



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
The European Union for Georgia



ვანის მუნიციპალიტეტი
საჯარო მმართველობის რეფორმის
გატარების პროცესში
მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების
ანგარიში

2021

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 -----	7
3. კვლევის ძირითადი მიზნები -----	8
3.1. გამჭვირვალობა -----	8
3.2. ეფექტიანობა -----	15
3.3. ინკლუზიურობა -----	20
4. დასკვნა და რეკომენდაციები -----	28

შესავალი

საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) წარმატებით განხორციელება, რომელიც ფუნდამენტურ როლს ასრულებს საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე, ქვეყნის განვითარების და მოსახლეობის კეთილდღეობის ამაღლების უმთავრეს წინაპირობას წარმოადგენს.

მოქალაქეთა მონაწილეობა რეფორმის მიმდინარეობის პროცესში, აღნიშნული რეფორმის წარმატების საწინდარია. ის, არა მარტო უზრუნველყოფს ქვეყანაში დემოკრატიული და ღია მმართველობის დანერგვას, არამედ ზრდის მოსახლეობის ნდობას პოლიტიკური სისტემების მიმართ და მიღებული გადაწყვეტილებების ლეგიტიმურობას აძლიერებს.

COVID-19 ვირუსით გამოწვეულმა პანდემიამ კიდევ უფრო ნათლად გამოკვეთა საჯარო მმართველობის რეფორმის აუცილებლობა, განსაკუთრებით კი ელექტრონული მმართველობის დანერგვის მიმართულებით, რაც შესაძლებლობას მისცემს მოქალაქეებს, დისტანციურად, მარტივად და ოპერატიულად, ყოველგვარი დამატებითი ბიუროკრატიული პროცედურის გარეშე გააცნონ საკუთარი პრობლემები და საჭიროებები ადგილობრივ ხელისუფლებას და ასევე, შეძლონ მათი გადაჭრა.

საჯარო მმართველობის რეფორმის ეფექტიანი განხორციელების მიზნით, ადგილობრივ დონეზე, 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 მმარ-

თველობის რეფორმის საგზაო რუკის მონიტორინგის მიზნით“, რომელიც მხარდაჭერილია ევროკავშირის მიერ.

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 ვანის ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეებისთვის 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 მაის-ივნისის თვეში. მიზნის მისაღწევად გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდების კომბინაცია. პირველ ეტაპზე შემუშავდა კვლევის ინსტრუმენტი, რომლის ინდიკატორები შეთანხმდა პროექტის პარტნიორებთან. რაოდენობრივი კვლევისთვის შემუშავებულ იქნა სტრუქტურირებული კითხვარი/ანკეტა, რომელიც ძირითადად, შედგებოდა დახურული

შეკითხვებისგან, თუმცა რესპონდენტებს ეძლეოდათ საშუალება, დაეფიქსირებინათ საკუთარი აზრი საკითხთან დაკავშირებით, ან აერჩიათ პასუხის რამდენიმე ვარიანტი.

კვლევის ფარგლებში გამოიკითხა სულ 183 რესპონდენტი. **რაოდენობრივმა კვლევამ** მოიცვა 151 რესპონდენტი (ქალი - 77, კაცი - 74). **თვისებრივმა კვლევამ** მოიცვა 31 ადამიანი. ჩატარდა 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტებთან (ქალი - 2, კაცი - 2) და 4 ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია ადგილობრივ სოციალურ ჯგუფებთან. თვისებრივმა კვლევამ მოიცვა 28 რესპონდენტი (ქალი - 23, კაცი - 5). 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, ადგილობრივი ექსპერტები თვითმმართველობის საკითხებში.

კვლევით გამოვლინდა რესპონდენტების დამოკიდებულება საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობისა და მისი პირველადი შედეგების მიმართ. ის, თუ რა შედეგებსა 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.

2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები

რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილეთა შერჩევისას გათვალისწინებული იყო განსაკუთრებული სტატუსი, ასაკი, სამუშაო ადგილი, განათლება და სხვა სოციო-დემოგრაფიული მაჩვენებელი. სამიზნე ჯგუფებს წარმოადგენდნენ სოციალურად დაუცველი პირები, შშმ პირები, მცირე მეწარმეები, იძულებით გადაადგილებული პირები, ახალგაზრდები, მრავალშვილიანი და მარტოხელა მშობლები. კვლევაში ჩართული რესპონდენტების 51% იყო ქალი, 49% - კაცი. **ასაკობრივი კატეგორია:** 18-34 წელი - 41,72%, 35-64 წელი - 26,49%, 65 წელი და მეტი - 31,79%. რაც შეეხება **ოჯახურ მდგომარეობას**, გამოკითხულთა 49,70% იმყოფება ქორწინებაში, 28,50% არ არის დაოჯახებული, 17,20% ქვრივია, 4,60% - განქორწინებული.

რესპონდენტთა გადანაწილება **განათლების მიხედვით** შემდეგია: კვლევის მონაწილეთა 37,09%-ს აქვს სრული საშუალო განათლება, 21,20%-ს საშუალო სპეციალური, 19,86%-ს სრული უმაღლესი, ხოლო 21,85%-ს არასრული საშუალო. ეს ბოლო მაჩვენებელი შეიძლება ჩაითვალოს დამაბრკოლებლად იმისთვის, რომ აღნიშნულმა ბენეფიციარებმა გამოიყენონ თვითმმართველობის მიერ მიწოდებული ელექტრონული სერვისები.

სოციალური სტატუსის მიხედვით, კვლევაში ჩართულთა შორის თანაბარი რაოდენობით არიან სოციალურად დაუცველები, იძულებით გადაადგილებული პირები, მცირე მეწარმეები, ახალგაზრდები - 16,56%. რაც შეეხება ხანდაზმულებს, კვლევაში ჩართულია 17,20%-ით.

დასაქმების სტატუსის მიხედვით, კვლევაში ჩართულთა შორის ჭარბობენ პენსიონრები (32,68%), ასევე დიდი წილი მოდის უმუშ-

ევრებზე (32%), თვითდასაქმებულებზე (30,7%), მცირეა საჯარო მოხელეთა რაოდენობა (3,3%), საბიუჯეტო ორგანიზაციების წარმომადგენლები (0,66%) და სტუდენტები (0,66%).

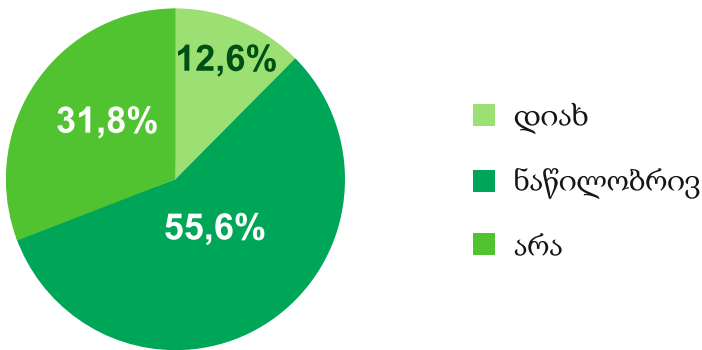
ოჯახის საშუალო შემოსავლის დაფიქსირებაზე უარი თქვა რესპონდენტთა 9,90%-მა. ოჯახში 101-დან 500 ლარამდე შემოსავალი აქვს 63,60%-ს, 900 ლარამდე - 16,60%-ს, 901 ლარზე მეტი - 7,90%-ს, ხოლო 100 ლარზე ნაკლები - 2%-ს.

