



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
The European Union for Georgia



საჯარო მმართველობის
რეფორმის (PAR)
გაბატონების პროცესში
მოსახლეობის საფირობათა
შეფასება
დასავლეთ საქართველოს
8 მუნიციპალიტეტში

კონსოლიდირებული

ანგარიში N1

www.csoforum.ge
www.facebook.com/CSOForum.FS/

ქუთაისი
2020

პუბლიკაცია შექმნილია ევროკავშირის მხარდაჭერით.
მის შინაარსზე სრულ პასუხისმგებლობას იღებენ:
კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“,
მენარმე ქალთა ფონდი,
იმერეთის მხარის მეცნიერთა კავშირი „სპექტრი“
და, შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.

დაიბეჭდა პროექტის „გურიის, იმერეთისა და რაჭა-ლეჩხუმის სამოქალაქო
სამოგადოების ორგანიზაციების საერთო ფორუმი საჯარო მმართველობის
რეფორმის საგზაო რუკის მონიტორინგის მიზნით“ ფარგლებში

პროექტის დირექტორი:

ალლა ბამახარია

კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“

პროექტის კოორდინატორები:

თეა თორინავა

კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“

მერი ბელაშვილი

მენარმე ქალთა ფონდი

ქეთევან ცხაკაია

იმერეთის მხარის მეცნიერთა კავშირი „სპექტრი“

დამკავშირებელი - ლია კოსტავა

საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) მათარების პროცესში მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების კონსოლიდირებული ანგარიში	4
--	---

იმერეთის რეგიონი

ვენის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის მათარების პროცესში მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების ანგარიში	19
--	----

თერჯოლის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის მათარების პროცესში მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების ანგარიში	37
---	----

ბაღდათის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის მათარების პროცესში მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების ანგარიში	55
---	----

ხონის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის მათარების პროცესში მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების ანგარიში	73
--	----

რაჭა-ლეჩხუმის და ქვემო სვანეთის რეგიონი

მოქალაქეთა ადგილობრივი საჭიროებების კვლევა ამბროლაურის მუნიციპალიტეტში	93
--	----

მოქალაქეთა ადგილობრივი საჭიროებების კვლევა ცაგერის მუნიციპალიტეტში	109
--	-----

გურიის რეგიონი

ანგარიში განსაკუთრებული მოთხოვნილებების მქონე მოსახლეობის საჭიროებების შეფასების შესახებ ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტი	125
---	-----

ანგარიში განსაკუთრებული მოთხოვნილებების მქონე მოსახლეობის საჭიროებების შეფასების შესახებ ოზურგეთის მუნიციპალიტეტი	141
---	-----

საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) ბათარების პროცესში მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების კონსოლიდირებული ანგარიში

ეკატერინე გამახარია
ფონდი „სოხუმის“ პროგრამების განვითარების და
ადვოკატირების მენეჯერი,
თბილისის წარმომადგენლობის ხელმძღვანელი

შესავალი

4

საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) წარმატებით განხორციელება ფუნდამენტურ როლს ასრულებს საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე და წარმატებული განვითარების და მოსახლეობის კეთილდღეობის ამაღლების უმთავრეს წინაპირობას წარმოადგენს. „საქართველო-ევროკავშირის ასოცირების შესახებ შეთანხმების“ თანახმად,¹ ქვეყანამ საკუთარ თავზე აიღო სიღრმისეული საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების ვალდებულება, რაც ანგარიშვალდებული, ეფექტიანი, ინკლუზიური, გამჭვირვალე და პროფესიონალური საჯარო სამსახურის შექმნაში გამოიხატება. რეფორმის მიმდინარეობისას სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების და მოქალაქეთა მონაწილეობა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში აღნიშნული რეფორმის წარმატების საწინდარია, რაც ხელს შეუწყობს არა მხოლოდ ქვეყნის დემოკრატიული, ღია და კარგი მმართველობის დანერგვას, არამედ გაზრდის მოსახლეობის ნდობას პოლიტიკური სისტემების მიმართ, უზრუნველყოფს მოსახლეობის საჭიროებებზე მორგებული პოლიტიკის შემუშავებას და გააძლიერებს მიღებული გადაწყვეტილებების ლეგიტიმურობას.

რეფორმის წარმატებით განხორციელებისთვის შემუშავდა **საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020**. დოკუმენტი მიზნად ისახავს ყოვლისმომცველი კონცეპტუალური ჩარჩოსა და მექანიზმების შექმნას 2020 წლამდე, „რომელიც მიმართული იქნება გამჭვირვალე, პროგნოზირებადი, პასუხისმგებელი და ეფექტური სახელმწიფო მართვისკენ, დააკმაყოფილებს საზოგადოების მოთხოვნებს და იქნება ევროპულ სტანდარტებთან მისადაგებული“². გზამკვლევის

1 ასოცირების შესახებ შეთანხმება, ერთი მხრივ, საქართველოსა და, მეორე მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ ნევრ სახელმწიფოებს შორის „საქართველო-ევროკავშირის ასოცირების შესახებ შეთანხმება“, მუხლი 4, ხელმისაწვდომია <http://www.parliament.ge/ge/ajax/downloadFile/34753/AA>

2 საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020, გვ. 6, ხელმისაწვდომია <http://gov.ge/files/423-49307-925454-%E1%83%A1%E1%83%90%E1%83%AF%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%9D%E1%83%9B%E1%83%9B%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%97%E1%83%95%E1%83%94%E1%83%9A%E1%83%9D%E1%83%91%E1%83%98%E1%83%A1%E1%83%A0%E1%83%94%E1%83%A4%E1%83%9D%E1%83%A0%E1%83%9B%E1%83%98%E1%83%A1%E1%83%92%E1%83%96%E1%83%90%E1%83%9B%E1%83%99%E1%83%95%E1%83%9A%E1%83%94%E1%83%95%E1%83%982020.pdf>

ჯეროვნად შესრულებისთვის, 2015 წლიდან დღემდე საქართველოს ხელისუფლებამ არაერთი სამოქმედო გეგმა და სტრატეგიული დოკუმენტი დაამტკიცა, მათ შორის - საჯარო მმართველობის რეფორმის სამი სამოქმედო გეგმა³, ღია მმართველობის საქართველოს 2018-2019 წლების სამოქმედო გეგმა⁴, ასოცირების ხელშეკრულების დღის წესრიგი 2017-2020⁵. გარდა ამისა, გაეროს მდგრადი განვითარების 17-ვე მიზანი ეროვნულ პრიორიტეტად განისაზღვრა⁶.

საჯარო მმართველობის რეფორმის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს კომპონენტს ადგილობრივი თვითმმართველობის რეფორმა წარმოადგენს, რომლის მიზანია დეცენტრალიზაციის პროცესის გაუმჯობესება და ადგილობრივ დონეზე უკეთესი მმართველობის მიღწევა. PAR-ის ახალ 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმაში ადგილობრივი თვითმმართველობის მიმართულებით, გათვალისწინებულია ორი ძირითადი ამოცანა: ა) თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების გაფართოება; ბ) ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით, მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება.

მიუხედავად ამისა, დღესდღეობით, ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მომსახურების დაწერგვა ძალიან ნელი ტემპით მიმდინარეობს და მოსახლეობის მონაწილეობისა და ანგარიშვალდებულების პრაქტიკა საკმაოდ სუსტია. საქართველოს მუნიციპალიტეტების 2019 წლის ერთიანი ეროვნული შეფასების მიხედვით,⁷ მუნიციპალიტეტების ელექტრონული მმართველობის საერთო მაჩვენებელი 32%-ს შეადგენდა, ხოლო საჯარო ინფორმაციის ონლაინ მოთხოვნის საშუალება მუნიციპალური ვებგვერდების 20%-ს გააჩნდა. საგულისხმოა ასევე, რომ ევროკავშირისა და ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD) მმართველობის განვითარებისა და მენეჯმენტის მხარდაჭერის ინიციატივის (SIGMA) 2018 წლის შეფასებით, საჯარო პოლიტიკის შემუშავების პროცესში მოსახლეობასთან საჯარო კონსულტაციების შეფასების კომპონენტში საქართველომ 5 შესაძლო ქულიდან 0 ქულა მიიღო⁸. SIGMA-ს შეფასებით, არ არის დანერგილი პოლიტიკის შემუშავების პროცესში მოქალაქეებთან კონსულტაციების გამართვის სისტემური და სავალდებულო მიდგომა, პოლიტიკის შემუშავება არ ეფუძნება მოსახლეობის, განსაკუთრებით კი, სპეციფიკური საჭიროებების მქონე პირების, საჭიროებათა კვლევას და ანალიზს. არსებული რეგულაციები მხოლოდ ზოგად და არასავალდებულო ხასიათს ატარებს.

3 გზამკვლევის განხორციელების მიზნით, შემუშავდა სამოქმედო გეგმა 2015-2016, მოგვიანებით კი - სამოქმედო გეგმა 2017-2018 და 2019-2020 წლებისთვის. საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა 2019-2020, ხელმისაწვდომია:

<http://gov.ge/files/72422-72422-512614-%E1%83%A1%E1%83%90%E1%83%9B%E1%83%9D%E1%83%A5%E1%83%9B%E1%83%94%E1%83%93%E1%83%9D%E1%83%92%E1%83%94%E1%83%92%E1%83%9B%E1%83%902019-2020-%E1%83%90%E1%83%A6%E1%83%AC%E1%83%94%E1%83%A0%E1%83%98%E1%83%9A%E1%83%9D%E1%83%91%E1%83%90.pdf>

4 ღია მმართველობა საქართველოს 2018-2019 წლების სამოქმედო გეგმა, გამონვევა 1, ვალდებულება 2, ხელმისაწვდომია

[http://procurement.gov.ge/getattachment/International-Cooperation/Action-Plans/\(OGP\)/OGP-2018-2019-AP.pdf.aspx](http://procurement.gov.ge/getattachment/International-Cooperation/Action-Plans/(OGP)/OGP-2018-2019-AP.pdf.aspx)

5 ასოცირების ხელშეკრულების დღის წესრიგი 2017-2020, პრიორიტეტი 2.2, ხელმისაწვდომია

<http://infocenter.gov.ge/uploads/files/2017-11/1511272286--annex-ii---eu-georgia--association--agenda--text.pdf>

6 გაეროს მდგრადი განვითარების 17-ვე მიზანი ეროვნულ პრიორიტეტად განისაზღვრა

იხ.: <http://gov.ge/index.php?lang=id-&sec-id=198&info-id=62670>.

7 ადგილობრივი თვითმმართველობის ინდექსი, „საქართველოს მუნიციპალიტეტების ერთიანი ეროვნული შეფასება“, 2019

8 The Principles of Public Administration Policy Development and Co-ordination - Georgia, SIGMA Programme, 2018, გვ. 40, იხ.: <http://www.sigmaweb.org/publications/Baseline-Measurement-Report-2018-Georgia.pdf>.

ადგილობრივ დონეზე საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატების უზრუნველსაყოფად განსაკუთრებულ მნიშვნელობას იძენს რეგიონებში სამოქალაქო საზოგადოების აქტიური ჩართულობით პოლიტიკური დიალოგის წამოწყება, მათი მხრიდან რეფორმის მონიტორინგი, ადგილებზე არსებული პრობლემების იდენტიფიცირება და ადვოკატირება და გადანყვეტილების მიღების პროცესში უშუალო მონაწილეობა.

ადგილობრივ დონეზე, საჯარო მმართველობის რეფორმის ეფექტიანი განხორციელების მიზნით, კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ მენარმე ქალთა ფონდთან და იმერეთის მეცნიერთა კავშირ „სპექტრთან“ პარტნიორობით ახორციელებს პროექტს „გურიის, იმერეთისა და რაჭა-ლეჩხუმის სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საერთო ფორუმი საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის მონიტორინგის მიზნით“, რომელიც მხარდაჭერილია ევროკავშირის მიერ. პროექტის ფარგლებში, იმერეთის, გურიის, რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის რეგიონების 8 მუნიციპალიტეტში მოქმედი 16 სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციის მიერ⁹ განხორციელდა მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან განეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის/მონაწილეობის ხარისხის შესაფასებლად. კვლევის შედეგად გამოვლენილი მიგნებები და გამომუშავებული რეკომენდაციები საფუძვლად დაედება მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების ასახვას მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში და ადვოკატირების სტრატეგიის შემუშავებას, მიმართულს არსებული ხარვეზების აღმოფხვრისკენ, როგორც ადგილობრივ, ასევე ეროვნულ დონეზე.

1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის მიზანია ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეთათვის განეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის შესწავლა და შეფასება და მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ინფორმაციების საფუძველზე კონკრეტული რეკომენდაციების შემუშავება ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესებისათვის.

კვლევის ამოცანებია:

1. მოქალაქეთა, მათ შორის განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე მოსახლეობის, საჭიროებათა შესწავლის შედეგად გამოვლენილი პრობლემების და გამონწვევების ადვოკატირება შესაბამის უწყებებში ადგილობრივ და ეროვნულ დონეზე;
2. მოქალაქეთა პრიორიტეტული საკითხების ინტეგრირება მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

⁹ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციები: „თანასწორობა ახლა“, „სამოქალაქო სპექტრი თანასწორობა“ (ბაღდათი), განათლებისა და განვითარების ცენტრი „ედელვაისი“, ხონის დევნილთა საინიციატივო ჯგუფი (ხონი), „თანადგომა - 2020“, „მოქალაქეთა აქტიურობა ეფექტური მმართველობისა და სამართლიანობისთვის“ (ვანი), ბავშვთა უფლებების დაცვისა და მოქალაქეობრივი აღზრდის კავშირი „ბავშვები - საქართველოს მომავალი“, „ქალები საქართველოს მომავლისთვის“ (თერჯოლა), რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის თვითმმართველობის რესურს ცენტრი, რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის რეგიონალური ჰაბი - „აფხაზინტერკონტი“ (ამბროლაური), „აქტიური მოქალაქე - ანგარიშვალდებული ხელისუფლება“, „ცაგერის ქალთა უფლებებისა და თანასწორობის ცენტრი“ (ცაგერი), საინფორმაციო ცენტრი, საქართველოს სასოფლო დარბაზი (ლანჩხუთი), განათლებისა და თანასწორობის ცენტრი, „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“ (ოზურგეთი)

მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის მეთოდოლოგია: საჭიროებათა კვლევა ჩატარდა რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდების გამოყენებით. პირველ ეტაპზე განისაზღვრა კვლევის ინსტრუმენტი, რომლის ინდიკატორები შეთანხმდა პროექტის პარტნიორებთან და შემუშავდა რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის კითხვარები. რაოდენობრივი კვლევის-თვის შემუშავებულ იქნა სტრუქტურირებული კითხვარი/ანკეტა, რომელიც, ძირითადად, შედგებოდა დახურული შეკითხვებისგან, თუმცა რესპონდენტებს ეძლეოდათ საშუალება, დაეფიქსირებინათ საკუთარი აზრი საკითხთან დაკავშირებით, ან აერჩიათ პასუხის რამდენიმე ვარიანტი. თვისებრივი კვლევის ფარგლებში გამოყენებულ იქნა ფოკუსური ჯგუფური დისკუსიის ტექნიკა და ჩაღრმავებული ინდივიდუალური ინტერვიუ წინასწარ შემუშავებული სტრუქტურირებული კითხვარის გამოყენებით. აღნიშნულ კონსოლიდირებულ ანგარიშში ასახული მიგნებები ეყრდნობა 8 მუნიციპალიტეტის¹⁰ კვლევის შედეგად მიღებული მონაცემების განზოგადებულ ანალიზს.

კვლევის ადგილი და სამიზნე ჯგუფები - საქართველოს სამი რეგიონის - იმერეთი, გურია, რაჭა-ლეჩხუმი და ქვემო სვანეთის 8 მუნიციპალიტეტის მოქალაქეები. აღნიშნული კვლევა რეპრეზენტატიულია და იძლევა განზოგადების საშუალებას. რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა მოქალაქეთა განსხვავებული სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების გათვალისწინებით. კვლევამ მთლიანობაში მოიცვა სამიზნე მუნიციპალიტეტებში მცხოვრები 1425 ადამიანი, აქედან 882 იყო ქალი, ხოლო 543 - მამაკაცი.

კვლევის ჩატარების დრო - 2020 წლის აპრილი-მაისი.

კვლევის შეზღუდვები - კვლევა ჩატარდა COVID-19-ის პანდემიასთან დაკავშირებული საგანგებო მდგომარეობის პირობებში, რის გამოც რესპონდენტთა უმეტეს ნაწილს გამოკითხვა და ინტერვიუ ჩატარდა ონლაინ რეჟიმში და სატელეფონო კომუნიკაციის გზით.

2. კვლევის ძირითადი მიგნებები - განზოგადებული ანალიზი

ბამფვირვალობა

თვითმმართველობაში გამჭვირვალობის ხარისხი შეფასდა საჯარო მმართველობის რეფორმის და ელექტრონული მომსახურების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირებულობის დონის, სერვისებისადმი და საჯარო ინფორმაციისადმი ხელმისაწვდომობის საფუძველზე.

საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ მოსახლეობის ინფორმირებულობა

- საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ მოსახლეობის ინფორმირებულობა ჯერ კიდევ საკმაოდ დაბალია. აღნიშნულს მონიშნავს მუნიციპალიტეტების როგორც რაოდენობრივი, ასევე თვისებრივი, კონსოლიდირებული მონაცემების ანალიზი, რომლის თანახმად, მოსახლეობის უმრავლესობა მხოლოდ წინააღმდეგარეობის ფაქტორებს რეფორმის შესახებ, რაც განსაკუთრებით გამოიკვეთა ბალდათის (73%), ვანის (55%) და ხონის (52%) მუნიციპალიტეტებში. პასუხის აღნიშნული ვარიანტი გულისხმობს, რომ მოსახლეობას გაუგია რეფორმის შესახებ, თუმცა ისინი არ ფლობენ სიღრმისეულ ინფორმაციას საჯარო მმართველობის რეფორმის არსის და შინაარსის შესახებ. საკმაოდ მაღალია იმ მოქალაქეთა

¹⁰ იმერეთი - ხონი, ბალდათი, თერჯოლა, ვანი; გურია - ოზურგეთი, ლანჩხუთი; რაჭა-ლეჩხუმი და ქვემო სვანეთი - ამბროლაური, ცაგერი.

