საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების საამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური აღტერნატიული ანგარიში

მიმართულება: სახელმწიფო სერვისების მიწოდება

2020

ევროკავშირი
საქართველოსთვის
The European Union for Georgia

IDFI
ინფორმაციის თავისუფლების
განვითარების ინსტიტუტი

საქართველოს
ახალგაზრდა
იურისტთა
ასოციაცია

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

მიმართულება: სახელმწიფო სერვისების მიწოდება

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

სარჩევი

მონიტორინგის ძირითადი მიგნებები 6

1. შესავალი 9

2. მეთოდოლოგია 11

3. საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის საჯარო სერვისების მიწოდების მიმართულების ზოგადი შეფასება 13

3.1. საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევისა და 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესაბამისობა სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით არსებულ გამოწვევებთან 15

3.2. საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულების შეფასება 19

4. ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების შედეგები 24

4.1. ამოცანა 4.1 შესრულების შედეგები 26
4.2. ამოცანა 4.1. აქტივობების შესრულების შედეგები 27
4.3. ამოცანა 4.2. შესრულების შედეგები 28
4.4. ამოცანა 4.2. აქტივობების შესრულების შედეგები 29
4.5. ამოცანა 4.3. შესრულების შედეგები 30
4.6. ამოცანა 4.3. აქტივობების შესრულების შედეგები 32
4.7. ამოცანა 4.4. შესრულების შედეგები 35
4.8. ამოცანა 4.4. აქტივობების შესრულების შედეგები 36
4.9. ამოცანა 4.5. შესრულების შედეგები 37
4.10. ამოცანა 4.5. აქტივობების შესრულების შედეგები 38
4.11. ამოცანა 4.6. შესრულების შედეგები 42
4.12. ამოცანა 4.7. შესრულების შედეგები 42
4.13. ამოცანა 4.7. აქტივობების შესრულების შედეგები 43

5. დასკვნა და რეკომენდაციები 47

მონიტორინგის ძირითადი მიგნებები

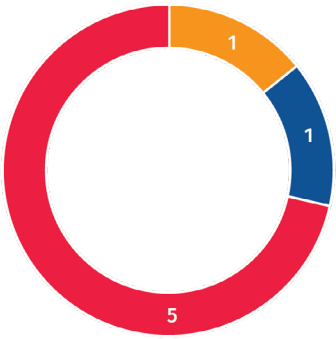
საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევისა და 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის საჯარო სერვისების მიმართულების ანალიზი ცხადყოფს, რომ დოკუმენტები ძირითადად ითვალისწინებს მათი შემუშავებისას არსებულ გამოწვევებს და პრიორიტეტად ასახელებს შესაბამის მიმართულებებს. თუმცა, ამოცანის შედეგის მისაღწევად, რიგ შემთხვევებში, არასაკმარისი ანდა ტექნიკური ხასიათის აქტივობებია გათვალისწინებული, რაც მნიშვნელობას უკარგავს ამოცანებს.

2016 წლის შემდეგ გზამკვლევის განახლება არ მომხდარა, რის გამოც სამოქმედო გეგმასა და გზამკვლევს შორის გარკვეული შეუსაბამობებია. უმნიშვნელოვანესია, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა და გზამკვლევი თანხვედრაში იყოს ერთმანეთთან და გზამკვლევში გამოკვეთილი გამოწვევების შესაბამისად ხდებოდეს ახალი სამოქმედო გეგმის შემუშავება. წინააღმდეგ შემთხვევაში, გზამკვლევის არსებობას აზრი ეკარგება.

ორწლიანი სამოქმედო გეგმით დასახული ზოგიერთი ამოცანისთვის 2019 წელს ერთი ან ორი აქტივობაა განსაზღვრული, რაც აჭიანურებს ამოცანების მიღწევის პროცესს. ამოცანათა აბსოლუტური უმრავლესობის შემთხვევაში შეუძლებელი აღმოჩნდა შუალედური მონიტორინგისთვის მონაცემების მოპოვება, რადგან მათ შესასრულებლად საჭირო აქტივობების უმეტესობა 2020 წლის ბოლოსთვის არის გათვალისწინებული.

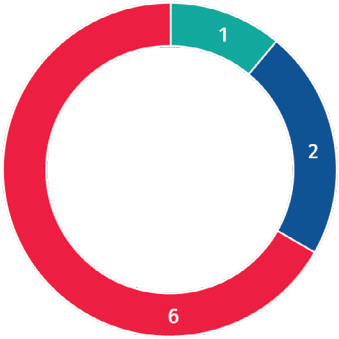
საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის საჯარო სერვისების მიმართულებაში მნიშვნელოვან ხარვეზს წარმოადგენს შეუსაბამოდ ფორმულირებული, გაუმართავი ამოცანები და ინდიკატორები, არასაკმარისი აქტივობები, ფორმალურად განსაზღვრული რისკები და ამბიციური რეფორმების ნაკლებობა.

სამოქმედო გეგმით საჯარო სერვისების მიმართულებით გათვალისწინებული შვიდი ამოცანიდან, 2019 წლის მდგომარეობით, ერთი მეტწილად შესრულებულია, ერთი ნაწილობრივ შესრულებულია, ხოლო დანარჩენი ხუთი - არ არის შესრულებული. ამოცანისთვის განსაზღვრული ცხრა ინდიკატორიდან ერთი შესრულებულია, ორი - ნაწილობრივ, ექვსი კი - არა.



ამოცანების შესრულების შედეგები

- სრულად შესრულებული
- მეტწილად შესრულებული
- ნაწილობრივ შესრულებული
- შეუსრულებული

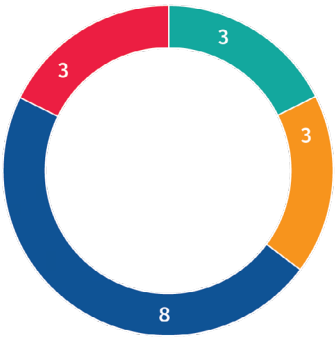


ამოცანის ინდიკატორების შესრულების შედეგები

- სრულად შესრულებული
- მეტწილად შესრულებული
- ნაწილობრივ შესრულებული
- შეუსრულებული

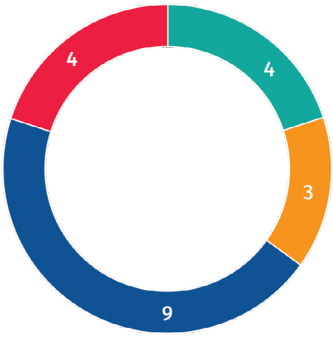
რაც შეეხება აქტივობებს, 2019 წლისთვის საჯარო სერვისების მიმართულებით განსაზღვრული 17 აქტივობიდან სამი სრულად შესრულდა, სამი - მეტწილად, რვა - ნაწილობრივ, სამი კი - არ შესრულდა.

20 შედეგის ინდიკატორიდან (მათ შორის, დამატებითი და ალტერნატიული ინდიკატორები) სრულად შესრულდა ოთხი, მეტწილად - სამი, ნაწილობრივ - ცხრა, ხოლო ოთხი არ შესრულდა.



აქტივობების შესრულების შედეგები

- სრულად შესრულებული
- მეტწილად შესრულებული
- ნაწილობრივ შესრულებული
- შეუსრულებული



აქტივობის შედეგის ინდიკატორების შესრულების შედეგები

- სრულად შესრულებული
- მეტწილად შესრულებული
- ნაწილობრივ შესრულებული
- შეუსრულებული

შესავალი

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

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

საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი და შესაბამისად, სამოქმედო გეგმა ექვს მიმართულებას ეხება: პოლიტიკის დაგეგმვა, საჯარო სამსახური და ადამიანური რესურსების მართვა, ანგარიშვალდებულება, სახელმწიფო სერვისების მიწოდება, საჯარო ფინანსების მართვა და ადგილობრივი თვითმმართველობა. წინამდებარე დოკუმენტო ეხება სამოქმედო გეგმის მეოთხე მიმართულებას - სახელმწიფო სერვისების მიწოდებას და ამ მიმართულებაში სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების 2019 წლის შედეგებს.

ნებისმიერი პოლიტიკის წარმატებულად განხორციელებისთვის უმნიშვნელოვანესია პოლიტიკის დოკუმენტის შესრულების მონიტორინგი, მიმდინარე ხარვეზების თუ გამოწვევების იდენტიფიცირება და მათზე რეაგირების გზების დასახვა. უნდა აღინიშნოს, რომ წინა წლებისგან განსხვავებით, მთავრობის ადმინისტრაციამ დაიწყო საჯარო მმართველობის სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგი და წელს პირველად იქნა მონიტორინგის შედეგები საჯაროდ წარდგენილი. წინამდებარე დოკუმენტი კი წარმოადგენს მონიტორინგის ალტერნატიულ ანგარიშს და განსხვავებული მეთოდოლოგიიდან გამომდინარე, შესაძლოა, არ მოდიოდეს მთავრობის ადმინისტრაციის მიერ გამოქვეყნებულ მონიტორინგის შედეგებთან სრულ თანხვედრაში.

1 ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერგიის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის „საქართველო-ევროკავშირის ასოცირების შესახებ შეთანხმება", მუხლი 4.

2 საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020, გვ. 6.

მეთოდოლოგია

მონიტორინგის ფარგლებში შეფასდა საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევითა და 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული მიზნებისა და ამოცანების შესაბამისობა საჯარო მმართველობაში არსებულ გამოწვევებთან. ამისთვის ჩატარდა სიტუაციის ანალიზი საერთაშორისო და ადგილობრივი ორგანიზაციების ანგარიშებზე, კვლევებზე, რეკომენდაციებსა (მათ შორის, მდგრადი განვითარების მიზნებთან (SDG), ასოცირების შეთანხმებით გათვალისწინებულ ვალდებულებებთან და ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD) სტანდარტებთან შესაბამისობის კუთხით) და სხვა წყაროებზე დაყრდნობით, რომლის საფუძველზე გამოიკვეთა რამდენიმე პრიორიტეტული პრობლემა/გამოწვევა.

სამოქმედო გეგმის სტრუქტურული გამართულობა შეფასდა შემდეგ კრიტერიუმზე დაყრდნობით: რამდენად პასუხობს სამოქმედო გეგმის ამოცანები, ინდიკატორები და აქტივობები ე.წ. S.M.A.R.T. კრიტერიუმებს, რომელთა მიხედვით სამოქმედო გეგმის აღნიშნული კომპონენტები უნდა იყოს სპეციფიკური, გაზომვადი, მიღწევადი, რეალური და დროში განსაზღვრული.

სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულ ამოცანებისა და აქტივობების შესრულებას 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.

მონიტორინგის ფარგლებში შეფასება ძირითადად დაეყრდნო კანონმდებლობის, საერთაშორისოსტანდარტებისადასხვადასხვაინსტრუმენტითსაჯარომმართველობისრეფორმასთან დაკავშირებით გათვალისწინებული ვალდებულებების ანალიზს. მონიტორინგი დაეყრდნო საჯარო ინფორმაციას - მონიტორინგის განხორციელებისას ინფორმაციის მიღების პირველ წყაროს წარმოადგენს საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაცია და საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული პასუხისმგებელი უწყებები. ამიტომ, მონიტორინგის დასაწყისში ინფორმაცია გამოთხოვილი იქნა პასუხისმგებელი უწყებებიდან - თითოეული ამოცანისა და აქტივობის შესრულებასთან დაკავშირებით. მონიტორინგის ანგარიშის სამუშაო ვერსია მოსაზრებებისთვის წარედგინა პასუხიმგებელ უწყებებს და შეძლებისდაგვარად მოხდა მათი პოზიციის გათვალისწინება დოკუმენტისთვის საბოლოო სახის მიცემისას.

