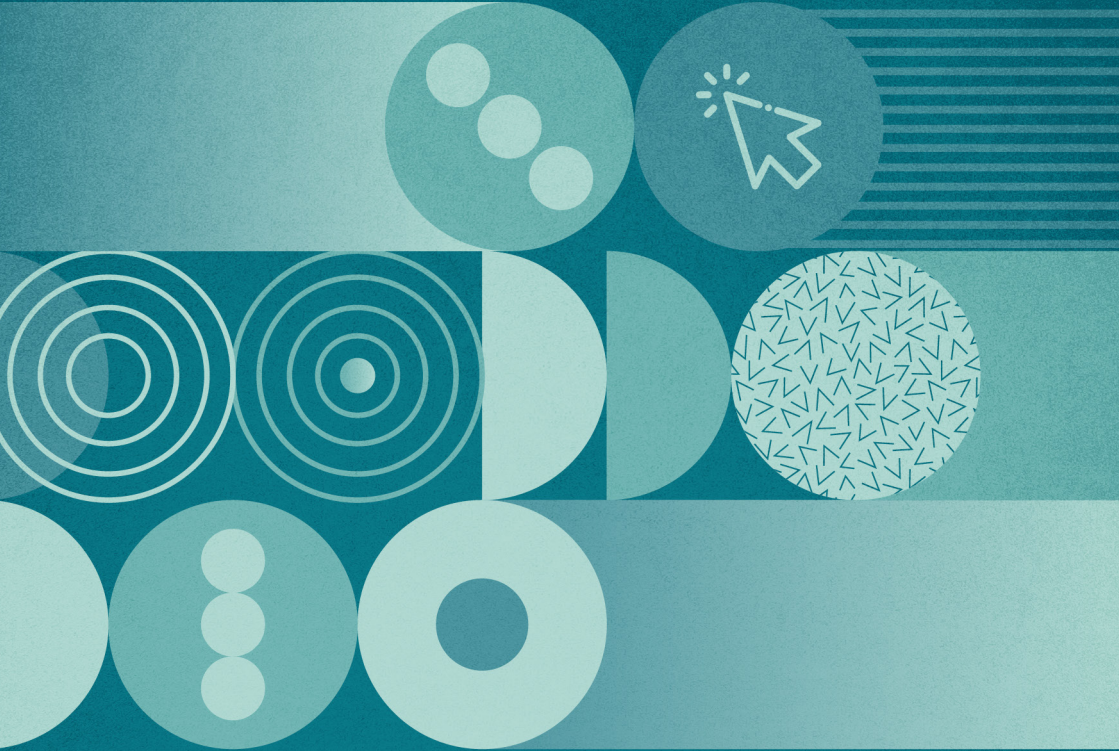


საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების  
სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის  
შუალედური აღზერნაზიუდი ანგარიში



მიმართულება 4: სახელმწიფო სერვისების მიწოდება

2020 წლის მეორე ნახევარი

2021 წელი





ევროკავშირი  
საქართველოსთვის  
The European Union for Georgia



ინფორმაციის თავისუფლების  
განვითარების ინსტიტუტი



საქართველოს  
ახალგაზრდა  
იურისტთა  
ასოციაცია

**საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების  
სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის  
შუალედური ალტერნატიული ანგარიში**

**2020 წლის მეორე ნახევარი**

**მიმართულება 4: სახელმწიფო სერვისების მიწოდება**

დოკუმენტი მომზადდა ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის (IDFI) მიერ ევროკავშირის (EU) მხარდაჭერით. მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია IDFI და იგი შესაძლოა არ ასახავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.





# სარჩევი

<b>1. მონიტორინგის ძირითადი მიზნობები .....</b>	<b>6</b>
1.1. ადილობრივი მონიტორინგის მიზნობები .....	8
<b>2. შესავალი .....</b>	<b>9</b>
<b>3. მეთოდოლოგია .....</b>	<b>12</b>
<b>4. ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების მონიტორინგი .....</b>	<b>14</b>
4.1. ამოცანის შესრულების შედეგები .....	16
4.2. ამოცანის შესრულების შედეგები .....	18
4.3. ამოცანის შესრულების შედეგები .....	19
4.3. ამოცანის აქტივობების შესრულების შედეგები .....	21
4.4. ამოცანის შესრულების შედეგები .....	23
4.5. ამოცანის შესრულების შედეგები .....	25
4.6. ამოცანის შესრულების შედეგები .....	27
4.6. ამოცანის აქტივობების შესრულების შედეგები .....	27
4.7. ამოცანის შესრულების შედეგები .....	30
<b>5. შეჯამება და რეკომენდაციები .....</b>	<b>32</b>





## 1. ძირითადი მიზნები

საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019 – 2020 წლების სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით მოცემული ამოცანები და ინდიკატორები საჭიროებს დახვეწას S.M.A.R.T. კრიტერიუმების შესაბამისად. გარდა ამისა, ამოცანების რეალურად მისაღწევად აუცილებელია მეტი აქტივობის განსაზღვრა და მათი შესრულებისთვის რეალური ძალისხმევის განევა.

ზოგიერთი ამოცანის გასაზომად სამოქმედო გეგმით არასაკმარისი და ნაკლებად ამბიციური ინდიკატორებია გათვალისწინებული, რაც მნიშვნელობას უკარგავს ამოცანებს.

ზოგიერთ შემთხვევაში ამოცანისთვის სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული აქტივობების შესრულება თუ შესრულებლობა ამოცანის შესრულებაზე გავლენას არ ახდენს.

საჯარო მმართველობის რეფორმის ორწლიანი სამოქმედო გეგმით სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით დასახული შვიდი ამოცანიდან 2020 წლის მეორე ნახევარში აქტივობები მხოლოდ ორი ამოცანისთვის იყო განსაზღვრული.

სამოქმედო გეგმით სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით გათვალისწინებული შვიდი ამოცანიდან, 2020 წლის მეორე ნახევრის მდგომარეობით, ერთი სრულად შესრულებულია, ერთი - მეტწილად, სამი - ნაწილობრივ, ორი კი - შეუსრულებელი. ამოცანისთვის განსაზღვრული ცხრა ინდიკატორიდან ორი სრულად შესრულებულია, ოთხი - ნაწილობრივ, სამი კი - შეუსრულებელი.

რაც შეეხება აქტივობებს, 2020 წლის მეორე ნახევრის განმავლობაში განსაზღვრული ექვსი აქტივობიდან ორი ნაწილობრივ შესრულებულია, ოთხი კი - შეუსრულებელი. აქტივობის შედეგის ექვსი ინდიკატორიდან ორი ნაწილობრივ შესრულებული და ოთხი შეუსრულებელია.

მონიტორინგის პროცესში თავი იჩინა იმ არაერთმა ისეთმა ხარვეზმა და გამოწვევამ, რაც საქართველოში პოლიტიკის შემუშავების პროცესს ახასიათებს, მათ შორის, იდენტიფიცირებული რისკების შემცირებისა თუ აღმოფხვრის მექანიზმების არარსებობა სამოქმედო გეგმაში, უწყებებს შორის თანამშრომლობისა და კოორდინაციის ნაკლებობა, ზედამხედველობის სისუსტე და სხვა.

პასუხისმგებელი უწყებები, როგორც ჩანს, სერიოზულად არ აღიქვამენ საჯარო მმართველობის სამოქმედო გეგმას და გეგმით გათვალისწინებულ ვალდებულებებს. ამაზე მეტყველებს პანდემიის, როგორც შემადგერხებელი გარემოების შაბლონური გამოყენება ვალდებულებათა უმეტესობის შემთხვევაში ისე, რომ კონკრეტულად არ ხდება მითითება პანდემიით გამონწვეულმა რომელმა კონკრეტულმა ფაქტორმა და როგორ განაპირობა ამა თუ იმ ღონისძიების შესრულებლობა.

