



ევროკავშირი  
საქართველოსთვის  
The European Union for Georgia



# **ჰანის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის გატარების 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
კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია -----	3
ძირითადი ინფორმაცია -----	4
გამჭვირვალობა -----	5
ეფექტიანობა -----	9
ინკლუზიურობა -----	12
დასკვნა და რეკომენდაციები -----	15

ანგარიში მოამზადა  
ემა კამკიამ

ფონდი „სოხუმის“ კონსულტანტი  
ადგილობრივი თვითმმართველობის საკითხებში

*პუბლიკაცია შექმნილია ევროკავშირის მხარდაჭერით.  
მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია  
კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ და,  
შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.*

## შესავალი

საქართველო ევროკავშირთან ინტეგრაციის გზაზე საზოგადოებრივი და პოლიტიკური ცხოვრების სხვადასხვა სფეროში ფუნდამენტურ ცვლილებებს ახორციელებს. „საქართველო-ევროკავშირის ასოცირების შესახებ შეთანხმების“ ხელმოწერის შემდეგ ქვეყანაში საჯარო მმართველობის სიღრმისეული რეფორმა დაიწყო, რომლის შედეგად უკვე არსებობს სერიოზული მიღწევები ღია, გამჭვირვალე, ანგარიშვალდებული მმართველობის, მოქალაქეთა უკეთესი მომსახურების კუთხით.

რეფორმის უმნიშვნელოვანეს ნაწილს წარმოადგენს თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების გაფართოება; ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება (2019-2020 წლის სამოქმედო გეგმა - PAR).

ქვეყანაში გრძელდება დისკუსია თვითმმართველობის უფლებამოსილებების გაფართოების (სოციალური მუშაობის დეცენტრალიზაცია, უფლებამოსილების გამიჯვნა რიგ ცენტრალურ რგოლებთან, უკვე არსებული უფლებამოსილებების შესრულებაში ხელშეწყობა) და, პარალელურად, მისი თანმდევი რისკების (ადგილობრივი ხელისუფლების არასაკმარისი კომპეტენცია, უკვე არსებული უფლებამოსილებების გამოყენების სუსტი მექანიზმები და სხვა) თაობაზე.

სადღეისოდ, ადგილობრივ დონეზე უკვე მუშაობს ელექტრონული მომსახურების მოდულები (2021 წლიდან იგეგმება დანარჩენი მოდულების დანერგვა). ერთი მხრივ, სადავო არაა ელექტრონული მომსახურების სიკეთე - ბიუროკრატიული პროცესების გამარტივება, კომფორტულობა, გამჭვირვალობა, მეორე მხრივ - სახეზეა მისი არასაკმარისი ეფექტიანობა მომსახურების ხელმისაწვდომობის კუთხით არსებული პრობლემების გამო. ეს კი აბრკოლებს მოქალაქეების მიერ სერვისების მიღებას და განაპირობებს მათ არასაკმარის ჩართულობას ადგილობრივ მართვაში.

## კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

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“ (პროექტი მხარდაჭერილია ევროკავშირის მიერ). პროექტი მიზნად ისახავს ადგილობრივ დონეზე საჯარო მმართველობის რეფორმის გატარების ხელშეწყობას.

**წინამდებარე კვლევის მიზანია** ვანის მუნიციპალიტეტის მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ გაწეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის კუთხით, მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ინფორმაციების მოპოვება და რეკომენდაციების შემუშავება ადგილობრივი მომსახურების გასაუმჯობესებლად. კვლევა განახორციელა ვანის მუნიციპალიტეტის სამოქალაქო საზოგადოების ორმა ორგანიზაციამ - „თანადგომა - 2020“ და „მოქალაქეთა აქტიურობა ეფექტური მმართველობისა და სამართლიანობისთვის“.

**კვლევის მეთოდოლოგია:** კვლევა ჩატარდა რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდებით. შემუშავდა კვლევის ინსტრუმენტი, რომლის ინდიკატორები შეთანხმდა პროექტის პარტნიორებთან.

მონაცემთა ინტერპრეტაციისთვის გამოყენებული იყო ტრიანგულაციური მიდგომა, რომლის შედეგად, თვისებრივი და რაოდენობრივი ინფორმაციის შეჯერებით, გამოიკვეთა კვლევის ძირითადი მიგნებები.

რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა კლასტერული და კვოტური შერჩევის პრინციპით, მოქალაქეთა განსხვავებული დემოგრაფიული პროფილით. კვლევის გენერალური ერთობლიობა - ვანის

მუნიციპალიტეტის მოქალაქეები. კვლევაში ჩართული იყო სულ 181 პირი. კვლევა რეპრეზენტაბელურია და იძლევა მონაცემთა განზოგადების შესაძლებლობას. კვლევის ჩატარების დრო - 2020 წლის მარტი-აპრილი-მაისი.

კვლევას ჰქონდა გარკვეული შეზღუდვები კოვიდ-19-ის პანდემიის გამო.

*საკვანძო სიტყვები: ვანის მუნიციპალიტეტი. ელექტრონული მომსახურება. საჯარო მმართველობის რეფორმა. ადგილობრივი საჭიროებები. მოქალაქეთა ჩართულობა.*

## ძირითადი ინფორმაცია

კვლევის ფარგლებში გამოიკითხა სულ 181 რესპონდენტი. რაოდენობრივმა კვლევამ მოიცვა 150 რესპონდენტი (ქალი - 81; კაცი - 69). ჩატარდა 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტებთან და 4 ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია ადგილობრივ სოციალურ ჯგუფებთან. თვისებრივმა კვლევამ მოიცვა 31 რესპონდენტი (მათგან - 27 ქალი, 4 - კაცი).

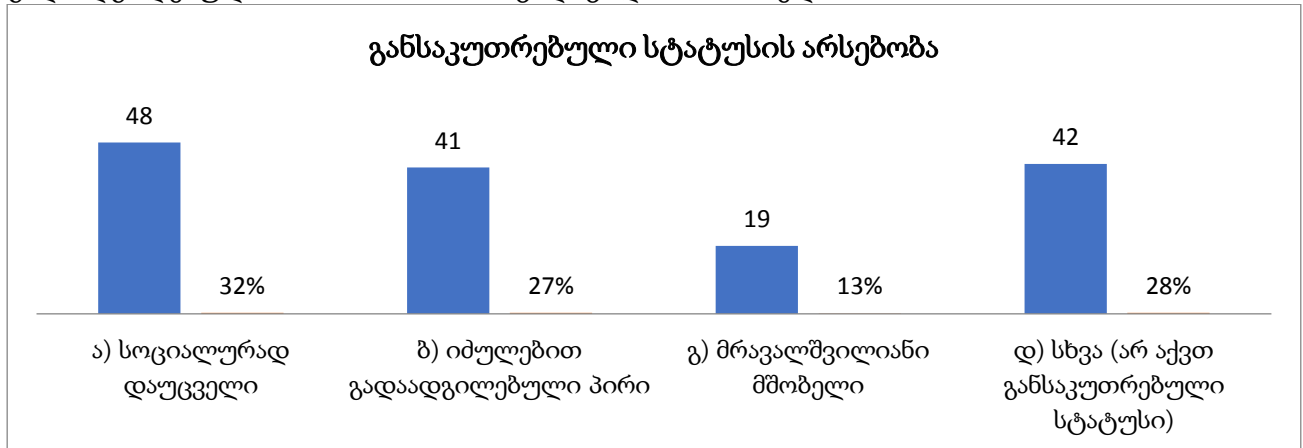
კვლევით გამოვლინდა რესპონდენტების დამოკიდებულება საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობისა და მისი პირველადი შედეგების მიმართ. ის, თუ რა რეზულტატებს და გამოწვევებს ხედავენ ადგილობრივი მართვის გაუმჯობესებაში; როგორია ადგილობრივი თვითმმართველობის საქმიანობის გამჭვირვალობის, ეფექტიანობისა და ინკლუზიურობის შეფასება; რამდენად აუღეს ალღო ელექტრონულ მომსახურებას და რა არის აუცილებელი მისი უფრო ეფექტური გამოყენებისთვის; რომელ საკითხებში სჭირდებათ მეტი დაცვა, გაძლიერება, ახალი მიდგომები. რა ინიციატივები აქვთ და რა მიმართულებით მიაჩნიათ საჭიროდ თვითმმართველობის რესურსების მიმართვა.

**რაოდენობრივ კვლევაში** მონაწილეთა შერჩევა მოხდა კვოტური პრინციპით. გათვალისწინებული იყო განსაკუთრებული სტატუსი, ასაკი, სამუშაო ადგილი, განათლება და სხვა სოციო-დემოგრაფიული მაჩვენებელი. სამიზნე სემგმენტს წარმოადგენდნენ სოციალურად დაუცველი პირები, შშმ პირები, მცირე მეწარმეები, იძულებით გადაადგილებული პირები, ახალგაზრდები, მრავალშვილიანი და მარტოხელა მშობლები, საბიუჯეტო ორგანიზაციების წარმომადგენლები.

კვლევაში ჩართული რესპონდენტების 54% იყო ქალი, 46% - კაცი. ასაკობრივი კატეგორია: 18-34 წელი - 40%, 35-64 წელი - 43%, 65 და მეტი - 17%. გამოკითხულთა 53% იმყოფება ქორწინებაში, 31% არ არის დაოჯახებული, 11% - ქვრივია, 5% - განქორწინებული.

რესპონდენტთა განათლების ცენზი შემდეგია: 42%-ს აქვს სრული საშუალო განათლება, 26% სრული უმაღლესი განათლებითაა, 18% - საშუალო სპეციალურით. საგულისხმოა, რომ გამოკითხულთა 14%-ს აქვს არასრული საშუალო განათლება, რაც შეიძლება, ირიბად აღვიქვათ, როგორც დამაბრკოლებელი ფაქტორი ადგილობრივი მომსახურების სრულფასოვნად მიღებისა და თვითმმართველობაში აქტიური მონაწილეობისთვის.

კვლევაში ჩართულთა 32% სოციალურად დაუცველია, 27% წარმოადგენს იძულებით გადაადგილებულ პირს, 13% არის მრავალშვილიანი მშობელი.