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

საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019 – 2020 წლების სამოქმედო გეგმის ზოგადი შეფასების თავში განხილულია საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევითა და 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ამოცანების შესაბამისობა საჯარო მმართველობაში სახელმწიფო სერვისების მიმართულებით არსებულ გამოწვევებთან. ამ მიზნით გაანალიზებულია არსებული სიტუაცია საერთაშორისო და ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების ანგარიშებზე, კვლევებსა და რეკომენდაციებზე დაყრდნობით, იდენტიფიცირებულია პრიორიტეტული გამოწვევები და შეფასებულია არსებულ გამოწვევებთან სტრატეგიული დოკუმენტებით გათვალისწინებული ამოცანების შესაბამისობა. ამავე თავში შეფასებულია საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის საჯარო სერვისების მიმართულების სტრუქტურული გამართულობა, რამდენად საკმარისი და რელევანტურია ამოცანის ქვეშ მოცემული აქტივობები ამოცანის მისაღწევად და რამდენად პასუხობს სამოქმედო გეგმის ამოცანები, აქტივობები და ინდიკატორები ე.წ. S.M.A.R.T. (specific, measurable, attainable, realistic and timely) კრიტერიუმებს,[3] რომელთა მიხედვით, სამოქმედო გეგმის აღნიშნული კომპონენტები უნდა იყოს სპეციფიკური, გაზომვადი, მიღწევადი, რეალური და დროში განსაზღვრული.

3 ინფორმაცია ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://www.projectsmart.co.uk/smart-goals.php.

3.1 საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევისა და 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესაბამისობა საჯარო სერვისების მიწოდების მიმართულებით არსებულ გამოწვევებთან

საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი[4] და 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმა,[5] შესაბამისი თანმიმდევრობით, 2015 წლის აგვისტოსა და 2019 წლის ივნისში დამტკიცდა. 2015 წელს დამტკიცებული საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2016 წელს განახლებული რედაქციით ჩამოყალიბდა,[6] თუმცა, მასში ძირითადად ტექნიკური ხასიათის ცვლილებები იქნა შეტანილი და შინაარსობრივი ნაწილი, ფაქტობრივად, არ შეცვლილა. უნდა აღინიშნოს, რომ გზამკვლევი ცოცხალი დოკუმენტია, რომელიც, საჭიროების შემთხვევაში, უნდა ახლდებოდეს მიმდინარე გამოწვევების შესაბამისად. თუმცა, 2016 წლის შემდეგ გზამკვლევი არ განახლებულა, მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირსა და საქართველოს შორის ასოცირების 2017-2020 წწ. დღის წესრიგის მიხედვით, აღნიშნული ერთ-ერთ პრიორიტეტად არის დასახელებული.[7] რამდენადაც საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა ორ წელიწადში ერთხელ მტკიცდება, სასურველია, გზამკვლევიც სწორედ ამ პერიოდულობით ახლდებოდეს და განახლებული გზამკვლევის შესაბამისად მტკიცდებოდეს სამოქმედო გეგმა. აღნიშნულის გათვალისწინებით, დოკუმენტის ამ ნაწილში განხილულია, ერთი მხრივ, ის გამოწვევები, რომელთა წინაშეც სახელმწიფო იდგა გზამკვლევის შემუშავებისას, ხოლო მეორე მხრივ, 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შემუშავებისას არსებული გამოწვევები, რომლებიც უნდა ასახულიყო როგორც გზამკვლევში, ისე სამოქმედო გეგმაში.

სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით წლების განმავლობაში არსებობდა გამოწვევები, რომლებიც სხვადასხვა ფორმატში არაერთხელ განხილულა საერთაშორისო და ადგილობრივ დონეზე. უკანასკნელი ათწლეულის განმავლობაში, ამ სფეროში სხვადასხვა მნიშვნელოვანი აქტივობა განხორციელდა, რამაც ხელი შეუწყო სერვისების ხელმისაწვდომობას ისევე, როგორც სახელმწიფო მომსახურებისა და ელექტრონული მმართველობის განვითარებას (მაგალითად, საზოგადოებრივი ცენტრების განვითარება, ერთი ფანჯრის პრინციპით სერვისების მიწოდების მიზნით იუსტიციის სახლების ფუნქციონირება,

4 საქართველოს მთავრობის 2015 წლის 19 აგვისტოს №427 დადგენილება საჯარო მმართველობის განხორციელების სტრატეგიული დოკუმენტების - „საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020-ისა“ და „პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემის რეფორმის სტრატეგია 2015-2017-ის“ დამტკიცების თაობაზე. ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://matsne.gov.ge/document/view/2953552?publication=1.

5 საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 10 ივნისის №274 დადგენილება საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის დამტკიცების შესახებ. ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://matsne.gov.ge/document/view/4586360?publication=0.

6 საქართველოს მთავრობის 2016 წლის 18 აპრილის №186 დადგენილება „საჯარო მმართველობის განხორციელების სტრატეგიული დოკუმენტების – „საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020-ისა“ და „პოლიტიკის დაგეგმვის სისტემის რეფორმის სტრატეგია 2015-2017-ის“ დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს მთავრობის 2015 წლის 19 აგვისტოს №427 დადგენილებაში ცვლილების შეტანის შესახებ. ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://matsne.gov.ge/document/view/3259832?publication=0.

7 Association Agenda between the European Union and Georgia, 2017 – 2020, გვ. 17. ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/annex_ii_-_eu-georgia_association_agenda_text.pdf.

მოქალაქეებისთვის სერვისების მიწოდების ერთიანი პლატფორმის (My.gov.ge) დანერგვა). თუმცა, სახელმწიფო სერვისების სფეროში მიღწეული პროგრესის მიუხედავად, ბოლო პერიოდში სახელმწიფო სერვისების პრაქტიკული გაუმჯობესების თვალსაზრისით არსებითი ცვლილებები არ განხორციელებულა და, შესაბამისად, 2019 წლისთვის ამ მიმართულებით არსებობდა რიგი გამოწვევებისა. ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი გამოწვევა იყო სერვისების შექმნისა და მიწოდების ერთიანი სტანდარტის არარსებობა, რის გამოც, სახელმწიფო სერვისების მახასიათებელი იყო ფრაგმენტული, არათანაბარი განვითარება ისევე, როგორც მათი არაერთგვაროვანი ხასიათი და არასისტემურობა. აღნიშნულის გამო, მნიშვნელოვნად განსხვავდებოდა უწყებების დონეზე სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა და ხარისხი. ამასთან, სერვისების დანერგვის ერთიანი სტანდარტის არარსებობის პირობებში გამოწვევას წარმოადგენდა ის, რომ ყველა უწყება, საკუთარი საჭიროებებიდან გამომდინარე, დამოუკიდებლად ქმნიდა სერვისებს, რაც ართულებდა სერვისების შემდგომ სტანდარტიზაციას (მაგალითად, მოქალაქის პლატფორმაზე - my.gov.ge - ინტეგრაციას). სახელმწიფო სერვისების დიზაინის პროცესიც არ მიმდინარეობდა სტრუქტურიზებული, ერთიანი მიდგომით შემუშავებული პოლიტიკის დოკუმენტით გათვალისწინებული პრინციპების მიხედვით.[8] შესაბამისად, სტრატეგიული დოკუმენტების შემუშავებისას პრიორიტეტი უნდა ყოფილიყო სახელმწიფო სერვისების შექმნისა და მიწოდების ერთიანი პოლიტიკის შემუშავება და მისი პრაქტიკაში დანერგვა. აღნიშნული გამოწვევების შესახებ საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევშიც აღინიშნა და პრობლემებად გამოიკვეთა მაღალი ხარისხის მომსახურებისა და მიწოდებისთვის ერთიანი პოლიტიკის ნაკლებობა და სერვისების მიწოდების სფეროში ერთიანი სამართლებრივი ჩარჩოს არარსებობა.[9] რაც შეეხება საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმას, მასში სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავების ფარგლებში (ამოცანა 4.1.) **სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების პოლიტიკის დოკუმენტის მთავრობისთვის წარდგენა ერთ-ერთ აქტივობადაა განსაზღვრული. მართალია, ამოცანა 4.1. ასახავს დოკუმენტის შემუშავების პროცესში არსებულ გამოწვევას, თუმცა, სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების პოლიტიკის დოკუმენტი** 2018 წელს შემუშავდა და ახალი სამოქმედო გეგმით მისი მთავრობისთვის წარდგენის აქტივობად განსაზღვრა ტექნიკურ ხასიათს სძენს ამოცანას. **აღნიშნული იმაზე მეტყველებს, რომ ახალი ამბიციური რეფორმების ნაცვლად, ზოგიერთ შემთხვევაში, დოკუმენტი ითვალისწინებს ვალდებულებებს, რომლებიც უკვე წლებია განხორციელებული და დასრულებული უნდა იყოს.**

დოკუმენტების დამტკიცების პერიოდში არანაკლებ მნიშვნელოვან გამოწვევას წარმოადგენდა მომხმარებლისთვის ელექტრონული სერვისების შეთავაზება. 2019 წლისთვის საქართველოში სამთავრობო უწყებების მხოლოდ მცირე ნაწილი სთავაზობდა მომხმარებელს ონლაინ სერვისს. აღნიშნული განსაკუთრებით იჩენდა თავს რეგიონებში. გაეროს

8 ანალიზისა და კონსულტაციის ჯგუფის „ეისითი“, საჯარო მმართველობის რეფორმის არსებული მდგომარეობის შუალედური კვლევა, 2019, გვ. 105. ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://www.undp.org/content/dam/georgia/docs/publications/DG/UNDP_GE_DG_PAR_civil%20service_public%20perceptions_midterm%20study_2019_geo.pdf.

9 საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაცია, საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020, 2015, გვ. 29. ხელმისაწვდომია ბმულზე: http://gov.ge/files/423_49307_925454.

2018 წლის ელექტრონული მმართველობის ინდექსის მიხედვით, საქართველო 0.69 ქულით მე-60 ადგილზე იყო 193 ქვეყანას შორის. ელექტრონული სერვისების მიმართულებით საქართველო საგრძნობლად ჩამორჩება არა მხოლოდ ევროპის ქვეყნების საშუალო მაჩვენებლებს, არამედ ისეთ ქვეყნებსაც, როგორებიცაა რუსეთი, ყაზახეთი, აზერბაიჯანი, ბელარუსი და სხვა.[10] ონლაინ-მომსახურების დახვეწისა და ახალი დამატებითი სახელმწიფო სერვისების გაციფრულების საჭიროება მთავრობამაც დაადასტურა 2018-2020 წლების სამთავრობო გეგმაში და პრიორიტეტად დაასახელა განახლებული ელექტრონული მმართველობის პოლიტიკის შექმნა.[11] აღნიშნულიდან გამომდინარე, დოკუმენტების შემუშავებისას პრიორიტეტი უნდა ყოფილიყო ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება.