3. კვლევის ძირითადი მიგნებები

3.1 გამჭვირვალობა

კვლევის ამ ნაწილში მოხდა თვითმმართველობის საქმიანობის შეფასება მოქალაქეებისთვის მომსახურების მიწოდების გამჭვირვალობის კუთხით. რაოდენობრივი კვლევის მიხედვით, მოქალაქეებს საჯარო მმართველობის რეფორმაზე გარკვეული წარმოდგენა აქვთ. მის შესახებ ნაწილობრივ ინფორმირებულ მოქალაქეთა ჯამი არის 55,60%, რეფორმაზე არ ფლობს ინფორმაციას 31,80% და ინფორმაციას ფლობს 12,60%. (იხ. დიაგრამა 1)

ბაჰვით თუ არა ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე?



ინფორმირების წყაროდ დასახელებული იყო ტელევიზია (41,60%), არასამთავრობო ორგანიზაციები (24,60%), სახელისუფლებო სტრუქტურები (19,20%), მუნიციპალიტეტის ფეისბუქგვერდი და ვებგვერდი (10%). 4,60%-მა პასუხი ამ შეკითხვაზე არ გასცა.

როგორც თვისებრივი მონაცემებით ჩანს, რესპონდენტების გარკვეული ნაწილი თვლის, რომ რეფორმის შესახებ მოსახლეობის ინფორმირების დონის ასამაღლებლად, მნიშვნელოვანია ბეჭდური მედიის გააქტიურება, განსაკუთრებით ასაკოვანი მოქალაქეებისთვის და მათთვის, ვის სოფლებშიც ინტერნეტი ჯერ კიდევ არ არის ხელმისაწვდომი:

„ბევრ სოფელში ინტერნეტიც რომ იყოს, მარტო მოხუცები არიან დარჩენილი და მათ ამის გამოყენების უნარი არ აქვთ. ამიტომაც აუცილებელი ბეჭდური მედია. ისე ბევრს ინტრესიც არა აქვს ამის მოხმარების“ - პენსიონერი.

„მე როგორც ინფორმაცია მაქვს, მოსახლეობის ინფორმირება ხორციელდება წარმომადგენლების და მისი ასისტენტების დახმარებით, ვინაიდან სოფლებში ინტერნეტთან წვდომა ძირითადად შეუძლებელია“ - პედაგოგი.

ინტერნეტიზაციის პრობლემას ხაზს უსვამენ ადგილობრივი ექსპერტებიც, რომლებიც ელექტრონული მართვის სისტემის მნიშვნელობაზე საუბრობენ:

„აუცილებელია, რომ ელექტრონული მართვის სისტემები აქტიურად იყოს გამოყენებული. ეს დროის ფაქტორიდან გამომდინარე ძალიან ამართლებს, არ არის აუცილებელი ადამიანი ჩამოვიდეს, როგორც ადრე ხდებოდა, გაიაროს რამდენიმე კილომეტრი, თუკი აქვს ინტერნეტი და შესაბამისი ტექნიკა ადგილიდან ახდენს მიღებას, დარეგისტრირებას. თუმცა აქ არის ერთი ტიპის პრობლემაც, ბევრ ადამიანს არ აქვს წვდომის საშუალება, არც ინტერ-

ნეტზე და არც შესაბამის ტექნიკაზე. ეს პრობლემა, მე მგონი, მისახედია“ - რესურსცენტრის ხელმძღვანელი.

საინტერესოა, გამოკითხულ რესპონდენტთა დამოკიდებულება იმის **შესახებ, გააუმჯობესებს თუ არა საჯარო მმართველობის რეფორმა მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს**. მონაცემების შედეგად ჩანს, რომ მონაწილეთა უმრავლესობა (50,33%) თვლის, რომ გააუმჯობესებს, 4,63%-ს მიაჩნია, რომ ნაკლებად გააუმჯობესებს, ხოლო 45,04%-ს უჭირს კითხვაზე პასუხის გაცემა. აღსანიშნავია ისიც, რომ არც ერთ რესპონდენტს პასუხად არ მიუთითებია „ვერ გააუმჯობესებს“. ეს პირდაპირ მიუთითებს, რომ რესპონდენტები დარწმუნებული არიან - რეფორმა ხელს შეუწყობს მათი მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებას. იგივე მიდგომა ნათლად ჩანს თვისობრივი კვლევის შედეგად, სადაც, როგორც ბენეფიციარები, ისე დარგობრივი ექსპერტები, რეფორმის აუცილებლობასა და მის დადებით მხარეზე საუბრობენ:

„პირველ რიგში დადებითად შევაფასებ. ნელა, თუმცა მაინც მიმდინარეობს. აღნიშნული რეფორმის დადებითობაა, რომ ის მკვეთრად გააუმჯობესებს სახელმწიფო ორგანოთა მუშაობას, დაზოგავს დროს და რესურსებს, გაამარტივებს მოქალაქეებთან ურთიერთობას, ამის მაგალითია სმს მომსახურება“ - შშმ პირი .

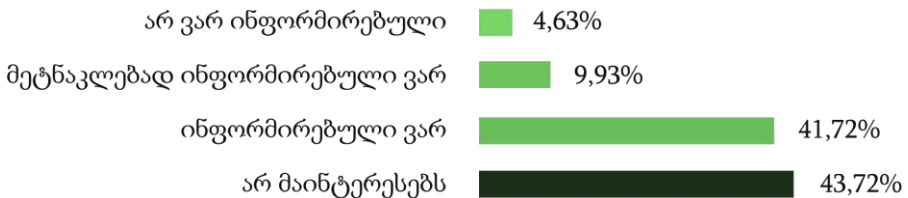
„რეფორმის დადებითი პირობა ის არის, რომ მუნიციპალიტეტში აქტიურად ხდება ინფორმაციის განთავსება, როგორც მუნიციპალიტეტის ვებგვერდზე, ასევე სოციალურ ქსელში. მოსახლეობის ხელმისაწვდომობა ხდება, მაგრამ ხელისშემშლელია ინტერნეტის ქსელით რომ არ არის დაფარული მუნიციპალიტეტის ტერიტორია“ - სახელოვნებო, განათლებისა და ტურიზმის განვითარების ცენტრის დირექტორი.

რესპონდენტები ხაზს უსვამენ მოქალაქეთა ინფორმირებულობის მნიშვნელობას რეფორმის მაქსიმალური წარმატებისთვის:

„მეც მიმაჩნია, რომ ნამდვილად კარგად მიმდინარეობს საჯარო მმართველობის რეფორმა, მაგრამ თითოეულ მოქალაქემდეც თუ მივიტანთ ამბავს რომ გაიგოს რეფორმის შესახებ, იმის შესახებ, რომ მიმდინარეობს მუშაობა ჩვენი მომსახურების განვითარების-თვის, ალბათ უკეთესი იქნება“ - დიასახლისი.

რაოდენობრივი კვლევით ირკვევა, გამოკითხულთა ინფორმირებულობის დონე ელექტრონულ სერვისებზე: სრულად ინფორმირებულია მხოლოდ 9,93%, ხოლო 43,72% მეტნაკლებად ინფორმირებულია, 41,72% არ არის ინფორმირებული, 4,63%-ს კი არ აინტერესებს ელექტრონული სერვისები. (იხ. დიაგრამა 2)

რამდენად ხართ ინფორმირებული მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ?



