



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
The European Union for Georgia



ბაღათის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის გაბარების პროცესში მოსახლეობის საქმიანობათა შეფასების ანგარიში



პროექტი

**„გურიის, იმერეთისა და რაჭა-ლეჩხუმის
სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საერთო ფორუმი
სახელმწიფო მმართველობის რეფორმის
საგზაო რუკის მონიტორინგისთვის“**

2020

შინაარსი

შესავალი	3
1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია	3
2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები	4
3. კვლევის ძირითადი მიგნებები	
3.1. გამჭვირვალობა	
3.1.1. მოსახლეობის ინფორმირებულობა საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ	4
3.1.2. მოსახლეობის ინფორმირებულობა მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების შესახებ	6
3.1.3. ადგილობრივი ელექტრონული სერვისების ხარისხის გაუმჯობესების და მოსახლეობის მეტი ინფორმირების სასურველი სტრატეგიები	9
3.2. ეფექტიანობა	
3.2.1. თვითმმართველობის მიერ მოსახლეობის საჭიროებების შესწავლა და მათზე რეაგირების ხარისხი	10
3.2.2. ადგილზე არსებული პრიორიტეტები და საჭიროებები და მათზე ეფექტიანი რეაგირების უზრუნველსაყოფად აუცილებელი ნაბიჯები	12
3.3. ინკლუზიურობა/ჩართულობა	
3.3.1. მოქალაქეთა მონაწილეობის წახალისება და ჩართულობის ხარისხი	14
3.3.2. თვითმმართველობასთან მოსახლეობის დიალოგის უკეთ წარმართვის და მეტი ჩართულობის უზრუნველყოფის გზები	16
4. დასკვნა და რეკომენდაციები	17

**ანგარიში მოამზადა ეკატერინე გამახარიაშვილი
პროგრამების განვითარების და ადვოკატირების მენეჯერი
ფონდი „სოხუმის“ თბილისის წარმომადგენლობის ხელმძღვანელი**

პუბლიკაცია შექმნილია ევროკავშირის მხარდაჭერით.

მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია

კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ და,

შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.

შესავალი

საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) წარმატებით განხორციელება ფუნდამენტურ როლს ასრულებს საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე და წარმატებული განვითარების და მოსახლეობის კეთილდღეობის ამაღლების უმთავრეს წინაპირობას წარმოადგენს. რეფორმის მიმდინარეობისას მოქალაქეთა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობა აღნიშნული რეფორმის წარმატების საწინდარია, რაც უზრუნველყოფს არა მარტო ქვეყნის დემოკრატიული, ღია და კარგი მმართველობის დანერგვას, არამედ ზრდის მოსახლეობის ნდობას პოლიტიკური სისტემების მიმართ და აძლიერებს მიღებული გადაწყვეტილებების ლეგიტიმურობას. COVID-19 ვირუსით გამოწვეულმა პანდემიამ კიდევ უფრო ნათლად გამოკვეთა საჯარო მმართველობის რეფორმის ჯეროვნად გატარების აუცილებლობა, განსაკუთრებით კი ელექტრონული მმართველობის დანერგვის მიმართულებით, რაც უზრუნველყოფს მოქალაქეების შესაძლებლობას, დისტანციურად, მარტივად და ოპერატიულად, ყოველგვარი დამატებითი ბიუროკრატიული პროცედურის გარეშე, გააცნონ საკუთარი პრობლემები და საჭიროებები ადგილობრივ ხელისუფლებას და შეძლონ მათი გადაჭრა.

ადგილობრივ დონეზე საჯარო მმართველობის რეფორმის ეფექტიანი განხორციელების მიზნით, კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ მეწარმე ქალთა ფონდთან და იმერეთის მეცნიერთა კავშირ „სპექტრთან“ პარტნიორობით ახორციელებს პროექტს „გურიის, იმერეთისა და რაჭა-ლეჩხუმის სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საერთო ფორუმი საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის მონიტორინგის მიზნით“, რომელიც მხარდაჭერილია ევროკავშირის მიერ. პროექტის ფარგლებში, ბაღდათის მუნიციპალიტეტში, სამოქალაქო სპექტრი თანასწორობის და „თანასწორობა ახლა“-ს მიერ განხორციელდა მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა, ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ გაწეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის ხარისხის შესაფასებლად. კვლევის შედეგად გამოვლენილი მიგნებები და გამომუშავებული რეკომენდაციები საფუძვლად დაედება მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების ასახვას მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის მიზანია ბაღდათის ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეთათვის გაწეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის შესწავლა და შეფასება და მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ინფორმაციების საფუძველზე კონკრეტული რეკომენდაციების შემუშავება ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესებისათვის. კვლევის ამოცანებია მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლის შედეგად გამოვლენილი პრობლემების და გამოწვევების ადვოკატირება შესაბამის უწყებებში ადგილობრივ და ეროვნულ დონეზე და მოქალაქეთა პრიორიტეტული საკითხების ინტეგრირება მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

კვლევის მეთოდოლოგია: საჭიროებათა კვლევა ჩატარდა 2020 წლის მარტი-მაისში. მიზნის მისაღწევად გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდი. პირველ ეტაპზე შემუშავდა კვლევის ინსტრუმენტი, რომლის ინდიკატორები შეთანხმდა პროექტის პარტნიორებთან. რაოდენობრივი კვლევისთვის შემუშავებულ იქნა სტრუქტურირებული კითხვარი/ანკეტა, რომელიც, ძირითადად, შედგებოდა დახურული შეკითხვებისაგან, თუმცა რესპონდენტებს ეძლეოდათ საშუალება, დაეფიქსირებინათ საკუთარი აზრი საკითხთან დაკავშირებით, ან აერჩიათ პასუხის რამდენიმე ვარიანტი. რაოდენობრივი მეთოდით გამოიკითხა 150 ადამიანი. თვისებრივი კვლევის ფარგლებში გამოყენებულ იქნა ფოკუსური ჯგუფური დისკუსიის ტექნიკა და ჩაღრმავებული ინდივიდუალური ინტერვიუ, წინასწარ შემუშავებული

სტრუქტურირებული კითხვარის მიხედვით. ფოკუსირებული დისკუსიის მეთოდით გამოიკითხა 30 ადამიანი, ხოლო ჩაღრმავებული ინტერვიუს ტექნიკით ადგილობრივი თვითმმართველობის 4 ექსპერტი. ჯგუფური დისკუსიების აუდიოჩანაწერების საფუძველზე მომზადდა დისკუსიის დეტალური ტრანსკრიპტები, რომელთა ამონარიდები გამოყენებულ იქნა მონაცემთა შემდგომი ანალიზისათვის და კვლევის შედეგების საილუსტრაციოდ. რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა ბაღდათის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობისგან, განსხვავებული სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების გათვალისწინებით. კვლევამ მოიცვა 187 ადამიანი, აქედან 122 იყო ქალი, ხოლო 65 - კაცი.

2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები

მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევამ მოიცვა 18 წლიდან 65 წელს ზევით ასაკის ბაღდათის მუნიციპალიტეტში მცხოვრები საქართველოს მოქალაქეები, მათ შორის: სოციალურად დაუცველი პირები, მრავალშვილიანი და მარტოხელა მშობლები, შშმ ბავშვების მშობლები, პედაგოგები, მეწარმეები, თემის ლიდერები, პენსიონრები, ახალგაზრდები, ადგილობრივი ექსპერტები თვითმმართველობის საკითხებში და სხვ.

რაოდენობრივ კვლევაში ჩართულ რესპონდენტთაგან 60% ქალია, ხოლო 40% - კაცი. *ასაკის* მიხედვით, უმრავლესობას წარმოადგენენ ახალგაზრდა ასაკის პირები - 18-34-მდე - 44%, 35-64-მდე - 31%, 65 და მეტი - 25%. *ოჯახური მდგომარეობის მიხედვით*, გამოკითხულთა 39% არ არის დაოჯახებული, 35% დაქორწინებულია, განქორწინებულია 12%, ხოლო 14% ქვრივია. მიღებული *განათლების მიხედვით*, კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთაგან სრული უმაღლესი განათლება აქვს 41% ადამიანს, სრული საშუალო განათლება - 27%-ს, საშუალო სპეციალური (კოლეჯი) - 23%-ს, ხოლო არასრული - 9%-ს. *სოციალური სტატუსის* მიხედვით, რესპონდენტთა 21% სოციალურად დაუცველი პირია, 17% - იძულებით გადაადგილებული, 7% მრავალშვილიანი მშობელია, ხოლო უმრავლესობას არ გააჩნია განსაკუთრებული სოციალური სტატუსი - 57%.

დასაქმების სტატუსის მიხედვით, გამოკითხულთა უმრავლესობა პენსიონერია - 32%, 9% - სტუდენტი/მოსწავლე, რესპონდენტთა 22% უმუშევარია, 23% თვითდასაქმებული პირია და მხოლოდ 6,7% - კერძო სექტორის წარმომადგენელი. კვლევაში მონაწილე პირთა მცირე ნაწილი წარმოადგენს სახელმწიფოს დაფინანსებაზე მყოფ პირს, მათ შორის საჯარო მოხელეა 6% და საბიუჯეტო ორგანიზაციაში დასაქმებული - მხოლოდ 5%. *საშუალო თვიური შემოსავალი* გამოკითხულთა უმრავლესობისთვის მერყეობს 101-500 ლარამდე (57%), 901 ლარზე მეტი შემოსავალი აქვს მხოლოდ 17%-ს, 11%-თვის შემოსავალი 501-900 ლარამდეა, 14%-მა კი არ ისურვა აღნიშნულ კითხვაზე პასუხის გაცემა.

3. კვლევის ძირითადი მიგნებები

3.1. გამჭვირვალობა

3.1.1. მოსახლეობის ინფორმირებულობა საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ

ბაღდათის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ მოსახლეობის *ინფორმირებულობა არც ისე მაღალია*, რადგან, რაოდენობრივი კვლევის შედეგების თანახმად, ჭარბობს გამოკითხულთა ის ნაწილი, რომელსაც მხოლოდ ნაწილობრივ სმენია რეფორმის შესახებ - 73%, რეფორმის შესახებ არაფერი სმენია 17%-ს, ინფორმაცია მასზე კი რესპონდენტთა მხოლოდ 10%-ს გააჩნია. გამოკითხულთა იმ ნაწილის თანახმად, ვინც გაცნობიერებულია რეფორმის შესახებ, ეს ინფორმაცია მიიღო ტელევიზიიდან - 27%. საკმაოდ ვიწროა იმ პირთა წრე, ვისაც აღნიშნული

ინფორმაცია ან სახელისუფლებო სტრუქტურების წარმომადგენლებთან შეხვედრებზე მიუღიას (3%), ან მუნიციპალიტეტის ოფიციალურ ვებგვერდებზე ან ფეისბუქგვერდზე (2%), ან თუნდაც არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლებისგან (2%).

