საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური ალტერნატიული ანგარიში
მიმართულებები: სახელმწიფო სერვისების მიწოდება და ადგილობრივი თვითმმართველობა

დავით ლოსაბერიძე
14 აგვისტო, 2021

მომზადებულია პროექტის "საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმაში, თვითმმართველობის გაძლიერების და საჯარო სერვისების გაუმჯობესების მიზნით, დასახული ამოცანების შესრულების ხარისხის მონიტორინგი - მეტი ჩართულობისთვის საზოგადოების ინფორმირებულობის გაზრდა" ფარგლებში

სარჩევი

I. შესავალი 3
II. მეთოდოლოგია 6
III. ზოგადი შეფასება 7
საჯარო მმართველობის რეფორმის შესაბამისობა საჯარო სერვისების მიწოდების მიმართულებით არსებულ გამოწვევებთან 7
საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის საჯარო სერვისების მიწოდების მიმართულების ზოგადი შეფასება 8
IV. ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების შედეგები 10
სფერო 4. სახელმწიფო სერვისების მიწოდება 10
ამოცანა 4.1 შესრულების შედეგები 10
ამოცანა 4.1. აქტივობების შესრულების შედეგები 10
ამოცანა 4.2. შესრულების შედეგები 13
ამოცანა 4.2. აქტივობების შესრულების შედეგები 14
ამოცანა 4.3. შესრულების შედეგები 16
ამოცანა 4.3. აქტივობების შესრულების შედეგები 18
ამოცანა 4.4. შესრულების შედეგები 23
ამოცანა 4.4. აქტივობების შესრულების შედეგები 23
ამოცანა 4.5. შესრულების შედეგები 25
ამოცანა 4.5. აქტივობების შესრულების შედეგები 26
ამოცანა 4.6. შესრულების შედეგები 29
ამოცანა 4.6. აქტივობების შესრულების შედეგები 29
ამოცანა 4.7. შესრულების შედეგები 31
ამოცანა 4.7. აქტივობების შესრულების შედეგები 32
სფერო 6. ადგილობრივი თვითმმართველობა 34
ამოცანა 6.1 შესრულების შედეგები 34
ამოცანა 6.1 აქტივობების შესრულების შედეგები 35
ამოცანა 6.2 შესრულების შედეგები 37
ამოცანა 6.2 აქტივობების შესრულების შედეგები 37
V. დასკვნა და რეკომენდაციები 39

I. შესავალი

ანგარიშის მიზანია საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის ორი მიმართულებით განსაზღვრული ამოცანებისა და შესაბამისი აქტივობების შესრულების შედეგების შეფასება.

მიუხედავად იმისა, რომ აქცენტი კეთდება 2020 წლის ამოცანებისა და აქტივობების შეფასებაზე, განხილულია 2019 წლის საქამიანიობის შედეგებიც, შეძლებისდაგვარად სრულად წარმოჩინდეს სახელმწიფო სერვისების მიწოდებისა და ადგილობრივი თვითმმართველობის მიმართულებით მიღწეული პროგრესი.

ყურადღება ძირითადად მახვილდება შეუსრულებელ ვალდებულებებზე და ამ პრობლემის დასაძლევად შესაბამისი საჯარო უწყებების მიერ განხორციელებულ ქმედებებზე.

საქართველოში არსებული მძიმე გამოწვევების გამო 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული რიგი ვალდებულებები მართალია დაგვიანებით, მაგრამ მაინც განხორციელდა, რაც ასევე უნდა აღინიშნოს.

ყურადღება ასევე უნდა გამახვილდეს იმ გარემოებაზეც, რომ ანგარიშის მომზადების მომენტისათვის (2021 წლის აგვისტო), ცალკეულ ამოცანებზე პასუხისმგებელი უწყებების მიერ იგეგმება რიგი აქტივობების განხორციელება, რომელთა იმპლემენტაციაც გასულ პერიოდში ვერ მოხერხდა.

ქვემოთ ცხრილში მოცემულია მონიტორინგის მომენტისათვის მიღწეული პროგრესი საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის მეოთხე (სახელმწიფო სერვისების მიწოდება) და მეექვსე (ადგილობრივი თვითმმართველობა) მიმართულებებში.

N	მიმართულება	ინდიკატორი	სტატუსი
	გზამკვლევის სფერო 4. სახელმწიფო სერვისების მიწოდება		
ამოც. 4.1	მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინების მიზნით, მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავება	1	შეუსრულებელი
4.1.1	სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების პოლიტიკის დოკუმენტის მთავრობისათვის წარდგენა	1	ნაწილობრივ შესრულდა
4.1.2	სერვისის დიზაინის გზამკვლევის და ინსტრუქციების მომზადება, რომელშიც ინტეგრირებულია სერვისის შექმნის პროცესში მომხმარებლის ჩართულობისათვის საჭირო მიდგომები და მეთოდოლოგიები	2	მეტწილად შესრულდა
4.1.3	სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულის შექმნა	2	**შესრულებულია**
ამოც. 4.2	სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა სერვისების მიწოდების ერთიანი, მომხმარებელზე ორიენტირებული სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით	1	შეუსრულებელი
4.2.1.	სახელმწიფო სერვისების შესახებ საკანონმდებლო ცვლილებების პაკეტის მომზადება	2	ნაწილობრივ შესრულდა
4.2.2.	სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოს და პროცედურების შექმნა	2	**შესრულებულია**
4.2.3.	სერვისების მიწოდების ტრენინგ მოდულის შექმნა	2	**შესრულებულია**
ამოც. 4.3	სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფა ხარისხის შემოწმებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით	2	შეუსრულებელი
4.3.1.	სერვისის ინდექსის კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის შემუშავება და შეთანხმება დაინტერესებულ მხარეებთან (სახელმწიფო უწყებები, სამოქალაქო საზოგადოება)	1	**შესრულებულია**

4.3.2.	სერვისის ინდექსის პორტალის შექმნა	1	შეუსრულებელი
4.3.3.	მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის შემუშავება	2	**შესრულებულია**
4.3.4.	მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარების ტრენინგ მოდულის შექმნა და ტრენინგ-კატალოგში დაფიქსირება	2	**შესრულებულია**
4.3.5.	მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარება	2	შეუსრულებელი
4.3.6.	საერთო შეფასების ჩარჩოს (Common Assessment Framework - CAF) მეთოდოლოგიის გზამკვლევისა და სახელმძღვანელოს შექმნა	2	**შესრულებულია**
4.3.7.	CAF-ის შესახებ ტრენინგ მოდულისა და შესაბამისი მასალის მომზადება	2	**შესრულებულია**
4.3.8.	CAF მეთოდოლოგიის დანერგვა	2	**შესრულებულია**
ამოც. 4.4	სახელმწიფო სერვისების ფასწარმოქმნის სამართლიანი და ეფექტური მიდგომის ჩამოყალიბება სერვისების ფასწარმოქმნის ერთიანი მეთოდოლოგიის შემუშავების გზით	1	შეუსრულებელი
4.4.1.	ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელოს შექმნა	1	**შესრულებულია**
4.4.2.	ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის ტრენინგ მოდულის შექმნა	2	**შესრულებულია**
ამოც. 4.5	სახელმწიფო და კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება My.gov.ge-ს გაძლიერების გზით	2	მეტწილად შესრულდა
4.5.1	სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების მიწოდების რეგულირებისათვის საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავება	1	მეტწილად შესრულდა
4.5.2	My.gov.ge-ზე მხედველობა დაქვეითებული მომხმარებლებისათვის გარემოს ადაპტირება მათთან კონსულტაციის შედეგად	1	მეტწილად შესრულდა
4.5.3	My.gov.ge-ზე უკუკავშირის მექანიზმების დანერგვა	1	მეტწილად შესრულდა
4.5.4	My.gov.ge-ზე სახელმწიფო სერვისების გამოყენების სასწავლო მასალის შემუშავება	1	მეტწილად შესრულდა
4.5.5	My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ცოდნის ამაღლება	1	**შესრულებულია**
ამოც. 4.6	ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ურთიერთ თავსებადობის ჩარჩოს დანერგვა	1	მეტწილად შესრულდა
4.6.1	რეესტრთა რეესტრის პორტალის განახლება	1	შეუსრულებელი
4.6.2	რეესტრთა რეესტრის პორტალზე ინფორმაციის განთავსების აღსრულების მექანიზმების შემუშავება	1	შეუსრულებელი
4.6.3	მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში დამატებითი სერვისების ინტეგრირება	1	**შესრულებულია**
ამოც. 4.7	კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერება ცნობიერების ამაღლებითა და სასწავლო მეთოდოლოგიების შექმნის გზით	1	ნაწილობრივ შესრულდა
4.7.1	კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგიის ჩამოყალიბება	2	**შესრულებულია**
4.7.2	სახელმწიფო უწყებებში ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემის დანერგვა	1	მეტწილად შესრულდა
4.7.3	ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალის განახლება	2	**შესრულებულია**
4.7.4	სკოლებისათვის კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინის შექმნა	2	**შესრულებულია**
გზამკვლევის სფერო 6. ადგილობრივი თვითმმართველობა			
ამოც. 6.1	თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით, მათი უფლებამოსილებების გაფართოება	1	**შესრულებულია**
6.1.1	ადგილობრივ დონეზე კარგი მმართველობის საშუალოვადიანი (2019-2025) სტრატეგიის შემუშავება	2	**შესრულებულია**
6.1.2.	ადგილობრივი თვითმმართველობებისთვის დამატებით გადასაცემი უფლებამოსილებების ანალიზი	3	**შესრულებულია**

ამოც. 6.2	ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით, მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება	1	**შესრულებულია**
6.2.1.	მუნიციპალიტეტში დასანერგი ელექტრონული სერვისების ანალიზი	3	**შესრულებულია**

ჯამში ამოცანების, აქტივობებისა და ინდიკატორების (მ.შ. დამატებითის) მიხედვით შესრულების შედეგები ასე გამოიყურება:

	რეიტინგი	**N**	**%**
ამოცანა	**სულ**	**9**	**100.0**
	შესრულებული	2	22.2
	მეტწილად შესრულებული	2	22.2
	ნაწილობრივ შესრულებული	1	11.1
	შეუსრულებელი	4	44.4
აქტივობა	**სულ**	**31**	**100.0**
	შესრულებული	19	61.3
	მეტწილად შესრულებული	7	22.6
	ნაწილობრივ შესრულებული	1	3.2
	შეუსრულებელი	4	12.9
ინდიკატორი	**სულ**	**51**	**100.0**
	შესრულებული	38	74.5
	მეტწილად შესრულებული	6	11.8
	ნაწილობრივ შესრულებული	2	3.9
	შეუსრულებელი	5	9.8

II. მეთოდოლოგია

მონიტორინგის პროცესში შეფასდა საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის ორი მიმართულება:

- მიმართულება მეოთხე - სახელმწიფო სერვისების მიწოდება
- მიმართულება მეექვსე - ადგილობრივი თვითმმართველობა

კვლევა შეეხო როგორც 2020, ისე 2019 წელს განხორციელებულ აქტივობებს. კერძოდ შეფასდა ის აქტივობების, რომელთა დასრულებაც გეგმის მიხედვით 2019 წელს იგეგმებოდა, მაგრამ შერულების ვადებმა გადაიწია 2020 წელს.

შეფასების პროცესში გამოყენებულ იქნა როგორც საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციის მიერ მომზადებული ოფიციალური პროგრეს-ანგარიშები (2020 წლის აპრილი და აგვისტო), ისე სამოქალაქო სექტორის ალტერნატიული ანგარიშები 2019 და 2020 წლებისათვის.
გარდა ამისა გამოთხოვილ იქნა საჯარო ინფორმაცია ცალკეული მიმართულებების განხორციელებაზე პასუხისმგებელი სახელმწიფო უწყებებიდან.
დამატებითი ინფორმაცია მოძიებულ იქნა ელექტრონულ პლატფორმზე PAR tracker, ასევე სახელმწიფო სერვისების განმახორციელებელი უწყებების ვებ-გვერდებზე.
ანალიზის პროცესში ასევე იქნე გამოყენებული IDFI-ის მიერ მომზადებული სტატისტიკური მასალა.

კვლევის პროცესში გარკვეული სირთულე წარმოშვა რიგი საჯარო უწყებიდან გამოთხოვნილი საჯარო ინფორმაციის დაგვიანებით მიღებამ (ან არმიღებამ) და არასრულყოფილებამ.

შეფასების პროცესში საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმაში გაწერ ამოცანები, აქტივობები და და აქტივობების შედეგების ინდიკატორები შეფასდა ოთხბალიანი სტატუსით:
მიენიჭა ოთხიდან ერთი სტატუსი:

1. სრულად შესრულებული - აქტივობა/ამოცანა სრულად შესრულდა ან თითქმის სრულად შესრულდა და მხოლოდ უმნიშვნელო ნაწილია დასასრულებელი.
2. მეტწილად 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 ფაქტიურად შეუძლებელია.

