



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
The European Union for Georgia



თერჯოლის მუნიციპალიტეტში
საჯარო მმართველობის რეფორმის
გატარების პროცესში
მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების
ანგარიში

პროექტი

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

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

შინაარსი

შესავალი -----	4
1. კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია -----	5
2. კვლევის სამიზნე ჯგუფის სოციალურ-დემოგრაფიული სტრუქტურა -----	6
3. კვლევის შედეგები -----	8
3.1. გამჭვირვალობა -----	8
3.2. ადგილობრივი მომსახურების ეფექტიანობა -----	17
3.3. ინკლუზიურობა/ მონაწილეობა -----	20
4. დასკვნა -----	31

შესავალი

საქართველოში საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელება 2015 წლიდან მიმდინარეობს. ძალიან მნიშვნელოვანია იმის გამოვლენა, თუ როგორია რეფორმის რეალური შედეგები ადგილობრივ დონეზე, სადაც ყველაზე კარგად ჩანს ის გავლენა, რაც მას აქვს უბრალო მოქალაქეების ყოველდღიურ ცხოვრებაზე, სოციალურ-ეკონომიკურ აღმავლობაზე; მათთვის მიწოდებული სერვისების ხარისხსა და მოცულობაზე; მოქალაქეების უშუალო მონაწილეობაზე ადგილობრივ პროცესებში; ადგილობრივი სოციალურ-ეკონომიკური პრიორიტეტების განსაზღვრაში.

რეფორმის განხორციელების მთელ პროცესში, ადგილობრივი ამოცანების მიმართულებით, უმნიშვნელოვანესი დატვირთვის მატარებელია ელექტრონული მომსახურების ხელმისაწვდომობის და ხარისხის საკითხი, ამ მიმართულებით არსებული წარმატებული პრაქტიკა და ჯერ კიდევ არსებული გამოწვევები, რადგან, სხვადასხვა მიზეზთა გამო, ჯერ კიდევ შორს ვართ ელექტრონული მომსახურების ყველა სიკეთით ჯეროვნად სარგებლობისა და მისი, როგორც ადგილობრივ ხელისუფლებასთან კომუნიკაციის, საჭიროებებზე მორგებული სერვისების მიღების, მონაწილეობისა და ჩართულობის სისტემის ინსტრუმენტის ეფექტურობისგან. რომ არა ელექტრონული მომსახურების სისტემა, მათ შორის ადგილობრივ დონეზე, ბევრად უფრო გართულდებოდა კოვიდ-19-ის პანდემიის მართვა და სრულფასოვანი კომუნიკაცია მოქალაქეებსა და ხელისუფლებას, თავად ხელისუფლების სხვადასხვა რგოლებს, ოფიციალურ და არაოფიციალურ სტრუქტურებს შორის.

კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“, მეწარმე ქალთა ფონდთან და იმერეთის მეცნიერთა კავშირ „სპექტრთან“ პარტნიორობით, ევროკავშირის ფინანსური მხარდაჭერით, დასავლეთ საქართველოს 8 მუნიციპალიტეტში ახორციელებს პროექტს „გურიის, იმერეთისა და რაჭა-ლეჩხუმის სამოქალაქო საზოგადოების

ორგანიზაციების საერთო ფორუმი საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის მონიტორინგის მიზნით“.

მოცემულ ეტაპზე თერჯოლის მუნიციპალიტეტში, ა(ა)-იპ ბავშვთა უფლებების დაცვისა და მოქალაქეობრივი აღზრდის კავშირის „ბავშვები საქართველოს მომავალი“ და „ქალები საქართველოს მომავლისათვის“ მიერ, 2021 წლის მაის-ივნისში განხორციელდა მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ გაწეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის ხარისხის შესაფასებლად.

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს თერჯოლის მუნიციპალიტეტში ჩატარებული კვლევის ანგარიშს, რომლითაც მოხდა რეფორმის განხორციელების პროცესში მოქალაქეთა საჭიროებების შეფასება და შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავება ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ გაწეული მომსახურების გასაუმჯობესებლად. კვლევის შედეგად გამოვლენილი მიგნებები მოქალაქეთა პრიორიტეტულ საჭიროებებზე, შემუშავებული რეკომენდაციები საფუძვლად დაედება მუნიციპალიტეტში გაუმჯობესებულ მართვასა და მომსახურებას.

1. კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

კვლევის მიზანია თერჯოლის მუნიციპალიტეტში, საჯარო მმართველობის რეფორმის კონტექსტში, ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეთათვის გაწეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და მონაწილეობის ხარისხის შეფასება, სათანადო რეკომენდაციების შემუშავება ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესების ადვოკატირებისთვის.

კვლევის ამოცანები: მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების გამოვლენა, მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ინფორმაციის მოპოვება.

კვლევის მეთოდოლოგია: კვლევისთვის გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდები. მომზადდა კვლევის ინსტრუმენტი, სტრუქტურირებული კითხვარი რაოდენობრივი კვლევისთვის, ნახევრადსტრუქტურირებული კითხვარი თვისებრივი კვლევის მეთოდით ინფორმაციის მისაღებად.

კვლევის მეთოდები: მონაცემთა მოსაპოვებლად რაოდენობრივი მეთოდით გამოიკითხა 150 რესპონდენტი, თვისებრივი მეთოდით 31 რესპონდენტი (4 ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტებთან). გაკეთდა შეხვედრების აუდიოჩანაწერები და სტენოგრამა, მომზადდა ტრანსკრიპტები და შესაბამისი ანგარიშები ინტერვიუერების მხრიდან. მიღებული მონაცემების ინტერპრეტირების და ანალიზის საფუძველზე მომზადდა კვლევის ანგარიში.

კვლევის რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა კვლევით მეთოდით, გათვალისწინდა სოციალურ-დემოგრაფიული მახვენებლები, სპეციფიკური გენდერული ჯგუფები.

2. კვლევის სამიზნე ჯგუფის სოციალურ-დემოგრაფიული სტრუქტურა

საჭიროებათა კვლევის ფარგლებში ჩატარებულ რაოდენობრივ კვლევაში ჩართული იყო 150 ადამიანი: ქალი - 56% და კაცი - 43%. თვისებრივი კვლევით ჩატარდა 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტებთან და 4 ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია

ადგილობრივ სოციალურ ჯგუფებთან და მოიცვა 31 რესპონდენტი – 26 ქალი და 5 კაცი.

სულ კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 184-მა რესპონდენტმა, მათ შორის იყო 111 ქალი და 70 კაცი. რესპონდენტების ასაკი იყო 18-დან 77 წლამდე. მათ შორის, დაქორწინებულია – 61.3%, არ არის დაოჯახებული - 27.3%, ქვრივია – 9.3%, განქორწინებულია - 2%; სრული საშუალო განათლებით არის 27.3%, სრული უმაღლესი (ბაკალავრი, მაგისტრი) - 48.7%, საშუალო სპეციალური/კოლეჯი - 20%, არასრული საშუალო - 4%.

კვლევის რესპონდენტებს წარმოადგენდნენ სოციალურად დაუცველები, დევნილები, მარტოხელა და მრავალშვილიანი მშობლები, შშმ პირები. განსაკუთრებული სტატუსის მქონე იყო რესპონდენტთა 54%, მათ შორის, სოციალურად დაუცველი - 14.7%, იძულებით გადაადგილებული პირი – 14.7%, მრავალშვილიანი მშობელი – 10.6%, შშმ პირი - 10%. მონაწილეთა 36.9% უმუშევარია. დასაქმებულთაგან: საჯარო მოხელე/სახელმწიფოს მიერ დაქირავებული პირი იყო 14.1%, პენსიონერი - 12.1%, თვითდასაქმებული (მეწარმე, მეურნე) - 16.7%, საბიუჯეტო ორგანიზაციაში დასაქმებული - 15.4%, სტუდენტი – 4.7%.

გამოკითხული რესპონდენტების მიერ დასახელებული ოჯახის საშუალო თვიური შემოსავალი (ნებისმიერი ფულადი შემოსავლის ჩათვლით): <100 - 13.3%; 101-500 - 27.3%, 501-900 - 38%, 901-ზე მეტი - 16%. უარი პასუხზე - 5.4%. ასაკობრივი კატეგორიის მიხედვით, უფრო ინფორმირებულნი არიან შედარებით ახალგაზრდა რესპონდენტები. არაინფორმირებულობის მაჩვენებელი იზრდება ასაკის პარალელურად (18-34 წწ - 6%; 35-64 წწ -10%; 65 წელი და ზევით - 15%).

3. კვლევის შედეგები

3.1. გამჭვირვალობა

საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმირება.

რეფორმის მიმდინარეობის შეფასება. საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე ინფორმირებულად თვლის თავს რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტების უფრო მეტი ნაწილი („დიახ“ - 29.3%, „ნაწილობრივ“ - 48%). პასუხი „არა“ გასცა რესპონდენტთა 22.7%-მა. მათ შორის, კაცებისა და ქალების თანაფარდობა თითქმის ერთნაირია – „დიახ“: ქალი - 32%, კაცი - 33%; „არა“: ქალი - 9%, კაცი - 10%.