თვისებრივი კვლევის შედეგად გამოიკვეთა, რომ რეფორმის შესახებ ინფორმაციას, ძირითადად, ადგილობრივ ხელისუფლებაში დასაქმებული ადამიანები ფლობენ და მისი სარგებლიანობის შეფასებაც სწორედ მათ უფრო შეუძლიათ -

„მოქალაქეთათვის მომსახურების მიწოდება გამარტივდა და დაიხვეწა. საჯარო მმართველობის რეფორმამ არსებითად შეცვალა საკითხებისადმი მიდგომები, უგულვებელყო ბიუროკრატიული ელემენტები, გამჭვირვალე და ხელმისაწვდომი გახდა საჯარო პროცესები. სერვისები გაუმჯობესებულია და ოპტიმალურად მორგებულია მოქალაქეთა საჭიროებებზე. ახლა უნდა ვიზრუნოთ რეფორმის მიღწევების მდგრადობის გაუმჯობესებისათვის, რათა შევინარჩუნოთ საზოგადოებაში გაჩენილი ნდობა“ - საკრებულოს საფინანსო-საბიუჯეტო კომისიის თავმჯდომარე.

თუმცა საგულისხმოა, რომ რიგითი მოქალაქეების უმრავლესობა რეფორმის შესახებ მხოლოდ მწირ ინფორმაციას ფლობს, ან საერთოდ არ გაუგია მის შესახებ. რეფორმის შესახებ ინფორმაციის სიმწირე და მოსახლეობის არასაკმარისი ინფორმირებულობა უნდობლობას აღვივებს გამოკითხულთა ნაწილში, თუმცა ნაწილმა აღნიშნა, რომ გრძნობს გარკვეულ წინსვლას, მაგრამ მეტია გასაკეთებელი მოსახლეობის ინფორმირების თვალსაზრისით -

„სიმართლე გითხრათ, არ მაქვს ინფორმაცია... სიამოვნებით მოვისმენდი თქვენგან. არავინ არ მითხრა, თორემ აუცილებლად მეხსომებოდა. ხელისუფლება უნდა იყოს დაინტერესებული, ინფორმაცია რაც შეიძლება ბევრმა ადამიანმა მიიღოს. არავის აინტერესებს, ხალხი კითხულობს თუ არა“ - მრავალშვილიანი მამა.

„მის შესახებ ინფორმაცია არა მაქვს. სიმართლე გითხრათ და ინტერესიც და იმედიც ნაკლები მაქვს ადგილობრივი თვითმმართველობისადმი“ - მარტოხელა დედა.

„რეფორმა ნიშნავს იმას, რაც გვაქვს, იმაზე უკეთესი გვექონდეს. გაუმჯობესდა ბევრი რამ. უფრო აქტიურად მოქმედებს ხელისუფლება და ამას ვხედავთ. ჩვენი ცხოვრების დონემ წინ წაიწია, წინსვლა გვაქვს. ეს კარგია ძალიან“ - პენსიონერი კაცი.

„ძალიან გამომადგა რამდენიმე კვირის წინ თქვენს მიერ გამოგზავნილი კითხვარი [მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის კითხვარი], სწორედ ამ კითხვარით შემექმნა წარმოდგენა საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ“ - უმუშევარი ახალგაზრდა ქალი.

გამოკითხულთა უმრავლესობა არ არის ჯეროვნად ინფორმირებული საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ, მაგრამ მათ **სჯერათ, რომ რეფორმას შეუძლია თვითმმართველობის მიერ მომსახურების დონის გაუმჯობესება და მათთვის სარგებლის მოტანა**. რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეთა უმრავლესობის - 67%-ის აზრით, რეფორმა გააუმჯობესებს ადგილობრივ სერვისს. გამოკითხულთა მხოლოდ მცირე ნაწილია სკეპტიკურად განწყობილი, უნდობლობას უცხადებს აღნიშნულ რეფორმას და ხაზს უსვამს, რომ ეს ნაკლებად შესაძლებელია - 13%, უჭირს აღნიშნულ კითხვაზე პასუხის გაცემა - 17%, ხოლო ცალსახად უარყოფს ამ შესაძლებლობას რესპონდენტთა 2%. საინტერესოა, რომ თვისებრივი კვლევისას, რეფორმის მიმდინარეობა ყველაზე პოზიტიურად შეფასდა ახალგაზრდების მხრიდან, რომლებმაც ხაზი გაუსვეს, რომ პირადად გრძნობენ თვითმმართველობის მცდელობას მოქალაქეთა ჩართულობის და გააქტიურების თვალსაზრისით -

„ჩვენი მუნიციპალიტეტის მაგალითზე რომ ვთქვათ, საჯარო მმართველობის რეფორმა საკმაოდ კარგად მიმდინარეობს, აქაც იგრძნობა გამოცოცხლება, განსაკუთრებით მოქალაქეთა ჩართულობის მხრივ, საკრებულო ცდილობს მოქალაქეების ჩართვას მართვაში. განსაკუთრებით გამოვყოფდი იმ ფაქტს, რომ შარშან ადგილობრივმა თვითმმართველობამ 1000-ლარიანი გრანტი დააწესა იდეებისათვის, ნებისმიერ ადამიანს

შეედლო თავისი იდეა დაეწერა, ეს არის მოქალაქეების ჩართულობის კარგი მაგალითი“ - აბიტურიენტი.

თუმცა გამოკითხულთა ნაწილმა რეფორმის არაჯეროვნად მიმდინარეობა თავად მოქალაქეების პასიურობით და მონაწილეობის ნაკლები ინტერესით ახსნა. აღნიშნული კი ცალსახად მიუთითებს, რომ მნიშვნელოვანია რეფორმის შესახებ არა მარტო მოსახლეობის ინფორმირება, არამედ სამოქალაქო აქტივიზმის განვითარების და ჩართულობის გაძლიერების მიმართულებითაც მუშაობის გააქტიურება -

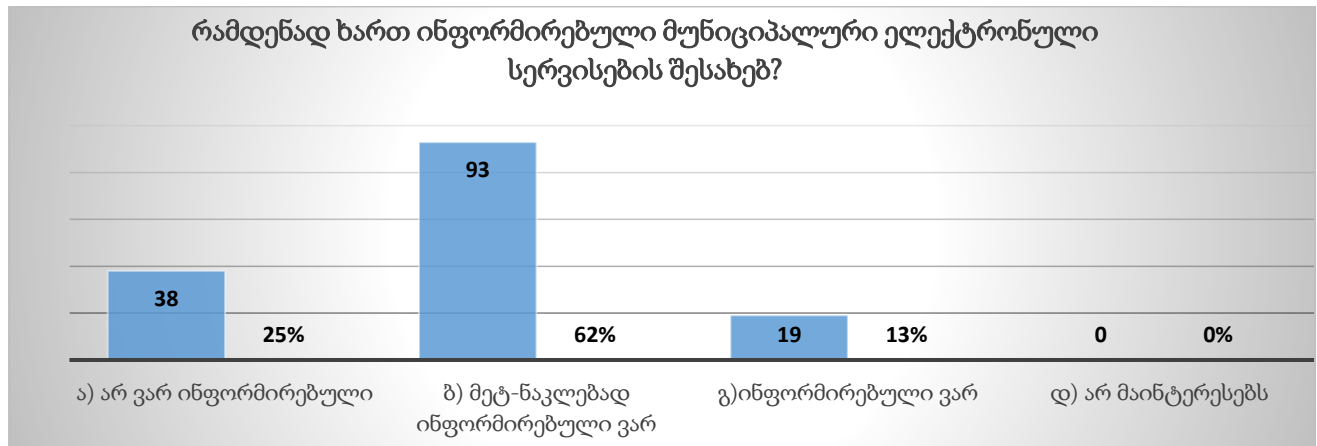
„რეფორმა რომ იმუშაოს, პირველ რიგში, თვითონ მოსახლეობის ჩართულობა უნდა იყოს მაღალი. მოქალაქეები თვითონ უნდა იყვნენ მობილიზებულები, თორემ რეფორმის შესახებ ინფორმაციით პირდაპირ ვერავინ ვერ მოვა და ვერ მოგაწვდის“ - მრავალშვილიანი დედა.

3.1.2. მოსახლეობის ინფორმირებულობა მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების შესახებ

საჭიროებათა კვლევის შედეგებმა გამოკვეთა ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მომსახურების დანერგვის მიმართულებით არსებული სირთულები, რაც ხშირ შემთხვევაში უკავშირდება ელექტრონული მომსახურების სახეების შესახებ მოსახლეობის არასაკმარის ინფორმირებას, გარკვეულ ლოკაციებში ინტერნეტის არარსებობას და მისი სარგებლობისთვის საჭირო ცოდნისა და უნარების დეფიციტს.

რაოდენობრივი კვლევის თანახმად, გამოკითხულთა მხოლოდ 13%-ია ინფორმირებული მუნიციპალიტეტის ელექტრონული სერვისების შესახებ. უმრავლესობა მეტ-ნაკლებად ფლობს ინფორმაციას (52%), ხოლო 25% საერთოდ არ არის ინფორმირებული აღნიშნული სერვისების შესახებ (იხ. დიაგრამა #1).

გამოკითხულთა უმრავლესობა ელექტრონული სერვისების შესახებ **ინფორმაციის ძირითად წყაროდ** ასახელებს არასამთავრობო ორგანიზაციებს - 30%, მუნიციპალიტეტების ფეისბუქ და ვებგვერდებს - 29%, ტელევიზიას ხაზი გაუსვა 23%-მა, ხოლო ხელისუფლების წარმომადგენლებთან შეხვედრები დაასახელა მხოლოდ 18%-მა.



ელექტრონული სერვისების სახეების შესახებ ინფორმაციის დეფიციტი, ბუნებრივია, განაპირობებს მოსახლეობის მხრიდან მისი **გამოყენების სიმწირესაც**. აღნიშნული დასტურდება რაოდენობრივი კვლევის შედეგებითაც, სადაც გამოკითხულთა უმრავლესობა, კერძოდ კი 40%, ხაზს უსვამს, რომ მუნიციპალური მომსახურების მისაღებად **არ გამოუყენებია არც ერთი ელექტრონული სისტემა**. ყველაზე ხშირად მოქალაქეები სარგებლობენ თვითმმართველობის ოფიციალური ვებგვერდით (27%) და ფეისბუქგვერდით (17%), რაც, ერთი მხრივ, მიუთითებს თვითმმართველობის მხრიდან ვებგვერდებზე და სოციალურ ქსელში ინფორმაციის შედარებით აქტიურ გავრცელებაზე და, მეორე

მხრივ, თავად მოსახლეობის მხრიდან აღნიშნული ელექტრონული პლატფორმებისადმი უკეთეს ხელმისაწვდომობასა და შედარებით აქტიურ გამოყენებაზე -

„ინფორმირებული ვარ სოციალური ქსელიდან და ოჯახის წევრებიდან, ვინც ამ სოციალურ ქსელებს მოიხმარს. ასეთი ყველას არ ჰყავს. კარგი იქნება, თუ ასაკოვანი ადამიანებისთვისაც იქნება ხელმისაწვდომი ეს ინფორმაცია“ - პენსიონერი ქალი.