მნიშვნელოვანია ასევე აღინიშნოს სახელმწიფო სერვისების მიწოდების თვალსაზრისით მოსახლეობის ჩართულობის შესახებ. "ეისითის" მიერ მომზადებული კვლევის თანახმად, 2019 წლისთვის, სახელმწიფო სერვისებით სარგებლობისას, მომსახურებასთან დაკავშირებული შენიშვნების მიწოდების შესაძლებლობა გამოკითხულთა ნახევარზე მეტს (51%) არ ჰქონია, ხოლო მათგან, ვისაც ამის შესაძლებლობა ჰქონდა (49%), მომსახურებასთან დაკავშირებული პრეტენზიები უწყებას მხოლოდ 7%-მა მიაწოდა.[12] საჯარო უწყებისთვის მომსახურებასთან დაკავშირებული შენიშვნების მიწოდებისგან თავშეკავების მიზეზად 18%-მა პრეტენზიის მიწოდების ფორმის/საშუალების შესახებ ინფორმაციის არქონა დაასახელა. აღნიშნული მეტყველებს მოსახლეობის ცნობიერების ამაღლების საჭიროებაზე. ამასთან, მოსახლეობის ცნობიერება განსხვავდება სხვადასხვა უწყების მიერ შეთავაზებული სერვისების მიხედვით. მოსახლეობის ინფორმირებულობის დონე დაბალია ელექტრონულ სერვისებთან დაკავშირებით. მაგალითისთვის, 2019 წლისთვის, ელექტრონულ ID ბარათის მფლობელთა უმრავლესობას (84%) არასოდეს გამოუყენებია ბარათი ელექტრონული ოპერაციის განსახორციელებლად. ამასთან, ხშირ შემთხვევაში, მოსახლეობა საჯარო დაწესებულებაში ელექტრონული ფორმით განცხადების წარდგენის შესაძლებლობით არ სარგებლობს.[13] აღნიშნულიდან გამომდინარე, მთავრობისთვის ერთ-ერთი პრიორიტეტი ელექტრონული მმართველობის განვითარება, სახელმწიფო სერვისების შესახებ მოსახლეობის ცნობირების ამაღლება და სერვისების მიწოდების კუთხით საზოგადოების ჩართულობის გაზრდა უნდა ყოფილიყო.

საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევისა და 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის ანალიზი ცხადყოფს, რომ დოკუმენტები, ძირითადად, ითვალისწინებს მათი შემუშავებისას არსებულ გამოწვევებს და პრიორიტეტად ასახელებს ზემოთ განხილულ მიმართულებებს. თუმცა, როგორც უკვე აღინიშნა, ამოცანის შედეგის მისაღწევად, რიგ შემთხვევებში, არასაკმარისი ანდა ტექნიკური ხასიათის აქტივობებია გათვალისწინებული (მაგალითად,

10 UN E-Government Survey 2018. ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://publicadministration.un.org/en/research/un-e-government-surveys

11 საქართველოს მთავრობა, სამთავრობო პროგრამა 2018 – 2020, გვ. 35–36. ხელმისაწვდომია ბმულზე: http://gov.ge/files/68_67099_111823_2018-2020.pdf

12 ანალიზისა და კონსულტაციის ჯგუფის „ეისითი", საჯარო მმართველობის რეფორმის არსებული მდგომარეობის შუალედური კვლევა, 2019, გვ. 107-108.. ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://www.undp.org/content/dam/georgia/docs/publications/DG/UNDP_GE_DG_PAR_civil%20service_public%20perceptions_midterm%20study_2019_geo.pdf.

13 იქვე, გვ. 133.

აქტივობები 4.1.1.; 4.6.1.), რაც მნიშვნელობას უკარგავს ამოცანას. რაც შეეხება საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევს, ისიც პასუხობს მისი დამტკიცების დროს არსებულ გამოწვევებს, თუმცა, გზამკვლევის შემდგომი განახლება არ მომხდარა. და 2020 წელს მოქმედ რედაქციაში ერთ-ერთ ამოცანად კვლავ გაწერილია ელექტრონული საქართველოს 2014 – 2018 წლების სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმის განხორციელება.[14] ერთის მხრივ, აღნიშნული სტრატეგიული დოკუმენტების განხორციელების ვადა უკვე გასულია, ხოლო მეორეს მხრივ, აუცილებელია, რომ გზამკვლევის, როგორც ჩარჩო დოკუმენტის შემუშავებისას მოხდეს არა მარტივი გზის არჩევა და ამოცანებად სექტორული გეგმების შესრულების გაწერა, არამედ, დოკუმენტის შემუშავების პერიოდში არსებული გამოწვევების საპასუხოდ ისეთი პრიორიტეტული ამოცანების განსაზღვრა, რომლებიც რელევანტური სამოქმედო გეგმის შემუშავებისას საორიენტაციო ხასიათის იქნება. უნდა აღინიშნოს, რომ „[საჯარო მმართველობის რეფორმის] ახალი სამოქმედო გეგმის მიზნებისთვის, გზამკვლევში ჩამოყალიბებული ამოცანების ნაწილი შეიცვალა, ასევე, დაემატა ახალი ამოცანები. ახალ სამოქმედო გეგმაში არ მეორდება გზამკვლევის ის ამოცანები, რომლებიც [სამოქმედო გეგმის შემუშავებისას არსებული] გამოწვევებისთვის შეუსაბამოდ ჩაითვალა ან/და 2018 წლის ბოლოს მდგომარეობით სრულად მიღწეულ იქნა.“.[15] უმნიშვნელოვანესია, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა და გზამკვლევი თანხვედრაში იყოს ერთმანეთთან და გზამკვლევში გამოკვეთილი გამოწვევების შესაბამისად მოხდეს ახალი სამოქმედო გეგმის შემუშავება. წინააღმდეგ შემთხვევაში, გზამკვლევის არსებობას აზრი ეკარგება. ამის გათვალისწინებით, აუცილებელია, გზამკვლევი პერიოდულად ახლდებოდეს.

14 საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაცია, საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020, 2015, გვ. 30-32. ხელმისაწვდომია ბმულზე: http://gov.ge/files/423_49307_925454.

15 საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაცია, საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წწ. სამოქმედო გეგმის აღწერილობა, გვ. 7. ხელმისაწვდომია ბმულზე: http://gov.ge/files/72422_72422_512614_%E1%83%A1%E1%83%90%E1%83%9B%E1%83%9D%E1%83%A5%E1%83%9B%E1%83%94%E1%83%93%E1%83%9D%E1%83%92%E1%83%94%E1%83%92%E1%83%9B%E1%83%902019-2020_%E1%83%90%E1%83%A6%E1%83%AC%E1%83%94%E1%83%A0%E1%83%98%E1%83%9A%E1%83%9D%E1%83%91%E1%83%90.pdf.

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

საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმაში სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით შვიდი ამოცანაა წარმოდგენილი. თითოეული ამოცანის ქვეშ გაწერილია ამოცანის შედეგის ინდიკატორები და საბაზისო და სამიზნე მაჩვენებლები, ამოცანის შედეგის დადასტურების წყარო და რისკები. ამოცანის მისაღწევად სამოქმედო გეგმაში მოცემულია შესაბამისი აქტივობები, რომელთა შესრულების ხარისხის შესაფასებლად განსაზღვრულია აქტივობის შედეგის ინდიკატორები და გაწერილია აქტივობის შედეგის დადასტურების წყაროები. სამოქმედო გეგმაში განსაზღვრულია თითოეული აქტივობის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი უწყება (პარტნიორ უწყებასთან ერთად, ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და აქტივობის შესრულების ვადა (წლისა და კვარტალის მითითებით). სამოქმედო გეგმაში ასევე მოცემულია ბიუჯეტისა (ამ გრაფაში აღინიშნება აქტივობის განხორციელებისთვის გამოიყენება ადმინისტრაციული ხარჯი თუ არა) და დაფინანსების წყაროს (იმის მითითებით, დაფინანსება ხორციელდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან, დონორის მიერ თუ არსებობს დეფიციტი) გრაფები ყოველი აქტივობისთვის. სამოქმედო გეგმაში ამოცანები, აქტივობები და ინდიკატორები (იმ შემთხვევაში, თუ ერთზე მეტი ინდიკატორია გათვალისწინებული) დანომრილია.

მისასალმებელია, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმის ახალი სამოქმედო გეგმა **წინასთან შედარებით მნიშვნელოვნად არის გაუმჯობესებული ტექნიკური თვალსაზრისით - შესრულების პროგრესის უკეთ შეფასების მიზნით დამატებულია გაზომვადი ინდიკატორები და საკმარისად კონკრეტული ამოცანები.** სამოქმედო გეგმაში ამოცანების, აქტივობებისა და ინდიკატორების დანომვრა უფრო ადვილად სახელმძღვანელოსა და აღქმადს ხდის დოკუმენტს. ამასთან, საბაზისო და სამიზნე მაჩვენებლებისა და ინდიკატორების არსებობა იძლევა ამოცანისა და აქტივობის შედეგის გაზომვის შესაძლებლობას და ამარტივებს მონიტორინგს. საჯარო მმართველობის რეფორმის ახალი სამოქმედო გეგმა შეიცავს მსგავსი პოლიტიკის დოკუმენტის სავალდებულო სტრუქტურის ყველა ელემენტს, გარდა მიზნისა და გავლენის ინდიკატორისა. მიუხედავად იმისა, რომ მთავრობის დადგენილებით დამტკიცებული პოლიტიკის დოკუმენტების შემუშავების, მონიტორინგისა და შეფასების ახალი სახელმძღვანელოსგან[16] განსხვავებით, საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის დამტკიცების პერიოდში მოქმედი პოლიტიკის დაგეგმვის სახელმძღვანელო[17] სავალდებულოდ არ მიიჩნევდა სამოქმედო გეგმაში მიზნის განსაზღვრას, მიზნის, როგორც სექტორში იდენტიფიცირებული პრობლემების გადაჭრისა და სასურველი

16 საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 20 დეკემბრის №629 დადგენილება პოლიტიკის დოკუმენტების შემუშავების, მონიტორინგისა და შეფასების წესის დამტკიცების შესახებ. ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://matsne.gov.ge/ka/document/view/4747283?publication=0.

17 საქართველოს მთავრობის 2016 წლის 30 დეკემბრის №629 დადგენილება პოლიტიკის დაგეგმვის დოკუმენტის „პოლიტიკის დაგეგმვის სახელმძღვანელოს“ დამტკიცების თაობაზე. ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://matsne.gov.ge/document/view/3526319?publication=0.

შედეგის შესახებ მთავრობის გრძელვადიანი ხედვის განსაზღვრა უმნიშვნელოვანესია სამოქმედო გეგმის მონიტორინგისა და შეფასების ეფექტიანობისთვის.

საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შემუშავების პროცესში პირველად მოხდა საჯარო კონსულტაციის მეთოდის გამოყენება და სამოქმედო გეგმის სამუშაო ვერსია ფართო საზოგადოების წინადადებებისა და მოსაზრებებისთვის საქართველოს მთავრობის ოფიციალურ ვებგვერდზე განთავსდა,[18] რაც მისასალმებელია. სამოქმედო გეგმის შემუშავების პროცესში ჩართული იყო სამოქალაქო საზოგადოებაც, მათ შორის, „ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი", როგორც საჯარო მმართველობის რეფორმის უწყებათაშორისი საკოორდინაციო საბჭოს წევრი არასამთავრობო ორგანიზაცია.