რეფორმაზე ინფორმაციის მიღების საშუალებად ძირითადად გამოიკვეთა სახელისუფლებო სტრუქტურების (32.8%) და არასამთავრობო ორგანიზაციების (31.2%) წარმომადგენლები. მოქალაქეების ნაწილი აცხადებს, რომ ინფორმაციას იღებს ტელევიზიიდან (18.4%) და მუნიციპალიტეტის ფეისბუქიდან/ვებგვერდიდან (12%). აქაც იკვეთება სხვაობა ასაკობრივი ცენზის მიხედვით: მათ შორის, ვინც უფრო ხშირად სარგებლობს ფეისბუქით, ჭარბობენ ახალგაზრდები: 18-34წწ - 56%; 35-64 წწ - 22%, 65 წელი და მეტი - 22%.

თვისებრივი კვლევის მასალებით გამოიკვეთა, რომ წინა პერიოდთან შედარებით, მოქალაქეები ბევრად უკეთ არიან ინფორმირებულნი საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე და მეტია ნდობა იმისა, რომ ის მოიტანს გარკვეულ სოციალურ სიკეთეს.

რესპონდენტთა ნაწილი ამას არასამთავრობო სექტორის, მოცემულ შემთხვევაში, ფონდი „სოხუმის“ და მისი პარტნიორი ორგანიზაციების დამსახურებად მიიჩნევს: „მერწმუნეთ, თქვენს ამ აქტიურობას – ფონდ „სოხუმის“ ჩართულობას მოჰყვა ის, რომ საზოგადოების სერიოზულმა ნაწილმა მეტი გაიგო ამ რეფორმის შესახებ... თავდაპირველად ამ შეხვედრების და კვლევების მიმართ კრიტიკულად იყვნენ ადამიანები განწყობილნი, მაგრამ შემდეგ, უკვე

თანდათანობით ჩამოყალიბდა დამოკიდებულება, რომ რეფორმა სანდოა, კარგის მომცემია და ასე ჩაერთო მასში ბევრი ადამიანი“ *(ფოკუს ჯგუფის დისკუსია, დაწესებულების მენეჯერი).*

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტების 50%-ის აზრით, საჯარო მმართველობის რეფორმა არის უკეთესი მომსახურების მიღების საშუალება. მხოლოდ 12.7% თვლის, რომ ის ვერ მოახდენს გავლენას მომსახურების გაუმჯობესებაზე და 22,7%-ს უჭირს პოზიციის გამოხატვა. საინტერესოა, რომ მონაცემთა სეგრეგირებით გამოვლინდა, რომ გამოკითხული დევნილების 39% და სოციალურად დაუცველების 57% მიიჩნევს, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმა გააუმჯობესებს მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს.

რეფორმის წარმატებაში ადგილობრივი მონაწილეობის მნიშვნელობა სხვა რესპონდენტების მხრიდანაც იყო ხაზგასმული. დაფიქსირდა პოზიტიური განწყობა საჯარო მმართველობის რეფორმის მონიტორინგის სამუშაო ჯგუფის საქმიანობის მიმართ, რითაც თვითმმართველობის საქმიანობის გამჭვირვალობის ხელშეწყობა მოხდა და მოხერხდა ადგილობრივ ბიუჯეტში გარკვეული საკითხების ინიცირება:

„მუნიციპალიტეტში შექმნილმა სამუშაო ჯგუფმა, რომლის წევრები თვითმმართველობისა და სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების წარმომადგენლები არიან, გავლენა მოახდინა მუნიციპალიტეტში ელექტრონული სერვისების განვითარებასა და მონაწილეობითი ბიუჯეტის დაგეგმარების პროცესზე“ (სიღრმისეული ინტერვიუ ექსპერტთან, საკრებულოს სპეციალისტი).

თუმცა, აქვე გამოიკვეთა სურვილი, რომ მოქალაქეები მეტად იყვნენ ინფორმირებულნი და ჰქონდეთ საშუალება, უფრო ინტენსიურად ადევნონ თვალი მიმდინარე პროცესებს, რაც მათსავე ცხოვრებაზე აისახება: „არ ვარ უინტერესოდ ამ საკითხების მიმართ, მაგრამ მაინც არ მაქვს საკმარისი ინფორმაცია, არ მოდის ჩვენამდე. სოციალურ ქსელებსაც აქტიურად ვიყენებ, მაგრამ არ მხვდება იქ

საჯარო რეფორმის მიმდინარეობის შესახებ საკმარისი ინფორმაცია“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სკოლის პედაგოგი). „თუ ჩვენ მეტი ინფორმაცია გვექნება საჯარო მმართველობის მიმდინარეობის შესახებ, უფრო ჯანსაღად შევძლებთ რეფორმის შეფასებასაც“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მრავალშვილიანი დედა).

მოხდა იმის ხაზგასმა, რომ საჯარო მოხელეები თავადაც უფრო მეტად უნდა იყვნენ გაცნობიერებულნი რეფორმის ამოცანებზე, ადგილობრივ გამოწვევებზე და მათ გადასაჭრელად მეტი კომუნიკაცია ჰქონდეთ მოქალაქეებთან: „რეალურად აღმოჩნდა, რომ მათთვისაც სიახლე იყო და კარგად არც თავად იყვნენ გათვითცნობიერებულნი, მაგიტომაც ვფიქრობ, რომ გააზრების პრობლემა ჯერაც გვაქვს“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, ახალგაზრდა, სსო-ს წარმომადგენელი).

„ჩემი აზრით, უნდა მოქმედებდეს კოორდინატორების სამსახური, რომელიც იტვირთებს ინფორმაციის გავრცელებას მოსახლეობაში“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მრავალშვილიანი დედა).

საჯარო მმართველობის რეფორმის მონაპოვრად იქნა აღიარებული მუნიციპალიტეტში ახალი აღმასრულებელი რგოლის - ბავშვთა უფლებების დაცვის განყოფილების შექმნა: „ესეც რეფორმის ნაწილია, მაგრამ საზოგადოება ნაკლებად არის ინფორმირებული ამ კონკრეტულ სამსახურზეც და, ზოგადად, საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებაც. ჩვენ დავიწყეთ ჩვენი სამსახურის და სოც. მუშაკების არსებობის შესახებ ინფორმაციის გავრცელება“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერიის სოციალური მუშაკი).

ელექტრონული სერვისები. ხარისხი, მოცულობა. გამოყენების პრაქტიკა. ჩატარებული კვლევით გამოვლინდა, რომ ელექტრონული მომსახურებით მოქალაქეთა მხოლოდ გარკვეული რაოდენობა სარგებლობს. თვისებრივი კვლევის მონაწილეთა ნაწილის შეფასებით, მისი პოზიტიური შედეგები ბევრმა დაინახა და მომართვიანობამ მოიმატა, მაგრამ უფრო დიდი ნაწილი მიიჩნევს,

რომ ამ მხრივ, წინა პერიოდთან შედარებით, გამოკვეთილი პროგრესი მაინც არაა:

„ძალიან კარგად გაამართლა. ერთი წლის წინ წარმოდგენა არ ჰქონდა სოფელში ვინმეს, რომ ასეთი რამე მოხდებოდა, ახლა კი მათ შეუძლიათ ადმინისტრაციულ ერთეულში, ადგილზე ისარგებლონ ელექტრონული მომსახურეობის სერვისით. რაც ყველაზე მნიშვნელოვანია, მოსახლეობის მომართვიანობამაც იმატა“

(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვის მშობელი, საჯარო მოხელე).

„მოსახლეობას მართლაც გაუიოლდა ამ კუთხით მომსახურების მიღება. როდესაც საქმე ეხებოდა მიწების დარეგისტრირებას, საჯარო რეესტრში ვიზიტის დაჯავშნას, თუ ონლაინ მომსახურებას, ბევრმა ისარგებლა ამ მიმართულებით და, შესაბამისად, დაზოგა ხარჯებიც და დროც. ბევრისთვის ისიც სიახლეს წარმოადგენდა, რომ სოფლის ადმინისტრაციულ ერთეულში არსებობდა ელექტრონული მომსახურების სერვისი, რომლითაც მას შეეძლო ესარგებლა. ეს, რა თქმა უნდა, მართლაც წინ გადადგმული ნაბიჯია“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, საჯარო მოხელე).*

ამ კუთხით იგივე ინფორმაციას იძლევა რაოდენობრივი გამოკითხვის მასალები, რომლებიც უჩვენებს, რომ რესპონდენტების 21.5%-მა მიწის გაფორმების საკითხთან დაკავშირებით ისარგებლა ელექტრონული მომსახურებით.

განსხვავებული პოზიციის მქონე რესპონდენტების აზრით, მიუხედავად იმისა, რომ პანდემიის პერიოდამაც კარგად უჩვენა ელექტრონული მომსახურების სიკეთე და მისი მოქნილობა, ბევრი სუბიექტური და ობიექტური მიზეზის გამო, მოქალაქეების დიდ ნაწილს მაინც არ მიუწვდება მისდამი ხელი. უმთავრესი მიზეზი – ცენტრიდან მოშორებულ თემებში ინტერნეტის არქონა, ან მისი დაბალი სიჩქარეა, ასევე, სათანადო ტექნიკური მოწყობილობების დეფიციტი.