მათგან, ვინც რეფორმის შესახებ ინფორმირებულია, ინფორმაცია ძირითადად მიიღეს ხელისუფლების წარმომადგენლებთან შეხვედრაზე (29,17%), ასევე არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლებისგან (22,50%), ტელევიზიიდან (19,90%), შესაბამისი მუნიციპალიტეტის ვებგვერდიდან/ფეისბუქიდან (15,23), ხოლო 13,20% ასახელებს, რომ სხვა წყაროებიდან, რაშიც ახლობლების/ნაცნობების რესურსს მოიაზრებენ.

რაოდენობრივი კვლევის თანახმად, კითხვაზე „ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, რომელი ელექტრონული მომსახურება გამოგიყენებიათ“, გამოკითხულთა უმრავლესობამ, კერძოდ კი 10,67%-მა, უპასუხა, რომ მიიღო ადგილობრივი „ბიუჯეტის შესახებ“, 7,90%-

მა „ონლაინ განცხადება ვაკანსიის შესახებ“, მონაწილეთა 2,67%-მა „საკრებულოს ნორმატიული აქტების შესახებ“, 3,30 %-მა „საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიება მუნიციპალიტეტის თანამშრომელზე“, 5,33%-მა „ანგარიშების გაცნობა“, 4%-მა „შესყიდვების გეგმა, ანგარიში“, 10%-მა „შეხვედრაზე დარეგისტრირება“ და „საკრებულოს სხდომების დღის წესრიგის/ოქმების გაცნობა“, 1,33%-მა. საერთოდ არ გამოუყენებიათ საჩივრების, წინადად-ებების წარდგენა და ელექტრონული პეტიცია. ხოლო სკეპტიკური დამოკიდებულება „არ მაინტერესებს“ დააფიქსირა 5,33%-მა, ხელი არ მიუწვდება 25,33%-ს, ხოლო სათანადო უნარ-ჩვევები არ აქვს - 13,33%-ს.

თვისებრივი მონაცემების თანახმად, რესპონდენტთა ნაწილმა აღნიშნა, რომ მათთვის საინტერესო საჯარო ინფორმაცია ქვეყნდება ადგილობრივი თვითმმართველობის ოფიციალურ ვებგვერდზე, რაზეც სურვილის შემთხვევაში წვდომა აქვთ. განსაკუთრებულად ელექტრონული სისტემების გამოყენება მნიშვნელოვანი გახდა პანდემიის დროს, რამაც მოქალაქეებს გაუმარტივა საჭირო მომსახურეობის მიღება:

„ელექტრონული მართვის სისტემა მნიშვნელოვანია თვითმმართველ ერთეულში. მე ვიყენებ ინტერნეტს, რომლითაც ხშირად კვითხულობ შშმ პირების შესახებ ინფორმაციას“ - შშმ პირი.

„ელექტრონული მართვის სისტემებმა, ძალიან გაამარტივა ადგილობრივ თვითმმართველობებში მოქალაქეებისთვის მომსახურება, განსაკუთრებით ამ პანდემიის დროს. დაცულობაა უფრო, რადგან ელექტრონულად იგზავნება განცხადებები. პანდემიაც რომ არ იყოს, მივესალმები ასეთი მომსახურების ფორმას. შენი დროა გამოყოფილი, შენი სეგმენტი გაქვს“ - დიასახლისი.

ინტერნეტიზაციის პრობლემის გარდა, არსებული გამოწვევების კუთხით აღინიშნა მოსახლეობის ინფორმირებულობის დაბალი

დონე, რაც რეფორმის დანერგვის პროცესში დამაბრკოლებელი ფაქტორია:

„ელექტრონული სისტემა უკეთესია, მეტი დროის დაზოგვაა და ნერვების, მაგრამ ადამიანები უნდა იყოს მცოდნე საამისოდ. შესაბამისი ცნობიერება უნდა იყოს. როგორც ანზანს იწყებ თავიდან, ისე ჭირდება ამასაც“ - პედაგოგი.

„სამწუხაროა, რომ მუნიციპალიტეტში არ გვაქვს საკუთარი ბეჭდვითი ორგანო, რაც გარკვეულწილად, ინფორმაციულ ვაკუუმში ამყოფებს მაღალმთიანი სოფლების მოსახლეობას“ - საკრებულოს წევრი.

ადგილობრივ ექსპერტთა აზრით, ელექტრონული მომსახურება ეფექტურია, მაგრამ შედეგებით არაეფექტიანი შეიძლება აღმოჩნდეს იმის გამო, რომ დაბალია მის შესახებ ცოდნა და ხელმისაწვდომობა:

„ინფორმირების სხვადასხვა ხერხი არსებობს, მაგრამ საუკეთესოდ მიმაჩნია მოქალაქეებთან ინდივიდუალური შეხვედრები. შეხვედრები ტარდება, მაგრამ მე იმ კუთხით ვგულისხმობ, რომ გაუმარტივებს თავად თვითმმართველობის წარმომადგენლებს საქმეს, როცა მოქალაქეს შეეძლება ელექტრონულად ნებისმიერი მომსახურების მიღება. ამაში დეპუტატები და მერიის წარმომადგენლებიც უნდა იყოს ჩართული“ - საჯარო მოხელე.

გამოკითხვის მონაწილეთა აზრით, რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად, სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირება უნდა მოხდეს ტელევიზიით, საინფორმაციო ფლაერებით, ფეისბუქით, ვებგვერდით (25,20%). მომსახურების პროცესის გამარტივება მიაჩნია საჭიროდ გამოკითხულთა 14,56%-ს. 15,23% ფიქრობს, რომ ელექტრონული მო-

მსახურების გასაუმჯობესებლად, მუნიციპალიტეტმა უნდა შეიმუშავოს მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურება. საჯარო მოხელეთა ანაზღაურების ზრდა მნიშვნელოვან კომპონენტად დაასახელა გამოკითხულთა 2,65%-მა; მომსახურების რაოდენობის და ტერიტორიული დაფარვის გაზრდა, რათა მოხდეს ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა, საჭიროდ ჩათვალა მხოლოდ მონაწილეთა 1,98%-მა, პასუხის გაცემა კი გაუჭირდა 37,73%-ს.

ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად მოქალაქეები ყველაზე მეტად სარგებლობენ www.my.gov.ge - მოქალაქის პორტალით (10%), მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებ-გვერდით (10,60%), მერიის ფეისბუქგვერდით (14,70%). გამოკითხულთაგან 0% სარგებლობს საკრებულოს ფეისბუქგვერდით და სამხარეო ადმინისტრაციის ოფიციალური ვებგვერდით, რაშიც სახელმწიფოს სერიოზული რესურსებია ჩადებული. ის, რომ ჩამოთვლილთაგან 64,70%-ს არც ერთი საშუალებით არ მიუღია ინფორმაცია, მუნიციპალიტეტში ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობის საკითხს ეჭვქვეშ აყენებს.

გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების საკითხის შეფასებისას გამოიკვეთა მერის წარმომადგენელთა აქტიურობის მნიშვნელობა, რომლებიც ინფორმაციის გამტარ პირებად, შუამავალ რგოლად მოიხსენიეს ადგილობრივმა ექსპერტებმა:

„ვეფიქრობ, მუნიციპალიტეტში მცხოვრები ყველა მოქალაქე ფლობს ინფორმაციას მუნიციპალური პროგრამების შესახებ. ინფორმაციის მიღების საშუალებებზე უკვე ვისაუბრეთ, მაგრამ ამ შემთხვევაში ერთ საიმედო დასაყრდენ საკომუნიკაციო კადრზე ვისაუბრებ, რომელიც შუამავალია მმართველ - აღმასრულებელ რგოლსა და ადგილობრივ მოსახლეობას შორის. ეს არის მერის წარმომადგენელი ადმინისტრაციულ ერთეულებში. წარმომადგენლები არამარტო მუნიციპალურ პროგრამებთან, არამედ სხვა

მნიშვნელოვან საკითხებთან დაკავშირებითაც აწვდის ინფორმაციას მოსახლეობას. ისინი უზრუნველყოფენ აღმასრულებელ რგოლთან მოსახლეობის შეხვედრებს და ეს ძალზედ მნიშვნელოვანია“ - **საჯარო მოხელე.**

3.2 ეფექტიანობა

საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატების ერთ-ერთი გამოხატულება არის ეფექტიანი ადგილობრივი მომსახურება. ამ საკითხში კი პირველადია, თუ რამდენად არის მორგებული არსებული პროგრამები და პროექტები მოქალაქეთა სხვადასხვა ჯგუფის საჭიროებებს.

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებმა საშუალება მოგვცა გაგვეჩვენა მოსახლეობისთვის რამდენად იოლია **თვითმმართველობის უწყებებისთვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა.** უმრავლესობას (69,50%) უჭირს ამაზე პასუხის გაცემა, 24,50% თვლის, რომ ეს მარტივი პროცედურაა და 6% მას რთულ პროცედურად მიიჩნევს.

ბოლო ერთი წლის განმავლობაში **სასურველი უწყების წარმომადგენელთან შესახვედრად, ელექტრონული ჩაწერის პრინციპით** ისარგებლა მხოლოდ 6,60%-მა, არ უსარგებლია 53,60%-ს და ამის შესახებ ინფორმაცია არ ქონდა 39,80%-ს.

რაოდენობრივი მონაცემებით, **საკითხები, რომელთა მოსაგვარებლადაც რესპონდენტებმა ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მუნიციპალიტეტს მიმართეს,** შეეხებოდა ჯანდაცვას, მედიკამენტებით დახმარებას, ოპერაციის დაფინანსებას - 49,66%, სოციალურ დახმარებას (ძირითადად იგულისხმება ფულადი დახმარება) - 18,67%, ცნობის გაცემას - 12,58%, შეშის მიღებას - 13,90%, სახურავის შეკეთებას/სამშენებლო მასალით უზრუნველყოფას - 7,94%, მიწის გაფორმებას - 25,16%, ფართის დაკანონებას - 1,32%, ვაუჩერის მი-

ლებას - 6,60%, საბავშვო მოედნის მშენებლობას - 1,98%, საზოგადოებრივი ტრანსპორტის მუშაობის გაუმჯობესებას - 5,29%, ნავის გატანას - 1,32%, წყლის მიწოდებას (მათ შორის ხარისხიანი წყლის) და სანიაღვრე არხების გამართვას - 3,97%, დასაქმებას -5,29% და ქალაქის ურბანიზაციის პროექტს/სკვერების კეთილმოწყობას/ქუჩების განათებას - 1,98%. ამ მონაცემთა ანალიზი საშუალებას გვაძლევს, დავასკვნათ, რომ მოქალაქეებისთვის ყველაზე მნიშვნელოვანი სოციალური საკითხებია.

პრობლემაზე რეაგირების ხარისხის განსაზღვრისას **მიღებული მომსახურებით კმაყოფილება** რაოდენობრივი კვლევის შედეგად, შემდეგნაირად შეაფასეს: **მერიის მიერ მიღებული მომსახურებით** კმაყოფილებას გამოხატავს გამოკითხულთა 68,88%, უკმაყოფილოა მხოლოდ 21,85%, ძალიან უკმაყოფილო 1,32% და ძალიან კმაყოფილი 7,95%; **საკრებულოს მიმართ** კმაყოფილებას ხაზს უსვამს რესპონდენტთა 62,25%, უკმაყოფილოა 21,85%, ძალიან უკმაყოფილო 7,95% და ძალიან კმაყოფილი 7,95%. **სოფლებში მერის წარმომადგენლის** მიმართ კმაყოფილება გამოხატა გამოკითხულთა 58,28%-მა, უკმაყოფილება 10,60%-მა, ძალიან უკმაყოფილება 1,32%-მა და ძალიან კმაყოფილება 29,80%-მა.

რაც შეეხება თვითმართველობის მხრიდან მოქალაქეების მიმართვიანობის შემთხვევაში **პრობლემების მოგვარებას**, ბენეფიციართა 50,34% პასუხობს, რომ მათი პრობლემები ნაწილობრივ მოაგვარეს, 16,55% კი აღნიშნავს, რომ მათი პრობლემა რაზეც მიმართეს, მოგვარებულია, პასუხი „დაგვპირდნენ, მაგრამ უზომოდ გაიწელა მოგვარების პროცესი“, 3,97%-ის პოზიციაა, ხოლო 1,32% აღნიშნავს, რომ არც ერთი პრობლემა არ მოუგვარებიათ და არც მიუწოდებიათ წერილობით უარის არგუმენტირებული მიზეზი. 1,98%-თვის ქონდათ მოგვარების მცდელობა, მაგრამ მოიყვანეს არგუმენტირებული მიზეზი, თუ რატომ ვერ ხერხდება პრობლემის მოგვარება, რომლის შესახებ წერილობით აცნობეს.

გამოკითხულთა საკმაოდ დიდ ნაწილს (25,84%) ამაზე პასუხი არ გააჩნია.

თვითმართველობის მხრიდან პრობლემების მოგვარებაზე და დროულ რეაგირებაზე საუბრობენ თვისებრივ გამოკითხვაში ჩართულებიც. აღნიშნავენ, რომ მიმართვიანობის შემდგომ გამოხმაურება მათი მხრიდან არის:

„როცა წამოვჭერი სოფელში მცხოვრებ შშმ პირთა საკითხები, მოსახლეობას ჩაუტარდა გამოკითხვა. მე ვთვლი, რომ მუნიციპალიტეტისათვის მიწოდებული პრობლემები ნაწილობრივ მომიგვარეს. კერძოდ შშმ პირების პრობლემების გასაუმჯობესებლად“ - შშმ პირის ოჯახის წევრი.

„სოფელში ძირითადად საუბნო გზების პრობლემა იდგა. მერიამ გაითვალისწინა მოთხოვნები და ეტაპობრივად შეასრულა. თითოეული მმართველობა, ორგანიზაცია, მისი სამსახურები არსებობს იმისათვის, რომ მოემსახუროს ხალხს“ - სოციალურად დაუცველი.

