



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

საჯარო პოლიტიკის, ადვოკატირებისა და სამოქალაქო საზოგადოების განვითარება საქართველოში

## საჯარო დაწესებულებებთან სატელეფონო კომუნიკაციის რეიტინგი

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

პროექტს ახორციელებს „ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი“ (IDFI), „პოსტსაბჭოთა კვლევების ცენტრთან“ (CPSS) ერთად, აღმოსავლეთ-დასავლეთის მართვის ინსტიტუტის (EWMI) 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.

ივნისი 2013

ავტორი: მარიკა კეჭაყმაძე

რედაქტორი: ლევან ავალიშვილი

IDFI-მ პროექტის - „ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში“ - ფარგლებში საჯარო დაწესებულებების სატელეფონო მონიტორინგი განახორციელა. კვლევის მიზანს მოქალაქეებსა და საჯარო დაწესებულებებს შორის სატელეფონო კომუნიკაციის ხარისხის შეფასება წარმოადგენდა. კვლევა ორი კომპონენტისგან შედგება. პირველი ადგენს საჯარო დაწესებულებასთან დაკავშირების სისწრაფესა და ხარისხს, ხოლო მეორე სასურველი ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობას. მონიტორინგამოიცვარა პროექტის სამიზნე 25 საჯარო დაწესებულება: პრეზიდენტის ადმინისტრაცია, მთავრობის კანცელარია, ქალაქ თბილისის მერია, სახელმწიფო აუდიტის სამსახური, ცენტრალური საარჩევნო კომისია, ყველა სამინისტრო და სახელმწიფო მინისტრების აპარატები.

მონიტორინგის საწყის ეტაპზე შემუშავდა კვლევის მეთოდოლოგია. პირველ რიგში საჯარო დაწესებულებების ვებ-გვერდებზე მოძიებული იქნა დაწესებულებების ტელეფონის ნომრები. ზარები ხორციელდებოდა დაწესებულების ცხელ ხაზზე (ცხელი ხაზის არსებობის შემთხვევაში) და საჯარო დაწესებულებების ოფიციალური ვებ-გვერდების საკონტაქტო განყოფილებებში მითითებულ ნომრებზე. იმ შემთხვევაში თუ კონტაქტებში სხვადასხვა დეპარტამენტების ტელეფონის ნომრები იყო მითითებული უკავშირდებოდით პრესასთან და საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურს. მონიტორინგის ჯგუფმა სახელმწიფო დაწესებულებებს ზოგადი შეკითხვებით მივმართეთ:

1. მოქალაქეთა მიღების საათები საჯარო უწყებაში;
2. საჯარო დაწესებულების ოფიციალური ელ-ფოსტის მისამართი;
3. როგორ დავუკავშირდე საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურს, შიდა აუდიტის სამსახურს, ადამიანის უფლებებთან დაცვის კომიტეტს (პარლამენტის შემთხვევაში);
4. ვის სახელზე უნდა დაიწეროს ადმინისტრაციული საჩივარი;
5. საჯარო ინფორმაციის გაცემაზე პასუხისმგებელი პირის ვინაობა.

ზარების განსახორციელებლად შერჩეულ იქნა დღისასამი მონაკვეთი: დილით სამუშაოს დაწყებიდან ერთი საათის შემდეგ, შუადღეს შესვენებამდე ერთი საათით ადრე და საღამოს სამუშაო დროის დასრულებამდე ერთი საათით ადრე. გაუთვალისწინებელი შემთხვევების თავიდან ასაცილებლად და ობიექტურობის მაქსიმალურად დასაცავად ზარები საჯარო დაწესებულებებში განხორციელდა მიმდინარე წლის აპრილსა და მაისში, სხვადასხვა დღეს.

იმისათვის, რომ დაგვედგინა, ხერხდება თუ არა და რამდენად სწრაფად არის შესაძლებელი საჯარო დაწესებულებასთან ტელეფონით დაკავშირება, აღირიცხებოდა დაწესებულებასთან დასაკავშირებლად საჭირო დრო. დროის ათვლა იწყებოდა პირველი ზარის გასვლიდან ოპერატორის მიერ პასუხის გაცემამდე. ცალკე აღირიცხა დასაერთო დროს გამოაკლდა ავტომატური პასუხების ხანგრძლივობა. მიღებულ მონაცემებს შეეფარდა შესაბამისი კოეფიციენტები, რომელთა გათვალისწინებითა ც შევადგინეთ საჯარო დაწესებულებების სატელეფონო კომუნიკაციის ხარისხის რეიტინგი.