გამოკითხული რესპონდენტების 22% აცხადებს, რომ ინფორმირებულია და 46.7% -მეტნაკლებად ინფორმირებული, 26% აღნიშნავს, რომ არ არის ინფორმირებული; „არ მაინტერესებს“ - 5.3%. ამ შემთხვევაში ინფორმაციის წყაროდ სახელდება „შესაბამისი მუნიციპალიტეტის ვებგვერდი/ფეისბუქი“ - 34%; „არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლები“ - 26%; „ხელისუფლების წარმომადგენლებთან შეხვედრა“ - 19.3%; „ტელევიზია“ - 10%. პასუხები „სხვა“ - 10.5% : „მეგობრებისგან“, „პირადი კონტაქტები“ და ა.შ.

მოქალაქეები მიუთითებენ, რომ მათ, ვინც ნაკლებად სარგებლობს ინტერნეტით, შესაბამისად, ნაკლებად მისდით ინფორმაცია ელექტრონული სერვისების თაობაზე და იმაზე, თუ როგორ გამოიყენონ ისინი. ამიტომ, ამ კუთხით მეტი ძალისხმევა უნდა იქნეს გაწეული:

„კარგი იქნებოდა ჯგუფების შექმნა, რომლებიც იზრუნებდნენ მოქალაქეთა ინფორმირებულობაზე“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მრავალშვილიანი დედა*).

„სოფლის წარმომადგენლები, მათი ასისტენტები უნდა აწვდიდნენ ინფორმაციას მოსახლეობას“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სოციალურად დაუცველი*).

ამ კუთხით არსებულ გამოწვევებს აღიარებენ თვითმმართველობის წარმომადგენლებიც, მიუხედავად იმისა, რომ ელექტრონული მომსახურება ბევრად ამარტივებს თვითმმართველობასთან კომუნიკაციას. თუნდაც უჭირდეს ადამიანს გადაადგილება, ან არ ფლობდეს სათანადო უნარებს, მისი დახმარება ამ სერვისით სარგებლობაში შეიძლება:

„ეს ბევრმა ადამიანმა უნდა იცოდეს. თავად მერის წარმომადგენლები სოფლებში უნდა იყვნენ დაინტერესებულნი იმით, რომ ხალხმა ელექტრონული მომსახურების შესახებ გაიგონ. სამწუხაროდ, ამის პროპაგანდირებას არ ვეწევით“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერის წარმომადგენლის ასისტენტი*).

„სოფელში ასაკოვანი ადამიანები არიან, რომელთაც წვდომა არ აქვთ არც ინტერნეტთან და არც ტელეფონთან. აი, ამ კუთხით საჭიროა სოფლის წარმომადგენლებისაგან მეტი მუშაობა, აქტიურობა. მათ კარგად უნდა იცოდნენ საკუთარი უფლება-მოვალეობები“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სკოლის პედაგოგი).*

ცალკეული რესპონდენტები საკმაოდ კრიტიკულნი იყვნენ მერიის წარმომადგენლების საქმიანობის შეფასებისას:

„არ არის მერიის წარმომადგენლების სათანადო კავშირი მოსახლეობასთან. ყველა სოფელში უნდა იყოს თავიანთ უფლებამოსილებაში გარკვეული, პროფესიონალი კადრები“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, ბუღალტერი).*

„სოფლებში კავშირი არ არის სოფლის წარმომადგენლებსა და მოსახლეობას შორის, ბევრგან, თვითმმართველ ერთეულში, ისეთი კადრები ჰყავთ, თავადაც რომ ვერ ერკვევიან ჯეროვნად ამა თუ იმ საკითხში და, ცხადია, მათ უჭირთ სხვებს უკეთ გააგებინონ“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სოფლის მეურნეობის სპეციალისტი).*

მოვიშველიებთ რაოდენობრივი კვლევის მასალებს, რომელთა მიხედვით, მერიის წარმომადგენლის საქმიანობით კმაყოფილია გამოკითხულთა 53%; უკმაყოფილო -19%; ძალიან კმაყოფილი - 11%; ძალიან უკმაყოფილო -17%.

აღნიშნულ გამოწვევაზე საპასუხოდ თვისებრივი კვლევის მონაწილეებს სპეციალური მობილური ჯგუფების შექმნა, ახალგაზრდების მობილიზება და ჩართვა მიაჩნიათ მიზანშეწონილად. ისინი მიუთითებენ, რომ მოქალაქეების დიდი ნაწილი სარგებლობს ადგილობრივი გაზეთით, რომელიც შეიძლება გამოიყენონ ელექტრონული მომსახურების პოპულარიზაციისათვის: „მერიამ და ადგილობრივმა წარმომადგენლებმა მეტი ყურადღება უნდა დაუთმონ იმას, რომ სოფლებში გაზეთის გავრცელების არეალი გაფართოვდეს და მივიდეს მოსახლეობამდე... ასაკოვან ადამიანებს გაზეთი უყვართ, ისინი, ძირითადად, პრესას ეცნობიან, მიჩვეულ-

ები არიან კითხვას და სიახლეების გაგების სურვილი და მოთხოვნილება აქვთ“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, საჯარო სკოლის პედაგოგი*).

ნიშანდობლივია, რომ რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეთა მნიშვნელოვანი ნაწილი ასევე აცხადებს, რომ ნაკლებად მიუწვდება ხელი ელექტრონულ მომსახურებაზე: „ხელი არ მიმიწვდება“ - 31.3%. სათანადო უნარ-ჩვევების არქონას ასახელებს რესპონდენტთა 16.7%. საკითხები, რომლებთან დაკავშირებითაც გამოუყენებიათ ელექტრონული მომსახურება შემდეგნაირად ნაწილდება: „ონლაინ-განცხადება ვაკანსიის შესახებ“ - 16%; „საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიება მუნიციპალიტეტის თანამშრომელზე“ - 14%; ბიუჯეტის შესახებ ინფორმაციას ელექტრონულად ეცნობა გამოკითხულთა 13.3%.

კვლევის მონაწილეები, გამომდინარე საკითხის აქტუალობიდან, აუცილებლად მიიჩნევენ ამ კუთხით დამატებითი ხარჯების გაწევას:

„მერიამ სოფლებში უნდა გააძლიეროს ინფორმაციის მიწოდების წყარო. ამისათვის უნდა გამოიყოს შესაბამისი რესურსი - კადრი იქნება ეს, ტრანსპორტი, საწვავი, თუ ასე შემდეგ. აღწერები ხომ კეთდება სხვადასხვა საკითხებზე?! ასევე უნდა იყოს ინფორმირებულობის საკითხი მნიშვნელოვანი და აუცილებელი“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვთა დღის ცენტრის ხელმძღვანელი*).

„თუ ჩვენ სწორად ავხსნით, რომ ეს საჭიროებაა და არა კომფორტი, და სწორად მივიტანთ ქვედა რგოლიდან ზედა რგოლამდე, რომ რესურსის დამატებაა საჭირო... და თუ იქნება ზედა ინსტანციებიდან ამისათვის მზაობა, მერე კადრიც მოიძებნება. ფინანსები რამდენიც ჩაიდება, იმ ხარისხით განვითარდება რეფორმა“ (*შშმ ბავშვის მშობელი, ეკონომისტი*).

რესპონდენტები გამოხატავენ წუხილს, რომ არ არსებობს რგოლი, რომელიც ინფორმაციას საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახ-

ებ სრულყოფილად მიიტანს მოსახლეობამდე:

„ამ პროცესში უნდა მოხდეს ისეთი გონიერი, ჭკვიანი, პროფესიონალი კადრების ჩართულობა, ვინც ხელს შეუწყობს ინფორმაციის სწორად მიტანას მოქალაქეებამდე“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, ინდმეწარმე).*

საჯარო მოხელეთა მხრიდან გამოიკვეთა პოზიცია, რომ ადგილობრივი მართვა სრულყოფილი ვერ იქნება საზოგადოებრივი აქტიურობის გარეშე და მას უნდა ჰქონდეს მაკონტროლებელი ფუნქცია, რადგან ამ მიღწეულს სჭირდება არა მხოლოდ შენარჩუნება, არამედ დაცვა და განვითარება: „ამიტომ კრიტიკა მისაღები უნდა იყოს“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერის წარმომადგენლის ასისტენტი).*

თავად მოქალაქეებმაც გაუსვეს ხაზი საზოგადოების მხრიდან სათანადო აღქმის აუცილებლობას. ასევე გამოიკვეთა, რომ, რადგან სოფლებში ინტერნეტთან წვდომის ნაკლებობაა, ყველას არ აქვს საშუალება ინფორმაცია ელექტრონულად მიიღოს. გარდა ამისა, ასაკოვან ადამიანებსაც არ აქვთ ინტერნეტის მოხმარების უნარ-ჩვევები, ამიტომ, მათთან ინფორმაციის მიწოდების სხვა, ცოცხალი გზები უნდა გამოიძებნოს: „ადმინისტრაციულ ერთეულებში უნდა დასაქმდეს ადამიანი, ან გამოჩნდეს მოხალისე - ხომ ბევრი გვყავს უმუშევარი ახალგაზრდა და ამით დავასაქმოთ. მათთვის არ იქნება ძნელი, პლანშეტებით აღჭურვილები, პირადად მივიდნენ ასაკოვან ადამიანებთან და დაეხმარონ“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვის მშობელი).*

საკითხის მიმართ, თუ რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად, იგივე პოზიცია გამოხატეს რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტებმა. *ცხრილი #1*

სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირება (ტელევიზიით, საინფორმაციო შეხვედრებით, საინფორმაციო ფლაიერებით, ვეისბუქით, ვებ-გვერდით) **32%**

საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის ზრდა **15%**

განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების (მაგ. მრავალშვილიანი, მარტოხელა დედების, ძალადობის მსხვერპლი ქალების, ბავშვების, შშმ პირების და სხვა) საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზება **14%**

საჯარო მოხელეთა ანაზღაურების ზრდა **1%**

მომსახურების რაოდენობის და ტერიტორიული დაფარვის ზრდა (ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად) **5%**

მომსახურების მიღების პროცესის გამარტივება **10%**

თ) არ ვიცი/მიჭირს პასუხის გაცემა **22%**

როგორც ცხრილი გვიჩვენებს, კითხვაზე პასუხის გაცემა უჭირს მონაწილეთა 22%-ს. საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის გაზრდა აქაც ერთ-ერთ საჭირო საკითხად არის დასახელებული (15.3%).