## 1.1. ადგილობრივი მონიტორინგის მიზნები

რეგიონული სამოქალაქო ორგანიზაციების მიერ სახელმწიფო სერვისების მიმართულებით გათვალისწინებული ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების ადგილობრივ დონეზე განხორციელებული მონიტორინგის ფარგლებში გამოიკვეთა, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული მმართველობის დანერგვის გათვალისწინების მიუხედავად საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით შესაბამისი აქტივობები არ არის განსაზღვრული. 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმით შესასრულებელი ამოცანებისა და აქტივობების დიდი ნაწილი მუნიციპალიტეტებს არ ეხება, ხოლო ის აქტივობები, რომლებიც მათ ეხება, შეუსრულებელია. აღნიშნული უარყოფით გავლენას ახდენს მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების განვითარებაზე.

ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების შეფასებით თვითმმართველობის ორგანოების წარმომადგენლები არ ფლობენ ინფორმაციას საჯარო მმართველობის რეფორმის სტრატეგიული დოკუმენტების შესახებ და საჯარო მმართველობის რეფორმის დაგეგმვისა და განხორციელების პროცესში მათი ჩართულობა დაბალი ხარისხით ხასიათდება. ამასთან, მათი აღნიშვნით, სამოქმედო გეგმაში არ არის გათვალისწინებული ადგილობრივი არასამთავრობო სექტორის ჩართულობა, რაც უმნიშვნელოვანესია პროგრესის მისაღწევად.

როგორც ირკვევა, რეგიონულ დონეზე მნიშვნელოვან გამოწვევას წარმოადგენს მომხმარებლისთვის ელექტრონული სერვისების მიწოდება. მაგალითისთვის, ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტში ელექტრონული სერვისების დანერგვის პროცესი 2020 წლის ივლისში დაიწყო და პარტნიორი ორგანიზაციების მიერ განხორციელებული მონიტორინგის მიხედვით, ამ პერიოდიდან დღემდე მხოლოდ 10-მა ადამიანმა ისარგებლა ელექტრონული სერვისებით. მთავრობის ადმინისტრაციის ინფორმაციით, 2021 წლის 1 იანვრიდან 31 მარტის ჩათვლით, ორი სერვისის - „მიმონერა საჯარო უწყებებთან“ და „ქსელური სამუშაოები“ გამოყენების მაჩვენებლებია შესაბამისად ხუთი და 19. ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების აზრით, ელექტრონული სერვისების გამოყენების დაბალი მაჩვენებლის ერთ-ერთი მიზეზი ისაა, რომ ადგილობრივ მოსახლეობას სათანადოდ არ მიეწოდება ინფორმაცია ელექტრონული სერვისებისა და მათი გამოყენების შესახებ.

რეგიონული სამოქალაქო ორგანიზაციების მიერ განხორციელებული მონიტორინგის ფარგლებში ასევე გამოიკვეთა ისეთი მნიშვნელოვანი ხარვეზები, როგორებიცაა: პოლიტიკის დოკუმენტების განხორციელების დამოკიდებულება პოლიტიკურ ცვლილებებზე; საჯარო უწყებების არაკოორდინირებული მუშაობა; რეფორმის და ზოგადად მმართველობის პროცესში საზოგადოების ჩართულობის დაბალი ხარისხი და სხვა.





## 2. შესავალი



საქართველოს ხელისუფლებამ საჯარო მმართველობის რეფორმირების მნიშვნელობა აღიარა საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმების ხელმოწერასთან ერთად, რომელიც ხაზს უსვამს კარგი მმართველობის, მათ შორის, სახელმწიფო მმართველობისა და საჯარო სამსახურის რეფორმის მიმართულებით თანამშრომლობის ვალდებულებას. საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული ასოცირების შესახებ შეთანხმების თანახმად, ქვეყანამ უნდა განახორციელოს სიღრმისეული რეფორმები საჯარო მმართველობისა და საჯარო სამსახურის მიმართულებით.<sup>1</sup> აღნიშნული ვალდებულების შესასრულებლად 2015 წელს საქართველოს მთავრობამ დაამტკიცა საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020. დოკუმენტი მიზნად ისახავს ყოვლისმომცველი კონცეპტუალური ჩარჩოსა და მექანიზმების შექმნას 2020 წლამდე, “რომელიც მიმართული იქნება გამჭვირვალე, პროგნოზირებადი, პასუხისმგებელი და ეფექტური სახელმწიფო მართვისკენ, დააკმაყოფილებს საზოგადოების მოთხოვნებს და იქნება ევროპულ სტანდარტებთან მისადაგებული”.<sup>2</sup>

საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებისთვის საქართველოს მთავრობა ორ წელიწადში ერთხელ ამტკიცებს საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმას. ბოლო, 2019 – 2020 წლების სამოქმედო გეგმა, რომელიც მთავრობამ 2019 წლის ივნისში დაამტკიცა, მიზნად ისახავს საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020-ით დადგენილი მიზნების განხორციელებას.

საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი და, შესაბამისად, სამოქმედო გეგმა ეწეს მიმართულებას ეხება: პოლიტიკის დაგეგმვა და კოორდინაცია, საჯარო სამსახური და ადამიანური რესურსების მართვა, ანგარიშვალდებულება, სახელმწიფო სერვისების მიწოდება, საჯარო ფინანსების მართვა და ადგილობრივი თვითმმართველობა. წინამდებარე დოკუმენტი ეხება სამოქმედო გეგმის მეოთხე მიმართულებას - სახელმწიფო სერვისების მიწოდებას და ამ მიმართულებაში სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების 2020 წლის მეორე ნახევრის შედეგებს.

ნებისმიერი პოლიტიკის წარმატებულად განხორციელებისთვის უმნიშვნელოვანესია პოლიტიკის დოკუმენტის შესრულების მონიტორინგი, მიმდინარე ხარვეზებისა თუ გამოწვევების იდენტიფიცირება და მათზე რეაგირების გზების დასახვა. უნდა აღინიშნოს, რომ წინა წლებისგან განსხვავებით, მთავრობის ადმინისტრაციამ დაიწყო საჯარო მმართველობის სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგი და 2019 წელს პირველად იქნა მონიტორინგის შედეგები საჯაროდ წარდგენილი. წინამდებარე დოკუმენტი კი წარმოადგენს მონიტორინგის ალტერნატიულ ანგარიშს და, განსხვავებული

<sup>1</sup> ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირის და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის „საქართველო-ევროკავშირის ასოცირების შესახებ შეთანხმება“, მუხლი 4.

<sup>2</sup> საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020, გვ. 6.

მეთოდოლოგიიდან გამომდინარე, შესაძლოა, სრულ თანხვედრაში არ მოდიოდეს მთავრობის ადმინისტრაციის მიერ გამოქვეყნებულ მონიტორინგის შედეგებთან.



### 3. მეთოდოლოგია

მონიტორინგის ფარგლებში შეფასდა საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019 – 2020 წლების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების პროგრესი 2020 წლის მეორე ნახევრის მდგომარეობით.

სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ამოცანებისა და აქტივობების შესრულებას მიენიჭა ოთხიდან ერთი სტატუსი:

1. სრულად შესრულებული - აქტივობა/ამოცანა სრულად შესრულდა ან თითქმის სრულად შესრულდა და მხოლოდ უმნიშვნელო ნაწილია შესასრულებელი.
2. მათხილად შესრულებული - აქტივობის/ამოცანის ძირითადი ნაწილი შესრულდა, თუმცა, გარკვეული ნაწილი ისევ შესასრულებელია.
3. ნაწილობრივ შესრულებული - აქტივობის/ამოცანის გარკვეული ნაწილია შესრულებული და ძირითადი ნაწილი არ შესრულებულა.
4. შეუსრულებელი - აქტივობა/ამოცანა საერთოდ არ შესრულებულა ან მისი იმდენად უმნიშვნელო ნაწილი შესრულდა, რომ პროგრესის დაფიქსირება, ფაქტობრივად, შეუძლებელია.