„მუნიციპალიტეტის ვებგვერდზე შუქდება მუნიციპალიტეტის საქმიანობა. აღნიშნულმა საგრძნობლად გაამარტივა მოქალაქეთა წვდომა საჯარო ინფორმაციაზე. თუმცა მოქალაქეთა აქტივობა ამ კუთხით ასამაღლებელია“ - მერიის იურისტი.

რაოდენობრივი კვლევის მსგავსად, თვისებრივი მონაცემებითაც დასტურდება, რომ მოსახლეობის **პასიურობა ელექტრონული სერვისების გამოყენების** თვალსაზრისით საკმაოდ მაღალია. აღნიშნული კი, **ინფორმაციის დეფიციტთან** ერთად, განპირობებულია მოსახლეობის გარკვეული **სკეპტიციზმით**, რომ მათ მოთხოვნას სათანადო რეაგირება მოჰყვება, რაც ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების მიმართ **უნდობლობის** ხარისხზე მეტყველებს -

„არ გამომიყენებია ელექტრონული მართვის არც ერთი სერვისი, აზრად არ მომსვლია, ვინმეს ფოსტით მივწერო წერილი, სულ მგონია, ამას არავინ უპასუხებს. პირისპირ ხვდები ადამიანს და იმათგან ვერ მიიღებ სწორ პასუხს, ელექტრონულად არც მიმიწერია და, შესაბამისად, არც პასუხი არ მიმიღია“ - პენსიონერი ქალი.

ელექტრონული სერვისების გამოყენების ბარიერად რესპონდენტებმა უმეტესწილად ელექტრონულ სისტემებზე მოსახლეობის ხელმისაწვდომობის პრობლემა დაასახელეს, რაც ზოგიერთ ოჯახში ინტერნეტის და შესაბამისი ტექნიკის არარსებობით და უნარ-ჩვევების ნაკლებობით არის გამოწვეული. ეს პრობლემა განსაკუთრებით აქტუალურია ხანდაზმულთათვის -

„ელექტრონული მომსახურება ტექნიკის ბოლო სიტყვაა, ამას არავინ არ უარყოფს. მაგრამ მისი დაუფლება ძალიან რთულია. ეს ტექნიკა არსებობს, მაგრამ ჩვენი საზოგადოება ამისთვის მომზადებული არ არის, განსაკუთრებით საპენსიო ასაკის ხალხი. გარდა ამისა, პენსიონერი ვერ შეიძენს ტექნიკას, კომპიუტერს, რადგან ძალიან ძვირია და ასეთი ფასები ხელმიუწვდომელია“ - პენსიონერი კაცი.

თვითმმართველობაში **გამჭვირვალობის** საერთო მაჩვენებელი, გამოკითხულთა შეფასებით, შედარებით გაუმჯობესებულია ისეთი კრიტერიუმის ხარჯზე, როგორცაა საჯარო ინფორმაციის ოფიციალურ ვებგვერდზე და ფეისბუქგვერდზე განთავსება. რაოდენობრივი კვლევის თანახმად, კითხვაზე „**ბოლო ერთი წლის განმავლობაში რომელი ელექტრონული მომსახურება გამოგიყენებიათ**“, გამოკითხულთა 21%-მა ხაზი გაუსვა, რომ თვალს ადევნებს „**ონლაინ განცხადებებს ვაკანსიის შესახებ**“, 23% დაინტერესდა და მიიღო ინფორმაცია „**ადგილობრივი ბიუჯეტის შესახებ**“, 14%-მა მოიძია „**საკონტაქტო ინფორმაცია მუნიციპალიტეტის თანამშრომლებზე**“, ხოლო 13%-მა გამოიყენა ელექტრონული სისტემები „**საჩივრის ან წინადადების წარსადგენად**“.

აღნიშნული დასტურდება თვისებრივი მონაცემებითაც, რომელთა თანახმად მოსახლეობის ნაწილისთვის საინტერესო საჯარო ინფორმაცია ადვილად მოსაძიებელი და ხელმისაწვდომია თვითმმართველობის ოფიციალურ ვებგვერდებზე, თუმცა კვლევის შედეგებით იკვეთება, რომ ელექტრონული სერვისების გამოყენების მიმართულებით უფრო მეტ აქტიურობას იჩენენ ახალგაზრდები. გამოკითხულთა საშუალო ასაკის და ხანდაზმულთა ნაწილი აღნიშნავს, რომ, მიუხედავად იმისა, რომ ისინი აცნობიერებენ ელექტრონული სერვისების სარგებლიანობას, მათი უმრავლესობა არ ფლობს საჭირო ცოდნას და უნარებს არსებული სერვისების გამოსაყენებლად. შესაბამისად, მოსახლეობის საკმაოდ დიდი ნაწილისთვის აქტუალური საკითხების და პრობლემების გადასაწყვეტად მისაღებ ფორმად კვლავ რჩება ადგილობრივ ჩინოვნიკებთან უშუალო შეხვედრები -

„მე პირადად საჯარო ინფორმაცია გამომითხოვია მუნიციპალიტეტიდან და მოუწოდებიათ... ბიუჯეტის შესახებ ინფორმაციაც მინახავს, მე უშუალოდ დეპუტატებიც მყავს დამეგობრებული და აქტიურად ვადევნებ ყველა სხდომას და სიახლეს თვალყურს. ვებგვერდზეც მომიძებნია კონკრეტული დოკუმენტი, რომელიც მჭირდებოდა“ – სტუდენტი.

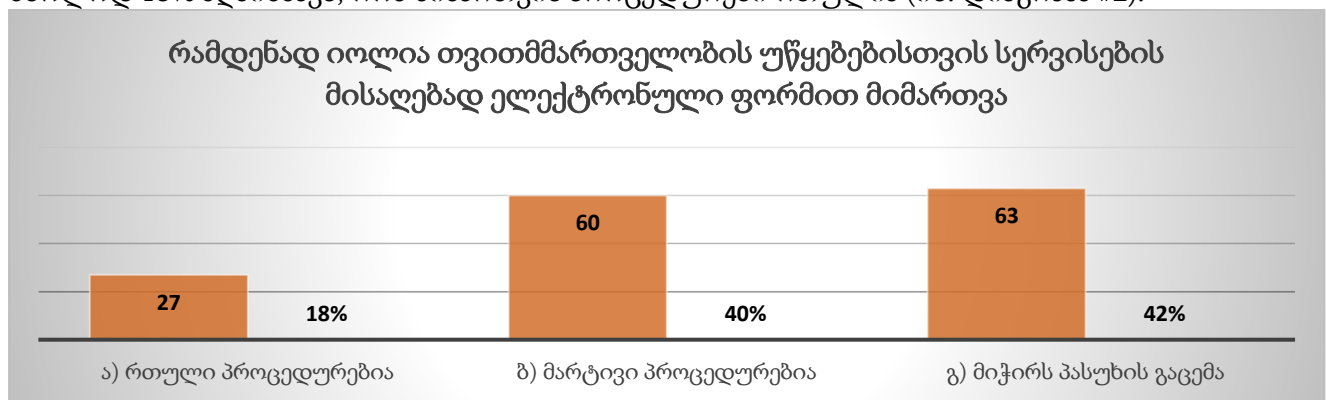
„მე თვითონ ვარ აქტიური სოციალურ ქსელში და ვეძებ ინფორმაციას, თორემ ჩემნაირი ადამიანების ინფორმირებულობაზე არავინ არ ზრუნავს. ინფორმირება ამაში ძალიან დიდ წვლილს შეიტანდა. ისეთი განცდაა, რომ მხოლოდ გარკვეული ჯგუფისათვისაა ხელმისაწვდომი“ – უმუშევარი ახალგაზრდა.

„ხალხის უმეტესობას არა აქვს ინფორმაცია და არც ინტერნეტის გამოყენება იცის, თუკი ოჯახში ვინმე ახალგაზრდა არ ჰყავთ.... სიახლეები არც მე არ მომდის, იმისდა მიუხედავად, რომ ყველა გვერდი დალაიქებული მაქვს... ხალხი განიცდის ინფორმაციის ნაკლებობას და თუკი მეტ ინფორმაციას მივაწოდებთ, უფრო მეტი კმაყოფილება იქნება“ – სტუდენტი.

„მოსახლეობა ინფორმაციის მიღებას არჩევს უშუალო კონტაქტით ადგილობრივ მუნიციპალიტეტთან, მათ ელექტრონულად მომსახურების მიღება არაეფექტურად მიაჩნიათ, ამიტომ საჭიროებენ ამ კუთხით დამატებით ცნობიერების ამაღლებას და ელექტრონული მომსახურების სანდოობაში დარწმუნებას“ – მერიის იურისტი.

გამჭვირვალობის და ანგარიშვალდებულების ხარისხს გამოკითხულთა უმრავლესობა არადამაკმაყოფილებლად აფასებს, რადგან 57%-ის თანახმად, ადგილობრივი ხელისუფლება სერვისებისა და საქმიანობის შესახებ ინფორმაციას მოსახლეობას მხოლოდ ნაწილობრივ აწვდის. 25% თვლის, რომ ეს ინფორმაცია სრულია, ხოლო 9%-ის აზრით, მათ ინფორმაცია არ მიეწოდებათ. აღნიშნულ კითხვაზე პასუხი არ აქვს 9%-ს.

იმას, რომ ელექტრონული სერვისების გამოყენებას აფერხებს მოსახლეობაში არასაკმარისი ინფორმაცია არსებული სერვისების შესახებ, ადასტურებს ის ფაქტიც, რომ გამოკითხულთა უმრავლესობამ კითხვაზე, თუ „რამდენად იოლია მათთვის შესაბამისი ადგილობრივი უწყებებისთვის ელექტრონული ფორმით მიმართვა“, უმრავლესობას გაუჭირდა კითხვაზე პასუხის გაცემა - 42%, რაც მიუთითებს იმაზე, რომ მოსახლეობას არასდროს გამოუყენებია ელექტრონული სერვისები. გამოკითხულთა ის ნაწილი, რომელსაც ელექტრონული სისტემის გამოყენების გამოცდილება ჰქონდა, ხაზს უსვამს, რომ ელექტრონული ფორმით მიმართვა მისთვის საკმაოდ მარტივი იყო - 40%. მხოლოდ 18% აღნიშნავს, რომ მიმართვის პროცედურები რთულია (იხ. დიაგრამა #2).