ლაქეთა წილი, რომელთაც საერთოდ არ გაუგიათ რეფორმის შესახებ. განსაკუთრებით საგულისხმოა ლანჩხუთის (50%) და ამბროლაურის (43%) მუნიციპალიტეტები. მოსახლეობის რიცხვი, რომელსაც აქვს ინფორმაცია რეფორმის შესახებ, ძირითადად, მერყეობს 10%-დან 28%-მდე. რეფორმის შესახებ ინფორმირებულობის ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი - 39% - დაფიქსირდა ცაგერის მუნიციპალიტეტში.

➤ საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმაციის მიღების წყაროდ მუნიციპალიტეტების უმრავლესობაში დასახელდა ტელევიზია (21%-65%). იშვიათია მოსახლეობის ინფორმირება ხელისუფლების წარმომადგენლებთან შეხვედრების გზით. ყველაზე დაბალი მაჩვენებელი ფიქსირდება ბაღდათში (3%), ოზურგეთში (6%), ამბროლაურსა (8%) და ვანში (11%), ხოლო ყველაზე მაღალი - თერჯოლაში (47%). სამიზნე მუნიციპალიტეტების 2%-დან 30%-მდე მოსახლეობა ინფორმაციის წყაროდ ასახელებს არასამთავრობო ორგანიზაციებს. მათ შორის, რეფორმის შესახებ ინფორმაცია საზოგადოებრივი ორგანიზაციებისგან ყველაზე ნაკლებმა გაიგო თერჯოლაში - 0%, ბაღდათში - 2%, ვანში - 10%, ხოლო ყველაზე მაღალი მაჩვენებელია ლანჩხუთში - 30%. აღნიშნული სტატისტიკა ცხადყოფს ადგილობრივ დონეზე რეფორმის პოპულარიზაციისა და მისი განხორციელების პროცესში საზოგადოებრივი ორგანიზაციების ჯერ კიდევ საკმაოდ სუსტ როლს და მონაწილეობას, რაც, ერთი მხრივ, განპირობებულია მათი არასაკმარისი რაოდენობით დიდ ქალაქებს მოშორებულ მუნიციპალიტეტებში და, მეორე მხრივ, რეფორმის შესახებ თავად არასამთავრობო ორგანიზაციების ინფორმირებულობის და ცნობიერების დაბალი ხარისხით.

➤ საჯარო მმართველობის რეფორმის სარგებლიანობა გაცნობიერებული აქვს გამოკითხულთა უმრავლესობას, რომელსაც სჯერა, რომ რეფორმას შეუძლია თვითმმართველობის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება და მოსახლეობისთვის სარგებლის მოტანა. აღნიშნული პოზიცია მუნიციპალიტეტებში განსხვავებულად განაწილდა - 35%-დან 67%-მდე. გამოკითხულთა შორის რეფორმის მიმართ მაღალ ნდობას გამოხატავენ და მომსახურების გაუმჯობესების პერსპექტივაზე იმედებს განსაკუთრებით ამყარებენ ბაღდათის (67%), ვანის (57%) და ოზურგეთის (52%) მუნიციპალიტეტებში.

რესპონდენტების დიდი ნაწილი ცალსახად აღიარებს საჯარო მმართველობის რეფორმის დადებით შედეგებს და აღნიშნავს, რომ თვითმმართველობაში საქმისწარმოების ელექტრონულად განხორციელების შედეგად გაუმჯობესდა საჯარო მოხელეთა მხრიდან ინფორმაციის მიღების და გაცემის მობილობა, დაჩქარდა განცხადებების მიღება, პასუხების გაცემა და დოკუმენტების შემოწმება, საკმაოდ ინტენსიურია ინფორმაციის ცირკულაცია. თუმცა, აქვე აღსანიშნავია, რომ რეფორმის დადებით შედეგებზე მეტწილად საუბრობენ ადგილობრივ ხელისუფლებაში დასაქმებული ადამიანები (საჯარო მოხელეები). რიგითი მოქალაქეების უმრავლესობას უჭირს რეფორმის დადებითი მხარეების შეფასება და თავს იკავებს პასუხისგან (35%-46%). ეს ადასტურებს რეფორმის არსის შესახებ მოსახლეობის ინფორმირების მიმართულებით მეტი ძალისხმევის საჭიროებას. რეფორმის წარმატების წინაპირობას, რესპონდენტთა აზრით, სწორედ მოსახლეობის ნდობა, ინტერესი და მხარდაჭერა წარმოადგენს. ამისთვის კი აუცილებელია რეფორმის შესახებ მოსახლეობის ცოდნის და ინფორმირებულობის დონის გაუმჯობესება და მისი მაქსიმალური ჩართულობის და მონაწილეობის უზრუნველყოფა.

მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურებების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირებულობა და ხელმისაწვდომობა

➤ ელექტრონული მომსახურების შესახებ ინფორმაციას მოსახლეობის უმრავლესობა მეტ-ნაკლებად ფლობს (42%-62%), რაც გულისხმობს, რომ, შესაძლოა, მათ გაუგიათ არსებული

სერვისების შესახებ, მაგრამ ან არასდროს გამოუყენებიათ ისინი პრაქტიკაში, ან აღნიშნული სერვისები მათთვის ხელმიუწვდომელია. სამიზნე მუნიციპალიტეტებში მოსახლეობის წილი, რომელსაც საერთოდ არაფერი გაუგია ელექტრონული სერვისების შესახებ, მერყეობს 22%-დან 37%-მდე, ხოლო ინფორმაციას ფლობს, ძირითადად, 20%-მდე. ელექტრონული სერვისების შესახებ ინფორმირებულობის ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი ფიქსირდება მხოლოდ ცაგერსა (30%) და თერჯოლაში (25%). აღნიშნული კი მეტყველებს ელექტრონული სერვისების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირების ზრდის საჭიროებაზე.

- **ინფორმაციის წყაროდ** მეტწილად სახელდება მუნიციპალიტეტის ფეისბუქ და ვებგვერდები (29%-39%), ტელევიზია და არასამთავრობო ორგანიზაციები. ყველაზე ნაკლები წილი ინფორმირების თვალსაზრისით მოდის მოსახლეობასთან ხელისუფლების წარმომადგენლების უშუალო შეხვედრებზე (8%-დან 17%-მდე). ეს მიუთითებს როგორც თვითმმართველობის მხრიდან ვებგვერდებსა და სოციალურ ქსელში ინფორმაციის შედარებით აქტიურ გავრცელებაზე, ასევე თავად მოსახლეობის მხრიდან სოციალური ქსელებისადმი უკეთეს ხელმისაწვდომობასა და მათ შედარებით აქტიურ გამოყენებაზე.
- **თვითმმართველობაში გამჭვირვალობის** საერთო მაჩვენებელი შედარებით გაუმჯობესებულია ისეთი კრიტერიუმის ხარჯზე, როგორიცაა საჯარო ინფორმაციის განთავსება ფეისბუქ და ოფიციალურ ვებგვერდზე, სადაც მოსახლეობა უმეტესწილად თვალს ადევნებს „ონლაინ განცხადებებს ვაკანსიის შესახებ“, იღებს ინფორმაციას „ადგილობრივი ბიუჯეტის შესახებ“, ან იძიებს „საკონტაქტო ინფორმაციას მუნიციპალიტეტის თანამშრომლებზე“. კვლევის მონაცემებით, მოსახლეობა ინფორმაციას უმეტესწილად სწორედ მერიის და საკრებულოს ფეისბუქგვერდებიდან იღებს. საგულისხმოა, რომ მუნიციპალიტეტებში საკმაოდ მაღალია მაჩვენებელი მოსახლეობის იმ ნაწილისა, რომელიც ხაზს უსვამს, რომ საერთოდ არ სარგებლობს არც ერთი ელექტრონული სერვისით (38%-71%). მათ შორის, ყველაზე მაღალი მაჩვენებლები ფიქსირდება ვანში (71%), ოზურგეთში (53%), ამბროლაურსა და თერჯოლაში (50%).
- **ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან მუნიციპალური სერვისებისა და მათი საქმიანობის შესახებ მოსახლეობის მიმართ ანგარიშვალდებულების ხარისხის** შეფასებისას გამოკითხულთა პასუხები მუნიციპალიტეტების მიხედვით არაერთგვაროვანია. თუმცა, კვლევის მონაცემებით ცალსახაა, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება სერვისებისა და საქმიანობის შესახებ ინფორმაციას მოსახლეობას მხოლოდ ნაწილობრივ აწვდის (25%-დან 57%-მდე). აქედან ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი გამოიკვეთა ბაღდათში (57%), ლანჩხუთში (49%) და ცაგერში (39%). მოქალაქეთა წილი, რომელთა მტკიცებით, ინფორმაცია მათ სრულად მიეწოდებათ, მერყეობს 25%-დან 40%-მდე, ამათგან ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი ფიქსირდება ამბროლაურის (40%), ცაგერის (39%) და თერჯოლის (39%) მუნიციპალიტეტებში.
- **ელექტრონული სერვისების გამოყენების ბარიერად** რესპონდენტებმა უმეტესწილად ელექტრონულ სისტემებზე მოსახლეობის ხელმისაწვდომობის პრობლემა დაასახელეს, რაც თითქმის ყველა სამიზნე მუნიციპალიტეტისთვის მსგავს მიზეზს უკავშირდება: ინტერნეტის დაფარვის საკმაოდ დაბალი ხარისხი ან საერთოდ ინტერნეტის არარსებობა (განსაკუთრებით სოფლებში), ინტერნეტის საფასურის სიძვირე და ტექნიკურ საშუალებებზე (კომპიუტერი, სმარტფონი და ა.შ.) მოსახლეობის ხელმისაწვდომობის პრობლემა, რასაც მეტწილად განაპირობებს საკმაოდ რთული ეკონომიკური მდგომარეობა. ბარიერად ასევე სახელდება ტექნოლოგიების გამოყენების არასაკმარისი უნარ-ჩვევები, განსაკუთრებით - ხანდაზმულ და შუა ასაკის მოსახლეობაში.

კვლევის შედეგებით იკვეთება, რომ ელექტრონული სერვისების გამოყენების მიმართულებით უფრო მეტ აქტიურობას იჩენენ ახალგაზრდები. გამოკითხულთა საშუალო ასაკის და ხანდაზმულთა ნაწილი აღნიშნავს, რომ, მიუხედავად იმისა, რომ ისინი აცნობიერებენ ელექტრონული სერვისების სარგებლიანობას, მათი უმრავლესობა არ ფლობს საჭირო ცოდნას და უნარებს არსებული სერვისების გამოსაყენებლად. შესაბამისად, მოსახლეობის საკმაოდ დიდი ნაწილისთვის აქტუალური საკითხების და პრობლემების გადასაწყვეტად მისაღებ ფორმად კვლავ რჩება ადგილობრივ მოხელეებთან უშუალო შეხვედრები.

გამომდინარე აქედან, მნიშვნელოვანია ადგილობრივი ელექტრონული სისტემების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირება დიფერენცირებული მეთოდების გამოყენებით, სამიზნე აუდიტორიის ადგილმდებარეობის, ასაკის და ელექტრონული პლატფორმის გამოყენების უნარების გათვალისწინებით.

ეფექტიანობა

თვითმმართველობის საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება მოხდა თვითმმართველობაში არსებული მუნიციპალური პროგრამების მიზნობრიობის და მოქალაქეთა საჭიროებაზე მორგებული მომსახურების ფორმების შეთავაზების კონტექსტში. ასევე შესწავლილ იქნა მოსახლეობის მიერ არსებული ელექტრონული სისტემების გამოყენების ინტენსივობა და წამოყენებულ საკითხებზე რეაგირებით კმაყოფილების ხარისხი.

10

- მუნიციპალიტეტში პრაქტიკულად არ არსებობს მოქალაქეთა მონყვლადი ჯგუფების საჭიროებათა კვლევის და გენდერული ანალიზის დამკვიდრებული პრაქტიკა. არ ხდება სხვადასხვა სპეციფიკური ჯგუფის საჭიროებების სისტემატური კვლევა და სქესისა და ასაკის ნიშნით დანაწევრებული ინფორმაციის შეგროვება (მაგ., ქალების, კაცების, ბავშვების/სკოლის მოსწავლეების, სტუდენტების, ხანდაზმულების, შშმ პირების, ძალადობის მსხვერპლი ქალების, მრავალშვილიანი ოჯახების საჭიროებების კვლევა გენდერული ანალიზის გზით და ა.შ.) და მტკიცებულებებზე დაფუძნებულ მონაცემებზე დაყრდნობით შესაბამისი მუნიციპალური პროგრამის შემუშავება. თვითმმართველობის წარმომადგენლების პასუხებით იკვეთება, რომ აღნიშნული განპირობებულია თვითმმართველობაში შესაბამისი კვალიფიკაციის, მატერიალური და ადამიანური რესურსების არარსებობით. მოქალაქეთა საჭიროებათა კვლევების და გენდერული ანალიზის განხორციელება მუნიციპალიტეტებში, ძირითადად, ცალკეული საზოგადოებრივი ორგანიზაციების ინიციატივით ხდება და პროცესი აქტიურია მხოლოდ პროექტის მიმდინარეობისას. გარდა ამისა, აღნიშნული პრაქტიკა ვრცელდება მხოლოდ ცალკეულ მუნიციპალიტეტებში, არასიცოცხლისუნარიანია და საკმაოდ ფრაგმენტულ ხასიათს ატარებს. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია შესაბამისი კვალიფიკაციის კადრების მომზადება თვითმმართველობებში და საჭიროებათა კვლევის და გენდერული ანალიზის სავალდებულო, გრძელვადიან და სისტემატურ პრაქტიკად ქცევა.

ცალკეულ მუნიციპალიტეტში დადებითად შეფასდა მუნიციპალური პროგრამების და მომსახურების ხარისხის შესწავლის პროცესში აუდიტის სამსახურის როლი (თერჯოლის მუნიციპალიტეტში). ასევე აღინიშნა თვითმმართველობის მიერ მინოდებული სერვისის მონიტორინგის და შეფასების პრაქტიკის დანერგვის პირველი ნაბიჯები (მაგ., ოზურგეთის და ბაღდათის მუნიციპალიტეტებში). თუმცა ეს პრაქტიკა არ ატარებს სავალდებულო ხასიათს და მოითხოვს გაძლიერებას და ჯეროვნად დანერგვას, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების მეთოდოლოგიურ მხარდაჭერას შესაბამისი ცოდნის

და კვალიფიკაციის ამალღების გზით. დღესდღეობით არსებული მუნიციპალური სერვისებით მოსახლეობის აზრის და კმაყოფილების ხარისხის შესწავლა უმეტესწილად მოქალაქეთა მიერ სოციალურ ქსელში გამოთქმული კომენტარების, პრესაში გამოქვეყნებული წერილების და შეხვედრებზე საჯაროდ გამოთქმული მოსაზრებების გზით ხდება.

➤ **მუნიციპალურ პროგრამებში არაჯეროვნად არის ასახული მონყვლადი ჯგუფების საჭიროებები.** მოსახლეობის უმრავლესობის აზრით, მუნიციპალური პროგრამები მეტწილად ორიენტირებულია მოსახლეობის ზოგადი საჭიროებების დაკმაყოფილებაზე (26%-46%) და არ ხდება განსაკუთრებით მონყვლადი და სპეციფიკური საჭიროებების მქონე მოსახლეობის საჭიროებათა გათვალისწინება. მაგალითად, მოსახლეობის აღქმით, მუნიციპალურ პროგრამებში და ბიუჯეტში საკმაოდ უმნიშვნელოდ არის ასახული ისეთი ჯგუფების საჭიროებები, როგორებიც არიან: ქალები, ძალადობის მსხვერპლი ქალები, მრავალშვილიანი ოჯახები, ბავშვები/ახალგაზრდები და შშმ პირები. ეს კი განპირობებულია მუნიციპალიტეტებში სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებათა კვლევის და ანალიზის პრაქტიკის არარსებობით და თავად მონყვლადი ჯგუფების მხრიდან არასაკმარისი აქტიურობით და საკუთარი პრიორიტეტების და საჭიროებების არასათანადოდ წამოყენებით ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების წინაშე.

➤ დღესდღეობით რთულია ელექტრონული ფორმით მიმართვის ეფექტიანობის შეფასება, რადგან მოქალაქეთა უმრავლესობა არ სარგებლობს ადგილობრივი თვითმმართველობის ელექტრონული მომსახურებებით. თუმცა კვლევის მონაცემები იძლევა შესაძლებლობას, ზოგადად შეფასდეს მუნიციპალიტეტის მხრიდან პრობლემაზე რეაგირების ხარისხი.

➤ მუნიციპალიტეტის მხრიდან პრობლემაზე რეაგირების ხარისხის შეფასებისას მოქალაქეთა დამოკიდებულება მეტწილად პოზიტიურია. მუნიციპალიტეტებში მოსახლეობის უმრავლესობა აღნიშნავს, რომ მათ მიერ წამოჭრილი პრობლემა მოგვარდა სრულად (12%-დან 25%-მდე) ან ნაწილობრივ (32%-46%). პრობლემის მოგვარებაზე უარი პრაქტიკულად არ ფიქსირდება, მაგრამ იკვეთება დროში საკმაოდ განელილი პროცესი. მოსახლეობა უმეტესწილად დადებითად აფასებს მერიის, საკრებულოს და მერის წარმომადგენლების მიერ განეული მომსახურების ხარისხს. თუმცა ასევე აღსანიშნავია, რომ რესპონდენტთა საკმაოდ დიდმა ნაწილმა (37%-დან 55%-მდე) თავი შეიკავა კითხვაზე პასუხის გაცემისგან, რაც სავარაუდოდ იმაზე მიანიშნებს, რომ მოსახლეობას ან არ მიუმართავს და არ აქვს ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლებთან ურთიერთობის გამოცდილება, ან ზოგადად ნდობით არ არის განწყობილი აღნიშნული უწყებების მხრიდან მათ პრობლემებზე რეაგირების მიმართ.

მოსახლეობის მიერ მუნიციპალიტეტისთვის მიმართულ საკითხთა ნუსხა პრიორიტეტების მიხედვით შემდეგნაირად განაწილდა: სოციალური/ფულადი დახმარების თხოვნა; ჯანდაცვასთან დაკავშირებული საკითხები: მედიკამენტებზე დახმარების განევის ან ოპერაციის დაფინანსების თხოვნა; წყლის მიწოდებაზე მოთხოვნა; ცნობის მიღებასთან დაკავშირებული საკითხები; მიწის გაფორმება; სახურავის შეკეთება; სამშენებლო მასალა; საჯარო ინფორმაციის მიღება და ა.შ.

➤ სამიზნე მუნიციპალიტეტებში, გამოკითხულთა უმრავლესობის აზრით, არსებული ადგილობრივი სერვისების გასაუმჯობესებლად მნიშვნელოვანია განსაკუთრებით მონყვლადი ჯგუფების პრიორიტეტებსა და საჭიროებებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზება და ადგილობრივი მომსახურების მიღების პროცესის გამარტივება. ადგილობრივ საჯარო მოხელეთა პროფესიონალიზმის და კომპეტენციის ზრდა ასევე დასახელდა მომსახურების გაუმჯობესების აუცილებელ წინაპირობად.