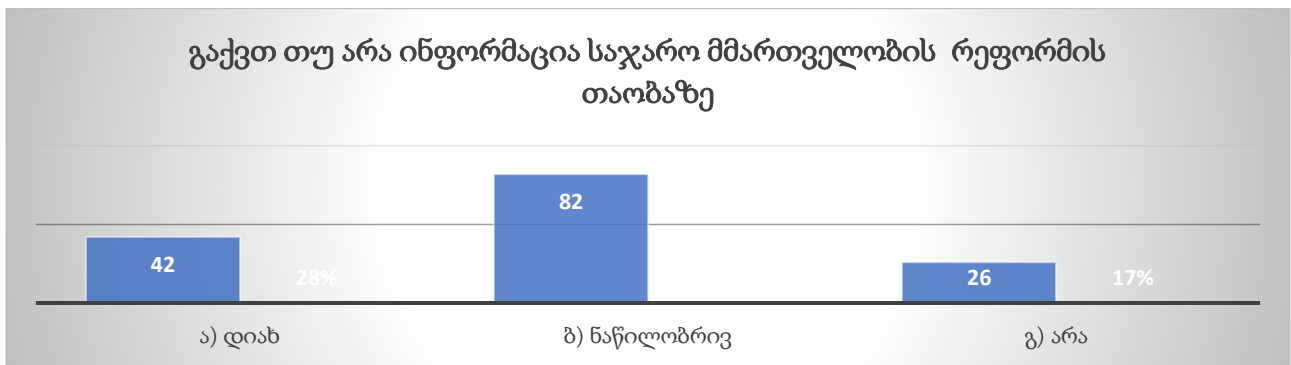
რესპონდენტთა 36% უმუშევარია, 33% - თვითდასაქმებული, 9% - საჯარო მოხელე, 14% - პენსიონერი. 4%-ს წარმოადგენენ საბიუჯეტო ორგანიზაციაში დასაქმებული მოქალაქეები, 4% - სტუდენტი.

ოჯახის საშუალო შემოსავლის დაფიქსირებაზე უარი თქვა რესპონდენტთა 5%-მა. ოჯახში 101-დან 500 ლარამდე შემოსავალი აქვს 63%-ს. 900 ლარამდე - 17%-ს, 901 ლარზე მეტი - 6%-ს.

თვისებრივი კვლევის სამიზნე ჯგუფებს წარმოადგენდნენ ადგილობრივი სამოქალაქო ჯგუფები, მათ შორის ქალები, მრავალშვილიანი და სოციალურად დაუცველი ოჯახების წარმომადგენლები, დიასახლისები, შშმ ბავშვების მშობლები, ახალგაზრდები, პენსიონრები, მეწარმეები, სკოლის და სკოლამდელი აღზრდის დაწესებულებების პედაგოგები, მედიცინის მუშაკები; ადგილობრივი ექსპერტები თვითმმართველობის საკითხებში.

## გამჭვირვალობა

კვლევის ორივე - რაოდენობრივ და თვისებრივ კომპონენტში მოხდა თვითმმართველობის საქმიანობის შეფასება მოქალაქეთათვის მომსახურების მიწოდების გამჭვირვალობის კუთხით. **რაოდენობრივი** კვლევის მიხედვით, მოქალაქეებს საჯარო მმართველობის რეფორმაზე გარკვეული წარმოდგენა აქვთ. მის შესახებ ინფორმირებულ და ნაწილობრივ ინფორმირებულ მოქალაქეთა ჯამი არის 83%. რეფორმაზე არ ფლობს ინფორმაციას - 17%.



ინფორმირების წყაროდ დასახელებული იყო ტელევიზია - 65%, სახელისუფლებო სტრუქტურები - 11%; მუნიციპალიტეტის ფეისბუქგვერდი და ვებგვერდი - 7%; არასამთავრობო ორგანიზაციები - 10% (17%-მა არ გასცა კითხვას პასუხი).

საინტერესოა, რომ რესპონდენტთა 57% მიიჩნევს, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმა პირდაპირ არის დაკავშირებული მოქალაქეთა მომსახურების საკითხის გაუმჯობესებასთან. კითხვაზე პასუხის გაცემა უჭირს გამოკითხულთა 35%-ს. 7% თვლის, რომ ნაკლებად გააუმჯობესებს და 1% თვლის, რომ ვერ გააუმჯობესებს. პასუხის გაცემა უჭირს გამოკითხულთა 35%-ს.

თვისებრივი კვლევის შედეგად ირკვევა, რომ ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლები ერთმნიშვნელოვნად მაღალ შეფასებას აძლევენ საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობას და თვლიან, რომ ეს ქვეყნის მართვის სფეროში წინგადადგმული ნაბიჯია. ისინი მიიჩნევენ, რომ რეფორმა ეტაპობრივად გააუმჯობესებს მოქალაქეთათვის მომსახურების მიწოდებას. „საჯარო მმართველობაში რეფორმა სასიცოცხლოდ აუცილებელი იყო. მან ძალიან გაამარტივა და მოაწესრიგა მართვის საკითხი. ყველა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია ადგილობრივ პოლიტიკურ პროცესებზე გამჭვირვალე და ხელმისაწვდომია“ - *მერიის პასუხისმგებელი პირი.*

აღინიშნა რეფორმის ერთ-ერთი მიღწევა - ელექტრონული მმართველობის დანერგვა. რესპონდენტები თანხმდებიან, რომ მის შედეგად დაიხვეწა ადგილობრივი მართვის მნიშვნელოვანი ასპექტები; ელექტრონულად ხდება საქმისწარმოება, განცხადებების მიღება, პასუხების გაცემა, დოკუმენტების შემოწმება. ხდება ინფორმაციის ინტენსიური ცირკულაცია.

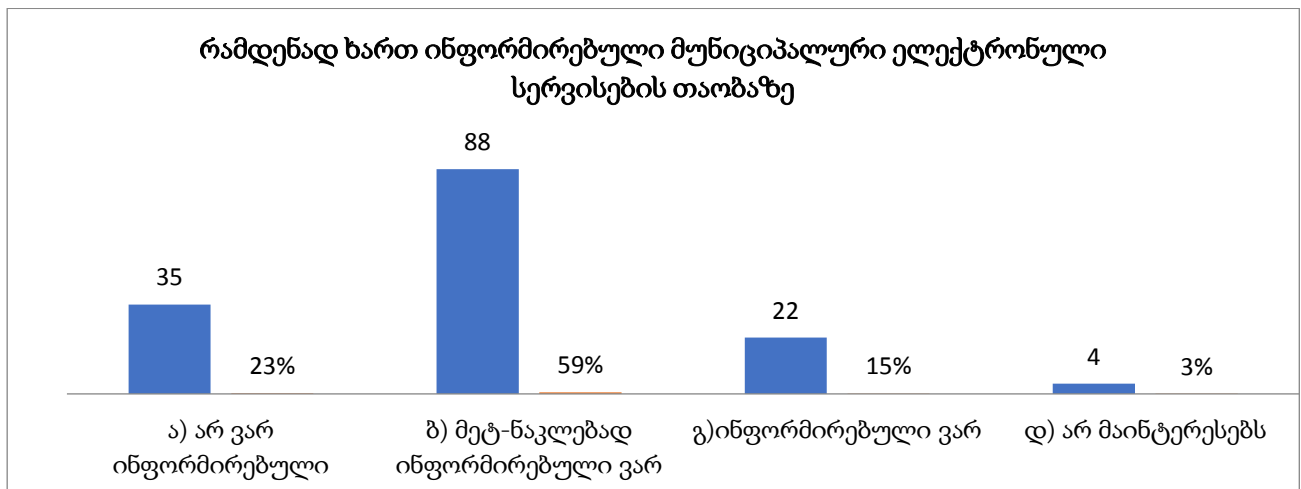
გამოიკვეთა საერთო შეხედულება, რომ თვითმმართველობის საქმიანობის გამჭვირვალობის თვალსაზრისით სიტუაცია საკმაოდ გაუმჯობესებულია, არსებობს კონტროლის მეტი მექანიზმი, ხარჯები უფრო გამჭვირვალეა, ხდება მათი განთავსება ელექტრონულ ბაზაში. ეს კი, კვლევის მონაწილეთა აზრით, ერთ-ერთი მთავარი პირობაა, რათა აღმოიფხვრას კორუფცია. ხაზგასმული იყო, რომ „განსაკუთრებით დაიხვეწა კანონმდებლობა საჯარო სექტორში. საჯარო მოხელეები კანონით უფრო დაცულები გახდნენ, რაც ევროკავშირთან მჭიდრო თანამშრომლობამ განაპირობა“ - **საკრებულოს წევრი.**

ჩატარებული ფოკუს-ჯგუფებით გამოჩნდა, რომ დისკუსიის მონაწილე მოქალაქეებსაც, მეტნაკლებად, ჰქონდათ ინფორმაცია საჯარო რეფორმის შესახებ. ამ საკითხზე ინფორმაციის წყარო მათთვისაც, ძირითადად, იყო ტელევიზია, საჯარო შეხვედრები, სოციალური ქსელი, ინტერნეტ-საშუალებები.