მონიტორინგი დაეყრდნო საჯარო ინფორმაციას - მონიტორინგის განხორციელებისას ინფორმაციის მიღების პირველწყაროს წარმოადგენდა საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაცია და საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული პასუხისმგებელი უწყებები. ამიტომ, მონიტორინგის დასაწყისში ინფორმაცია გამოთხოვილი იქნა მთავრობის ადმინისტრაციიდან თითოეული ამოცანისა და საანგარიშო პერიოდში განსაზღვრული აქტივობის შესრულებასთან დაკავშირებით. მონიტორინგის ანგარიშის სამუშაო ვერსია მოსაზრებებისთვის წარედგინა პასუხისმგებელ უწყებებს და შეძლებისდაგვარად მოხდა მათი პოზიციის გათვალისწინება დოკუმენტის საბოლოო ვერსიაში.

სახელმწიფო სერვისების მიმართულებით გათვალისწინებული ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების მონიტორინგი ადგილობრივ დონეზე განახორციელეს სამოქალაქო ორგანიზაციებმა: ადამიანის უფლებათა და სოციალური სამართლიანობის დაცვის კვლევის ცენტრი (ფოთი), სამოქალაქო განვითარების ახალგაზრდული ცენტრი (ახმეტა), ასოციაცია "იმედი" დევნილ ქალთა მოძრაობა მშვიდობისათვის (ზუგდიდი), რეგიონალური ინიციატივების ცენტრი "ნათელი მომავალი" (ქუთაისი), ქვემო ქართლის მედია (მარნეული).





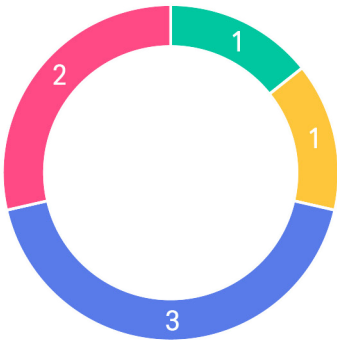
#### 4. ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების მონიტორინგი



საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის მეოთხე მიმართულებას წარმოადგენს სახელმწიფო სერვისების მიწოდება, რომელიც შვიდ ამოცანას ითვალისწინებს. თითოეული ამოცანის შესრულება ფასდება მისთვის სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული ინდიკატორების მიხედვით, ხოლო იმ შემთხვევაში, როდესაც ამოცანის ინდიკატორი ვერ აკმაყოფილებს S.M.A.R.T. კრიტერიუმებს,<sup>3</sup> რის გამოც, ამოცანის შესრულების შეფასება შეუძლებელია, განსაზღვრულია დამატებითი ინდიკატორები.

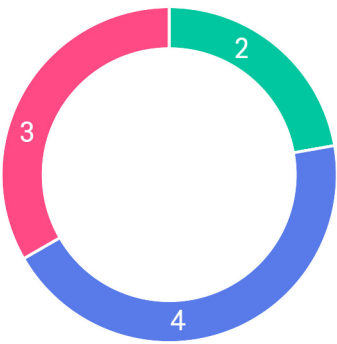
შვიდი ამოცანიდან 2020 წლის მეორე ნახევრის მდგომარეობით ერთი სრულად შესრულებულია, ერთი - მეტწილად, სამი - ნაწილობრივ, ორი კი - შეუსრულებელი. ამოცანისთვის განსაზღვრული ცხრა ინდიკატორიდან ორი სრულად შესრულებულია, ოთხი - ნაწილობრივ, სამი კი - შეუსრულებელი.

ამოცანების შესრულების შედეგები



- სრულად შესრულდა
- მეტწილად შესრულდა
- ნაწილობრივ შესრულდა
- შეუსრულებელია

ამოცანების ინდიკატორების შესრულების შედეგები

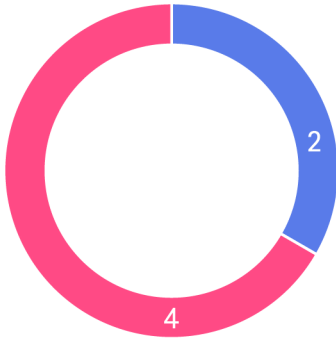


- სრულად შესრულდა
- ნაწილობრივ შესრულდა
- შეუსრულებელია

<sup>3</sup> S.M.A.R.T.: S - specific, significant, stretching; M - measurable, meaningful, motivational; A - agreed upon, attainable, achievable, acceptable, action-oriented; R - realistic, relevant, reasonable, rewarding, results-oriented; T - time-based, time-bound, timely, tangible, trackable. ინფორმაცია ხელმისაწვდომია: <https://www.projectsmart.co.uk/smart-goals.php>.

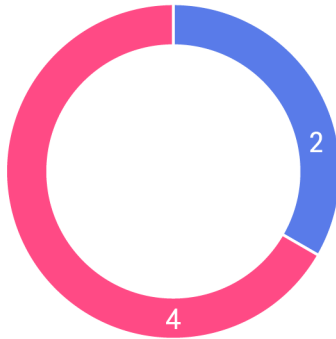
სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით 2020 წლის მეორე ნახევარში განსაზღვრული ექვსი აქტივობიდან ორი ნაწილობრივ შესრულებულია, ოთხი კი - შესრულებულია. აქტივობის შედეგის ექვსი ინდიკატორიდან ორი ნაწილობრივ შესრულებულია, ოთხი კი - შესრულებულია.

### აქტივობების შესრულების შედეგები



- ნაწილობრივ შესრულდა
- შესრულებულია

### აქტივობების ინდიკატორების შესრულების შედეგები



- ნაწილობრივ შესრულდა
- შესრულებულია

#### 4.1. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.1 ამოცანა გულისხმობს მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინების მიზნით მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავებას. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს კი წარმოადგენს სახელმწიფო სერვისების შექმნისა და მიწოდების პოლიტიკის დოკუმენტის (PSDP) დამტკიცების შემდეგ ცენტრალურ დონეზე შექმნილი/ადაპტირებული იმ სერვისების რაოდენობა, რომლებიც აკმაყოფილებს სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს.

**ამოცანა 4.1.** მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინების მიზნით მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავება

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ):** სახელმწიფო სერვისების შექმნის და მიწოდების პოლიტიკის დოკუმენტის (PSDP) დამტკიცების შემდეგ ცენტრალურ დონეზე შექმნილი/ადაპტირებული სერვისების რაოდენობა, რომელიც აკმაყოფილებს სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 15

**ამოცანის შესრულების სტატუსი: შესრულებელი**

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით 2020 წლის ბოლოსთვის შემუშავებული იყო სახელმწიფო სერვისების ერთიანი სტრატეგიით გათვალისწინებული ხუთივე მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელო, თუმცა, მათი რაიმე სამართლებრივი ფორმით დამტკიცება არ მომხდარა და შესაბამისად უწყებებისთვის მათი შესრულება სავალდებულო არ არის, რის გამოც შეუძლებელია ამოცანის ინდიკატორის მიხედვით ადაპტირებული სერვისების რაოდენობის იდენტიფიცირება. უწყების განცხადებით პანდემიამ მნიშვნელოვნად შეაფერხა ამოცანებისა და აქტივობების დროულად შესრულება. გარდა ამისა, სახელმწიფო სერვისების დიზაინის ერთიანი სტანდარტის შექმნისას გამართლდა თავდაპირველად მითითებული ერთ-ერთი რისკი, კერძოდ გაჭიანურდა როგორც შესაბამისი ექსპერტის შერჩევისა და დაკონტრაქტების პროცესი, ასევე თავად მუშაობის პროცესი - გადაიდო ექსპერტის ვიზიტები, საჭირო გახდა მუშაობის ახალ ფორმატზე ადაპტირება და ა.შ.