- მომსახურების ეფექტიანობის გაზრდის მნიშვნელოვან ფაქტორად კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა დიდი ნაწილის მიერ დასახელდა **დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის დარქარება**, რიგ საკითხებში **მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილების ზრდა** და დარგობრივ სამინისტროებსა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის **უფლებამოსილების გამიჯვნა**. განსაკუთრებით გაესვა ხაზი მუნიციპალიტეტის როლის ზრდის აუცილებლობას ისეთი საკითხების გადაწყვეტაში, როგორებიც არის: სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭება, შეჩერება ან აღდგენა, ბუნებრივი რესურსების მართვა, გზების მართვა, მუნიციპალური ობიექტების სახელდების საკითხებში მონაწილეობა და ა.შ. აღინიშნა, რომ დღესდღეობით ადგილობრივი რესურსები და ადგილობრივი საჭიროებები არათანაზომიერია და არ შეესაბამება ერთმანეთს, რაც აფერხებს ადგილზე არსებულ საჭიროებაზე მორგებულ მომსახურების მიწოდებას მოსახლეობისთვის.

მოქალაქეთა მონაწილეობა/ინკლუზიურობა

ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსში 2015 წლის ივლისში შესულმა ცვლილებებმა მნიშვნელოვნად გააუმჯობესა ადგილობრივ დონეზე საზოგადოებრივი ჩართულობის მარეგულირებელი საკანონმდებლო ჩარჩო, რომელიც არა მარტო ავალდებულებს მუნიციპალურ საჯარო დანებსებულებებს, უზრუნველყოს მოქალაქეთა ჩართულობა ადგილობრივი თვითმმართველობის განხორციელებაში, არამედ ასევე სთავაზობს ჩართულობის ფორმებსა და საშუალებებს. თვითმმართველობაში მოქალაქეთა მონაწილეობა შეფასდა მათ მიერ მონაწილეობის ფორმების გამოყენების, ადგილობრივი ხელისუფლებისთვის საკუთარი წინადადებების მიწოდების ინტენსიურობის და ადგილობრივ პოლიტიკაზე გავლენის შესწავლის საფუძველზე. კვლევამ აჩვენა, რომ დღეს კვლავ გამონევევად რჩება ადგილობრივი მოსახლეობის ინფორმირებულობა მონაწილეობის არსებული ფორმების შესახებ. სუსტია მათი ინტერესი და უნარების დონე, ჩაერთონ თვითმმართველობის საქმიანობაში. გარდა ამისა, პრობლემას წარმოადგენს გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მათი შინაარსობრივი ჩართულობის და ზეგავლენის მოხდენის შესაძლებლობა.

12

- კვლევის მონაცემებმა ცხადყო **მოქალაქეთა ჩართულობის საკმაოდ დაბალი ხარისხი**. სამიზნე მუნიციპალიტეტებში გამოკითხული მოსახლეობის თითქმის ნახევარს არასდროს გამოუყენებია მოქალაქეთა ჩართულობის არც ერთი ფორმა - 41%-57%. მონაწილეობის დეფიციტის ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი ფიქსირდება ცაგერში, ოზურგეთსა და ლანჩხუთში (56%). მოსახლეობის სუსტ ჩართულობაზე ასევე მიუთითებს მოქალაქეთა პასიურობა, გაუზიაროს თვითმმართველობას **შენიშვნები განეული მომსახურების თაობაზე**. გამოკითხულთა 45%-61%-ს არც უცდია არსებულ სერვისებზე საკუთარი შენიშვნებით მიემართა შესაბამისი ადგილობრივი უწყებისთვის.
- მოქალაქეთა მონაწილეობის კანონით განსაზღვრულ ფორმათაგან ყველაზე აქტიურად იყენებენ **დასახლების საერთო კრებებს**. დასახლების კრებებში მონაწილეობა მიუღია გამოკითხულთა უმეტესობას - 31%-დან 51%-მდე. ამ ფორმის მონაწილეობის ყველაზე დაბალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა ოზურგეთსა (16%) და ლანჩხუთში (22%), ხოლო ყველაზე მაღალი - ვანში (51%). მოქალაქეთა მონაწილეობის სხვა ფორმებში ჩართულობა ფაქტობრივად არ აღემატება 11%-იან ნიშნულს. პრაქტიკულად არ მონაწილეობს მოსახლეობა საკრებულოს სხდომებში (2%-8%), მოქალაქეთა მრჩეველთა საბჭოში (1%-7%), პეტიციის წარდგენაში (2%), ანგარიშების მოსმენაში (2%-11%).
- საგულისხმოა, რომ რესპონდენტთა ნაწილი ხაზს უსვამს **მოქალაქეთა მხრიდან გავლენის**

მოხდენის სუსტ ბერკეტებსა და შესაძლებლობებს და აღნიშნავს, რომ, მონაწილეობის მიუხედავად, მათ მიერ წამოყენებული წინადადებები იშვიათად აისახება ადგილობრივი პოლიტიკის დღის წესრიგზე და ხშირად მხოლოდ ფორმალურ ხასიათს ატარებს. ეს კი, ბუნებრივია, მონაწილეობის არსებული შესაძლებლობების მიმართ უნდობლობას იწვევს და მნიშვნელოვნად აქვეითებს გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მათი მონაწილეობის მოტივაციას.

- **მოქალაქეთა ჩართულობას** ასევე აფერხებს მონაწილეობის არსებული ფორმების შესახებ მოქალაქეთა არასათანადო ინფორმირება. გამოკითხულები მიზეზად ადგილობრივი საჯარო მოხელეების მხრიდან მოქალაქეთა ჩართულობის უზრუნველსაყოფად არასაკმარის ძალისხმევას და მცდელობას ასახელებენ. მოქალაქეთა საკმაოდ დიდი ნაწილი თვლის, რომ ადგილობრივი მოხელეები მოქალაქეთა მონაწილეობის მნიშვნელობას არაჯეროვნად აცნობიერებენ. აღნიშნულზე მეტყველებს გამოკითხულ მოქალაქეთა შეხედულება, რომ საჯარო მოხელეები მხოლოდ ნაწილობრივ აცნობიერებენ მოქალაქეების ჩართულობის აუცილებლობას ადგილობრივ მართვაში (30%-47%), ჩინოვნიკებისგან ამ საკითხის სრულად გაცნობიერება გამოკითხულთა მხოლოდ 16%-38%-ის აზრით ხდება. მოქალაქეთა მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად, უმრავლესობის რწმენით (35%-58%), მნიშვნელოვანია თავად ხელისუფლების წარმომადგენლების მხრიდან მოქალაქეებთან შეხვედრების და კონსულტაციების ჩატარების ინიცირება, ხოლო კონსტრუქციული დიალოგის და მოქალაქეთა მონაწილეობის ხარისხის ამაღლება მოხდება იმ შემთხვევაში, თუ თვითმმართველობა ეცდება არა მარტო მოქალაქეთა ჩართვას მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში, არამედ უზრუნველყოფს მათ მიერ წამოყენებული პრიორიტეტული საჭიროებების ჯეროვან გათვალისწინებას მუნიციპალურ პროგრამებსა და ბიუჯეტებში. ეს მნიშვნელოვნად გაზრდის მოქალაქეთა მოტივაციას და ნდობას პროცესისადმი და უზრუნველყოფს მიღებული გადაწყვეტილების ლეგიტიმაციას. მოქალაქეები ასევე ხაზს უსვამენ გენდერული თანასწორობის და მოქალაქეთა მრჩეველთა საბჭოს ქმედითობის გაზრდის და დარგობრივი პროფილის და სპეციფიკურ საკითხებზე პასუხისმგებელი საჯარო მოხელეების შტატის მეტად გაჩენის საჭიროებას.
- **სპეციალური საჭიროებების მქონე პირების მონაწილეობის უზრუნველსაყოფად შესაბამისი გარემოს არარსებობა** ასევე დასახელდა მონაწილეობის შემაფერხებელ ფაქტორად. შუშმ პირთა გადაადგილებისთვის არაადაპტირებული გარემო და ინფრასტრუქტურა, შესაბამისი ტექნიკური აღჭურვილობის არქონა ფაქტობრივად გამორიცხავს უშუალო ჩართულობას მათთვის პრიორიტეტული საკითხების განხილვაში.
- მოქალაქეთა ჩართულობის და მონაწილეობის გაზრდის საქმეში განსაკუთრებით გამოიყო **სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების როლი**. მოსახლეობა მნიშვნელოვნად მიიჩნევს არასამთავრობო ორგანიზაციების ადამიანური, ინტელექტუალური და მატერიალური რესურსების გამოყენებას მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევების ჩატარებაში, პრობლემათა იდენტიფიცირებასა და ადვოკატირებაში. აქვე საგულისხმოა, რომ ხაზი გაესვა მესამე სექტორის როლს არა მარტო მოქალაქეების ინფორმირების, ცნობიერების ამაღლების და გააქტიურების საქმეში, არამედ საჯარო მმართველობის რეფორმის საკითხებში თავად საჯარო მოხელეთა პროფესიონალიზმის და კვალიფიკაციის ამაღლებაშიც. აღნიშნულ აზრს თანაბრად იზიარებენ როგორც კვლევაში მონაწილე თვითმმართველობის წარმომადგენლები, ასევე რიგითი მოქალაქეები.
- ყურადსაღებია, რომ მოსახლეობის უმრავლესობა ხაზს უსვამს მათ მუნიციპალიტეტებში **საზოგადოებრივ ორგანიზაციათა კრიტიკულად მცირე რაოდენობას**, განსაკუთრებით

ისეთი ორგანიზაციებისა, რომლებიც აქტიურად არიან ჩართულნი ადგილობრივ პოლიტიკურ დიალოგში. გამოკითხულთა უმრავლესობა (32%-64%) საკუთარ ლოკაციაში მხოლოდ ერთ მოქმედ ორგანიზაციას ასახელებს, აქედან არასამთავრობო ორგანიზაციების ყველაზე ნაკლები რაოდენობა დაფიქსირდა ამბროლაურის (64%), ბაღდათის (55%), ვანის, ლანჩხუთისა და ოზურგეთის (თანაბრად 40%) მუნიციპალიტეტებში. ორზე მეტი საზოგადოებრივი ორგანიზაციის არსებობა დაასახელა 31%-დან 54%-მდე გამოკითხულმა (ვანი - 54%, ლანჩხუთი - 46%, ბაღდათი - 44%). სამზე მეტ ორგანიზაციას იცნობს მოსახლეობის 5%-18%, მათ შორის ყველაზე მეტი წილი მოდის ოზურგეთის (18%) და ლანჩხუთის (13%) მუნიციპალიტეტებზე.

კვლევის შედეგები ცხადყოფს, რომ, მიუხედავად საზოგადოებრივი ორგანიზაციების მაღალი როლისა, საჯარო რეფორმის ჯეროვნად დანერგვის, მისი განხორციელების მონიტორინგის, მოსახლეობის ინფორმირების და მათი საჭიროებების ადვოკატირების საქმეში, ადგილზე მათი აქტიურობა და საქმიანობა ამ ეტაპზე უმნიშვნელოა და მოითხოვს საგრძნობლად გაძლიერებას. საამისოდ კი აუცილებელია სამიზნე მუნიციპალიტეტებში ადგილობრივი საზოგადოებრივი ორგანიზაციების ჩამოყალიბების ხელშეწყობა და არსებული გასაძლიერებლად მატერიალური, ტექნიკური და ინტელექტუალური რესურსის მიღების მეტი შესაძლებლობის შექმნა.

- კვლევის შედეგად გამოიკვეთა ადგილობრივი ხელისუფლების და კერძო სექტორის პარტნიორობის აუცილებლობა. აღინიშნა, რომ საკმაოდ სუსტია თვითმმართველობასთან ადგილობრივი კერძო სექტორის თანამშრომლობის პრაქტიკა და არ არსებობს ადგილობრივი ბიზნესის სოციალური პასუხისმგებლობის პრეცედენტები. გამოკითხულთა აზრით, თვითმმართველობასთან თანამშრომლობით შესაძლებელია საინტერესო და ინოვაციური ბიზნეს ინიციატივების განხორციელება მოსახლეობის ეკონომიკური გაძლიერების და სამუშაო ადგილების შექმნის ხელშეწყობად. გამოიკვეთა ბიზნესის როლი განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე პირთათვის დახმარების განწევის საქმეში. დადებითად შეფასდა ადგილობრივი ბიზნესის როლი COVID-19 პანდემიის პირობებში (ოზურგეთი, თერჯოლა) ცალკეულ მუნიციპალიტეტებში მოსახლეობისთვის განეული დახმარების და მხარდაჭერის თვალსაზრისით. საუკეთესო და დადებით პრაქტიკად შეფასდა გარკვეულ მუნიციპალიტეტებში ადგილობრივი ხელისუფლების მცდელობა, ხელი შეუწყოს ადგილობრივი მოსახლეობის და არსებული მენარმეების ჩართვას სხვადასხვა სახელმწიფო ეკონომიკურ პროგრამაში, რაც გამოიხატება არსებული პროგრამების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირება-კონსულტირებაში და ბიზნეს-პროექტების შემუშავების პროცესში დახმარების განწევში (მაგ., ხონის მუნიციპალიტეტი).

დასკვნა

კვლევის შედეგებმა ცხადყო, რომ მოსახლეობას გაცნობიერებული აქვს ადგილობრივ დონეზე საჯარო მმართველობის რეფორმის მნიშვნელობა უკეთესი სერვისების შექმნის და მოქალაქეთა ცხოვრების გაუმჯობესების საქმეში. თუმცა საკმაოდ სუსტია რეფორმის შინაარსის შესახებ მოსახლეობის ინფორმირების დონე და ჩართულობა მისი გატარების პროცესში.

გამონწვევად რჩება საზოგადოების ფართო მასების ცნობიერება ადგილობრივი ელექტრონული მომსახურების შესახებ და მისი პრაქტიკაში გამოყენება. ეს მეტწილად განპირობებულია ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან მოსახლეობის არასაკმარისი ინფორმირებით

და ასევე თავად მოსახლეობის მხრიდან ელექტრონული სისტემებისადმი გართულებული ხელმისაწვდომობით. მუნიციპალიტეტის ინტერნეტით სუსტი დაფარვა, ინტერნეტის საფასურის სიძვირე, ტექნიკურ საშუალებებზე (კომპიუტერი, სმარტფონი) მოსახლეობის წვდომის პრობლემა და ტექნოლოგიების გამოყენების არასაკმარისი უნარ-ჩვევები მნიშვნელოვნად აფერხებს ელექტრონული მომსახურების ჯეროვნად დანერგვას.

მოსახლეობის საჭიროებათა კვლევის და გენდერული ანალიზის პრაქტიკის გენდერულად დანაწევრებული სტატისტიკის წარმოების არარსებობა აფერხებს ეფექტიანი და მოქალაქეების სპეციფიკურ საჭიროებაზე მორგებული სერვისების დანერგვას. დეცენტრალიზაციის ნელი ტემპი რიგ საკითხებში მუნიციპალიტეტის შეზღუდული უფლებამოსილებები და თვითმმართველობაში ფულადი რესურსის არათანაზომიერება ადგილობრივ დონეზე არსებულ საჭიროებებთან მნიშვნელოვან ბარიერს წარმოადგენს ეფექტიანი მომსახურების შეთავაზების თვალსაზრისით.

საკმაოდ სუსტია მუნიციპალიტეტის საქმიანობაში და გადანყვეტილების მიღების პროცესში მოსახლეობის ჩართულობა და კანონით გათვალისწინებული მონაწილეობის არსებული ფორმების შესახებ ინფორმირება. გარდა ამისა, ფაქტობრივად, არ არსებობს მოქალაქეთა მხრიდან ადგილობრივ პოლიტიკაზე ზეგავლენის ქმედითი მექანიზმი.

მიუხედავად იმისა, რომ მოქალაქეები აღიარებენ სამოქალაქო საზოგადოების როლს საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებით გატარების პროცესში და ხაზს უსვამენ მის მნიშვნელობას მოქალაქეთა ინფორმირების და განათლების, რეფორმის მიმდინარეობის მონიტორინგის და კონტროლის განხორციელების, პრობლემათა იდენტიფიცირების და ადვოკატირების საქმეში, დღეს კრიტიკულად მცირეა ადგილებზე ინსტიტუციურად ძლიერი მესამე სექტორის არსებობა.

კვლევაში გამოკვეთილი გამოწვევების საპასუხოდ რეკომენდებულია შემდეგი მოქმედებების განხორციელება:

რეკომენდაციები

ადგილობრივ ხელისუფლებას

ბამფვირვალობა

- საჯარო მმართველობის რეფორმის და ელექტრონული სერვისების შესახებ მოსახლეობის ჯეროვანი ინფორმირებისთვის მუნიციპალიტეტის მხრიდან შესაბამისი კომუნიკაციის სტრატეგიის შემუშავება სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების და მედიასაშუალებების აქტიური ჩართულობით. მოსახლეობისთვის ინფორმაციის მიწოდების მეთოდების განსაზღვრისას დიფერენცირებული მიდგომის გამოყენება, სამიზნე აუდიტორიის ადგილმდებარეობის, ასაკის, ელექტრონული პლატფორმების გამოყენების უნარების გათვალისწინებით;
- ადგილობრივი ელექტრონული სისტემების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირების საქმეში მერის წარმომადგენლის ინსტიტუტის როლის გაზრდა;
- ელექტრონული სერვისების გამარტივება ინფორმაციის მოძიების, შეკითხვების დასმისა და უკუკავშირის ელექტრონულად მიღების თვალსაზრისით;

- ელექტრონული სერვისებით სარგებლობის დეტალური ინსტრუქციების განთავსება მუნიციპალიტეტის ვებგვერდებსა და სოციალურ ქსელებში, ხოლო მოსახლეობის იმ ნაწილისთვის, რომლის ხელმისაწვდომობა ელექტრონული პლატფორმებისადმი გართულებულია ინტერნეტის სუსტი დაფარვის ან შესაბამისი უნარ-ჩვევების არქონის მიზეზით, შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდება ბეჭდური მასალების საჯარო ადგილებში გავრცელების გზით (სკოლებში, აფთიაქებში, მაღაზიებში, მუნიციპალიტეტში და ა.შ.);
- მოსახლეობაში ელექტრონული მომსახურების სარგებლობისთვის სათანადო უნარების განვითარების ხელშესაწყობად თვითმმართველობის მხრიდან სპეციალური **სერვის ცენტრების** ან/და **ტექნიკური მობილური ჯგუფების** შექმნა, რომლებიც ადგილზე მოემსახურებიან მოსახლეობას და პრაქტიკულ დახმარებას/ინსტრუქტაჟს გაუწევენ ელექტრონული სისტემების გამოყენების საკითხებზე;
- მოსახლეობის ელექტრონული სერვისებისადმი ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად, თვითმმართველობის მიერ ინტერნეტ პროვაიდერებთან აქტიური მოლაპარაკებების წარმოება, ინტერნეტიზაციის ან ინტერნეტის სიგნალის გაძლიერების უზრუნველყოფის მიზნით.