რესპონდენტები ხაზს უსვამენ რეფორმის მაქსიმალური წარმატებისთვის მოქალაქეთა ინფორმირებულობის მნიშვნელობას. „საზოგადოების ინფორმირებულობა კიდევ უფრო მეტად შეუწყობს ხელს ამ რეფორმის წარმატებით განხორციელებას. რაც უფრო მეტად ინფორმირებულია საზოგადოება რეფორმის არსში, მით უკეთესია“ - **საბავშვო ბაღის პედაგოგი.**

გამოჩნდა, რომ მოქალაქეები მეტ-ნაკლები დოზით სარგებლობენ ელექტრონული სერვისებით და ეცნობიან მათთვის საინტერესო საკითხებს. მუნიციპალიტეტის მესვეურთა შეფასებით, მოქალაქეებს ხშირად აქვთ გარკვეული სახის შეკითხვები (ქონების, შესყიდვების და სხვა საკითხებზე), რაც მიუთითებს იმაზე, რომ ისინი ეცნობიან ელექტრონული რესურსებით მოწოდებულ ინფორმაციას. ამის დასტური იყო თავად მოქალაქეთა მიერ გაკეთებული განცხადებებიც: „რა თქმა უნდა, მისარგებლია ელექტრონული მართვის სისტემით, დამოკიდებული ვარ ამ სერვისებზე“ - **მცირე მეწარმე.**

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტებში მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების თაობაზე ინფორმირებულთა და მეტ-ნაკლებად ინფორმირებულთა ხვედრითი წილი ბევრად მეტია. მოქალაქეთა მხოლოდ 3% აცხადებს, რომ არ აქვს ინტერესი ამ მომსახურების მიმართ:



რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეები (მათი გამოკლებით, ვინც მონიშნა პასუხი „არ მაინტერესებს“) აღნიშნავენ, რომ ელექტრონულ მომსახურებაზე ინფორმაცია მიიღეს უფრო ტელევიზიიდან - 39%; მუნიციპალიტეტის ფეისბუქგვერდიდან ან ვებგვერდიდან - 15%; არასამთავრობო სექტორის მიერ მოხდა 11%-ის ინფორმირება, უშუალოდ ადგილობრივ ხელისუფლებასთან შეხვედრებზე მიიღო ინფორმაცია 15%-მა. პასუხი „სხვა“ („ოჯახის წევრი“, „მეგობრები“, „მეზობელი საჯარო მოხელე“ და ა.შ.) იყო 19%.

თვითმმართველობის წარმომადგენელთა ინფორმაციით, ინტერნეტზე ხელი ყველას არ მიუწვდება და ამის გამო მოქალაქეები ვერ ახერხებენ თვითმმართველობასთან ელექტრონულ კომუნიკაციას: „გარკვეულწილად, უხერხულობას ქმნის ის, რომ ყველას არ მიუწვდება ხელი ინტერნეტზე და ვერ ახერხებენ ელექტრონულად განცხადებების წარდგენას, სხვა საკითხების დაყენებას ადგილობრივი ხელისუფლების წინაშე“ - **მერიის პასუხისმგებელი პირი.**

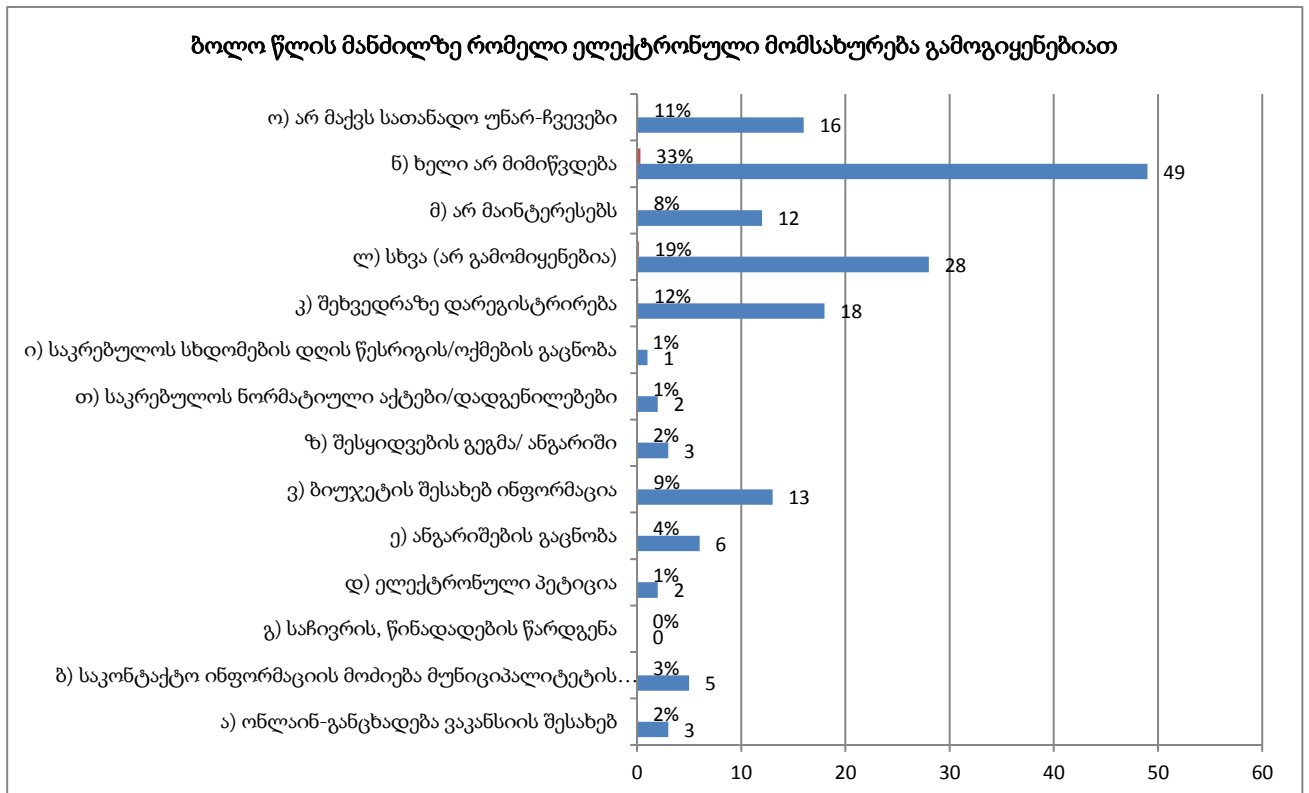
ინფორმაციას მოქალაქეებიც ადასტურებენ: იმის გამო, რომ ვანის მუნიციპალიტეტის სოფლები მთაგორიანია, მოსახლეობისთვის მიუწვდომელია ინტერნეტით (ზოგჯერ ტელევიზიითაც კი) სარგებლობა. „სოციალურად დაუცველებისათვის ელექტრონულად მიმართვა ხელმიუწვდომელია, ვინაიდან ინტერნეტი არ გვაქვს“ - შმმ ბავშვის დედა.

გარდა ამისა, თვისებრივ კვლევაში, ისევე, როგორც რაოდენობრივი კვლევის მასალებში, დაფიქსირდა, რომ ინტერნეტით უფრო მეტად ახალგაზრდები სარგებლობენ. „ახალგაზრდები ინტერნეტს ვიყენებთ, ასაკოვანი ხალხი ტელევიზიით არჩევს ინფორმაციის მიღებას“ - ახალგაზრდა ქალი.

ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიები შეეხო ელექტრონული მომსახურების მეთოდების სარგებელს, მისი გაუმჯობესებისთვის საჭირო ღონისძიებებს: „მესიჯებითაც ვლებულობთ ინფორმაციას“ - მცირე მეწარმე. „ტექსტური შეტყობინება ყოველთვის არაა კომფორტული, რადგან ინტერნეტის არქონისას მითითებულ ბმულზე ვერ გადადიხარ“ - სკოლის პედაგოგი. „კარგი იქნებოდა ახალგაზრდა მოხალისეების ჩართვა ელექტრონულ სერვისებზე ინფორმირებაში. მაგალითად - ბუკლეტების დარიგება“ - სტუდენტი. „შეიძლება სოფლებში ბანერების განთავსებაც“ - ახალგაზრდა ქალი.

გაჟღერდა შეფასება, რომ ელექტრონული მომსახურების რესურსებმა ბევრად გამჭვირვალე გახადა ადგილობრივი პროცესები. რესპონდენტთა განცხადებით, მოქალაქეები ხედავენ, რომ მუნიციპალიტეტში არსებულ ვაკანსიებზე განაცხადი იტვირთება, როგორც მუნიციპალიტეტის, ასევე საჯარო ბიუროს ვებგვერდზე, რომელიც მთელი ქვეყნის ტერიტორიაზე, ნებისმიერი პირისთვის ხელმისაწვდომია. „მათ შეუძლიათ, მონაწილეობა მიიღონ იმ კონკურსებში, რომლებიც ვანში ცხადდება, ასე, რომ პრობლემები ამ კუთხით არ არსებობს“ - მერიის პასუხისმგებელი პირი. მოქალაქეებიც აღნიშნავენ, რომ „თვითმმართველობის სოციალურ ქსელებში აქტიურად ქვეყნდება ინფორმაცია ვაკანსიებზე, ბიუჯეტზე“ - საბავშვო ბაღის პედაგოგი. მიუხედავად ამისა, ვაკანსიებზე ინფორმაციის პრაქტიკული გამოყენების მაგალითებს ვერ ასახელებენ.

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემთა ანალიზით, ვაკანსიების შესახებ ინფორმაციით დაინტერესდა გამოკითხულთა მხოლოდ 2%. მთლიანობაში, ელექტრონული მომსახურების მიღმა დარჩა რესპონდენტთა 71% (არ გამოუყენებია; არ აინტერესებს; ხელი არ მიუწვდება; არ აქვს სათანადო უნარ-ჩვევები). ისინი კი, ვინც გამოიყენა, უფრო - შეხვედრაზე დარეგისტრირდნენ.



ადგილობრივ მოხელეთა აზრით, ელექტრონული მომსახურება ეფექტური, მაგრამ შედეგებით არაეფექტიანი შეიძლება აღმოჩნდეს იმის გამო, რომ დაბალია მის შესახებ ცნობიერება და ხელმისაწვდომობა. იმასთან დაკავშირებით, თუ როგორ ხდება მოქალაქეთა ინფორმირება მუნიციპალიტეტში მიმდინარე პროცესებზე და რომელია ყველაზე ოპტიმალური საშუალება, ითქვა: „*ინფორმირების სხვადასხვა ხერხი არსებობს, მაგრამ საუკეთესოდ მიმაჩნია საინფორმაციო საშუალებები, განსაკუთრებით - ადგილობრივი ტელევიზია. ამ შემთხვევაში მოსახლეობის ყველა ფენა და ყველა ასაკობრივი ჯგუფი იქნება ინფორმირებული რაიონში მიმდინარე პროექტების, ცვლილებების თუ სიახლეების შესახებ. მათ შორის ელექტრონული მომსახურების სპეციფიკაზე*“ - **საკრებულოს წევრი**. მოქალაქეთა აზრით, ამ საკითხში ძალიან მნიშვნელოვანია ადგილობრივი თანამშრომლობა. „*არის მერის წარმომადგენელი, მაგრამ ერთი კაცი ამას ვერ მოახერხებს, უნდა იყოს სხვა ალტერნატიული საშუალებები და საინფორმაციო წყაროები*“ - **პედაგოგი კაცი**.