საგულისხმოა, რომ რაოდენობრივი მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა ნაწილმა, კერძოდ კი 14%-მა აღნიშნა, რომ არ გამოუყენებია ელექტრონული მომსახურება, რადგან არ არის დაინტერესებული აღნიშნული სერვისებით, 9%-მა მიუთითა, რომ ხელი არ მიუწვდება ელექტრონულ სერვისებზე, ხოლო 8%-მა ხაზი გაუსვა, რომ არ ფლობს საკმარის უნარ-ჩვევებს არსებული ელექტრონული სისტემით სარგებლობისთვის.

3.1.3. ადგილობრივი ელექტრონული სერვისების ხარისხის გაუმჯობესების და მოსახლეობის მეტი ინფორმირების სასურველი სტრატეგიები

კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ მოსახლეობის *ინფორმირებისას მნიშვნელოვანია დიფერენცირებული მიდგომის გამოყენება*, რათა უზრუნველყოფილი იყოს ინფორმაციის მიწოდება იმ ჯგუფისთვის, რომელსაც ნაკლებად მიუწვდება ხელი ინტერნეტზე, ან არ აქვს შესაბამისი ტექნიკა ან/და არ ფლობს ელექტრონული სერვისების გამოყენების აუცილებელ უნარებს. შესაბამისად, აუცილებელია მეტი *უშუალო შეხვედრის ჩატარება, სმს გზავნილების სახით ან ბეჭდურ მედიაში, საჯარო ადგილებში ინფორმაციის გავრცელება*, განსაკუთრებით ხანდაზმულ პირთა წრისთვის და მათთვის, ვისაც უჭირს ინტერნეტთან წვდომა. ასევე ხაზი გაესვა კონკრეტული ინტერესის მიხედვით მოსახლეობის ინფორმირების აუცილებლობას -

„ინფორმაციის გავრცელების ერთი მეთოდი ვერ იქნება ეფექტური, ალტერნატიული გზები უნდა არსებობდეს, სადაც ინტერნეტი ხელმისაწვდომია, სადაც - არა. ინფორმაციის გავრცელება კონკრეტულ ჯგუფზე უნდა იყოს გათვლილი, მაგალითად, სოფლის მეურნეობას როცა ეხება, შეიძლება, ექიმისთვის და მასწავლებლისთვის ეს არ იყოს საინტერესო. ანუ ერთია - რა ინფორმაციას ვაძლევთ და მეორეა - ვის ვაძლევთ?“ - იურისტი.

„ყველაფერს უნდა სწავლა, ახსნა და მერე მოვიხმართ... თუმცა, არც კომპიუტერი გვაქვს და არც ინტერნეტი. ამის გარეშე ვერაფერს ვიზამთ“ - შშმ პირის ოჯახის წევრი.

„გასათვალისწინებელია ისიც, რომ ყველას არ აქვს ინტერნეტთან წვდომა. შესაძლებელია პლაკატების განთავსება ავთიაქებში და სხვაგან, რომ შეძლონ საზოგადოებასთან ურთიერთობა“ - იურისტი.

„მერია რომ რაღაც პროგრამას აკეთებს, ამის გასაჯაროებაზე უნდა იზრუნოს. თუნდაც სმს სახით რომ მოდიოდეს ინფორმაცია“ - მარტოხელა დედა.

რესპონდენტთა მხრიდან ხაზი გაესვა *სოფლების უკეთ ინტერნეტიზაციის* და მოსახლეობის ცნობიერების და ინფორმირების ამაღლების საჭიროებას ელექტრონული სერვისების უფრო აქტიური გამოყენებისთვის -

„ერთადერთი ხელისშემშლელი ფაქტორი ინფორმაციის უკეთ მიღებისათვის არის მუნიციპალიტეტის არასრული ინტერნეტიზაცია, ყველას არა აქვს შესაძლებლობა ინტერნეტის ხელმისაწვდომობაზე. აგრეთვე გვყავს სოციალური სემინტი, ვინც ვერ ერკვევა ტექნიკაში და ურჩევნია, ინფორმაცია სხვა ფორმით მიიღოს. კარგი იქნებოდა, თუ სოფლების ხალხმრავალ ადგილებზე შევძლებდით უფასო Wi-Fi-ის დამონტაჟებას და მუნიციპალური პრესით უზრუნველყოფას, სადაც იქნებოდა ინფორმაცია მუნიციპალური მომსახურებების შესახებ“ - საკრებულოს კომისიის თავმჯდომარე.

გამოითქვა აზრი, რომ უფრო აქტიურად უნდა მოხდეს თვითმმართველობაში დასაქმებულ პირთა გამოყენება, მაგ., *ჯგუფის დაკომპლექტება სპეციალური ცოდნის და კომპეტენციის მქონე პირებით*, რომლებიც ინფორმაციის გავრცელებასა და ელექტრონული სისტემების გამოყენების შესახებ მოსახლეობის უნარ-ჩვევების და ცოდნის გაძლიერებაზე იქნებიან პასუხისმგებელნი. საინტერესო იყო ასევე *პროფესიული ჯგუფების*, მაგ., ექიმების და მასწავლებლების, რესურსის გამოყენების შესახებ მოსაზრება. მათ საკმაოდ ხშირი კავშირი აქვთ მოსახლეობასთან და შეუძლიათ ინფორმაციის გავრცელების კუთხით გარკვეული წვლილის შეტანა -

„პირველ რიგში, საჭიროა მასწავლებლების და ექიმების ინფორმირება, რომ ეს ადამიანები გამოვიყენოთ ინფორმაციის გავრცელების საშუალებად“ - სტუდენტი გოგონა.

„რა უნდა გაკეთდეს და პირდაპირ გეტყვი: მერიაში ძალიან გადატვირთული შტატები რომ არის, საქმე რომ არა აქვთ. ხომ არის რაიონში 13 სოფელი, თითო სოფელს თითო სპეციალისტი გამოუყონ, რომ მოსახლეობას ასწავლონ, ასე იწერება წერილი და ასე

იგზავნება. არ უნდა ამას დიდი ფილოსოფია, თავისუფლად ისწავლის ყველა“ - პენსიონერი კაცი.

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა უმრავლესობა, კერძოდ კი 36% თვლის, რომ არსებული ადგილობრივი სერვისების გასაუმჯობესებლად მნიშვნელოვანია განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროებებსა და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზება, 19%-ის აზრით, სასურველია მომსახურების პროცესის გამარტივება. 16% მიიჩნევს, რომ მომსახურებას გააუმჯობესებს თავად საჯარო მოხელეთა პროფესიონალიზმის და კომპეტენციის ზრდა, ხოლო 14% ხაზს უსვამს სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირების აუცილებლობას ყველა შესაძლო გზით, მაგ. ტელევიზიით, საინფორმაციო ფლაერებით, ფეისბუქით, ვებგვერდით და ა.შ.

3.2. ეფექტიანობა

წინამდებარე კვლევის ფარგლებში ადგილობრივი ხელისუფლების საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება მოხდა თვითმმართველობაში არსებული მუნიციპალური პროგრამების მიზნობრიობის და მოქალაქეთა საჭიროებაზე მორგებული მომსახურების ფორმების შეთავაზების კონტექსტში. ასევე შესწავლილ იქნა მოსახლეობის მიერ არსებული ელექტრონული სისტემების გამოყენების ინტენსივობა, მის მიერ წამოყენებულ საკითხებზე და პრობლემებზე კომუნიკაციის ინტენსივობა და რეაგირების ხარისხი.

3.2.1. თვითმმართველობის მიერ მოსახლეობის საჭიროებების შესწავლა და მათზე რეაგირების ხარისხი

მოსახლეობის დამოკიდებულება და შეფასება, თუ რამდენად ხდება ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ *მოქალაქეთა სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებათა კვლევა და ანალიზი* და მასზე დაყრდნობით მუნიციპალური პროგრამების შემუშავება და დამტკიცება, საკმაოდ არაერთგვაროვანია. რესპონდენტთა იმ ნაწილის მტკიცებით, რომელიც ადგილობრივ ხელისუფლებას წარმოადგენს, საჭიროებათა კვლევის პრაქტიკა მუნიციპალიტეტში არსებობს და სწორედ მასზე დაყრდნობით მტკიცდება მუნიციპალური პროგრამები და სამოქმედო გეგმები. თუმცა აქვე გამოიკვეთა, რომ მოსახლეობის საჭიროებების კვლევა საზოგადოებრივი ორგანიზაციების ჩართულობით და დახმარებით ტარდება -

„2019 წელს მოხდა მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევა სოციალური მიმართულებით და გამოკვეთილი პრობლემები აისახა კიდეც 2020 წლის ბიუჯეტში“ - საკრებულოს კომისიის თავმჯდომარე.

„მუნიციპალიტეტში თანდათანობით იხვეწება და პრაქტიკაში ფუნქციონირებს მოქალაქეების საჭიროებების კვლევის პრაქტიკა. პროცესში ჩართულები არიან არასამთავრობო ორგანიზაციებიც, მაგალითად, მსგავსი კვლევების საფუძველზე შევიდა ცვლილება ადგილობრივ ბიუჯეტში, გათვალისწინებულ იქნა თანხები შინმოვლის პროგრამისთვის, ასევე დაუნის სინდრომის ელიმინაციის პროგრამა“ - საკრებულოს წევრი.

მიუხედავად იმისა, რომ აღნიშნულს არ უარყოფენ რიგითი მოქალაქეები და ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან მოსახლეობის საჭიროებებით დაინტერესების მაგალითებიც მოჰყავთ, უმრავლესობის აზრით, მუნიციპალური პროგრამები ნაწილობრივ ასახავენ მოსახლეობის საჭიროებებს და ყოველთვის ადეკვატურად არ პასუხობენ არსებულ გამოწვევებს -

„მაგალითად, შემიძლია დავასახელო სოფლის პროგრამები, როცა ყველა სოფელს ჰქონდა გამოყოფილი რაღაც თანხა და მოსახლეობა თავისი შეხედულებების მიხედვით განკარგავდა ამ თანხას. ადგილობრივი ხელმძღვანელობა მიდიოდა და მოსახლეობას ეკითხებოდა, რა იყო საჭირო, მე პირადად არ მიმიღია მონაწილეობა, მაგრამ ვიცი, რომ ეს

პროცესი ტარდებოდა გამჭვირვალედ და ჩემს სოფელში, ფერსათში ამ პროგრამით კეთდება მამუკა გორგოძის (რაგბისტი) სახელობის სტადიონი“ – ქალთა საკალათბურთო წრის ტრენერი, პედაგოგი.