ეფექტიანობა

- თვითმმართველობებში მოქალაქეთა მონაცვლადი ჯგუფების საჭიროებათა კვლევის და გენდერული ანალიზის პრაქტიკის დანერგვა, სქესისა და ასაკის ნიშნით დანაწევრებული სტატისტიკის წარმოება და მუნიციპალური პროგრამის შემუშავება მხოლოდ მტკიცებულებებზე დაფუძნებულ მონაცემებზე დაყრდნობით. საამისოდ, მნიშვნელოვანია ადგილობრივ დონეზე შესაბამისი საჯარო მოხელეების და მუნიციპალიტეტის თანამშრომლების კომპეტენციის და უნარების გაზრდა;
- თვითმმართველობაში პროფესიული განვითარების კუთხით საჭიროებათა კვლევის ჩატარება და მის საფუძველზე მუნიციპალიტეტის თანამშრომელთა და ადგილობრივ საჯარო მოხელეთა პროფესიული განვითარების სტრატეგიის შემუშავება, რომელშიც დეტალურად გაიწერება პროფესიული განვითარების კონკრეტული გეგმა;
- ინტერმუნიციპალური თანამშრომლობის გაძლიერება მოქალაქეებისთვის მნიშვნელოვანი საკითხების ეფექტურად და დროულად გადასაჭრელად;
- სასურველია ისეთი ონლაინ სერვისების აქტივაცია, როგორებიცაა: მშენებლობის ნებართვა, სასოფლო და არასასოფლო მიწის რეგისტრაცია, ერთჯერად დახმარებებზე და სხვა მუნიციპალურ სერვისებზე დარეგისტრირება და ა.შ., რაც უზრუნველყოფს პროცესის გამჭვირვალობას და სერვისის მიღების გამარტივებას;
- ინტერაქტიული ელექტრონული ონლაინ პლატფორმების შექმნა, სადაც გამოქვეყნდება ანგარიშები და შესაძლებელი გახდება მოსახლეობისგან უკუკავშირის მიღება და აქტიური კომუნიკაციის წარმოება;
- მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტში მომსახურების ეფექტიანობის შეფასების სტანდარტების დანერგვა არსებულ სერვისების მოსახლეობაზე ზეგავლენის და ეფექტიანობის შესაფასებლად. ამისთვის შესაძლოა შეფასების ელექტრონული ფორმების დანერგვა, რათა მარტივად და მინიმალური დანახარჯებით მოხდეს ბენეფიციარებისგან შეფასების მიღება.

- ადგილობრივ დონეზე პოლიტიკურ პროცესებში მოსახლეობის მონაწილეობის გაზრდისთვის მნიშვნელოვანია მოქალაქეების დროული ინფორმირება მონაწილეობის არსებული ფორმების შესახებ. ასევე აუცილებელია, მოქალაქეებს ხელი მიუწვდებოდეთ დაგეგმილი საკრებულოს სხდომების, საჯარო მოსმენების, სოფლის კრებების და სხვა შეხვედრების დეტალებზე და განსახილველ საკითხებზე - მედიასაშუალებებით, სოციალურ ქსელებში და ვებგვერდებზე ინფორმაციის გავრცელების გზით (მინიმუმ ერთი კვირით ადრე);
- მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტის საკრებულოს და მერიის მხრიდან მოსახლეობასთან შეხვედრების მკაცრად განერილი და შესრულებადი გრაფიკის განერა და მოსახლეობის ფართოდ ინფორმირება;
- სასურველია დასახლების საერთო კრებების რეგისტრაციის სავალდებულობა, რაც ხარისხობრივად გაზრდის ადგილობრივ საჯარო მოხელეთა ანგარიშვალდებულებას და მოქალაქეთა მონაწილეობას;
- სასურველია, გადაიხედოს მოქალაქეთა ჩართულობის, კერძოდ კი მოქალაქეთა მრჩეველთა საბჭოს, გენდერული თანასწორობის საბჭოს და შშმ პირთა საბჭოს მონვევის ნესი. მნიშვნელოვანია აღნიშნული მექანიზმების მუშაობის ინტენსივობის ზრდა და შეხვედრების შესახებ მოქალაქეთა ფართო წრის დროული ინფორმირება;
- სასურველია, ადგილობრივ თვითმმართველობაში მოქალაქეთა მონაწილეობის კანონით გათვალისწინებულ ფორმებთან ერთად, მოქალაქეთა ჩართულობის დამატებითი ფორმების, მათ შორის „სამოქალაქო ბიუჯეტის“ პროგრამების, დანერგვა;
- სასურველია, მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლობითი და აღმასრულებელი ხელისუფლების გადანყვეტილება ეფუძნებოდეს დასახლების საერთო კრებაზე და სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოზე გამოთქმულ მოსაზრებებს, შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების გატარების გზით.

ცენტრალურ ხელისუფლებას

- მუნიციპალიტეტის ავტონომიის გაძლიერება და დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის პროაქტიული გატარება ადგილობრივი ხელისუფლებისთვის მეტი უფლებამოსილების მინიჭების, ფინანსური რესურსების გადაცემის და ცენტრალურ და ადგილობრივ ხელისუფლებებს შორის უფლებამოსილებათა გამიჯვნის გზით;
- სასურველია, ცენტრალური ხელისუფლების მხრიდან, საქართველოს მასშტაბით ჩატარდეს თვითმმართველობების საჭიროებების და არსებული რესურსების კვლევა, დეცენტრალიზაციის რისკების ანალიზისთვის;
- 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 სწორედ მათ მოეპოვებათ ყველაზე ზუსტი ინფორმაცია მუნიციპალიტეტში არსებულ სოციო-დემოგრაფიულ სურათზე და ყველაზე მეტად აქვთ შესება სახელმწიფო ზრუნვის საჭიროების მქონე მოქალაქეებთან;

- სასურველია სოციალურად დაუცველი პირის სტატუსის მინიჭების, გაუქმების ან აღდგენის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებისას, ადგილობრივი თვითმმართველობის შესაბამისი სოციალური სამსახურის რეკომენდაციების გათვალისწინება. ასევე მნიშვნელოვანია, თვითმმართველობის რეკომენდაციის არსებობისას, შემთხვევების ხელახალი შესწავლის ვადების დაჩქარება, რათა კიდევ უფრო არ დამძიმდეს უკიდურესად მონყვლადი ოჯახების მდგომარეობა;
- სასურველია, გაიზარდოს მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილება ისეთი საკითხების გადაწყვეტისას, როგორებიც არის მუნიციპალური ობიექტების სახელდების, ბუნებრივი რესურსების და მუნიციპალური გზების მართვა;
- მნიშვნელოვანია ცენტრალური ხელისუფლების მხრიდან თვითმმართველობებისთვის საჭირო მეთოდოლოგიური დახმარების განწევა ელექტრონული მმართველობის ახალი მოდულების დასაწერგად.

სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს

- მნიშვნელოვანია ცალკეულ მუნიციპალიტეტებში მოქმედი საზოგადოებრივი ორგანიზაციების გაერთიანება და მათი ადამიანური და ტექნიკური რესურსების აქტიური მიმართვა მოქალაქეთა განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე ჯგუფების მობილიზების, მათი ინტერესების და საჭიროებების ადვოკატირების საკითხებზე;
- სასურველია მოქმედი საზოგადოებრივი ორგანიზაციების მხრიდან საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმაციის აქტიური გავრცელება არსებული ტექნიკური და ადამიანური რესურსების გამოყენებით, მოსახლეობის მიერ ელექტრონული სერვისების სარგებლობის ხელშესაწყობად შესაბამისი მოქმედებების განხორციელება (ინსტრუქტაჟი, უნარ-ჩვევების გაძლიერება, ინფორმაციის მიწოდება და ა.შ.);
- სასურველია სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების როლის გაზრდა ადგილობრივი ხელისუფლებისთვის საკონსულტაციო და მეთოდოლოგიური დახმარების კუთხით, ისეთი საკითხების ირგვლივ, როგორებიცაა: ადგილობრივ პოლიტიკაში გენდერული თანასწორობის პრინციპების და სტანდარტების დანერგვა, საჭიროებათა კვლევა და გენდერული ანალიზი, გენდერული ბიუჯეტის შემუშავება და მონაწილეობითი ბიუჯეტირების, ოჯახში ძალადობისგან დაცვის სერვისები და ა.შ;
- მუნიციპალიტეტებში სამოქალაქო საზოგადოების გაძლიერების და განვითარების ხელშესაწყობად ადვოკატირების განხორციელება როგორც ნაციონალური ხელისუფლების, ასევე საერთაშორისო ორგანიზაციების საყურადღებოდ.

იბერეთის რეგიონი

**ვანის მუნიციპალიტეტში
საჯარო მმართველობის რეფორმის
ბატარების პროცესში
მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების
ანგარიში**



იბერეთის რეგიონში საჭიროებათა შეფასების ჩატარებაზე,
ანგარიშის მომზადებასა და რედაქტირებაზე პასუხისმგებელია
კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“



www.fsokhumi.ge

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.

20

კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ მენარმე 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 განეული 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 ალლო 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.

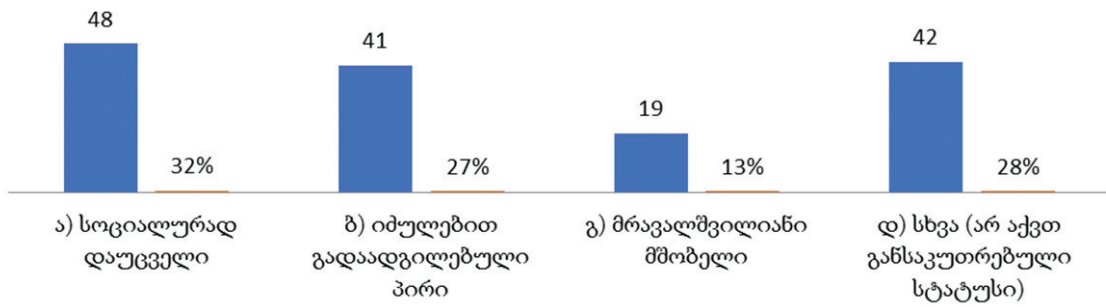
რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილეთა შერჩევა მოხდა კვოტური პრინციპით. გათვალისწინებული იყო განსაკუთრებული სტატუსი, ასაკი, სამუშაო ადგილი, განათლება და სხვა სოციო-დემოგრაფიული მაჩვენებელი. სამიზნე სემინტს წარმოადგენდნენ სოციალურად დაუცველი პირები, შშმ პირები, მცირე მენარმეები, იძულებით გადაადგილებული პირები, 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.

ბანსაკუთრებული სტატუსის არსებობა



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

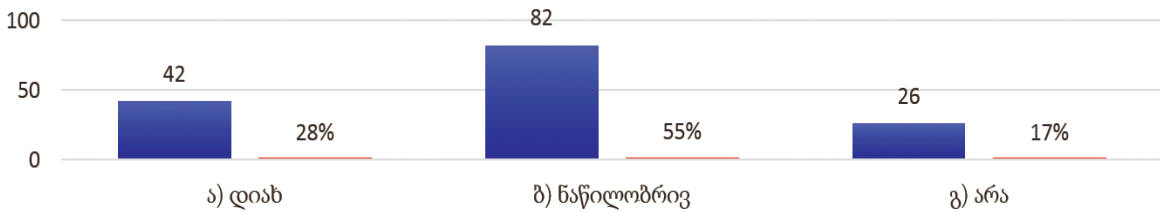
ოჯახის საშუალო შემოსავლის დაფიქსირებაზე უარი თქვა რესპონდენტთა 5%-მა. ოჯახში 101-დან 500 ლარამდე შემოსავალი აქვს 63%-ს. 900 ლარამდე - 17%-ს, 901 ლარზე მეტი - 6%-ს.

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

ბამფვირვალობა

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 წილი არის 83%. რეფორმაზე არ ფლობს ინფორმაციას 17%.

ბაჰვით თუ არა ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე



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

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, მეტ-ნაკლებად, 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.

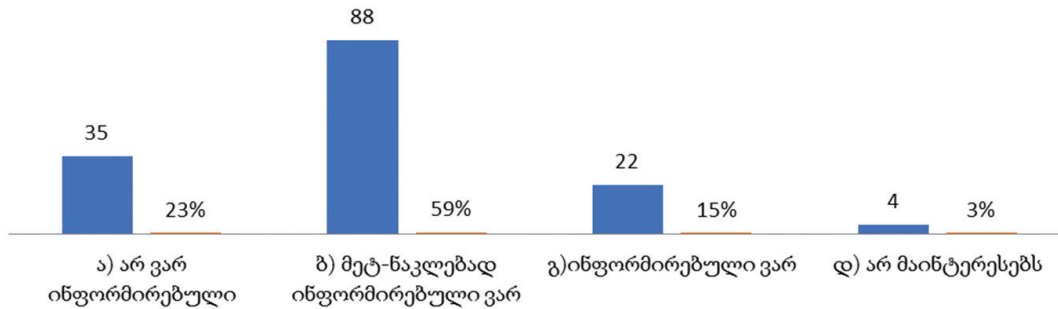
„საზოგადოების ინფორმირებულობა კიდევ უფრო მეტად შეუწყობს ხელს ამ რეფორმის წარმატებით განხორციელებას. რაც უფრო მეტად ინფორმირებულია საზოგადოება რეფორმის არსში, მით უკეთესია“ - საბავშვო ბაღის პედაგოგი.

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 მენარმე.

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:

რამდენად ხართ ინფორმირებული მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების თაობაზე



რაოდენობივი 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 მთავორიანია, 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 მენარმე.

„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.

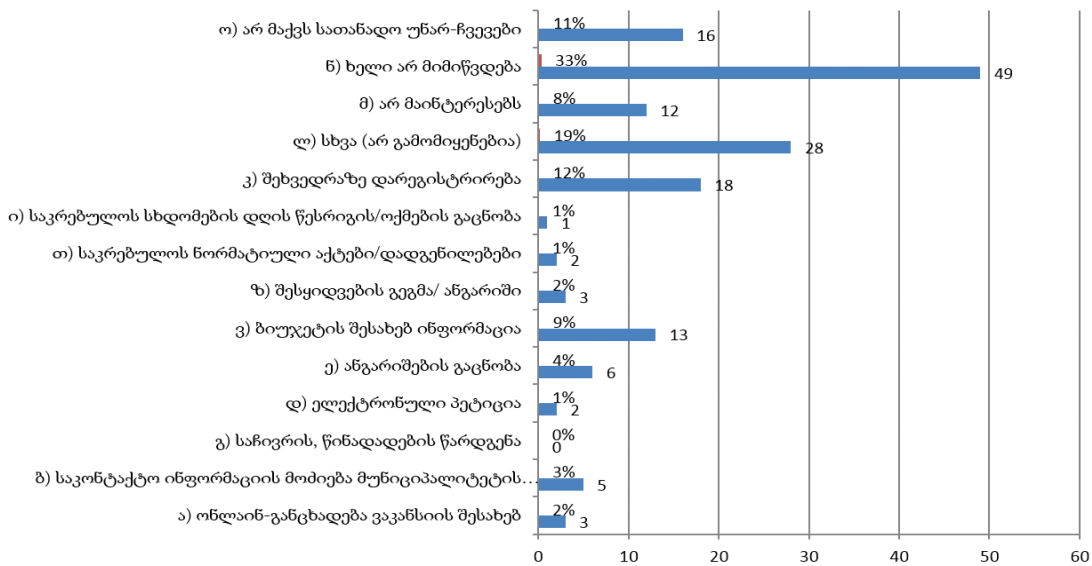
მოქალაქეებიც აღნიშნავენ, რომ:

„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.

ბოლო წლის განმავლობაში რომელი ელექტრონული მომსახურება გამოიყენებოდა



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 ხელმიწვდომელია სათანადო რესურსები. კითხვაზე პასუხი არ ჰქონდა გამოკითხულთა 26%-ს.

ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად მოქალაქეები ყველაზე მეტად სარგებლობენ 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 სარკინებს იყენებთ



გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების საკითხის შეფასებისას გამოიკვეთა სოფლის მხარდაჭერის პროგრამების პოზიტიური პრაქტიკა. ამ პროგრამების განხორციელება მოქა-

ლაქეთა და თვითმმართველობის აქტიური დიალოგით ხორციელდება (იგივე მოსაზრება იკვეთება რაოდენობრივ კვლევაშიც).

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

ექსპერტების შეფასებით, ამ პროცესებში მონაწილეობისთვის ნაკლები ინიციატივები მოდის ახალგაზრდებისგან.

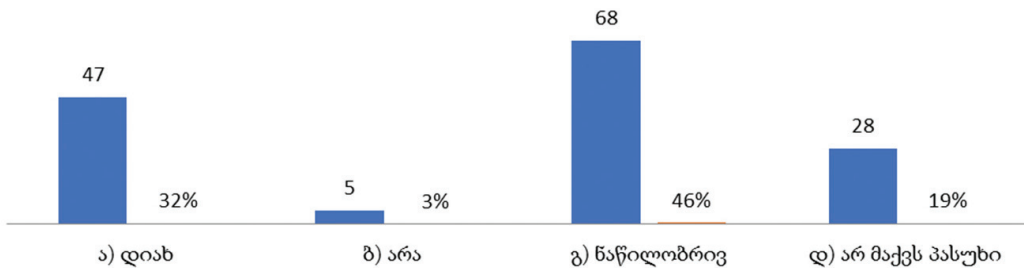
„არის გარკვეული კატეგორიიდან ნაკლები აქტიურობა ამ პროცესებში ჩართვისადმი, ეს განსაკუთრებით ახალგაზრდა თაობას ეხება, რომელიც ნაკლებად აქტიურობს სოფლის კრებებზე და ა.შ.“ - საკრებულოს წევრი.

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 ისევ 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 ჩანერის 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, გვეხმარებიან. გამოიყვეს ინვალიდის ეტლი“ - შშმ ბავშვის დედა.

„ჩემი შვილისთვის შემოიძინეს სასმენი აპარატი“ - შშმ ბავშვის დედა.

„მივმართე სამედიცინო დახმარებისათვის და დამაფინანსეს“- პენსიონერი ქალი.