არსებული გამოწვევების კუთხით ასევე აღნიშნული იყო, რომ, გარდა ინტერნეტისა, ნაკლებადაა ტექნიკურ საშუალებებზე ხელმისაწვდომობაც. „*იმისთვის, რომ ონლაინ განცხადებები ნახოს მოსახლეობამ, საჭიროა ინტერნეტიც და ტექნიკური აღჭურვილობაც (კომპიუტერი, ტელეფონი), რისი საშუალებაც ცოტას აქვს*“ - **სკოლის პედაგოგი**. „*ჩემი ოჯახი სოციალურად დაუცველია. ინტერნეტით მომსახურების ხარჯების გადახდა არ შემიძლია. შეხვედრებზე ვერ დავდივარ ჩემი შვილის გამო, ამიტომაც ინფორმაციას ვერ ვფლობ*“ - **შშმ ბავშვის დედა**.

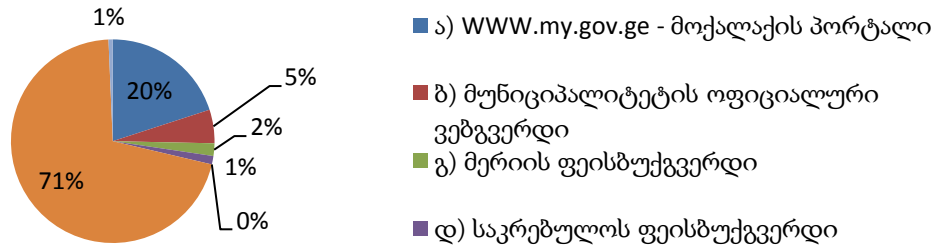
ამ პირობებში რესპონდენტთა ნაწილს მნიშვნელოვნად მიაჩნია ადგილობრივი ბეჭდური მედია, რაც ასეთი კატეგორიის მოქალაქეებს მათთვის საჭირო ინფორმაციას მიაწვდის, იგივე ელექტრონული მომსახურების პოპულარიზაციისთვის. „*სამწუხაროა, რომ მუნიციპალიტეტში არ გვაქვს საკუთარი ბეჭდვითი ორგანო, რაც, გარკვეულწილად, ინფორმაციულ ვაკუუმში ამყოფებს მაღალმთიანი სოფლების მოსახლეობას*“ - **საკრებულოს წევრი**.

გამოკითხვის მონაწილეთა აზრით, რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად უნდა მოხდეს სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირება (ტელევიზიით, საინფორმაციო ფლაერებით, ფეისბუქით, ვებგვერდით) - 36%; მომსახურების პროცესის გამარტივება მიაჩნია საჭიროდ გამოკითხულთა 24%-ს; ელექტრონული მომსახურების გასაუმჯობესებლად, მოქალაქეების აზრით, მუნიციპალიტეტმა უნდა შესთავაზოს მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურება (7%); საჯარო მოხელეთა ანაზღაურების ზრდა დაასახელა მნიშვნელოვან კომპონენტად გამოკითხულთა 2%-მა; მომსახურების რაოდენობის და ტერიტორიული დაფარვის გაზრდა, რათა მოხდეს ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა, საჭიროდ ჩათვალა მხოლოდ მონაწილეთა 1%-მა, რაც დამაფიქრებელია იმ ფონზე, როცა წინა კითხვების პასუხებში მათი 33% აფიქსირებს, რომ ხელმიუწვდომელია სათანადო რესურსები. კითხვაზე პასუხი არ ჰქონდა გამოკითხულთა 26%-ს.

ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად მოქალაქეები ყველაზე მეტად სარგებლობენ [www.my.gov.ge](http://www.my.gov.ge) - მოქალაქის პორტალით (20%). მოქალაქეთა მცირე ნაწილი აცხადებს, რომ სარგებლობს მერიის (2%) ან საკრებულოს (1%) ფეისბუქგვერდით და მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდით (5%). კითხვაზე პასუხის გაცემა გაუჭირდა 26%-ს. გამოკითხულ მოქალაქეთა თვალში უფუნქციოდ გამოიყურება სამხარეო ადმინისტრაციის ვებგვერდი, რომლის ფუნქციონირებაში სახელმწიფოს სერიოზული რესურსები აქვს ჩადებული. ჩამოთვლილთგან არც ერთი საშუალებით სარგებლობს გამოკითხულთა 71%, რაც სერიოზული ეჭვის ქვეშ აყენებს მუნიციპალიტეტში ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობის საკითხს.



**ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად რომელ ელექტრონულ სერვისებს იყენებთ**



გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების საკითხის შეფასებისას გამოიკვეთა სოფლის მხარდაჭერის პროგრამების პოზიტიური პრაქტიკა. ამ პროგრამების განხორციელება მოქალაქეთა და თვითმმართველობის აქტიური დიალოგით ხორციელდება (იგივე მოსაზრება იკვეთება რაოდენობრივ კვლევაშიც).

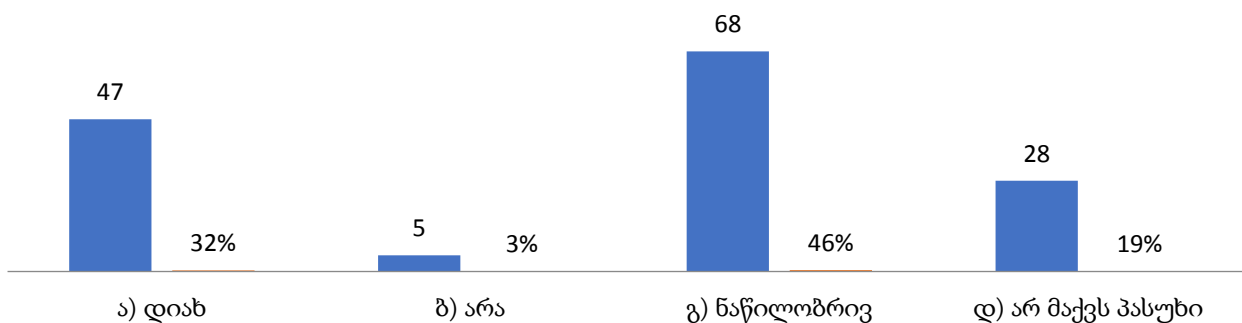
*„იმართება სოფლის კრებები, აქ იღებენ უშუალოდ გადაწყვეტილებებს. მათი შეხედულებებისამებრ წყდება ის პროექტები, რომლებიც უნდა განხორციელდეს ამა თუ იმ სოფელში“ - მერიის პასუხისმგებელი პირი.*

ექსპერტების შეფასებით, ამ პროცესებში მონაწილეობისთვის ნაკლები ინიციატივები მოდის ახალგაზრდებისგან. *„არის გარკვეული კატეგორიიდან ნაკლები აქტიურობა ამ პროცესებში ჩართვისადმი, ეს განსაკუთრებით ახალგაზრდა თაობას ეხება, რომელიც ნაკლებად აქტიურობს სოფლის კრებებზე და ა.შ.“ - საკრებულოს წევრი.*

**ეფექტიანობა**

საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატების მთავარი ნიშნულია ეფექტიანი ადგილობრივი მომსახურება. ის, თუ რამდენად არის მორგებული არსებული პროგრამები და პროექტები მოქალაქეთა სხვადასხვა ჯგუფის საჭიროებებს. რაოდენობრივი გამოკითხვის ფორმატში მიღებული ინფორმაცია საშუალებას იძლევა, მოხდეს მოქალაქეების მიერ თვითმმართველობის საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება. ეს განსაკუთრებით საინტერესოა ისევე ელექტრონული მომსახურების კონტექსტში, რადგან მისი დანიშნულება სწორედ მოქალაქეთათვის უფრო ეფექტიანი მომსახურების მიწოდება, მათზე მორგებული მომსახურების ფორმების შეთავაზებაა. გამოკითხულების მხოლოდ 3% თვლის, რომ განხორციელებულ საქმიანობაზე მოქალაქეებისთვის მიწოდებული ინფორმაცია არასაკმარისია. კითხვაზე პასუხი არ აქვს 19%-ს (სრულად - დიაგრამაზე).

**ადგილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობას სრულად აწოდებს ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე/მიწოდებულ მომსახურებაზე**



გამოვლინდა, თუ როგორ აფასებენ მოქალაქეები ადგილობრივი ხელისუფლების სანდოობის, არსებული პროგრამების მიზნობრიობის და სხვა საკითხებს. აშკარა გახდა, რა საკითხებთან დაკავშირებით ხდება მოქალაქეთა მიმართვა თვითმმართველობისადმი, რამდენად ინტერაქტიულია ეს კომუნიკაცია: გამოკითხულ მოქალაქეთა უმეტესობას (57%) უჭირს პასუხის გაცემა კითხვაზე - რამდენად იოლია ელექტრონული ფორმით მიმართვა მომსახურების მისაღებად. მათი 37% მიიჩნევს, რომ პროცედურები მარტივია; 7% სათანადო პროცედურებს რთულად მიიჩნევს. მხოლოდ მათმა 10%-მა ისარგებლა ბოლო ერთი წლის მანძილზე ელექტრონული ჩაწერის პროგრამით. 22%-ს არ ჰქონდა ამის შესახებ ინფორმაცია, 68%-ს საერთოდ არ უსარგებლია.