მიუხედავად დადებითი ტენდენციებისა, საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმაში სხვადასხვა ხარვეზი გვხვდება:

არასათანადოდ განსაზღვრული რისკები - სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით რისკებად გაწერილია, მაგალითად, ახალი სერვისის შექმნის საჭიროების/აუცილებლობის არარსებობა და სახელმწიფო უწყებების პასიურობა. პირველ შემთხვევაში, ფაქტობრივი მოცემულობა და რისკი ერთმანეთში აღრეულია. კერძოდ, სრულიად გაუმართლებელია რისკად გაიწეროს ახალი სერვისის შექმნის საჭიროების/აუცილებლობის არარსებობა, რადგან აღნიშნული წარმოადგენს სამოქმედო გეგმის შემუშავებისას განსახორციელებელი სიტუაციის ანალიზის ნაწილს, რომლის მიხედვითაც განისაზღვრება ვალდებულებები. შესაბამისად, სამოქმედო გეგმაში არ უნდა ჩაიწეროს ის, რისი შექმნის საჭიროებაც არ არსებობს. რაც შეეხება სახელმწიფო უწყებების პასიურობის რისკად განსაზღვრას, აღნიშნული პოლიტიკის დაგეგმვის პროცესის არასრულყოფილებაზე მიუთითებს, რადგან რეალურობისა და მიღწევადობის კრიტერიუმების დასაკმაყოფილებლად აუცილებელია, რომ სამოქმედო გეგმის თითოეული ამოცანისა და აქტივობის დაგეგმვა მოხდეს უწყების მზაობის გათვალისწინებით. წინააღმდეგ შემთხვევაში, პოლიტიკის დაგეგმვა აზრს კარგავს. მსგავსი ხარვეზები მიუთითებს იმაზე, რომ სამოქმედო გეგმის შემუშავებისას სიტუაციის სიღრმისეული ანალიზი და სათანადო კოორდინაცია არ განხორციელებულა.. ამასთან, პოლიტიკის დოკუმენტში რისკების იდენტიფიცირების მიზანია, დაიგეგმოს შესაბამისი ნაბიჯები მათ აღმოსაფხვრელად ან შესამცირებლად. შესაბამისად, სამოქმედო გეგმაში მითითებულ რისკებს, **სასურველია,** თან ახლდეს მათი აღმოფხვრის/შემცირების ხერხებზე ინფორმაცია, რასაც PAR-ის სამოქმედო გეგმის შემთხვევაში ადგილი არ აქვს. აღნიშნული ტოვებს შთაბეჭდილებას, რომ დოკუმენტში რისკები ან ფორმალურადაა განსაზღვრული, შესაბამისი ანალიზის გარეშე, ან მათი მიზანია, სამოქმედო გეგმის შეფასების მონიტორინგისას კონკრეტული ამოცანისა თუ აქტივობის შეუსრულებლობისთვის უწყებას თავის მართლების საშუალება მიეცეს.

არასათანადოდ განსაზღვრული ინდიკატორები - მიუხედავად იმისა, რომ წინა სამოქმედო გეგმასთან შედარებით ინდიკატორები გაუმჯობესდა, დოკუმენტში მაინც

18 საჯარო კონსულტაციების დაწყების შესახებ განაცხადი, საქართველოს მთავრობის ოფიციალური ვებგვერდი: http://gov.ge/index.php?lang_id=GEO&sec_id=423&info_id=69990.

ხშირად გვხვდება ბუნდოვანი ინდიკატორი, რომლის საშუალებით ამოცანის შესრულების სრულყოფილად გაზომვა, ფაქტობრივად, შეუძლებელია. მაგალითად, 4.1. ამოცანის ქვეშ გაწერილი ინდიკატორი არ არის საკმარისი ამოცანის შედეგის გასაზომად (თუმცა, აღნიშნული ამოცანა, რეალურად, აქტივობის სახით უფროა ფორმულირებული, რაც ქვემოთ იქნება განხილული). ამ შემთხვევაში ინდიკატორად შესაძლოა გაწერილიყო საჯარო სერვისების მომხმარებელთა გაზრდილი რაოდენობა ან/და მომხმარებელთა გაზრდილი კმაყოფილების დონე. ანალოგიური მდგომარეობაა 4.2. ამოცანის შედეგის ინდიკატორთან მიმართებით. იგივე სიტუაციაა 4.5. ამოცანის შედეგის ინდიკატორთან დაკავშირებით. აღნიშნული ინდიკატორი არასაკმარისია ამოცანის შედეგის გასაზომად. „My.gov.ge-ზე სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდილი რაოდენობა" (ინდიკატორი, თავის მხრივ, გამართულად არ არის ჩამოყალიბებული) სრულყოფილად ვერ გაზომავს სახელმწიფო და კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობა გაუმჯობესდა თუ არა. ამისთვის აუცილებელია, მოხდეს, მაგალითად, მომხმარებლის კმაყოფილების ან/და დღის განმავლობაში მომხმარებლის მიერ My.gov.ge-ზე ადაპტირებული სერვისების მოხმარების მაჩვენებლის შეფასება. ასევე, 4.7. ამოცანის შედეგის ინდიკატორი „კრიტიკული ინფრასტრუქტურის სუბიექტების შეფასების საერთო შეწონილი ქულის ზრდა 20%-ით" ვერ უზრუნველყოფს იმის შეფასებას, მოხდა თუ არა კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერება. აღნიშნულის გასაზომად ინდიკატორი შესაძლოა გაწერილიყო კრიტიკული ინფრასტრუქტურის სუბიექტების შეფასების შედეგად გამოვლენილ ხარვეზებზე რეაგირების მაჩვენებელი.

პოლიტიკის დოკუმენტში აქტივობისთვის შესაძლებელია განსაზღვრული იყოს აქტივობის შედეგი და აქტივობის შედეგის ინდიკატორი. აქტივობის შედეგის ინდიკატორის დახმარებით ფასდება, რამდენად იქნა მიღწეული დოკუმენტით კონკრეტული აქტივობისთვის განსაზღვრული მოსალოდნელი შედეგი. აქტივობის შედეგის ინდიკატორის დახმარებით აქტივობის შედეგი შეიძლება გაიზომოს რაოდენობრივად და ხარისხობრივად. PAR-ის ახალი სამოქმედო გეგმა ითვალისწინებს აქტივობისა და აქტივობის შედეგის ინდიკატორის გრაფებს, თუმცა, აქტივობის შედეგის ინდიკატორების ნაცვლად, აღნიშნულ გრაფაში, მეტწილად აქტივობის შედეგებია მითითებული (ზოგიერთ შემთხვევაში კი - ქვე ან პარალელური აქტივობა), რაც იმას ნიშნავს, რომ სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგისას აქტივობის შედეგის რაოდენობრივი ან/და ხარისხობრივი გაზომვა რთული იქნება.

ქვემოთ მოცემულია PAR-ის ახალი სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებიდან რამდენიმე მაგალითი, სადაც აქტივობის შედეგის ინდიკატორის ნაცვლად აქტივობის შედეგის ინდიკატორის გრაფაში აქტივობის შედეგია მითითებული.[19] აქვე მითითებულია, როგორი უნდა ყოფილიყო აქტივობის შედეგის ინდიკატორი:

19 იგივე მდგომარეობაა, მაგალითად, 4.1.1.; 4.1.2.; 4.3.1.; 4.3.3.; 4.3.6.; 4.5.1.; 4.5.2.; 4.5.3.; 4.6.1.; 4.7.1.; 4.7.3.; 4.7.4. აქტივობებთან მიმართებით.

#	სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობა	სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობის შედეგის ინდიკატორი	როგორი უნდა ყოფილიყო აქტივობის შედეგის ინდიკატორი
4.2.1.	სახელმწიფო სერვისების შესახებ საკანონმდებლო ცვლილებების პაკეტის მომზადება	ცვლილებების პაკეტი წარდგენილია მთავრობისთვის	1. [საერთაშორისო სტანდარტების / რეკომენდაციების] რაოდენობა, რომლებიც ასახულია ცვლილებების პაკეტში 2. საკანონმდებლო ცვლილებების მომზადებისას გამართული საჯარო კონსულტაციების ხანგრძლივობა
4.2.2.	სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოს და პროცედურების შექმნა	სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელო და პროცედურები შექმნილია	სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოში წარმოდგენილია კონკრეტული მაგალითები და პრაქტიკული რჩევები

რიგ შემთხვევებში აქტივობის შედეგის ინდიკატორი არ იმეორებს აქტივობის შედეგს, თუმცა, იმგვარადაა ფორმულირებული, რომ არ არის საკმარისი აქტივობის შედეგის გასაზომად. მაგალითად, 4.5.5. აქტივობისთვის „My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ცოდნის ამაღლება“ ინდიკატორებად გაწერილია My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ტრენინგების ჩატარება. აღნიშნული ინდიკატორი არ აკმაყოფილებს არც ხარისხობრივ და არც რაოდენობრივ მოთხოვნას და ვერ უზრუნველყოფს აქტივობის შედეგის გაზომვას. ამ შემთხვევაში უნდა განსაზღვრულიყო მაგალითად, მომხმარებლის მიერ დღის განმავლობაში My.gov.ge-ს პლატფორმის გამოყენების გაზრდილი მაჩვენებელი (რადგან მხოლოდ გადამზადებულ პირთა რაოდენობა არ არის საკმარისი იმის გასაზომად, მოხდა თუ არა ელექტრონული პლატფორმის გამოყენების შესახებ ცნობიერების ამაღლება.).

არასათანადოდ ფორმულირებული ამოცანები - არსებული საერთაშორისო პრაქ-ტიკის შესაბამისად მთავრობის დადგენილებით დამტკიცებული პოლიტიკის დოკუმენტების შემუშავების, მონიტორინგისა და შეფასების სახელმძღვანელო[20] ამოცანას განმარტავს როგორც კონკრეტულ განაცხადს სექტორის კონკრეტული სფეროს (ან სფეროების) შედა-რებით ვიწრო ასპექტის (რომელიც პრობლემის გამომწვევ ფაქტორს უკავშირდება) გაუმჯობესების შესახებ, აქტივობას კი - როგორც ერთი ან რამდენიმე ღონისძიების ჯამს,

20 საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 20 დეკემბრის №629 დადგენილება პოლიტიკის დოკუმენტების შემუშავების, მონიტორინგისა და შეფასების წესის დამტკიცების შესახებ. ხელმისაწვდომია ბმულზე: https://matsne.gov.ge/ka/document/view/4747283?publication=0.

რომლითაც ხდება პოლიტიკის განხორციელება. მთავრობის დადგენილებით განსაზღვრულისგან განსხვავებით, საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმაში გვხვდება ისეთი ამოცანები, რომლებიც კონკრეტული აქტივობის სახითაა ჩამოყალიბებული. მაგალითად, ამოცანა 4.1. – „[...] მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავება". სამოქმედო გეგმაში „სტანდარტის შემუშავება“ არ შეიძლება გათვალისწინებული იყოს როგორც ამოცანა, რადგან ის ზედმეტად კონკრეტულია და მხოლოდ აქტივობას ან ქვეაქტივობას შეიძლება წარმოადგენდეს. აღნიშნულის ნაცვლად ამოცანად შეიძლებოდა განსაზღვულიყო მაგ.: მომხმარებელთა საჭიროებებზე მორგებული სახელმწიფო სერვისების უზრუნველყოფა. ერთ-ერთი ასეთი ამოცანაა ასევე „[...] ურთიერთთავსებადობის ჩარჩოს დანერგვა„ (ამოცანა 4.6.). ამ შემთხვევაშიც, ურთიერთთავსებადობის ჩარჩოს დანერგვა აქტივობას ესადაგება, ამოცანად კი შეიძლებოდა განსაზღვრულიყო, ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა.

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებაში შეუსაბამოდ ფორმულირებული ამოცანებისა და არაამბიციური აქტივობების, არაგაზომვადი და ბუნდოვანი ინდიკატორებისა და ფორმალურად განსაზღვრული რისკების არსებობა სამოქმედო გეგმის მნიშვნელოვან ხარვეზს წარმოადგენს.

ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის მეოთხე მიმართულებას სახელმწიფო სერვისების მიწოდება წარმოადგენს, რომელიც შვიდ ამოცანას ითვალისწინებს. თითოეული ამოცანის შესრულება ფასდება მისთვის სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული ინდიკატორების მიხედვით, ხოლო იმ შემთხვევაში, სადაც ამოცანის ინდიკატორი ვერ აკმაყოფილებს S.M.A.R.T. კრიტერიუმებს,[21] რის გამოც ამოცანის შესრულების შეფასება შეუძლებელია, განსაზღვრულია დამატებითი ინდიკატორები. მეოთხე მიმართულებით გათვალისწინებული შვიდი ამოცანიდან 2019 წლის მდგომარეობით ერთი მეტწილად შესრულდა, ერთი ნაწილობრივ შესრულდა, ხოლო დანარჩენი ხუთი ამოცანა შეუსრულებელია. ამოცანის ცხრა ინდიკატორიდან ერთი სრულად შესრულდა, ორი - ნაწილობრივ, ექვსი - არა. საჯარო სერვისების მიმართულებით განსაზღვრული 17 აქტივობიდან ორი სრულად შესრულდა, სამი - მეტწილად, რვა - ნაწილობრივ, ოთხი კი - არ შესრულდა. აქტივობის 22 შედეგის ინდიკატორიდან სრულად შესრულდა ექვსი, მეტწილად - სამი, ნაწილობრივ - რვა, ხოლო 5 არ შესრულდა.

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

4.1 ამოცანა 4.1 შესრულების შედეგები

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

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: არ შესრულდა

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 15

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული 4.1 ამოცანის შესრულება გათვლილია 2020 წლის ბოლოსთვის და, შესაბამისად, ამ ეტაპზე ინფორმაცია ინდიკატორის შესრულების თაობაზე ვერ გაიცა.

მართალია, საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა ამოცანის შესრულების სამიზნედ 2020 წელს ითვალისწინებს და შუალედურ მაჩვენებელს არ განსაზღვრავს, თუმცა, იმისთვის, რომ სამოქმედო გეგმის ბოლოს ამოცანა იყოს შესრულებული, პასუხისმგებელმა უწყებამ სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულ პერიოდში შესაბამისი ძალისხმევა უნდა გასწიოს. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ სამოქმედო გეგმით დასახული ამოცანის წარმატებით შესრულებისთვის პასუხისმგებელი უწყება თავად უნდა ახდენდეს შუალედური სამიზნე მაჩვენებლების განსაზღვრას და მონიტორინგს იმ შემთხვევაშიც კი, თუ ამას არ აკეთებს კონკრეტული სექტორული სამოქმედო გეგმა. სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი პასუხი კი შეუძლებელს ხდის ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით შეფასების გაკეთებას. **შესაბამისად 4.1 ამოცანა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს.**

4.2 ამოცანა 4.1. აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.1. ამოცანა საანგარიშო პერიოდისთვის ორ აქტივობას ითვალისწინებს, რომელთა შესაფასებლად სამი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული. აქტივობებისთვის მოცემული შედეგის ინდიკატორების მიხედვით, ერთი აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა, ერთი კი - შეუსრულებლად ჩაითვალა.

აქტივობა 4.1.1.

სამოქმედო გეგმის 4.1. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების პოლიტიკის დოკუმენტის მთავრობისათვის წარდგენას. აქტივობისთვის ერთი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული, რომელიც მის ნაწილობრივ შესრულებაზე მიუთითებს.

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

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, შემუშავებულია სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების პოლიტიკის დოკუმენტის საბოლოო ვერსია. აღნიშნული ვერსია გაზიარებულია საჯარო მმართველობის რეფორმის სერვისების სამუშაო ჯგუფთან ისევე, როგორც ყველა სამინისტროსა და მათ საქვეუწყებო დაწესებულებებთან. მიღებული შენიშვნები და შემოთავაზებები ასახულია დოკუმენტის საბოლოო ვერსიაში, რომელიც ამჟამად კომენტარებისა და შენიშვნებისათვის გაგზავნილია არასამთავრობო ორგანიზაციებთან, საიდანაც შენიშვნებისა და შემოთავაზებების მიღების შემდეგ დოკუმენტი წარედგინება მთავრობას დასამტკიცებლად.

როგორც ცნობილია, აქტივობა 4.1.1.-ის ინდიკატორი ორი ნაწილისგან შედგება, კერძოდ, პოლიტიკის დოკუმენტი განსახილველად უნდა წარედგინოს როგორც დაინტერესებულ მხარეებს, ასევე მთავრობას. თუმცა, როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციიდან ირკვევა, დაკმაყოფილებულია ინდიკატორის მხოლოდ პირველი ნაწილი, ხოლო მეორე - არა. შესაბამისად, **შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ აქტივობა 4.1.1. ნაწილობრივ შესრულდა.**

აქტივობა 4.1.2.

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

აქტივობისთვის გათვალისწინებული ორი შედეგის ინდიკატორი, საიდანაც არცერთი მიუთითებს აქტივობის შესრულებაზე.

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: არ შესრულდა

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ შემუშავებულია სერვისის დიზაინის გზამკვლევისათვის საჭირო ინსტრუქციის ნაწილი, რომელიც ეყრდნობა დიზაინზე ორიენტირებული აზროვნების ("design thinking") პრინციპებს. წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, სერვისის დიზაინის გზამკვლევისა და ინსტრუქციის სრული დოკუმენტაციის შესამუშავებლად დაგეგმილი იყო საერთაშორისო ექსპერტის დაკონტრაქტება, თუმცა, საჭირო კანდიდატის შერჩევა გაჭიანურდა, რამაც გამოიწვია დაგეგმილი აქტივობის განხორციელების დაგვიანება. ამჟამად საერთაშორისო ექსპერტი დაკონტრაქტებულია, რომელმაც დაიწყო მუშაობა.

როგორც უკვე აღინიშნა, 4.1.2. აქტივობის შესრულება ორი ინდიკატორის მიხედვით იზომება, კერძოდ, სერვისის დიზაინის გზამკვლევისა და ინსტრუქციის შემუშავება და შემდეგ ეტაპზე სერვისის დიზაინის გზამკვლევისა და ინსტრუქციების საჯარო პრეზენტაცია. საანგარიშო პერიოდში აქტივობის შესრულება ძალიან საწყის ეტაპზეა და პროდუქტის თუნდაც სამუშაო ვერსია მომზადებული არ არის. არცერთი ინდიკატორი არ მიუთითებს აქტივობის შესრულებაზე. **შესაბამისად შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ აქტივობა 4.1.2. არ შესრულდა.**

4.3 ამოცანა 4.2. შესრულების შედეგები

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

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

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

ამოცანის შესრულების სტატუსი: არ შესრულდა

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 15

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიხედვით, საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული 4.2 ამოცანის შესრულება გათვლილია 2020 წლის ბოლოსთვის, რის გამოც ინდიკატორის შესრულების თაობაზე პასუხისმგებელი უწყების მიერ ინფორმაციის წარმოდგენა ვერ მოხერხდა.

4.1 ამოცანის მსგავსად, იმისთვის, რომ სამოქმედო გეგმის ბოლოს ამოცანა იყოს შესრულებული, პასუხისმგებელმა უწყებამ სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულ პერიოდში შესაბამისი ძალისხმევა უნდა გასწიოს. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ სამოქმედო გეგმით დასახული ამოცანის წარმატებით შესრულებისთვის პასუხისმგებელი უწყება თავად უნდა ახდენდეს შუალედური სამიზნე მაჩვენებლების განსაზღვრას და მონიტორინგს იმ შემთხვევაშიც კი, თუ ამას არ აკეთებს კონკრეტული სექტორული სამოქმედო გეგმა. სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი პასუხი კი შეუძლებელს ხდის ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით შეფასების გაკეთებას. **შესაბამისად 4.2 ამოცანა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს.**

4.4 ამოცანა 4.2. აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.2. ამოცანა საანგარიშო პერიოდისთვის ერთ აქტივობას ითვალისწინებს, რომლის შესრულების შესაფასებლად ერთი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული. ინდიკატორების მიხედვით, აღნიშნული აქტივობა ნაწილობრივ შესრულებულად ჩაითვალა.

აქტივობა 4.2.1.

სამოქმედო გეგმის 4.2. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა სახელმწიფო სერვი-

სების შესახებ საკანონმდებლო ცვლილებების პაკეტის მომზადებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია ცვლილებების პაკეტის წარდგენა მთავრობისთვის.

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 განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, საკანონმდებლო ცვლილებების მოსამზადებლად დაგეგმილი იყო შესაბამისი ექსპერტის დაკონტრაქტება, რაც გაჭიანურდა შესაბამისი კანდიდატურის ვერ მოძიების გამო. ამჟამად ექსპერტი დაკონტრაქტებულია და მიმდინარეობს მუშაობა, მომზადებულია პირველადი შეფასების დოკუმენტი, ჩატარებულია შეხვედრები სერვისის მიმწოდებელი უწყებების ნაწილთან და მიმდინარეობს დამატებითი შეხვედრები სხვა უწყებებთან, რის შემდეგაც მომზადდება შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების პაკეტი.

ვინაიდან აქტივობა ითვალისწინებს საკანონმდებლო პაკეტის დოკუმენტის მომზადებას, ხოლო, წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, საანგარიშო პერიოდში პროცესი მხოლოდ საწყის ეტაპზეა (შეხვედრები უწყებებთან, პირველადი შეფასების დოკუმენტი) და ჯერ ცვლილებათა პაკეტის სამუშაო ვერსი არ არის მომზადებული, აქტივობის შესრულების პროგრესი მნიშვნელოვნად ვერ ჩაითვლება. **შესაბამისად შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.2.1. აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა.**

4.5 ამოცანა 4.3. შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის ამოცანა 4.3. გულისხმობს სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფას ხარისხის შემოწმებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორებს კი წარმოადგენს სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ხარისხი შეფასებულია სერვისის ინდექსის მეთოდოლოგიის მიხედვით და 3 სახელმწიფო სერვისის მიმწოდებელი უწყების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე.

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

ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:

სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ხარისხი შეფასებულია სერვისის ინდექსის მეთოდოლოგიის მიხედვით.

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 5

3 სახელმწიფო სერვისის მიმწოდებელი უწყების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 70%

ამოცანის შესრულების სტატუსი: ნაწილობრივ შესრულდა

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, ამოცანის შესრულების მიზნით შემუშავებულია სახელმწიფო სერვისების ინდექსის კონცეფცია, რომელშიც ასახულია სამუშაო ჯგუფის წევრი უწყებების უკუკავშირი და მოწონებულია მათ მიერ. მიმდინარეობს მუშაობა ინდექსის სახელმწიფო პორტალის შესაქმნელად. კონცეფციის დოკუმენტში გაწერილია ინდექსის განხორციელების კონკრეტული გეგმა, რომლის თანახმადაც, სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი უწყებები პერიოდულად ჩაერთვებიან სერვისების შეფასების პროცესში. აღნიშნული გეგმის თანახმად, შეფასების პროცესი დაიწყება 2020 წლის სექტემბრიდან, შესაბამისად, ამავე პერიოდში გახდება შესაძლებელი სახელმწიფო სერვისების ინდექსის მიხედვით შეფასებული სერვისების რაოდენობის დადგენა. ასევე მიმდინარეობს აქტიური მუშაობა ადგილობრივ ექსპერტთან, რომელიც შეიმუშავებს სახელმწიფო სერვისების მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის უნივერსალურ სახელმძღვანელოს სამუშაო ჯგუფის წევრ ყველა უწყებისა და დაინტერესებული მხარეების მოსაზრებების გათვალისწინებით. აღნიშნული სახელმძღვანელოს საბოლოო ვერსიის შემუშავების, მისი შესაბამისი ტრენინგ მოდულის დანერგვისა და სერვისის მიმწოდებელი უწყებების წარმომადგენელი თანამშრომლების გადამზადების შემდეგ კონკრეტულ უწყებებში ამავე მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით ჩატარდება მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევები და სწორედ ამის შედეგად გამოვლინდება შესაბამისი უწყების კვლევის მაჩვენებლები.