უწყების მიერ წარმოდგენილ ინფორმაციაში ის არაერთი ხარვეზი და გამოწვევა იჩენს თავს, რაც საქართველოში პოლიტიკის შემუშავების პროცესს ახასიათებს, კერძოდ: იდენტიფიცირებული რისკების შემცირებისა თუ აღმოფხვრის მექანიზმების არარსებობა სამოქმედო გეგმაში, უწყებებს შორის კოორდინაციის ნაკლებობა, სამოქმედო გეგმისა და მასში გათვალისწინებული ვალდებულებებისთვის არასაკმარისი მნიშვნელობის მინიჭება. რაც შეეხება უშუალოდ 4.1 ამოცანის შესრულებას, პასუხისმგებელი უწყება მიუთითებს, რომ ახალი სტანდარტები შემუშავდა, მაგრამ სავალდებულო ძალა არ აქვს და ამიტომ შეუძლებელია ინდიკატორის მიხედვით ამოცანის შესრულების გაზომვა. IDFI-ს მონიტორინგის ჯგუფის მოსაზრებით ნაკისრი ვალდებულებების

შესრულების გაზომვისას უწყებები ზედაპირულ მიდგომას უნდა მოერიდონ და გამოიყენონ მათ ხელთ არსებული ყველა საშუალება ხარისხიანი მონიტორინგის განხორციელების მიზნით. 4.1 ამოცანის შესრულების გაზომვისთვის ხელისშემშლელი გარემოება არ უნდა ყოფილიყო ერთიანი სტანდარტების არასავალდებულო ხასიათი, რადგან უწყებებს შეეძლოთ თავიანთი სერვისების აღნიშნულ სტანდარტებთან ადაპტაცია. IDFI-მ პასუხისმგებელი უწყების ვებგვერდზე ვერ მიაკვლია ერთიანი სტანდარტების დოკუმენტს, რომელიც, როგორც პასუხისმგებელმა უწყებამ განმარტა, ჯერ გამოქვეყნებული არ არის და დამტკიცების შემდეგ გასაჯაროვდება. უწყებისვე ინფორმაციით დოკუმენტი გაზიარებულია ყველა შესაბამის საჯარო დაწესებულებასთან. ყოველივე აღნიშნულის შესაბამისად, **4.1 ამოცანა კვლავ შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს.**

## 4.2. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.2 ამოცანა გულისხმობს სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდას სერვისების მიწოდების ერთიანი, მომხმარებელზე ორიენტირებული სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს კი წარმოადგენს PSDP-ის დამტკიცების შემდეგ შექმნილი/ადაპტირებული იმ ცენტრალური სერვისების რაოდენობა, რომლებიც აკმაყოფილებს ერთიანი სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს.

**ამოცანა 4.2.** სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა სერვისების მიწოდების ერთიანი, მომხმარებელზე ორიენტირებული სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** PSDP-ის დამტკიცების შემდეგ შექმნილი/ადაპტირებული ცენტრალური სერვისების რაოდენობა, რომელიც აკმაყოფილებს ერთიანი სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 15

**ამოცანის შესრულების სტატუსი: შეუსრულებელი**

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით 2020 წლის ბოლოსთვის შემუშავებული იყო სახელმწიფო სერვის-

სების ერთიანი სტრატეგიით გათვალისწინებული ხუთივე მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელო, თუმცა, მათი რაიმე სამართლებრივი ფორმით დამტკიცება არ მომხდარა და შესაბამისად უწყებებისთვის მათი შესრულება სავალდებულო არ არის, რის გამოც შეუძლებელია ამოცანის ინდიკატორის მიხედვით ადაპტირებული სერვისების რაოდენობის იდენტიფიცირება. უწყების განცხადებით პანდემიამ მნიშვნელოვნად შეაფერხა ამოცანებისა და აქტივობების დროულად შესრულება. გარდა ამისა, სახელმწიფო სერვისების დიზაინის ერთიანი სტანდარტის შექმნისას გამართლდა თავდაპირველად მითითებული ერთ-ერთი რისკი, კერძოდ გაჭიანურდა როგორც შესაბამისი ექსპერტის შერჩევისა და დაკონტრაქტების პროცესი, ასევე თავად მუშაობის პროცესი - გადაიდო საერთაშორისო ექსპერტის ვიზიტები, საჭირო გახდა მუშაობის ახალ ფორმატზე ადაპტირება და ა.შ.

როგორც წინა ამოცანასთან დაკავშირებით აღინიშნა, უწყების მიდგომაში თავს იჩენს საქართველოში პოლიტიკის შემუშავების პროცესის ხარვეზები, როგორებიცაა რისკების შემცირებისა თუ აღმოფხვრის მექანიზმების არარსებობა სამოქმედო გეგმაში, უწყებებს შორის კოორდინაციის ნაკლებობა, სამოქმედო გეგმისა და მასში გათვალისწინებული ვალდებულებებისთვის არასაკმარისი მნიშვნელობის მინიჭება. პასუხისმგებელი უწყების პოზიცია, რომ ახალი სტანდარტები სამართლებრივი ფორმით დაუმტკიცებლობის გამო შეუძლებელია ინდიკატორის მიხედვით ამოცანის შესრულების გაზომვა, მიუღებელია. IDFI-ს მოსაზრებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას და მათი შესრულების მონიტორინგს უწყებები მეტი პასუხისმგებლობით უნდა მიუდგნენ და გამოიყენონ მათ ხელთ არსებული ყველა საშუალება ხარისხიანი მონიტორინგის განხორციელების მიზნით. 4.2 ამოცანის შესრულების გაზომვისთვის ხელისშემშლელი გარემოება არ უნდა ყოფილიყო ერთიანი სტანდარტების არასავალდებულო ხასიათი, რადგან უწყებებს შეეძლოთ თავიანთი სერვისების აღნიშნულ სტანდარტებთან ადაპტირება. IDFI-მ პასუხისმგებელი უწყების ვებგვერდზე ვერ მიაკვლია ერთიანი სტანდარტების დოკუმენტს, რომელიც, როგორც ჩანს, გამოქვეყნებული არ არის და უცნობია, მოხდა თუ არა (და რა ფორმით) მისი ყველა საჭარო უწყებებისთვის მიწოდება. ყოველივე აღნიშნულის შესაბამისად, **4.2 ამოცანა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს.**

### 4.3. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის ამოცანა 4.3 გულისხმობს სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფას ხარისხის შემონაშნებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორებს კი წარმოადგენს იმ სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ხარისხი შეფასებულია სერვისის



ინდექსის მეთოდოლოგიის მიხედვით და სამი სახელმწიფო სერვისის მიმწოდებელი უწყების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე.

**ამოცანა 4.3.** სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფა ხარისხის შემოწმებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ):** სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ხარისხი შეფასებულია სერვისის ინდექსის მეთოდოლოგიის მიხედვით

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 5

3 სახელმწიფო სერვისის მიმწოდებელი უწყების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 70%

**ამოცანის შესრულების სტატუსი: ნაწილობრივ შესრულებული**

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ პირველ ინდიკატორთან დაკავშირებით წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით საანგარიშო პერიოდისათვის შექმნილია სახელმწიფო სერვისების ინდექსის მეთოდოლოგია, თუმცა არ შემუშავებულა სერვისების ინდექსის ელექტრონული პლატფორმა, რომლის საშუალებითაც შესაძლებელი იქნებოდა იმ სახელმწიფო სერვისების რაოდენობის იდენტიფიცირება, რომლებიც ინდექსის მეთოდოლოგიით შეფასდა. უწყება მიუთითებს, რომ საკითხზე მუშაობა დროებით შეჩერებული იყო მის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი უწყების სავარაუდო ცვლილების მიზეზით. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს მიერ 2019 წელს მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით ამოცანის შესრულების მიზნით შემუშავებული იყო სახელმწიფო სერვისების ინდექსის კონცეფცია კონკრეტული გეგმით და მიმდინარეობდა მუშაობა ინდექსის სახელმწიფო პორტალის შესაქმნელად. აღნიშნული გეგმის თანახმად შეფასების პროცესი უნდა დაწყებულიყო 2020 წლის სექტემბრიდან.