კითხვაზე, თუ რომელი კონკრეტული ჯგუფის საჭიროებებს ითვალისწინებს ადგილობრივი თვითმართველობა, შემდეგი სურათი მივიღეთ: მონაწილეთა 69,10% თვლის, რომ მთლიანად მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის საჭიროებებია გათვალისწინებული, 30,90%-ის აზრით, გათვალისწინებულია შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების საჭიროებები, 10,60% თვლის, რომ ქალების საჭიროებები ასახულია ბიუჯეტში, 7,40%-ის აზრით, კი მრავალშვილიანი დედების. დაბალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა ოჯახში ძალადობის მსხვერპლი ქალების და ახალგაზრდების საჭიროებებზე. ორივე მოწყვლადი ჯგუფის მაჩვენებელი 3,40%-ს შეადგენს. გაცემული პასუხებიდან გამომდინარე, სპეციფიკური საჭიროებების გათვალისწინება ნაკლებად ხდება, რაც მონაწილეთა 25,50%-ის აზრია.

თვისებრივი კვლევის მონაწილეებმა აქტიურად ისაუბრეს **სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებებსა და პრობლემებზე**, თუ რა მიმართულებების გაუმჯობესებაა მნიშვნელოვანი. გამოიკვეთა ჯანდაცვის პროგრამის გაუმჯობესების და ახალგაზრდების მხარდაჭერის აუცილებლობა:

„ჯანდაცვის სისტემაში ხარჯების გაზრდა, ცოტა რთული საკითხია, თუმცა შესაძლებელია სპონსორის პოვნა და კარგი კლინიკის მშენებლობა, თანამედროვე აპარატურის შემოტანა და კვალიფიციური ექიმების დასაქმება. რამდენი წელია სამშობიარო არ გვაქვს რაიონში“ - დიასახლისი.

„ხარჯების გაზრდა ყველაზე მეტად ჭირდებათ სოციალურად დაუცველებს, შშმ პირებს, უდედმამო ბავშვებს. ამ პრობლემების მოგვარება ეკისრება ადგილობრივ თვითმმართველობას“ - პედაგოგი.

ადგილობრივი ექსპერტების მიერ დასახელდა ის საკითხები, რომლებიც განსაკუთრებულ ყურადღებას საჭიროებენ. პუნქტებად გამოიყო სოციალურად დაუცველთა პრობლემები და ახალგაზრდების მხარდაჭერა შიდა მიგრაციის შესაჩერებლად. ითქვა, რომ შესაბამისი ხელშეწყობის გარეშე ისინი დატოვებენ მუნიციპალიტეტს და ეს პროცესი შეუქცევადი გახდება. მოქალაქეთა აზრით, მეტი ყურადღება უნდა იყოს გამახვილებული თემის ახალგაზრდული ნაწილის პრობლემებზე, თუმცა ისინი თავადაც უნდა ჩაერთონ ამ პროცესებში. სამწუხაროდ, მუნიციპალიტეტში არ არის დანერგილი მომსახურების ეფექტიანობის შეფასების მექანიზმი:

„ჩვენ ხშირად ვიყენებთ სიტყვას თანასწორობას იმისთვის, რომ თანასწორობა მართლაც მოვახდინოთ რეალურად. სოციალური ჯგუფების ინტეგრირება არის საჭირო, მეტი თანადგომა, მეტი დახმარება და რაც უფრო მეტი დახმარება და რაც უფრო მეტი პროგრამა იქნება მუნიციპალიტეტში, რომელიც ამ ჯგუფის

ინტერესებს მოემსახურება, უკეთეს შედეგებს მივიღებთ“ - **რესურსცენტრის ხელმძღვანელი.**

„საყოველთაოდ ცნობილია მუნიციპალიტეტის მოსახლეობისათვის, რომ ადგილობრივი თვითმმართველობა მრავალ სოციალურ პროექტს აფინანსებს. სოციალური პროექტების გარდა, კარგი იქნება თუკი ახალგაზრდული, კულტურულ-შემოქმედებითი და შემეცნებითი ღონისძიებების ორგანიზებას დაეთმობა სათანადო ყურადღება, უფრო მეტად ახალგაზრდები ჩაერთვებიან ამ კუთხით და სხვა მიმართულება მიეცემა მათ ცხოვრებას“ - **საჯარო მოხელე.**

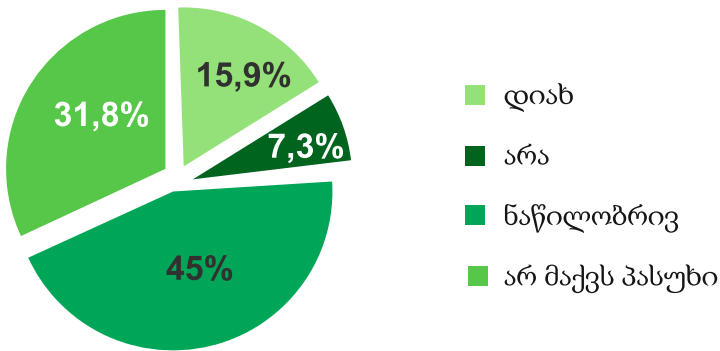
გამოიკვეთა შშმ ბავშვების და მათი ოჯახების უმძიმესი მდგომარეობა, რომელთაც არსებული სოციალური სერვისები გრძელვადიან პერსპექტივაში მდგომარეობას ვერ უმსუბუქებს. მათ სჭირდებათ ძვირადღირებული პრეპარატები, სისტემატური ფიზიოთერაპია, სპეციფიკური კვება, მათ მდგომარეობაზე მორგებული პროგრამები, ანუ კომპლექსური ზრუნვა და მხარდაჭერა თვითმმართველობისგან. დასახელდა ასევე ფიზიკური რეაბილიტაციის დაფინანსების საკითხიც, რასაც მუნიციპალიტეტი მისი სახსრებით ვერ წვდება:

„კი, ბევრჯერ დამხმარებიან, მაგრამ ჩემს შვილს ძვირადღირებული პრეპარატები სჭირდება. იმ პირობებში, როცა დასაქმებულები არ ვართ, გამოსავალი თითქმის არ არსებობს. ძალიან სასოწარკვეთილი ვარ. ფიზიკურად დავდივარ, თორემ შიგნიდან ცარიელი ვარ“ - **შშმ ბავშვის მშობელი.**

„არის ისეთი რეაბილიტაციის პროგრამები, რასაც თვითმმართველობა არ აფინანსებს. ჩვენ ისიც კი არ ვიცით ამას სახელმწიფო დაგვიფინანსებს თუ არა. ან, რა საბუთები უნდა“ - **შშმ პირის მშობელი.**

რაოდენობრივი კვლევით საშუალება მოგვეცა გაგვეგო, გამოკითხულთა აზრით, ადგილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობას სრულად აწოდებს თუ არა ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე/მიწოდებულ მომსახურებაზე. მონაწილეთა უმრავლესობა ფიქრობს, რომ ნაწილობრივ - 45,00%, „დიახ“ პასუხი გასცა 15,90%-მა, ხოლო „არა“ - 7,30%-მა. ამ შეკითხვაზე პასუხი არ ქონდა მხოლოდ 31,80%-ს. (იხ. დიაგრამა 3)

ფიქრობთ, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობად სრულად აწოდებს ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე/მიწოდებულ მომსახურებაზე?