როგორც მოწოდებული ინფორმაციის ანალიზი ცხადჰყოფს, ამოცანის შესრულების მიზნით პასუხისმგებელ უწყებას უკვე განხორციელებული აქვს გარკვული ღონისძიებები, რომლებიც, მართალია, ზუსტი შედეგის გაზომვის შესაძლებლობას არ იძლევა, მაგრამ მნიშვნელოვანი წინაპირობაა ამოცანის შესრულებისთვის. **შესაბამისად, ამოცანა 4.3. ნაწილობრივ შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს.**

4.6 ამოცანა 4.3. აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანა საანგარიშო პერიოდისთვის ოთხ აქტივობას ითვალისწინებს, რომელთა შესაფასებლად ოთხი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული. სამოქმედო გეგმით აქტივობებისთვის მოცემული შედეგის ინდიკატორების მიხედვით, ორი აქტივობა სრულად შესრულდა, ერთი აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა, ერთი კი - შეუსრულებლად ჩაითვალა.

აქტივობა 4.3.1.

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა სერვისის ინდექსის კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის შემუშავებას და შეთანხმებას დაინტერესებულ მხარეებთან (სახელმწიფო უწყებები, სამოქალაქო საზოგადოება). აქტივობის შედეგის ინდიკატორად კი სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია სერვისის ინდექსის კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის შემუშავება.

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: ნაწილობრივ შესრულდა

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსგან მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით შემუშავებულია სერვისის ინდექსის საბოლოო ვერსია, რომელიც წარედგინა სახელმწიფო უწყებებსა და დაინტერესებულ მხარეებს. ინდექსის შემუშავების პროცესში უზრუნველყოფილი იყო დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა, კერძოდ, დოკუმენტი კომენტარებისა და მოსაზრებებისათვის წარედგინა სახელმწიფო უწყებების წარმომადგენლებს, სამოქალაქო საზოგადოების ნაწილს და საერთაშორისო ორგანიზაციებს. პორტალის შექმნამდე იგეგმება მისი გაზიარება დამატებით დაინტერესებულ მხარეებთან.

მართალია, ინდექსის დოკუმენტი, მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, წარედგინა სახელმწიფო უწყებებსა და სამოქალაქო საზოგადოების ნაწილს, თუმცა, 4.3.1. აქტივობა სერვისის ინდექსის კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის შემუშავებასა და დაინტერესებულ მხარეებთან შეთანხმებას ითვალისწინებს. შესაბამისად, შეფასების საგანს წარმოადგენს ის, თუ ინდექსის შემუშავების საწყის ეტაპზე - კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის შემუშავებისას რამდენად იქნა დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა უზრუნველყოფილი. წარმოდგენილი ინფორმაციიდან არ იკვეთება შემუშავდა თუ არა აღნიშნული დოკუმენტი დაინტერესებულ პირებთან შეთანხმებული კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის მიხედვით, **შესაბამისად, შეგვიძლია ჩავთვალოთ, რომ 4.3.1. აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა.**

აქტივობა 4.3.3.

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: არ შესრულდა

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის შესამუშავებლად დაგეგმილი იყო ექსპერტის და/ან ორგანიზაციის დაკონტრაქტება, თუმცა, გამოცხადებული კონკურსი ჩაიშალა, რის შემდეგაც საჭირო გახდა დამატებითი მოკვლევის ჩატარება ექსპერტის მოსაძიებლად. ამჟამად დაკონტრაქტებულია ექსპერტი, რომელსაც დაწყებული აქვს მუშაობა შესაბამისი სტანდარტის შემუშავებაზე.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციიდან ირკვევა, აქტივობის საანგარიშო პერიოდში ძალიან საწყის ეტაპზეა. ამავდროულად, აქტივობის შედეგის ინდიკატორი აქტივობის იდენტურია, რაც იმას ნიშნავს, რომ აქტივობის შესრულების შესაფასებლად ინდიკატორი განსაზღვრული არ არის. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მონიტორინგის მიზნებისთვის განისაზღვრა ალტერნატიული ინდიკატორი, თუმცა, აქტივობის შესრულების საწყისი ეტაპის გამო, მის საფუძველზეც შეუძლებელია შესრულების ხარისხის გაზომვა. **შესაბამისად, შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.3.3. აქტივობა არ შესრულდა.**

აქტივობა 4.3.6.

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის მეექვსე აქტივობა გულისხმობდა საერთო შეფასების ჩარჩოს (Common Assessment Framework - CAF) მეთოდოლოგიის გზამკვლევისა და სახელმძღვანელოს შექმნას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია საერთო შეფასების ჩარჩოს სახელმძღვანელოს შექმნა და მეთოდოლოგიის გზამკვლევის დანერგვა.

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: სრულად შესრულდა

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, 2019 წლის ბოლოსთვის შემუშავდა CAF მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელო, რომელიც ეყრდნობა იმ დროისათვის ევროპის საჯარო მმართველობის კავშირის მიერ რეკომენდებულ ბოლო სახელმძღვანელო დოკუმენტს. დეკემბრის ბოლოს ევროპის საჯარო მმართველობის კავშირის მიერ გამოქვეყნდა აღნიშნული სახელმძღვანელოს განახლებული რედაქცია, შესაბამისად, უწყებამ დაიწყო 2013 წლის სახელმძღვანელოს 2020 წლის ვერსიის მიხედვით განახლების პროცესი.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციიდან ჩანს, პასუხისმგებელმა უწყებამ საანგარიშო პერიოდში უზრუნველყო საერთო შეფასების ჩარჩოს სახელმძღვანელოს მომზადება. რადგან ევროპის საჯარო მმართველობის კავშირმა გამოაქვეყნა ახალი ვერსია, მიმდინარეობს ქართული ვერსიის განახლებაც. ამავდროულად, აქტივობის შედეგის ინდიკატორი თავად აქტივობის იდენტურია, ეს ნიშნავს, რომ საჭიროა ალტერნატიული ინდიკატორი, რომელიც გაზომავს აქტივობის შესრულებას. შესაბამისად, ალტერნატიულ ინდიკატორად განისაზღვრა მომზადებული დოკუმენტის ევროპულ/საერთაშორისო გამოცდილებასთან შესაბამისობა. მოწოდებული ინფორმაციიდან ირკვევა, რომ მუშაობა სწორედ ევროპულ გამოცდილებაზე დაყრდნობით განხორციელდა. აქედან გამომდინარე, **შესაძლოა, მივიჩნიოთ რომ 4.3.6 აქტივობა სრულად შესრულდა.**

აქტივობა 4.3.8.

სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანის მერვე აქტივობა გულისხმობდა CAF მეთოდოლოგიის დანერგვას, ხოლო აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია CAF მეთოდოლოგიის დანერგვა ერთ საპილოტე სერვისის მიმწოდებელ უწყებაში.

აქტივობა 4.3.8. CAF მეთოდოლოგიის დანერგვა

აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი: CAF მეთოდოლოგია დანერგილია 1 საპილოტე სერვისის მიმწოდებელ უწყებაში.

აქტივობის შესრულების სტატუსი: სრულად შესრულდა

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, CAF მეთოდოლოგია დანერგილია იუსტიციის სახლში. 4.3.8. აქტივობის ინდიკატორი გულისხმობდა 2019 წლისთვის ერთ სერვისის მომწოდებელ უწყებაში CAF მეთოდოლოგიის დანერგვას. **შესაბამისად, შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.3.8. აქტივობა სრულად შესრულდა.**

4.7 ამოცანა 4.4. შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.4. ამოცანა გულისხმობს სახელმწიფო სერვისების ფასწარმოქმნის სამართლიანი და ეფექტური მიდგომის ჩამოყალიბებას სერვისების ფასწარმოქმნის ერთიანი მეთოდოლოგიის შემუშავების გზით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს წარმოადგენს ახლადშექმნილი/ადაპტირებული საჯარო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ფასწარმოქმნა განხორციელდა ფასწარმოქმნის ახალ მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით.

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

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

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 15

ამოცანის შესრულების სტატუსი: არ შესრულდა

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული 4.4. ამოცანის შესრულების გაზომვა 2020 წლის ბოლოსთვის იგეგმება და შუალედური ინფორმაცია ინდიკატორის შესრულების თაობაზე უწყებას არ გააჩნია.

რამდენადაც ამოცანის შესრულების შუალედური მდგომარეობის შესახებ მონაცემები არ არსებობს და ამავდროულად, საანგარიშო პერიოდში სრულად შესრულებული არ არის აქტივობა, რომელზეც დამოკიდებულია ამოცანის მიღწევა, **4.4 ამოცანა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს.**

4.8 ამოცანა 4.4. აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.4. ამოცანა საანგარიშო პერიოდისთვის ერთ აქტივობას ითვალისწინებს, რომლის შესაფასებლად ერთი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული. ინდიკატორის მიხედვით აქტივობა ნაწილობრივ შესრულებულად იქნა მიჩნეული.

აქტივობა 4.4.1.

სამოქმედო გეგმის 4.4. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელოს შექმნას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია ფასწარმოქმნის სახელმძღვანელოს და მეთოდოლოგიის განხილვა სერვისის მიმწოდებელ ყველა უწყებასთან და მათგან დადასტურება.

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: ნაწილობრივ შესრულდა

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, სახელმძღვანელოს მოსამზადებლად დაგეგმილი იყო საერთაშორისო და ადგილობრივი ექსპერტების დაკონტრაქტება, რაც შესაბამისი კანდიდატურების ვერ მოძიების გამო გაჭიანურდა. ამჟამად ორივე ექსპერტი დაკონტრაქტებულია და მიმდინარეობს მუშაობა. მომზადებულია საერთაშორისო ექსპერტის პირველადი ანგარიში, ადგილობრივი ექსპერტის მიერ კი ჩატარებულია შეხვედრები სახელმწიფო უწყებებთან მათთან არსებული პრაქტიკის შესასწავლად, რის შემდეგაც მომზადდება ადგილობრივი პრაქტიკის ანგარიში. ადგილობრივი და საერთაშორისო ექსპერტების ერთობლივი მუშაობის შედეგად შემუშავდება განფასების ერთიანი მეთოდოლოგია

როგორც ვხედავთ, აქტივობის შესასრულებლად გარკვეული ნაბიჯები გადადგმულია და მუშაობა მიმდინარეობს. ინდიკატორის შესაბამისად, პროცესში ჩართულები არიან სერვისის მიმწოდებელი უწყებებიც. თუმცა, პროცესი ჯერ საწყის ეტაპზეა და ძირითადი სამუშაო შესასრულებელია. **შესაბამისად, შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.4.1. აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა.**

4.9 ამოცანა 4.5. შესრულების შედეგები

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

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

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

საბაზისო 2018: 427 სამიზნე 2020: 470

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

საბაზისო 2018: 0 სამიზნე 2020: 10

ამოცანის შესრულების სტატუსი: მეტწილად შესრულდა

პასუხისმგებელი უწყების, სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, 2019 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე (My.gov.ge) ხელმისაწვდომი იყო 467 სახელმწიფო ელექტრონული სერვისი. რაც შეეხება კერძო ელექტრონულ სერვისებს, ერთიან პორტალზე ხელმისაწვდომია სადაზღვევო კომპანია „არდი“-ს ერთი ელექტრონული სერვისი. გარდა ამისა, მომხმარებლებს საშუალება აქვთ პორტალიდან გადაიხადონ 83 კომუნალური და სხვა სახის გადასახადები სს „ლიბერთი ბანკის“ გადახდის სისტემის გამოყენებით. აქვე აღსანიშნავია, რომ 2019 წელს პორტალს დაემატა სერვისი „სამუშაო სივრცე (ლიცენზიანტები)“. სერვისი საშუალებას აძლევს ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის განაწილების, აგრეთვე წყალმომარაგების ლიცენზიანტებს, მიიღონ აბონენტის ცვლილებასთან დაკავშირებული განაცხადი იუსტიციის სახლის (PSH) სისტემიდან My.gov.ge-ზე და განაცხადზე პასუხი პორტალიდან გააგზავნონ იუსტიციის სახლის სისტემაში. ლიცენზიანტების ჯამური რაოდენობა არის 19.

