიდან, რომ საქართველოს მთავრობის მიერ აღებული ვალდებულება უნდა დაინერგოს 2013 წელს, სასწრაფოდ უნდა მოხდეს პლატფორმის კონცეფციის შემუშავება, დამტკიცება და ტექნიკური იმპლემენტაცია ხელისუფლების მიერ.

IDFI-მ საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზზე დაყრდნობით,⁸ წარმოადგინა საკუთარი ხედვას იმისა, თუ რა ფუნქციონალი და მექანიზმები უნდა არსებობდეს მოქალაქეთა მონაწილეობის პლატფორმაზე. აღნიშნული კონცეფციის ინტეგრირება ონლაინ პლატფორმის დანერგვაში მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს საქართველოში ელექტრონული დემოკრატიის თანამედროვე სტანდარტების დამკვიდრებას. ამგვარი პლატფორმის არსებობა მნიშვნელოვნად გაამარტივებს მოქალაქეებსა და მთავრობას შორის კომუნიკაციას და საზოგადოებრივ პრობლემებზე დისკუსიების წარმართვას. ანგარიშის მიხედვით, ელექტრონულ პლატფორმაზე წარმოდგენილი უნდა იყოს სამი ძირითადი განყოფილება: ელექტრონული პეტიციები, ელექტრონული საჯარო კონსულტაციები და ელ-დემოკრატია. ნარატიულ ტექსტთან ერთად, კონცეფციაში ვიზუალურადაა მოცემულია თითოეულ კომპონენტში გათვალისწინებული პროცედურები.

ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა საქართველოში

როგორც ცნობილია, ინტერნეტ რესურსების ეფექტური გამოყენების შემთხვევაში შესაძლებელია ბიუროკრატიული პროცედურების გამარტივება, მოქალაქეებსა და ხელისუფლებას შორის პირდაპირი კომუნიკაციის აგება, აზრთა ურთიერთგაცვლა და საბოლოო ჯამში, მთავრობის მეტი ღიაობისა და მოსახლეობის პოლიტიკური ჩართულობის უზრუნველყოფა. მიუხედავად აღნიშნული დადებითი მხარეებისა, ამ ყველაფრის წინაპირობას ქვეყნის მასშტაბური ინტერნეტიზაცია და მასობრივი ხელმისაწვდომობა წარმოადგენს. წინააღმდეგ შემთხვევაში, დანერგილი ელ-საშუალებებით მოქალაქეების მხოლოდ შეზღუდული ნაწილი ისარგებლებს. საქართველოში ინტერნეტის კუთხით არსებული ტენდენციების საჩვენებლად IDFI-მ მოამზადა კვლევა, რომელიც ძირითადად დაფუძნებულია საქართველოს მასშტაბით

⁸ გაანალიზდა შემდეგი ქვეყნებისა თუ პოლიტიკური სუბიექტების ელ-პლატფორმების მაგალითები: ამერიკის შეერთებული შტატები, ავსტრალია, დიდი ბრიტანეთი (მათ შორის, შოტლანდია), ევროკავშირი, ბაჰრეინი, ყაზახეთი, გერმანია, ესტონეთი.

ჩატარებული კვლევებისა და თავად ორგანიზაციის მიერ მცირე ონლაინ გამოკითხვის შედეგებზე. იგი შემდეგი ნაწილებისგან შედგება:

- ინტერნეტ მომხმარებელთა სტატისტიკა საქართველოში;
- ინტერნეტიზაციის მნიშვნელობა;
- ინტერნეტის გამოყენების ტენდენციები;
- IDFI-ის საზოგადოებრივი აზრის გამოკითხვის შედეგები;
- IDFI-ის გამოკითხვა პეტიციების შესახებ.