მორე ინდიკატორთან დაკავშირებით პასუხისმგებელი უწყება მიუთითებს, რომ საანგარიშო პერიოდისათვის, არ ჩატარებულა მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა ახალ სტანდარტზე დაყრდნობით და არ შეფასებულა უწყებების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე, რის მიზეზად პანდემიით გამოწვეულ ზოგადი შეფერხებებს ასახელებს.

უწყება აღნიშნავს, რომ 2020 წელს ინტენსიური მუშაობა მიმდინარეობდა ერთიანი სტრატეგიისა და მისი შესაბამისი დანართების მთავრობის #629 დადგენილების

სტანდარტებთან ადაპტირების მიზნით, პროცესები ონლაინ რეჟიმზე ადაპტირდა და დაგეგმილზე გაცილებით მეტი ტრენინგი ჩატარდა ყველა მიმართულებით, თუმცა, მომსახურების სფეროზე პანდემიამ განსაკუთრებულად დიდი გავლენა იქონია, რადგან ახალი სტანდარტების დანერგვაზე მუშაობის არც დროითი, არც ფინანსური და ადამიანური რესურსი უწყებებს არ ჰქონდათ.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციიდან ირკვევა, 2020 წლის განმავლობაში, პროგრესი არ დაფიქსირებულა არცერთი ინდიკატორის შესრულების მიმართულებით, რის მიზეზად პანდემიით გამოწვეული პრობლემები სახელდება. 2019 წლის ბოლოს ამოცანის შესრულების მიზნით პასუხისმგებელ უწყებას განხორციელებული ჰქონდა გარკვეული ღონისძიებები, რომელთა საფუძველზე ამოცანა ნაწილობრივ შესრულებულად ჩაითვალა, შესაბამისად, **ამოცანა 4.3 კვლავ ნაწილობრივ შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს.**

### 4.3. ამოცანის აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.3 ამოცანა საერთო ჯამში რვა აქტივობას მოიცავს. მათგან საანგარიშო პერიოდისთვის გათვალისწინებულია სამი აქტივობა (4.3.2., 4.3.5. და 4.3.8.), რომელთა შესაფასებლად სამი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული. აქტივობებისთვის მოცემული შედეგის ინდიკატორების მიხედვით ერთი აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა, ორი კი - შესრულებულად ჩაითვალა.

#### აქტივობა 4.3.2.

სამოქმედო გეგმის 4.3.2 აქტივობა გულისხმობდა სერვისის ინდექსის პორტალის შექმნას, აქტივობის შედეგის ინდიკატორად კი სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია პორტალზე სულ მცირე სერვისის მიმწოდებელი 5 უწყების რეგისტრაცია და მათ მიერ საჭირო ინფორმაციის ატვირთვა.

**აქტივობა 4.3.2.** სერვისის ინდექსის პორტალის შექმნა

**აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:**

პორტალი შექმნილია და მასზე დარეგისტრირებულია სულ მცირე სერვისის მიმწოდებელი 5 უწყება და მათ მიერ ატვირთულია საჭირო ინფორმაცია

**აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებული**

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსგან მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით სერვისის ინდექსის პორტალი არ შექმნილა, რის მიზეზად სახელდება სახელმწიფო სერვისების ინდექსთან დაკავშირებული აქტივობების, და მათ შორის, პორტალის შექმნისა და მის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი უწყების შესაძლო ცვლილება, რაც ჯერ ისევ მოლაპარაკების საგანს წარმოადგენს.

ნათელია, რომ აქტივობა შესრულებული არ არის, თუმცა ხაზი უნდა გაესვას, რომ ვალდებულების შეუსრულებლობის მიზეზად სააგენტომ რამდენიმე შემთხვევაში დაასახელა პასუხისმგებელი უწყების შესაძლო ცვლილება. IDFI-ს მონიტორინგის ჯგუფი მიიჩნევს, რომ ნებისმიერი პოლიტიკის განხორციელებისთვის საზიანოა უწყებების მხრიდან მსგავსი ზედაპირული დამოკიდებულება ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებასთან დაკავშირებით - პასუხისმგებელი უწყების შესაძლო მომავალი ცვლილება ხელს არ უნდა უშლიდეს სააგენტოს, რომ განახორციელოს კონკრეტულ პერიოდში მის მიერ დასახული აქტივობები და ამოცანები. **4.3.2 აქტივობა შეუსრულებლად უნდა იქნეს მიჩნეული.**

#### აქტივობა 4.3.5.

სამოქმედო გეგმის 4.3.5 აქტივობა გულისხმობდა მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად 2020 წლის მეოთხე კვარტალში სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია „კვლევა ჩატარებულია 2 სერვისის მიმწოდებელ სახელმწიფო უწყებაში“.

**აქტივობა 4.3.5.** მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარება

**აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:**

კვლევა ჩატარებულია 2 სერვისის მიმწოდებელ სახელმწიფო უწყებაში

**აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებული**

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით იქიდან გამომდინარე, რომ მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის ჩატარება კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის სახელმძღვანელოს დანერგვისა და შესაბამის ტრენინგში გადამზადების თანმდევი პროცესია, იგი ჯერ არ ჩატარებულა, შეფერხებების მიზეზად კი პანდემიას ასახელებს.

IDFI იდეგ ერთხელ ხაზს უსვამს, რომ პასუხისმგებელი უწყება, როგორც ჩანს, სერიოზულად არ აღიქვამს საჯარო მმართველობის სამოქმედო გეგმას და გეგმით გათვალისწინებულ ვალდებულებებს. ამაზე მეტყველებს პანდემიის, როგორც შემა-

ფერხებელი გარემოების შაბლონური გამოყენება ვალდებულებათა უმეტესობის შემთხვევაში ისე, რომ კონკრეტულად არ ხდება მითითება პანდემიით გამოწვეულმა რომელმა კონკრეტულმა ფაქტორმა და როგორ განაპირობა ამა თუ იმ ღონისძიების შეუსრულებლობა. **4.3.5 აქტივობა შეუსრულებლად უნდა იქნეს მიჩნეული.**

**აქტივობა 4.3.8.**

სამოქმედო გეგმის 4.3.8 აქტივობა გულისხმობდა CAF მეთოდოლოგიის დანერგვას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია „CAF მეთოდოლოგია დანერგილია დამატებით 2 სერვისის მიმწოდებელ უწყებაში“.