„დამხმარნენ 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.

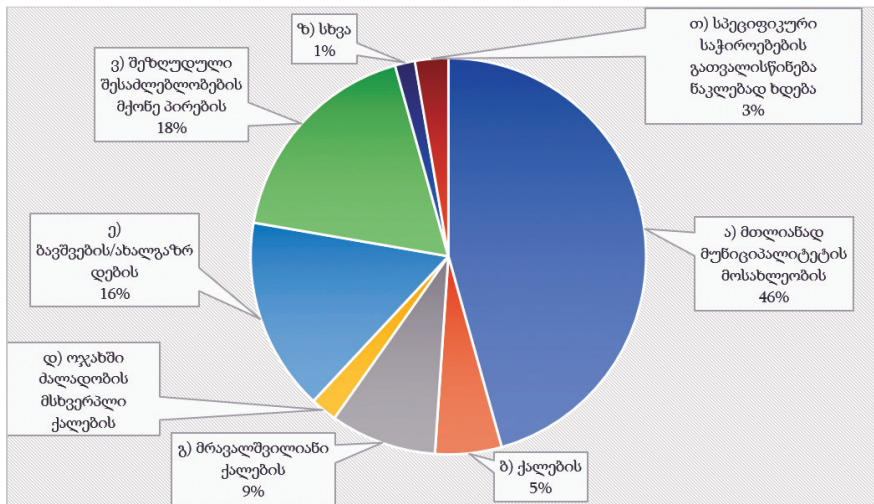
„კი, ბევრჯერ დამხმარებიან, მაგრამ ჩემს შვილს ძვირადღირებული პრეპარატები სჭირდება. იმ პრობლემში, როცა დასაქმებულები არ ვართ, უმძიმეს მდგომარეობაში ვართ. ძალიან სასოწარკვეთილი ვარ. ფიზიკურად დავდივარ, თორემ შიგნიდან ცარიელი ვარ“ - შშმ ბავშვის მშობელი.

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%; მინის 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 განეული 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.

მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა ჩამოთვლილთაგან
რომელი ჯგუფის საჭიროებას ითვალისწინებს



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 სწორად 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 მონყვლად 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 იცინ, 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,

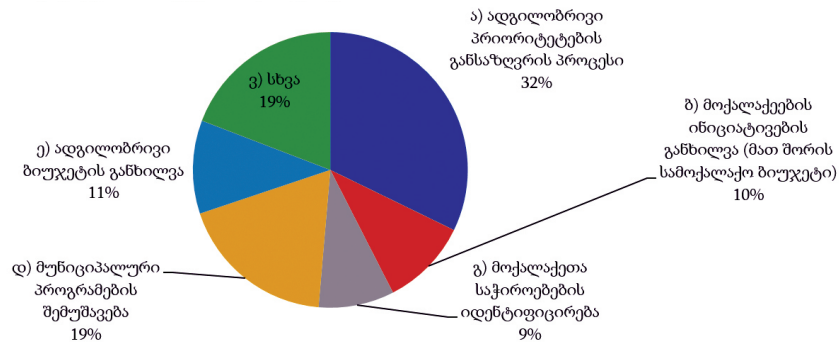
„სხდომებზე მოქალაქეების მონაწილეობა არ არის ძალიან აქტიური, თუმცა არის შემთხვევები, როცა გესწრებიან და თავიანთ აზრებს და შეხედულებებს აფიქსირებენ“ - საკრებულოს წევრი.

„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: დიას - 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.

„კი 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.

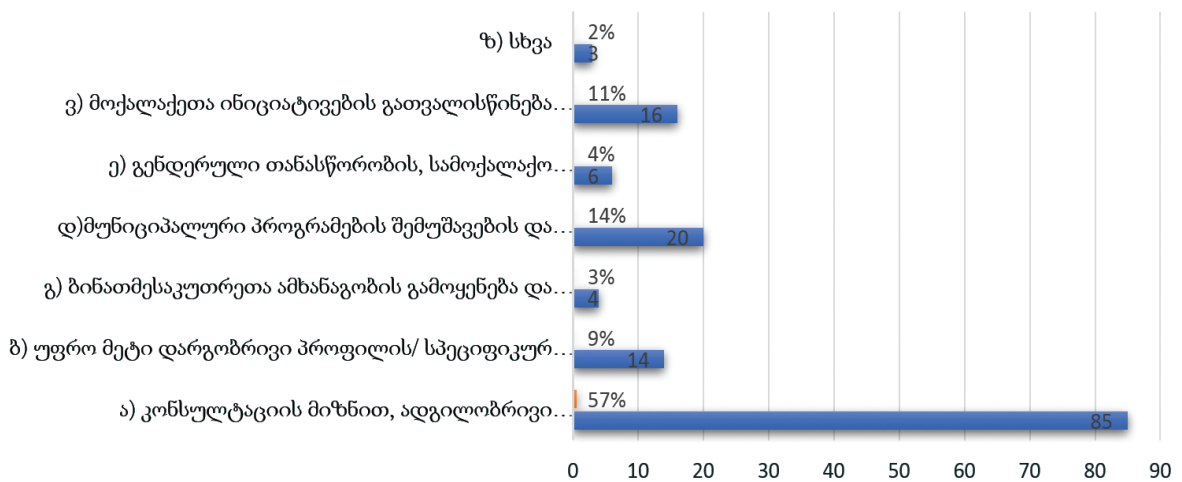
„მათ [მოქალაქეების] მონაწილეობას აფერხებს საჯარო მოხელეებისგან შექმნილი ხელოვნური ბარიერები. მათი როლის გასაძლიერებლად საჭიროა თვითმმართველობაში დასაქმებულთა კომპეტენციის გაზრდა“ - დიასახლისი.

„პირისპირ შეხვედრები უკეთესია, რადგან კითხვა-პასუხის რეჟიმი იმართება პრობლემების შესახებ“ - მედიცინის მუშაკი.

გამოკითხვის მონაწილე რესპონდენტების ინფორმაციით, მათ 55%-ს არ ჰქონია მცდელობა, მიენოდებინა 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 სანიღვრე არხების განმენდა. 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; უდედმამო ბავშვებისთვის პენსიის გაზრდა (ცენტრალურ ხელისუფლებას); მუნიციპალიტეტში სადღეღამისო აფთიაქის გახსნა. ძალიან მცირე ნაწილის მიერ, მაგრამ, რაც მთავარია, დანახული იყო „მოსახლეობის ყოფა-ცხოვრების 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 გაენია დახმარება და მიენოდა სოციალური პაკეტი.

არის სფეროები, სადაც თანამშრომლობა არ არის პროდუქტიული, 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 ნახალისება. ადგილობრივ დონეზე სექტორთშორისი თანამშრომლობის მიმართვა სახელმწიფო პროგრამების უფრო ეფექტური გამოყენებისთვის.

„სახელმწიფო პროგრამები ხორციელდება სხვადასხვა მენარმის, 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.

ზაზგასმული 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 მონყვლადი 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 მონყვლადი ჯგუფების საჭიროებები. შემუშავდეს პროგრამები, რომელთაც ექნებათ უფრო გრძელვადიანი ხასიათი. მაგალითად - შშმ ბავშვების მშობლებისთვის ოჯახში სამენარმეო 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 ნახალისება.
- ❖ 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 ნახალისება, უწყვეტი დიალოგის ხელშეწყობა. ამისთვის ყველაზე ეფექტურია ელექტრონული კომუნიკაციის რესურსი, სოციალურ ქსელებში ინტერაქტიული დიალოგის გამართვა, როცა მოქალაქეებს შეეძლება უფრო მჭიდრო კონტაქტი და კომუნიკაცია თვითმმართველობასთან.

რეკომენდაციები სენთრალური 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 მონყვლადი ოჯახების მდგომარეობის კიდევ უფრო დამძიმება.

არასამთავრობო ორგანიზაციების სოციალური კარტნიორობის სისტემაში მონაწილეობა

- ❖ მნიშვნელოვანია, რომ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებმა, რომლებიც ფუნქციონირებენ ადგილობრივ დონეზე, ან სამოქმედო არეალად არჩეული აქვთ ვანის მუნიციპალიტეტი, თავიანთ საქმიანობაში განსაკუთრებული 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).

იმერეთის რეგიონი

თერჯოლის მუნიციპალიტეტში
საჭარო მხარტველობის რეფორმის
ბათარების პროცესში
მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების
ანგარიში



იმერეთის რეგიონში საჭიროებათა შეფასების ჩატარებაზე,
ანგარიშის მომზადებასა და რედაქტირებაზე პასუხისმგებელია
კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“



www.fsokhumi.ge

შესავალი

საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) წარმატებით განხორციელება ფუნდამენტურ როლს თამაშობს საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე და წარმატებული განვითარების და მოსახლეობის კეთილდღეობის ამალგების უმთავრეს წინაპირობას წარმოადგენს. რეფორმის მიმდინარეობისას მოქალაქეთა მონაწილეობა გადანყვეტილების მიღების პროცესში აღნიშნული რეფორმის წარმატების საწინდარია, რაც უზრუნველყოფს არა მარტო ქვეყნის დემოკრატიული, ღია და კარგი მმართველობის დანერგვას, არამედ ზრდის მოსახლეობის ნდობას პოლიტიკური სისტემების მიმართ და აძლიერებს მიღებული გადანყვეტილებების ლეგიტიმურობას. COVID-19 ვირუსით გამოწვეულმა პანდემიამ კიდევ უფრო ნათლად გამოკვეთა საჯარო მმართველობის რეფორმის ჯეროვნად გატარების 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 შეძლონ მათი გადაჭრა.

ადგილობრივ დონეზე, საჯარო მმართველობის რეფორმის ეფექტიანი განხორციელების მიზნით, კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ მენარმე ქალთა ფონდთან და იმერეთის მეცნიერთა კავშირ „სპექტრთან“ პარტნიორობით ახორციელებს პროექტს „გურიის, იმერეთისა და რაჭა-ლეჩხუმის სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საერთო ფორუმი საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის მონიტორინგის მიზნით“, რომელიც მხარდაჭერილია ევროკავშირის მიერ. პროექტის ფარგლებში თერჯოლის მუნიციპალიტეტში ორი ორგანიზაციის - ა(ა)იპ ბავშვთა უფლებების დაცვისა და მოქალაქეობრივი აღზრდის კავშირი „ბავშვები - საქართველოს მომავალი“ და „ქალები საქართველოს მომავლისათვის“ - მიერ განხორციელდა მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ განეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის ხარისხის შესაფასებლად. კვლევის შედეგად გამოვლენილი მიგნებები და გამომუშავებული რეკომენდაციები საფუძვლად დაედება მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების ასახვას მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

38

1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის მიზანია თერჯოლის ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეთათვის განეული 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 გამონკვევების ადვოკატირება შესაბამის უწყებებში ადგილობრივ და ეროვნულ დონეზე და მოქალაქეთა პრიორიტეტული საკითხების ინტეგრირება მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

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

ფოკუსირებული დისკუსიის მეთოდით გამოიკითხა 30 ადამიანი, ხოლო ჩაღრმავებული ინტერვიუს ტექნიკით ადგილობრივი თვითმმართველობის 4 ექსპერტი. ჯგუფური დისკუსიების აუდიოჩანაწერების საფუძველზე მომზადდა დისკუსიის დეტალური ტრანსკრიპტები, რომელთა ამონარიდები გამოყენებულ იქნა მონაცემთა შემდგომი ანალიზისათვის და კვლევის შედეგების საილუსტრაციოდ. რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა თერჯოლის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობისგან, განსხვავებული სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების გათვალისწინებით. კვლევამ მოიცვა 180 ადამიანი, აქედან 129 იყო ქალი, ხოლო 51 - მამაკაცი.

2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები

საჭიროებათა კვლევის სამიზნე სეგმენტს წარმოადგენენ 18 წლიდან 65 წელს ზევით ასაკის, თერჯოლის მუნიციპალიტეტში მცხოვრები საქართველოს მოქალაქეები, მათ შორის: სოციალურად დაუცველი პირები, მრავალშვილიანი და მარტოხელა მშობლები, შშმ ბავშვების მშობლები, პედაგოგები, მენარმეები, თემის ლიდერები, პენსიონრები, ახალგაზრდები, ადგილობრივი ექსპერტები თვითმმართველობის საკითხებში და სხვ.

რაოდენობრივ კვლევაში ჩართულ რესპონდენტთაგან 69% ქალი, ხოლო 31% - კაცია. ასაკობრივი განაწილების მიხედვით, უმრავლესობას წარმოადგენენ საშუალო ასაკის ადამიანები - 18-34-მდე - 32%, 35-64-მდე - 57%, 65 და მეტი - 11%. ოჯახური მდგომარეობის მიხედვით, გამოკითხულთა 68% დაქორწინებულია, 21% არ არის დაოჯახებული, 8% ქვრივია, ხოლო 3% - განქორწინებული. მიღებული განათლების მიხედვით, კვლევაში ჩართულ პირთაგან სრული უმაღლესი განათლება აქვს 59%-ს, საშუალო სპეციალური (კოლეჯი) - 21%-ს, სრული საშუალო განათლება - 19%-ს, ხოლო არასრული - მხოლოდ 1%-ს. სოციალური სტატუსის მიხედვით, რესპონდენტთა მხოლოდ მცირე ნაწილი ფლობს განსაკუთრებულ სტატუსს, მათ შორის 9% მრავალშვილიანი დედაა, 6% - სოციალურად დაუცველი, 1% - იძულებით გადაადგილებული პირი, ხოლო 85%-ს არ გააჩნია-განსაკუთრებული სოციალური სტატუსი.

საგულისხმოა, რომ დასაქმების სტატუსის მიხედვით, გამოკითხულთა უმრავლესობა სახელმწიფოს ბიუჯეტის დაფინანსებაზე არსებულ სამსახურშია, მათ შორის 28% არის სახელმწიფო დაქირავებული პირი/საჯარო მოხელე, 17% კი - საბიუჯეტო ორგანიზაციაში დასაქმებული. უმუშევარია რესპონდენტთა 23%, თვითდასაქმებული - 16%, პენსიონერი - 11%, ხოლო სტუდენტი - მხოლოდ 4%. საშუალო თვიური შემოსავალი გამოკითხულთა უმრავლესობისთვის მერყეობს 501-900 ლარამდე (35%), 28%-თვის შემოსავალი 101-500 ლარამდეა, მხოლოდ 25%-ის შემოსავალია 901 ლარზე მეტი. 100 ლარზე ნაკლები შემოსავალი გააჩნია გამოკითხულთა 5%-ს, ხოლო აღნიშნულ კითხვაზე პასუხის გაცემა არ ისურვა კვლევის მონაწილეთა 7%-მა.

3. კვლევის ძირითადი მიზნები

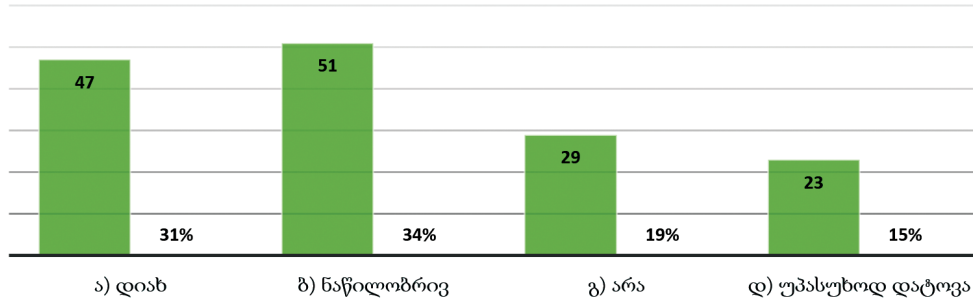
3.1. გამფორმება

3.1.1. მოსახლეობის ინფორმირება

საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ

საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმირებულობა მოსახლეობაში საკმაოდ დაბალია, რასაც მოწმობს რაოდენობრივი კვლევის შედეგები. მიუხედავად იმისა, რომ რესპონდენტთა 31%-მა აღნიშნა, რომ რეფორმის შესახებ სმენია, ჭარბობს გამოკითხულთა ის ნაწილი, რომელსაც ან საერთოდ არ სმენია რეფორმის შესახებ (19%), ან ნაწილობრივ სმენია მასზე (34%), ან/და საერთოდ უპასუხოდ დატოვა აღნიშნული კითხვა - 15% (იხ. დიაგრამა 1).

გაქვით თუ არა ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე?



აღნიშნულს ადასტურებს თვისებრივი კვლევის მონაცემებიც, რომლის თანახმად მოსახლეობის დიდი ნაწილი აღნიშნული რეფორმის შესახებ საკმაოდ მწირ ინფორმაციას ფლობს, რადგან ინფორმაციის გავრცელების თვალსაზრისით, მასმედიის და თავად საჯარო მოხელეების როლი საკმაოდ სუსტადაა შეფასებული. საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმაციის მიღების ხელშემწყობი ფაქტორი საჯარო სამსახურში საქმიანობას უკავშირდება, რადგან რესპონდენტთა ის ნაწილი, რომლებიც მეტ-ნაკლებად ფლობენ ინფორმაციას რეფორმის შესახებ და გააზრებული აქვთ მისი მნიშვნელობა და სარგებლიანობა, ძირითადად, საჯარო სამსახურში დასაქმებული პირები არიან -

„ამ საკითხთან დაკავშირებით ასი კაციდან ინფორმირებული არ იქნება არც ორი. უფრო მეტიც, რაც მე წამოვედი საჯარო სამსახურიდან, სადაც კავშირი მქონდა კანონებთან, 2014 წლის შემდეგ, სიმართლე გითხრათ, არ ვარ ინფორმირებული, რადგან ძალიან მწირი ინფორმაცია არის პრესით, ტელევიზიით. არ არსებობს სამსახური, ვინაც ეს ინფორმაცია უნდა მიიტანოს მოსახლეობამდე, უფრო სწორად, ჯერ სოფლის ძირეულ რგოლამდე და შემდეგ მოსახლეობამდე. მოსახლეობისათვის ეს არის უცხო ხილი“ (მოსწავლეთა სახლის აგრონომთა კლუბის ხელმძღვანელი).

„რეფორმის მიმდინარეობა მიმართულია მოქალაქეების მომსახურების გაუმჯობესებისკენ, რათა მოქალაქეებმა საჯარო სივრცეში კომფორტულად იგრძნონ თავი. პროგრამები, რომლებიც შექმნილია საჯარო მმართველობის რეფორმისათვის, ხელს უწყობს გამჭვირვალე, ღია დემოკრატიული მმართველობის ჩამოყალიბებას. თუმცა რჩება გარკვეული ხარვეზები, რომლებიც საჭიროებს გადახედვას და გარკვეული მიმართულებით მუშაობას, მაგალითად, მოსახლეობის ინფორმირებულობა“ (საკრებულოს თანამშრომელი).