შედეგად გამოიკვეთა შემდეგი ტენდენციები და დასკვნები:

- ყოველწლიურად ინტერნეტ მომხმარებელთა მზარდი ტენდენციის მიუხედავად, მოსახლეობის უმეტესობას ხელი არ მიუწვდება აღნიშნულ ქსელზე. განსაკუთრებით სერიოზული პრობლემებია საქართველოს რეგიონებში;
- საქართველოს მოსახლეობის ნაწილი ინტერნეტს ნაკლებად მნიშვნელოვან საკომუნიკაციო რესურსად მიიჩნევს, სხვებისთვის კი მასზე ხელმისაწვდომობის ერთ-ერთი მთავარი დაბრკოლებებია: კომპიუტერის არქონა, საჭირო უნარების ნაკლებობა და ინტერესის სიმცირე. ქსელის გამოყენების პრობლემები გაცილებით მასშტაბურია რეგიონებში;
- კვლევებმა აჩვენა, რომ მომხმარებელთა უმეტესობა ინტერნეტსა და სოციალურ ქსელებს ძირითადად ინფორმაციის მიღებისათვის იყენებს, პრიორიტეტული არ არის ორმხრივი კომუნიკაცია და მოსაზრებების მკაფიოდ დაფიქსირება;
- დაბალია მოქალაქეების აქტიურობა პეტიციებისა და საკუთარი იდეების ინიცირების კუთხით. თუმცა, ინტერნეტ გამოკითხულთა უმეტესობამ (რესპონდენტების უმეტესობა სოციალურად აქტიური ადამიანები იყვნენ) მზადყოფნა გამოთქვა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობისთვის, ამისთვის საჭირო მექანიზმების დანერგვის შემთხვევაში.

სამართლებრივი ანალიზი

ელექტრონული ჩართულობისა და საჯარო კონსულტაციის კუთხით წარმოჩენილი პრობლემების გამოსასწორებლად საკვანძოა არსებული საკანონმდებლო ჩარჩოს

გაუმჯობესება და ჰარმონიზაცია. ამ მიმართულებით ხელისუფლებისთვის წინადადებების შესათავაზებლად კვლევის ფარგლებში გაანალიზდა საერთაშორისო პრაქტიკა ამერიკის შეერთებული შტატების, დიდი ბრიტანეთის, კანადის, იაპონიის, პორტუგალიის, დანიის, საფრანგეთის, გერმანიის, ნიდერლანდების, მექსიკის, სამხრეთ კორეის, ირლანდიის, ჩინეთის სამართლებრივი მოწყობის მაგალითზე.

სახელმწიფოსა და მოქალაქეებს შორის ელექტრონული კომუნიკაციის საქართველოს სამართლებრივი ბაზის ანალიზმა აჩვენა, რომ ადმინისტრაციული ორგანოების მხოლოდ ნაწილი ცდილობს სერვისებზე თუ კომუნიკაციაზე ორიენტირებული საქმიანობის სამართლებრივ რეგულირებას. ბუნებრივია მოქალაქეებთან ელექტრონული კომუნიკაციის მეთოდების დანერგვა მხოლოდ ზოგიერთი სახელმწიფო უწყების მიერ არ შეიძლება შეფასდეს, როგორც პრობლემის გადაჭრის საბოლოო გზა. ამ მიმართულების განსავითარებლად და ელექტრონული კომუნიკაციის მექანიზმების დასაწინააღმდეგებლად აუცილებელია ერთიანი სტრატეგიის შემუშავება სახელმწიფო და კომერციული სექტორისთვის. მნიშვნელოვანია, რომ ერთიანი პოლიტიკის დოკუმენტით განისაზღვროს ელექტრონული სერვისების დანერგვის მიმართულებებიც.

ასევე, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის ანალიზმა აჩვენა, რომ მასში სათანადოდ არ არის გაწერილი იმგვარი ქმედითი პროცედურები, რომლებიც უფრო ხელმისაწვდომს გახდიან ინფორმაციის მიღებას, გაამარტივებენ ინფორმაციის გავრცელების და საკუთარი მოსაზრებების წარდგენის პროცესს, ასევე, უზრუნველყოფენ ოფიციალური წარმოების დაწყებამდე ყველა დაინტერესებული ჯგუფის პროცესში ჩართულობას. აქედან გამომდინარე პროექტის კვლევითმა ჯგუფმა საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკაზე დაყრდნობით შეიმუშავა რეკომენდაციები საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით განსაზღვრული საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების უფრო გამჭვირვალე მოდელის დასამკვიდრებლად.