თვისებრივ კვლევაში მუნიციპალური პროგრამების ეფექტიანობის საკითხის შეფასებები, ძირითადად, პოზიტიურია. ხელისუფლების წარმომადგენელთა აზრით, „თვითმმართველობის მიერ მოწოდებული სერვისები სრულად მორგებულია მიზნობრივ ჯგუფებზე და გამომდინარეობს მხოლოდ მოსახლეობის საჭიროებებიდან“ - *მერიის პასუხისმგებელი პირი.*

მოწყვლადი ჯგუფის წარმომადგენლებმა დაადასტურეს მათთვის საჭირო და სპეციფიკური დახმარებების მიღება: „გვეკითხებიან, რა დახმარება გვჭირდება, შეძლებისდაგვარად, გვებმარებიან. გამომიყვეს ინვალიდის ეტლი“ - *შშმ ბავშვის დედა.* „ჩემი შვილისთვის შემიძინეს სასმენი აპარატი“ - *შშმ ბავშვის დედა.* „მივმართე სამედიცინო დახმარებისათვის და დამაფინანსეს“ - *პენსიონერი ქალი.* „დამეხმარნენ შეშით“ - *სოციალურად დაუცველი ქალი.*

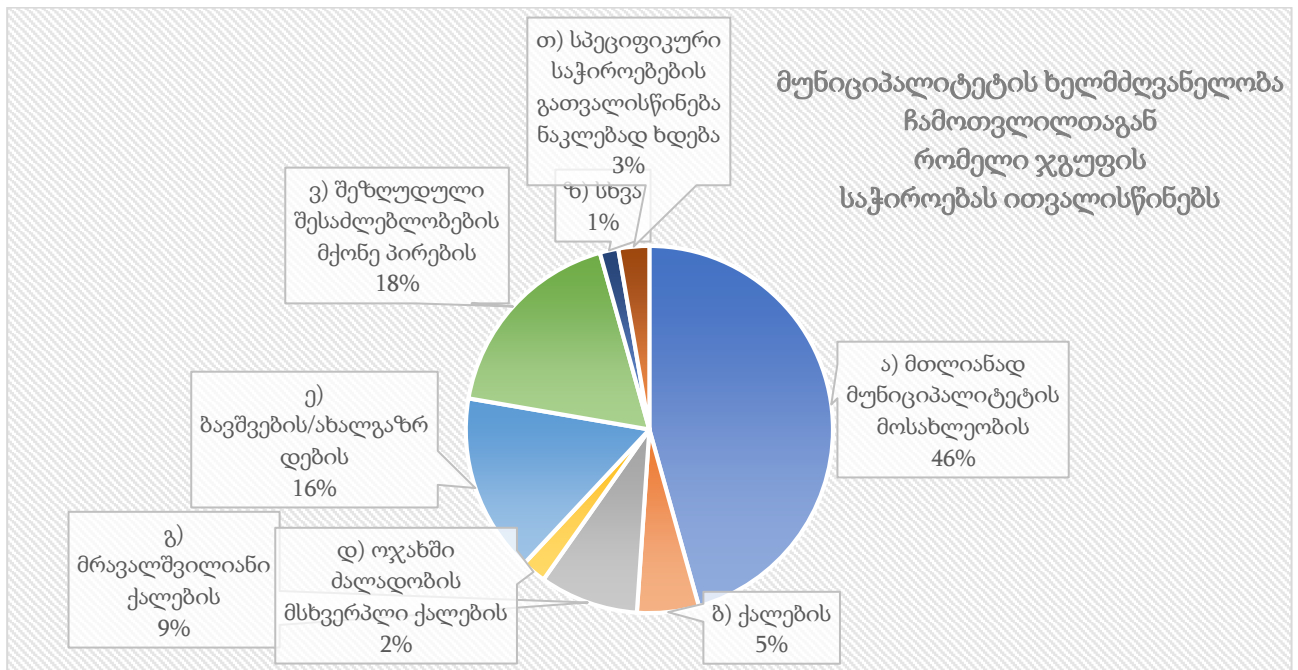
მიუხედავად იმისა, რომ აღიარებენ მუნიციპალიტეტის ძალისხმევას მოწყვლადი ჯგუფების დახმარების კუთხით, მერიის სამსახურების, თემში მერის წარმომადგენლის, ადგილობრივი დეპუტატის გულისხმიერებას, მოცემული ჯგუფების წარმომადგენლები საუბრობენ იმ უმძიმეს სოციალურ პრობლემებზე, რომელშიც იმყოფებიან.

სოციალურ პაკეტში ადგილობრივი ბიუჯეტით გათვალისწინებულია 18 მიზნობრივი პროგრამა, თუმცა რესპონდენტები აღნიშნავენ, რომ, სამწუხაროდ, მოწყვლადი ჯგუფები მუნიციპალიტეტის ტერიტორიაზე ბევრად მეტია. გამოიკვეთა შშმ ბავშვების და მათი ოჯახების უმძიმესი მდგომარეობა, რომელთაც არსებული სოციალური სერვისები გრძელვადიან პერსპექტივაში მდგომარეობას ვერ უმსუბუქებს. მათ სჭირდებათ ძვირადღირებული პრეპარატები, სისტემატური ფიზიოთერაპია, სპეციფიკური კვება და გამოსავალი, სოციალური დახმარების ღონისძიებების გარდა, არის კომპლექსური, მათ მდგომარეობაზე მორგებული გაძლიერების პროგრამები. მაგალითად - ოჯახში შესასრულებელი სამეწარმეო ან სამეურნეო საქმიანობა. „კი, ბევრჯერ დამხმარებიან, მაგრამ ჩემს შვილს ძვირადღირებული პრეპარატები სჭირდება. იმ პრობლემში, როცა დასაქმებულები არ ვართ, უმძიმეს მდგომარეობაში ვართ. ძალიან სასოწარკვეთილი ვარ. ფიზიკურად დავდივარ, თორემ შიგნიდან ცარიელი ვარ“ - *შშმ ბავშვის მშობელი.*

რაოდენობრივი მონაცემებით, საკითხები, რომელთა მოსაგვარებლადაც რესპონდენტებმა ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მუნიციპალიტეტს მიმართეს, შეეხებოდა ჯანდაცვას, მედიკამენტებით დახმარებას, ოპერაციის დაფინანსებას (26%). სოციალურ დახმარებას (ძირითადად, ეს ეხება ფულად დახმარებას) - 19%, ცნობის გაცემას - 15%; შეშის მიღებას - 4%; მშენებლობის ნებართვას/ფართის დაკანონებას - 3%; მიწის გაფორმებას - 2%. მონაცემთა ანალიზი საშუალებას გვაძლევს, დავასკვნათ, რომ მოქალაქეებისთვის ყველაზე მნიშვნელოვანი სოციალური საკითხებია - ჯანდაცვა და სოციალური დახმარება, რაც თვითმმართველობის რესურსების მნიშვნელოვან ნაწილს იკავებს (რესპონდენტთა 14%-მა კითხვას პასუხი არ გასცა).

მოქალაქეთა 90% კმაყოფილია მერიის, 88% - საკრებულოს, 88% - მერის წარმომადგენლის მიერ გაწეული მომსახურებით. მათი 23% აცხადებს, რომ ყველა პრობლემა, რომლისთვისაც მუნიციპალიტეტს მიმართა - მოუგვარეს. 46% აცხადებს, რომ ნაწილობრივ მოუგვარეს (18%-მა უარი განაცხადა პასუხზე).

რაოდენობრივი კვლევის მონაწილე რესპონდენტებმა დააფიქსირეს საკუთარი აზრი საკითხზე, თუ უფრო მეტად რომელი ჯგუფის საჭიროებას ითვალისწინებს ადგილობრივი ხელისუფლება.



თვისებრივ კვლევაში განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმო ახალგაზრდების საჭიროებებს. ითქვა, რომ შესაბამისი ხელშეწყობის გარეშე ისინი დატოვებენ მუნიციპალიტეტს და ეს პროცესი შეუქცევადი იქნება. მოქალაქეთა აზრით, მეტად უნდა იყოს ყურადღება გამახვილებული თემის ახალგაზრდული ნაწილის პრობლემებზე, თუმცა ისინი თავადაც უნდა ჩაერთონ ამ პროცესებში. სამწუხაროდ, მუნიციპალიტეტში არ არის დანერგილი **მომსახურების ეფექტიანობის შეფასება**. თვითმმართველობის წარმომადგენლებში გამოიკვეთა დამოკიდებულება, რომ ამ საკითხში ხედავენ არასამთავრობო ორგანიზაციების მნიშვნელოვან როლს, რადგან, ჯერჯერობით, თავად მუნიციპალიტეტში სათანადო კვლევების პრაქტიკა ნაკლებია.

მომსახურების ეფექტიანობაზე საუბრისას განსაკუთრებული ადგილი დაეთმო **დეცენტრალიზაციის საკითხს**, რომელზეც საკუთარი პოზიცია გამოხატეს როგორც ექსპერტებმა, ასევე უბრალო მოქალაქეებმა.

საერთო შეხედულებით, ადგილობრივი რესურსები და ადგილობრივი საჭიროებები შესაბამისობაში არაა ერთმანეთთან და საჭიროა, ადგილობრივ ხელისუფლებას ჰქონდეს მეტი უფლებამოსილება, გააჩნდეს მეტი რესურსი. *„არის ხარვეზები, განსაკუთრებით, მწირი ფინანსური რესურსები. დამოკიდებული ვართ ცენტრალური ბიუჯეტიდან მომართულ გრანტებსა და დახმარებებზე, რომლებიც ძირითადი შემოსავლის წყაროს წარმოადგენს სხვადასხვა ინფრასტრუქტურული პროექტის განხორციელებისთვის. საჭიროა მეტი ადგილობრივი რესურსის მოძიება. მართალია, საშემოსავლო, ბუნებრივი რესურსები, ქონების გადასახადი ჩვენთან აკუმულირდება, დღე შემოდის, თუმცა ეს არასაკმარისია. მე ვფიქრობ, უფრო მეტი დეცენტრალიზაციაა საჭირო. რიგი საკითხები ადგილზე უნდა წყდებოდეს და არა ცენტრიდან“ - საკრებულოს წევრი.*

ერთიანი ხედვა იყო სფეროებზე და საკითხებზე, სადაც უფლებამოსილების გამიჯვნა უნდა მოხდეს. *„მაგალითად, წყალმომარაგების სფერო, გარემოს დაცვის საკითხები, რომლებიც აწუხებს ადგილობრივ მოსახლეობას და იქ ხშირად მოსახლეობის საჭიროებების გათვალისწინება „ზევიდან“ სათანადოდ ვერ ხდება, ადგილზე უფრო შეიძლება განხორციელდეს და უფრო ეფექტურიც იქნება“.*

*„ხშირ შემთხვევაში, როცა საკითხი სწრაფად არის გადასაჭრელი, არის დაბრკოლებები. მე იმის თქმა კი არ მინდა, რომ ბარიერს გვიქმნიან სამინისტროები, მაგრამ დროში თანხვედრა არ ხდება. ამ შემთხვევაში, ოპერატიულობა იკლებს. საკითხები წყდება, მაგრამ დროის გახანგრძლივება ზოგჯერ მოსახლეობის უკმაყოფილებას იწვევს“ - მერიის პასუხისმგებელი პირი.*