რაოდენობრივი კვლევითაც გამოიკვეთა, რომ რეფორმის შესახებ ინფორმაციის ძირითად წყაროს დღესდღეობით სახელისუფლებო სტრუქტურები წარმოადგენენ, რადგან 150-დან 98 რესპონდენტმა აღნიშნა, რომ ინფორმირებულია, ან ნაწილობრივ იცის საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ და ხაზი გაუსვა, რომ ინფორმაცია მიიღო სახელისუფლებო სტრუქტურებთან შეხვედრებიდან - 47%, ან მუნიციპალიტეტის ფეისბუქიდან ან ოფიციალური ვებგვერდიდან - 19%. აღნიშნული მოწმობს, რომ მეტ-ნაკლებად გაუმჯობესებულია სახელისუფლებო სტრუქტურების მხრიდან მოსახლეობასთან შეხვედრების ინტენსივობა, ასევე მუნიციპალიტეტის ფეისბუქგვერდის და ვებგვერდის ფუნქციონირება. გამოკითხულთა 34%-მა აღნიშნა, რომ ინფორმაციას გაეცნო ტელევიზიიდან. საგულისხმოა, რომ არავის დაუსახელებია ინფორმაციის წყაროდ არასამთავრობო ორგანიზაციები, ეს, ერთი მხრივ, აიხსნება თერჯოლაში არასაკმარისი საზოგადოებრივი ორგანიზაციის არსებობით და, მეორე მხრივ, აღნიშნული საკითხის არაპრიორიტეტულობით, რაც ასევე ინფორმაციის ნაკლებობით არის განპირობებული.

საინტერესოა, რომ ინფორმირებულობის საკმაოდ დაბალი ხარისხის მიუხედავად, მოსახლეობის უმრავლესობას გააზრებული აქვს საჯარო მმართველობის რეფორმის სარგებლიანობა და მის ჯეროვან გატარებას უკავშირებს მოქალაქეთათვის მომსახურების ხარისხის

გაუმჯობესებას, რასაც მოწმობს რაოდენობრივი კვლევის შედეგები. რეფორმის შედეგად მოქალაქეთათვის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების სჯერა გამოკითხულთა 43%-ს, სკეპტიკურად არის განწყობილი მოსახლეობის 21%, ხოლო აღნიშნულ კითხვაზე პასუხი გაუჭირდა, ან უპასუხოდ დატოვა რესპონდენტთა 37%-მა. ეს კი პირდაპირ მიუთითებს, რომ მოსახლეობას სჯერა რეფორმის პოტენციალის და გარკვეულ იმედებს ამყარებს მომსახურების გაუმჯობესების პერსპექტივაზე, თუმცა სკეპტიკურად განწყობილ და საკითხში გაურკვეველ ადამიანთა საკმაოდ დიდი რიცხვიც ადასტურებს, რომ რეფორმის არსის შესახებ მოსახლეობის მეტი ინფორმირების მიმართულებით ძალისხმევა და მუშაობა გასაზრდელი და გასაუმჯობესებელია. თვისებრივი მონაცემების თანახმად, რეფორმის წარმატების წინაპირობას სწორედ მოსახლეობის ნდობა, ინტერესი და მხარდაჭერა წარმოადგენს, რაც ისევ და ისევ დაკავშირებულია რეფორმის შესახებ ცოდნის და ინფორმირებულობის ხარისხის ზრდასთან -

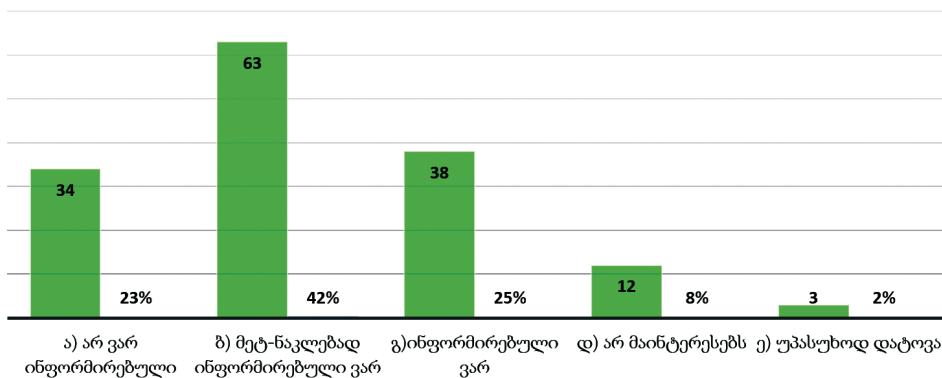
„ნებისმიერი რეფორმა დარჩება რეფორმად, თუ არ არის მხარდაჭერა საზოგადოებისგან და თუ არ აქვს საზოგადოებას ნდობა, ინტერესი, ცოდნა, თუ არ გაუმჯობესდა კომუნიკაცია. რეფორმა საუკეთესო საშუალებაა, მაგრამ ადამიანმა უნდა განახორციელოს, უნდა ჰქონდეს ინტერესი, რაც ამჟამად დაბალია“ (სასოფლო-სამეურნეო საკონსულტაციო ცენტრის უფროსი).

3.1.2. მოსახლეობის ინფორმირებულობა მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების შესახებ

საჭიროებათა კვლევამ ნათლად აჩვენა, რომ დღესდღეობით ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მომსახურების დანერგვა ძალიან ნელი ტემპით მიმდინარეობს, რაც ხშირ შემთხვევაში მოსახლეობის მხრიდან არსებული ელექტრონული მომსახურების შესახებ ინფორმირებულობის სუსტი მაჩვენებლით, არსებული სერვისების ხელმისაწვდომობის პრობლემის, ან/და მათ გამოსაყენებლად საჭირო ცოდნისა და უნარების არასაკმარისი დონითაა განპირობებული.

რაოდენობრივი კვლევის თანახმად, გამოკითხულთა მხოლოდ 25%-ია ინფორმირებული მუნიციპალიტეტის ელექტრონული სერვისების შესახებ. უმრავლესობა მეტ-ნაკლებად ფლობს ინფორმაციას (42%), ან საერთოდ არ არის ინფორმირებული აღნიშნული სერვისების შესახებ (23%). საკითხით საერთოდ არ არის დაინტერესებული 8% (იხ. დიაგრამა №2).

რამდენად ხართ ინფორმირებული მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ?



ელექტრონული სერვისების შესახებ ინფორმაციის ძირითად წყაროდ, გამოკითხულთა 36%-მა დაასახელა მუნიციპალიტეტის ფეისბუქგვერდები, რაც, ერთი მხრივ, თავად მუნიციპალიტეტის მხრიდან სოციალური ქსელის გამოყენების შედარებით მაღალ მაჩვენებლებს უკავშირდება და, მეორე მხრივ კი, განპირობებულია იმით, რომ მოსახლეობისთვის გაცილებით უფრო ხელმისაწვდომ, კარგად ცნობილ და ხშირად გამოყენებად ელექტრონულ პლატფორმას წარმოადგენს -

„ინფორმაციას, ძირითადად, მერიის და საკრებულოს ფეისბუქგვერდებიდან ვიღებ“ (მრავალშვილიანი დედა, შშმ პირის მშობელი); „ფეისბუქზე ყველას მიგვიწვდება ხელი და ყველა სიახლეს, ძირითადად, ამ გვერდის საშუალებით ვიგებთ“ (სკოლის პედაგოგი).

რესპონდენტთა 27%-ის მტკიცებით, აღნიშნული ინფორმაცია მათ ტელევიზიებიდან მიიღეს, ხოლო 9%-მა - ხელისუფლების წარმომადგენლებთან შეხვედრებისას. გამოკითხულთა 29% საერთოდ არ აკონკრეტებს ელექტრონული სერვისების შესახებ ინფორმაციის წყაროს.

თვისებრივი კვლევის შედეგად მოპოვებული ინფორმაცია ადასტურებს **საჯარო მოხელეების მიერ მოქალაქეებთან არასაკმარის კომუნიკაციას** და ელექტრონული სერვისების შესახებ ინფორმაციის გავრცელების სიმწირეს. უმრავლესობა აღნიშნავს, რომ ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლებს მეტი მუშაობა მართებთ ამ მიმართულებით. საგულისხმოა, რომ ამ აზრს, რიგით მოქალაქეებთან ერთად, თავად ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლებიც იზიარებენ -

„მოქალაქეების ინფორმირებულობა სათანადოდ ნამდვილად არ არის, აქ არ იგულისხმება ის ერთჯერადი შეხვედრები, რომლებიც ყველას გვაქვს... მოქალაქეებთან მეტი მუშაობა საჭირო“ (ა(ა)იპი საზ. ჯანდაცვის დირექტორი).

„თერჯოლის მუნიციპალიტეტში ძნელად თუ იპოვით ადამიანს, რომელმაც იცის ელექტრონული მომსახურების გზებისა და ფორმების შესახებ. არასდროს მსმენია ამ მიმართულებით მუნიციპალიტეტში გამართული შეხვედრის, სატელეფონო გზავნილების და ა.შ. შესახებ“ (საკრებულოს დეპუტატი).

თვითმმართველობაში **გამჭვირვალობის** საერთო მაჩვენებელი, გამოკითხულთა შეფასების თანახმად, შედარებით გაუმჯობესებულია ისეთი კრიტერიუმების ხარჯზე, როგორცაა საჯარო ინფორმაციის ოფიციალურ ვებგვერდზე და ფეისბუქგვერდზე განთავსება. რაოდენობრივი კვლევის თანახმად, კითხვაზე **„ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, რომელი ელექტრონული მომსახურება გამოგიყენებიათ“**, გამოკითხულთა უმრავლესობამ, კერძოდ კი 29%-მა, ხაზი გაუსვა - „ონლაინ განცხადება ვაკანსიის“ შესახებ, 25%-მა მიიღო ინფორმაცია ადგილობრივი „ბიუჯეტის შესახებ“, ხოლო 12%-მა - „საკრებულოს ნორმატიული აქტების შესახებ“.

თვისებრივი მონაცემების თანახმად, რესპონდენტთა ნაწილმა აღნიშნა, რომ მათთვის საინტერესო საჯარო ინფორმაცია, გადანყვევტილება თუ სიახლე ქვეყნდება ადგილობრივი თვითმმართველობის ოფიციალურ ვებგვერდზე -

„გამჭვირვალობა არის. ყველა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, გადანყვევტილება, სიახლე, დოკუმენტი თავსდება ვებგვერდზე, ჩემთვის მისაწვდომია, დაინტერესების შემთხვევაში შემიძლია, სასურველი ინფორმაცია უპრობლემოდ ავიღო“ (სასოფლო-სამეურნეო საკონსულტაციო ცენტრის უფროსი).

„გამჭვირვალობა არის, განსაკუთრებით hr.gov.ge-ზე, ყველას შეუძლია გაეცნოს და ისარგებლოს, მეც არაერთგზის მისარგებლია“ (მცირე მენარმე).

„საჯარო ინფორმაცია განთავსებულია ვებგვერდზე, ვაკანსიების შესახებ ონლაინ განცხადებებიც მინახავს, თუმცა მოქალაქეთა მხრიდან ნაკლებია აქტიურობა“ (თემის აქტივისტი ქალი).

საგულისხმოა, რომ რესპონდენტთა ნაწილი, რომელმაც მიუთითა, რომ საკმაოდ აქტიურად იყენებს ელექტრონულ სერვისებს, ძირითადად, ადგილობრივ ხელისუფლებას ან საბიუჯეტო დაწესებულებებში დაქირავებულ პირს წარმოადგენს (მაგალითად, პედაგოგები, ჯანდაცვის სფეროში მომუშავე პირები, მერიისა და საკრებულოს წარმომადგენლები). თუმცა ზოგიერთი მათგანი თავადვე აღიარებდა, რომ ელექტრონული სერვისები მათ მსგავსად არ არის ხელმისაწვდომი მოსახლეობისთვის.

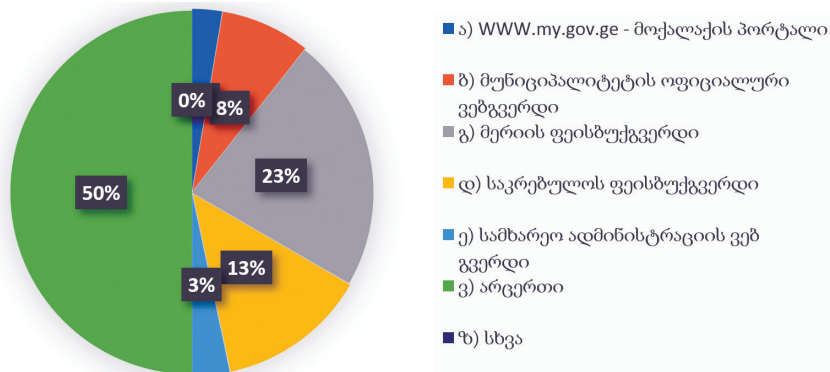
„ელექტრონული მართვის სისტემამ გაამართლა, მან უზრუნველყო პროცესის მაქსიმალური გამარტივება და ხელმისაწვდომობა. მარტივად ხდება დავალებების, მათზე რეაგირებისა და სხვა ორგანიზაციული საკითხების მუდმივი მონიტორინგი“ (საკრებულოს თანამშრომელი).

„ელისტიმას, ძირითადად, საჯარო მოხელეები იყენებენ, მათ შორის ჩვენც, ისე როგორც ყველა საჯარო სამსახური. თვითონ მოქალაქეები მას ნაკლებად წვდებიან“ (საზ. ჯანდაცვის ხელმძღვანელი).

რესპონდენტთა საკმაოდ დიდი ნაწილი ხაზს უსვამს განთავსებული ინფორმაციის და არსებული სერვისებისადმი მოსახლეობისთვის ხელმისაწვდომობის პრობლემას. საგულისხმოა, რომ რაოდენობრივი მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა დიდმა ნაწილმა, კერძოდ კი 47%-მა, აღნიშნა, რომ ბოლო ერთი წლის განმავლობაში არ გამოუყენებია ელექტრონული მომსახურება, რადგან ხელი არ მიუწვდება ელექტრონულ სერვისებზე, 31%-მა მიუთითა, რომ არ არის დაინტერესებული აღნიშნული სერვისებით, ხოლო 15%-მა კი ხაზი გაუსვა, რომ არ ფლობს საკმარის უნარ-ჩვევებს არსებული ელექტრონული სისტემით სარგებლობისთვის.

ელექტრონულ სერვისებზე ხელმისაწვდომობის პრობლემას მიუთითებს რაოდენობრივი კვლევის მონაცემები, რომელთა თანახმად, გამოკითხულთა 50%-მა აღნიშნა, რომ ადგილობრივ დონეზე მომსახურების მისაღებად არ იყენებს არც ერთ ელექტრონულ პლატფორმას. არსებულთაგან მოსახლეობის მიერ ყველაზე გავრცელებულ სახეს წარმოადგენს მერიისა (23%) და საკრებულოს (13%) ფეისბუქგვერდები (იხ. დიაგრამა №3).

ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად რომელ ელექტრონულ სერვისებს იყენებთ



თვისებრივი მონაცემების თანახმად, ელექტრონული სერვისების გამოყენების ძირითად ბარიერად, მოსახლეობის ინფორმირების დაბალ მაჩვენებელთან ერთად, დასახელდა სოფლებში ინტერნეტის დაფარვის საკმაოდ დაბალი ხარისხი, ინტერნეტის საფასურის სიძვირე და ტექნიკურ საშუალებებზე (კომპიუტერი, სმარტფონი და ა.შ.) მოსახლეობის ხელმისაწვდომობის პრობლემა, რასაც მნიშვნელოვანწილად განაპირობებს საკმაოდ რთული ეკონომიკური მდგომარეობა. ასევე სახელდება ტექნოლოგიების გამოყენების არასაკმარისი უნარ-ჩვევები, განსაკუთრებით ხანდაზმულ და შუა ასაკის მოსახლეობაში -

„ყველას არ აქვს საშუალება, ინფორმაცია ელექტრონულად მიიღოს, ვგულისხმობ ინტერნეტწვდომის ნაკლებობას სოფლებში და ასაკოვან ადამიანებში, რომლებსაც არ აქვთ უნარ-ჩვევები ინტერნეტის მოხმარების. მათთან ინფორმაციის მიწოდების სხვა, ცოცხალი გზები უნდა გამოიძებნოს“ (თემის აქტივისტი ქალი).

„ეკონომიკური მდგომარეობა არის ერთ-ერთი ხელისშემშლელი, განმსაზღვრელი ფაქტორი. ბევრ ოჯახს არ აქვს ინტერნეტი, მისი გადახდის გზები. ბევრს შეიძლება ტელევიზორიც არ ჰქონდეს“ (მერიის თანამშრომელი).

„ხელს უშლის ის, რომ წვდომა ინტერნეტთან და მისი გადახდის საშუალება ბევრს არ აქვს. ის 20 ლარიც არ აქვს ბევრს, რომ გადაიხადოს“ (პედაგოგი).

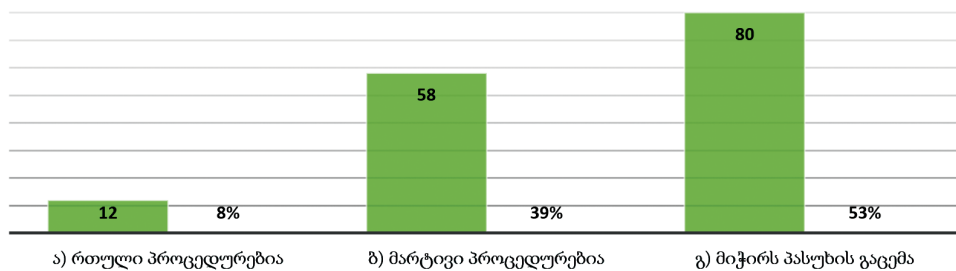
ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობას და მოსახლეობის მხრიდან მის აქტიურ გამოყენებას, გამოკითხულთა აზრით, ასევე აფერხებს არსებული ელექტრონული სისტემების და მიმართვის რთული ფორმა -

„მოქალაქეებისთვის ვებგვერდი რთულია. საჯარო ინფორმაციას ადამიანები უფრო იღებენ შეხვედრებზე, მომსწრე ვარ, საფინანსო სამსახურის უფროსმა როგორ გააცნო საზოგადოებას სოფელში სოციალური პროგრამები და ბიუჯეტის პარამეტრები. ელსერვისით რამდენად ხელმისაწვდომია იგივე ინფორმაცია მოსახლეობისთვის, მიჭირს ამის პასუხი“ (სასოფლო-სამეურნეო საკონსულტაციო ცენტრის უფროსი).