საინფორმაციო კამპანია და ადვოკატირება

ელექტრონული ჩართულობის შესახებ მოქალაქეების ცნობიერების ამაღლების მიზნით პროექტის პერიოდში მნიშვნელოვანი ნაბიჯები გადაიდგა. პირველ რიგში, მომზადდა ხუთი ვიდეო-რგოლი, რომლებიც მოსახლეობას აწვდის ინფორმაციას ელექტრონული მონაწილეობის მნიშვნელობის შესახებ. გარდა ამისა, მათში აღწერილია ელ-

ჩართულობის ძირითადი ფორმები, ნაჩვენებია ამ სფეროში საქართველოში უკვე დანერგილი პროექტები.

უფრო კონკრეტულად, პირველი ვიდეო, სახელწოდებით - „რა არის ელ-კომუნიკაცია“ - ვიზუალურად განმარტავს რა მოიაზრება ამ ტერმინში და რა ძირითადი ტექნიკები, სერვისები თუ აპლიკაციები გამოიყენება მთავრობასთან გამარტივებული კომუნიკაციისთვის.

შემდეგი ვიდეოს - „პეტიციები თბილისის მერიას“ - დანიშნულება გახლდათ მოსახლეობისთვის მიეწოდებინა ინფორმაცია დედაქალაქის ადგილობრივი მთავრობის მიერ ინიცირებული ონლაინ პეტიციების ვებ-გვერდის შესახებ, რათა ისინი მომავალში უფრო აქტიურად ჩაერთონ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში და თბილისის მერიას ელექტრონულად მიაწოდონ საკუთარი ინიციატივები ცალკეული პრობლემების გადასაჭრელად.

ვიდეო გზამკვლევი („შეცვალე კანონი“) შეიქმნა იუსტიციის სამინისტროს მიერ შექმნილი ვებ-გვერდის - „საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს“ - გამოყენების ძირითადი პროცედურებისა და ფუნქციების შესახებ. მისი მიზანი იყო საზოგადოებისთვის მიეწოდებინა ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა ფორმით შეუძლიათ მოქალაქეებს მიიღონ მონაწილეობა კანონშემოქმედებით პროცესში. აქვე აღსანიშნავია, რომ თბილისის მერიის პეტიციებისა და საკანონმდებლო მაცნეს ვებ-გვერდები თითქმის ერთ წელზე მეტია რაც შექმნილია, თუმცა დაბალი გახლავთ მათი ცნობადობა და მოქალაქეების აქტიურობა მათ პლატფორმებზე. ეს შესაძლოა მათ შესახებ მოქალაქეებამდე ინფორმაციის მიტანის ნაკლები მცდელობითაა განპირობებული. სწორედ ამის გამოსწორების მიზნით დამზადდა ვიდეოები. საგულისხმოა, რომ მას გამოხმაურება მოჰყვა იუსტიციის სამინისტროსგან და ამ დაწესებულებამ საკუთარ Facebook გვერდზე განათავსა პროექტის აღნიშნული პროდუქტი.

მეოთხე ვიდეო ეხებოდა ინიციატივას „ღია მმართველობის პარტნიორობა“ (OGP). როგორც ცნობილია, იგი საერთაშორისო ინიციატივაა და მისი მიზანია თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებით, მთავრობების ღიაობისა და პოლიტიკურ პროცესებში მოქალაქეების ჩართულობის გაზრდა. იუსტიციის სამინისტროს ვებ-გვერდზე სპეციალურად ამ ინიციატივისთვის შექმნილია განყოფილება, სადაც მოქალაქეებს შეუძლიათ მთავრობას გაუგზავნონ იდეები მთავრობის მეტი გამჭვირვალობის მისაღწევად. ვიდეო შეეცადა მოსახლეობისთვის მიეწოდებინა მათ ხელთ არსებული აღნიშნული ბერკეტი და წახალისებინა ისინი ამ მიმართლებით აქტიური მონაწილეობისკენ.