„მრავალშვილიან ოჯახს ბევრი რამ სჭირდება და ყველა საჭიროებას ვერ დაგვიკმაყოფილებს მერია, თუმცა ნაწილობრივ დაკმაყოფილება ხდება პრიორიტეტების“ – მრავალშვილიანი მამა.

„ინფრასტრუქტურა ცუდ დღეშია, რაც ძალიან სამწუხაროა... და ჩემი ქუჩის მაგალითზე რომ ვთქვა, მდინარე გვაწვება, ჯგბირებია საჭირო, ამბობენ, რომ თანხებია, მაგრამ სხვა საჭიროებებისათვის“ – ახალგაზრდა, უმუშევარი.

„მე არ მისარგებლია ადგილობრივი პროგრამებით, როგორც ძალადობის მსხვერპლს, იმის შესაძლებლობა მერიას არ აქვს, ამ შემთხვევაში არ პასუხობს მოთხოვნებს, ასე გამოდის“ – მარტოხელა დედა.

კვლევის მონაცემების თანახმად, ბაღდათის მუნიციპალიტეტში თანდათანობით მკვიდრდება **მიწოდებული სერვისის მონიტორინგის და შეფასების პრაქტიკა**, თუმცა აღინიშნა, რომ არსებული მიმართულების გასააქტიურებლად და გასაძლიერებლად ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლები საჭიროებენ მეთოდოლოგიურ მხარდაჭერას, ცოდნის და კვალიფიკაციის ამაღლებას -

„ეკონომიკური განვითარების გეგმის შესრულების მონიტორინგის მიზნით შექმნილია ჯგუფი, რომელიც დაკომპლექტებულია როგორც საჯარო მოხელეების, ასევე კერძო და სამოქალაქო სექტორის წარმომადგენლებისაგან. ისინი 6 თვეში ერთხელ იკრიბებიან, რათა მონიტორინგი გაუწიონ შესრულებულ სამუშაოებს. თუმცა ეს პირველი წინგადადგმული ნაბიჯები არ არის საკმარისი და, ვფიქრობ, კარგი იქნებოდა, თუკი მუნიციპალიტეტს დაგვეხმარებიათ კვლევების ჩატარების მეთოდოლოგიების შესწავლაში, რათა ეფექტურად გავაგრძელოთ ამ მიმართულებით საქმიანობა“ – მერიის ეკონომისტი.

„2020 წლიდან მუნიციპალიტეტი გადავიდა პროგრამულ ბიუჯეტზე, რაც გულისხმობს შედეგების მიღწევის შეფასებას. მიმდინარე ეტაპზე მონიტორინგი და შედეგების შეფასება ხდება დარგობრივი სამსახურების მიერ. შეფასების პროცესში მოსახლეობის ჩართვისთვის საჭიროა მოსახლეობის გამოკითხვა კვალიფიციური ორგანიზაციის მიერ“ – საკრებულოს კომისიის წევრი.

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების მიხედვით, ყველაზე ხშირად მოქალაქეები ადგილობრივ თვითმმართველობას მიმართავენ ჯანდაცვასთან დაკავშირებულ საკითხზე, როგორცაა მედიკამენტებზე დახმარების გაწევის ან ოპერაციის დაფინანსების თხოვნა - 23%. სოციალური დახმარების/ფულადი დახმარებისთვის მიმართა გამოკითხულთა 19%-მა; ცნობასთან დაკავშირებით - 14%-მა, მიწის გაფორმების საკითხზე - 12%-მა.

თვითმმართველობის მხრიდან **პრობლემაზე რეაგირების შეფასებისას** მოქალაქეთა დამოკიდებულება მეტწილად პოზიტიურია. გამოკითხულთა 25%-ის შემთხვევაში პრობლემა მოგვარდა. 45% თვლის, რომ პრობლემა ნაწილობრივ მოგვარდა, ხოლო 13%-ის მტკიცებით, თვითმმართველობის მხრიდან იყო პრობლემების მოგვარების დაპირება, თუმცა პროცესი უზომოდ გაიწელა. პრობლემის გადაწყვეტაზე უარის მაჩვენებელი კი საკმაოდ დაბალია - 1%.

თვისებრივი მონაცემებით გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეთა მხრიდან ხელისუფლების მიმართ დაყენებული საკითხები მეტ-ნაკლებად გვარდება, თუმცა გამოკითხულთა უმრავლესობა აღნიშნავს, რომ **ადგილობრივი ხელისუფლება არ ინტერესდება მოსახლეობის აზრით მიწოდებული სერვისის ხარისხის თაობაზე** -

„მუნიციპალიტეტისთვის, ძირითადად, მიმომართავს ახალგაზრდულ საბჭოსთან დაკავშირებულ საკითხებზე და რა საკითხიც დამიყენებია, დადებითად გადაწყვეტილია... გარდა 1000-ლარიანი გრანტისა, რომლის გაცემაც ჩაიშალა და ეს ძალიან ცუდი ფაქტი იყო,

ეს ეხებოდა იდეების დაფინანსებას. თუკი იგივეს გააკეთებს მერია, კარგი იქნება“ – სტუდენტი.

„გაგვიკეთდა განათება განცხადების საფუძველზე, ახლა განხილვაშია ერთი განცხადება, რომელიც ჩემს მეზობელ შშმ პირს ეხება, რომელიც გადაადგილდება ეტლით და რომ გამოვიდეს გარეთ, ნორმალური გზა ესაჭიროება და ვნახოთ, რა იქნება“ – უმუშევარი ახალგაზრდა.

„მრავალშვილიანების პროგრამები და მომსახურება კარგია მერიაში, უფრო მეტზეც, რა თქმა უნდა, უარს არ ვიტყვით, როდესაც ამდენი შვილი გყავს, დახმარება საკმარისი არასოდეს არ არის, იმდენი რამ სჭირდებათ. რაც შეეხება იმის გარკვევას, მომწონს თუ არა ესა თუ ის მოსახურება, არასოდეს არ უკითხავთ ჩემთვის“ – მრავალშვილიანი დედა.

თვითმმართველობის წარმომადგენელთა მიერ გაწეული მომსახურების ან **პრობლემაზე რეაგირების ხარისხის მიმართ მოსახლეობის კმაყოფილების შეფასებისას**, რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებით გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეები ზოგადად კმაყოფილები არიან მიღებული მომსახურებით, რაც შემდეგნაირად განაწილდა - **მერიის** მიერ მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას გამოხატავს გამოკითხულთა 78%, უკმაყოფილოა მხოლოდ 22%; **საკრებულოს** მიმართ კმაყოფილებას ხაზს უსვამს რესპონდენტთა 81%, უკმაყოფილოა 20%. სოფლებში **მერის წარმომადგენლის** მიმართ კმაყოფილება გამოხატა გამოკითხულთა 76%-მა, ხოლო უკმაყოფილება - 24%-მა.

3.2.2. ადგილზე არსებული პრიორიტეტები და საჭიროებები და მათზე ეფექტიანი რეაგირების უზრუნველსაყოფად აუცილებელი ნაბიჯები

კითხვაზე, თუ რომელი **ჯგუფის საჭიროებას ითვალისწინებს ადგილობრივი ხელმძღვანელობა** მუნიციპალურ პროგრამებში, რაოდენობრივი კვლევის გამოკითხულთა უმრავლესობამ ხაზი გაუსვა, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტში მცხოვრები მთლიანი მოსახლეობის საჭიროებებს - 46%. 21%-ის აზრით, ყურადღება ასევე ეთმობა შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების პრობლემატიკას. გაცემული პასუხების თანახმად, უყურადღებოდ არის დარჩენილი ისეთი ჯგუფების სპეციფიკური საჭიროებები, როგორებიც არის: ქალები (3%), ძალადობის მსხვერპლი ქალები (4%), მრავალშვილიანი ოჯახები (7%), ბავშვები და ახალგაზრდები (7%). გამოკითხულთა 8%-მა მიუთითა, რომ მუნიციპალიტეტის მხრიდან მოსახლეობის სპეციფიკური საჭიროებების გათვალისწინება ნაკლებად ხდება. შესაძლებელია ვივარაუდოთ, რომ მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროებების ნაკლებად გათვალისწინება, გარკვეულწილად, განპირობებულია თავად მოსახლეობის არასაკმარისი აქტიურობით და ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების წინაშე საკუთარი პრიორიტეტების და საჭიროებების არასათანადოდ წამოყენებით.

რაოდენობრივი მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა აზრით, თუ რომელი მიმართულებით არის საჭირო **ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მეტი მიმართვა**, პრიორიტეტულ საკითხებად 150 რესპონდენტიდან 56%-ის აზრით, ეს არის ჯანდაცვის სფერო და სოციალური დახმარება; 47% თვლის, რომ ეს არის ინფრასტრუქტურა, ხოლო 43% - ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე; 36%-მა დაასახელა ინფრასტრუქტურა (გზები, ხიდები და სხვა); 37%-ის თქმით, ეს არის ხარისხიანი სასმელი წყლის მიწოდება; 28%-მა აღნიშნა შშმ პირთათვის ადაპტირებული გარემოს შექმნა, 25%-მა - მზრუნველობამოკლებული მოხუცების მხარდაჭერის სერვისების (კვებით და საცხოვრებლით უზრუნველყოფა) შექმნა. 23% პრიორიტეტულად მიიჩნევს კანალიზაციის პრობლემის გადაწყვეტას და ავარიული სახლების მოწესრიგებას. გამოკითხულთაგან 21%-მა კი ხაზი გაუსვა ძალადობის მსხვერპლ ქალთა საჭიროებაზე მორგებული მხარდაჭერის სერვისების შექმნას, კულტურისა და განათლების სფეროს და სურსათის უვნებლობას.

თვისებრივ კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა აზრით, მეტი ყურადღებაა გასამახვილებელი ისეთი **სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებებზე და პრობლემებზე**, როგორებიც არიან: შშმ პირები, მარტოხელა დედები, მრავალშვილიანი ოჯახები, ხანდაზმული პირები, სოციალურად დაუცველები, იძულებით გადაადგილებული პირები, ახალგაზრდები და ა.შ.

განსაკუთრებული ფოკუსი გაკეთდა **გრძელვადიანი და სიცოცხლისუნარიანი პროგრამების აუცილებლობაზე**, რადგან, რესპონდენტთა აზრით, ერთჯერადი დახმარებები ვერ უზრუნველყოფენ პრობლემის მოგვარებას და მოწყვლადი ჯგუფების გაძლიერებას -

„ერთჯერადი ფინანსური გასაცემლები მხოლოდ უკიდურესი, გადაუდებელი აუცილებლობისას უნდა გაიცეს და აქცენტი გაკეთდეს გრძელვადიანი დახმარების პროგრამებზე“ – მერიის ეკონომისტი.