კოეფიციენტები საჯარო დაწესებულებებს შეეფარდათ დასაკავშირებლად საჭირო დროის ხანგრძლივობის მიხედვით, 0 - დან 3 - მდე.

დრო	კოეფიციენტი
0-20 წამამდე	3
20-40 წამამდე	2
40 წამის ზემოთ	1
დაკავშირება ვერ მოხერხდა	0

იმ საჯარო დაწესებულებებს, რომლებსაც 20 წამამდე დროის მონაკვეთში დაუკავშირდით 3 ქულა მიენიჭათ, 20-დან 40 წამამდე - 2, 40 წამზე მეტი დროის გასვლის შემთხვევაში 1, ხოლო თუ საჯარო უწყებაში რამდენიმე ცდის მიუხედავად სხვადასხვა მიზეზით (ხაზი დაკავებული იყო ან 3 წუთის განმავლობაში ვერ დაუკავშირდით) პასუხი ვერ მივიღეთ - 0.

საჯარო დაწესებულებებში სატელეფონო ზარები განხორციელდა რამდენიმეჯერ (თითოეულ საჯარო დაწესებულებაში 12-ჯერ) სხვადასხვა დღეს და დროის სხვადასხვა მონაკვეთში. შესაბამისად უწყებებმა განსხვავებული ქულები მიიღეს. საბოლოო რეიტინგის შესადგენად მოხდა ქულების შეჯამება და დაკავშირების ხარისხისა და სიხშირის პროცენტული მაჩვენებლის დადგენა.

საქართველოს მთავრობა		
ზარი N	პასუხის გაცემა	პასუხის ხარისხი
1	0	0
2	1	3
3	1	3
4	1	3
5	1	3
6	1	3
7	1	2
8	1	3
9	1	3
10	1	3
11	1	2
12	1	2
სულ	11	30
პროცენტი	91.66666667	90.90909091

როგორც ცხრილიდან ჩანს საქართველოს მთავრობის კანცელარიაში 12 განხორციელებული ზარიდან 11-ს უპასუხეს, ერთ შემთხვევაში ხაზი დაკავებული იყო. აქედან გამომდინარე პასუხების პროცენტულმა მაჩვენებელმა 91.6 % შეადგინა, რაც შეეხება პასუხის ხარისხს 11-დან 8 შემთხვევაში პასუხის მისაღებად 20 წამამდე დრო დაგჭირდა, ხოლო 3 შემთხვევაში კანცელარიაში 20-40 წამამდე დროის მონაკვეთში გაგვცეს პასუხი. მიღებული კოეფიციენტების მიხედვით საჯარო უწყებასთან დაკავშირების ხარისხი 30 ქულით, შესაბამისად 90,9%-ით განისაზღვრა.

12 ზარიდან მხოლოდ ცხრას უპასუხეს პრეზიდენტის ადმინისტრაციაში. პასუხების გაცემის მაჩვენებელი 75 %-ს, ხოლო ხარისხობრივი 96.2 პროცენტს შეადგენს.