ბოლო რგოლში („შენი აქტიურობა ცვლილებებისთვის“) ნაჩვენებია აქტიური მოქალაქის მნიშვნელობა დემოკრატიული ინსტიტუტების ფორმირების პროცესში. ასევე, გრაფიკულად და ყველასთვის მარტივად აღსაქმელ ფორმატში, წარმოჩენილია, თუ რატომ არის ერთობლივი სამოქალაქო მონაწილეობა და ჩართულობა აუცილებელი ცვლილებების მისაღწევად.

ვიდეო რგოლების მომზადებასთან ერთად, უმნიშვნელოვანესი იყო მოსახლეობის ფართო სეგმენტისთვის მათი მიწოდება და გაზიარება. ამ მიზნით ორგანიზაციის ვებ-გვერდზე შეიქმნა მულტიმედიის განყოფილება და ყველა მათგანი ერთ სივრცეში იქნა თავმოყრილი. ვიდეოები აიტვირთა IDFI-ის Youtube არხზე, სისტემატურად იდებოდა ინსტიტუტის სოციალურ ქსელ Facebook-ში. თუმცა, პროექტის ორგანიზატორები მხოლოდ ინტერნეტ საზოგადოებით არ შემოიფარგლნენ და შეეცადნენ მომზადებული რგოლები ტელევიზიის მაყურებლებისთვისაც გამხდარიყო ხელმისაწვდომი. ამისთვის, ორგანიზაციამ საზოგადოებრივ მაუწყებელს სხვადასხვა პერიოდში მიმართა ოფიციალური წერილით (თითოეული ვიდეოსთვის ცალ-ცალკე), რათა აღნიშნული კლიპები სოციალური რეკლამის სტატუსით უფასოდ გაეშვათ ეთერში. IDFI-მ ყველა შემთხვევაში მაუწყებლისგან დადებითი პასუხი მიიღო. ამას გარდა, ვიდეო რგოლით დაინტერესდა ტელეკომპანია „Mega TV“, რომლის ხელმძღვანელობამაც საკუთარ ეთერში უფასოდ გაუშვება ერთ-ერთი ვიდეო-რგოლი.

პროექტის საქმიანობაში მოქალაქეების ჩართულობისა და მათი ინფორმირებულობის გაზრდის მიზნით, შეიქმნა ბლოგი, რომელზეც სისტემატურად ქვეყნდებოდა სტატიები. ამგვარი სტრატეგია საკმაოდ ეფექტური აღმოჩნდა, რადგან მომხმარებლებს რეგულარულდ მიეწოდებოდათ ინფორმაცია კვლევის მიმდინარეობისა და აღმოჩენილი ტენდენციების შესახებ. შედეგად, მათ შესაძლებლობა ჰქონდათ ეტაპობრივად მიეღოთ ინფორმაცია და მხოლოდ საბოლოო კვლევის შედეგების გამოქვეყნებაზე არ ყოფილიყვნენ დამოკიდებულნი. ასე რომ, ელ-ჩართულობისა და ინტერნეტთან დაკავშირებული საკითხების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება უფრო ეფექტური აღმოჩნდა მცირე სტატიების სახით. ამის პარალელურად, საკითხით დაინტერესებულ პირებს შეეძლოთ საკუთარი მოსაზრებების დაფიქსირება ნებისმიერ გამოქვეყნებულ სტატიის ბოლოს.