პრობლემები, განსაკუთრებით, სიღარიბის ზღვარს მიღმა მყოფი ოჯახების გამოვლენის, ე. წ. „ქულების მინიჭების“ საკითხში გამოიკვეთა. ადგილი აქვს სოციალური შემწეობის მაძიებელი ოჯახების შეფასებაში თვითმმართველობის „ამოვარდნას“. მოქალაქეები ნდობას უცხადებენ ადგილობრივ ხელისუფლებას და მიაჩნიათ, რომ მას უკეთესად შეუძლია სოციალური სამართლიანობის პრინციპის დაცვა, ვიდრე პროგრამას, რომელიც ზოგჯერ გაუგებრად მაღალ ქულებს ანიჭებს მოწყვლად ოჯახს: „განსაკუთრებით იმ სფეროს შევხებით, რომელიც მტკივნეულია ადგილობრივი თვითმმართველობისთვის. ეს არის „სოციალური სტატუსი“ და ის წესი, რომელიც დღემდე არსებობს - ქულების მინიჭების. ეს ფაქტი დღემდე უკმაყოფილებას იწვევს მოსახლეობაში. თუმცა, სამწუხაროდ, ამ საქმეში ადგილობრივი თვითმმართველობის როლი არის ძალიან მინიმალური. მე ვფიქრობ, რომ ეს არის ერთ-ერთი სფერო, რომელიც უნდა გაუმჯობესდეს, ადგილობრივ დონეზე - სოფლებში, უბნებში უფრო მეტად იციან, ვინ არის იქ შეჭირვებული, ვიდრე ამას კომპიუტერი თუ სხვადასხვა ფორმულა განსაზღვრავს“ - **საკრებულოს წევრი.**

მოქალაქეები საკმაოდ კრიტიკულად არიან განწყობილნი პროგრამის კრიტერიუმების მიმართ: „სინამდვილეში - ბევრი ოჯახი (რომელიც მართლაც მიეკუთვნება სოციალურად დაუცველთა ფენას), როცა საკითხი დგება მათთვის სტატუსის მინიჭებაზე, შესაბამის ქულებს ვერ იღებს, რაღაც მიზეზთა გამო და ეს მიზეზები ცოტა ბუნდოვანია. სასურველია, უფრო გამჭვირვალე იყოს პროცესი. უბრალო ხალხში ეს დიდ უკმაყოფილებას იწვევს“ - **სოციალურად დაუცველი ქალი.**

„მე მომიხსნეს სოციალური დახმარება, ადგილობრივი თვითმმართველობა იყო მერე ჩარეული, მათი თხოვნით საკითხის შესწავლა დაჩქარდა და აღმიდგინეს. ადგილობრივ დონეზე უფრო არ იცის რწმუნებულმა და დეპუტატმა, ვინ არის გაჭირვებული და ვის სჭირდება დახმარება?“ - **შშმ ბავშვის მშობელი.**

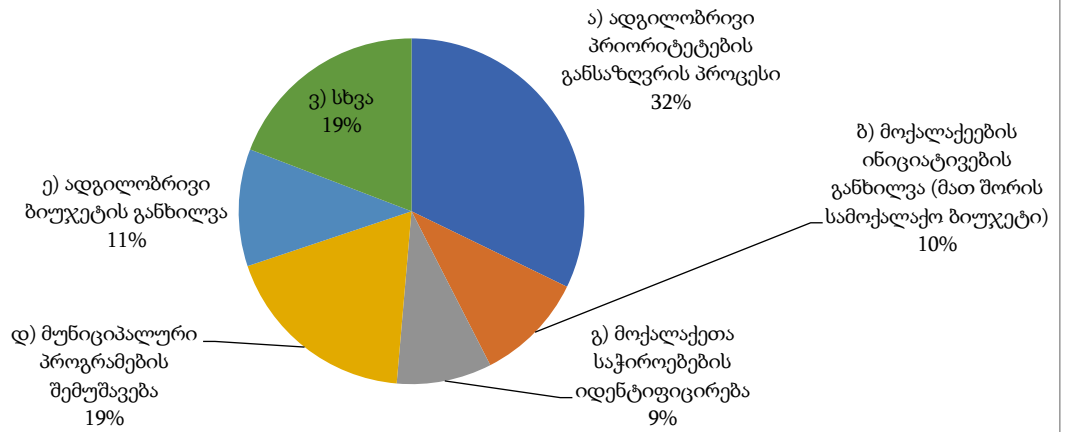
## ინკლუზიურობა

სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობა პოლიტიკის დაგეგმვისა და განხორციელების პროცესში დემოკრატიული მმართველობის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ელემენტად განიხილება. საზოგადოების ჩართულობა ზრდის ნდობას და თვითმმართველობის ლეგიტიმურობას. ამ კუთხით ვანის მუნიციპალიტეტში არ ფიქსირდება მოქალაქეთა მაღალი აქტივობა. მუნიციპალიტეტის მესვეურთა აზრით, „სხდომებზე მოქალაქეების მონაწილეობა არ არის ძალიან აქტიური, თუმცა არის შემთხვევები, როცა გესწრებიან და თავიანთ აზრებს და შეხედულებებს აფიქსირებენ“ - **საკრებულოს წევრი.** „მუნიციპალიტეტში ნამდვილად არის საკმარისი ჩართულობა. ტარდება სოფლის კრებები და განიხილება სოფლის საჭიროებები. ხშირად მოსახლეობიდან მოდის პროექტების ინიციატივა, რა უნდა გაკეთდეს ამა თუ იმ ადმინისტრაციულ ერთეულში“ - **მერიის პასუხისმგებელი პირი.**

რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოვლინდა მოქალაქეთა პოზიცია საკითხზე, აცნობიერებენ თუ არა ადგილობრივი საჯარო მოხელეები მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობას. პასუხები ასე განაწილდა: დიახ - 30% და ნაწილობრივ - 40%; არა - 8%, პასუხი არ აქვს გამოკითხულთა 22%-ს.

ის, თუ რა საკითხებში ხდება მოქალაქეთა ჩართულობის წახალისება/უზრუნველყოფა, რესპონდენტების შედარებით მეტი ნაწილი მიიჩნევს, რომ ეს არის ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესი (32%). დანარჩენი პასუხები მოცემულია დიაგრამაში.

**რა საკითხებში ხდება მოქალაქეთა ჩართულობის წახალისება**



კვლევამ გამოავლინა, ჩართულობის რა ფორმა აქვთ გამოყენებული რესპონდენტებს. ყველაზე მეტად მოქალაქეები მონაწილეობდნენ დასახლების კრებებში (51%), მოქალაქეთათვის მონაწილეობის დანარჩენი ფორმები აქტუალური არაა (საშუალოდ - 2%). დიდია იმ მოქალაქეთა წილი, ვინც ჩართულობის არც ერთ ფორმას არ იყენებს (41%).

ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიაზეც, ინკლუზიურობის თვალსაზრისით, მოსახლეობის კრებები მნიშვნელოვან მიღწევად ჩაითვალა. *„კრებები მნიშვნელოვანია იმ კუთხით, რომ ჩვენ შეგვიძლია დავაფიქსიროთ საკუთარი შეხედულებები და საჭიროებები“ - სოციალურად დაუცველი ქალი.*

მოქალაქეთა ადგილობრივ პროცესებში ჩართულობის საკითხზე საუბრისას კიდევ ერთხელ გამოიკვეთა საქმიანობის გამჭვირვალობის, მოქალაქეთა ინფორმირებულობის საკითხი.

უკეთესი ადგილობრივი მმართველობის უზრუნველყოფისთვის ძალიან მნიშვნელოვნად იქნა მიჩნეული მოქალაქეების და თვითმმართველობის ორმხრივი კომუნიკაცია; მოქალაქეთა ჯგუფების ინიციატივები, მათ მიერ თვითმმართველობამდე საკუთარი საჭიროებების მიტანა.

*„ამისთვის მათ უნდა ჰქონდეთ ცოცხალი ინფორმაცია ყოველდღიურ პროცესებზე, საკრებულოს სხდომების თარიღზე, ადგილობრივ დღის წესრიგში დაყენებულ საკითხებზე. აქ ისევ აქტუალური ხდება ელექტრონულად ინფორმაციის არსებობის, მისი მიღების ხელმისაწვდომობის საკითხი“ - სკოლის პედაგოგი.*

*„ვი ვახდენთ ინფორმაციის განთავსებას ელექტრონულად, მაგრამ ყველასათვის არაა ხელმისაწვდომი. ზოგჯერ ვერ ხდება მოსახლეობის ინფორმირება საკრებულოს სხდომების, კრებების, შეხვედრების შესახებ და მოქალაქეები ვერ ახერხებენ მონაწილეობას. ამის გაუმჯობესება შეგვიძლია იმით, რომ უახლოეს მომავალში მოხდეს ინტერნეტის გავრცელება და ყველას ექნეს წვდომა“ - საკრებულოს წევრი.*

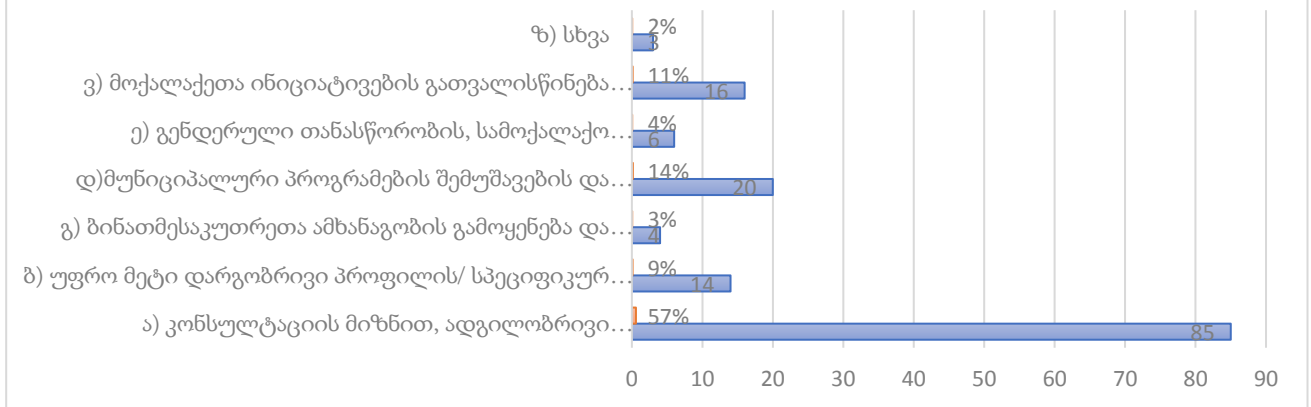
მოქალაქეთა გარკვეულ ნაწილს მიაჩნია, რომ სასურველია, ადგილობრივმა ხელისუფლებამ მეტი მოტივაცია დაანახოს მოსახლეობას. დაარწმუნოს, რომ ელოდება მისგან ინიციატივებს, მზადაა დიალოგისთვის. მათი აზრით, საჭიროა ინკლუზიურობის მნიშვნელობა უფრო მეტად იყოს გააზრებული ადგილობრივ მოხელეებში.