გარდა აღნიშნულისა, თითოეული ამოცანის და აქტივობის ნარატიული აღწერისას აღნიშნულია, თუ რა სტადიაზეა განხორციელების პროცესი (არ დაწყებულა, მიმდინარეობს, შეჩერებულია, გაუქმებულია, დასრულებულია).

III. ზოგადი შეფასება

საჯარო მმართველობის რეფორმის შესაბამისობა საჯარო სერვისების მიწოდების მიმართულებით არსებულ გამოწვევებთან

საქართველოში მიმდინარე რეფორმების შეფასების პროცესში გათვალისწინებული უნდა იყოს როგორც ზოგადად ქვეყანაში არსებული სიტუაცია, ისე კონსტიტუციით, საერთაშორისო ხელშეკრულებებით და კანონმდებლობთ სახელმწიფოს მიერ ნაკისრი ვალდებულებები.
თავისთავად არაეფექტური სტრუქტურების რეფორმირების მცდელობა უდაოდ მისასალმებელია, თუმცა ამავე დროს გასათვალისწინებელია რისკები, რომლებიც გარდამავალი დემოკრატიის ქვეყნების , და მათ შორის საქართველოს, წინაშე იჩენს თავს.

- უპირველეს ყოვლისა, უნდა აღინიშნოს კანონშემოქმედებითი პროცესისა და ქვეყანაში არსებული რეალობის ურთიერთთანხვედრის დეფიციტი. ხშირია შემთხვევა, როცა რომელიმე რეფორმა თავის თავში ჩაკეტილ პროცესს წარმოადგენს და მას ცოტა აქვს საერთო იმ სიტუაციასთან, რომელის შესაბამის სფეროში არსებობს.
- მეორე პრობლემას წარმოადგენს რეფორმების ზედმეტი "ბიუროკრატიზაცია". საქმიანობის პროცესში იქმნება მრავალი დოკუმენტი (სტრატეგია, კანონპროექტი, კვლევა და ა.შ.), რომლებიც ხშირად ურთერთგამომრიცხავნი არიან და ზოგჯერ თავად რეფორმის სულისკვეთებასთან, მოქმედ კანონმდებლობასთან და ქვეყანაში მიმდინარე პროცესებთან მოდიან წინააღმდეგობაში.
- მესამე პრობლემაა თავად შექმნილი პოლიტიკების რეალიზაციის უპერსპექტივობა. ხშირად რეფორმები ამა თუ იმ სახელმწიფო უწყების მიერ შექნილი სტრატეგიით განისაზღვრება. შესაბამისად მისი განხორციელების ალბათობა კლებულობს, განსაკუთრებით, თუ გავითვალისწინებთ, რომ არა თუ ცალკეული პოლიტიკის დოკუმენტის, არამედ კონსტიტუციითა და ორგანული კანონებით დეკლარირებული საკითხების განხორციელებაც ხშირად შეჩერებულია.
- მეოთხე საკითხია თავად შექმნილი სტრატეგიების სიცოცხლისუნარიანობა. ხშირად კონკრეტული სამოქმედო გეგმა არსებული კონიუქტურის გათვალისწინებით იქმნება და არსებული status quo-ს შეცვლისთანავე (თუნდაც პოლიტიკის მხარდამჭერი ოფიციალური პირების შეცვლისთანავე) ძირეულად იცვლება ან საერთოდ უქმდება.
- მეხუთე პრობლემას წარმოადგენს ხშირად სახელისუფლებო უწყებების არაკოორდინირებული მუშაობა. არის შემთხვევები, როდესაც სახელმწიფო უწყებებს შორის არა თუ კოორდინაცია, ინფორმაციის გაცვლაც არ ხდება ცალკეული სტრუქტურის ინტერესებიდან გამომდინარე წინააღმდეგობის გამო.
- მეექვსე პრობლემას წარმოადგენს სახელმწიფოს მიერ დეკლარირებული პრიორიტეტების ხშირი ცვლა, რაც საგარეო თუ საშინაო ფაქტორების, საზოგადოებრივი ცხოვრების ცალკეულ სფეროებში არსებული გამოწვევებისა თუ სხვა მიზეზების გამო ხდება. აღნიშნულის მაგალითად საქართველოში Covid19-ის პანდემიის მაგალითი გამოდგება, რამაც შეაფერხა ან საერთოდ შეჩერა სამოქმედო გეგმებით გაწერილი აქტივობები, რადგან აუცილებელი გახდა საჯარო ადმინისტრაციის რესურსის დიდი ნაწილის მობილიზება კრიზისის მენეჯმენტთან დაკავშირებულ სამუშაოზე.
- და ბოლოს, მეშვიდე, და ერთერთ ყველაზე მთავარ პრობლემას წარმოადგენს რეფორმის და ზოგადად მმართველობის პროცესში საზოგადოების ჩართულობის დაბალი ხარისხი, რაც როგორც სახოგადოების ფრუსტრაციით, ისე რიგ სახელმწიფო უწყებებში არსებული ხედვით აიხსნება, რომ საზოგადოების / არაპროფესიონათა ჩართვა გადაწყვეტილების მიღების პროცეში არაეფექტური იქნება და შედეგად დროში კიდევ უფრო გაწელავს ისედაც დუნედ მიმდინარე პროცესს.

ამავე დროს, ნეგატიურ ფაქტორებთან ერთად, უნდა აღინიშნოს როგი შესაძლებლობებიც, რაც

საქართველოს აძლევს შესაძლებლობას, ადეკვატურად უპასუხოს არსებულ გამოწვევებს:

- უპირველეს ყოვლისა, აღსანიშნავია როგორც ზოგადად საზოგადოებაში, ისე სახელისუფლებო სტრუქტურებში გაჩენილი სულ უფრო და უფრო მზარდი გააზრება რეალური ცვლილებების აუცილებლობასთან დაკავშირებით.
- საერთაშორისო კონტექსტი, კერძოდ საქართველოს დასავლეთის სამყაროსთან ინტეგრაციის პროცესი ახალ შესაძლებლობებს აჩენს ამ მიმართულებით. საერთაშორისო საზოგადოება საკმაოდ დიდ ყურადღებას აქცევს ჩვენს ქვეყანაში მიმდინარე პროცესებს და ქმნის რიგ მექანიზმებს საქართველოს განვითარებუს მხარდასაჭერად. საქართველოს და ევროკავშირს შორის დადებული ასოცირების ხელშეკრულების გარდა, აქვე უნდა აღინიშნოს ევროკავშირის რიგი მექანიზმების (აღმოსავლეთის პარტნიორობა, თავისუფალი ვაჭრობის შესახებ შეთანხმება, უვიზო მიმოსვლა და ა.შ.) ამოქმედება, ასევე საერთაშორისო დონორი ორგანიზაციების მიერ გაწეული მნიშვნელოვანი ტექნიკური თუ ფინანსური მხარდაჭერა.
- ასევე გასათვალისწინებელია განვითარების ზოგადი კანონზომიერებები - საქართველო ახლა გადის იმ გზას, რაც ცენტრალური ევროპის ქვეყნებმა გაიარეს გასული ათწლეულების განმავლობაში და მიუხედავად რიგი განსხვავებებისა, შესაძლებელია დავინახოთ, თუ როგორ შეიძლება განვითარდეს მიმდინარე პროცესები.

საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის საჯარო სერვისების მიწოდების მიმართულების ზოგადი შეფასება

საქართველოში მიმდინარე საჯარო მმართველობის რეფორმის საყრდენ დოკუმენტებს წარმოადგენს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი (2015 წლის აგვისტო) და 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმა (2019 წლის ივნისი).

- გზამკვლევში 2016 წელს შევიდა რიგი ცვლილებები, რომლებიც ძირითადად ტექნიკური სახსიათისა იყო, რითაც შინაარსობრივი ნაწილი არ შეცვლილა.
- რაც შეეხება რიგით მესამე, 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმას, იგი 2016-2018 წლების სამოქმედო გეგმის განხორციელების შემდეგ ჩამოყალიბდა და საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 10 ივნისის N274 დადგენილებით დამტკიცდა და 23 ამოცანას, 35 ამოცანის შედეგის ინდიკატორს, 78 აქტივობასა და 119 აქტივობის შედეგის ინდიკატორს ითვალისწინებს.

აღნიშნული დოკუმენტების თანახმად საჯარო მმართველობის რეფორმა 6 ძირითადი მიმართულებით ხორციელდება:

1. პოლიტიკის დაგეგმვა და კოორდინაცია
2. საჯარო სამსახური და ადამიანური რესურსების მართვა
3. ანგარიშვალდებულება
4. სახელმწიფო სერვისების მიწოდება
5. საჯარო ფინანსების მართვა
6. ადგილობრივი თვითმმართველობა

სამოქმედო გეგმის სრული შეფასება არ წარმოადგენს წინამდებარე ანგარიშის მიზანს. რომელიც, როგორც ზემოთ აღინიშნა, მხოლოდ ორი მიმართულების (სახელმწიფო სერვისების მიწოდება და ადგილობრივი თვითმმართველობა) ანალიზს წარმოადგენს, თუმცა შესაძლებელია ამ ნაწილში მოხდეს ზოგადად გეგმის ძლიერი და სუსტი მხარეების იდენტიფიცირება. არსებული პრობლემების და მათი გადაწყვეტის შესაძლო გზების გამოკვეთა მომავალი 2021-2024 წლების სამოქმედო გეგმის შემუშავებისა და განხორციელების პროცესს უფრო ეფექტურს გახდის.

შეფასების ერთერთ მიზანს წარმოადგენს 2019-2021 წლების სამოქმედო გეგმის S.M.A.R.T. (specific, measurable, attainable, realistic and timely) კრიტერიუმებთა თავსებადობის დადგენა, რომლის თანახმად გეგმის კომპონენტები უნდა იყოს სპეციფიკური, გაზომვადი, მიღწევადი,

რეალური და დროში განსაზღვრული.
ზემოთქმულიდან გამომდინარე, შეიძლება გამოვყოთ რამდენიმე პრობლემა, რომელიც სასურველია გავითვალისწინოთ მომავალი სამოქმედო გეგმის შემუშავებისას.

არამბიციურობა. სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების ნაწილი მხოლოდ ცალკეული, ნაკლებმნიშვნელოვანი საკითხების ჩამონათვალია და არათანაბარი წონის მქონეა სხვა აქტივობებთან მიმართებით. მაგალითად, ცალკე აქტივობადაა მიჩნეული ისეთი მარტივი ქმედება, როგორიცაა მომზადებული დოკუმენტი პუბლიკაცია/პრეზენტაცია მაშინ, როცა სხვა აქტივობაც (მაგალითად დეცენტრალიზაციის სტრატეგიის შემუშავება, განხილვა და მთავრობის მიერ მისი დამტკიცება) იგივე რანგშია გაყვანილი.
ტექნიკურობა. ზოგ შემთხვევაში სერიოზულ გამოწვევებზე რეაგირება მარტივი ტექნიკური სახის გადაწყვეტილებაზე აპელირებით ხდება. მაგალითად რომელიმე კონკრეტული საკითხის მიმართ საზოგადოების გაუთვიცნობირერებულობის დასაძლევად რამდენიმე შეხვედრის ჩატარება არის მიჩნეული პრობლემის გადაწყვეტის საუკეთესო საშუალებად.
დოკუმენტების ურთიერთშეუსაბამობა. სხვადასხვა სამოქმედო დოკუმენტები და ინსტრუქციები მნიშვნელოვნად განსხვავდება ერთმანეთისაგან. მაგალითისათვის საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევსა და 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმაში მოცემული საქმიანობა არა მარტო შინაარსობრივად განსხვადება ერთმანეთისაგან, არამედ ამა თუ იმ აქტივობისა თუ საკითხის ნუმერაციაც კი განსხვაებულია, რაც მუშაობის პროცესში საკმაო დაბნეულობას იწვევს. აუცილებელია, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა და გზამკვლევი თანხვედრაში იყოს ერთმანეთთან, ვინაიდან ახალი სამოქმედო გეგმის შემუშავება გზამკვლევში კონსტატირებული საკითხების შესაბამისად უნდა განხორციელდეს.
ამოცანებისა და აქტივობების ურთიერთშეუსაბამობა. რიგ შემთხვევბში აქტივობები არ წარმოადგენს ამოცანის გადაწყვეტისათვის საჭირო ქმედებების ჩამონათვალს. აქტივობები ზოგჯერ ისეთ შედეგებზე გადის, რაც არ პასუხობს ამოცანის მიზნებს. ყველა აქტივობის სრულად განხორციელებაც არ იძლევა ამოცანის შესრულების გარანტიას. მაგალითისათვის ამოცანა 4.4-ის შემთხვევაში ვხედავთ. რომ ყველა აქტივობა ბოლომდეა განხორციელებული მაშინ, როცა თავად ამოცანა შეუსრულებელის კატეგორიაში ხვდება. იგივე შეიძლება ითქვას რიგი შეფასების ინდიკატოთან დაკავშირებითაც.
დროში გაწელილობა. არის შემთხვევაბი, როდესაც მარტივი აქტივობის განხორციელება დროში საკმაოდაა გაწელილი. ეს გარკვეულ სირთულეებს წარმოადგენ იმ შემთხვევებში, როდესაც მხოლოდ ამ კონკრეტული აქტივობის განხორციელების შემდეგ უნდა დაიწყოს შემდეგი აქტივობის განხორციელება.
ურთიერთგადაფარვა. რიგი ამოცანების ზოგიერთი აქტივობა ან შეფასების ინდიკატორი ერთმანეთის ანალოგიურია, რაც საკმაო გაურკვევლობას ქმნის როგორც სამიანობის დაგეგმვის, ისე შეფასების პროცესში. მაგალითისათვის შეიძლება მოვიტანოთ 4.1 და 4.2 ამოცანების ინდიკატორების ანალოგიურობა.
შუალედური შეფასების სირთულე. ამოცანები და აქტივობები ხშირად ისეა გაწერილი, რომ შეუძლებელი ხდება მათი განხორციელების პროგრესის ნახვა, სანამ ამოცანა სრულად არ იქნება რალიზებული. სასურველია შუალედური შეფასების საშუალების გაძლიერება სამოქმედო გეგმის ერთერთ მიზანს წარმოადგენედეს.