შშმ პირთა მხარდაჭერის მუნიციპალური პროგრამების საჭიროებაზე ისაუბრეს შშმ პირთა მშობლებმა, რომლებიც ადგილებზე სპეციალიზირებული სერვისების არარსებობის გამო იძულებულნი არიან, თბილისში ატარონ შვილები პროცედურებისთვის და სპეციალური მასაჟებისთვის, რაც მძიმე ეკონომიკურ ტვირთად აწევს ოჯახებს. აღნიშნული სერვისების დაფინანსება და მუნიციპალურ პროგრამებში გათვალისწინება მათთვის კრიტიკულ აუცილებლობას წარმოადგენს. ყურადღება ასევე გამახვილდა შშმ ბავშვების განვითარებისთვის შესაბამისი წიგნების, კომპიუტერების და სპეციალური ინვენტარის შეძენაში ხელშეწყობის საჭიროებაზეც.

„შშმ პირების დახმარების პროგრამები უნდა გაიზარდოს. განსაკუთრებით ბავშვებს სჭირდებათ დახმარება. პატარებს განსაკუთრებული კვება უნდათ, უნდა განვითარდნენ. ფიზიკური დატვირთვა, სხვანაირი მასაჟები უნდათ. პროცედურებზე თბილისში დამყავს. ამას არ გვინაზღაურებენ... ასეთი ხარჯების ანაზღაურება უნდა გაიზარდოს“ - შშმ პირის ოჯახის წევრი.

პარადოქსულია, რომ, მიუხედავად შშმ პირთათვის მეტი დახმარების გაწევის და სერვისების მიწოდების აუცილებლობისა, ოჯახებს ხშირად სოციალური დახმარების პაკეტსაც უხსნიან იმის გამო, რომ ისინი ცდილობენ საკუთარი შვილების უზრუნველყოფას აუცილებელი სერვისებით და რეაბილიტაციით -

„ოჯახში ორი შშმ ბავშვი გვყავს და ამიტომ ვიყიდეთ მანქანა, ამ ბავშვებს ხომ სჭირდებათ რეაბილიტაცია, უნდა წაიყვანო, მოიყვანო, ტრანსპორტით ვერ ამგზავრებ, სოციალური დახმარება მაშინვე მოგვიხსნეს, ის მანქანა კი სესხით ვიყიდეთ“ - შშმ პირის ოჯახის წევრი.

ხაზი გაესვა **სოფლის მეურნეობის განვითარების, ეკონომიკური გაძლიერების და მოსახლეობის დასაქმების პროგრამების საჭიროებას**, რაც უამრავი სოციალური პრობლემის გადაწყვეტას შეუწყობდა ხელს და ასევე აღმოფხვრიდა სოფლებიდან ახალგაზრდების მასობრივ გადინებას -

„ჩვენი ხალხი საზღვარგარეთ არ უნდა მიდიოდეს, ამისთვის აქ შეიძლება საჭირო გარემოს შექმნა, მუნიციპალიტეტში უნდა იყოს პროგრამები ახალგაზრდების დასაქმებისთვის, მცირე მეწარმეებს უნდა დაეხმაროს“ - პენსიონერი ქალი.

„დასაქმება, რა თქმა უნდა, არის პრიორიტეტული, რომ არ გაედინებოდნენ მუნიციპალიტეტიდან ახალგაზრდები და ასევე ვთვლი, რომ ბიზნეს იდეების წახალისებაც უნდა შეძლოს მუნიციპალიტეტმა“ - ახალგაზრდა, უმუშევარი.

პრიორიტეტულ მიმართულებად დასახელდა **ინფრასტრუქტურის და კანალიზაციის პრობლემების მოგვარება** -

„ყველა მიმართულება მნიშვნელოვანია, მაგრამ ინფრასტრუქტურა უნდა იყოს ნომერ პირველი პრიორიტეტი. არის კანალიზაციის პრობლემა, როდესაც ევროპული ქვეყანა გქვია და 21-ე საუკუნეა, უხერხულია, 70 პროცენტს კანალიზაციის პრობლემა ჰქონდეს“ - ახალგაზრდა, უმუშევარი.

ახალგაზრდა რესპონდენტებმა აღნიშნეს ახალგაზრდებისთვის *არაფორმალური განათლების* მიწოდების, მათი ცნობიერების ამაღლებაზე მუშაობის და ადგილებზე *მრავალმხრივი წრეების გახსნის* საჭიროება, მოსწავლე-ახალგაზრდების განათლების დონის ამაღლების და განვითარების მიზნით -

„პრიორიტეტებად თუ დავყოფთ, ერთ-ერთი უმთავრესი პრობლემა უმუშევრობაა და კიდევ, ახალგაზრდების ცნობიერების გაზრდაზეც უნდა იფიქრონ, არაფორმალური განათლება არასაკმარისია ბაღდათში, კი არსებობს ახალგაზრდული საბჭო და სქაი კლუბი, მაგრამ ეს არასაკმარისია“ - სტუდენტი.

ადგილობრივი თვითმმართველობის მუშაობის ეფექტიანობის და ადგილებზე არსებული საჭიროებების სწრაფად დაკმაყოფილების უზრუნველსაყოფად, რთული ბიუროკრატიული მექანიზმის შესუსტების მიზნით, გამოკითხულთა ნაწილი *დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის დაჩქარებას*, რიგ საკითხებში *მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილების ზრდას*, დარგობრივ სამინისტროებსა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის *უფლებამოსილების გამიჯვნას* მიიჩნევს მნიშვნელოვნად. განსაკუთრებით დასახელდა მუნიციპალიტეტის როლის ზრდა ისეთი საკითხების გადაწყვეტაში, როგორებიც არის: სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭება, შეჩერება ან აღდგენა, ბუნებრივი რესურსების მართვა, გზების მართვა, მუნიციპალური ობიექტების სახელდების საკითხებში მონაწილეობა და ა.შ. -

„რიგ საკითხებში არსებობს მუნიციპალიტეტისა და დარგობრივი სამინისტროების კომპეტენციების გამიჯვნის საჭიროება. მაგალითად, გარემოსდაცვის და წყალმომარაგების საკითხებში. ეს რომ იყოს მუნიციპალიტეტისადმი დაქვემდებარებული, შესაძლოა, უფრო სწორად განისაზღვროს, სად და რა ქმედებები განხორციელდეს“ - მერიის ეკონომისტი.

„აღნიშნული საკითხები ხშირად იწვევს გაუგებრობასა და უკმაყოფილებას, ხშირია პრეტენზიები, რომ ცენტრალიზებული სისტემა ადეკვატურად ვერ ასახავს არსებულ რეალობას და, უმჯობესი იქნება, მსგავსი საკითხები გადაწყვიტონ ადამიანებმა, რომლებიც უკეთ იცნობენ ადგილზე მდგომარეობას“ - საკრებულოს წევრი.

„ერთ-ერთი მტკივნეული თემა ამ მიმართულებით სწორედ სოციალურად დაუცველების სტატუსის მინიჭება-მოხსნაა. ვფიქრობ, მუნიციპალიტეტის როლი ამ მხრივ რომ გაიზარდოს, არ იქნება ცუდი“ - მერიის ეკონომისტი.

3.3. ინკლუზიურობა/ჩართულობა

3.3.1. მოქალაქეთა მონაწილეობის წახალისება და ჩართულობის ხარისხი

მოქალაქეთა შეხედულება, თუ რამდენად აცნობიერებენ ადგილობრივი საჯარო მოხელეები მოქალაქეთა ჩართულობის და მონაწილეობის მნიშვნელობას, არაერთგვაროვანია, რადგან გამოკითხულთა უმრავლესობა, კერძოდ კი 47%, ფიქრობს, რომ მხოლოდ ნაწილობრივ აცნობიერებენ მოსახლეობის ჩართულობის აუცილებლობას. 31%-ის აზრით, ამ საკითხს ადგილობრივი ჩინოვნიკები აცნობიერებენ, 11% თვლის, რომ არა, ხოლო 9%-ს არ აქვს პასუხი აღნიშნულ კითხვაზე.

გამოკითხულთა დაახლოებით მესამედი - 30% მიიჩნევს, რომ ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ *მოქალაქეთა ჩართულობის წახალისება/უზრუნველყოფა* ხდება ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესში. 27% თვლის, რომ მათი მონაწილეობა წახალისებულია ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვაში, 17% - მოქალაქეების ინიციატივების განხილვაში, 14% კი - მუნიციპალური პროგრამების განხილვაში. რესპონდენტთა 11%-ის აზრით, მათი მონაწილეობა უზრუნველყოფილია მოქალაქეთა საჭიროებების იდენტიფიცირებაში.

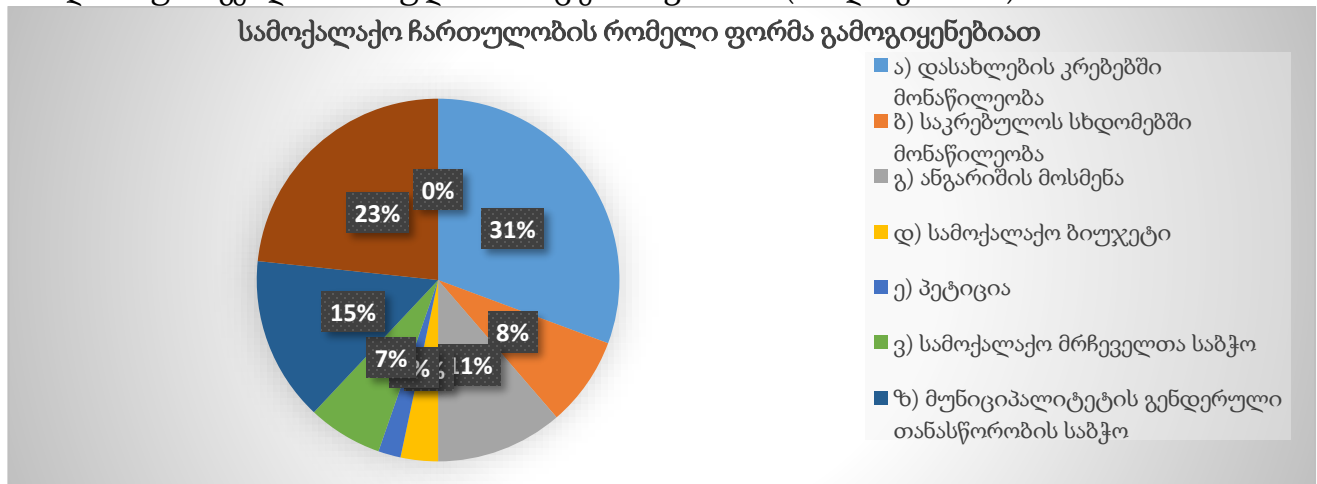
რაოდენობრივმა კვლევამ ცხადყო, რომ მოსახლეობა *არასაკმარისად ფლობს ინფორმაციას მოქალაქეთა ჩართულობის ფორმების* შესახებ, რასაც შედეგად მოსდევს მონაწილეობის