*„მათ მონაწილეობას [მოქალაქეების] აფერხებს საჯარო მოხელეებისგან შექმნილი ხელოვნური ბარიერები. მათი როლის გასაძლიერებლად საჭიროა თვითმმართველობაში დასაქმებულთა კომპეტენციის გაზრდა“ - დიასახლისი.* *„პირისპირ შეხვედრები უკეთესია, რადგან კითხვა-პასუხის რეჟიმი იმართება პრობლემების შესახებ“ - მედიცინის მუშაკი.*

გამოკითხვის მონაწილე რესპონდენტების ინფორმაციით, მათ 55%-ს არ ჰქონია მცდელობა, მიეწოდებინა თავისი შენიშვნები მომსახურებასთან დაკავშირებით. მათ 38%-ს ამის საშუალება არ მიეცა. მხოლოდ 7%-მა დაამყარა კომუნიკაცია და ეს მთლიანად იყო პირადი შეხვედრა შესაბამისი უწყების წარმომადგენელთან.

საკითხზე, თუ რა არის მათი მთავარი საჭიროება თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად, პასუხები ასე გადანაწილდა:

**რა არის თქვენი მთავარი საჭიროება თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად**



გამოკითხულები აფიქსირებენ თავიანთ პოზიციას სამოქალაქო ორგანიზაციების როლზე მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობის საკითხში. მათ 50%-ს შეუძლია დაასახელოს ერთი, 48%-ს ორი და მხოლოდ 2%-ს სამზე მეტი ორგანიზაცია. რესპონდენტთა აზრით, სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი ყველაზე მნიშვნელოვანია ინფორმირების და განათლების (21%), მოქალაქეთა საჭიროებების ხელისუფლებამდე მიტანის (20%), მოქალაქეთა უფლებების დაცვის (17%), საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლის (13%) კუთხით.

კვლევის მონაწილეთა აზრით, მუნიციპალიტეტში სამოქალაქო საზოგადოების გაძლიერების პროცესი მაღალი ტემპით მიდის. ინდიკატორად მიიჩნევენ იმას, რომ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების წარმომადგენლები იკვლევენ თემის საჭიროებებს, სწავლობენ სოციალურ საკითხებს და საქმის კურსში არიან მუნიციპალიტეტში მიმდინარე მოვლენებზე; აქვთ მეტი რესურსი, რათა ხელი შეუწყონ მოქალაქეთა ჩართვას ადგილობრივ პროცესებში. „ადგილობრივმა ორგანიზაციებმა კიდევ უფრო მეტად უნდა გაააქტიურონ მუშაობა, რომ სხვადასხვა ფენა, განსაკუთრებით ახალგაზრდები, ქალები აქტიურად იყვნენ ჩართულნი სამოქალაქო მონაწილეობის ფორმით მუნიციპალიტეტის მმართველობაში“ - მერიის პასუხისმგებელი პირი.

საინტერესო იყო რესპონდენტთა ხედვები, რომელი მიმართულებით მიაჩნიათ საჭიროდ ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მეტი მიმართვა. ყველაზე მეტად ადგილობრივი რესურსების მიმართვა მნიშვნელოვნად მიიჩნიეს სოციალური დაცვის მიმართულებით (20%), 19% - ჯანდაცვის მიმართულებით. მესამე საკითხად დაფიქსირდა ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და ადგილებზე შესაბამისი გარემოს შექმნა (11%). მომდევნო პრიორიტეტად დასახელდა ინფრასტრუქტურა (8%) და წყალარინება (7%).

აქტუალურად იქნა მიჩნეული სოფლის მეურნეობის ხელშეწყობა, საოჯახო მეურნეობით დაკავებულთა სახნავ-სათესი ვაუჩერებით უზრუნველყოფა. სოფლის შიდა გზების რემონტი, გარე განათების მოწესრიგება (9%), მრავალშვილიანი ოჯახების სამშენებლო მასალებით დახმარება; ახალგაზრდობისთვის სოფლად სპორტული მოედნის მოწყობა და ინვენტარით უზრუნველყოფა; მოსახლეობისათვის წელიწადში ერთხელ სამედიცინო შემოწმების ორგანიზება; სარწყავი და სანიაღვრე არხების გაწმენდა. დასახელებული იყო განვითარების გრძელვადიანი სერვისები: მეტი სამუშაო ადგილის შექმნა (ადგილზე დასაქმების შესაძლებლობა); ტურიზმის ხელშეწყობა; მიგრაციის შემცირება.

დასახელებული იყო მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან; ძალადობის წინააღმდეგ მეტად გააქტიურება; იგპ პირთა კომპაქტურ დასახლებებში გზის, ეზოს და საბავშვო მოედნების მოწესრიგება; დანახული იყო სპეციფიკურად გენდერული საჭიროების პროგრამების მნიშვნელობა: მარტოხელა მამების ხელშეწყობა, ობოლი ბავშვების დახმარება, შშმ პირების დახმარების გაზრდა და ადაპტირებული გარემოს შექმნა; უდედმამაო ბავშვებისთვის პენსიის გაზრდა (ცენტრალურ ხელისუფლებას); მუნიციპალიტეტში სადღეღამისო აფთიაქის გახსნა.

ძალიან მცირე ნაწილის მიერ, მაგრამ, რაც მთავარია, დანახული იყო „მოსახლეობის ყოფაცხოვრების გაუმჯობესების და ელექტრონული მომსახურების მიზნით ინტერნეტიზაციის უზრუნველყოფა“, რაც ხელს შეუწყობს მოქალაქეთა მიერ ელექტრონული მომსახურების გამოყენებას.

უნდა აღინიშნოს, რომ ვანის მუნიციპალიტეტში გამოიკვეთა საჯარო და კერძო სექტორის შორის ურთიერთობის საინტერესო პრაქტიკა. მუნიციპალიტეტის მესვეურთა განცხადებით, ეს ის რგოლია, რომელიც მუნიციპალიტეტში ბევრ მნიშვნელოვან პროექტს ახორციელებს. ითქვა, რომ კერძო სექტორის ინიციატივით მუნიციპალიტეტში შენდება სასტუმრო, აშენდა პოლიეთილენის ქარხანა, გაიმართა საკონდიტრო წარმოება, საპნის ქარხანა, შენდება ხის გადამამუშავებელი საწარმო. ამ პროცესების შედეგად გაჩნდა სამუშაო ადგილები, სახეზეა მოსახლეობის სოციალური პირობების გაუმჯობესების პერსპექტივა.

ცნობილია, რომ COVID-19 პანდემიის პირობებში ადგილობრივი კერძო სექტორის ინიციატივით არაერთი საქველმოქმედო აქცია განხორციელდა, ორი ათასამდე ოჯახს გაეწია დახმარება და მიეწოდა სოციალური პაკეტი.

არის სფეროები, სადაც თანამშრომლობა არ არის პროდუქტული, თუმცა არსებული წარმატებული პრაქტიკა იძლევა საშუალებას, რომ ის უფრო ეფექტური გახდეს.

*„ჩვენთან არსებობს სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო, არის რამდენიმე კერძო სექტორის წარმომადგენელი ამ საბჭოში, მაგრამ ეს მაინც უფრო ფორმალურ ხასიათს ატარებს და მეტად ეფექტიანი იქნება, თუკი კონკრეტულ ნაბიჯებს ერთად გადავდგამთ კერძო სექტორი და საჯარო სექტორი, რათა გავაუმჯობესოთ თანამშრომლობა“ - მერიის პასუხისმგებელი პირი.*

გაჟღერდა სურვილი, მოხდეს ადგილობრივი ეკონომიკური ინიციატივების მეტი წახალისება. ადგილობრივ დონეზე სექტორთშორისი თანამშრომლობის მიმართვა სახელმწიფო პროგრამების უფრო ეფექტური გამოყენებისთვის.

*„სახელმწიფო პროგრამები ხორციელდება სხვადასხვა მეწარმის, კერძო სექტორის წასახალისებლად, გასავითარებლად, თუმცა ეს არ არის საკმარისი, უფრო მეტად მათი ჩართულობისთვის სხვა მექანიზმებია მოსაძებნი, ადგილობრივ მმართველობაშიც რომ ჩაერთონ აქტიურად“ - საკრებულოს წევრი.*

## დასკვნა და რეკომენდაციები

კვლევის შედეგებით გამოჩნდა, რომ ვანის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის მნიშვნელობა აღიარებულია და ადგილობრივმა ხელისუფლებამ მნიშვნელოვანი ნაბიჯები გადადგა რეფორმის წარმატებისთვის. მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის უმეტეს ნაწილს საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ მეტ-ნაკლებად გააჩნია ინფორმაცია. რეფორმის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ასპექტი, მომსახურების ელექტრონული ფორმა - ადგილობრივ მართვაში მნიშვნელოვან მონაპოვრად ითვლება. მან ძალიან გაამარტივა და მოაწესრიგა მართვის საკითხი, გამჭვირვალე გახდა ყველა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია ადგილობრივ პოლიტიკურ პროცესებზე, ადგილობრივ დღის წესრიგზე; ჩატარებული საქმიანობა თვალსაჩინოა და არის საშუალება, დამყარდეს ინტერაქცია მოქალაქეებსა და ხელისუფლებას შორის.