აღნიშნული ხარვეზების აღმოფხვრა მომავალი ეტაპის სამოქმედო გეგმაში სრულიად რეალისტურად გამოიყურება, თუ გავითვალისწინებთ იმ პროგრესს, რაც ყოველი ახალი სამოქმედო გეგმების შემუშავების პროცესში არის სახეზე.

IV. ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების შედეგები

სფერო 4. სახელმწიფო სერვისების მიწოდება

ამოცანა 4.1 შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.1 ამოცანა გულისხმობდა მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინების მიზნით მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავება - მოწმდება 1 ინდიკატორით.

ამოცანა 4.1. მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინების მიზნით მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავება. **ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** სახელმწიფო სერვისების შექმნის და მიწოდების პოლიტიკის დოკუმენტის (PSDP) დამტკიცების შემდეგ ცენტრალურ დონეზე შექმნილი/ადაპტირებული სერვისების რაოდენობა, რომელიც აკმაყოფილებს სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს. **ამოცანის შესრულების სტატუსი:** შეუსრულებელი საბაზისო 2018: 0 სამიზნე 2020: 15

ამოცანის ინდიკატორი უნდა იყოს ცენტრალურ დონეზე შექმნილი/ადაპტირებული სერვისების რაოდენობა, რომელიც აკმაყოფილებს სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს.

უკვე მომზადებულია სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების ერთიანი სტრატეგია. პოლიტიკის დოკუმენტის მთავრობისთვის წარდგენა, სამოქმედო გეგმის მიხედვით, 2019 წლის III კვარტლისთვის იყო გათვალისწინებული. თუმცა მონიტორინგის ეტაპზე დოკუმენტი მთავრობისთვის წარდგენილი არ არის.
სტრატეგიის დამტკიცების შემდეგ, 2020 სექტემბრიდან უნდა დაწყებულიყო იმ სერვისების აღრიცხვის პროცესი, რომლებიც დააკმაყოფილებენ ერთიანი სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს.
2020 წლის ბოლოსათვის უკვე მომზადებული იყო სტარტეგიით გათვალისწინებული ხუთივე მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელო, თუმცა ასევე არ მომხდარა ამ სახელმძღვანელოების რაიმე სამართლებრივი ფორმით დამტკიცება, რის შემდეგაც უკვე სავალდებულო გახდებოდა სტანდარტების დანერგვა საჯარო უწყებების მიერ. 2021 წლის ზაფხულისათვის (მონიტორინგის მეორე ეტაპი) შესაბამისი ინფორმაცია ვერ იქნა მოძიებული. შესაბამისად შეუძლებელია ამოცანის ინდიკატორის მიხედვით, ამ სტანდარტის შესაბამისად ადაპტირებული სერვისების რაოდენობის იდენტიფიცირება.

ზემოთქმულიდან გამომდინარე **4.1 ამოცანა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს**.

ამოცანა 4.1. აქტივობების შესრულების შედეგები

ამოცანა მოიცავს 3 აქტივობას და მათი შეფასების 5 ინდიკატორს.

აქტივობა	**ამოცანა 4.1.** მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინების მიზნით, მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავება
4.1.1.	სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების პოლიტიკის დოკუმენტის მთავრობისათვის წარდგენა
4.1.2.	სერვისის დიზაინის გზამკვლევის და ინსტრუქციების მომზადება, რომელშიც ინტეგრირებულია სერვისის შექმნის პროცესში მომხმარებლის ჩართულობისათვის საჭირო მიდგომები და მეთოდოლოგიები
4.1.3.	სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულის შექმნა

აქტივობების 5 ინდიკატორით განსაზღვრული საქმიანობიდან სამი დასრულდა, ხოლო ორის შესრულება მიმდინარეობს.

<u>აქტივობა 4.1.1.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.1. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების პოლიტიკის დოკუმენტის მთავრობისათვის წარდგენას.

აქტივობა 4.1.1. სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების პოლიტიკის დოკუმენტის მთავრობისათვის წარდგენა.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: პოლიტიკის დოკუმენტი განხილულია დაინტერესებულ მხარეებთან და წარდგენილია მთავრობაზე განსახილველად.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: ნაწილობრივ შესრულდა

უკვე შემუშავებულია სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების ერთიანი სტრატეგია. რომელიც მთავრობისთვის დასამტკიცებლად 2019 წლის III კვარტალში უნდა ყოფილიყო მიწოდებული.
2029-2020 წლების პერიოდში სტრატეგია, შესაბამისი დანართებით, უკუკავშირისა და მასთან დაკავშირებული მოსაზრებების გამოხატვის მიზნით, დაეგზავნა ყველა სამინისტროს და რეფორმის საკითხებში ჩართულ არასამთავრობო ორგანიზაციებს. მათგან მიღებული კომენტარებისა და მოსაზრებების საფუძველზე 2020 წლის ბოლოსათვის შემუშავდა დოკუმენტის განახლებული ვერსია და მიმდინარეობდა სტრატეგიის საქართველოს მთავრობის № 629 დადგენილებით გათვალისწინებულ სტანდარტებთან შესაბამისობაში მოყვანა, რის შემდეგაც დოკუმენტი ხელმეორედ უნდა დაგზავნილიყო ყველა სამინისტროში, მათ დაქვემდებარებულ უწყებებში, საჯარო მმართველობის რეფორმის საკითხებში ჩართულ არასამთავრობო ორგანიზაციებთან და 2021 წლის II კვარტალში უნდა ყოფილიყო მთავრობისათვის დასამტკიცებლად წარდგენილი.
მონიტორინგის მეორე ეტაპზე (2021 წლის ზაფხული) ჩვენ ვერ მივიღეთ ინფორმაცია იმასთან დაკავშირებით, მოხდა თუ არა შემუშავებული დოკუმენტის მთავრობისათვის წარდგენა.

შესაბამისად, მიუხედავად იმისა, რომ პროცესი მიმდინარეობს, **აქტივობა 4.1.1 ნაწილობრივ არის შესრულებული.**

<u>აქტივობა 4.1.2.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.1 ამოცანის მეორე აქტივობა გულისხმობდა სერვისის დიზაინის გზამკვლევის და ინსტრუქციების მომზადებას, რომელშიც ინტეგრირებული უნდა ყოფილიყო სერვისის შექმნის პროცესში მომხმარებლის ჩართულობისათვის საჭირო მიდგომები და მეთოდოლოგიები.

აქტივობა 4.1.2. სერვისის დიზაინის გზამკვლევის და ინსტრუქციების მომზადება, რომელშიც ინტეგრირებულია სერვისის შექმნის პროცესში მომხმარებლის ჩართულობისათვის საჭირო მიდგომები და მეთოდოლოგიები.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:
4.1.2.1. სერვისის დიზაინის გზამკვლევისა და ინსტრუქციის შემუშავება
4.1.2.2. სერვისის დიზაინის გზამკვლევისა და ინსტრუქციების საჯარო პრეზენტაციის ჩატარება
აქტივობის შესრულების სტატუსი: მეტწილად შესრულდა

პროცესი დასრულებული უნდა ყოფილიყო 2019 წლის IV კვარტალში. პროექტში ჩართული იყვნენ საერთაშორისო ექსპერტები. COVID-19-ის გავრცელებით გამოწვეული შეფერხების გამო პროცესი დროში გაიწელა.
2021 წლის მარტის მდგომარეობით უკვე შექმნილია სახელმწიფო სერვისების დიზაინის სახელმძღვანელო და მისი დამხმარე დოკუმენტი - სახელმწიფო სერვისების დიზაინის ინსტრუმენტების გამოყენების ინსტრუქცია. შესაბამისად გადაიდო პრეზენტაციაც.
მონიტორინგის მეორე ეტაპზე (2021 წლის ზაფხული) ჩვენ ვერ მივიღეთ ინფორმაცია იმასთან დაკავშირებით, მოხდა თუ არა შემუშავებული პროდუქტის საზოგადოებისათვის წარდგენა (პრეზენტაცია).

ამრიგად პირველი ინდიკატორის მიხედვით აქტივობა დასრულდა, ხოლო მეორეს თანახმად - შესრულების პროცესშია. **აქტივობა 4.1.2 მეტწილად არის შესრულებული.**

<u>აქტივობა 4.1.3.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.1. ამოცანის მესამე აქტივობა გულისხმობდა სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულის შექმნას (რომელიც ხელმისაწვდომი უნდა ყოფილიყო ნებისმიერი მსურველისათვის) და სერვისების მიმწოდებელი ყველა უწყებების თანამშრომელთათვის ტრენინგების ჩატარებას.

აქტივობა 4.1.3. სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულის შექმნა.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:
4.1.3.1. ტრენინგ მოდული ფიქსირდება სასწავლო ცენტრის ტრენინგ კატალოგში და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის
4.1.3.2. ტრენინგი გავლილი აქვს ყველა სერვისის მიმწოდებელი უწყების სულ მცირე 3 შესაბამის თანამშრომელს
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულდა

საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციის საჯარო მმართველობის სამმართველოს პოლიტიკის დაგეგმვისა და კოორდინაციის დეპარტამენტის მიერ 2020 აგვისტში მომზადებული "საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის განხორციელების მონიტორინგის პროგრეს ანგარიში (იანვარი-ივნისი, 2020)"-ს თანახმად საანგარიშო პერიოდში პასუხისმგებელი უწყების მიერ ითარგმნა და სახელმძღვანელოსთან ადაპტირდა სსიპ - იუსტიციის სასწავლო ცენტრის მიერ მომზადებული ტრენინგ-მოდულის სტანდარტის დოკუმენტი, რომელიც მიეწოდა საერთაშორისო ექსპერტებს. ამავდროულად, მიმდინარეობდა კომუნიკაცია იუსტიციის სასწავლო ცენტრთან ტრენერთა ტრენინგის (ე.წ. ToT) ორგანიზების, შესაბამისი ტრენერების მოძიებისა და ტრენინგ მოდულის სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში ინტეგრირების მიზნით.

საანგარიშო პერიოდში ჩატარდა სერვისების დიზაინის ტრენერთა ტრენინგი, ონლაინ ფორმატში. ტრენინგში მონაწილეობა მიიღო 8 მონაწილემ (ტრენერმა). გეგმის მიხედვით, გადამზადებული ტრენერები თავად შეძლებენ ტრენინგების ჩატარებას, როგორც სერვისების მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომელთათვის, ასევე ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის.

მონიტორინგი მეორე ეტაპზე (2021 წლის ზაფხული) სსიპ - საქართველოს იუსტიციის სასწავლო ცენტრმის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად:

- საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, 2020-2021 წლების მანძილზე,იუსტიციის სასწავლო ცენტრმა, სსიპ - სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსგან გადმოიბარა სერვისის მიწოდების ტრენინგ მოდული;
- მოდულის შესახებ ინფორმაცია გამოქვეყნებულია სასწავლო ცენტრის ვებგვერდზე და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის (http://www.tcj.gov.ge/ka/training/list/73). სსიპ საქართველოს იუსტიციის სასწავლო ცენტრი დაკვეთის შემთხვევაში, უზრუნველყოფს სხვადასხვა ორგანიზაციებისთვის ტრენინგების ორგანიზებას;
- იუსტიციის სასწავლო ცენტრმა (სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსთან კოორდინაციით) ჩაატარა სახელმწიფო სერვისის მიწოდების დიზაინის ტრენერთა ტრენინგი და გადამზადდა 11 ტრენერი, რომლებიც თავად შეძლებენ ტრენინგების ჩატარებას, როგორც სერვისების მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომელთათვის, ასევე ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის;
- მომდევნო პერიოდში ტრენინგები ჩატარდა სახელმწიფო სერვისის მიმწოდებელი 9 სხვადასხვა უწყებისთვის და გადამზადდა ამ ორგანიზაციების 26 თანამშრომელი.