**აქტივობა 4.3.8.** CAF მეთოდოლოგიის დანერგვა

**აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:**  
CAF მეთოდოლოგია დანერგილია დამატებით 2 სერვისის მიმწოდებელ უწყებაში

**აქტივობის შესრულების სტატუსი: ნაწილობრივ შესრულებული**

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით CAF მეთოდოლოგია დაინერგა ერთ დამატებით უწყებაში - შსს საპატრულო პოლიციის ერთიანი მომსახურების ცენტრში. წარმოდგენილი აქტივობის შემაფერხებელ გარემოებებთან დაკავშირებით უწყება მიუთითებს, რომ პანდემიით გამოწვეული სირთულეების დაძლევის გზაზე დამატებითი გამოწვევა იყო არასაკმარისი რესურსის გამო სტანდარტების დანერგვასთან დაკავშირებული აქტივობების განხორციელება, მითუმეტეს, როცა იმ პერიოდისთვის პროცესი არასავალდებულო ხასიათის იყო.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციიდან ჩანს, პასუხისმგებელმა უწყებამ საანგარიშო პერიოდში უზრუნველყო ორი სერვისის მომწოდებელი უწყების ნაცვლად ერთ უწყებაში CAF მეთოდოლოგიის დანერგვა, რაც იმას ნიშნავს, რომ ინდიკატორი ნაწილობრივ შესრულდა. შესაბამისად, **4.3.8 აქტივობა ნაწილობრივ შესრულებულია.**

**4.4. ამოცანის შესრულების შედეგები**

სამოქმედო გეგმის 4.4 ამოცანა გულისხმობს სახელმწიფო სერვისების ფასწარმოქმნის სამართლიანი და ეფექტური მიდგომის ჩამოყალიბებას სერვისების ფასწარმოქმნის ერთიანი მეთოდოლოგიის შემუშავების გზით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს წარმოადგენს ახლადშექმნილი/ადაპტირებული იმ საჯარო სერვისების

რაოდენობა, რომელთა ფასწარმოქმნა განხორციელდა ფასწარმოქმნის ახალ მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით.

**ამოცანა 4.4.** სახელმწიფო სერვისების ფასწარმოქმნის სამართლიანი და ეფექტური მიდგომის ჩამოყალიბება სერვისების ფასწარმოქმნის ერთიანი მეთოდოლოგიის შემუშავების გზით

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** ახლადშექმნილი/ადაპტირებული საჯარო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ფასწარმოქმნა განხორციელდა ფასწარმოქმნის ახალ მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით.

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 15

**ამოცანის შესრულების სტატუსი: ნაწილობრივ შესრულებული**

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით საანგარიშო პერიოდისათვის შექმნილია სახელმწიფო სერვისების ხარჯთაღრიცხვის სტანდარტი სახელმძღვანელოს სახით, თუმცა არ მომხდარა ამ სახელმძღვანელოს დამტკიცება, რის გამოც ახალ სტანდარტზე დაყრდნობით სერვისების განფასება სავალდებულო არ არის უწყებებისთვის. შესაბამისად, პასუხისმგებელი უწყება მიიჩნევს, რომ შეუძლებელია ამოცანის ინდიკატორის მიხედვით ამ სტანდარტის შესაბამისად ადაპტირებული სერვისების რაოდენობის იდენტიფიცირება. ამავდროულად უწყება აღნიშნავს, რომ ვირუსის გავრცელებამ და პანდემიური ვითარების შექმნამ მნიშვნელოვნად შეაფერხა ამოცანებისა და აქტივობების დროულად შესრულება.

როგორც 4.1 და 4.2 ამოცანებთან დაკავშირებით აღინიშნა, უწყების მიდგომაში თავს იჩენს საქართველოში პოლიტიკის შემუშავებისა და განხორციელების ხარვეზები, მათ შორის, უწყებებს შორის კოორდინაციის ნაკლებობა, სამოქმედო გეგმისა და მასში გათვალისწინებული ვალდებულებებისთვის არასაკმარისი მნიშვნელობის მინიჭება. პასუხისმგებელი უწყების პოზიცია, რომ ახალი სტანდარტები სამართლებრივი ფორმით დაუმტკიცებლობის გამო შეუძლებელია ინდიკატორის მიხედვით ამოცანის შესრულების გამოძევა, მიუღებელია. IDFI-ს მონიტორინგის ჯგუფი მიიჩნევს, რომ სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებას პასუხისმგებელი უწყებები მეტი პასუხისმგებლობით უნდა მოევიდონ და რეალურად იზრუნონ დასახული ამოცანების შესრულებაზე. ისევე, როგორც ზემოთ აღნიშნული ამოცანების შემთხვევაში, 4.4 ამოცანის შესრულების გამოშვებისთვის ხელისშემშლელი გარემოება



არ უნდა ყოფილიყო ერთიანი სტანდარტების არასავალდებულო ხასიათი, რადგან სათანადო კოორდინაციისა და თანამშრომლობის შემთხვევაში უწყებებს შეეძლოთ უზრუნველყოთ თავიანთი სერვისების აღნიშნულ სტანდარტებთან ადაპტაცია. ყოველივე აღნიშნულის შესაბამისად, რადგან ბოლო მონიტორინგის შემდეგ ხელშესახები პროგრესი არ ფიქსირდება, **4.4 ამოცანა კვლავ ნაწილობრივ შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს.**

#### 4.5. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.5 ამოცანა გულისხმობს სახელმწიფო და კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებას My.gov.ge-ს გაძლიერების გზით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს კი წარმოადგენს My.gov.ge-ზე სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდილი რაოდენობა.

**ამოცანა 4.5.** სახელმწიფო და კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება My.gov.ge-ს გაძლიერების გზით

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** My.gov.ge-ზე სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდილი რაოდენობა

საბაზისო 2018: 427

სამიზნე 2020: 470

**ამოცანის დამატებითი ინდიკატორი:** My.gov.ge-ზე კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების გაზრდილი რაოდენობა

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 10

**ამოცანის შესრულების სტატუსი:** მეტწილად შესრულებული

სსიპციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, 2020 წლის ბოლოსათვის 700-მდე სერვისი იყო ხელმისაწვდომი. უწყება აღნიშნავს, რომ My.gov.ge-ზე სერვისების განთავსება არ გამომდინარეობს საკანონმდებლო ვალდებულებიდან, რის გამოც, გართულებულია უწყებებთან თანამშრომლობა მათი სერვისების ინტეგრაციის საკითხზე. უწყებების ნაწილი ქმნის მათი უფლებამოსილების

სფეროში არსებული სერვისების მისაწოდებლად ალტერნატიულ არხებს.

ამოცანის შესრულების ინდიკატორის 2020 წლის სამიზნედ 470 სახელმწიფო ელექტრონული სერვისია მიჩნეული. 2020 წლის ბოლოსთვის სერვისების რაოდენობას საგრძნობლად გადააჭარბა სამიზნე მაჩვენებელს, რაც დადებითად უნდა შეფასდეს და 4.5 ამოცანა ამ ინდიკატორის მიხედვით სრულად შესრულებულად შეიძლება მივიჩნიოთ. აქვე, უნდა აღინიშნოს, რომ სასურველია, შემდგომ სამოქმედო გეგმაში უფრო ამბიციური სამიზნე მაჩვენებლები განისაზღვროს რეალური პროგრესის მისაღწევად. აღსანიშნავია ისიც, რომ უწყებებს შორის კოორდინაციის სისუსტეზე და თანამშრომლობის ნაკლებობაზე მიუთითებს ის ფაქტი, რომ საკანონმდებლო ვალდებულების გარეშე მათ უჭირთ ერთიან მიდგომაზე შეჯერება დასახული ამოცანის მისაღწევად და აღნიშნულთან დაკავშირებით ზომების მიღება აუცილებელია.

სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული ინდიკატორი არ არის საკმარისი 4.5 ამოცანის რეალური შესრულების განსაზღვრისთვის იმ მიზეზით, რომ ამოცანა მიუთითებს სახელმწიფო და კერძო სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდაზე, ხოლო ინდიკატორი, რომლითაც ფასდება ამოცანა, მხოლოდ სახელმწიფო სერვისების გაზრდას ზომავს. შესაბამისად, მონიტორინგის მიზნებისთვის დამატებით ინდიკატორად კერძო ელექტრონული სერვისების გაზრდა განისაზღვრა. 2019 წლისთვის ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე გაჩნდა ერთეული კერძო ელექტრონული სერვისით სარგებლობის შესაძლებლობაც, ხოლო 2020 წლის განმავლობაში პორტალზე კერძო სექტორის სერვისების დამატებასთან დაკავშირებით უწყებას ინფორმაცია არ წარმოუდგენია. აქედან გამომდინარე, მეორე ინდიკატორი კვლავ ნაწილობრივ შესრულებულად რჩება. შესაბამისად, **4.5 ამოცანა მეტწილად შესრულებულად უნდა მივიჩნიოთ.**

#### 4.6. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.6 ამოცანა გულისხმობს ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ურთიერთთავსებადობის ჩარჩოს დანერგვას. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს კი წარმოადგენს მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებული სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა.