„უნდა გამარტივდეს ელექტრონული სერვისი, გახდეს უფრო მარტივად სამართავი და ამასთანავე ყველა სოფელს უნდა ჰქონდეს ინტერნეტთან წვდომა. რა თქმა უნდა, ქსელის სიხშირეც უნდა გაუმჯობესდეს“ (მერიის თანამშრომელი).

თუმცა საინტერესოა, რომ რაოდენობრივი კვლევისას რესპონდენტთა მხოლოდ 8%-მა მიუთითა, რომ მომსახურების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა მათთვის რთულია, 39%-მა აღნიშნა, რომ საკმაოდ მარტივი პროცედურებია, ხოლო 53%-ს გაუჭირდა დასმულ კითხვაზე პასუხის გაცემა. აღნიშნული კი პირდაპირ მიუთითებს, რომ გამოკითხულთა უმრავლესობა არ სარგებლობს ელექტრონული მომსახურების სისტემით და, შესაბამისად, ვერც შეაფასებს მისი გამოყენების სიმარტივეს ან სირთულეს.

რამდენად იოლია თვითმმართველობის უწყაპავისთვის სარვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა



3.1.3. ადგილობრივი ელექტრონული სერვისების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირების ბაზმზობისაბის ბზა

საჭიროებათა კვლევაში მონაწილე რესპონდენტებმა ხაზი გაუსვეს ელექტრონული სერვისების შესახებ მოქალაქეების ინფორმირების საჭიროებას და მეტი ძალისხმევის გამოჩენას, რათა მაქსიმალურად მოხდეს მოსახლეობამდე არა მარტო ინფორმაციის მიტანა არსებული ელექტრონული სერვისების შესახებ, არამედ მათი უნარების და ცოდნის გაზრდა არსებული შესაძლებლობების ჯეროვნად გამოსაყენებლად და ცხოვრების გასამარტივებლად.

ერთი მხრივ, აღინიშნა თავად ადგილობრივი ხელისუფლების პროაქტიული მოქმედების და მის ხელთ არსებული ყველა რესურსის გამოყენების აუცილებლობა -

„მუნიციპალიტეტმა ამისთვის უნდა გამოიყენოს ყველა თავისი რესურსი, მაგალითად, დაამზადოს საინფორმაციო ბროშურები, სოფლებში მერის წარმომადგენლები-სა და დეპუტატების დახმარებით გაავრცელოს ინფორმაცია, გამოიყენოს ინფორმაციის გავრცელებისთვის თავისი სოციალური ქსელი, მუნიციპალიტეტში არსებული ბეჭდური ორგანო, შეუძლია გამოიყენოს მოხალისეებიც, ითანამშრომლოს არასამთავრობო სექტორთან, ანუ შექმნას ერთგვარი ქსელი ინფორმაციის გავრცელებისა“ (საკრებულოს დეპუტატი).

მეორე მხრივ კი, გამოიკვეთა თავად მოსახლეობის აქტიურობის, ჩართულობის და არსებული შესაძლებლობების მიმართ მეტი ინტერესის გამოჩენის საჭიროებაც -

„ისევ იმ პრობლემასთან მივდივართ, რომ მოსახლეობა არ ერთვება ამ პროცესებში. რაც უფრო აქტიური იქნება სამოქალაქო საზოგადოება, მით მეტად აქტიური იქნება მმართველი რგოლიც“ (საკრებულოს თანამშრომელი).

„უდავოდ მეტია გასაკეთებელი მოსახლეობის ინფორმირებულობისთვის, თუმცა უნდა აღვნიშნო, რომ მოქალაქეც უნდა დაინტერესდეს თავისი უფლებამოსილების შესახებ. თუ არ დაინტერესდი, ვერ გაიგებ, რისი უფლება გაქვს“ (მერიის თანამშრომელი).

რესპონდენტთა მხრიდან ხაზი გაესვა ინფორმირების დროს დიფერენცირებული მიდგომის აუცილებლობასაც. ინფორმაციის გავრცელების ფორმა უნდა განისაზღვროს, კონკრეტული სამიზნე ჯგუფის ასაკის, შესაძლებლობების და ადგილმდებარეობის გათვალისწინებით. მაგალითად, ხანდაზმულთა ჯგუფებში ინფორმაციის ელექტრონულად გავრცელება და მიწოდება ნაკლებად გასაგები და ეფექტიანია. სოფლებში, სადაც ინტერნეტით სარგებლობა შეზღუდულია, ინფორმაციის მიზნობრივად გავრცელების ნაკლები შანსია. შესაბამისად, აღნიშნულ სამიზნე ჯგუფთან მუშაობისას აუცილებელია მეტი შეხვედრის ჩატარება, მოკლე საინფორმაციო ფურცლების დარიგება. მათთვის, ვინც არ ფლობს საკმარის უნარს ან ცოდნას ელექტრონული სისტემების შესახებ, მნიშვნელოვანია ადგილობრივმა ხელისუფლებამ ჩამოაყალიბოს სპეციალური დამხმარე ჯგუფები, რომლებიც პირველ ეტაპზე განუმარტავენ მოსახლეობას ინფორმაციის მოძიების, ელექტრონული მომსახურების გამოყენების გზებს -

„სოფელში ახალგაზრდობა და ბავშვები თითქმის აღარ არიან, ინტერნეტით სარგებლობის უნარიანი ადამიანების დეფიციტია. ღრმა მოხუცებს კიდევ რომ შეასწავლო მართვის უნარ-ჩვევები, პროდუქტიული ვერ იქნება, რადგან აღარც აქვთ და აღარც ფიქსაცია იმ დონეზე, რომ ინფორმაციაზე ექნეთ სათანადო რეაქცია, საჭიროდ მიმაჩნია, დიფერენცირებულად მივწოდოთ ინფორმაცია, დაყვანილი მათთვის მარტივ და გასაგებ ენაზე“ (ანტირაბიული სამსახურის ექიმი).

„მეტი კონტაქტია საჭირო მოსახლეობასთან... ცოცხალი შეხვედრები შეუცვლელია. დღევანდელი მოქალაქეები ითხოვენ მეტ სიახლეს, მეტად რომ ითხოვენ რაღაცებს, ამაში არიან მართლები. უმრავლესობამ არ იცის ინტერნეტის გამოყენება, არ აქვს, ვერ იძიებს ინფორმაციას და შეიძლება, ისიც არ იცის, ვის მიმართოს... ამ გამოწვევამ გვიჩვენა, რომ საჭიროა მუნიციპალიტეტში შეიქმნას „საკომუნიკაციო ჯგუფი“, რომელიც დაეხმარება ამ ტიპის ადამიანებს“ (მენარმე ქალი).

3.2. ეფექტიანობა

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

3.2.1. თვითმმართველობის მიერ მოსახლეობის საჭიროებების შესწავლა და მათზე რეაგირების ხარისხი

კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ მუნიციპალიტეტში არ არსებობს მოქალაქეთა სპეციფიკური ჯგუფის საჭიროებათა კვლევის და ანალიზის პრაქტიკა, რაც, გარკვეულწილად, განპირობებულია მუნიციპალიტეტში აღნიშნული საქმიანობის განხორციელებისთვის შესაბამისი მატე-

რიალური და ადამიანური რესურსების არარსებობით. აღნიშნული კვლევების განხორციელება მუნიციპალიტეტებში, ძირითადად, ცალკეული საზოგადოებრივი ორგანიზაციების ინიციატივით ხდება. თუმცა აღინიშნა, რომ თვითმმართველობაში საკმაოდ კარგად მუშაობს აუდიტის სამსახური, რომელიც სწავლობს მერიის ყველა სამსახურის მიერ განხორციელებულ საქმიანობას და მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურების ხარისხს. რესპონდენტთა მიერ აღინიშნა, რომ სისტემატურად ხდება მიღებული მომსახურების შესახებ მოსახლეობის აზრის და კმაყოფილების ხარისხის მონიტორინგი სოციალურ ქსელში გამოთქმული კომენტარების, პრესაში გამოქვეყნებული წერილების და საჯაროდ გამოთქმული მოსაზრებების შესწავლის გზით, რაც თვითმმართველობის წარმომადგენლებს აძლევს საფუძველს, დაასკვნან, რომ მუნიციპალური პროგრამები მორგებულია მოსახლეობის პრიორიტეტულ საჭიროებაზე -

„სპეციალური საჭიროების მქონე მოქალაქეებისათვის საჭიროებათა კვლევის პრაქტიკა არ აქვს ჩვენს მუნიციპალიტეტს. ეს საკითხი ცოტა რთულ პროცესებს საჭიროებს, მაგალითად, ადამიანური და მატერიალური რესურსები, რაც მარტივად არ გვესახება... მაგრამ მაინც ვფიქრობ, რომ ის სოციალური პროგრამები, რომლებიც მოქმედებს ჩვენს მუნიციპალიტეტში, გარკვეულწილად ხელს უწყობს მოსახლეობის სოციალური მდგომარეობის გაუმჯობესებას. ამაში შედის როგორც ერთჯერადი, ასევე ყოველთვიური (წლის მანძილზე) დახმარებები“ (მერიის თანამშრომელი).

„აუდიტის სისტემა (სამსახური), რომელიც შეისწავლის მერიის ყველა სამსახურის და ა(ა)იპ-ების შესახებ ინფორმაციას, მათი მუშაობის ხარისხს. მოქალაქეების მომსახურების დროს გამოთქმული საჯარო კმაყოფილება, პრესაში გამოქვეყნებული მადლობის წერილები, სოციალურ ქსელში დანერგილი კომენტარები - გვაძლევს იმის ფიქრის საშუალებას, რომ მუნიციპალიტეტის თვითმმართველობა დაკისრებულ ვალდებულებას ართმევს თავს“ (მერიის თანამშრომელი).

გამოკითხული მოსახლეობის მოსაზრება მუნიციპალური პროგრამების ეფექტიანობაზე და საჭიროებაზე მორგებულობის ხარისხზე არაერთგვაროვანია. ნაწილი თვლის, რომ მუნიციპალური პროგრამები მეტ-ნაკლებად პასუხობს მათ საჭიროებას - „კეთდება ადამიანების საჭიროებების მიხედვით მნიშვნელოვანი საქმეები, როგორებიცაა: გზები და ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესება, რასაც ყველა მოქალაქე ვიყენებთ“ (თემის აქტივისტი ქალი). ხოლო ნაწილი საკმაოდ კრიტიკულად აფასებს პროგრამების ეფექტიანობას და მიზნობრიობას და მიიჩნევს, რომ არსებული პროგრამები არაადეკვატურად პასუხობს არსებულ გამოწვევას, ან ხშირ შემთხვევაში ძალიან შერჩევითად და არასამართლიანად არის მიმართული სამიზნე ჯგუფებისკენ -

„მე თერჯოლის რაიონის მოსახლეობის დაახლოებით 30-40%-ს ვიცნობ, მეტს თუ არა. იმასაც ვხედავ და ვხვდები, რომ დახმარებას ღებულობს ისეთი ადამიანი, ვისაც არ სჭირდება. ინდივიდუალურად წყვეტს საკითხს ხელმძღვანელი პირი, ამიტომ მიმაჩნია, რომ ამ პროცესებში მოსახლეობის ჩართულობა აუცილებელია“ (მოსწავლეთა სახლის აგრონომთა კლუბის დირექტორი).

„სოციალური პროგრამები საჭირო და აუცილებელი სერვისია, ნამდვილად კარგი, მაგრამ რამდენად ეხმარება მოქალაქეს პრობლემის მოგვარებაში - ეს ცალკე საკითხია, თანხები იმდენად მიზერულია და შეუსაბამო წამლის ღირებულებასთან, დაგაფიქრებს ადამიანს. მაგალითად, პარკინსონის, ეპილეფსიის წამლები თვეში მინიმუმ 150 ლარს აღემატება, ამ დაავადების მქონე მოქალაქე კი წელიწადში იღებს 150 ლარს“ („იმედი L“-ის ექიმი).

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების მიხედვით, ყველაზე ხშირად მოქალაქეები ადგილობრივ თვითმმართველობას მიმართავენ ჯანდაცვასთან დაკავშირებულ საკითხებზე: მედიკამენტებზე დახმარება/ოპერაციის დაფინანსება - 24%, წყლის მიწოდების (მათ შორის ხარისხიანი წყლის) და სანიაღვრე არხების გამართვის საკითხზე - 14%, სოციალური დახმარების/ფულადი დახმარებისთვის - 11%; მინის გაფორმების - 7% და სხვადასხვა ცნობასთან დაკავშირებით - 5%.

მუნიციპალიტეტის მხრიდან მოქალაქეთა მიერ წამოყენებულ პრობლემაზე რეაგირების ხარისხის შეფასებისას გამოიკვეთა, რომ გამოკითხულთა 16%-ის შემთხვევაში პრობლემა მთლიანად მოგვარდა, 32% თვლის, რომ პრობლემა მხოლოდ ნაწილობრივ მოგვარდა, ხოლო 25%-ის მტკიცებით, თვითმმართველობის მხრიდან იყო პრობლემების მოგვარების მცდელობა, თუმცა სასურველი შედეგი არ იქნა მიღწეული ობიექტური მიზეზების გამო, რის შესახებაც მიიღეს არგუმენტირებული წერილი. რესპონდენტთა მხოლოდ 7%-მა აღნიშნა, რომ მიიღო უარი, ყოველგვარი წერილობითი დასაბუთების გარეშე.

თვითმმართველობის წარმომადგენელთა მიერ განეული მომსახურების ან პრობლემაზე რეაგირების ხარისხის მიმართ მოსახლეობის კმაყოფილების შეფასებისას, რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებით გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეები ზოგადად კმაყოფილები არიან მიღებული მომსახურებით, რაც შემდეგნაირად განაწილდა - მერიის მიერ მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას გამოხატავს გამოკითხულთა 37%, უკმაყოფილოა მხოლოდ 7%; საკრებულოს მიმართ კმაყოფილებას ხაზს უსვამს რესპონდენტთა 41%, უკმაყოფილოა 11%, ხოლო მერიის წარმომადგენლის მიმართ კმაყოფილება გამოხატა გამოკითხულთა 35%-მა, უკმაყოფილება კი - მხოლოდ 5%-მა. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, რესპონდენტთა საკმაოდ დიდმა ნაწილმა (37%-დან - 55%-მდე), თავი შეიკავა კითხვაზე პასუხის გაცემისგან, რაც სავარაუდოდ იმას მიანიშნებს, რომ მოსახლეობას არ მიუმართავს და არ აქვს ადგილობრივი ხელისუფლების აღნიშნულ წარმომადგენლებთან ურთიერთობის გამოცდილება, ან ზოგადად ნიჰილისტურად არის განწყობილი აღნიშნული უწყებების საქმიანობის მიმართ.

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

რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილე პირთა პასუხები, თუ რომელი ჯგუფის საჭიროებას ითვალისწინებს ადგილობრივი ხელმძღვანელობა მუნიციპალურ პროგრამებში, შემდეგნაირად გადანაწილდა: გამოკითხულთა უმრავლესობა თვლის, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება მთლიანად ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტში მცხოვრები მოსახლეობის საჭიროებებს - 41%. 17% ხაზს უსვამს ბავშვებისა და ახალგაზრდების საჭიროებებს, 12%-ის აზრით, ყურადღება ექცევა შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების პრობლემატიკას. რესპონდენტთა მიერ დაფიქსირებული პასუხების თანახმად, საკმაოდ უყურადღებოდ არის დარჩენილი შემდეგი ჯგუფების სპეციფიკური საჭიროებები: ქალები (3%), ძალადობის მსხვერპლი ქალები (4%), მრავალშვილიანი ოჯახები (8%). აღნიშნული, ერთი მხრივ, განპირობებულია სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებათა კვლევის და ანალიზის პრაქტიკის არარსებობით ადგილობრივ ხელისუფლებაში, რომელსაც დაეყრდნობოდა მუნიციპალური პროგრამები, ხოლო, მეორე მხრივ, თავად ამ მოწყვლადი ჯგუფების მხრიდან არასაკმარისი აქტიურობით და საკუთარი პრიორიტეტების და საჭიროებების არასათანადოდ წამოყენებით ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების წინაშე.

გამოკითხული მოსახლეობის 30% მიიჩნევს, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება სრულად აწვდის მოსახლეობას ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე და განეული მომსახურებაზე. 18% მიიჩნევს, რომ ეს ხდება ნაწილობრივ, 5% თვლის, რომ მათ ინფორმაცია არ მიეწოდება. აღნიშნულ კითხვაზე პასუხი არ აქვს 47%-ს, რაც მიანიშნებს რამდენიმე გარემოებაზე, ან მოსახლეობას არ აქვს ხელმისაწვდომობა შესაბამის ელექტრონულ პლატფორმებზე, სადაც გაეცნობოდა აღნიშნულ ინფორმაციას, ან არასდროს მიუღია მონაწილეობა შეხვედრებში, რომლებზეც შეძლებდა მსგავსი ინფორმაციის მიღებას, ან საკმაოდ სუსტია მოსახლეობასთან პირდაპირი კომუნიკაცია და ანგარიშვალდებულება ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების მხრიდან.

თვისებრივ კვლევაში ჩართული მოსახლეობის აზრით, მეტი ყურადღებაა გასამახვილებელი

ისეთი *სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებებზე და პრობლემებზე*, როგორებიც არის: შშმ პირები და აუტიზმის სპექტრის მქონე ბავშვები, მათთვის სპეციალიზირებული ცენტრების შექმნის გზით; ხანდაზმული და მარტოხელა მოხუცები, მოხუცთა თავშესაფრების და მხარდაჭერის ცენტრების შექმნის გზით; სოციალურად დაუცველი პირები, გაძლიერების და დასაქმების ხელშესაწყობად მუნიციპალური პროგრამების დანერგვის გზით; გარკვეული დაავადებების მქონე პირებისთვის, შესაბამისი გამოკვლევების ჩატარების ხელშეწყობა, მაგ., გულ-სისხლძარღვთა პრობლემების მქონე ადამიანებისთვის კორონოგრაფიის დაფინანსება; მრავალშვილიანი ოჯახებისთვის დახმარების გაუმჯობესება და ა.შ. -

გამოკითხულთა ნაწილი თერჯოლის მუნიციპალიტეტში პრიორიტეტულად მიიჩნევს ისეთი სფეროების განვითარებას, როგორებიც არის: ჯანდაცვა, სოფლის მეურნეობა, ინფრასტრუქტურა, განათლება. ხაზი გაესვა ბიბლიოთეკის გახსნის აუცილებლობას მოსწავლე-ახალგაზრდების წიგნიერების გაზრდის და მოსახლეობის დასაქმების ხელშეწყობად. ასევე გამოიკვეთა ეკონომიკური გაძლიერების მუნიციპალური პროგრამების დანერგვის საჭიროება, სოციალური სანარმოების ხელშეწყობა და მოსახლეობის ინფორმირება სოფლის მეურნეობის და ეკონომიკური გაძლიერების სახელმწიფო პროგრამების შესახებ და ა.შ.