პროექტში მოქალაქეების, მედია საშუალებების, არასამთავრობო სექტორისა და ზოგადად, სამოქალაქო საზოგადოების მეტი ჩართულობისა და მათი მოსაზრებების გათვალისწინების მიზნით, საბოლოო პრეზენტაციამდე ჩატარდა ხუთი საჯარო დისკუსია. პირველი გახლდათ საჯარო დაწესებულებების, პოლიტიკური სუბიექტებისა და მედიასაშუალებების Facebook გვერდების მონიტორინგის პირველადი შედეგების

პრეზენტაცია. დასწრება თავისუფალი იყო და ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს შეეძლო მონაწილეობა და საკუთარი ხედვების გაზიარება კვლევითი ჯგუფისთვის. მომდევნო შეხვედრაზე ინსტიტუტმა საჯარო დაწესებულებების საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის წარმომადგენლებს წარუდგინა Facebook გვერდების მონიტორინგის შედეგად აღმოჩენილი პრობლემები, ხარვეზები და გააცნო საკუთარი ხედვა ამ გამოწვევების გადასაჭრელად. თავის მხრივ, სამთავრობო ინსტიტუტების წარმომადგენლებმაც წარმოადგინეს საკუთარი პოზიცია, ზოგიერთ შემთხვევაში, განმარტეს პრობლემების მიზეზები და დადებითად შეხვდნენ IDFI-ის მთელ რიგ რჩევებსა და წინადადებებს.

მართალია, შემდეგი შეხვედრის სტუმრები კვლავაც უწყებების საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირები გახლდათ, მაგრამ ამ შემთხვევაში მთავარი თემა უკვე სახელისუფლებო ინსტიტუტების ოფიციალურ ვებ-გვერდები და საკომუნიკაციო სტრატეგიები იყო. უნდა აღინიშნოს, რომ ინსტიტუტის მიერ ამ კუთხით ჩატარებული დაკვირვების შედეგებსა და რეკომენდაციებს კვლავაც დადებითად შეხვდნენ.

ერთ-ერთი დისკუსია მედია საშუალებების წარმომადგენლებთანაც ჩატარდა. მისი მთავარი მიზანი გახლდათ ამ სექტორში მომუშავე ადამიანებისგან საკუთარი გამოცდილების გაზიარება და მათ დაკვირვებების ასახვა პროექტის ანგარიშებსა და საბოლოო სარეკომენდაციო პაკეტში.

მეოთხე შეხვედრის მთავარი თემა მოქალაქის პლატორმა ichange.ge გახლდათ, სადაც ორგანიზაციამ წარმოადგინა საკუთარი ხედვები, რის შემდეგაც გაიმართა დისკუსია მონაწილეების (მედიის, არასამთავრობო სექტორისა და საჯარო დაწესებულებების წარმომადგენლები) აქტიური ჩართულობით. დისკუსია გადაიცემოდა პირდაპირი ტრანსლაციის მეშვეობით. საგულისხმოა, რომ მოქალაქის პლატფორმის ichange.ge-ის მონაწილეთა შენიშვნებისა და კომენტარები მოგვიანებით გათვალისწინებულ იქნა საბოლოო ვარიანტის ჩამოყალიბებისას.

მოსახლეობის გათვითცნობიერების ამაღლებას ემსახურებოდა საინფორმაციო ბუკლეტების დამზადებაც. მასზე ვიზუალურად იყო ნაჩვენები ელ-კომუნიკაციის დადებითი მხარეები. ასევე, წარმოდგენილი გახლდათ საქართველოში ხელისუფლების მიერ უკვე დანერგილი ონლაინ საშუალებები და ახსნილი იყო მათი გამოყენების ძირითადი პრინციპები. ბუკლეტები დარიგდა თბილისსა და ქუთაისში, ძირითადად სხვადასხვა უნივერსიტეტების მიმდებარე ტერიტორიაზე.

წარმატებული ადვოკატირების კამპანიის ერთ-ერთი მთავარი წინაპირობა, რა თქმა უნდა, საკითხის გარშემო საზოგადოების წევრების ინფორმირება და მათი მობილიზებაა.