რამდენადაც ამოცანის შესრულების ინდიკატორის 2020 წლის სამიზნედ 470 სახელმწიფო ელექტრონული სერვისის რაოდენობაა მიჩნეული და ამ მიზნის მიღწევას მხოლოდ 3 სერვისი აკლია, შეგვიძლია მივიჩნიოთ რომ 4.5 ამოცანა ამ ინდიკატორის მიხედვით მეტწილად შესრულდა. აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ მხოლოდ ერთი წლის განმავლობაში my.gov.ge-ს დაემატა 40 ახალი სერვისი, მაშინ, როდესაც ორი წლის ვადაში უნდა დამატებოდა ჯამში 43 სერვისი. ამ ტენდენციის გათვალისწინებით, შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 2020 წლისთვის სავარაუდოდ სამიზნე მაჩვენებელს გადააჭარბებს კიდეც. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ სასურველია, შემდგომ სამოქმედო გეგმაში უფრო ამბიციური სამიზნე მაჩვენებლები განისაზღვროს რეალური პროგრესის მისაღწევად.

თუმცა აქვე მნიშვნელოვანია აღვნიშნოთ, რომ მხოლოდ ზემოთ ხსენებული ინდიკატორი არ არის საკმარისი 4.5 ამოცანის რეალური შესრულების განსაზღვრისთვის იმ მიზეზით, რომ ამოცანა მიუთითებს სახელმწიფო და კერძო სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდაზე, ხოლო ინდიკატორი, რომლითაც ფასდება ამოცანა, მხოლოდ სახელმწიფო სერვისების გაზრდას ზომავს. შესაბამისად, მონიტორინგის მიზნებისთვის დამატებით ინდიკატორად კერძო ელექტრონული სერვისების გაზრდა განისაზღვრა. რამდენადაც საანგარიშო პერიოდში ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე გაჩნდა კერძო ელექტრონული სერვისებით სარგებლობის შესაძლებლობაც, შეგვიძლიო მივიჩნიოთ, რომ აღნიშნული ინდიკატორი ამოცანის ნაწილობრივ შესრულებას მიუთითებს. **შესაბამისად, 4.5. ამოცანა მეტწილად შესრულებულია.**

4.10 ამოცანა 4.5. აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანა საანგარიშო პერიოდისთვის ხუთ აქტივობას ითვალისწინებს, რომელთა შესრულების შესაფასებლად ხუთი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული. ინდიკატორების მიხედვით ორი აქტივობა ნაწილობრივ შესრულებულად იქნა მიჩნეული, სამი კი - მეტწილად შესრულებულად.

აქტივობა 4.5.1.

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების მიწოდების რეგულირებისათვის საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია საკანონმდებლო ცვლილების მომზადება და მთავრობისთვის წარდგენა.

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: ნაწილობრივ შესრულდა

სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების მიწოდების რეგულირებისთვის სააგენტომ მოამზადა საკანონმდებლო ცვლილებათა პაკეტი, რომელიც ჯერჯერობით არ არის წარდგენილი მთავრობისათვის. რამდენადაც ინდიკატორის მხოლოდ ერთი კომპონენტია დაკმაყოფილებული, **შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.5.1. აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა.**

აქტივობა 4.5.2.

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანის მეორე აქტივობა გულისხმობდა My.gov.ge-ზე მხედველობადაქვეითებული მომხმარებლებისათვის გარემოს ადაპტირებას მათთან კონსულტაციის შედეგად. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია My.gov.ge-ზე მხედველობადაქვეითებული მომხმარებლებისათვის ადაპტირებული გარემოს არსებობა.

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: ნაწილობრივ შესრულდა

სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, 2019 წელს მხედველობადაქვეითებულ პირებთან გაიმართა ერთი საკონსულტაციო შეხვედრა პორტალის გარემოს ადაპტირების საკითხთან დაკავშირებით. საანგარიშო პერიოდში ასევე განხორციელდა ტექნიკური სამუშაოები მხედველობადაქვეითებული მომხმარებლებისთვის ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის - My.gov.ge-ის ადაპტაციის მიზნით. ამჟამად აღნიშნული ცვლილებების ნაწილი უკვე ხელმისაწვდომია მომხმარებლებისთვის. შესაბამისად, რადგან ელექტრონული სერვისების დიდი ნაწილი მხედველობადაქვეითებული მომხმარებლისთვის კვლავ დასამატებელია პორტალზე, **შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.5.2. აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა.**

აქტივობა 4.5.3.

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანის მესამე აქტივობა გულისხმობდა My.gov.ge-ზე უკუკავშირის მექანიზმების დანერგვას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია უკუკავშირის მექანიზმების ინტეგრირება My.gov.ge-ზე.

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 მომზადებულია მომხმარებლებთან უკუკავშირის მექანიზმი, რომელიც 2019 წლის განმავლობაში ფუნქციონირებდა სატესტო

გარემოში. გეგმის მიხედვით პორტალის რეალურ გარემოში აღნიშნული მექანიზმი ხელმისაწვდომი იქნება 2020 წლის პირველ კვარტალში, რის შემდგომ მოხდება მექანიზმის თაობაზე მომხმარებელთა ინფორმირება. გამომდინარე იქიდან, რომ საანგარიშო პერიოდში მოხდა უკუკავშირის მექანიზმის ტესტირება მისი საბოლოო ინტეგრირების მიზნით, რასაც ითვალისწინებს აქტივობის შედეგის ინდიკატორი, **შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.5.3. აქტივობა მეტწილად შესრულდა.**

აქტივობა 4.5.4.

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანის მეოთხე აქტივობა გულისხმობდა My.gov.ge-ზე სახელმწიფო სერვისების გამოყენების სასწავლო მასალის შემუშავებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია my.gov.ge-ზე ელექტრონული სერვისების გამოყენების სასწავლო ვიდეო მასალის განთავსება.

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

სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, 2019 წელს პორტალის მომხმარებლებისთვის შეიქმნა My.gov.ge-ის მოხმარების ინსტრუქცია, რომლითაც მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია არა ტრადიციული ვიდეო ინსტრუქციის ან ტექსტური დოკუმენტის ფორმით, არამედ პორტალით სარგებლობის პროცესში ეძლევა გრაფიკული ინტერაქტიული მითითებები სხვადასხვა ფუნქციონალის გამოყენების თაობაზე. საანგარიშო პერიოდში მიმდინარეობდა ინსტრუქციის ტესტირების რეჟიმში ფუნქციონირება და ამ პროცესის დასრულებისთანავე ის ხელმისაწვდომი იქნება ფართო საზოგადოებისთვის. მიუხედავად იმისა, რომ ინდიკატორი გულისხმობდა არა გრაფიკული ინტერაქტიული მეთოდების გამოყენებას, არამედ სასწავლო ვიდეო მასალის პორტალზე განთავსებას, შესაძლებელია აღნიშნული გადაწყვეტა შეფასდეს როგორც უფრო ეფექტიანი. თუმცა, იმის გათვალისწინებით, რომ აღნიშნული ფუნქცია ფართო საზოგადოებისთვის ჯერ ხელმისაწვდომი არ არის, **შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.5.4. აქტივობა მეტწილად შესრულდა.**

აქტივობა 4.5.5.

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანის მეხუთე აქტივობა გულისხმობდა My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ცოდნის ამაღლებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ტრენინგების ჩატარება.

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: მეტწილად შესრულდა

სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, 2019 წელს იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების თანამშრომლისთვის ტრენინგი არ ჩატარებულა. აღნიშნული ფოკუს ჯგუფისთვის ტრენინგები ჩატარდა 2018 წლის ბოლოს.

2019 წელს შეხვედრები ჩატარდა ქ. ბათუმის, ქ. თელავისა და ქ. ახალციხის მუნიციპა-ლიტეტების მერიებში. მერიის 50-მდე თანამშრომელს ტრენინგის ფარგლებში მიეწოდათ ინფორმაცია როგორც ელექტრონული ხელმოწერისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების სამართლებრივი ასპექტების, ასევე ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის (My.gov.ge) პრაქტიკული დანიშნულების შესახებ. საანგარიშო პერიოდში იმავე საკითხებთან დაკავშირებით ტრენინგი ჩაუტარდა ცენტრალური ხელისუფლების სხვადასხვა უწყების 50-მდე წარმომადგენელს.

2019 წელს კერძო სექტორის 20-მდე ორგანიზაციის წარმომადგენელთან გაიმართა შეხვედრა და განხილულ იქნა არსებული ელექტრონული სერვისების My.gov.ge-ის პლატფორმაზე ინტეგრაციის საკითხები (პოტენციურ სერვისების მომწოდებლებთან შეხვედრები). შეხვედრის მიმდინარეობისას კერძო სექტორის წარმომადგენლებს ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის დანიშნულებისა და გამოყენების შესახებ სრული ინფორმაცია მიეწოდათ. საანგარიშო პერიოდში მედიისა და არასამთავრობო სექტორის წარმომადგენლებისთვის ჩატარდა ტრენინგი. დამატებით ტრენინგი ჩაუტარდა კერძო სექტორის 50-მდე წარმომადგენელს.