3.3 ინკლუზიურობა

სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობა პოლიტიკის დაგეგმვისა და განხორციელების პროცესში, დემოკრატიული მმართველობის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ელემენტად განიხილება. მოქალაქეთა ჩართულობა დამოკიდებულია მათ ინტერესებზე. თვისებრივი კვლევის მონაწილეთა მხრიდან, კი მუნიციპალურ ცხოვრებაში ჩართვის ინტერესი ნაკლებია:

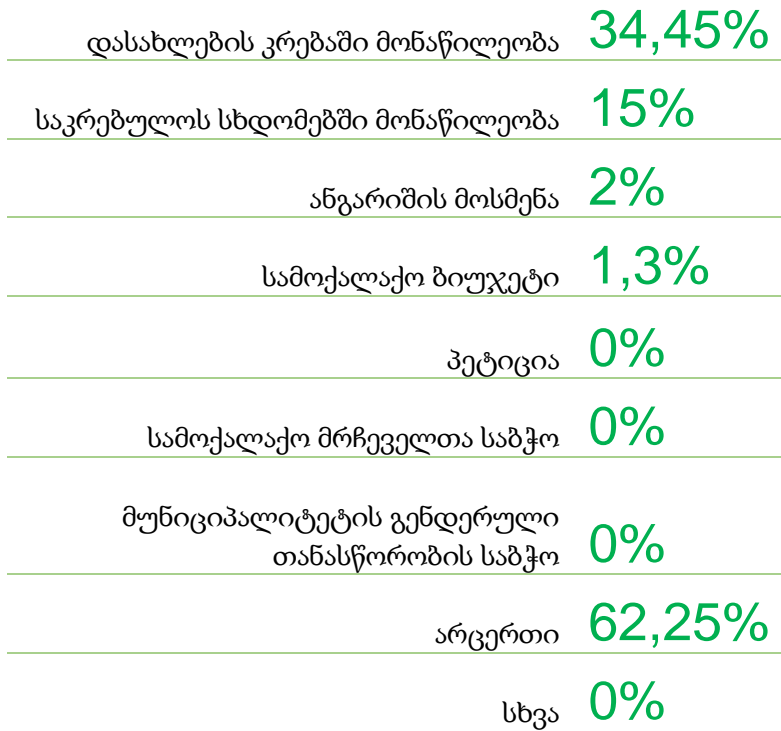
„მიმაჩნია, რომ ადგილობრივმა თვითმმართველობამ და თქვენ, სამოქალაქო ორგანიზაციებმა, ამ მიმართულებით უნდა იმუშაოთ, რათა საზოგადოების თვითშეგნების ამაღლება მოხდეს ჩართულობასთან დაკავშირებით. მოქალაქეთა ჩართულობა ზოგადად ხდება დასახლებების კრებებზე, როდესაც ადგილობრივი ხელმძღვანელები მიდიან მოსახლეობასთან, ერკვევიან რა ჭირდებათ, რა არის მათთვის პრიორიტეტი, ცდილობს დაინერგოს სიახლეები, მხარდაჭერა გამოხატოს ადგილობრივი მოსახლეობისადმი, გაითვალისწინოს ბიუჯეტში შესაბამისი სახსრები. ეს ძალზედ მნიშვნელოვანი და პრიორიტეტულია. გასათვალისწინებელია ის ფაქტი, რომ ასეთ შემთხვევაში მოსახლეობის ნდობა მეტია, რაც ზრდის ჩართულობას. რაც შეეხება საკრებულოს სხდომებს, ამ მხრივ შეზღუდვა ნამდვილად არ არის და მე მომსწრე ვარ ფაქტის, როცა დარბაზში ბიუჯეტი იხილებოდა, რამდენიმე ადგილობრივი მოქალაქე ესწრებოდა ამ პროცესს. შეზღუდვა არ არის. მთავარია, მსგავსი პროექტების განხილვაში ჩართვის მხრივ, საზოგადოებისგან იყოს ინტერესი“ - **საჯარო მოხელე.**

რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოვლინდა მოქალაქეთა პოზიცია საკითხზე, აცნობიერებენ თუ არა ადგილობრივი საჯარო მოხელეები მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობას. პასუხები ასე განაწილდა: დიახ - 23,20% და ნაწილობრივ - 41%; არა - 3,30%, პასუხი არ აქვს გამოკითხულთა 32,50%-ს. ხოლო ის, თუ რა საკითხებში ხდება მოქალაქეთა ჩართულობის წახალისება/ უზრუნველყოფა, რესპონდენტების შედარებით მეტი ნაწილი მიიჩნევს, რომ ეს არის ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესი (49,70%), ასევე მუნიციპალური პროგრამების შემუშავება (23,20%), მოქალაქეების საჭიროებების იდენტიფიცირება (11,90%), მოქალაქეების ინიციატივების განხილვა (6,60%), ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვა (1,30%).

რაოდენობრივმა კვლევამ ცხადყო, რომ მოსახლეობა მეტ-ნაკლებად ფლობს ინფორმაციას მოქალაქეთა ჩართულობის ფორმების შესახებ. მონაწილეობის ყველაზე გავრცელებული ფორმა, რა-

ოდენობრივი მონაცემის თანახმად, დასახლების კრებებში მონაწილეობაა, რასაც გამოკითხულთა 34,45% უსვამს ხაზს. დანარჩენ ფორმებზე დაფიქსირდა ძალიან დაბალი მაჩვენებელი: ანგარიშის მოსმენა -1,30%, საკრებულოს სხდომებში მონაწილეობა -2%. საერთოდ 0% დაფიქსირდა ისეთ ფორმებზე, როგორც არის სამოქალაქო ბიუჯეტი, პეტიცია, სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო, მუნიციპალიტეტის გენდერული თანასწორობის საბჭო. ხოლო არც ერთი ფორმით არ უსარგებლია 62,25%-ს. (იხ. დიაგრამა 4)

სამოქალაქო ჩართულობის როგორი ფორმა გამოიყენებიათ?



ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიაზეც, საუბარი შეეხო მოქალაქეთა ჩართულობის მაჩვენებლის გაზრდას. დაფიქსირდა, რომ ისინი ინერტულები არიან და მნიშვნელოვანია მათი გააქტიურება:

„ძალიანკარგი იქნება მოქალაქეების მონაწილეობა. განსაკუთრებით, თუ გაძლიერდება ახალგაზრდების ჩართვა მართვის პროცესში და შშმ პირები, რომლებსაც აქვთ უნარი, საზოგადოების აქტიური წევრები გახდებიან“ - პედაგოგი.

„ბევრი პროექტი ხორციელდება ვანში, მაგრამ მოსახლეობა არ არის ინფორმირებული. ეკონომიკის და სოფლის მეურნეობის სამინისტროებს არ ჰყავთ ადგილობრივი წარმომადგენლები რაიონში, თუ არ ჩავთვლით საინფორმაციო სერვისს. საჭიროა ხელისუფლების ჩართულობა ტურიზმის და ეკონომიკის მხრივ, მაგალითად ღვინის გზის მოწყობა, მარნების და საოჯახო სასტუმროების მოწყობაში დახმარება“ - პენსიონერი.

„მოქალაქეები ამ კუთხით უფრო პასიურები არიან, მოსახლეობის დიდმა ნაწილმა არც კი იცის რომ შეუძლია საკრებულოს სხდომებზე დასწრება, არ იციან, რომ შეუძლიათ მონაწილეობა გადაწყვეტილებების მიღებაში, თუნდაც წინადადებების წარდგენის, პეტიციის, შეხვედრების ინიცირების სახით. საჭიროა მათი მეტი ინფორმირებულობა“ - შშმ პირი.