გამოკითხულები მიუთითებენ, თუ რომელ ელექტრონულ სერვისებს იყენებენ უფრო ხშირად: დასახელდა: მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდი - 21%; www.my.gov.ge - მოქალაქის პორტალი - 15.5%; მერიის ვეისბუქ გვერდი - 10.1%; საკრებულოს

ფეისბუქ გვერდი - 6%; სამხარეო ადმინისტრაციის ვებ-გვერდი - 1.4%.

ვებ-გვერდის მოხმარების ზრდა დაფიქსირდა თვისებრივი კვლევის მასალებითაც. ითქვა, რომ ვებ-გვერდის ხარვეზი - მობილური აპლიკაციის გამოყენების სირთულე, - თანდათან სწორდება და ბევრად გამარტივდა ინტერაქცია, აუცილებელი და საჭირო ინფორმაციების ველები.

გამოკითხულ რესპონდენტთა ნახევარზე მეტი (53%) მიუთითებს, რომ არცერთ ელექტრონულ სერვისს არ იყენებს, რაც კითხვის ნიშნის ქვეშ აყენებს ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობის საკითხს და რეაგირებისთვის საჭირო ღონისძიებებს.

თვისებრივი კვლევის მონაწილეები მიანიშნებენ, რომ ხშირ შემთხვევაში იკვეთება კადრების კვალიფიკაციის საკითხი, რომელიც გულისხმობს სწორ გზავნილებს მომხმარებლებთან, ინფორმაციის ხარისხს და რელევანტურობას. გაიხსენეს საკითხი, როდესაც ინფორმაციის არასწორად გაშუქებამ დააზიანა მუნიციპალიტეტის იმიჯი (მაგალითად, ღვანკითის სპორტული მოედნის თემა, როდესაც ახალგაზრდების მიერ განხორციელებული სასარგებლო ინიციატივის არასწორი და მუნიციპალიტეტისთვის დამაზიანებელი ინტერპრეტირება მოხდა).

3.2 ადგილობრივი მომსახურების ეფექტიანობა

მოქალაქეთა საჭიროებების გათვალისწინება: თერჯოლის მუნიციპალიტეტში ჩატარებული კვლევის ფარგლებში შეფასდა ადგილობრივი მომსახურების ეფექტიანობა იმ კუთხით, თუ რამდენად პასუხობს პროგრამები მოქალაქეთა სხვადასხვა ჯგუფების, პირველ რიგში კი, ყველაზე მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროებებს: რამდენად არის ამისთვის დანერგილი რელევანტური კვლევები, პროგრამების ეფექტიანობის შეფასება, რამდენად გამოიყენება

ელექტრონული მომსახურების რესურსები მოქალაქეებზე მორგებული სერვისების მიწოდებისთვის.

რესპონდენტების შეფასებით, ყველაზე გავრცელებული პრაქტიკაა, როცა საჭიროებების განსაზღვრა ხდება რწმუნებულების და დეპუტატების შეხვედრების დროს. გამოიკვეთა სოფლის კრებების თემა. უმეტესობა მიიჩნევს, რომ ყველაზე თვალსაჩინო, ამ კუთხით, სოფლის მხარდაჭერის პროგრამებია – როდესაც ხელისუფლება მოსახლეობას ხვდება და ხდება საჭიროებების გამოვლენა: „სოფლის მხარდაჭერის პროგრამები კარგად მუშაობს ჩვენს მუნიციპალიტეტში. თანხა მწირია, მაგრამ მაინც, ვფიქრობ, მიზნობრივად და მოსახლეობასთან შეთანხმებით იხარჯება. და თუ სახელმწიფო გაზრდის ამ პროგრამების დაფინანსებას, მივესალმებით და, რა თქმა უნდა, მეტიც გაკეთდება“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერიის სოციალური მუშაკი*).

თუმცა, ცალკეული რესპონდენტების პოზიციით, სოფლის პროგრამის პროექტები კრიტიკას ვერ უძლებს: „აგერ, ჩემი სოფლის მაგალითი რომ ავიღოთ, მთელი სოფლის პროგრამა დაიხარჯა 30 მეტრ ბეტონის გზაზე, სადაც ცხოვრობს ერთი მოსახლე“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, კერძო სექტორის წარმომადგენელი*).

რესპონდენტები ხაზს უსვამენ, რომ მუნიციპალიტეტში არსებული სოციალური პროგრამები მოსახლეობის მრავალ სოციალურ ჯგუფს მოიცავს და, ამ მხრივ, მუნიციპალიტეტი დიდ ფინანსურ რესურსს ხარჯავს. თუმცა, ამ მიმართულებით საჭიროებების კვლევას სისტემური ხასიათი არ აქვს:

„აუცილებელია და, ვფიქრობ, მერიის სამსახურებმა ეს ყოველწლიურად უნდა გააკეთონ“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, თვითმმართველობის ექსპერტი).

გაკეთდა შეფასება, რომ არც მოსახლეობა და არც ორგანიზებული სამოქალაქო სექტორი კონტროლის ან მონიტორინგის კუთხით არ აქტიურობს. არსებობს მხოლოდ ფრაგმენტული შეფასებები. თუმცა, როგორც გაირკვა, მუნიციპალიტეტის საზოგადოების ერთ-

გვაროვანი შეფასება არ შეიძლება და სახეზეა თვითორგანიზების კარგი მაგალითებიც:

„მე ვიცი ისეთი შემთხვევებიც, როდესაც სოფლის ადმინისტრაციული ერთეულებიდან ხდება თავიანთ სოფელში არსებული საჭიროების მქონე ადამიანების, თუ ოჯახების მოკვლევა. შესაბამისად, მათი შუამდგომლობით ხდება მომართვიანობა, ან ინფორმაციის მიწოდება შესაბამის სამსახურებში“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვის მშობელი).

რაოდენობრივი კვლევით გამოიკვეთა საკითხები, რომელთა გადაჭრისთვის მიუმართავთ მოქალაქეებს ბოლო წლის განმავლობაში. პირველი რიგის საკითხებად დასახელდა: ჯანდაცვასთან დაკავშირებული – მედიკამენტებით დახმარება/ოპერაციის დაფინანსება - 33%; მიწის გაფორმებასთან დაკავშირებით - 21.5%; სოციალური დახმარების/ფულადი დახმარებისთვის – 12.5%; ცნობასთან დაკავშირებით – 11%. პრობლემურ საკითხთა შორის სახელდება წყლის მიწოდება (მათ შორის ხარისხიანი წყლის) და სანიავღვრე არხების გამართვა – 10.4%.

თვისებრივ კვლევაშიც, მოქალაქეების შეფასებით, მუნიციპალიტეტში ძალიან ბევრია საჭიროებაზე ორიენტირებული პროგრამები: გაკეთდა გზები, განათება, მოწესრიგდა ინფრასტრუქტურა, რიგ თემებში გადაიჭრა წყლით მომარაგების საკითხი, მაგრამ ეს ჯერ კიდევ რჩება რამდენიმე სოფლის ნომერ პირველ საჭიროებად: „ძალიან ბევრი კეთდება, კი, ბატონო, მაგრამ წყლის პრობლემა მაინც რჩება უმეტეს სოფლებში, მაგალითად, ახალ თერჯოლაში საშინლად იტანჯებიან უწყლობით“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, დასახლისი).

ითქვა, რომ მომსახურების ეფექტიანობის განსაზღვრისათვის კარგი მაგალითია სოფელ ღვანკითის წყალმომარაგების საკითხი:

„...საქმე შუაშია გაჩერებული და იმის გამო, რომ შესაბამისი მცოდნე კადრი არ ჰყავთ, თითქმის ბოლომდე მიყვანილი საქმე დაუსრულებლად ფუჭდება და საშიშროებაა იმისა, რომ წყლის

სისტემა მალე გამოვიდეს მწყობრიდან“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, ფსიქოლოგი*).

სწორედ ამის გამო მოსახლეობა გეგმავს, რომ ხელმოწერები შეაგროვოს და საკითხის ადვოკატირება დაიწყო.