თუმცა, მიუხედავად იმისა, რომ მოქალაქეებიც აღიარებენ ელექტრონული მომსახურების ეფექტურობას, მისი ეფექტიანობის თვალსაზრისით არის სერიოზული სირთულეები, რადგან, პრაქტიკულად, ამ სერვისს მოქალაქეთა ძალიან მცირე ნაწილი იყენებს. ეს ეხება მუნიციპალიტეტთან საქმიან კომუნიკაციასაც და ადგილობრივ პროცესებზე ინფორმაციის მიღებასაც (ვებგვერდი, ფეისბუქგვერდი). მიზეზად დასახელდა მუნიციპალიტეტის არასაკმარისი ინტერნეტიზაცია, არასაკმარისი ინფორმირებულობა ელექტრონული მომსახურების სიკეთეების შესახებ, მომსახურების მისაღებად არასაკმარისი უნარები და სათანადო ტექნიკური რესურსის (ინტერნეტი, სმარტფონი) არქონა ან ნაკლები ხელმისაწვდომობა. მდგომარეობის გამოსწორება,

მოქალაქეთა ხედვით, სპეციალური საინფორმაციო სივრცეების შექმნით და ინტერნეტიზაციის ხელშეწყობით შეიძლება. განისაზღვრა თვითმმართველობის პასუხისმგებლობის საკითხი.

ხაზგასმული იყო, რომ თანამედროვე ციფრულ ტექნოლოგიებს ახალგაზრდები უკეთესად იცნობენ, მაგრამ მათ ნაკლები ინტერესი აქვთ თვითმმართველობის პროგრამების, ადგილობრივი მონაწილეობის მიმართ და, ზოგადად, ახალგაზრდული თემის გადინების ნეგატიური ტენდენცია შეინიშნება.

კვლევის პროცესში გამოვლინდა, რომ მუნიციპალიტეტში არის მოქალაქეთა მოწყვლადი ჯგუფები, რომლებიც საჭიროებენ უფრო გულისხმიერ დამოკიდებულებას თვითმმართველობის, ზოგადად საზოგადოების მხრიდან. განსაკუთრებით ეს ეხება შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებს, მათ შორის შშმ ბავშვებს, რომელთა მშობლები აღნიშნავენ თავიანთ უმძიმეს ფსიქო-ემოციურ, ეკონომიკურ მდგომარეობას და სპეციფიკურ საჭიროებებს.

განსაკუთრებული განხილვის თემა იყო დეცენტრალიზაცია, ადგილობრივი და ცენტრალური ხელისუფლების უფლებამოსილებების გამიჯვნა სხვადასხვა სფეროში. გამოიკვეთა მოქალაქეებისთვის მეტად მტკივნეული საკითხი - სოციალურად დაუცველის სტატუსის მაძიებელთა შეფასების სისტემაში თვითმმართველობის მინიმალური როლი, რაც, მათი აზრით, სოციალური სამართლიანობის ხარისხს ამცირებს. ისინი ადგილობრივ მოხელეებს უფრო უცხადებენ ნდობას, ვიდრე მათთვის გაურკვეველი კრიტერიუმებით მოქმედ „პროგრამას“.

### **რეკომენდაციები ადგილობრივ ხელისუფლებას**

**ელექტრონული მომსახურების ხელშეწყობის საკითხი:** საჯარო რეფორმის წარმატებისთვის აუცილებელია მის შესახებ მუნიციპალიტეტში სათანადო ინფორმაციის გავრცელება, ელექტრონული მომსახურების პოპულარიზაცია.

- ❖ ამისთვის შესაძლებელია მერის წარმომადგენლის ინსტიტუტის გააქტიურება, ასევე ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების, აქტიური სათემო ჯგუფების, სოციალური პარტნიორობის სისტემის (სკოლები, მედიცინის მუშაკები) გამოყენება.
- ❖ პირველ ეტაპზე შესაძლებელია ელექტრონული მომსახურების და მისი გამოყენების შესახებ ინფორმაციის გავრცელებაში ალტერნატიული საინფორმაციო რესურსების გამოყენება (საინფორმაციო ფურცლები, ბანერები, ტელევიზია, შეხვედრები მოსახლეობასთან).
- ❖ მნიშვნელოვანია ადგილობრივ მოქალაქეებში ელექტრონული მომსახურების სათანადო უნარების ხელშეწყობა. ამისთვის აუცილებელია მუნიციპალიტეტში ინტერნეტიზაციის პროცესის ხელშეწყობა; შესაბამისი ტერიტორიული სივრცეების შექმნა მოქალაქეების მიერ შეუფერხებელი მომსახურების მისაღებად.
- ❖ სასურველია ვებგვერდის, ფეისბუქგვერდების ცნობადობის გაზრდა და ინტერაქტიული დიალოგის ფორმატის დანერგვა. ამისთვის უნდა მოხდეს ელექტრონული რესურსების მოდერნიზაცია და შესაბამისი სპეციალისტების კვალიფიკაციის ამაღლება.

**მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესების საკითხი:** სასურველია, მუნიციპალიტეტში ადგილობრივი პრიორიტეტების არჩევისა და სოციალური პროგრამების დაგეგმვის დროს გათვალისწინებულ იქნას განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროებები. შემუშავდეს პროგრამები, რომელთაც ექნებათ უფრო გრძელვადიანი ხასიათი. მაგალითად - შშმ ბავშვების მშობლებისთვის ოჯახში სამეწარმეო საქმიანობის ხელშეწყობის პროგრამები; მარტოხელა მშობლების (მათ შორის მარტოხელა მამების) მხარდაჭერის ღონისძიებები; სასოფლო-სამეურნეო პროგრამები.

- ❖ სასურველია, შეიქმნას შიდა მიგრაციის შეკავების ღონისძიებების ადგილობრივი სტრატეგია, რათა ხელი შეეწყოს ახალგაზრდების დაბრუნებას მუნიციპალიტეტში. ამისთვის მაქსიმალურად იქნას გამოყენებული ადგილობრივი ბიზნესის რესურსი და



მასთან კორპორაციული თანამშრომლობის სტრატეგია. მოხდეს არსებული მაგალითების პოპულარიზაცია, ბიზნესის წახალისება.

- ❖ სასურველია, დაინერგოს მომსახურების ეფექტიანობის შეფასების სტანდარტები. ამისთვის შესაძლებელია, გამოყენებულ იქნას აპრობირებული ელექტრონული ფორმები, რათა მარტივად და მინიმალური დანახარჯებით მოხდეს ბენეფიციარებისგან შეფასების მიღება. ამისთვის უნდა მოხდეს სხვა მუნიციპალიტეტებში არსებული პოზიტიური გამოცდილების შესწავლა.

**ადგილობრივი მონაწილეობის საკითხი:** სასურველია, თვითმმართველობის საქმიანობის ეფექტურობისთვის მოხდეს მოქალაქეთა მეტი ჩართულობის უზრუნველყოფა, რისთვისაც მნიშვნელოვანია მათი ინიციატივების წახალისება, უწყვეტი დიალოგის ხელშეწყობა. ამისთვის ყველაზე ეფექტურია ელექტრონული კომუნიკაციის რესურსი, სოციალურ ქსელებში ინტერაქტიული დიალოგის გამართვა, როცა მოქალაქეებს შეეძლება უფრო მჭიდრო კონტაქტი და კომუნიკაცია თვითმმართველობასთან.

### **რეკომენდაციები ცენტრალური ხელისუფლების მიმართ**

- ❖ ადგილობრივ დონეზე მოქალაქეთა მომსახურების გაუმჯობესებისა და კეთილდღეობის უზრუნველყოფის საკითხში მნიშვნელოვანია დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის დაჩქარება და ცენტრალური და ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების გამიჯვნა რიგ სფეროებში.
- ❖ სახელმწიფო ზრუნვის საჭიროების მქონე ოჯახების სოციალური დაცვის ხარისხის გაზრდისთვის აუცილებელია, გადაიხედოს სოციალური შეფასებების არსებული ცენტრალიზებული სისტემა, რათა არსებული კრიტერიუმები გახდეს უფრო გამჭვირვალე და სამართლიანი.
- ❖ სასურველია, მოხდეს შეფასების სისტემაში ადგილობრივი თვითმმართველობის როლის განსაზღვრა, რადგან მას, ხშირ შემთხვევაში, მოეპოვება ყველაზე ზუსტი ინფორმაცია მუნიციპალიტეტში არსებულ სოციო-დემოგრაფიულ სურათზე, უშუალო შეხება აქვს სახელმწიფო ზრუნვის საჭიროების ყველაზე მეტად მქონე მოქალაქეებთან.
- ❖ სასურველია, უზრუნველყოფილ იქნას ოჯახებისთვის სოციალური შემწეობის შეჩერების დროს, თვითმმართველობის რეკომენდაციის არსებობისას, შემთხვევების ხელახალი შესწავლის ვადების დაჩქარება, რათა არ მოხდეს უკიდურესად მოწყვლადი ოჯახების მდგომარეობის კიდევ უფრო დამძიმება.

### **არასამთავრობო ორგანიზაციების სოციალური პარტნიორობის სისტემაში მონაწილეობა**

- ❖ მნიშვნელოვანია, რომ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებმა, რომლებიც ფუნქციონირებენ ადგილობრივ დონეზე, ან სამოქმედო არეალად არჩეული აქვთ ვანის მუნიციპალიტეტი, თავიანთ საქმიანობაში განაკუთრებული ყურადღება დაუთმონ მუნიციპალიტეტის მოქალაქეთათვის არსებული სერვისებით შეუფერხებელი სარგებლობის ხელშეწყობას; მათ შორის ელექტრონული სერვისების შესახებ ინფორმირებას და მისი გამოყენების სათანადო უნარებს.
- ❖ სასურველია, შეიქმნას ადგილობრივი სამოქალაქო ჯგუფები, რომლებიც ითანამშრომლებენ ადგილობრივ ხელისუფლებასთან მოქალაქეთა სხვადასხვა ჯგუფის საჭიროებების ადვოკატირებისთვის (მათ შორის შშმ პირები და მათი ოჯახები, მზრუნველობამოკლებული ბავშვები და მოხუცები, მარტოხელა მამები და სხვა).