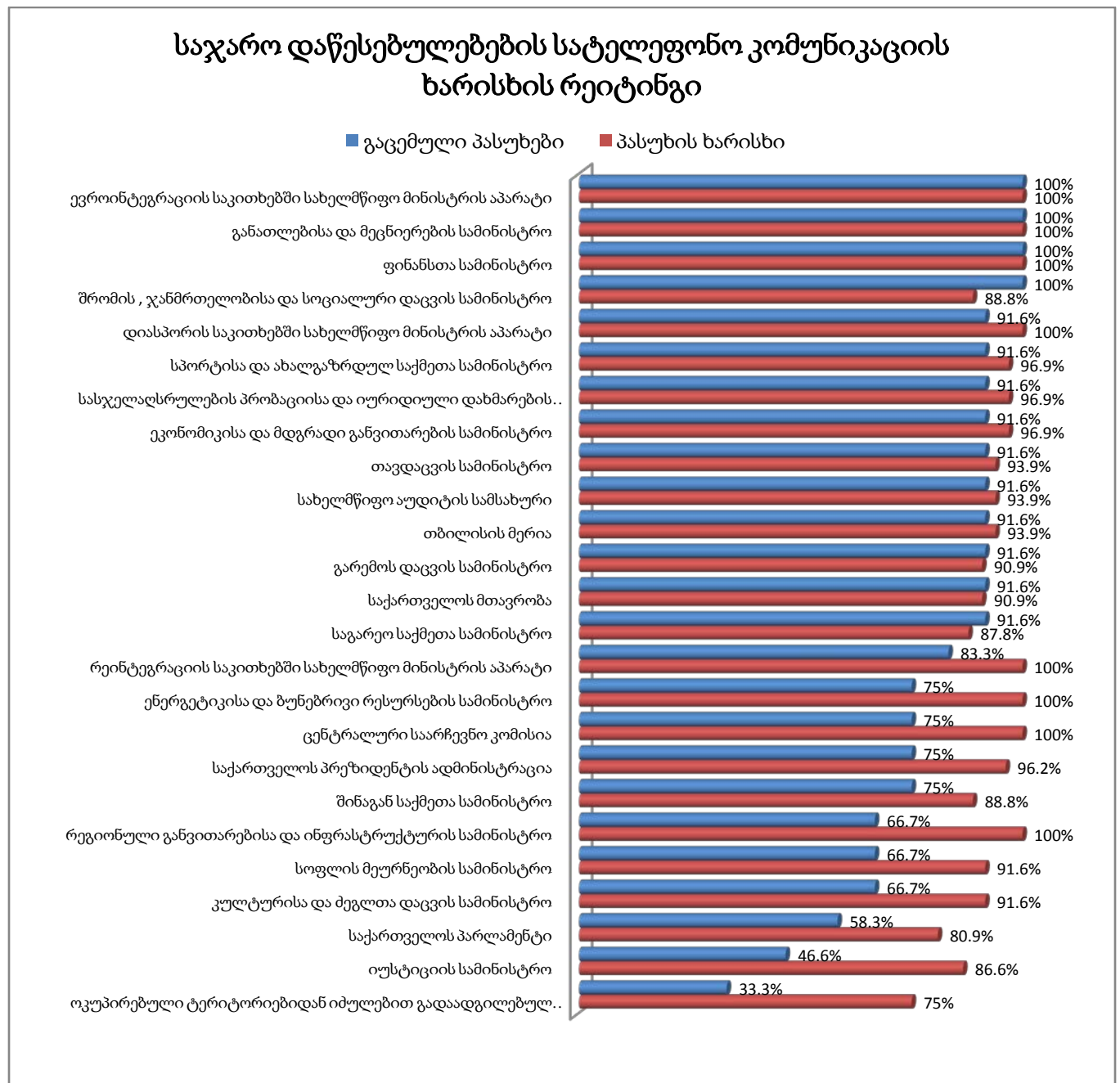
პრეზიდენტის ადმინისტრაცია		
ზარი N	პასუხის გაცემა	პასუხის ხარისხი
1	1	3
2	1	3
3	0	0
4	1	3
5	1	3
6	1	3
7	0	0
8	1	3
9	1	3
10	0	0
11	1	3
12	1	2
სულ	9	26
პროცენტი	75	96.2962963

გაცილებით რთული აღმოჩნდა საქართველოს პარლამენტთან დაკავშირება. 5 შემთხვევაში საკანონმდებლო ორგანოს საკონტაქტო ტელეფონზე არავინ გვიპასუხა მათ შორის ერთსადაცაღვე დღეს განხორციელებულ ზარებზე.

საქართველოს პარლამენტი		
ზარი N	პასუხის გაცემა	პასუხის ხარისხი
1	1	3
2	1	3
3	1	2
4	0	0
5	1	1
6	1	3
7	0	0
8	0	0
9	1	2
10	0	0
11	1	3
12	0	0
სულ	7	17
პროცენტი	58.33333333	80.95238095

მიღებულმა პასუხებმა მხოლოდ 58.3% შეადგინა. დაკავშირების ხარისხის მაჩვენებელიც დაბალია და 17 ქულით (80.9%) შეფასდა. აქედან გამომდინარე, საქართველოს პარლამენტი საკომუნიკაციო რეიტინგის ბოლო სამეულშია.