სხვების პოზიციებშიც გამოიკვეთა საჭიროებათა ანალიზის მცირე პრაქტიკის კრიტიკა:

„რაც შეეხება პრიორიტეტებისა და საჭიროებების შესწავლას და იმას, გაამართლა თუ არა, ვთქვათ, წინა წელს ამა თუ იმ პროგრამამ (ამდენი ლარი რომ დაიხარჯა), ამის ნაკლები ანალიზია“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერის წარმომადგენლის ასისტენტი*).

რაოდენობრივ კითხვარშიც ფიგურირებს საკითხები, რომელთა მოგვარებისთვისაც მიმართეს თვითმმართველობას და ფიქსირდება პასუხები: „ყველა ჩემი პრობლემა/პრობლემები, რომლის თაობაზეც მიმიმართავს, ნაწილობრივ მოაგვარეს“ - 45%, „მოაგვარეს“ - 18%, „არცერთი პრობლემა არ მოუგვარებიათ და არც მომაწოდეს წერილობით უარის არგუმენტირებული მიზეზი“ -7%; „მცდელობაც არ ჰქონდათ“ -3%.

რესპონდენტების ხედვები მოქალაქეთა საჭიროებებზე:

„თვითმმართველობის მიერ მიწოდებული სერვისები შეძლებისდაგვარად მორგებულია მოქალაქეთა საჭიროებებზე. არსებობს საჭიროებათა კვლევა, ვარ კიდევ ამ კვლევის მონაწილე, მაგრამ კვლევა ტარდება შერჩევით და კვლევის ანალიზიც და ინფორმაციაც შორ სოფლებს ნაკლებად მიეწოდებათ“. „სპეციალური საჭიროების მქონე მოქალაქეებისათვის საჭიროებათა კვლევის პრაქტიკა არ აქვს ჩვენს მუნიციპალიტეტს“ (*სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტთან*).

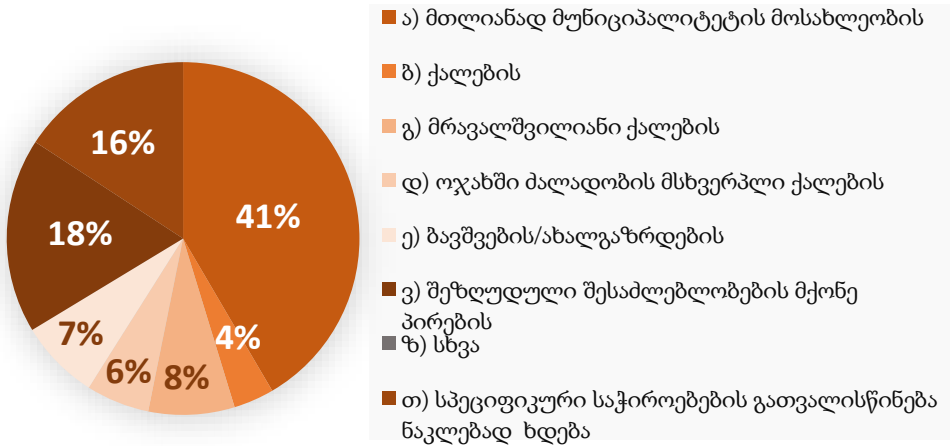
როგორც კვლევით გახდა ცნობილი, საჭიროებების გამოვლენას, პროგრამების ეფექტის შესწავლას ხელი შეუწყო კოვიდ-19-ის პანდემიის დროს მიღებულმა გამოცდილებამ: „სოციალური პროგრამის ეფექტურობის შესწავლის მიზნით, პანდემიის დროს ბენეფიციერებთან სატელეფონო კომუნიკაციით, ვცადეთ გაგვეო

პროგრამის ეფექტურობის შესახებ მათი აზრი – თუ რას ფიქრობდნენ და, ასევე, რა საჭიროებები ჰქონდათ, რომ მომხდარიყო გათვალისწინება ახალი ბიუჯეტის პროექტის შემუშავებისას“ (*სიღრმისეული ინტერვიუ, საკრებულოს სპეციალისტი*).

რესპონდენტების ნაწილი მიიჩნევს, რომ მუნიციპალიტეტში თვალსაჩინოა პოზიტიური დინამიკა მომსახურების ეფექტიანობის ანალიზის კუთხით: მერიაში მუშაობს აუდიტის სამსახური, რომელიც სისტემატიურად ამოწმებს ცალკეული სამსახურების მუშაობას. ადგილობრივი არასამთავრობო საზოგადოება აწარმოებს მუნიციპალიტეტის მომსახურების მონიტორინგს. შეფასებისთვის მნიშვნელოვნად მიიჩნევენ იმას, რომ სოციალურ ქსელში, კომენტარებში არის გამოთქმული მოქალაქეთა მოსაზრება და შეფასება ამა თუ იმ საკითხზე.

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტების აზრით იმასთან დაკავშირებით, თუ რომელი სამოქალაქო ჯგუფის ინტერესებს ითვალისწინებს უფრო მეტად თვითმმართველობა, ფიგურირებს შშმ პირების საკითხი. *დიაგრამა#1*

როგორი ჯგუფების საჭიროებების გათვალისწინება ხდება?



რესპონდენტების გარკვეული ნაწილი მიიჩნევს, რომ მომსახურების ეფექტიანობის შეფასებისას, ან სხვადასხვა ჯგუფების საჭიროებების შესასწავლად, „შეხვედრა-შეხვედრისთვის“ ეფექტური არაა და ის უნდა იყოს გარკვეულ სისტემაში მოქცეული:

„ტარდება უშუალო შეხვედრები მოქალაქეებთან, საზოგადოების წარმომადგენლებთან, მაგრამ ეს არ ხდება მიზნობრივად. ვთვლი, რომ ეს შეხვედრები ასე ქაოსურად და განურჩევლად არ უნდა ხდებოდეს. აირჩეს ფოკუსური ჯგუფი, მაგალითად, შეხვედრა პედაგოგებთან, ექიმებთან, ახალგაზრდებთან, შშმ პირების წარმომადგენლებთან, სოფლის მეურნეობით დაინტერესებულ პირებთან, რათა ერთ შეხვედრაზე იყოს საერთო ინტერესით შეკრული ჯგუფი. ასეთი შეხვედრები შედეგსაც მოგვცემს, ჩემი აზრით“ *(სიღრმისეული ინტერვიუ ექსპერტთან, ეკონომისტი)*.

გამოითქვა გულისტკივილი იმის გამო, რომ თითქმის ყველა კანდიდატს, წინასაარჩევნო პროგრამაში შესასრულებელ პირობად, აქვს გაცხადებული სოციალური დახმარებები, რადგანაც მომგებიანი, პოპულარული თემაა. ამის შედეგია ის, რომ მოქალაქეებს აქვთ შესაბამისი მოლოდინი, სისტემატიურად, დაჟინებით ითხოვენ სოციალურ დახმარებას და ნაკლებად არიან ორიენტირებულნი გრძელვალდიან განვითარებაზე.

თვისებრივი კვლევის რესპონდენტებმა დაასახელეს სფეროები, რომლისკენაც ადგილობრივი რესურსების მიმართვას აუცილებლად მიიჩნევენ. აქ ისევ იკვეთება პანდემიის თემა:

„მნიშვნელოვანია სოფლის განვითარების პროგრამა, მცირე მეწარმეების ხელშეწყობა. პანდემიამ აჩვენა, რომ სოფელი გასაძლიერებელია“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, დიასახლისი)*.

დასახელდა ჯგუფები, რომელთა საჭიროებების მეტად გათვალისწინება უნდა მოხდეს: „მარტოხელა მოხუცებს გამოვყოფდი, რადგან სოციალურად დაუცველებს ისედაც სხვადასხვა პროგრამებით ეხმარებიან ხოლმე და მარტოხელა მოხუცები, რომლებიც არ არიან

სოციალურად დაუცველთა სიაში, საჭიროებენ ყურადღებას“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სკოლის პედაგოგი).*

გამოიკვეთა, რომ დღის წესრიგში დგას ინკლუზიურობის მიმართ საზოგადოებაში მეტი განათლების საჭიროება. შშმ ბავშვების მშობლებმა გამოხატეს გულისტკივილი იმის გამო, რომ ხშირად გრძნობენ გაუცხოებას საზოგადოების მხრიდან, მაგრამ ხედავენ იმ სიკეთესაც, რაც სპეც.პედაგოგების ჩართვას მოაქვს: „ჩვენ ჯერ კიდევ ვართ იმ საზოგადოებაში, სადაც მშობლები წუხან, რომ დაუნის სინდრომის ბავშვი დასვეს მისი შვილის კლასში. მაგრამ თამამად შემიძლია ვთქვა, რომ სპეც.პედაგოგებმა, რომლებიც მუშაობენ შშმ ბავშვებთან, ნამდვილად შეცვალეს მათი ცნობიერება... თავად ბავშვების დამოკიდებულება გახდა შშმ ბავშვების მიმართ ძალიან დადებითი. აბსოლუტურად სხვანაირად უყურებს ამას ახალი თაობა, მშობლებისაგან განსხვავებით“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვის მშობლები).*