ამრიგად, როგორც პირველი, ისე მეორე ინდიკატორის მიხედვით აქტივობა სულადაა შესრულებული.

ზემოთქმულიდან გამომდინარე, **აქტივობა 4.1.3 შესრულებულად** უნდა მივიჩნიოთ.

ამოცანა 4.2. შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.2 ამოცანა გულისხმობდა სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდას სერვისების მიწოდების ერთიანი, მომხმარებელზე ორიენტირებული სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით - მოწმდება 1 ინდიკატორით.

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. **ამოცანის შესრულების სტატუსი:** შეუსრულებელი საბაზისო 2018: 0 სამიზნე 2020: 15

ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს წარმოადგენს PSDP-ის დამტკიცების შემდეგ შექმნილი/ადაპტირებული ცენტრალური სერვისების რაოდენობა, რომელიც აკმაყოფილებს ერთიანი სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს.

მონიტორინგის მომენტისათვის:

- უკვე შემუშავებულია სახელმწიფო სერვისების მიმართულებით საკანონმდებლო ჩარჩო და მზადაა მთავრობისთვის დასამტკიცებლად წარსადგენად.
- შექმნილია სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოს და პროცედურები
- შექმნილია სერვისების მიწოდების ტრენინგ მოდული და ტრენინგები გაიარა სერვისების მიმწოდებელი 12 უწყების სულ 37 თანამშრომელმა.

ამავე დროს, არ მომხდარა PSDP-ის დამტკიცება, რის საფუძველზეც უნდა მომხდარიყო ცენტრალურ დონეზე შექმნილი/ადაპტირებული სერვისების იდენტიფიცირება (ამოცანა 4.1.). შესაბამისად ვერ განხორციელდებოდა 4.2 ამოცანით განსაზღვრული სერვისების დაგეგმვის პროცესი.
მონიტორინგის მეორე ეტაპზე (2021 წლის ზავხული) საჯარო სექტორიდან ინფორმაციის მოძიება ვერ მოხერხდა.

შესაბამისად,არსებულ მონაცემებზე დაყრდნობით, **4.2 ამოცანა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს**.

<u>ამოცანა 4.2. აქტივობების შესრულების შედეგები</u>

ამოცანა მოიცავს 3 აქტივობას და მათი შეფასების 6 (მ.შ. 2 დამატებით) ინდიკატორს.

აქტივობა	**ამოცანა 4.2.** სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა სერვისების მიწოდების ერთიანი, მომხმარებელზე ორიენტირებული სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით
4.2.1.	სახელმწიფო სერვისების შესახებ საკანონმდებლო ცვლილებების პაკეტის მომზადება
4.2.2.	სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოს და პროცედურების შექმნა
4.2.3.	სერვისების მიწოდების ტრენინგ მოდულის შექმნა

აქტივობების 6 ინდიკატორით განსაზღვრული საქმიანობიდან ხუთი (მ.შ. 2 დამატებითი) დასრულდა, ხოლო ერთის შესრულება მიმდინარეობს.

<u>აქტივობა 4.2.1.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.2. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა სახელმწიფო სერვისების შესახებ საკანონმდებლო ცვლილებების პაკეტის მომზადებას.

აქტივობა 4.2.1. სახელმწიფო სერვისების შესახებ საკანონმდებლო ცვლილებების პაკეტის მომზადება
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: ცვლილებების პაკეტი წარდგენილია მთავრობისთვის
აქტივობის შედეგის დამატებითი ინდიკატორი: დაინტერესებული მხარეების ჩამონათვალი, რომლებიც ჩართული იყვნენ საკანონმდებლო ცვლილებების მომზადების პროცესში
აქტივობის შესრულების სტატუსი: ნაწილობრივ შესრულდა

სახელმწიფო სერვისების მიმართულებით საკანონმდებლო ჩარჩო შემუშავებულია და მზადაა მთავრობისთვის დამტკიცებისათვის წარსადგენად. მისი მიზანია საჯარო სერვისების ერთგვაროვანი განმარტება, მიდგომა და სტრუქტურირება სერვისის მიწოდების პროცესში.
ცვლილებებზე მუშაობისას სამუშაო შეხვედრა შედგა როგორც საჯარო მმართველობის რეფორმის სერვისების მიწოდების სამუშაო ჯგუფის წარმომადგენელ, ისე სხვა არაერთ უწყებასთან, რომელთა პრაქტიკისა და მოსაზრებების გათვალისწინებითაც შეიქმნა სათანადო ვერსია.
მართალია საკანონმდებლო დოკუმენტების პროექტების პაკეტი უკვე 2020 წლის ბოლოსათვის იყო მზად, მაგრამ ის ჯერ კიდევ არ იყო წარდგენილი მთავრობისათვის.

არსებული სტატუსის შესახებ ინფორმაცია ვერც მონიტორინგის მეორე ეტაპზე (2021 წლის ზაფხული) ვერ მოვიპოვეთ, ამიტომ უნდა მივიჩნიოთ, რომ **4.2.1. აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა**.

<u>აქტივობა 4.2.2.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.2. ამოცანის მეორე აქტივობა გულისხმობდა სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოს და პროცედურების შექმნას.

აქტივობა 4.2.2. სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოს და პროცედურების შექმნა
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელო და პროცედურები შექმნილია
აქტივობის შედეგის დამატებითი ინდიკატორი: სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოში წარმოდგენილია კონკრეტული მაგალითები და პრაქტიკული რჩევები
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

სერვისების მიწოდების სახელმძღვანელოს შემუშავება დაგეგმილი იყო 2020 I კვარტალისათვის და დამოკიდებული იყო სერვისების დიზაინის სახელმძღავენლოს (აქტივობა 4.1.2) შემუშავებაზე, რათა თავიდან ყოფილიყო აცილებული დოკუმენტებს შორის ურთიერთგადაფარვები. ვინაიდან სერვისების დიზაინის სახელმძღვანელო თავდაპირველად გათვალისწინებულ ვადებზე დაგვიანებით შემუშავდა, გადაიწია სერვისების მიწოდების სახელმძღვანელოს შექმნის ვადამაც.

მონიტორინგის ეტაპისათვის სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელო მომზადებულია. ასევე შემუშავებულია შესაბამისი დანართები - სახელმწიფო სერვისების მიწოდება შშმ პირთათვის და სერვისების მიწოდების შერეული მოდელების (PPP, PPPP, PSM) საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკების კვლევა. რაც შეიძლება დამატებითი ინდიკატორით განსაზღვრული პირობების განხორციელებად მივიჩნიოთ. დამატებით იგეგმება სახელმძღვანელოს პრეზენტაცია.

აქედან გამომდინარე, უნდა მივიჩნიოთ, რომ **4.2.2. აქტივობა შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს**.

<u>აქტივობა 4.2.3.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.2. ამოცანის მესამე აქტივობა გულისხმობდა სერვისების მიწოდების ტრენინგ მოდულის შექმნას.

აქტივობა 4.2.3. სერვისების მიწოდების ტრენინგ მოდულის შექმნა
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:
4.2.3.1. ტრენინგ მოდული ფიქსირდება სასწავლო ცენტრის ტრენინგ კატალოგში და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის
4.2.3.2. ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციის საჯარო მმართველობის სამმართველოს პოლიტიკის დაგეგმვისა და კოორდინაციის დეპარტამენტის მიერ 2020 აგვისტში მომზადებული "საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის განხორციელების მონიტორინგის პროგრეს ანგარიში (იანვარი-ივნისი, 2020)"-ს თანახმად საანგარიშო პერიოდში პასუხისმგებელი უწყების მიერ შემუშავდა სერვისების მიწოდების ტრენინგ-მოდული და შესაბამისი სატრენინგო მასალები. ტრენინგ-პაკეტი გადაეცა სასწავლო ცენტრს და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის.
სერვისების მიწოდების მიმართულებით ჩატარდა როგორც ტრენერთა ტრენინგი, ასევე გადამზადდნენ სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი უწყებების წარმომადგენელი თემატური თანამშრომლები. ამ მიმართულებით საანგარიშო პერიოდში დისტანციურად გადამზადდა სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი 12 უწყების სულ 37 თანამშრომელი.

შესაბამისად, როგორც პირველი, ისე მეორე ინდიკატორის მიხედვით **აქტივობა 4.2.3 შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს**.

ამოცანა 4.3. შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის ამოცანა 4.3. გულისხმობდა სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფას ხარისხის შემოწმებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით - მოწმდება 2 ინდიკატორით.

ამოცანა 4.3. სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფა ხარისხის შემოწმებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით.
ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:
4.3.1. სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ხარისხი შეფასებულია სერვისის ინდექსის მეთოდოლოგიის მიხედვით.
საბაზისო 2018: 0
სამიზნე 2020: 5
4.3.2. 3 სახელმწიფო სერვისის მიმწოდებელი უწყების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე
საბაზისო 2018: 0
სამიზნე 2020: 70%
ამოცანის შესრულების სტატუსი: შეუსრულებელი

ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორებს წარმოადგენს:
1. სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ხარისხი შეფასებულია სერვისის ინდექსის მეთოდოლოგიის მიხედვით.
2. 3 სახელმწიფო სერვისის მიმწოდებელი უწყების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე

მონიტორინგის მომენტისათვის განხორციელებულია (დასრულებულია) ამოცანის აქტივობების უდიდესი ნაწილი:

- შემუშავებულია სერვისის ინდექსის კონცეფცია და მეთოდოლოგია.
- შემუშავებულია მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სტანდარტი, რომელიც ითვალისწინებს ყველა სერვისის მიმწოდებლისთვის საერთო სავალდებულო კრიტერიუმებს.
- შექმნილია მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარების ტრენინგ მოდული და ტრენინგი გავლილი აქვს 14 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 45 თანამშრომელს.
- მომზადებულია საერთო შეფასების ჩარჩოს (Common Assessment Framework - CAF) მეთოდოლოგიის გზამკვლევი და სახელმძღვანელო, რომელიც ეფუძნება საერთაშორისო/ევროპულ გამოცდილებას.
- მომზადებულია CAF-ის შესახებ ტრენინგ მოდულისა და შესაბამისი მასალა და ტრენინგი გავლილი აქვს 12 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 63 თანამშრომელს.
- CAF მეთოდოლოგია დანერგილია 2 სერვისის მიმწოდებელ უწყებაში.

ამავე დროს, არ დაფიქსირებულა სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ხარისხი შეფასებულია სერვისის ინდექსის მეთოდოლოგიის მიხედვით და არ ჩატარებულა კვლევა სახელმწიფო სერვისის მიმწოდებელი უწყების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონის განსაზღვრის მიზნით.
სერვისის ინდექსის კონცეფციის დოკუმენტში მოცემული განხორციელების კონკრეტული გეგმის თანახმად, შეფასება, რომელშიც სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი უწყებები უნდა იყვნენ ჩართული, 2020 წლის სექტემბრიდან უნდა დაწყებულიყო. თუმცა შესაბამისი მოსამზადებელი აქტივობების განხორციელების შეფერხების გამო, პროცესი გახანგრძლივდა.
სამწუხაროდ არ გვაქვს ინფორმაცია არც იმასთან დაკავშირებით, განხორციელდა თუ ამ მიმართულებით რაიმე აქტივობა 2021 წლის პირველ ნახევარში.
შესაბამისად, რიგი აქტივობების განხორციელების მიუხედავად, არ განხორციელდა 4.3 ამოცანის ინდიკატორებით განსაზღვრული საქმიანობა.

აქედან გამომდინარე, **4.3 ამოცანა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს**.

ამოცანა 4.3. აქტივობების შესრულების შედეგები

ამოცანა მოიცავს 8 აქტივობას და მათი შეფასების 14 (მ.შ. 3 დამატებით) ინდიკატორს.

აქტივობა	**ამოცანა 4.3.** სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფა ხარისხის შემოწმებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით
4.3.1.	სერვისის ინდექსის კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის შემუშავება და შეთანხმება დაინტერესებულ მხარეებთან (სახელმწიფო უწყებები, სამოქალაქო საზოგადოება)
4.3.2.	სერვისის ინდექსის პორტალის შექმნა
4.3.3.	მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის შემუშავება
4.3.4.	მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარების ტრენინგ მოდულის შექმნა და ტრენინგ-კატალოგში დაფიქსირება
4.3.5.	მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარება
4.3.6.	საერთო შეფასების ჩარჩოს (Common Assessment Framework - CAF) მეთოდოლოგიის გზამკვლევისა და სახელმძღვანელოს შექმნა
4.3.7.	CAF-ის შესახებ ტრენინგ მოდულისა და შესაბამისი მასალის მომზადება
4.3.8.	CAF მეთოდოლოგიის დანერგვა

2020 წლის დასასრულის მდგომარეობთ, აქტივობების 14 ინდიკატორით განსაზღვრული საქმიანობიდან თერთმეტი (მ.შ. 3 დამატებითი) დასრულებული იყო, ერთის შესრულება მიმდინარეობდა, ხოლო ორი - ჯერ არ იყო დაწყებული.
მონიტორინგის მეორე ეტაპზე შესაბამისი საჯარო უწყებებიდან ინფორმაცია არ იქნა მოწოდებული, შესაბამისად ვერ ვიტყვით, რა პროგრესი განიცადა აქტივობებმა 2021 წლის I-II კვარტალში.