თუმცა, თანაბრად, თუ მეტად არა, საჭიროა გადაწყვეტილების მიმღებ პირებთან და ზოგადად, ხელისუფლებასთან საკითხის გარშემო მოლაპარაკება, დისკუსია და საქმიანი თანამშრომლობა. სწორედ ამას ისახავდა მიზნად ზემოთხსენებული დისკუსიები საჯარო დაწესებულებების წარმომადგენლებთან. კერძოდ, ასეთი შეხვედრების მიზანი გახლდათ, ერთი მხრივ, ორგანიზაციის მიერ პროექტის ფარგლებში ჩატარებული მონიტორინგისა და გამოკვეთილი პრობლემების საპასუხოდ შემუშავებული რეკომენდაციების მათთვის გაცნობა. მეორე მხრივ, მათი პოზიციების გაგება, შეფასება, გათვალისწინება, მათგან უკუკავშირის მიღება და აზრთა ურთიერთგაცვლა.

ორგანიზაციამ პროექტის ფარგლებში დაგროვილი გამოცდილება გაუზიარა სახელმწიფო საქართველოს აუდიტის სამსახურს, უწყების მიერ ოფიციალური ვებ-გვერდის ცვლილებების განხორციელებისას.⁹

კიდევ ერთი წარმატება გახლავთ საქართველოს მთავრობის მხრიდან შეთავაზება, რომ ორგანიზაციამ მიიღოს მონაწილეობა საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამოქმედო გეგმის ფორმირებაში. კერძოდ, ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტმა 10 დეკემბერს მიიღო წერილი მთავრობის კანცელარიიდან, რომელშიც ნათქვამი იყო, რომ მთავრობამ შექმნა საზოგადოებრივი საბჭო, რათა შეემუშავებინა საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგია. IDFI-იმ მზადყოფნა გამოხატა თანამშრომლობისთვის და პირველ ეტაპზე მთავრობას გაუზიარა აღნიშნული პროექტის ფარგლებში მომზადებული კვლევები და რეკომენდაციები. ორგანიზაცია დღესაც აქტიურად თანამშრომლობს მთავრობის კანცელარიასთან სხვადასხვა სფეროში პოლიტიკური მიმართლებების შემუშავებისას, მათ შორის ისეთ საკითხებზე როგორცაა, ელექტრონული კომუნიკაცია, ინიციატივა „პარტნიორობა ღია მმართველობისთვის“, საზოგადოების პოლიტიკური ჩართულობისა და ინფორმირებულობის გაზრდის მიზნით სხვადასხვა ქმედითი ნაბიჯების გადადგმა.

ასევე, IDFI-იმ პროექტის ერთ-ერთი პროდუქტის - ichange.ge-ის კონცეფციის გარშემო შეხვედრები გამართა იუსტიციისა და მთავრობის კანცელარიის წარმომადგენლებთან. ორივე უწყება დადებითად შეხვდა ინსტიტუტის მიერ წარმოდგენილ დოკუმენტს და ამჟამადც მხარეებს შორის ინტენსიური მოლაპარაკებები მიმდინარეობს ამ კონცეფციის რეალობაში ამოქმედების გზების საძიებლად.

⁹ ჯერჯერობით არ ამოქმედებულა სახელმწიფო სუდიტის სამსახურის ვებ-გვერდის ის ვერსია, რომლის შემუშავებაშიც IDFI აქტიურად იყო ჩართული.

რეკომენდაციები

საქართველოში ელექტრონული კომუნიკაციის განსავითარებლად მნიშვნელოვანი ცვლილებებისა და ქმედითი ნაბიჯების გადადგმა საჭირო ხელისუფლების მხრიდან. პოლიტიკურ მზაობასთან ერთად საკვანძოა ამ მიმართულებით ინფორმაციული და აქტიური მოქალაქეების სიჭარბეც, რადგან ინტერაქცია ორმხრივი პროცესია და ორივე მხარის ძალისხმევას საჭიროებს. პროექტის - „ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში“ - ელ-დემოკრატიისა და ელ-მონაწილეობის სხვადასხვა ასპექტი იქნა შესწავლილი. გაანალიზდა იმ ქვეყნების მაგალითებიც, რომლებსაც სერიოზული მიღწევები აქვთ თანამედროვე ტექნოლოგიების დახმარებით მოქალაქეებსა და მთავრობას შორის ეფექტური საკომუნიკაციო არხების დანერგვაში. წარმოგიდგენთ გამოვლენილი ტენდენციების საფუძველზე შემუშავებულ წინადადებებს, რომლებიც სასარგებლო შეიძლება აღმოჩნდეს საქართველოში ელექტრონული სერვისების დამკვიდრების პროცესში.