**ამოცანა 4.6.** ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ურთიერთთავსებადობის ჩარჩოს დანერგვა

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ):** მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებული სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა

საბაზისო 2018: 140

სამიზნე 2020: 196

**ამოცანის შესრულების სტატუსი:** სრულად შესრულებული

სისპ ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, 2020 წლის ბოლოსთვის მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებულია 192 სერვისი, რაც სამიზნე მაჩვენებელს თითქმის უტოლდება. რასაკვირველია, სასურველია, რომ ორწლიან სამოქმედო გეგმაში ამოცანებისთვის უფრო მეტად ამბიციური სამიზნე მაჩვენებლები განისაზღვროს. თუმცა, მოცემული მდგომარეობით, **ამოცანა 4.6 შესრულებულად შეიძლება მივიჩნიოთ.**

#### 4.6. ამოცანის აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.6 ამოცანა საერთო ჯამში სამ აქტივობას მოიცავს და მათგან ყველა 2020 წლის მეორე ნახევარშია გათვალისწინებული. აქტივობების შესაფასებლად სამი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული. აქტივობებისთვის მოცემული შედეგის ინდიკატორების მიხედვით ერთი აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა, ორი კი შეუსრულებლად ჩაითვალა.

ის ფაქტი, რომ ამოცანისთვის განსაზღვრული სამი აქტივობიდან შესრულებული არცერთი არ არის, თუმცა, თავად ამოცანა მისი ინდიკატორის მიხედვით შესრულებულია,

პოლიტიკის დოკუმენტის შემუშავების სერიოზულ ხარვეზად უნდა იქნას მიჩნეული, რადგან როგორც ჩანს, ამოცანის მისაღწევად დასახული აქტივობები სინამდვილეში ამოცანის შესრულებაზე გავლენას არ ახდენენ კონკრეტულ შემთხვევაში.

### აქტივობა 4.6.1.

სამოქმედო გეგმის 4.6.1 აქტივობა გულისხმობდა რეესტრთა რეესტრის პორტალის განახლებას, აქტივობის შედეგის ინდიკატორად ასევე განსაზღვრულია რეესტრთა რეესტრის პორტალის განახლება.

#### აქტივობა 4.6.1. რეესტრთა რეესტრის პორტალის განახლება

##### აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:

რეესტრთა რეესტრის პორტალი განახლებულია

##### აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებული

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსგან მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით სააგენტოს მიერ საგრანტო ხელშეკრულებით მიღებული სახსრები სრულად იყო გადანაწილებული data.gov.ge-ს განახლებაზე დონორთან შეთანხმებით, ხოლო სააგენტოს ხელთ არსებული რესურსები არ იყო საკმარისი რეესტრთა რეესტრის პორტალის გასაახლებლად საანგარიშო პერიოდში.

პირველ რიგში უნდა აღინიშნოს, რომ აქტივობა და მისი ინდიკატორი ერთმანეთის იდენტურია, რაც ხარვეზს წარმოადგენს. თუმცა, მონიტორინგის ჯგუფმა საჭიროდ არ მიიჩნია ალტერნატიული ინდიკატორის განსაზღვრა, რადგან უწყება თავადვე მიუთითებს, რომ აქტივობა არ არის შესრულებული. ამავე დროს ყურადღება კვლავ უნდა გამახვილდეს პასუხისმგებელი უწყების მიდგომაზე, რომელიც აქტივობის განხორციელების ხელისშემშლელ ფაქტორად ფინანსური რესურსების არარსებობას მიუთითებს. ეს კიდევ ერთხელ ხაზს უსვამს პოლიტიკის შემუშავების პროცესის ხარვეზიანობას და ფორმალისტურ მიდგომას, რადგან ფინანსური თუ ადამიანური რესურსები წარმოადგენენ იმ ძირითად ფაქტორებს, რომელთა გათვალისწინება აუცილებელია პოლიტიკის განხორციელების გეგმის შემუშავებისას, რაც, როგორც ჩანს, არ განხორციელებულა კონკრეტულ შემთხვევაში. **4.6.1 აქტივობა შესრულებლად უნდა იქნეს მიჩნეული.**

**აქტივობა 4.6.2.**

სამოქმედო გეგმის 4.6.2 აქტივობა გულისხმობდა რეესტრთა რეესტრის პორტალზე ინფორმაციის განთავსების აღსრულების მექანიზმების შემუშავებას, აქტივობის შედეგის ინდიკატორად კი განსაზღვრულია აღსრულების მექანიზმების შესახებ საკანონმდებლო ცვლილების მომზადება და მთავრობისთვის წარდგენა.

**აქტივობა 4.6.2.** რეესტრთა რეესტრის პორტალზე ინფორმაციის განთავსების აღსრულების მექანიზმების შემუშავება

**აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:**

რეესტრთა რეესტრის პორტალზე ინფორმაციის განთავსების მიმართ აღსრულების მექანიზმების შესახებ საკანონმდებლო ცვლილება მომზადებულია და წარდგენილია მთავრობისთვის

**აქტივობის შესრულების სტატუსი: შეუსრულებელი**

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსგან მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით აღნიშნული აქტივობის განხორციელება გამომდინარეობს წინა აქტივობიდან, რომელიც არ შესრულდა და შესაბამისად არ შესრულდა არც 4.6.2 აქტივობა.

აქტივობის ინდიკატორი ამ შემთხვევაშიც ხარვეზიანია, რადგან აქტივობის შედეგს საერთოდ არ ზომავს, თუმცა, მონიტორინგის ჯგუფმა საჭიროდ არ მიიჩნია ალტერნატიული ინდიკატორის განსაზღვრა, რადგან უწყება თავადვე მიუთითებს, რომ აქტივობა არ არის შესრულებული. **4.6.2 აქტივობა შეუსრულებლად უნდა იქნეს მიჩნეული.**

### აქტივობა 4.6.3.

სამოქმედო გეგმის 4.6.3 აქტივობა გულისხმობდა მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში დამატებითი სერვისების ინტეგრირებას, აქტივობის შედეგის ინდიკატორად კი განსაზღვრულია მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში შემოსავლების სამსახურისა და შინაგან საქმეთა სამინისტროს სერვისების რეალიზება.

**აქტივობა 4.6.3.** მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში დამატებითი სერვისების ინტეგრირება

#### აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ები):

მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში რეალიზებულია შემოსავლების სამსახურისა და შინაგან საქმეთა სამინისტროს სერვისები

#### აქტივობის შესრულების სტატუსი: ნაწილობრივ შესრულებული

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსგან მონოდედული ინფორმაციის მიხედვით საანგარიშო პერიოდში მოხდა შსს-სა და შემოსავლების სამსახურის სერვისების ინტეგრირება (მაგ.: თანამდებობის პირთა დეკლარაციების შევსებისა და აგრეთვე მონიტორინგის სისტემების გაუმჯობესების მიზნით) მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში.