აქტივობა 4.3.1.

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა სერვისის ინდექსის კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის შემუშავებას და შეთანხმებას დაინტერესებულ მხარეებთან.

აქტივობა 4.3.1 სერვისის ინდექსის კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის შემუშავება და შეთანხმება დაინტერესებულ მხარეებთან (სახელმწიფო უწყებები, სამოქალაქო საზოგადოება).
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: სერვისის ინდექსის კონცეფცია და მეთოდოლოგია შემუშავებულია.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

სახელმწიფო სერვისების ინდექსის კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის დოკუმენტი შემუშავებულია. მასში ასახულია დაინტერესებული მხარეებისა და რეფორმის

სერვისების მიწოდების კომპონენტის სამუშაო ჯგუფის წევრი უწყებების უკუკავშირი, ამგვარად მზად არის დოკუმენტის საბოლოო ვერსია.
პარალელურად მომზადდა საერთაშორისო გამოცდილებისა და საუკეთესო პრაქტიკების კვლევის შემაჯამებელი ანგარიში, რაც საფუძვლად დაედო სერვისების ინდექსის ქართული მოდელის შემუშავებას.

შესაბამისად **4.3.1. აქტივობა შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს**.

<u>აქტივობა 4.3.2.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის მეორე აქტივობა გულისხმობდა სერვისის ინდექსის პორტალის შექმნას.

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: შეუსრულებულია

სერვისის ინდექსის მეთოდოლოგიით შეფასებული სახელმწიფო სერვისების რაოდენობის იდენტიფიცირება შესაძლებელი უნდა იყოს ელექტრონული პლატფორმის მეშვეობით.
სახელმწიფო სერვისების ინდექსის პორტალის შემუშავებასთან დაკავშირებით გამოწვევას და ჯერ კიდევ მოლაპარაკების საგანს წარმოადგენს სახელმწიფო სერვისების ინდექსთან დაკავშირებული აქტივობების, და მათ შორის პორტალის შექმნისა და მის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი უწყების განსაზღვრა. 2021 წლის დასაწყისისათვის პორტალის შექმნამდე მიმდინარეობდა კონცეფციის გაზიარება დამატებით დაინტერესებულ მხარეებთან.
მონიტორინგის მეორე ეტაპზე არსებული მდგომარეობა უცნობია, ვინაიდან შესაბამისი ინფორმაცია არ იქნა მოწოდებული.

შესაბამისად **4.3.2. აქტივობა შეუსრულებელია**.

<u>აქტივობა 4.3.3.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის მესამე აქტივობა გულისხმობდა მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის შემუშავებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია სტანდარტის შემუშავება.

აქტივობა 4.3.3 მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის შემუშავება
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: სტანდარტი შემუშავებულია
აქტივობის შედეგის ალტერნატიული ინდიკატორი: მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სტანდარტი ითვალისწინებს ყველა სერვისის მიმწოდებლისთვის საერთო სავალდებულო კრიტერიუმებს.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის სახელმძღვანელოს შემუშავება იგიგმებოდა 2019 წლის IV კვარტალში.
2020 წლის ბოლოს მონაცემებით მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის სახელმძღვანელო შემუშავებულია. მასში ასახულია სერვისების მიწოდების კომპონენტის სამუშაო ჯგუფის უკუკავშირი. ასევე, დოკუმენტის შემუშავების პროცესში მიმდინარეობდა აქტიური მუშაობა სერვისების ერთიანი სტარტეგიის სხვადასხვა მიმართულების ექსპერტებთან, რათა მათ მიერ შემუშავებული მეთოდოლოგიები და სახელმძღვანელოები ლოგიკურ ბმაში ყოფილიყო კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის სახელმძღვანელოსთან.

შესაბამისად, შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ **4.3.3. აქტივობა შესრულებულია**.

<u>აქტივობა 4.3.4.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის მეოთხე აქტივობა გულისხმობდა მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის შემუშავებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია სტანდარტის შემუშავება.

აქტივობა 4.3.4 მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარების ტრენინგ მოდულის შექმნა და ტრენინგ-კატალოგში დაფიქსირება.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:
4.3.4.1. ტრენინგ მოდული ფიქსირდება სასწავლო ცენტრის ტრენინგ კატალოგში და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის
4.3.4.2. ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

მონიტორინგის არსებულ ეტაპზე მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის ტრენინგ-მოდული და შესაბამისი სატრენინგო მასალები შემუშავებულია. ტრენინგ-პაკეტი გადაეცა სასწავლო ცენტრს და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის (http://www.tcj.gov.ge/ka/training/list/73). სსიპ - საქართველოს იუსტიციის სასწავლო ცენტრი დაკვეთის შემთხვევაში, უზრუნველყოფს სხვადასხვა ორგანიზაციებისთვის ტრენინგების ორგანიზებას.
მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის მიმართულებით ჩატარდა როგორც ტრენერთა ტრენინგი, ასევე დისტანციურად გადამზადდნენ სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი უწყებების წარმომადგენელი თემატური თანამშრომლები. ამ მიმართულებით საანგარიშო პერიოდში გადამზადდა სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი 14 უწყების სულ 45 თანამშრომელი.

ამრიგად როგორც პირველი, ისე მეორე ინდიკატორის მიხედვით, **აქტივობა 4.3.4 შესრულებულად** უნდა ჩაითვალოს.

<u>აქტივობა 4.3.5.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის მეხუთე აქტივობა გულისხმობდა მომხმარებლის

კმაყოფილების კვლევის ჩატარებას.

აქტივობა 4.3.5 მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარება.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:
4.3.5.1. კვლევა ჩატარებულია 1 სერვისის მიმწოდებელ სახელმწიფო უწყებაში
4.3.5.2. კვლევა ჩატარებულია 2 სერვისის მიმწოდებელ სახელმწიფო უწყებაში
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შეუსრულებულია

მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარება დამოკიდებულია როგორც მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სახელმძღვანელოსა და ტრენინგ-მოდულის შემუშავებაზე (აქტივოვბა 4.3.3), ხოლო შემდგომ უკვე ამ მიმართულებით ჩატარებულ ტრენინგებზე (აქტივობა 4.3.4). ვინაიდან აღნიშნული აქტივობები, პანდემიის გამო დაგვიანებით განხორციელდა (2020 წლის IV კვარტალი - ოქტომბერ-დეკემბერი), კვლევის ჩატარება დაგეგმილ პერიოდში (2020 II და IV კვარტალი) ვერ მოხდებოდა. მონიტორინგის მეორე ეტაპზე (2021 წლის ზაფხული) პასუხისმგებელი უწყებებიდან ინფორმაციის მოძიება ვერ მოხერხდა.

შესაბამისად, **4.3.5 აქტივობა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს**.

<u>აქტივობა 4.3.6.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის მეექვსე აქტივობა გულისხმობდა საერთო შეფასების ჩარჩოს (Common Assessment Framework - CAF) მეთოდოლოგიის გზამკვლევისა და სახელმძღვანელოს შექმნას.

აქტივობა 4.3.6 საერთო შეფასების ჩარჩოს (Common Assessment Framework - CAF) მეთოდოლოგიის გზამკვლევისა და სახელმძღვანელოს შექმნა.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: შექმნილია საერთო შეფასების ჩარჩოს სახელმძღვანელო და დანერგვის მეთოდოლოგიის გზამკვლევი.
აქტივობის შედეგის ალტერნატიული ინდიკატორი: საერთო შეფასების ჩარჩოს სახელმძღვანელო ეფუძნება საერთაშორისო/ევროპულ გამოცდილებას
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, 2019 წლის ბოლოსთვის შემუშავდა CAF მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელო. ვინაიდან 2020 დეკემბერში ევროპის საჯარო მმართველობის კავშირის მიერ გამოქვეყნდა აღნიშნული სახელმძღვანელოს განახლებული რედაქცია, დაიიწყო მუშაობა დოკუმენტის ახალი მოთხოვნის მიხედვით შესაცლელად.
მონიტორინგის მომენტისათვის საერთო შეფასების ჩარჩოს სახელმძღვანელო მომზადებულია. უახლოეს პერიოდში იგეგმება მისი პრეზენტაცია.

ზემოთქმულიდან გამომდინარე **4.3.6 აქტივობა შესრულებულია**.

<u>აქტივობა 4.3.7.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის მეშვიდე აქტივობა გულისხმობდა CAF-ის შესახებ ტრენინგ მოდულისა და შესაბამისი მასალის მომზადებას.

აქტივობა 4.3.7 CAF-ის შესახებ ტრენინგ მოდულისა და შესაბამისი მასალის მომზადება.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: CAF-ის შესახებ შექმნილია მოდული, რომელიც გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს
აქტივობის შედეგის ალტერნატიული ინდიკატორი: ტრენინგ მოდული ინტეგრირებულია სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

CAF-ის შესახებ ტრენინგ-მოდულისა და შესაბამისი მასალების შემუშავება სრულად დასრულებულია. CAF-ის სახელმძღვანელოს განახლებული ვერსიის (აქტივობა 4.3.7) შესაბამისად განახლდა ტრენინგ-მოდულის დოკუმენტიც. მოდული დაინერგა სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ტრენინგები ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის.
ტრენინგ მოდული 2019-2020 წელს სსიპ - სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსგან სსიპ - საქართველოს იუსტიციის სასწავლო ცენტრმა გადმოიბარა. ამ ორი უწყების ერთობლივ პროდუქტს წარმოადგენდა შეფასების ერთიანი სისტემის (CAF) ტრენერთა ტრენინგის ჩატარება (13 ტრენერის მომზადება).
ტრენერთა ტრენინგთან ერთად ასევე გაიმართა შეფასების ერთიანი ჩარჩოს ტრენინგები სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომელთათვის. ამ მიმართულებით, საანგარიშო პერიოდში, გადამზადდა სულ 12 უწყების 63 თანამშრომელი.

ზემოთქმულიდან გამომდინარე **4.3.7 აქტივობა შესრულებულია**.

<u>აქტივობა 4.3.8.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის მერვე აქტივობა გულისხმობდა CAF მეთოდოლოგიის დანერგვას.

აქტივობა 4.3.8. CAF მეთოდოლოგიის დანერგვა
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:
4.3.8.1.CAF მეთოდოლოგია დანერგილია 1 საპილოტე სერვისის მიმწოდებელ უწყებაში.
4.3.8.2. CAF მეთოდოლოგია დანერგილია დამატებით 2 სერვისის მიმწოდებელ უწყებაში
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, CAF მეთოდოლოგია დანერგილია იუსტიციის სახლში და დამატებით, შსს საპატრულო პოლიციის ერთიანი მომსახურების ცენტრში.

შესაბამისად **4.3.8 აქტივობა შესრულებულია**.

ამოცანა 4.4. შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.4. ამოცანა გულისხმობდა სახელმწიფო სერვისების ფასწარმოქმნის სამართლიანი და ეფექტური მიდგომის ჩამოყალიბებას სერვისების ფასწარმოქმნის ერთიანი მეთოდოლოგიის შემუშავების გზით - მოწმდება 1 ინდიკატორით.

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:** შეუსრულებელი

ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს წარმოადგენს ახლადშექმნილი/ადაპტირებული საჯარო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ფასწარმოქმნა განხორციელდა ფასწარმოქმნის ახალ მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით.

მონიტორინგის მომენტისათვის განხორციელებულია (დასრულებულია) ამოცანის ყველა აქტივობა - შექმნილია ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელო და ტრენინგ მოდული; ტრენინგი გავლილი აქვს 13 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს.

ამავე დროს მართალია, რომ საანგარიშო პერიოდისათვის შექმნილია სახელმწიფო სერვისების ხარჯთაღრიცხვის სტანდარტი - სახელმძღვანელოს სახით, მაგრამ არ მომხდარა ამ მისი რაიმე სამართლებრივი ფორმით დამტკიცება, რის დანერგვასაც, და შესაბამისად ახალ სტანდარტზე დაყრდნობით სერვისების განფასებასაც სავალდებულო ხასიათი მიეცემოდა. შესაბამისად, შეუძლებელია ამოცანის ინდიკატორის მიხედვით, ამ სტანდარტის შესაბამისად ადაპტირებული სერვისების რაოდენობის იდენტიფიცირება.

შესაბამისად, დაგეგმილი აქტივობების განხორციელების მიუხედავად, არ განხორციელდებულა 4.4 ამოცანის ინდიკატორებით განსაზღვრული საქმიანობა. ამოცანის შესრულების პროგრესის შესახებ ინფორმაციის მოძიება ვერც მონიტორინგის მეორე ეტაპზე მოხერხდა.