- პირველ რიგში, მთავრობამ და საჯარო დაწესებულებებმა უნდა შექმნან საზოგადოებასთან ურთიერთობის სრულყოფილი და რამდენიმე წელზე გათვლილი სამოქმედო გეგმა, წინასწარ განსაზღვროს პრიორიტეტები, მიზნების მისაღწევად დაგეგმოს ცალკეული აქტივობები;
- საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურში მკვეთრად გაიმიჯნოს მათში დასაქმებულთა უფლებამოსილებები და განისაზღვროს ვის კომპეტენციაში იქნება ცალკეული საკომუნიკაციო მექანიზმების (ვებ-გვერდი, სოციალური ქსელები, საჯარო ინფორმაცია, ელექტრონული სერვისები, პეტიციები და ა.შ.) ზედამხედველობა და მონიტორინგი;
- წერილობითი კორესპონდენციის მსგავსად, ოფიციალური სახე მიეცეს ელ-ფოსტასა და საკონტაქტო ფორმის მეშვეობით მიღებულ კითხვებსა და გზავნილებს. სასურველია გაკეთდეს მათი საჯარო რეესტრი ოფიციალური დოკუმენტების რეესტრის მსგავსად;
- მუდმივად აღირიცხებოდეს საჯარო დაწესებულებაში სხვადასხვა გზით (ტელეფონი, ელ-ფოსტა, სოციალური ქსელი, კითხვარის ფორმა და ა.შ.) შესული კითხვები, წინადადებები, კომენტარები და მათზე საპასუხოდ გაგზავნილი პასუხები. განისაზღვროს მოქალაქეებისთვის უკუკავშირის უზრუნველყოფის ზუსტი ვადები, ფორმები;
- პოლიტიკური პროცესებსა და დაგეგმვაში მოქალაქეების მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად დაინერგოს მრავალფეროვანი და ინტერაქციაზე

ორიენტირებული სერვისები - ბლოგი, ფორუმი, პეტიცია, კენჭისყრა, საჯარო კონსულტაციები - რომელთა დახმარებითაც შესაძლებელი იქნება ახალი პოლიტიკის თუ დოკუმენტის შემუშავების პროცესში რიგითი მოქალაქეების აქტიური მონაწილეობა;

- ელ-სერვისების დანერგვასთან ერთად, მუდმივად მიმდინარეობდეს ინოვაციური აპლიკაციების ტექნიკური გამართულობის შემოწმება, გაუმჯობესება და მონიტორინგი. მომსახურების გასაუმჯობესებლად თითოეულმა საჯარო დაწესებულებამ მიიღოს რჩევები მოქალაქეებისა და საკითხის სპეციალისტებისგან. იყოს მზად სამოქალაქო სექტორთან თანამშრომლობისა და მათთვის უკუკავშირის ოპერატიულად მიწოდებისთვის. ამისთვის კი შეიქმნას სპეციალური მექანიზმები და საკომუნიკაციო არხები - აზრის გამოკითხვის ფორმები ვებ-გვერდზე, შეხვედრების, დისკუსიები, საჯარო განხილვები და ა.შ;
- ხელისუფლებამ მოქალაქეების მობილიზებისა და მათი აქტიურობის წასახალისებლად აწარმოოს ეფექტური საინფორმაციო კამპანია და საზოგადოების ფართო სეგმენტს მიაწოდოს ინფორმაცია მათ ხელთ არსებული ბერკეტებისა და უფლებების შესახებ;
- მთავრობამ სასწრაფოდ უნდა შეიმუშავოს, დაამტკიცოს და ტექნიკური იმპლემენტაცია მოახდინოს მოქალაქის პლატფორმის - ichange.ge - კონცეფციის, რომლის ინიცირების ვალდებულება მას 2013 წლისთვის აქვს აღებული;
- აუცილებლად უნდა შეიქმნას სამუშაო ჯგუფი მთავრობის კანცელარიაში, რომლის მთავარი კომპეტენცია მოქალაქეებთან ეფექტური კომუნიკაციის (მათ შორის ელექტრონული) დამყარება იქნება. სწორედ ამ ჯგუფის პრეროგატივას უნდა წარმოადგენდეს მომავალში მოქალაქის პლატფორმის ichange.ge-ის ამოქმედება და მისი მიზნების რეალობაში განხორციელება.