მიუხედავად სერიოზული წინგადადგმული ნაბიჯებისა, საზოგადოება, მეტიც, ზოგჯერ თავად მშობელი არ არის გარკვეული, როგორ იურთიერთობოს ასეთ ბავშვთან: „ცალკე გამოყოფილი შშმ ბავშვების მშობელთა განათლებასაც. პირობითად, ერთ-ერთი მშობელი მყავს მხედველობაში, რომელსაც ჰყავს დაუნის სინდრომით შვილი და ბავშვმა მზის სხივი არ იცის რა არის“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვის მშობელი).*

რესპონდენტები მაღალ შეფასებას აძლევენ მუნიციპალიტეტში ახალგაზრდების მხარდასაჭერად მიმდინარე ღონისძიებებს, მაგრამ მიაჩნიათ, რომ 800 ბავშვის ჩართვა პროგრამებში არ არის საკმარისი. ეს ნიშნავს, რომ ბევრი მსურველი ვერ დაკმაყოფილდა. ბევრი საქმიანობა პანდემიამაც შეაფერხა: „ანუ, მოკლედ რომ ვთქვა, ჯანსაღი გარემო და სულიერი საზრდო აუცილებელია, რადგან მოზარდის განვითარება ხომ ჩვენი მუნიციპალიტეტის და მთლიანად ქვეყნის მომავლის უზრუნველყოფაა“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, პედაგოგი).*

მოქალაქეთა ხედვები მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესების საკითხზე. დეცენტრალიზაცია: ექსპერტების მოსაზრებით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია კანონით მინიჭებული უფლებამოსილებები, რომელთა დიდი ნაწილის განხორციელება ვერ ხდება შესაბამისი ფინანსური რესურსების არარსებობის გამო:

„მუნიციპალიტეტებს უნდა გადაეცეთ საკუთრებაში მათ ადმინისტრაციულ საზღვრებში მოქცეული უძრავი ქონება, გარდა სტრატეგიული დანიშნულების ობიექტებისა, რაც ხელს შეუწყობს მუნიციპალიტეტების ფინანსურ დამოუკიდებლობას და გამდიერებას“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, ექსპერტი, საკრებულოს წევრი).

მოქალაქეების შეხედულებით, დიდი ხანია საუბარი მიდის იმაზე, რომ ადგილობრივ ხელისუფლებას უნდა ჰქონდეს უფლებამოსილება, მეტად ჩაერთოს სოციალურ მუშაობაში. მიიჩნევენ, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება უკეთესად იცნობს თავის მოსახლეობას და მას უნდა ჰქონდეს სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭების პეროგატივა. საკითხთან მიმართებით რესპონდენტები ერთხმად თანხმდებიან, რომ ქულების სისტემა შესაცვლელია. ამკარაა, რომ ამ მიმართულებით ხარვეზებია, საკითხი გადახედვას და დახვეწას საჭიროებს და ამ კუთხით აუცილებლად უნდა იყოს ადგილობრივი თვითმმართველობა გათვალისწინებული:

„ჩემს სოფელში, ვიცი, ერთი-ორი ისეთი ადამიანი იღებს ამ დახმარებას, რომ მე მრცხვენია მათ მაგივრად“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, კერძო ბიზნესში დასაქმებული მამაკაცი).

ასევე, საშურად მიაჩნიათ ადგილობრივი დასაქმების პროგრამების პრაქტიკის დანერგვა:

„მოხარული ვიქნები, თუკი ადგილობრივი ხელისუფლება ჩაერთვება სოციალური სტატუსის მინიჭებაში და დასაქმების საკით-

ხის მოგვარებაში“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სოციალურად დაუცველი)*.

„ისეთ პირებს (სოც.დაუცველებს ვგულისხმობ), ვისაც შრომის უნარი შესწევს, უმჯობესი იქნება დასაქმების მხრივ დაეხმაროს ხელისუფლება“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, კერძო ბიზნესში დასაქმებული მამაკაცი)*.

მომსახურების ეფექტიანობის უზრუნველყოფის კუთხით საუბარი შეეხო კორუფციის პრევენციის მექანიზმების თემას:

„კორუფციის პრევენციის მექანიზმები ყველა მიმართულებით დარგობრივ სამსახურებშია შესამუშავებელი. გადასამზადებელია შესაბამისი კონტროლისა და მონიტორინგის სამსახური. ამ სამსახურში სამართლებრივი მხარე იმდაგვარად უნდა იყოს მოწესრიგებული, რომ კორუფციის რისკის საფუძვლების წარმოშობის-თანავე, ავტომატურად იწვევდეს შესაბამისი პრევენციული სისტემის (ღონისძიებების) ამოქმედებას“ *(სიღრმისეული ინტერვიუ, ექსპერტი, საკრებულოს წევრი)*.

ექსპერტების ნაწილს საკმარისად მიაჩნია არსებული სისტემა, მაგალითად, მერიაში არსებული აუდიტის სამსახური:

„ცენტრალური აუდიტის მიერ ხდება მუნიციპალიტეტის მერიის საქმიანობის წლიური შესწავლა და იდება დასკვნები, რომელშიც ასახულია როგორც დარღვევის, ასევე დადებითი ფაქტები. რაც შეეხება საჯარო მოხელეებს, მათი პროფესიული განვითარების და კვალიფიკაციის ამაღლების შესაძლებლობები თანაბარია“ *(სიღრმისეული ინტერვიუ, ექსპერტი, საკრებულოს PR)*.

3.3. ინკლუზიურობა/ მონაწილეობა

თვისებრივი კვლევის რესპონდენტების შეფასებით, მოქალაქეთა მონაწილეობა თვითმმართველობაში ძალიან სუსტია. შედარებით მეტი აქტიურობაა დასახლების კრებებზე, თუმცა, სხვადასხვა თემში ამ კუთხით სხვადასხვა სურათია: „აქაც შეინიშნება დაბალი აქტივობა მოსახლეობის მხრიდან. დასახლების საერთო კრების მოწვევა ძალიან უჭირთ, მოსახლეობის საკმარისი რაოდენობის არარსებობის გამო“ (*სიღრმისეული ინტერვიუ, ექსპერტი, საკრებულოს წევრი*).

გამოიკვეთა, რომ კრებაზე დამსწრეთა გენდერული სურათი ერთ-გვაროვანია და ქალები ნაკლებად ერთვებიან სოფლისთვის მნიშვნელოვანი საკითხების განხილვაში. პოზიტიური ძვრები კი შეინიშნება ახალგაზრდების მოზიდვის კუთხით: „ამ კრებებზე, ძირითადად, კაცები მიდიან, ქალები ნაკლებად იჩენენ ინიციატივას და კარგი იქნება ისინიც თუ ჩაერთვებიან. რაც შეეხება ახალგაზრდების ჩართულობას, ვნახე ინფორმაცია ფეისბუქ გვერდზე: „მერის ახალი ინიციატივა, რომელიც ახალგაზრდებთან შეხვედრებს ითვალისწინებს“. უკვე რამდენიმე შეხვედრა გაიმართა“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერიის სოციალური მუშაკი*).

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემთა ჩაშლაც ასევე უჩვენებს, რომ კაცები ბევრად უფრო აქტიური არიან ამ კუთხით: ქალები - 33%, კაცები - 43%.

რაც შეეხება ასაკობრივ კატეგორიას, აღმოჩნდა, რომ კრებებს უფრო ხშირად ესწრებიან 65 წლის და ზევით ასაკის მოქალაქეები - 46% (სხვები: 14-34 წწ - 34%; 35-64 წწ - 33%). მათ შორის, ვინც განაცხადა, რომ არ ესწრება კრებებს, განსაკუთრებული სტატუსის მოქალაქეები ასე განაწილდნენ: დევნილი -10%; სოც. დაუცველი - 13%; მრავალშვილიანი -13%.

ჩართულობის კუთხით რესპონდენტები მაღალ შეფასებას აძლევენ სამოქალაქო ბიუჯეტირების პროგრამას, რომელიც, მუნიცი-

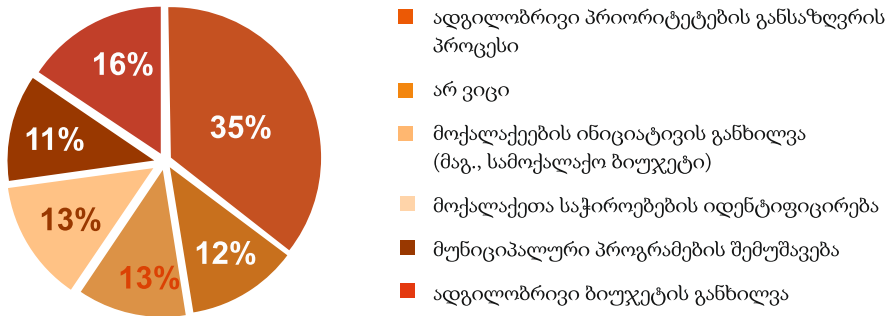
პალიტექტში ადგილობრივი სსო-ს და და აქტიური მოქალაქეების ჯგუფების, თვითმმართველობის სხვადასხვა შტოს პროდუქტიული თანამშრომლობის შედეგად, 2021 წლის ბიუჯეტში შევიდა და 55 ათასი ლარიც გამოიყო. ამ საკითხს სათანადო ყურადღება დაუთმეს რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტებმაც. კითხვაზე: „რა არის თქვენი მთავარი საჭიროება თვითმმართველობასთან კონსტრუქციური დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად“, – გამოკითხულთა 21% ირჩევს პასუხს: „მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის გაძლიერების გზით“. ყველაზე მთავარ საჭიროებად მოქალაქეებმა დაინახეს - „კონსულტაციის მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდული შეხვედრები მოქალაქეებთან“ - 56,4%.