საანგარიშო პერიოდში ჩატარდა ოთხი საჯარო ლექცია ქ. ბათუმის, ქ. ქუთაისის, ქ. თელავისა და სამცხე-ჯავახეთის სახელმწიფო უნივერსიტეტებში ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის (My.gov.ge) პრაქტიკული დანიშნულებისა და კიბერჰიგიენის შესახებ, რომელთაც ჯამში 80-მდე სტუდენტი ესწრებოდა.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციიდან ირკვევა, საანგარიშო პერიოდში, დონორების ხელშეწყობით, აქტიურად ტარდებოდა შეხვედრები და ტრენინგები სხვადასხვა ჯგუფისთვის ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალთან დაკავშირებით. თუმცა, იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების თანამშრომლისთვის ტრენინგი არ ჩატარებულა და დაიფარა მუნიციპალიტეტების მხოლოდ მცირე ნაწილი. საერთო ჯამში, რადგან ოთხი

სამიზნე ჯგუფიდან ორი მეტ-ნაკლებად აქტიურად დაიფარა, ერთი ნაწილობრივ და ერთი ჯგუფი არ იქნა ჩართული, **შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.5.5. აქტივობა მეტწილად შესრულდა.**

4.11 ამოცანა 4.6. შესრულების შედეგები

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

ამოცანა 4.6 ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმი-საწვდომობის 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: არ შესრულდა

პასუხისმგებელი უწყების მიერ აღნიშნულ ამოცანასთან დაკავშირებით ინფორმაცია არ იქნა წარმოდგენილი, რადგან მისი შესრულების გაზომვა 2020 წლის ბოლოსთვისაა დაგეგმილი. აქედან გამომდინარე და იმის გათვალისწინებით, რომ ამოცანისთვის რელევანტური ყველა აქტივობა, 2020 წლისთვისაა დაგეგმილი, შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ ამოცანის შესასრულებლად საანგარიშო პერიოდში ნაბიჯები არ გადადგმულა, **შესაბამისად, ამოცანა 4.6. შეუსრულებლად იქნა მიჩნეული.**

4.12 ამოცანა 4.7. შესრულების შედეგები

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

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

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

საბაზისო 2018: 24

სამიზნე 2020: 29

ამოცანის შესრულების სტატუსი: არ შესრულდა

სსიპ სერვისების განვითარების სააგენტოსა და სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, კრიტიკული ინფრასტრუქტურის სუბიექტების შეფასების საერთო შეწონილი ქულის დაანგარიშება ჯერ არ განხორციელებულა, რადგანაც შესაბამისი აქტივობების დასრულება სამოქმედო გეგმის მიხედვით განსაზღვრულია 2020 წლის ბოლოს.

მართალია, საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა ამოცანის შესრულების სამიზნედ 2020 წელს ითვალისწინებს და შუალედურ მაჩვენებელს არ განსაზღვრავს, თუმცა, მისი შესრულებისთვის საანგარიშო პერიოდში გარკვეული ნაბიჯები უნდა გადადგმულიყო. მნიშვნელოვანია, აღინიშნოს, რომ სამოქმედო გეგმით დასახული ამოცანის წარმატებით შესრულებისთვის პასუხისმგებელი უწყება თავად უნდა ახდენდეს შუალედური სამიზნე მაჩვენებლების განსაზღვრას და მონიტორინგს იმ შემთხვევაშიც კი, თუ ამას არ აკეთებს კონკრეტული სექტორული სამოქმედო გეგმა. სსიპ სერვისების განვითარების სააგენტოსა და სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ საჭირო ინფორმაციის მოწოდებაზე უარი შეუძლებელს ხდის ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით შეფასების გაკეთებას. **შესაბამისად 4.7. ამოცანა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს.**

4.13 ამოცანა 4.7. აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.7. ამოცანა საანგარიშო პერიოდისთვის ოთხ აქტივობას ითვალისწინებს, რომელთა შესრულების შესაფასებლად ხუთი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული. ინდიკატორების მიხედვით ერთი აქტივობა სრულად შესრულდა, ორი აქტივობა ნაწილობრივ შესრულებულად იქნა მიჩნეული, ერთი კი - შეუსრულებლად.

აქტივობა 4.7.1.

სამოქმედო გეგმის 4.7. ამოცანის პირველი აქტივობა გულისხმობდა კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგიის ჩამოყალიბებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგიის შემუშავება.

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: სრულად შესრულდა

სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, დიდი ბრიტანეთის კიბერ-უსაფრთხოების დარგობრივი ექსპერტების მონაწილეობით შეიქმნა კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტების განსაზღვრის მეთოდოლოგია, რომელიც დაფუძნებულია ბრიტანეთის მსგავსი პროექტების განხორციელების გამოცდილებასა და საერთაშორისოდ აღიარებულ საუკეთესო პრაქტიკებზე და სტანდარტებზე - ISO 27001 და ოქსფორდის სკოლის მეთოდოლოგიაზე Cybersecurity Capacity Maturity Model for Nations (CMM).

მეთოდოლოგიის ფარგლებში ჩამოყალიბდა პოტენციური კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტთა სია, რომელიც შედგება არა მხოლოდ საჯარო ორგანიზაციებისაგან, არამედ კომერციული ორგანიზაციებისგანაც. ჯანდაცვის სექტორის შესაბამისი ორგანიზაციების კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტების სიაში დამატება ვერ მოხერხდა ჯანდაცვის სამინისტროში იმ პერიოდში მიმდინარე ორგანიზაციული ცვლილებების გამო.

მეთოდოლოგიის განხორციელების მიზნით შეიქმნა კითხვარი, რომელიც უნდა შეივსოს თითოეული პოტენციური კანდიდატი ორგანიზაციის მიერ. კითხვარის ფარგლებში განისაზღვრება ყოველი ორგანიზაციის ფარგლებში მნიშვნელოვანი სისტემების კრიტიკულობის საკითხი. კითხვარის შევსების მოხერხებულობისათვის მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ შეიქმნა ელექტრონული პორტალი, რომლის მეშვეობითაც მოხდა მონაცემთა შეგროვება და დამუშავება.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციით დასტურდება, პასუხისმგებელი უწყების მიერ განხორციელებული აქტივობა აკმაყოფილებს როგორც სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულ, ასევე დამატებით განსაზღვრულ ინდიკატორს და **შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.7.1. აქტივობა სრულად შესრულდა.**

აქტივობა 4.7.2.

სამოქმედო გეგმის 4.7. ამოცანის მეორე აქტივობა გულისხმობდა სახელმწიფო უწყებებში ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემის დანერგვას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია მინიმუმ 3 უწყებაში ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემის დანერგვა.

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: ნაწილობრივ 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. **შესაბამისად, შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.7.2. აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა.**

აქტივობა 4.7.3.

სამოქმედო გეგმის 4.7. ამოცანის მესამე აქტივობა გულისხმობდა ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე კიბერ-უსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალის განახლებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალის განახლება.

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: ნაწილობრივ შესრულდა

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) დაგეგმილია 2020 წლის თებერვალში.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციით დასტურდება, ინდიკატორით განსაზღვრული სატრენინგო მასალა განახლებულია. იქიდან გამომდინარე, რომ სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული ინდიკატორი აქტივობის იდენტურია, საჭირო გახდა ალტერნატიული ინდიკატორის განსაზღვრა, რომლის მიხედვით განახლებული ტრენინგ-მასალა ხელმისაწვდომი უნდა იყოს დაინტერესებული პირებისთვის. რამდენადაც მასალა ჯერ გამოქვეყნებული არ არის ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე, **შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.7.3. აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა.**

აქტივობა 4.7.4.

სამოქმედო გეგმის 4.7. ამოცანის მეოთხე აქტივობა გულისხმობდა სკოლებისათვის კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინის შექმნას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინის შემუშავება სკოლებისათვის.

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 ექსპერტებ**ს** ჩართულობა

აქტივობის შესრულების სტატუსი: არ შესრულდა

სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, 2019 წლის განმავლობაში იმ მიზეზით, რომ ვერ მოხერხდა შესაბამისი გამოცდილების მქონე ექსპერტის მოძიება, აქტივობა ვერ შესრულდა. ექსპერტის მოძიების პროცესში ჩართულნი იყვნენ კიბერუსაფრთხოებაში ევროპის მოწინავე ქვეყნების წარმომადგენლები (მათ შორის, ბრიტანეთის საელჩო, ესტონეთის კიბერუსაფრთხოების ექსპერტები და სხვა). ამჟამად მიმდინარეობს დამატებითი არხების მეშვეობით შესაბამისი გამოცდილების მქონეს ექსპერტის მოძიება.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციიდან ჩანს, ამ ეტაპზე არც სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული და არც ალტერნატიული ინდიკატორი აქტივობის შესრულებაზე არ მიუთითებს, შესაბამისად, **შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.7.4. აქტივობა არ შესრულდა.**

დასკვნა და რეკომენდაციები

საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევისა და სამოქმედო გეგმის საჯარო სერვისების მიმართულებასთან დაკავშირებით განხორციელებული სიტუაციური ანალიზი ცხადჰყოფს, რომ სტრატეგიული დოკუმენტები ითვალისწინებს მათი მიღების პერიოდში არსებულ ძირითად გამოწვევებს და განსაზღვრავს შესაბამის ამოცანებს. თუმცა, ამოცანების შესრულების დადასტურებისთვის განსაზღვრული ინდიკატორები და სამიზნე მაჩვენებლები, ხშირ შემთხვევაში, ამოცანას მნიშვნელობას ართმევს ან/და შეუძლებელს ხდის მისი შესრულების გაზომვას.

მართალია, 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმა წინასთან შედარებით მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა, მაგრამ მოქმედი ამოცანები და ინდიკატორები კვლავ საჭიროებენ დახვეწას SMART კრიტერიუმების შესაბამისად. გარდა ამისა, ამოცანების რეალურად მისაღწევად აუცილებელია, მეტი აქტივობების განსაზღვრა და მათი შესრულებისთვის რეალური ვადების დაწესება.

სამოქმედო გეგმაში დასახვეწია რისკების შეფასების სტანდარტები. ხშირ შემთხვევაში, რისკებად განსაზღვრულია ისეთი ფაქტორები, რაც არა რისკს, არამედ არსებულ გარემოებას წარმოადგენს. სამოქმედო გეგმაში არ არის შემოთავაზებული რისკების აღმოფხვრის მექანიზმები.

სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ამოცანების შუალედური მონიტორინგი შეუძლებელი აღმოჩნდა შესაბამისი მონაცემების არარსებობის გამო, რაც გამოწვეულია იმით, რომ სამოქმედო გეგმა შუალედურ მაჩვენებლებს არ განსაზღვრავს.

სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების უმეტესობა შეუსრულებელია, რაც საეჭვოს ხდის 2020 წლისთვის სამოქმედო გეგმის წარმატებით განხორციელებას. ხშირ შემთხვევაში აქტივობების განხორციელების მიზეზად შაბლონური მიზეზებია მითითებული, რომელთა წინასწარ განჭვრეტა და თავიდან აცილება შესაძლებელი უნდა ყოფილიყო.

ზემოთ განხილული ხარვეზებისა და გამოწვევების აღმოფხვრის მიზნით, აუცილებელია, მხედველობაში იქნეს მიღებული შემდეგი რეკომენდაციები:

1. საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევის პერიოდულად განახლება და სამოქმედო გეგმისა და გზამკვლევის ერთმანეთთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა;
2. სამოქმედო გეგმაში ამბიციური/მნიშვნელოვანი ვალდებულებების განსაზღვრა;
3. სამოქმედო გეგმაში SMART ამოცანებისა და ინდიკატორების გათვალისწინება;
4. სამოქმედო გეგმაში ამოცანების რეალურად მისაღწევად საჭირო მაჩვენებლებისა და ინდიკატორების განსაზღვრა;
5. სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის გამარტივების მიზნით საბაზისო და სამიზნე მაჩვენებლებთან ერთად, შუალედური მაჩვენებლების განსაზღვრა;
6. სამოქმედო გეგმაში ამოცანის მისაღწევად საჭირო აქტივობების გათვალისწინება და მათი განხორციელების ვადების სწორად განსაზღვრა;
7. სამოქმედო გეგმაში აქტივობების განსაზღვრისას საჭირო რესურსების სწორად შეფასება შემდგომში მათი შესრულების გაჭიანურების თავიდან ასაცილებლად.

ტ. შევჩენკოს ქ. №20, 0180 თბილისი

+ 995 32 292 15 14 INFO@IDFI.GE WWW.IDFI.GE