სარეიტინგო ცხრილში პირველ ადგილებზე აღმოჩნდნენ ის საჯარო დაწესებულებები, რომლებთან დაკავშირებაც ყველა ცდაზე და ყველაზე მცირე დროის მონაკვეთში მოხერხდა. ქვემოთწარმოგიდგენთ საჯარო დაწესებულებების სატელეფონო ხელმისაწვდომობის რეიტინგს ჩარტისა და ცხრილის სახით:



ადგილი	საჯარო დაწესებულება	გაცემული პასუხები	პასუხის ხარისხი
1	ევროპულ და ევროატლანტიკურ სტრუქტურებში ინტეგრაციის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი	100	100
	განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო	100	100
	ფინანსთა სამინისტრო	100	100
2	შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო	100	88.8
3	დიასპორის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი	91.6	100
4	სპორტისა და ახალგაზრდულ საქმეთა სამინისტრო	91.6	96.9
	სასჯელადასრულების პრობაციისა და იურიდიული დახმარების საკითხთა სამინისტრო	91.6	96.9
	ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო	91.6	96.9
5	თავდაცვის სამინისტრო	91.6	93.9
	სახელმწიფო აუდიტის სამსახური	91.6	93.9
6	თბილისის მერია	91.6	93.9
	გარემოს დაცვის სამინისტრო	91.6	90.9
	საქართველოს მთავრობა	91.6	90.9
7	საგარეო საქმეთა სამინისტრო	91.6	87.8
8	რეინტეგრაციის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი	83.3	100
9	ენერგეტიკისა და ბუნებრივი რესურსების სამინისტრო	75	100
	ცენტრალური საარჩევნო კომისია	75	100
10	საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაცია	75	96.2
11	შინაგან საქმეთა სამინისტრო	75	88.8
12	რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო	66.7	100
13	სოფლის მეურნეობის სამინისტრო	66.7	91.6
	კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამინისტრო	66.7	91.6
14	საქართველოს პარლამენტი	58.3	80.9
15	იუსტიციის სამინისტრო	46.6	86.6
16	ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრო	33.3	75

როგორც ცხრილიდან ჩანს, პირველი ადგილი განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრომ, ფინანსთა სამინისტრომ და ევროინტეგრაციის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატმა გაინაწილეს. საკმაოდ მაღალსატელეფონო კომუნიკაციის ხარისხი და მოქალაქეებთან ინტერაქციის დონე შრომის ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროში.

დასკვნის სახით უნდა ითქვას, რომ ხშირ შემთხვევაში, გარდა რამდენიმე გამონაკლისისა, სახელმწიფო უწყებებთან ტელეფონით დაკავშირება სირთულეს არ წარმოადგენს, აღსანიშნავია, ასევე, რომ ჩვენ მიერ დასმულ კითხვებზე პასუხი ყველა საჯარო დაწესებულებიდან მივიღეთ, საჯარო დაწესებულებების წარმომადგენლები ცდილობენ საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში ამომწურავი პასუხი გასცენ მოქალაქეებს ან გადაამისამართონ 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 დაწესებულებასთან 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 ნომრებიაქვთ, 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 საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის ტელეფონი მითითებული არ არის.

საჯარო დაწესებულებების დიდ ნაწილს არ აქვს ავტომოპასუხე. მონიტორინგის პერიოდში ამ საჯარო დაწესებულებების არცერთ ტელეოპერატორს/ მოხელეს 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. არმოქმედებს ავტომოპასუხე, რომელიც მოქალაქეებს მათთვის სასურველ დეპარტამენტთან დაკავშირებას მიხედავად 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. სასურველია სატელეფონო კომუნიკაციის გამარტივების მიზნით განყოფილებაში „დაგვიკავშირდით“ მითითებული იყოს საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და ინფორმაციის დეპარტამენტის ნომერი, რადგან სწორედ ამ დეპარტამენტის კომპეტენციაა საზოგადოებისთვის პარლამენტის საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება.

ყველაზე რთული ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტროსა და იუსტიციის სამინისტროსთან დაკავშირება აღმოჩნდა. დევნილთა სამინისტროს ცხელ ხაზზე 12-დან მხოლოდ 4 ჯერ გვიპასუხეს, დაბალია დაკავშირების ხარისხიც 4 დან 2 შემთხვევაში სამინისტროში დასარეკად საკმაოდ დიდი დრო - 45 წამი და წუთი და 20 წამი დაგვიჭირდა. მხოლოდ 5-ჯერ შევძელით იუსტიციის სამინისტროსთან დაკავშირება, მიუხედავად იმისა, რომ ორივე საჯარო დაწესებულებაში მოქმედებს ცხელი ხაზი. საჯარო დაწესებულებებმა დაიკავეს ბოლო ადგილები სატელეფონო კომუნიკაციის ხარისხის რეიტინგში. აღსანიშნავია, რომ მდგომარეობა მაისის თვეში გაუმჯობესდა და შედარებით გაადვილდა სატელეფონო კომუნიკაცია ორივე საჯარო დაწესებულებასთან.