არასაკმარისი მაჩვენებელი. მონაწილეობის ყველაზე გავრცელებული ფორმა, რაოდენობრივი მონაცემების თანახმად, დასახლების კრებებში მონაწილეობაა, რასაც გამოკითხულთა 31% უსვამს ხაზს. აღნიშნული დასტურდება თვისებრივი მონაცემებითაც. რესპონდენტთა უმრავლესობა კმაყოფილებით აღნიშნავს, რომ მოქალაქეთა მონაწილეობის დონე საკმაოდ გაიზარდა წინა წლებთან შედარებით და ამას არსებული კანონმდებლობაც და თავად მოსახლეობის ინტერესიც უწყობს ხელს -

„მოქალაქეთა ჩართულობა მუნიციპალიტეტის საქმიანობაში გაცილებით მაღალია წინა პერიოდთან შედარებით, იქედან გამომდინარე, რომ გარკვეული პროგრამების შესასრულებლად აუცილებელია, მაგალითად, დასახლების საერთო კრებების ჩატარება, გარკვეული საქმიანობის დაგეგმვის პროცესში მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლები თავად ვიწვევთ მოქალაქეებს, მაგალითად - კვლევების ჩატარებისას... თუკი აქამდე დიდი დრო იყო საჭირო მოქალაქეების დასათანხმებლად, რომ მოსულიყვნენ მუნიციპალიტეტამდე და აქტიურად ჩართულიყვნენ რიგ საქმიანობებში, ახლა უფრო მარტივად ხდება ეს ყველაფერი. ბოლო რამდენიმე წელიწადია, დაინერგა საჯარო ანგარიშების პრაქტიკაც, რომელშიც აქტიურად ერთვებიან მოქალაქეები“ - მერიის ეკონომისტი.

„ყველაზე ეფექტური მაინც დასახლებების კრებებია, ვინაიდან ამ დროს მოქალაქეები თავად ასახელებენ და ირჩევენ მათთვის მისაღებ წინადადებებს. ამ დროს თავად არიან დომინანტები და მათი მხრიდან ჩართულობის და ნდობის ხარისხი გაცილებით მაღალია“- საკრებულოს კომისიის თავმჯდომარე.

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, საკმაოდ დაბალია მოსახლეობის ჩართულობის ხარისხი საკრებულოს სხდომებში (8%) და ანგარიშების მოსმენისას (11%). გამოკითხულთაგან საკმაოდ მცირე ნაწილს მიუღია მონაწილეობა მოქალაქეთა მრჩეველთა საბჭოს მუშაობაში (7%) და მხოლოდ 2%-ს მიუმართავს ხელისუფლებისთვის პეტიციით. გამოკითხულთა 23% აღნიშნავს, რომ არასდროს უსარგებლია ჩართულობის არც ერთი ფორმით (იხ. დიაგრამა #3).



მოსახლეობის ჩართულობის დეფიციტზე მიუთითებს გამოკითხულთა პასიურობა, გაუზიაროს თვითმმართველობას **შენიშვნები გაწეული მომსახურების შესახებ**. რესპონდენტთა უმრავლესობა, კერძოდ კი 57%, აღნიშნავს, რომ არც უცდია, მიემართა საკუთარი შენიშვნებით შესაბამისი ადგილობრივი უწყებისთვის. გამოკითხულთა 27%-ს ეს უფლება გამოუყენებია. უმრავლესობამ, ვინც გაუზიარა თვითმმართველობას საკუთარი შენიშვნა მიწოდებულ სერვისებზე, არჩია აზრის გამოხატვა წერილის სახით (56%), 34%-მა მიმართა უშუალო შეხვედრის გზას, ხოლო 10%-მა აზრი დააფიქსირა ფეისბუქგვერდზე.

თვისებრივი მონაცემების თანახმად, მოსახლეობის გარკვეული ნაწილი აქტიურია და ცდილობს, ჩაერთოს თვითმმართველობის მიერ ორგანიზებულ შეხვედრებში, თუმცა ცალკეული ჯგუფების

მონაწილეობის დონე მაინც არ არის საკმარისი საიმისოდ, რომ მოხდეს მათი საჭიროებების ჯეროვნად გათვალისწინება ადგილობრივ პროგრამებში -

„არის ბევრი განსხვავებული საჭიროების მქონე ადამიანი, რომელსაც წარმოდგენა არა აქვს, თუ რა ხდება ადგილობრივ თვითმმართველობაში. მაგალითად, არ არიან აქტიურად ჩართულები ქალები, ბავშვები, რომელთა პერსპექტივიდან უნდა იყოს გადაწყვეტილებები მიღებული“ - იურისტი.

მოსახლეობის პასიურობის მიზეზად სახელდება ყოველდღიური პრობლემები და საზრუნავი, რაც ხელს უშლის მათ მონაწილეობას -

„მოსახლეობა დაკავებულია პირადი პრობლემებით და ნაკლებად გამოხატავს მართვაში ჩართვის სურვილს“ - პენსიონერი ქალი.

გარდა ამისა, გამოიკვეთა სპეციფიკური პრობლემები, რომლებიც აფერხებს სპეციალური საჭიროების მქონე პირების ჩართულობის შესაძლებლობას. მიზეზთა შორის დასახელდა შშმ პირთათვის არაადაპტირებული გარემო და ინფრასტრუქტურა, გადაადგილების პრობლემები, კომპიუტერების არქონა, რომელთა გამოყენებითაც შეძლებდნენ საკუთარი აზრის დაფიქსირებას მათთვის საინტერესო და აქტუალურ საკითხზე -

„ჩემი ოჯახის წევრი. შშმ პირია და თუ მას ექნება კომპიუტერი, ის აქტიურად ჩაერთვება მუნიციპალიტეტის ცხოვრებაში, მისთვისაც უკეთესია“ - შშმ პირის ოჯახის წევრი.

„მე ვფიქრობ, რომ გარკვეული ადამიანები ჩართულები არიან, მაგრამ, მაგალითად, შშმ პირს გადაადგილების პრობლემა აქვს, რაც ავტომატურად გულისხმობს იმას, რომ ის ვერ მიიღებს მონაწილეობას და, ფაქტობრივად, გარიყული გამოდის“ - იურისტი.

3.3.2. თვითმმართველობასთან მოსახლეობის დიალოგის უკეთ წარმართვის და მეტი ჩართულობის უზრუნველყოფის გზები

მოქალაქეთა მონაწილეობის უზრუნველსაყოფად, გამოკითხულთა უმრავლესობის (43%) აზრით, მნიშვნელოვანია თავად ხელისუფლების წარმომადგენლების მხრიდან მოქალაქეებთან შეხვედრების და კონსულტაციების ჩატარება. 30% თვლის, რომ ჩართულობისთვის აუცილებელია მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება, სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის დანერგვის გზით. 11% თვლის, რომ მნიშვნელოვანია მოქალაქეების ჩართვა მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში.

მოქალაქეთა ჩართულობის და მონაწილეობის გაზრდის საქმეში რესპონდენტთა ნაწილი გამოყოფს **სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების როლს**. განსაკუთრებით მნიშვნელოვნად მიიჩნევენ არასამთავრობო ორგანიზაციების ადამიანური, ინტელექტუალური და მატერიალური რესურსების გამოყენებას მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევების ჩატარების და პრობლემათა იდენტიფიცირების, მოსახლეობის ინფორმირების და ცნობიერების ამაღლების საქმეში -

„ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი განუსაზღვრელია ცნობიერების ამაღლებისა და მოქალაქეთათვის არსებული სამართლებრივი მექანიზმების გაცნობის თვალსაზრისით, რისი როგორც ინტელექტუალური, ასევე მატერიალური რესურსიც, ვფიქრობ, რომ მათ გააჩნიათ“ - საკრებულოს წევრი.

„სამოქალაქო ორგანიზაციები ყოველთვის ეძებენ საზოგადოებაში მათ სამიზნე ჯგუფებს და მუდმივად ცდილობენ, ამ ჯგუფების ინტერესები წინა პლანზე იყოს მუნიციპალიტეტში, ახერხებენ კიდევ მათი ინიციატივების დანერგვას. რაც უფრო მეტი სამოქალაქო ორგანიზაცია გვეყოლება, მით უფრო მეტი ხალხი იქნება მათი ინტერესის სფეროში“ - მრავალშვილიანი დედა.

აღნიშნულს მოწმობს რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა შეხედულებაც, რომელთაგან 19% თვლის, რომ საკმაოდ მაღალია **სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი საჯარო**

მმართველობის რეფორმის შესახებ მოქალაქეთა ინფორმირების და განათლების და ასევე რეფორმის მიმდინარეობის მონიტორინგის და კონტროლის განხორციელების საქმეში (14%). 16% მიიჩნევს, რომ არასამთავრობო ორგანიზაციებს შეუძლიათ ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვეტის ადვოკატირება და მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან (15%). თუმცა საგულისხმოა, რომ მოსახლეობის უმრავლესობა აღნიშნავს, რომ საკმაოდ მცირეა საზოგადოებრივ ორგანიზაციათა რიცხვი ადგილებზე, რომლებიც აქტიურად არიან ჩართულნი ადგილობრივ პოლიტიკურ დიალოგში. გამოკითხულთა 55% იცნობს მხოლოდ ერთ ორგანიზაციას, რომელიც აღნიშნული მიმართულებით მუშაობს, 44% - ორზე მეტს. სამზე მეტი ორგანიზაცია დაასახელა რესპონდენტთა მხოლოდ 1%-მა.

კვლევის შედეგებიდან ცალსახაა, რომ მიუხედავად იმისა, რომ მოსახლეობა აღნიშნავს საზოგადოებრივი ორგანიზაციების როლს და მნიშვნელობას, როგორც საჯარო რეფორმის ჯეროვნად დანერგვის, მოსახლეობის ინფორმირების და მათი საჭიროებების ადვოკატირების საქმეში, ადგილზე მათი აქტიურობა და საქმიანობა ამ ეტაპზე უმნიშვნელოა და გასაძლიერებელია. საამისოდ კი აუცილებელია ადგილობრივი საზოგადოებრივი ორგანიზაციების მხარდაჭერა.

4. დასკვნა და რეკომენდაციები

კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ მოსახლეობას გაცნობიერებული აქვს და სჯერა, რომ ადგილობრივ დონეზე საჯარო მმართველობის რეფორმის ჯეროვანი გატარება მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს მოქალაქეთა ცხოვრების გაუმჯობესებას და კეთილდღეობას. თუმცა ასევე ნათელია, რომ რეფორმის შინაარსი მოსახლეობის უმრავლესობისთვის ნაკლებად არის ცნობილი.