როგორც გაირკვა, თერჯოლის მუნიციპალიტეტში ძალიან სუსტია პეტიციის გამოყენების პრაქტიკა. კვლევის მონაწილეებს გაუჭირდათ დაენახათ სხვადასხვა ადგილობრივ მექანიზმში (გენდერული საბჭო, მერის მრჩეველთა საბჭო, შშმ პირთა საბჭო) ქმედითი ინსტრუმენტები სამოქალაქო ჩართულობის ხელშესაწყობად. გენდერული თანასწორობის, სამოქალაქო მრჩეველთა და სხვა საბჭოების ფორმატის ქმედითობის გაზრდა თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად აქტუალური იყო მხოლოდ მოქალაქეთა 0,7%-თვის. განსაკუთრებული გულისტკივილი გამოიკვეთა შშმ პირთა საბჭოსთან მიმართებით, რომელიც კი შეიქმნა, მაგრამ ერთხელაც არ შეკრებილა.

სუსტ რგოლად დასახელდა მერის სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო: „რაც შეეხება სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოს, ამ დროისათვის ფორმირებული არაა და, როდესაც იყო, გასულ წლებში, ვერ მუშაობდა იმ მიზნით, რისთვისაც შეიქმნა. საბჭოს საქმიანობა შემოიფარგლებოდა მხოლოდ სამსახურების ანგარიშების მოსმენით“ *(სიღრმისეული ინტერვიუ, ექსპერტი, საკრებულოს წევრი).*

რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეთა 21% მიიჩნევს, რომ მუნიციპალიტეტი კარგად აცნობიერებს და 50% თვლის, რომ ნაწილობრივ აცნობიერებს მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობას. 50% კი აცხადებს, რომ ჩართულობის არცერთი ფორმა არ გამოუყენებია. გამოკითხულთა მხოლოდ 36% მონაწილეობდა დასახლების კრებებში. *დიაგრამა#2*

რა საკითხებში ხდება მოქალაქეთა ჩართულობის ნახალისება/უზრუნველყოფა?



სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების როლი:

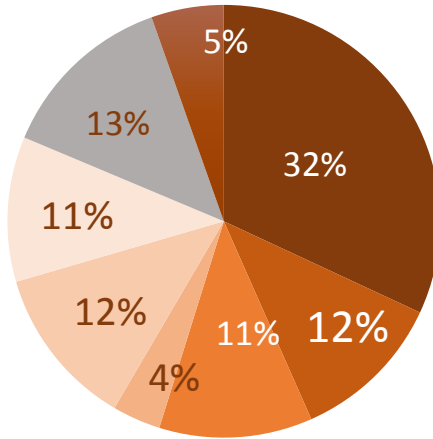
რესპონდენტების მხრიდან თვითმმართველობაში მოქალაქეთა მონაწილეობის საკითხში არასამთავროო სექტორის როლის მიმართ არაერთგაროვანი დამოკიდებულება გამოიკვეთა. რიგი რესპონდენტებისა მიიჩნევს, რომ ისინი განსაკუთრებულ კვალს არ ტოვებენ მუნიციპალიტეტის ცხოვრებაში. სხვები თვლიან, რომ მათი ძალისხმევით უამრავი საქმე კეთდება და გამოყოფენ სფეროებს, სადაც მათი ინტერვენცია სასარგებლოდ მიაჩნიათ.

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტების 13% თვლის, რომ სსო-ს თანამშრომლობა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის ძალიან ეფექტურია: „ეფექტურია“ - 38%; „არც ისე ეფექტურია“ - 42%; „არაეფექტურია“ - 7%.

არასამთავრობო სექტორის როლს საჯარო რეფორმის განხორციელებაში გამოკითხული რესპონდენტები ასე ხედავენ:

დიაგრამა#3

სსო როლი საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებაში



- ა) ინფორმირება/განათლება
- ბ) რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი/მონიტორინგი
- გ) ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვეტის ადვოკატირება
- დ) ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ლობირება
- ე) მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის/ადგილობრივი ჩართულობის ხელშეწყობა
- ზ) მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება
- თ) მოქალაქეთა უფლებების დაცვა
- ი) არ ვიცი/ არ მაქვს პასუხი

„ადგილობრივმა არასამთავრობო ორგანიზაციებმა ბევრი რამ გააკეთეს მოქალაქეების ინფორმირების მიზნით. პირადად მე ფონდი „სოხუმის“ პროექტების ფარგლებში გამართულ დისკუსიებში მონაწილეობამ ბევრი ინფორმაცია მომცა, ბევრი რამ მასწავლა“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სოციალურად დაუცველი)*.

რესპონდენტების მნიშვნელოვანი ნაწილი თვლის, რომ სსო ასრულებს შუამავლის როლს ხელისუფლებასა და საზოგადოების სხვადასხვა ფენას შორის: „ეს მისასალმებელია. უმჯობესი იქნება, რიცხოვრივად გაიზარდონ და გაძლიერდნენ ასეთი ორგანიზაციები, ერთი საერთო, კარგი მიზნისკენ უნდა გაერთიანდეს ორივე მხარე - ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციებიც და ხელისუფლებაც“ *(ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერიის სოც.მუშაკი)*.

კვლევა შეეხო მუნიციპალიტეტში კერძო სექტორის როლს სამოქალაქო ჩართულობის საკითხში. მკაფიოდ გამოიკვეთა პოზიცია, რომ თვითმმართველობის და კერძო სექტორის თანამშრომლობა წაადგება როგორც საქვეყნო საქმეს, ასევე, საკუთრივ მათი დივიდენდების ზრდას:

„ჩვენს მუნიციპალიტეტში კერძო სექტორი არცთუ კარგადაა განვითარებული, მაგალითად, სოფლის მეურნეობის მიმართულებები, ტურიზმი, მცირე მეწარმეობა. ამიტომ, არც საჯარო და კერძო სექტორს შორის არის გარკვეული სათანადოდ ურთიერთობები: საჯარო სექტორი, გარკვეულწილად, მონაწილეობს და ეხმარება კერძო სექტორს გამოწვევებთან გამკლავებაში, მიუხედავად ამისა, არ არსებობს მუნიციპალიტეტის ეკონომიკის განვითარების გეგმა. არ არსებობს ამ ორი მხარის ურთიერთთანამშრომლობის მექანიზმები“ *(სიღრმისეული ინტერვიუ ექსპერტთან, სსო)*.

გამოიკვეთა, რომ თვითმმართველობა პერიოდულად იყენებს კერძო სექტორს. ამის მაგალითია თერჯოლაში ტრადიციული „ღვინის ფესტივალი“, სადაც ჩართული არიან კერძო სექტორის

წარმომადგენლები. ისინი, ქველმოქმედების სახით, გამოჰყოფენ გარკვეულ თანხებს და ღონისძიებაზე ხდება სხვადასხვა ნომინაციაში დაჯილდოება.

„საგანმანათლებლო პროექტები რომ განხორციელდა, მე, მაგალითად, დამინახავს და ვიცი, რომ კერძო სექტორი გამოუყენებიათ ხოლმე გამარჯვებული ბავშვების დასაფინანსებლად, დასაჯილდოებლად. ესეც ხომ მაგალითია კერძო სექტორის პოტენციალის გამოყენების“ (*ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, პედაგოგი*).

გამოიკვეთა პოზიციები, რომ კერძო სექტორის არსებობა მუნიციპალიტეტისთვის მეტად მნიშვნელოვანია, რადგან, ძირითადად, აქ ხდება მოსახლეობის დიდი ნაწილის დასაქმება და სხვადასხვა დახმარების გაწევა შეუძლია მას მუნიციპალიტეტისთვის. ხელისუფლების მხრიდან უნდა მოხდეს მათი მოტივაცია თანამშრომლობისთვის, ინოვაციური იდეების მოწონება, წახალისება. მაგალითად, შეირჩეს რამდენიმე კერძო მეწარმე, ბიზნესმენი, რომლებიც პროდუქტიული თანამშრომლობისთვის საჩვენებელი გახდებიან, წახალისდებიან.

4. დასკვნა

კვლევის მასალებით გამოიკვეთა, რომ წინა პერიოდთან შედარებით, მოქალაქეები ბევრად უკეთ არიან ინფორმირებულნი საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე და მეტია ნდობა. მათ შედარებით უკეთესად აქვთ გაცნობიერებული რეფორმის სიკეთეები, განსაკუთრებით, ელექტრონული მომსახურების კუთხით.

გაუმჯობესებულია თვითმმართველობის გამჭვირვალობის და ანგარიშვალდებულების საკითხი, რაშიც განსაკუთრებულ როლს თამაშობს მუნიციპალიტეტის რეორგანიზებული ვებ-გვერდი, რომელიც, მობილური ვერსიის წყალობით, უფრო მეტად ხელმისაწვდომი გახდა.