აქტივობის ინდიკატორი საუბრობს მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში შემოსავლების სამსახურისა და შსს-ს სერვისების ინტეგრირებაზე. აღნიშნული უწყებები არაერთი სერვისის მიმწოდებლები არიან, თუმცა, მათგან მხოლოდ ერთი სერვისის დამატება დასტურდება წარმოდგენილი ინფორმაციით. საერთო ჯამში კი ბუნდოვანია ინფორმაცია, კონკრეტულად რა სერვისები დაემატა დეკლარაციების შევსებისა და მონიტორინგის გაუმჯობესების მიზნით მონაცემთა გაცვლის სისტემას. შესაბამისად, **4.6.3 აქტივობა ნაწილობრივ შესრულებულად უნდა იქნეს მიჩნეული.**

## 4.7. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.7 ამოცანა გულისხმობს კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერებას ცნობიერების ამაღლებითა და სასწავლო მეთოდოლოგიების შექმნის გზით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს კი წარმოადგენს კრიტიკული ინფრასტრუქტურის სუბიექტების შეფასების საერთო შერჩეული ქულის ზრდა 20%-ით.

**ამოცანა 4.7.** კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერება ცნობიერების ამაღლებითა და სასწავლო მეთოდოლოგიების შექმნის გზით

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** კრიტიკული ინფრასტრუქტურის სუბიექტების შეფასების საერთო შეწონილი ქულის ზრდა 20%-ით

საბაზისო 2018: 24

სამიზნე 2020: 29

**ამოცანის შესრულების სტატუსი:** ნაწილობრივ შესრულებული

სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით ვერ მოხერხდა ამოცანის ინდიკატორის გაზომვა (შეფასების საერთო შეწონილი ქულის ზრდის გაზომვა), რადგან 2019 წელს მიმდინარეობდა მუშაობა კიბერუსაფრთხოების მესამე სტრატეგიის შექმნაზე, თუმცა, საქართველოს პარლამენტში დარეგისტრირდა კანონპროექტი, რომელიც გულისხმობდა "ინფორმაციული უსაფრთხოების შესახებ" კანონში ცვლილებებს. რამდენადაც კანონპროექტი გავიდა მესამე მოსმენაზე, არსებობდა მოლოდინი, რომ ის იქცეოდა კანონად და სააგენტოს მანდატი ამ სფეროში სხვა უწყებას გადაეცემოდა. შესაბამისად, მოიმატა უწყებების პასიურობამ ანგარიშების კუთხით. რამდენადაც შეწონილი ქულის გამოანგარიშება სრულიად დამოკიდებულია მოწოდებული ინფორმაციის შეფასებაზე, შეწონილი ქულის შეფასება ვერ მოხერხდა.

აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის პირველი ნახევრის ბოლოს წარმოდგენილ ინფორმაციაში უწყება არ საუბრობდა პროცესის შეფერხებაზე და მიუთითებდა, რომ წლის ბოლოს გაზომავდა ინდიკატორს. ნებისმიერ შემთხვევაში, ორწლიანი სამოქმედო გეგმის განხორციელებისას ისეთი მნიშვნელოვანი ცვლილების განხორციელება, რომელიც ამოცანის მიღწევას აფერხებს, კვლავ პოლიტიკის შემუშავების და განხორციელების პროცესის ხარვეზიანობაზე მიუთითებს ისევე, როგორც ის ფაქტი, რომ პასუხისმგებელ უწყებას სათანადოდ არ აქვს გაანალიზებული უწყებათა პასიურობა, როგორც რისკი და არც მისი შემცირების ეფექტიანი მექანიზმები აქვს შემუშავებული. საერთო ჯამში სახელმწიფო უწყებებს შორის თანამშრომლობის და კოორდინაციის ნაკლებობა, საერთო მიდგომის არარსებობა, ზედამხედველობის სისუსტე, პოლიტიკის შემუშავების ფორმალისტური ხასიათი და საკითხის მიმართ ზედაპირული დამოკიდებულება, როგორც ჩანს, სერიოზულ გამოწვევებს წარმოადგენს და აფერხებს დასახული ამოცანების შესრულებას. წინა მონიტორინგის შედეგი უცვლელი რჩება და **4.7 ამოცანა კვლავ ნაწილობრივ შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს.**





## 5. შეჯამება და რეკომენდაციები

საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019 – 2020 წლების სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულების ანალიზი ცხადყოფს, რომ მასში მოცემული ამოცანების შესრულების დადასტურებისთვის განსაზღვრული ინდიკატორები და სამიზნე მაჩვენებლები, ხშირ შემთხვევაში, ამოცანას მნიშვნელობას ართმევს ან/და შეუძლებელს ხდის მისი შესრულების გაზომვას.

სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულების მონიტორინგის შედეგად გამოვლენილი გამოწვევები მიუთითებს, რომ მოქმედი ამოცანები და ინდიკატორები კვლავ საჭიროებს დახვეწას S.M.A.R.T. კრიტერიუმების შესაბამისად. გარდა ამისა, ამოცანების რეალურად მისაღწევად აუცილებელია, მეტი აქტივობის განსაზღვრა და მათი შესრულებისთვის რეალური ვადების დანესება, სამოქმედო გეგმის შემუშავებისას რისკების და ხელმისაწვდომი რესურსების ადეკვატურად განსაზღვრა.

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით საკმარისი აქტივობები არ არის განსაზღვრული მუნიციპალიტეტებისთვის და თვითმმართველობის ორგანოების წარმომადგენლები არ ფლობენ ინფორმაციას საჯარო მმართველობის რეფორმის სტრატეგიული დოკუმენტების შესახებ. ამასთან, სამოქმედო გეგმაში არ არის გათვალისწინებული ადგილობრივი არასამთავრობო სექტორის ჩართულობა, რაც უმნიშვნელოვანესია პროგრესის მისაღწევად.

სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით 2020 წლის მეორე ნახევარში მხოლოდ ორი ამოცანის ქვეშ იყო გათვალისწინებული აქტივობები. საანგარიშო პერიოდში გათვალისწინებული აქტივობებისა და ამოცანების უმეტესობა შესრულებული არ არის.

საერთო ჯამში სახელმწიფო უწყებებს შორის თანამშრომლობის და კოორდინაციის ნაკლებობა, საერთო მიდგომის არარსებობა, ზედამხედველობის სისუსტე, პოლიტიკის შემუშავების ფორმალისტური ხასიათი და საკითხის მიმართ ზედაპირული დამოკიდებულება, როგორც ჩანს, სერიოზულ გამოწვევებს წარმოადგენს და აფერხებს დასახული ამოცანების შესრულებას.

იდენტიფიცირებული ხარვეზებისა და გამოწვევების საპასუხოდ მნიშვნელოვანია, უზრუნველყოფილი იყოს:

- ▶ სახელმწიფო სერვისების მიმართულებით პოლიტიკის დოკუმენტების შემუშავების პროცესში ფორმალისტური და ზედაპირული მიდგომის აღმოფხვრა და უწყებებისთვის მათი მნიშვნელობის გაზრდა;
- ▶ სახელმწიფო სერვისების მიმართულებით პოლიტიკის შემუშავების, მონიტორინგისა და განხორციელების პროცესში სახელმწიფო უწყებებს შორის თანამშრომლობისა და კოორდინაციის გაუმჯობესება, მთავრობის სამედამხედველო როლის ეფექტიანად გამოყენება;

- ▶ სახელმწიფო სერვისების მიმართულებით პოლიტიკის შემუშავების პროცესში საზოგადოების, მათ შორის, ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების ჩართულობის ხელშეწყობა;
- ▶ სახელმწიფო სერვისების მიმართულებით მუნიციპალიტეტების ჩართულობის ხელშეწყობა და მათთვის შესაბამისი ამოცანებისა და აქტივობების განსაზღვრა;
- ▶ სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიმართულებაში S.M.A.R.T. ამოცანებისა და ინდიკატორების გათვალისწინება;
- ▶ სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით მოცემული ამოცანების რეალურად მისაღწევად საჭირო მაჩვენებლებისა და ინდიკატორების განსაზღვრა;
- ▶ სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით მოცემული ამოცანების მისაღწევად საჭირო აქტივობების გათვალისწინება და მათი განხორციელების ვადების სწორად განსაზღვრა.