აქედან გამომდინარე, შეიძლება მივიჩნიოთ, რომ **4.4 ამოცანა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს**.

<u>ამოცანა 4.4. აქტივობების შესრულების შედეგები</u>

ამოცანა მოიცავს 2 აქტივობას და მათი შეფასების 3 ინდიკატორს.

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

4.4.1.	ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელოს შექმნა
4.4.2.	ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის ტრენინგ მოდულის შექმნა

აქტივობების 3 ინდიკატორით განსაზვრული საქმიანობიდან სამივე დასრულდა.

<u>აქტივობა 4.4.1.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.4. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელოს შექმნას.

აქტივობა 4.4.1. ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელოს შექმნა
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: ფასწარმოქმნის სახელმძღვანელო და მეთოდოლოგია, რომელიც განხილულია სერვისის მიმწოდებელ ყველა უწყებასთან და დადასტურებულია მათ მიერ.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

საანგარიშო პერიოდში შემუშავებულია ადგილობრივი სიტუაციის ანალიზისა და საერთაშორისო საუკეთესო გამოცდილებების კვლევა, რაც საფუძვლად დაედო ხარჯთაღრიცხვის ქართული მოდელის - სახელმწიფო სერვისების ხარჯთაღრიცხვის სახელმძღვანელოს შემუშავებას. სახელმძღვანელოს შემუშავების პროცესში აქტიურად იყვნენ ჩართულნი რეფორმის სერვისების მიწოდების კომპონენტის სამუშაო ჯგუფის წარმოამდგენელი უწყებები, რომელთა უკუკავშირზე დაყრდნობითაც მომზადდა მეთოდოლოგიური დოკუმენტიც.
ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელო მომზადებულია. COVID-19-ის გავრცელებით გამოწვეული შეფერხებების შედეგად ღონისძიება დროებით გადაიდო. ამჯერად იგეგმება სახელმძღვანელოს პრეზენტაცია.

აქედან გამომდინარე, **4.4.1 აქტივობა შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს**.

<u>აქტივობა 4.4.2.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.4. ამოცანის მეორე აქტივობა გულისხმობდა ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის ტრენინგ მოდულის შექმნას.

აქტივობა 4.4.2. ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის ტრენინგ მოდულის შექმნა.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:
4.4.2.1. ტრენინგ მოდული ინტეგრირებულია სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ტრენინგი ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის.
4.4.2.2. ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

მონიტორინგის მომენტისათვის სახელმწიფო სერვისების განფასების ტრენინგ-მოდული და შესაბამისი სატრენინგო მასალები შემუშავებულია. ტრენინგ-პაკეტი გადაეცა სასწავლო ცენტრს და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის.

სახელმწიფო სერვისების ხარჯთაღრიცხვის მიმართულებით ჩატარდა როგორც ტრენერთა ტრენინგი, ასევე გადამზადდნენ სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი უწყებების წარმომადგენელი თემატური თანამშრომლები. ამ მიმართულებით საანგარიშო პერიოდში გადამზადდა სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი 13 უწყების სულ 30 თანამშრომელი.

შესაბამისად, როგორც პირველი, ისე მეორე ინდიკატორის მიხედვით **აქტივობა 4.4.2 შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს**.

ამოცანა 4.5. შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.5 ამოცანა გულისხმობდა სახელმწიფო და კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებას My.gov.ge-ს გაძლიერების გზით.

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 შესრულდა

ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორებს წარმოადგენს My.gov.ge-ზე:
1. სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდილი რაოდენობა (470-მდე).
2. კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების გაზრდილი რაოდენობა (10-მდე).

მონიტორინგის მომენტისათვის მეტწილად ან ნაწილობრივ განხორციელებულია ამოცანის ყველა აქტივობა: სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების მიწოდების რეგულირებისათვის საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავება; My.gov.ge-ზე რიგი ახალი საინფორმაციო მასალის განთავსება და მათი პოპულარიზაცია.

უშუალოდ ამოცანის ინდიკატორების შესაბამისად განხორციელებული აქტივობიდან უნდა აღინიშნოს, რომ 2020 წლის ბოლოსათვის უკვე 700-მდე სახელმწიფო ელექტრონული სერვისი იყო ხელმისაწვდომი, რითაც უკვე მიღწეულია 2020 წლისათვის განსაზღვრული სამიზნე მაჩვენებელი (470) სერვისი.
My.gov.ge-ზე სერვისების განთავსება არ გამომდინარეობს საკანონმდებლო ვალდებულებიდან, რის გამოც, გართულებულია უწყებებთან თანამშრომლობა მათი სერვსიების ინტეგრაციის საკითხზე. უწყებების ნაწილი, ქმნის მათი უფლებამოსილების სფეროში არსებული სერვისების მისაწოდებლად ალტერნატიულ არხებს.
პანდემიით გამოწვეული შეზღუდული რესურსების პირობებში სსიპ - ციფრული მმართველობის სააგენტომ მხოლოდ შემდეგ 2 ელექტრონულ სერვისზე მუშაობა შეძლო: "მიმართე ბიზნესომბუდსმენს" და "თანამშრომლები და მინდობილობები". მათგან

პირველისთვის შექმნილია ინტერაქტიული დახმარების მოდული.

შესაბამისად, დაგეგმილი აქტივობების განხორციელების მიუხედავად, სრულად არ განხორციელდებოდა 4.5 ამოცანის ინდიკატორებით განსაზღვრული საქმიანობა. დამატებითი ინფორმაციის მოძიება ვერც მონიტორინგის მეორე ეტაპზე მოხერხდა.

აქედან გამომდინარე, შეიძლება მივიჩნიოთ, რომ **4.5 ამოცანა მეტწილად შესრულებულად** უნდა ჩაითვალოს.

<u>ამოცანა 4.5. აქტივობების შესრულების შედეგები</u>

ამოცანა მოიცავს 5 აქტივობას და მათი შეფასების 5 ინდიკატორს.

აქტივობა	**ამოცანა 4.5.** სახელმწიფო და კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება My.gov.ge-ს გაძლიერების გზით
4.5.1	სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების მიწოდების რეგულირებისათვის საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავება
4.5.2	My.gov.ge-ზე მხედველობა დაქვეითებული მომხმარებლებისათვის გარემოს ადაპტირება მათთან კონსულტაციის შედეგად
4.5.3	My.gov.ge-ზე უკუკავშირის მექანიზმების დანერგვა
4.5.4	My.gov.ge-ზე სახელმწიფო სერვისების გამოყენების სასწავლო მასალის შემუშავება
4.5.5	My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ცოდნის ამაღლება

აქტივობების 5 ინდიკატორით განსაზღვრული საქმიანობიდან ერთი სრულად, ორი მეტწილად, ხოლო ორი - ნაწილობრივ განხორციელდა.

<u>აქტივობა 4.5.1.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების მიწოდების რეგულირებისათვის საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავებას.

აქტივობა 4.5.1. სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების მიწოდების რეგულირებისათვის საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავება **აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:** საკანონმდებლო ცვლილება მომზადებულია და წარდგენილია მთავრობისთვის **აქტივობის შესრულების სტატუსი:** მეტწილად შესრულდა

მომზადებულია სსიპ - ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ საქართველოს ზოგად ადმინისტრაციულ კოდექსში ელექტრონული მმართველობისა და ელ. სერვისების მხარდამჭერი საკანონმდებლო ცვლილებები. პროექტი წარდგენილია საქართველოს იუსტიციის სამინისტროსათვის.
2021 წლის ზაფხულის მდგომარეობით დამატებითი დასკვნების გაკეთება ძნელია, კვლევის მეორე ეტაპზე დამატებითი ინფორმაციის მოძიება ვერ მოხერხდა.

შესაბამისად, **4.5.1. აქტივობა მეტწილად შესრულდა**.

<u>აქტივობა 4.5.2.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანის მეორე აქტივობა გულისხმობდა My.gov.ge-ზე მხედველობადაქვეითებული მომხმარებლებისათვის გარემოს ადაპტირებას მათთან კონსულტაციის შედეგად.

აქტივობა 4.5.2. My.gov.ge-ზე მხედველობა დაქვეითებული მომხმარებლებისათვის გარემოს ადაპტირება მათთან კონსულტაციის შედეგად **აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:** My.gov.ge-ზე არსებობს მხედველობა დაქვეითებული მომხმარებლებისათვის ადაპტირებული გარემო **აქტივობის შესრულების სტატუსი:** მეტწილად შესრულდა

2019 წლის განმავლობაში, სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ გამართული მხედველობადაქვეითებულ პირებთან გაიმართა საკონსულტაციო შეხვედრის შემდეგ, განხორციელდა ტექნიკური სამუშაოები მხედველობადაქვეითებული მომხმარებლებისთვის ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის - My.gov.ge-ის ადაპტაციის მიზნით. პორტალი ადაპტირდა უსინათლო და მცირემხედველი მომხმარებლისთვის და ამოქმედდა ვებ-გვერდზე "თავსებადობის მენიუ". ამჟამად აღნიშნული ცვლილებების ნაწილი უკვე ხელმისაწვდომია მომხმარებლებისთვის.
ამავე დროს, 2021 წლის დასაწყისისათვის ელექტრონული სერვისების დიდი ნაწილი აღნიშნულ ფორმატში მომხმარებლისთვის კვლავ დასამატებელი იყო. 2021 წლის პირველ ნახევარში დამატებით ინფორმაციაზე ხელმიუწდომლობის გამო, არსებული მდგომარეობის შეფასება ვერ ხერხდება.ამიტომ პირველი ეტაპის შეფასება ძალაში რჩება.

4.5.2. აქტივობა მეტწილად შესრულებულად უნდა მივჩნიოთ.

<u>აქტივობა 4.5.3.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანის მესამე აქტივობა გულისხმობდა My.gov.ge-ზე უკუკავშირის მექანიზმების დანერგვას.

აქტივობა 4.5.3. My.gov.ge-ზე უკუკავშირის მექანიზმების დანერგვა **აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:** უკუკავშირის მექანიზმები ინტეგრირებულია My.gov.ge-ზე **აქტივობის შესრულების სტატუსი:** მეტწილად შესრულდა

სსიპ "მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს" მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალისთვის მომზადდა მომხმარებლებთან უკუკავშირის მექანიზმი, რომელიც 2019 წლის განმავლობაში ფუნქციონირებდა სატესტო გარემოში. უკუკავშირის მექანიზმები სრულყოფილად ინტეგრირებული არ არის, თუმცა გაფართოვდა ლოგირების ფუნქციონალი, რაც კომპლექსური საკითხების მოგვარებისას მომხმარებლისგან დამატებითი ინფორმაციის მიღების საშუალებას

იძლევა.
გეგმის მიხედვით მექანიზმი ხელმისაწვდომი უნდა ყოფილიყო 2020 წლის I კვარტალში, თუმცა ორგანიზაციული ცვლილებების პროცესმა (სსიპ-ების გაერთიანება) დროში შეაფერხა პროცესი. My.gov.ge-სთან დაკავშირებული საკითხების შესახებ ინფორმაციის მოძიება ვერც მონიტორინგის მეორე ეტაპზე (2021 წლის ზაფხული) მოხერხდა,

შესაბამისად უნდა მივიჩნიოთ, რომ **4.5.3. აქტივობა მეტწილად შესრულდა**.

<u>აქტივობა 4.5.4.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანის მეოთხე აქტივობა გულისხმობდა My.gov.ge-ზე სახელმწიფო სერვისების გამოყენების სასწავლო მასალის შემუშავებას.

აქტივობა 4.5.4. My.gov.ge-ზე სახელმწიფო სერვისების გამოყენების სასწავლო მასალის შემუშავება
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: my.gov.ge-ზე განთავსებულია ელექტრონული სერვისების გამოყენების სასწავლო ვიდეო მასალა.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: მეტწილად შესრულდა

ერთი სერვისისთვის შექმნილია და ტესტირების რეჟიმში ფუნქციონირებს ინტერაქტიული დახმარების მოდული (ინსტრუქცია)
სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, 2019 წელს პორტალის მომხმარებლებისთვის შეიქმნა My.gov.ge-ის მოხმარების ინსტრუქცია გრაფიკული ინტერაქტიული მითითებებით. ერთი სერვისისთვის შექმნილია და ტესტირების რეჟიმში ფუნქციონირებს ინტერაქტიული დახმარების მოდული.

იმის გათვალისწინებით, რომ აღნიშნული ფუნქცია ფართო საზოგადოებისთვის ჯერ ხელმისაწვდომი არ არის (ხოლო მეორე ეტაპზე შესაბამისი ინფორმაციის მოძიება ვერ მოხერხდა), შესაძლოა განვაცხადოთ, რომ **4.5.4. აქტივობა მეტწილად შესრულდა**.

<u>აქტივობა 4.5.5.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანის მეხუთე აქტივობა გულისხმობდა My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ცოდნის ამაღლებას.