ამავე დროს, ელექტრონული კომუნიკაციის კუთხით, საქართველოსა და უცხოური პრაქტიკის სამართლებრივმა ანალიზმა აჩვენა, რომ უნდა მოხდეს საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკის დანერგვა ზოგად ადმინისტრაციულ კოდექსში ცვლილებების შეტანის გზით, კერძოდ, იმ სფეროებთან დაკავშირებით სადაც პირთა ფართო წრის ინტერესებია მოაზრებული:

1. საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებამდე უნდა მოხდეს შესამუშავებელი დოკუმენტის წინასწარი პროექტის აუცილებელი გამოქვეყნება (მათ შორის ადმინისტრაციული ორგანოს ელექტრონულ რესურსებზე) და უზრუნველყოფილი იქნეს მოსაზრებების საჯაროდ წარდგენის შესაძლებლობა;
2. უნდა დაინერგოს ე.წ. „თეთრი ფურცლის“ პროცედურა. კერძოდ, საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებიდან გონივრულ ვადაში ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ მომზადდეს ის კითხვარი, რომელზეც უნდა მოხდეს ნებისმიერი დაინტერესებული ფიზიკური თუ იურიდიული პირის მიერ კონკრეტული მოსაზრებების წარდგენა და პროაქტიულად უზრუნველყოფილი იქნას კითხვარის საჯარო ხელმისაწვდომობა (მათ შორის ადმინისტრაციული ორგანოს ელექტრონულ რესურსებზე);
3. ორივე ეტაპის შედეგები (ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებამდე გამოქვეყნებული წინასწარი პროექტის განხილვის ანგარიში და წარმოების დაწყებიდან წარმოების ფარგლებში გამოქვეყნებული კითხვარის შემაჯამებელი ანგარიში), ყველა შესაბამისი თანდართული დოკუმენტით, გამოქვეყნებული და საჯაროდ ხელმისაწვდომი უნდა იყოს საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების ინიციატორი ადმინისტრაციული ორგანოს ელექტრონულ რესურსებზე;
4. საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით არ არის გათვალისწინებული არა-კოლეგიური ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ ნორმატიული ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტის გამოცემა საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების გამოყენებით. შესაბამისად, მეტად მნიშვნელოვნად მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული რეგულაცია გავრცელდეს როგორც კოლეგიურ ასევე არა-კოლეგიურ ადმინისტრაციულ ორგანოების მიერ განხორციელებულ საჯარო ადმინისტრაციულ წარმოებაზე;
5. შეთავაზებული ცვლილებები ასახული უნდა იქნას საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის IX-ე თავში. ცვლილებების იმპლემენტაციის შემთხვევაში, მიღწეული იქნება ადმინისტრაციული წარმოების საჯაროობის უკეთესი ხარისხი, აგრეთვე, გადაწყვეტილების მიღების პროცესში დაინტერესებულ პირთა მაქსიმალური მონაწილეობა და ჩართულობა. აღნიშნული, თავის მხრივ, ხელს შეუწყობს საქართველოში თანამონაწილეობითი დემოკრატიის ახალი სტანდარტების დამკვიდრებას.