რეფორმა, უმეტესწილად, აღქმულია, როგორც უკეთესი მმართველობის საწინდარი და ამ კუთხით პოზიტიური შეფასება მიეცა ბავშვთა უფლებების დაცვის განყოფილების დამატებას. ასევე, გამოიკვეთა საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის და კვალიფიკაციის, განსაკუთრებით, მერის რწმუნებულის ინსტიტუტის მნიშვნელობა, რომელიც საჯარო მმართველობის რეფორმის იმპლემენტაციაში სერიოზული დასაყრდენი რგოლი უნდა გახდეს.

კვლევის მასალებით ცხადი გახდა, რომ მოქალაქეები ელექტრონულ მომსახურებას იყენებენ როგორც ინფორმაციის მისაღებად და ინტერაქციისთვის, ასევე სხვადასხვა მომსახურების მისაღებად (მიწის გაფორმება, ინიციატივის წარდგენა, პროგრამით სარგებლობაზე განაცხადის გაკეთება). მოხდა იმის აღიარება, რომ კოვიდ-19-ის პანდემიამ თვალსაჩინო გახადა ელექტრონული მომსახურების მნიშვნელობა. ამ კუთხით არსებული პოზიტიური ძვრების მიუხედავად, ჯერ კიდევ სერიოზულ გამოწვევას წარმოადგენს ელექტრონული მომსახურების ხარისხი იმ თემებში, სადაც ინტერნეტი არ არის ხელმისაწვდომი, ან დაბალი სიჩქარისაა. გამოიკვეთა გამოწვევა იმ კუთხითაც, რომ, რიგ შემთხვევებში, საჯარო მოხელეებსაც არ აქვთ ბოლომდე გააზრებული რეფორმის მნიშვნელობა და, შესაბამისად, ვერც მოქალაქეებს ეხმარებიან საჭირო ინფორმაციით.

მიუხედავად იმისა, რომ მუნიციპალიტეტი ორიენტირებულია მოქალაქეთა საჭიროებებზე მორგებულ პროგრამებზე, სერვისები ნაკლებად არის დაფუძნებული საჭიროებათა კვლევაზე და არ არის დანერგილი მომსახურების ეფექტიანობის ანალიზი.

გამოიკვეთა გამოწვევა, რომელსაც ქმნის დეცენტრალიზაციის ნელი ტემპები და თვითმმართველობისთვის კანონით მინიჭებული ვალდებულების განხორციელების შეუძლებლობა. განსაკუთრებული ადგილი დაეთმო თვითმმართველობის როლის და უფლებამოსილების გაზრდას სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭების საკითხთან მიმართებით.

კვლევის მასალებით ცხადი ხდება, რომ მოქალაქეთა თვითმმართველობაში მონაწილეობის ხარისხი არ არის საკმარისი და ჩართულობის ყველაზე გამოკვეთილი ფორმა - დასახლების კრებების ეფექტურობა და მათი გადაწყვეტილებების ლეგიტიმაცია კითხვის ნიშნის ქვეშ დგას იმის გამო, რომ მასში ნაკლებად მონაწილეობენ ქალები, ახალგაზრდები, შშმ პირები.

მოქალაქეთა მონაწილეობის სხვა მექანიზმების კუთხით – სუსტია გენდერული საბჭოს ცნობადობა; სახელისუფლებო ცვლილებების შემდეგ, მერის მრჩეველთა საბჭო ჯერ კიდევ არ არის ჩამოყალიბებული; შექმნილია, მაგრამ ფუნქციონირება არ დაუწყია, შშმ პირთა საბჭოს. დღის წესრიგში დგას ამ მექანიზმების ეფექტურობის გაძლიერების საკითხი.

კვლევის შედეგებით, საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებაში მნიშვნელოვანია სსო-ს როლი. განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება ადგილობრივ ორგანიზაციებს. გამოიკვეთა მათ მიერ ინიცირებული არაერთი საკითხი, რომელიც ადგილობრივი სერვისების თემას ეხება. მათ შორის, სამოქალაქო ბიუჯეტირება, რომელიც აისახა მუნიციპალიტეტის 2021 წლის ბიუჯეტში.

შეფასდა ადგილობრივ კერძო სექტორსა და თვითმმართველობას შორის ურთიერთობა. საჯარო სექტორი, გარკვეულწილად, ორიენტირებულია კერძო სექტორის დასახმარებლად სხვადასხვა გამოწვევებში და თავადაც პერიოდულად იყენებს მათ რესურსს (თუნდაც პანდემიის დროს მოწყვლადი ჯგუფების დახმარება). მაგრამ არ არსებობს ამ ორი მხარის ურთიერთთანამშრომლობის მექანიზმი, რაც განაპირობებდა კერძო სექტორის სრულფასოვან ჩართვას ადგილობრივ პროცესებში. იკვეთება კერძო სექტორის მეტი წახალისების აუცილებლობა, მოტივაცია ინოვაციური იდეების წამოყენებისა და რეალიზებისათვის.

კვლევის მასალებზე დაყრდნობით, შემუშავდა რეკომენდაციები ადგილობრივი ხელისუფლების, ცენტრალური სტრუქტურების, სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების მიმართ:

ადგილობრივი ხელისუფლებისთვის

- სასურველია მოხდეს საჯარო მმართველობის რეფორმის მნიშვნელობის გაცნობიერება საჯარო მოხელეების და საზოგადოების ფართო ფენების მიერ. მოქალაქეებისთვის მოხდეს იმის თვალსაჩინო ახსნა, თუ რას მოიცავს მუნიციპალური ელექტრონული სერვისები; საზოგადოებრივი ცენტრების მომსახურება; როგორ ხდება ქონების რეგისტრაცია, სხვა ელექტრონული სერვისების მიღება;
- მნიშვნელოვანია იმის გათვალისწინება, რომ სერვისების დანერგვის პარალელურად, შესწავლილი იქნას მისი ხელმისაწვდომობა – თუ რამდენად ხელეწიფება საზოგადოებას ელექტრონული სერვისების გამოყენება და მოხდეს სპეციალური ზომების მიღება ამ კუთხით მოქალაქეთა მოწყვლადი კატეგორიის დასახმარებლად.
- მნიშვნელოვანია საჯარო რეფორმის იმპლემენტაციის სამუშაო ჯგუფის ადგილობრივ სამსახურებთან შეხვედრების ორგანიზება, რეფორმის წარმატებით რეალიზებისთვის საჭირო რეკომენდაციების გაცნობისა და მუნიციპალიტეტის პოლიტიკასა და პროგრამებში მოქალაქეებისთვის მნიშვნელოვანი საკითხების ადვოკატორებისთვის.
- სასურველია, დაჩქარდეს მერის მრჩეველთა საბჭოს ფორმირება და მისი ქმედითობის მექანიზმების უზრუნველყოფა.
- მნიშვნელოვანია ხელი შეეწყოს დასახლების კრებებზე ქალების, ახალგაზრდების, სხვა ადგილობრივი ჯგუფების მეტი ჩართულობის უზრუნველყოფას.
- აუცილებელია მოქალაქეთა ინკლუზიური ჯგუფების მიმართ უფრო გულისხმიერი პოლიტიკის დანერგვა. სამუშაო გეგმების, პროექტების მომზადება მათი საჭიროებების ფართო სპექტრის გათვალისწინებით.
- სასურველია წახალისდეს ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების მონაწილეობა საჭიროებების იდენტიფიცირების, ადვოკატირების, პროგრამების შემუშავების და მონიტორინგის

პროცესში; მოხდეს მათი კვალიფიკაციის გამოყენება მიზნობრივი პროგრამების განხორციელებაში.

- მნიშვნელოვანია სათანადო გაგრძელება მიეცეს სამოქალაქო ბიუჯეტირების წარმატებით დაწყებულ პრაქტიკას, მაქსიმალურად მოხდეს მასში გენდერული ასპექტების ასახვა: ქალების, ახალგაზრდების, ინკლუზიური ჯგუფების მონაწილეობა.
- გათვალისწინდეს საჯარო მოხელეთა კვალიფიკაციის მნიშვნელობა საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებულ იმპლემენტაციაში. მოხდეს ანტიკორუფციული მექანიზმების მწყობრი სისტემის შემუშავება.

ცენტრალური ხელისუფლებისთვის

- ძალიან მნიშვნელოვანია განხორციელდეს რეალური დეცენტრალიზაცია, თვითმმართველობის უფლებამოსილების საკითხების რეალური გამიჯვნა და იმ საკითხებში უფლებამოსილების გაზრდა, რომელთა გადაწყვეტაში, მოქალაქეთა ინტერესებიდან გამომდინარე, თვითმმართველობის ჩართულობა მნიშვნელოვანია. პირველ რიგში, სოციალური პოლიტიკის, მათ შორის, სოციალური ქულების მინიჭების საკითხებია.

სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებისთვის

- საჭიროა სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების გამოცდილების და რესურსების მიმართვა საჯარო მმართველობის რეფორმის ხელშეწყობისკენ, ამ კუთხით თვითმმართველობათან თანამშრომლობა, საინფორმაციო-საგანმანათლებლო საქმიანობა, მონიტორინგი და შეფასება, რათა ხელშესახები გახდეს მოქალაქეებისთვის რეფორმის შედეგები.