აქტივობა 4.5.4. My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ცოდნის ამაღლება
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ტრენინგები ჩაუტარდათ:
1. იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების თანამშრომლებს.
2. ცენტრალური და ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლებს
3. კერძო სექტორის და მედიის წარმომადგენლებს
4. სტუდენტებს
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულდა

სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, 2018 წლის ბოლოს და 2019 წლის მანძილზე ტრენინგები ჩატარდა: იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების თანამშრომლისთვის; რიგი მუნიციპალიტეტის მერიებისა და ცენტრალური ხელისუფლების სხვადასხვა უწყების, ასევე კერძო სექტორის მედიისა და არასამთავრობო სექტორის წარმომადგენლებისთვის. გარდა აღნიშნულისა შეხვედრები და ტრენინგები ტარდებოდა დონორი ორგანიზაციების მხარდაჭერით.

ვინაიდან აქტივობის შედეგად ოთხი სამიზნე ჯგუფი დაიფარა, შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ **4.5.5. აქტივობა შესრულდა**.

ამოცანა 4.6. შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.6 ამოცანა გულისხმობდა ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ურთიერთ თავსებადობის ჩარჩოს დანერგვას.

ამოცანა 4.6 ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ურთიერთ თავსებადობის ჩარჩოს დანერგვა **ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებული სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა. საბაზისო 2018: 140 სამიზნე 2020: 196 **ამოცანის შესრულების სტატუსი:** მეტწილად შესრულდა

ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს წარმოადგენს მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებული სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა.

2021 წლის დასაწყისის მონაცემებით 2020 წლის III კვარტალში უკვე 200-ზე მეტი ორგანიზაცია იყო ჩართული მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში, ხოლო სერვისების რაოდენობამ მიაღწია 192-ს.
მონიტორინგის მეორე ეტაპისათვის (2021 წლის ზაფხული) დამატებითი ინფორმაციის მიღება ვერ მოხერხდა.

ამ ეტაპზე შეიძლება მივიჩნიოთ, რომ **4.6 ამოცანა მეტწლად შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს**.

ამოცანა 4.6. აქტივობების შესრულების შედეგები

ამოცანა მოიცავს 3 აქტივობას და მათი შეფასების 3 ინდიკატორს.

აქტივობა	**ამოცანა 4.6.** ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ურთიერთ თავსებადობის ჩარჩოს დანერგვა
4.6.1	რეესტრთა რეესტრის პორტალის განახლება

4.6.2	რეესტრთა რეესტრის პორტალზე ინფორმაციის განთავსების აღსრულების მექანიზმების შემუშავება
4.6.3	მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში დამატებითი სერვისების ინტეგრირება

კვლევის მეორე ეტაპზე აქტივობების ინდიკატორების სრულად შეფასება ვერ მოხერხდა, ვინაიდან გამოთხოვილ ინფორმაციაზე პასუხი შესაბამისი საჯარო უწყებიდან არ ყოფილა მიებული.

<u>აქტივობა 4.6.1.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.6. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა რეესტრთა რეესტრის პორტალის განახლებას.

აქტივობა 4.6.1 რეესტრთა რეესტრის პორტალის განახლება.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: რეესტრთა რეესტრის პორტალი განახლებულია.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: ???

კვლევის მანძილზე სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოდან მასალის მოძიება ვერ მოხერხდა.

<u>აქტივობა 4.6.2.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.6 ამოცანის მეორე აქტივობა გულისხმობდა რეესტრთა რეესტრის პორტალზე ინფორმაციის განთავსების აღსრულების მექანიზმების შემუშავებას.

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: ???

ვინაიდან აღნიშნული აქტივობის შესრულება დამოკიდებულია 4.6.1 აქტივობის შესრულებაზე, აქტივობის და ინდიკატორების შესრულების სტატუსის განსაზღვრა შეუძლებელია.

<u>აქტივობა 4.6.3.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.6. ამოცანის მესამე აქტივობა გულისხმობდა მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში დამატებითი სერვისების ინტეგრირებას.

აქტივობა 4.6.3 მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში დამატებითი სერვისების ინტეგრირება.

აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში რეალიზებულია შემოსავლების სამსახურისა და შინაგან საქმეთა სამინისტროს სერვისები.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

არსებული მონაცემების მიხედვით შსს-სა და შემოსავლების სამსახურის სერვისები ინტეგრირებულია (მაგ.: თანამდებობის პირთა დეკლარაციების შევსებისა და აგრეთვე მონიტორინგის სისტემების გაუმჯობესების მიზნით).
არსებული მდგომარეობით, **4.6.3 აქტივობა შესრულებულია**

ამოცანა 4.7. შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.7 ამოცანა გულისხმობს კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერებას ცნობიერების ამაღლებითა და სასწავლო მეთოდოლოგიების შექმნის გზით - მოწმდება 1 ინდიკატორით.

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 შესრულებულია

ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს წარმოადგენს კრიტიკული ინფრასტრუქტურის სუბიექტების შეფასების საერთო შეწონილი ქულის ზრდა 20%-ით.

მონიტორინგის მომენტისათვის:
- შექმნილია კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგია
- 2 უწყებაში დანერგილია ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემა.
- ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე განახლებულია კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალა.
- შემუშავებულია კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინა სკოლებისათვის.

ამოცანის შესრულების მიზნით 2019 ჩამოყალიბდა პოტენციური კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტთა სია, რომელიც შედგება როგორც საჯარო, ასევე კომერციული (ფინანსური ინსტიტუტები, საკომუნიკაციო სერვისების მიმწოდებლები, ენერგეტიკა, ტრანსპორტირება) ორგანიზაციებისგან და რომელიც შედგა იყო დარგობრივი მარეგულირებელი ორგანიზაციების მონაწილეობით. ჩატარდა შეხვედრები კერძო სექტორისა და საჯარო სექტორის ორგანიზაციებთან.
უწყებების შეფასება დაგეგმილი იყო 2020 წლის ბოლოსათვის, თუმცა თავი იჩინა სირთულეებმაც. რიგმა სსიპ-ებმა (სერვისების განვითარების სააგენტო და მონაცემთა გაცვლის სააგენტო) უარი თქვეს ინფორმაციის მოწოდებაზე; ხოლო საქართველოს პარლამენტში კანონპორექტი, რომელიც გულისხმობდა "ინფორმაციული უსაფრთხოების შესახებ" კანონში ცვლილებებს, რომელიც გავიდა მესამე მოსმენამდე, კენჭისყრაზე აღარ გასულა.

დამატებითი ინფორმაციის მოძიება ვერც კვლევის მეორე ეტაპზე ვერ მოხერხდა შესაბამისად შეწონილი ქულის შეფასება შეუძლებელია.

არსებული მდგომარეობით **4.7 ამოცანა ნაწილობრივ შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს**.

<u>ამოცანა 4.7. აქტივობების შესრულების შედეგები</u>

ამოცანა მოიცავს 4 აქტივობას და მათი შეფასების 7 (მ.შ. 3 დამატებით) ინდიკატორს.

აქტივობა	**ამოცანა 4.7.** კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერება ცნობიერების ამაღლებითა და სასწავლო მეთოდოლოგიების შექმნის გზით
4.7.1	კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგიის ჩამოყალიბება
4.7.2	სახელმწიფო უწყებებში ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემის დანერგვა
4.7.3	ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალის განახლება
4.7.4	სკოლებისათვის კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინის შექმნა

აქტივობების 7 ინდიკატორით განსაზღვრული საქმიანობიდან ოთხი (მ.შ. 2 დამატებითი) დასრულდა. ხოლო ორის (მ.შ. 1 დამატებითი) შესრულება მიმდინარეობს.

<u>აქტივობა 4.7.1.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.7. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგიის ჩამოყალიბებას.

აქტივობა 4.7.1. კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგიის ჩამოყალიბება
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: შექმნილია კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგია.
აქტივობის შედეგის დამატებითი ინდიკატორი: კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგია ეფუძნება საუკეთესო გამოცდილებას.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

2019 წლის სახელმწიფო და ალტერნატიული ანგარიშების მიხედვით **4.7.1. აქტივობა შესრულებულია.**

<u>აქტივობა 4.7.2.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.7. ამოცანის მეორე აქტივობა გულისხმობდა სახელმწიფო უწყებებში ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემის დანერგვას.

აქტივობა 4.7.2. სახელმწიფო უწყებებში ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემის დანერგვა
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: მინიმუმ 3 უწყებაში დანერგილია ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემა.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: მეტწილად შესრულდა

სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, საანგარიშო პერიოდისთვის სატესტო ქსელური სენსორები განთავსდა სსიპ - სერვისების განვითარების სააგენტოში და სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში. მიმდინარეობს ბიუჯეტის მოძიება, რათა შესაძლებელი იყოს ქსელური სენსორის დაყენება 5 ორგანიზაციაში.
როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციით დასტურდება, ინდიკატორით გათვალისწინებული სამი უწყების ნაცვლად ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემა ორ უწყებაში განთავსდა, თუმცა ისინი სატესტო რეჟიმში მუშაობს.
აქტივობის განხორციელების გეგმით 2021 წლის მარტში იგეგმებოდა შესაბამისი სწავლება/ტრენინგი, რომლის შემდეგაც სისტემა კიდევ 5 ორგანიზაციაში უნდა ყოფილიყო დანერგილი. დღეისათვის არსებული მდგომარეობის შეფასება ძნელდება, ვინაიდან კვლევის მეორე ეტაპზე სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოდან მასალის მოძიება ვერ მოხერხდა.

არსებული მონაცემების საფუძველზე შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ **4.7.2. აქტივობა მეტწილად შესრულდა**.

<u>აქტივობა 4.7.3.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.7. ამოცანის მესამე აქტივობა გულისხმობდა ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე კიბერ-უსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალის განახლებას.

აქტივობა 4.7.3. ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალის განახლება
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე განახლებულია კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალა.
აქტივობის შედეგის ალტერნატიული ინდიკატორი: ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე განახლებული კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალა ხელმისაწვდომია დაინტერესებული პირებისთვის
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, 2019 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით სრულად იყო განახლებული კიბერჰიგიენის საბაზისო კურსი. გარდა ამისა, გადაღებულია ვიდეო გაკვეთილებიც. აღნიშნული მასალების განთავსება ტრენინგების ელექტრონულ პორტალზე (elearning.dea.gov.ge), გეგმის თანახმად - 2020 წლის თებერვალში უნდა მომხდარიყო.
2021 წლის აგვისტოს შუახანებისათვის პორტალი elearning.dea.gov.ge მიუწვდომელი იყო. წინამდებარე კვლევის მეორე ეტაპზე სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოდან მასალის მოძიება ვერ მოხერხდა. სამაგიეროდ სსიპ - საქართველოს იუსტიციის სასწავლო

ცენტრიდან იქნა მიღებული პასუხი გამოთხოვილ ინფორმაციაზე. რომლის თანახმადაც:

- საჯარო მმართველობის რეფორმის ფარგლებში შექმნილი მოდულების შესახებ ინფორმაცია გამოქვეყნებულია სასწავლო ცენტრის ვებგვერდზე და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის (http://www.tcj.gov.ge/ka/training/list/73).
- აღნიშნულ მისამართზე განთავსებულია განახლებული კატალოგი. უშუალოდ სახელწოდება "კიბერჰიგიენა" არ იძებნება, თუმცა ცენტრი, დაკვეთის შემთხვევაში, უზრუნველყოფს სხვადასხვა ორგანიზაციებისთვის ტრენინგების ორგანიზებას.

არსებული მონაცემების საფუძველზე შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ **4.7.3. აქტივობა შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს**.

<u>აქტივობა 4.7.4.</u>

სამოქმედო გეგმის 4.7. ამოცანის მეოთხე აქტივობა გულისხმობდა სკოლებისათვის კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინის შექმნას.

აქტივობა 4.7.4. სკოლებისათვის კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინის შექმნა
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: შემუშავებულია კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინა სკოლებისათვის.
აქტივობის შედეგის ალტერნატიული ინდიკატორი: კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინის შემუშავებაში უზრუნველყოფილია პედაგოგებისა და შესაბამისი დარგის ექსპერტების ჩართულობა
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

მონიტორინგის მომენტისათვის არსებული ინფორმაციის მიხედვით, ევროპელი ექსპერტის ჩართულობით, მომზადებულია კიბერჰიგიენის სასწავლო მასალა და ნათარგმნია ქართულ ენაზე.

შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ **4.7.4. აქტივობა შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს**.

სფერო 6. ადგილობრივი თვითმმართველობა

ამოცანა 6.1 შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 6.1 ამოცანა გულისხმობდა თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით, მათი უფლებამოსილებების გაფართოებას - მოწმდება 1 ინდიკატორით.