„ვფიქრობ, რომ მოქალაქეთა ჩართულობის პასუხისმგებლობა, თვითშეგნება უნდა გაიზარდოს. ინფორმირების გაზრდასთან დაკავშირებით ზუსტადაც უნდა ვიმუშავოთ ყველა ჩვენგანმა, რომ მივაწოდოთ ინფორმაცია იმ ნებისმიერ საკითხზე, რაც უნდა განიხილოს, ამ მეტად ავუხსნათ, განხილვაში მათი როლი რა-ოდენ პრიორიტეტულია და რაოდენ მნიშვნელოვანი იქნება მათი აზრი ამ პროექტის განხორციელების პროცესში“ - სახელოვნებო, განათლებისა და ტურიზმის განვითარების ცენტრის დირექტორი.

სურვილის შემთხვევაში, ქონდათ თუ არა საშუალება მომსახურებასთან დაკავშირებული შენიშვნები მიეწოდებინათ შესაბამისი უწყებისთვის, დადგინდა, რომ უმრავლესობას, რაც მონაწილეთა 65,60%-ს შეადგენს, არ ქონდა მცდელობა, მხოლოდ 8,60% პასუხობს, რომ ქონდა და პასუხი „არა“ შემოხაზა 25,80%-მა. შენიშვნების მიწოდების ძირითად ფორმებად გამოყენებულ იქნა: პირადი შეხვედრა შესაბამისი უწყების წარმომადგენლებთან (11,92%), მუნიციპალიტეტის ფეისბუქგვერდზე/ვებგვერდზე პოზიციის დაფიქსირება (0,66%) და წერილი (1,32%).

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

გამოკითხულები აფიქსირებენ თავიანთ პოზიციას სამოქალაქო ორგანიზაციების როლზე მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობის საკითხში. მათ 58,30%-ს შეუძლია დაასახელოს ერთი, ერთზე მეტი - 39,10%-ს და სამზე მეტი - 2,60%-ს. რესპონდენტთა აზრით, აუცილებელია კონსულტაციის მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდული შეხვედრები მოქალაქეებთან (73,50%), ასევე მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში მოქალაქეობის ჩართვა (11,90%), უფრო მეტი დარგობრივი პროფილის/სპეციფიკურ საკითხებზე პასუხისმგებელი საჯარო მოხელის შტატის არსებობა (3,97%), მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის გაძლიერების გზით (6%), გენდერული თანასწორობის, სამოქალაქო მრჩეველთა და სხვა საბჭოების ფორმატის ქმედითობის გაზრდა (3,97%).

ადგილობრივი ექსპერტების აზრით, მოქალაქეთა ჩართულობის უზრუნველსაყოფად, აუცილებელია საზოგადოების აქტიურობა, რასაც სწორედ სამოქალაქო ორგანიზაციების გააქტიურება შეუწყობს ხელს:

„ყველაზე მთავარი ასეთ დროს არის საზოგადოებრივი აქტიურობა. საზოგადოების აქტიურობას, პირველ რიგში, ასეთი ტიპის სამოქალაქო ორგანიზაციების გაძლიერებაში ვხედავ. მათი როლი ძალიან მნიშვნელოვანია. კიდევ ერთხელ ვამბობ, ის შეხვედრები, რომელსაც თქვენ, თუ თქვენი ტიპის სხვადასხვა სამოქალაქო ორგანიზაციები აწარმოებთ, რომლებიც ახდენენ ინფორმაციის მიწოდებას, პრობლემის დანახვას, მათ ანალიზს, საბოლოო ჯამში მიყავთ საზოგადოება უკეთესი ხვალისდელი დღისკენ. ე. ი. თქვენი როლი არის შეუფასებელი“ - **რესურსცენტრის ხელმძღვანელი.**

„ვფიქრობ, პირველ რიგში მოვიწვიოთ და გავაცნობიეროთ მოქალაქეები, ვუთხრათ რაოდენ მნიშვნელოვანია მათი სიტყვა, მათი შემოთავაზება ნებისმიერ საკითხთან დაკავშირებით. ისინი დანახავენ და იტყვიან „ჩვენც გვეთქმის, ჩვენც შეგვიძლია, ჩვენც ინიციატორები გავხდებით გარკვეული სიახლის დანერგვაში“ და გაიზრდება ორმხრივი ჩართულობა მოსახლეობის და მმართველობის. სასურველია როგორც სამთავრობო, ასევე არასამთავრობო ორგანიზაციებიც იყვნენ სათანადოდ ჩართულნი საზოგადოების ინფორმირებულობაში. ინფორმაციის გავრცელება არ არის არც მარტივი, და არც რთული, მთავარია სწორად იყოს მიმართული და მიტანილი თითოეულ ოჯახამდე. ყველაზე კარგად ინფორმაციას მიაწოდებს ჟურნალ-გაზეთები, ბუკლეტები, ბანერები, სოციალური ქსელი, ვებგვერდი და ადამიანები მოახდენენ რეაგირებას. შეხვედრებიც ძალიან მნიშვნელოვანია. თუ ადგილობრივი მმართველობის ხელმძღვანელები 3 სთ-ზე დაგეგმავენ მოსახლეობასთან შეხვედრას, შეიძლება ამ დროისთვის ყველას არ ქონდეს შეხვედრაზე დასწრების საშუალება, მაგრამ სადამოს, თავისუფალ დროს, წაიკითხა ბეჭდური ვერსია და გაეცნო ინფორმაციებს, ამიტომ ბეჭდური ორგანოს არსებობა ძალზედ მნიშვნელოვანია“ - **საჯარო მოხელე.**

იმაზე, თუ რამდენად ეფექტურია მოსახლეობის თანამშრომლობა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან მოქალაქეთა კეთილდღეობის

ხელშეწყობისთვის, აღმოჩნდა, რომ უმრავლესობისთვის ეფექტურია (77,5%), 11,9% თვლის, რომ არ არის ეფექტური, ხოლო 10,6%-სთვის ძალიან ეფექტურია.

საინტერესო სურათი მივიღეთ რაოდენობრივ კვლევაში იმის შესახებ, თუ რაში ხედავენ ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების პროცესში. მონაწილეების 27,80% ამას ხედავს ინფორმირებასა და განათლებაში. უმრავლესობის აზრით, ასევე მნიშვნელოვანია მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან (48,7%), მათი მხრიდან ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვეტის ადვოკატირება (29,8%), რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი/მონიტორინგი (15,9%), მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის/ადგილობრივი ჩართულობის ხელშეწყობა (22,5%), მოქალაქეთა უფლებების დაცვა (36,4%), მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება (7,3%), ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ლობირება (3,3%) და შეკითხვაზე პასუხი არ აქვს მხოლოდ 6,62%-ს.