გამოიკვეთა ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მომსახურების დანერგვის მიმართულებით არსებული სირთულეებიც, რაც ხშირ შემთხვევაში უკავშირდება არსებული ელექტრონული მომსახურების სახეების შესახებ მოსახლეობის არასაკმარის ინფორმირებას, გარკვეულ ლოკაციებში ინტერნეტის არარსებობას და მათი სარგებლობისთვის საჭირო ცოდნისა და უნარების დეფიციტს. მიუხედავად იმისა, რომ კვლევაში მონაწილე მოსახლეობის დიდი ნაწილი აღიარებს თვითმმართველობის მხრიდან გაწეული საქმიანობის გამჭვირვალობის და მოქალაქეებთან კომუნიკაციის გაუმჯობესებას, მოქალაქეთა საჭიროებებზე და პრობლემაზე რეაგირების მიმართულებით არსებულ პროგრესს, კვლავ გამოიწვევად რჩება საზოგადოების ფართო მასების ინფორმირების საკითხი როგორც საჯარო მმართველობის რეფორმის, ასევე ადგილობრივი მომსახურების სახეების შესახებ. საკმაოდ სუსტია მუნიციპალიტეტის საქმიანობაში და გადაწყვეტილების პროცესში მოსახლეობის ჩართულობა და საკუთარი პრიორიტეტების ადვოკატირება მუნიციპალურ პროგრამებში.

გამოკითხულთა უმრავლესობა სოლიდარულია საკითხში, რომ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების როლი მნიშვნელოვანია მოსახლეობის ცნობიერების ამაღლების და გააქტიურების საქმეში, სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებების კვლევის და პრობლემათა იდენტიფიცირების და ადგილობრივი პრიორიტეტების ადვოკატირების მიმართულებით.

ადგილობრივი თვითმმართველობის მუშაობის ეფექტიანობის უზრუნველსაყოფად, გამოკითხულთა ნაწილი დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის დაჩქარებას, რიგ საკითხებში მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილების ზრდას, დარგობრივ სამინისტროებსა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის უფლებამოსილების გამიჯვნას მიიჩნევს მნიშვნელოვნად.

კვლევაში გამოკვეთილი პრობლემების დასაძლევად სასურველია შემდეგი რეკომენდაციების გათვალისწინება:

ადგილობრივ ხელისუფლებას

ელექტრონული სერვისების შესახებ მოქალაქეთა ინფორმირების გაუმჯობესება

- მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტის მხრიდან საჯარო მმართველობის შესახებ ინფორმაციის ფართოდ გავრცელება, თვითმმართველობის ხელთ არსებული ყველა რესურსის გამოყენებით (ფეისბუქით და ვებგვერდით, მასმედიის საშუალებებით, მოსახლეობასთან უშუალო შეხვედრების გზით);
- ადგილობრივი ელექტრონული სისტემების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირება დიფერენცირებული მეთოდების გამოყენებით, სამიზნე აუდიტორიის ასაკის, ელექტრონული პლატფორმის გამოყენების უნარების და ადგილმდებარეობის გათვალისწინებით;
- ელექტრონული სერვისების სახეების შესახებ ინფორმაციის და მათი სარგებლობის დეტალური ინსტრუქციების განთავსება მუნიციპალიტეტის ვებგვერდებსა და სოციალურ ქსელებში. ხოლო მოსახლეობის იმ ნაწილისთვის, რომლის ხელმისაწვდომობა ელექტრონული პლატფორმებისადმი გართულებულია, ინტერნეტის სუსტი დაფარვის ან შესაბამისი უნარ-ჩვევების არარსებობის მიზეზით, შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდება ბეჭდური მასალების საჯარო ადგილებში გავრცელების გზით (სკოლებში, აფთიაქებში, მაღაზიებში, მუნიციპალიტეტში და ა.შ.);
- მოსახლეობაში ელექტრონული მომსახურების სარგებლობისთვის, სათანადო უნარების განვითარების ხელშესაწყობად, სპეციალური *სერვის ცენტრების* ან/და *ტექნიკური მობილური ჯგუფების* შექმნა, რომლებიც ადგილზე მოემსახურებიან მოსახლეობას და პრაქტიკულ დახმარებას/ინსტრუქტაჟს გაუწევენ ელექტრონული სისტემების გამოყენების საკითხებზე;
- ადგილზე არსებული პროფესიული ჯგუფების (ექიმების და მასწავლებლების) რესურსის გამოყენება, მოსახლეობისთვის ელექტრონული სისტემების და მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების გზით;
- მოსახლეობის ელექტრონული სერვისებისადმი ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად, შესაბამისი სამინისტროსა და თვითმმართველობის მიერ ინტერნეტ პროვაიდერებთან აქტიური მოლაპარაკებების წარმოება, ბაღდათის მუნიციპალიტეტის ცალკეული სოფლების ინტერნეტიზაციის ან ინტერნეტის სიგნალის გაძლიერების უზრუნველყოფის მიზნით.

ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესება

- ადგილობრივი პროგრამების შემუშავებისას და მომსახურების დაგეგმვისას, მუნიციპალიტეტში მცხოვრები მოწყვლადი ჯგუფების პრიორიტეტული საჭიროებების მაქსიმალური გათვალისწინება. საამისოდ, ადგილობრივ დონეზე შესაბამისი საჯარო მოხელეების და მუნიციპალიტეტის თანამშრომლების შესაბამისი კომპეტენციის გაზრდა და მოსახლეობის საჭიროებათა კვლევის და ანალიზის პრაქტიკის დანერგვა თვითმმართველობებში;
- ადგილებზე პროფესიული განვითარების საჭიროებათა კვლევის ჩატარება და მასზე დაყრდნობით, მუნიციპალიტეტის თანამშრომელთა და ადგილობრივ საჯარო მოხელეთა პროფესიული განვითარების სტრატეგიის შემუშავება, რომელშიც დეტალურად გაიწერება პროფესიული განვითარების კონკრეტული გეგმა;
- მნიშვნელოვანია მოსახლეობისთვის არსებული სერვისების ზეგავლენის და ეფექტიანობის მონიტორინგის და შეფასების მექანიზმების გაძლიერება, რაც შესაძლებლობას მისცემს მუნიციპალიტეტს, შეაფასოს მიწოდებული მომსახურებით მოსახლეობის კმაყოფილების ხარისხი და ეფექტიანობა და ასევე საბიუჯეტო სახსრების ხარჯვის ეფექტიანობა.

მოქალაქეთა მონაწილეობის გაძლიერება

- ადგილობრივ დონეზე პოლიტიკურ პროცესებში მოსახლეობის მონაწილეობის გაზრდისთვის მნიშვნელოვანია, მოქალაქეების დროული ინფორმირება მონაწილეობის არსებული ფორმების

შესახებ. ასევე აუცილებელია მოქალაქეებს ხელი მიუწვდებოდეთ დაგეგმილი საკრებულოს სხდომების, საჯარო მოსმენების, სოფლის კრებების და სხვა შეხვედრების დეტალებზე და განსახილველ საკითხებზე, მედიასაშუალებებით, სოციალურ ქსელებში და ვებგვერდებზე ინფორმაციის გავრცელების გზით (მინიმუმ ერთი კვირით ადრე);

- სასურველია, გადაიხედოს მოქალაქეთა ჩართულობის არსებული მექანიზმების, მათ შორის მოქალაქეთა მრჩეველთა საბჭოს, გენდერული თანასწორობის საბჭოს და შშმ პირთა საბჭოს მოწვევის წესი და გააქტიურდეს აღნიშნული მექანიზმების მუშაობის ინტენსივობა, მოქალაქეთა ინფორმირება შეხვედრების შესახებ და უზრუნველყოფილ იქნეს მათი ჩართულობა;
- ადგილობრივ თვითმმართველობაში მოქალაქეთა მონაწილეობის კანონით გათვალისწინებულ ფორმებთან ერთად, მუნიციპალიტეტმა პროაქტიულად დანერგოს მოქალაქეთა ჩართულობის დამატებითი ფორმები, მათ შორის „სამოქალაქო ბიუჯეტის“ პროგრამები;
- სასურველია, მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლობითი და აღმასრულებელი ხელისუფლების გადაწყვეტილება ეფუძნებოდეს დასახლების საერთო კრებაზე და სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოზე გამოთქმულ მოსაზრებებს, შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების გატარების გზით.

ცენტრალურ ხელისუფლებას

- მუნიციპალიტეტის ავტონომიის გაძლიერება და დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის პროაქტიული გატარება, ადგილობრივი ხელისუფლებისთვის მეტი უფლებამოსილების მინიჭების, ფინანსური რესურსების გადაცემის და ცენტრალურ და ადგილობრივ ხელისუფლებებს შორის უფლებამოსილებათა გამიჯვნის გზით, რათა ადგილებზე გაიზარდოს მოქალაქეთათვის მიზნობრივი, სწრაფი, მოქნილი დახმარების გაწევის და პრობლემაზე ეფექტიანი რეაგირების შესაძლებლობები;
- სასურველია სოციალურად დაუცველი პირის სტატუსის მინიჭების, გაუქმების ან აღდგენის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებისას, ადგილობრივი თვითმმართველობის შესაბამისი სოციალური დეპარტამენტის რეკომენდაციების გათვალისწინება;
- გაიზარდოს მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილება ისეთი საკითხების გადაწყვეტისას, როგორებიც არის მუნიციპალური ობიექტების სახელდების, ბუნებრივი რესურსების და მუნიციპალური გზების მართვა.

სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს

- ბალდათის მუნიციპალიტეტში მოქმედი საზოგადოებრივი ორგანიზაციების გაერთიანება და მათი ადამიანური და ტექნიკური რესურსების აქტიური მიმართვა მოქალაქეთა განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე ჯგუფების მობილიზების, ინტერესების და საჭიროებების ადვოკატირების საკითხებზე;
- ბალდათის მუნიციპალიტეტში მოქმედი საზოგადოებრივი ორგანიზაციების მხრიდან საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმაციის აქტიური გავრცელება, არსებული ტექნიკური და ადამიანური რესურსების გამოყენებით, მოსახლეობის მიერ ელექტრონული სერვისების სარგებლობის ხელშესაწყობად შესაბამისი მოქმედებების განხორციელება (ინსტრუქტაჟი, უნარ-ჩვევების გაძლიერება, ინფორმაციის მიწოდება და ა.შ.);
- ადგილზე სამოქალაქო საზოგადოების გაძლიერების და განვითარების ხელშესაწყობად ადვოკატირების განხორციელება როგორც ნაციონალური, ასევე საერთაშორისო აქტორების საყურადღებოდ.