ამოცანა 6.1. თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით, მათი უფლებამოსილებების გაფართოება.
ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი: ადგილობრივი თვითმმართველობისთვის გადასაცემად იდენტიფიცირებული უფლებამოსილებების რაოდენობა
ამოცანის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია
საბაზისო 2018: 0
სამიზნე 2020: 2

ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს წარმოადგენს ადგილობრივი თვითმმართველობისთვის გადასაცემად იდენტიფიცირებული უფლებამოსილებების რაოდენობა.

მონიტორინგის მომენტისათვის განხორციელებულია (დასრულებულია) ამოცანის ყველა აქტივობა - მომზადდა და მთავრობის მიერ დამტკიცდა ადგილობრივ დონეზე კარგი მმართველობის საშუალოვადიანი (2019-2025) სტრატეგია; განისაზღვრა და თვითმმართველობებს გადაეცა 1 დელეგირებული და 1 საკუთარი უდლებამოსილება.

აქედან გამომდინარე **6.1 ამოცანა შესრულებულია**.

<u>ამოცანა 6.1 აქტივობების შესრულების შედეგები</u>

ამოცანა მოიცავს 3 აქტივობას და მათი შეფასების 5 ინდიკატორს.

აქტივობა	**ამოცანა 6.1.** თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით, მათი უფლებამოსილებების გაფართოება
6.1.1	ადგილობრივ დონეზე კარგი მმართველობის საშუალოვადიანი (2019-2025) სტრატეგიის შემუშავება
6.1.2.	ადგილობრივი თვითმმართველობებისთვის დამატებით გადასაცემი უფლებამოსილებების ანალიზი

აქტივობების 5 ინდიკატორით განსაზვრული საქმიანობიდან ხუთივე დასრულდა.

<u>აქტივობა 6.1.1.</u>

სამოქმედო გეგმის 6.1. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა ადგილობრივ დონეზე კარგი მმართველობის საშუალოვადიანი (2019-2025) სტრატეგიის შემუშავებას.

აქტივობა 6.1.1. ადგილობრივ დონეზე კარგი მმართველობის საშუალოვადიანი (2019-2025) სტრატეგიის შემუშავება.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:
6.1.1.1. შემუშავებულია ადგილობრივ დონეზე კარგი მმართველობის სტრატეგიის დოკუმენტის სამუშაო ვერსია და განხილულია დაინტერესებულ მხარეებთან.
6.1.1.2. სტრატეგიის დოკუმენტი დასამტკიცებლად წარდგენილია საქართველოს მთავრობისთვის.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროს ხელმძღვანელობით შემუშავდა და საქართველოს მთავრობის 31.12.2019 წლის N678 დადგენილებით დამტკიცდა "დეცენტრალიზაციის 2020-2025 წლების სტრატეგია". სტრატეგიის შემუშავება რამდენიმე ეტაპად, სამ სამუშაო ჯგუფთან ჩატარებული განხილვების პარალელურად მიმდინარეობდა, სადაც სახელმწიფო უწყებების გარდა, არასამთავრობო ორგანიზაციები და ექსპერტებიც იყვნენ წარმოდგენილნი.

შესაბამისად, 2019 წლის სახელმწიფო და ალტერნატიული ანგარიშების მიხედვით **6.1.1 აქტივობა შესრულებულია.**

<u>აქტივობა 6.1.2.</u>

სამოქმედო გეგმის 6.1 ამოცანის მეორე აქტივობა გულისხმობდა ადგილობრივი თვითმმართველობებისთვის დამატებით გადასაცემი უფლებამოსილებების ანალიზის.

აქტივობა 6.1.2. ადგილობრივი თვითმმართველობებისთვის დამატებით გადასაცემი უფლებამოსილებების ანალიზი.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:
6.1.2.1. დამატებით გადასაცემი უფლებამოსილებების საკითხი განხილულია დაინტერესებულ მხარეებთან.
6.1.2.2. გამოვლენილია თვითმმართველობისთვის გადასაცემი სულ მცირე 2 უფლებამოსილება.
6.1.2.3. შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილება მომზადებულია და წარდგენილია მთავრობისთვის.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

მონიტორინგის მომენტისათვის:
1. თვითმმართველობებისათვის დამატებით გადასაცემი უფლებამოსილებების საკითხი განხილულ იქნა სახელმწიფო და ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლებთან, საქართველოს ადგილობრივ თვითმმართველობათა ეროვნული ასოციაციის, არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებთან.
2. იდენტიფიცირებულია და მუნიციპალიტეტებისთვის გადაცემულია:
- დელეგირებული უფლებამოსილებები: საჯარო სკოლების რეაბილიტაციის, მშენებლობის და სკოლებში ბავშვების ტრანსპორტირების უფლებამოსილებები.
- საკუთარ უფლებამოსილებები: ბავშვის საჯარო სივრცეში დაცვის, საჯარო ღონისძიებაში მონაწილეობის მიზნით ბავშვთა ჯგუფური ტრანსპორტირების წესების დაცვის და ბავშვზე მეთვალყურეობის განმახორციელებელი პირის (ღონისძიების ორგანიზატორის) მიერ ვალდებულებების შესრულების, ბავშვის ბეჭდურ მედიასთან, საჯარო კინოჩვენებაზე და მასობრივ გასართობ საცეკვაო ცენტრში (ღამის კლუბში) დაშვებისა და ბავშვისთვის ჩაწერილი ფილმის ხელმისაწვდომობის სამართლებრივი შეზღუდვების დაცვის, ბავშვისთვის ალკოჰოლური, ნარკოტიკული, ფსიქოტროპული, ტოქსიკური და თრობის სხვა საშუალებების, ალკოჰოლიანი სასმლის, თამბაქოსა და ნიკოტინის შემცველი ნაწარმისა და კაფსულის უსასყიდლო და სასყიდლიანი მიწოდების აკრძალვის წესების დაცვის მიზნით პრევენციული და შესაბამისი რეაგირების ღონისძიებების განხორციელება.
3. მომზადდა და განხორციელდა შესაბამის საკანონმდებლო/ კანონქვემდებარე აქტებში ცვილებები.

შესაბამისად ყველა ინდიკატორის მიხედვით **აქტივობა 6.1.2 შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს**.

ამოცანა 6.2 შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 6.2 ამოცანა გულისხმობდა ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით, მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივ განვითარებას და გაუმჯობესებას - მოწმდება 1 ინდიკატორით.

ამოცანა 6.2. ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით, მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება. **ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების განვითარების სამოქმედო გეგმა 2019-2020 **ამოცანის შესრულების სტატუსი:** შესრულებულია საბაზისო 2018: არ არსებობს ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებისთვის კონკრეტული სამოქმედო გეგმა სამიზნე 2020: შემუშავებულია ელ. სერვისების განვითარების 2019-2020 წწ. სამოქმედო გეგმა

ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს წარმოადგენს მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების განვითარების სამოქმედო გეგმა 2019-2020.

მონიტორინგის მომენტისათვის განხორციელებულია (დასრულებულია) ამოცანის აქტივობა - ჩატარდა მუნიციპალიტეტში დასანერგი ელექტრონული სერვისების ანალიზი.

შემუშავებულია საქართველოს მუნიციპალიტეტებში ერთიანი ელექტრონული სერვისის დანერგვის სამოქმედო გეგმა (2019-2020). აღნიშნული სერვისების მიწოდება მოქალაქეებისათვის ელექტრონულ ფორმატში 2021 წლიდან იგეგმება.

აქედან გამომდინარე, **6.2 ამოცანა შესრულებულია**.

<u>ამოცანა 6.2 აქტივობების შესრულების შედეგები</u>

ამოცანა მოიცავს 1 აქტივობას და მათი შეფასების 3 ინდიკატორს.

აქტივობა	**ამოცანა 6.2.** ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით, მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება
6.2.1.	მუნიციპალიტეტში დასანერგი ელექტრონული სერვისების ანალიზი

აქტივობების 3 ინდიკატორით განსაზვრული საქმიანობიდან სამივე დასრულდა.

<u>აქტივობა 6.2.1.</u>

სამოქმედო გეგმის 6.2. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა მუნიციპალიტეტში დასანერგი ელექტრონული სერვისების ანალიზს.

აქტივობა 6.2.1. მუნიციპალიტეტში დასანერგი ელექტრონული სერვისების ანალიზი.
აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:
6.2.1.1. მუნიციპალიტეტებში დასანერგი ელ. სერვისების იდენტიფიცირების მიზნით, გამართულია კონსულტაციები დაინტერესებულ მხარეებთან.
6.2.1.2. იდენტიფიცირებულია მუნიციპალიტეტებში დასანერგი ელექტრონული სერვისების აუცილებელი მოდულები.
6.2.1.3. იდენტიფიცირებული სერვისების სამომავლოდ დანერგვის ხელშეწყობის მიზნით, შემუშავებულია 2019-2020 წლების სამოქმედო გემა.
აქტივობის შესრულების სტატუსი: შესრულებულია

მონიტორინგის მომენტისათვის:

- მუნიციპალიტეტებში დასანერგი ელექტრონული სერვისების იდენტიფიცირების მიზნით, გაიმართა კონსულტაციები სახელმწიფო უწყებებისა ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლებთან, აგრეთვე ადგილობრივ თვითმმართველობათა ეროვნულ ასოციაციასთან.
- იდენტიფიცირებულ იქნა მუნიციპალიტეტებში დასანერგი ელექტრონული სერვისების აუცილებელი 17 მოდული.
- აღნიშნული სერვისების დანერგვის ხელშეწყობის მიზნით შემუშავებულია 2019-2020 წლების სამოქმედო გემა.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მონიტორინგის მეორე ეტაპზე (2021 წლის ზაფხული) მთავრობის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, მუნიციპალური სერვისების განვითარების სააგენტო (MSDA) (რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროს, საქართველოს მთავრობის, მსოფლიო ბანკისა და შვეიცარიის განვითარებისა და თანამშრომლობის სააგენტოს მხარდაჭერით), საქართველოს 63 მუნიციპალიტეტში ნერგავს მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების ერთიან პლატფორმას.

- პირველი ეტაპზე 21 მუნიციპალიტეტში უკვე დაინერგა სერვისების გამარტივებული მიღების მოდულები.
- 2021 წლის ივნისის მდგომარეობით პროგრამის იმპლემენტაცია აქტიურ ფაზაშია კიდევ 21 მუნიციპალიტეტში.
- დანარჩენ 21 მუნიციპალიტეტში მოდულების დანერგვა დასრულდება 2022 წელს.

სისტემა მოიცავს მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების ონლაინ პორტალს (ms.gov.ge); მუნიციპალური მართვის სისტემას (მუნიციპალიტეტების შიდა მოხმარებისათვის) და ინტერაქტიულ რუკას (maps.gov.ge).

აღნიშნულიდან გამომდინარე, **6.2.1 აქტივობა შესრულებულია.**

V. დასკვნა და რეკომენდაციები

2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის ორი მიმართულების პროგრესი ანალიზი გვიჩვენებს, რომ დასახული ამოცანიებისა და აქტტივობების მიზნები უმეტესწილად მიღწეულია. ცალკეული დარჩენილი აქტივობების შესრულება, რაც, ხშირ შემთხვევაში, მხოლოდ ტექნიკური ხასიათისაა და მათი განხორციელება უკვე უახლოეს პერიოდშია დაგეგმილი, კიდევ უფრო გაუმჯობესების მიმართულებით მნიშვნელოვნად შეცვლის არსებულ სურათს.

ამავე დროს ახალი, 2021-2024 წლები სამოქმედო გეგმის შემუშავების პროცესში სასურველია გათვალისწინებულ იქნას რამდენიმე საკითხი:

1. გეგმის შემუშავება უნდა მოხდეს SMART პრინციპების გათვალისწინებით.
2. ამოცანები უნდა იყოს უფრო ამბიციური, ხოლო ცალკეული საკითხები, რაც სამოშაო პრცესში უნად გადაწყდეს, სასურველია ამოცანების კატეგორიიდან აქტივობების კატეგორიაში იყოს გადატანილი.
3. ამოცანების დაგეგმვისას ყურადღება უნდა მიექცეს აქტივობების შესაბამისობას - ყველა აქტივობების განხორციელება ავტომატურად უნდა იწყევდეს შესაბამისი ამოცანის გადაწყვეტას.
4. ინდიკატორების ფორმულირების პროცესში გათვალისწინებული უნად იყოს შუალედური შეფასების შესაძლებლობა.
5. სასურველია ამოცანების დაგეგმვისა და განხორციელების პროცესში მეტი აქცენტი გაკეთდეს არა უშუალოდ აქტივობის განხორციელებაზე, არამედ საზოგადოებაზე (პირველ რიგში ამა თუ იმ ცვლილების ბენეფიციარზე) მოხდენილი გავლენის შეფასებაზე.
6. სამოქმედო გეგმის განხორციელებასთან ერთად ყოველი მნიშვნელოვანი ეტაპის დასრულების შემდეგ უნდა ხდებოდეს რეფორმის გზამკვლევს გადახედვა, მისი ახალ გამოწვევებზე რეაგირებისა და არსებულ გარემოსთან ადაპტირების მიზნით.