საინტერესო იყო რესპონდენტთა ხედვები, რომელი მიმართულებით მიაჩნიათ საჭიროდ ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მეტი მიმართვა. პასუხები ასე კლასიფიცირდა: სოციალური დახმარება (38,4%), ჯანდაცვა (70,9%), ინფრასტრუქტურა (31,1%), ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე (13,2%), სასმელი წყალი (20,5%), წყალარინება (18,5%), შშმ პირების ადაპტირებული გარემო (19,9%), ავარიული სახლების/ეზოების მოწესრიგება (4,6%), მიუსაფარი ცხოველების მართვა (15,9%), მზრუნველობამოკლებული მოხუცებისათვის მხარდაჭერის სერვისები (16,6%), პარკები და გამწვანება (11,9%), სურსათის უვნებლობა (11,3%), საზოგადოებრივი ტრანსპორტი (10,6%), დასუფთავება/

ნარჩენების მართვა (8,6%), სპორტული ღონისძიებები (7,9%), სანიაღვრე ქსელები (6,6%), კულტურა-განათლება (4,6%), ძალადობის მსხვერპლ ქალთა საჭიროებაზე მორგებული მხარდაჭერის სერვისების შექმნა (2,6%).

იმისთვის, რომ მუნიციპალიტეტის მხრიდან მოხდეს მოსახლეობის საჭიროებების დაკმაყოფილება, აუცილებელია არსებული ადგილობრივი რესურსები შესაბამისობაში მოდიოდეს ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებებთან:

„მოქალაქეთა ინტერესების გათვალისწინებისათვის მნიშვნელოვნად აუცილებელია, რომ მიეცეს ადგილობრივ ხელისუფლებას გადაწყვეტილების მიღების უფლება, მაგალითად, ვის მიეცეს სოციალურად დაუცველის სტატუსი და ვის არა. გაცილებით უკეთ იცის თუნდაც მერმა, ან მერის წარმომადგენელმა, როგორ ცხოვრობს ესა თუ ის ოჯახი, ვიდრე ცენტრალურმა ხელისუფალმა იმ დაწერილი ქულების მიხედვით, რომელსაც ითვლის ელექტრონული სისტემა. ვფიქრობ, ეს არის კითხვაზე პასუხი“ - საჯარო მოხელე.

„ადგილობრივი თვითმმართველობის კომპეტენცია უნდა იყოს სოციალური სტატუსის მინიჭება, რადგან მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლებმა უკეთ იციან მათი მოსახლეობის შესაძლებლობები და ამ შემთხვევაში მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლის აზრი აუცილებლად უნდა იქნეს გათვალისწინებული“ - სახელოვნებო, განათლებისა და ტურიზმის განვითარების ცენტრის დირექტორი.

4. დასსკვნა 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 გაამართივა და მოაწესრიგა მართვის საკითხი, გამჭვირვალე გახადა ყველა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია ადგილობრივ პოლიტიკურ პროცესებსა და დღის წესრიგზე. ჩატარებული საქმიანობა თვალსაჩინოა და არის საშუალება, დამყარდეს ინტერაქცია მოქალაქეებსა და ხელისუფლებას შორის.

თუმცა, მიუხედავად იმისა, რომ მოქალაქეებიც აღიარებენ ელექტრონული მომსახურების ეფექტურობას, მაინც რჩება სერიოზული სირთულეები, რადგან, პრაქტიკულად, ამ სერვისს მოქალაქეთა ძალიან მცირე ნაწილი იყენებს. ეს ეხება როგორც საქმიან კომუნიკაციას მუნიციპალიტეტთან, ასევე ინფორმაციის მიღებას ადგილობრივ პროცესებზე (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. 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.

რეკომენდაციები ადგილობრივ ხელისუფლებას

საჯარო რეფორმის წარმატებისთვის აუცილებელია მუნიციპალიტეტში სათანადო ინფორმაციის გავრცელება, ელექტრონული მომსახურების პოპულარიზაცია:

- უმნიშვნელოვანესია მუნიციპალიტეტმა შეიმუშაოს კომუნიკაციის სტრატეგია, რათა მოსახლეობა სრულად იყოს ინფორმირებული საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ. ამ კუთხით მნიშვნელოვანია მერის წარმომადგენლის ინსტიტუტის გააქტიურება, ასევე, ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების, აქტიური სათემო ჯგუფების რესურსის გამოყენება.
- ინფორმაციის გავრცელების ძირითად წყაროებს მუნიციპალიტეტის მიერ უნდა დაემატოს ბეჭდვითი მედია, რომელიც მნიშვნელოვან როლს ასრულებს მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის ინფორმირებაში. მოსახლეობის იმ ნაწილისთვის, რომელსაც ელექტრონულ პლატფორმებზე ხელი ნაკლებად მიუწვდება, სასურველია, ინფორმაციის გაცემა მოხდეს ბეჭდური მასალების საშუალებით.
- ელექტრონული მომსახურების და მისი გამოყენების შესახებ ინფორმაციის გავრცელებაში ალტერნატიული საინფორმაციო რესურსების გამოყენება (საინფორმაციო ფურცლები, ბანერები, ტელევიზია, შეხვედრები მოსახლეობასთან).
- სასურველია მუნიციპალიტეტის ვებგვერდის, ფეისბუქგვერდების ცნობადობის გაზრდა და ინტერაქტიული დიალოგის ფორმატის დანერგვა.

მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესებისთვის

- მუნიციპალიტეტი არ აწარმოებს მოსახლეობის საჭიროებათა კვლევას, გარდა კანონით განსაზღვრული ვალდებულების, მოახდინოს პრობლემათა იდენტიფიცირება სოფლის მხარდამჭერი პროგრამების ფარგლებში. სასურველია, მუნიციპალიტეტში ადგილობრივი პრიორიტეტების არჩევის და სოციალური პროგრამების დაგეგმვის დროს, გათვალისწინებულ იქნას განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროებები. შემუშავდეს პროგრამები, რომელთაც ექნებათ უფრო გრძელვადიანი ხასიათი.

- სასურველია ხელი შეეწყოს ახალგაზრდების დაბრუნებას მუნიციპალიტეტში, შეიქმნას შიდა მიგრაციის შეკავების ღონისძიებების ადგილობრივი სტრატეგია. ამისთვის მაქსიმალურად იქნეს გამოყენებული ადგილობრივი ბიზნესის რესურსი და მოხდეს ბიზნესის წახალისება.

ადგილობრივი მონაწილეობის საკითხი

- თვითმმართველობის საქმიანობის ეფექტურობისთვის მოხდეს მოქალაქეთა მეტი ჩართულობის უზრუნველყოფა, რისთვისაც მნიშვნელოვანია მათი ინიციატივების წახალისება, უწყვეტი დიალოგის ხელშეწყობა.

რეკომენდაციები ცენტრალური ხელისუფლების მიმართ

- მნიშვნელოვანია დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის დაჩქარება და ცენტრალური და ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების გამიჯვნა რიგ სფეროებში, რაც ხელს შეუწყობს ადგილობრივ დონეზე მოქალაქეთა მომსახურების გაუმჯობესების და კეთილდღეობის უზრუნველყოფას.

არასამთავრობო ორგანიზაციების სოციალური პარტნიორობის სისტემაში მონაწილეობა

- 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).
- მნიშვნელოვანია, რომ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებმა, რომლებიც ადგილობრივ დონეზე ფუნქციონირებენ, ან სამოქმედო არეალად არჩეული აქვთ ვანის მუნიციპალიტეტი, ხელი შეუწყონ ადგილობრივ მოქალაქეებს არსებული სერვისებით შეუფერხებლად სარგებლობაში, მასზე მეტი ინფორმაციის მიღებასა და რაც მთავარია, სერვისების გამოყენებისათვის სათანადო უნარების გამომუშავებაში.