„პანდემიამ კიდევ უფრო გამოკვეთა, რომ აუცილებელია სოფლის მეურნეობის და ჯანდაცვის გაძლიერება, სოფლის მეურნეობის სპეციალისტები დარგების მიხედვით არ არის საკმარისი“ (სოფლის მეურნეობის საკონსულტაციო ცენტრის უფროსი).

რაოდენობრივი მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა აზრით, თუ რომელი მიმართულებით არის საჭირო *ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მეტი მიმართვა*, პრიორიტეტულ საკითხებად 150 რესპონდენტიდან 73%-მა ჩათვალა - ჯანდაცვის სფერო; 67%-მა - ხარისხიანი სასმელი წყლის მიწოდება; 54%-მა - სოციალური დახმარების საკითხი; 42%-მა - ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე; 36%-მა - ინფრასტრუქტურა (გზები, ხიდები და სხვა); 21%-დან-24%-მდე გამოკითხულთათვის პრიორიტეტულია კულტურისა და განათლების სფერო, დასუფთავება და ნარჩენების მართვა, მზრუნველობამოკლებული მოხუცების მხარდაჭერის სერვისების (კვებით და საცხოვრებლით უზრუნველყოფა) შექმნა, სურსათის უვნებლობა.

თვისებრივი მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა ნაწილი თვლის, რომ *ადგილობრივი თვითმმართველობის მუშაობის ეფექტიანობის გასაზრდელად* მნიშვნელოვანია დეცენტრალიზაციის ხარისხის და მუნიციპალიტეტის ბიუჯეტის ზრდა, ცალკეულ დარგობრივ სამინისტროებსა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის უფლებამოსილების გამიჯვნა -

„ზოგიერთი საკითხი მართლაც საჭიროებს გამიჯვნას. ყველა მუნიციპალიტეტს აქვს ინდივიდუალური გეოგრაფიული არეალი, მდებარეობა, რესურსი და, შესაბამისად, მოსახლეობის მხრიდანაც განსხვავებული მოთხოვნები და მომართვიანობა. ადგილობრივი მმართველობა კარგად იცნობს თავისი მუნიციპალიტეტის ყველა პრობლემას და გადაჭრის გზებიც დასახული აქვს. სწორედ აქედან გამომდინარე, უნდა მიეცეს მუნიციპალიტეტებს უფრო მეტი უფლებამოსილება გარკვეული საკითხების დამოუკიდებლად გადაჭრისა და მოგვარებისათვის“ (მერიის თანამშრომელი).

განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმო სოციალურად დაუცველის სტატუსის მაძიებელთა შეფასების სისტემის საკითხს. გამოიკვეთა რესპონდენტთა უნდობლობა არსებულ ქულათა გამოთვლის სისტემის მიმართ და გამოითქვა მოსაზრება თვითმმართველობის როლის გაზრდის თაობაზე როგორც შეფასების, ასევე სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭების პროცესში -

„სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭების დროს, როდესაც მოქალაქეს აღმოაჩნდება რაიმე პრობლემა, იგი აუცილებლად მიმართავს მერიას და დახმარებას ითხოვს, მაგრამ ამ საკითხში შედარებით ნაკლებად შეგვიძლია შედეგის შეცვლა... აღნიშნული სტატუსის მინიჭება ხდება გარკვეული კრიტერიუმების და სტანდარტების საფუძველზე“ (მერიის თანამშრომელი).

„ადგილობრივმა ხელისუფლებამ უკეთ იცის, ვის როგორ უჭირს და ფორმულით გამოთვლილი ქულები არ გადანყვეტს საკითხს, არ იქნება ამდენი შეუსაბამობა“ (ანტირაბიული სამსახურის ექიმი).

„რაც მეტი უფლებები ექნება თვითმმართველობას, მით უკეთესია, მაგრამ საჭიროა კადრების გადამზადება“ (მცირე მენარმე).

3.3. ინკლუზიურობა/მონაწილეობა

3.3.1. მოქალაქეთა მონაწილეობის ნახალისება და ჩართულობის ხარისხი

მოქალაქეთა შეხედულება, თუ რამდენად აცნობიერებენ ადგილობრივი საჯარო მოხელეები მოქალაქეთა ჩართულობის და მონაწილეობის მნიშვნელობას, საკმაოდ სკეპტიკურია, რადგან გამოკითხულთა უმრავლესობას, კერძოდ კი 47%-ს, არ ჰქონდა აღნიშნულ კითხვაზე პასუხი. 30%-მა კითხვას დადებითად უპასუხა, 5%-მა - უარყოფითად, 18% მიიჩნევს, რომ საჯარო მოხელეებს მხოლოდ ნაწილობრივ აქვთ გაცნობიერებული მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობა.

გამოკითხულთა 20% მიიჩნევს, რომ ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეთა ჩართულობის ნახალისება/უზრუნველყოფა ხდება ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესში. გარკვეული ნაწილი თვლის, რომ მათი მონაწილეობა ნახალისებულია მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების (15%) ან მოქალაქეთა საჭიროებათა იდენტიფიცირების პროცესში (12%). საკმაოდ დაბალი მაჩვენებელია მოქალაქეების ინიციატივების განხილვის (7%) და ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვის (5%) მიმართ. რესპონდენტთა უმრავლესობა, კერძოდ კი 42%, თავს იკავებს კითხვაზე პასუხის გაცემისგან, რაც სავარაუდოდ მიუთითებს, რომ მოსახლეობა არ გრძნობს მისი მონაწილეობის ნახალისების სათანადო მცდელობას ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან.

საგულისხმოა, რომ მოსახლეობა არასაკმარისად ფლობს ინფორმაციას მოქალაქეთა ჩართულობის ფორმების შესახებ და მით უფრო ნაკლებად იცენებს კანონით მინიჭებულ შესაძლებლობებს პრაქტიკაში. მონაწილეობის ყველაზე გავრცელებული ფორმა, რაოდენობრივი მონაცემების თანახმად, დასახლების კრებებში მონაწილეობაა, რასაც გამოკითხულთა 40% უსვამს ხაზს. მინიმალურია ჩართულობის მაჩვენებელი საკრებულოს სხდომებში (5%) და ანგარიშების მოსმენისას (4%). გამოკითხულთაგან ფაქტობრივად არავის მიუღია მონაწილეობა მოქალაქეთა მრჩეველთა საბჭოს მუშაობაში (1%) და არასდროს მიუმართავს ხელისუფლებისთვის პეტიციით (0%). გამოკითხულთა 37% ადასტურებს, რომ არასდროს უსარგებლია ჩართულობის არც ერთი ფორმით, ხოლო 9%-მა თავი შეიკავა პასუხისგან, რაც იმას ნიშნავს, რომ გამოკითხულთა ამ ნაწილსაც არასდროს გამოუყენებია კანონით მინიჭებული ჩართულობის ჩამოთვლილი ფორმები.

აღნიშნული დასტურდება თვისებრივი მონაცემებითაც, სადაც მოქალაქეები, მათ შორის ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლები, აღნიშნავენ მოქალაქეთა მონაწილეობის სიმწირეზე, რაც, ერთი მხრივ, განპირობებულია მოსახლეობაში ინფორმაციის არარსებობით, როგორც მონაწილეობის არსებულ მექანიზმებში მოქალაქეთა ჩართულობის შესაძლებლობის შესახებ და ასევე თავად მონაწილეობის არსებული მექანიზმების უმოქმედობით -

„ზოგადად, მოქალაქეების მხრიდან ადგილობრივ მართვაში მონაწილეობა თითქმის არ ხდება და ეს, რა თქმა უნდა, ცუდია ხელისუფლებისთვისაც“ (საკრებულოს თანამშრომელი).

„საკრებულოს სხდომაზე დასწრების უფლება თუ მქონდა, არ ვიცოდი, დასახლების კრებას დავსწრებივარ“ (სოციალურად დაუცველი ქალი).

„არც გამიგია, დასახლების კრება როდისმე თუ გაიმართა, სიამოვნებით მივიღებდი მონაწილეობას. ჩვენი პრობლემა ჩვენ უნდა დავაყენოთ და თუკი ეს უფლება გვაქვს, უნდა გამოვიყენოთ“ (მრავალშვილიანი დედა, შშმ პირის მშობელი).

„სხვათა შორის, ამ რამდენიმე ხნის წინ შეიქმნა შშმ პირთა საბჭო, რომლის წევრი ვარ, თუმცა ამ საბჭოს მუშაობის შესახებ არაფერი ვიცი, არც შემომხმიანებია არავინ“ (შშმ ბავშვთა დღის ცენტრის დირექტორი).

ისეთი მექანიზმების მუშაობის შესახებ, როგორებიცაა გენდერული თანასწორობის საბჭო და მოქალაქეთა მრჩეველთა საბჭო, სმენია, ძირითადად, მოქალაქეთა იმ ნაწილს, რომელიც წარმოადგენს აღნიშნულ საბჭოს და, შესაბამისად, მათი ინფორმირებულობის და ჩართულობის ხარისხიც თვითმმართველობის მიერ განხორციელებული საქმიანობის შესახებ შედარებით უკეთესია, ვიდრე სხვა რიგითი მოქალაქეებისა -

„მე მრჩეველთა საბჭოს წევრი ვარ, ჩვენ მერიის თითქმის ყველა სამსახურის ანგარიში მოსმენილი გვაქვს და, შესაბამისად, ვთანამშრომლობთ მათთან“ („იმედი L“-ის ექიმი).

„გენდერულ საბჭოსთან და გენდერზე პასუხისმგებელ პირთან ნინო დოლაკიძესთან ვთანამშრომლობთ, ანგარიში ჩავაბარეთ მრჩეველთა საბჭოს“ (ა(ა)იპის ხელმძღვანელი).

თვისებრივი კვლევის მონაცემებით გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეთა მონაწილეობა უფრო მეტად შეიმჩნევა ისეთი საკითხების მიმართ, რომლებიც აქტუალურია მთელი დასახლებისთვის და მოსახლეობის გაერთიანებას და ერთობლივ ძალისხმევას მოითხოვს -

„ჩემი სოფლის მაგალითზე ვიტყვი (სოფელი გოგნი). როცა ბაგა-ბაღი შენდებოდა, მოსახლეობის ჩართულობა ძალიან აქტიური იყო. გაზიფიცირების საკითხს დიდი ძალისხმევა დასჭირდა და მხარდაჭერილ იქნა, ასევე გზის მშენებლობის საკითხს. მოსახლეობაში გროვდება ხელმძღვანელები, ინდივიდუალურად ადამიანები შეიძლება, ვერ ჩამოვიდნენ, მაგრამ ერთიანი განცხადებები ეფექტურია“ (სკოლის პედაგოგი).

მოსახლეობის მონაწილეობის სიმწირეზე ასევე მიუთითებს გამოკითხულთა მიერ გამოსატყუელი პასიურობა, თვითმმართველობას გაუზიაროს საკუთარი შეხედულებები ან *შენიშვნები განუვლი მომსახურების შესახებ*. რესპონდენტთა უმრავლესობა, კერძოდ კი 75%, აღნიშნავს, რომ არც უცდია და არასდროს მიუმართავს საკუთარი შენიშვნებით შესაბამისი ადგილობრივი უწყებისთვის. ხოლო გამოკითხულთა 13%-ს გაუზიარებია საკუთარი შეხედულება არსებულ სერვისებზე. მოსახლეობის უმრავლესობამ (75%) თვითმმართველობის შესაბამისი უწყების წარმომადგენლებს საკუთარი აზრი შეხვედრის მეშვეობით გაუზიარა, 15%-მა - წერილის ფორმით, 10%-მა კი საკუთარი პოზიცია ფეისბუქგვერდზე დააფიქსირა.

3.3.2. თვითმმართველობასთან მოსახლეობის დიალოგის უკეთესი წარმართვის და მათი ჩართულობის უზრუნველყოფის გზები

რაოდენობრივი მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა უმრავლესობა (35%) მიიჩნევს, რომ ადგილობრივ ხელისუფლებასთან დიალოგის უკეთესი წარმართვის და *მოქალაქეთა მონაწილეობის უზრუნველსაყოფად* მნიშვნელოვანია თავად ხელისუფლების წარმომადგენლების მხრიდან მოქალაქეებთან შეხვედრების და კონსულტაციების ჩატარება. 29%-ის აზრით, ადგილობრივ თვითმმართველობაში უფრო მეტი დარგობრივი პროფილის საჯარო მოხელის შტატის არსებობა გააუმჯობესებს მოქალაქეებთან დიალოგს და თანამშრომლობას ადგილობრივ დონეზე. 13% თვლის, რომ მონაწილეობის უზრუნველყოფის საშუალებას წარმოადგენს მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის დანერგვის გზით.

თვისებრივი მონაცემების თანახმად, მოქალაქეთა ჩართულობის და მონაწილეობის გაზრდის საქმეში საკმაოდ *დიდი როლი აკისრია სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს*. გამოკითხულთა აზრით, სწორედ არასამთავრობო ორგანიზაციებმა ითავეს დღეს არა მარტო

მოქალაქეთა ინფორმირების და ცნობიერების ამაღლების დონის გაზრდა და გააქტიურება, არამედ თავად საჯარო მოხელეთა პროფესიონალიზმის და კვალიფიკაციის ამაღლება საჯარო მმართველობის რეფორმის საკითხებში. აღნიშნულ აზრს თანაბრად იზიარებენ როგორც კვლევაში მონაწილე თვითმმართველობის წარმომადგენლები, ასევე რიგითი მოქალაქეები -

„არასამთავრობო ორგანიზაციების დამსახურებაა ზოგადად ჩვენი, საჯარო მოხელეების პროფესიონალიზმის დონის ამაღლება, ისინი გვიფინანსებენ ყველა ტრენინგს და ცდილობენ, ჩვენ ევროპისკენ წავიდეთ არა მარტო აზროვნებით, არამედ პროფესიონალიზმითაც“ (საკრებულოს თანამშრომელი).

„არასამთავრობო ორგანიზაციებმა მე, პირადად, მაგრძნობინეს თავი სრულფასოვან ადამიანად. „ფონდი სოხუმის“ პროექტების ფარგლებში გამართულ დისკუსიებში მონაწილეობამ ბევრი ინფორმაცია მომცა, ბევრ რამეზე ამეხილა თვალი და დამაფიქრა“ (სოციალურად დაუცველი ქალი).

აღნიშნულს მონაწილეს რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა შეხედულება - 21% თვლის, რომ საკმაოდ მაღალია ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ მოქალაქეთა ინფორმირების და განათლების საქმეში. 22% სწორედ საზოგადოებრივ ორგანიზაციებში ხედავს იმ რესურსს, რომელიც მიიტანს მოსახლეობის საჭიროებებს ადგილობრივ ხელისუფლებასთან, მონიტორინგს და კონტროლს გაუწევს რეფორმის მიმდინარეობას ადგილებზე (11%) და იმოქმედებს მოქალაქეთა ინტერესების და უფლებების დასაცავად (19%) - იხ. ცხრილი №1).

რაში ხედავთ ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებისას			
№	საქმიანობა	რაოდენობა	%
ა)	ინფორმირება/განათლება	71	21%
ბ)	რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი/მონიტორინგი	37	11%
გ)	ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვეტის ადვოკატირება	12	4%
დ)	ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ლობირება	0	0%
ე)	მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან	72	22%
ვ)	მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის/ადგილობრივი ჩართულობის ხელშეწყობა	27	8%
ზ)	მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება	46	14%
თ)	მოქალაქეთა უფლებების დაცვა	62	19%
ი)	სხვა	3	1%
კ)	არ ვიცი/არ მაქვს პასუხი	3	1%

საინტერესოა, რომ კვლევის მიმდინარეობისას რესპონდენტებმა გამოკვეთეს საჯარო და კერძო სექტორს შორის თანამშრომლობის აუცილებლობა. გამოკითხულთა აზრით, სწორედ კერძო სექტორს შესწევს უნარი, განახორციელოს თერჯოლის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობისთვის სასიკეთო ინიციატივები, განსაკუთრებით კი - მოსახლეობის ეკონომიკური გაძლიერების და სამუშაო ადგილების შექმნის მიმართულებით, ხოლო თვითმმართველობა თავის მხრივ მაქსიმალურად ცდილობს, მისი კომპეტენციის ფარგლებში, ხელი შეუწყოს კერძო სექტორის ბიზნეს ინიციატივების მხარდაჭერას -

„საჯარო და კერძო სექტორს შორის თანამშრომლობა მნიშვნელოვანია. ჩვენ ერთ-ერთი ახალგაზრდული პროექტის ფარგლებში ვაწყობდით ფლემშობს, გვე-საჭიროებოდა რესურსი და ფინანსური მხარდაჭერაც, რაც კერძო სექტორისგან მივიღეთ“ (მერიის თანამშრომელი).

„კერძო სექტორის არსებობა მუნიციპალიტეტისათვის მეტად მნიშვნელოვანია. ეს ის სექტორია, სადაც ხდება მოსახლეობის დასაქმება და სხვადასხვა დახმარების განე-ვა შეუძლია მუნიციპალიტეტისთვის. მუნიციპალიტეტის მხრიდან ხდება ინოვაციური იდეების მონონება და დახმარება მისი კომპეტენციის ფარგლებში. მაგ., თუკი ვინმეს მშენებლობა, საცხოვრებელი ან კომერციული ფართის დაკანონება სურს, მერია ცდი-ლობს, კანონმდებლობის ფარგლებში უმოკლეს დროში მოუგვაროს, რომ მეტი სამუშაო ადგილი შეიქმნას და ეკონომიკა მეტად გააძლიეროს“ (მერიის თანამშრომელი).

4. დასკვნა და რეკომენდაციები

კვლევის შედეგებმა ცხადყო, რომ მოსახლეობას გაცნობიერებული აქვს და სჯერა, რომ ად-გილობრივ დონეზე საჯარო მმართველობის რეფორმის ჯეროვანი გატარება მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს მოქალაქეთა ცხოვრების გაუმჯობესებას და კეთილდღეობას. თუმცა ნათე-ლია, რომ აღნიშნული რეფორმის შინაარსი უმრავლესობისთვის ნაკლებად არის ცნობილი.

კვლევამ ასევე აჩვენა, რომ ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მომსახურების დანერგვა საკმაოდ ნელი ტემპით მიმდინარეობს, რაც ხშირ შემთხვევაში მოსახლეობაში არსებული ელექტრონული მომსახურების სახეების შესახებ არასაკმარისი ინფორმაციით და არსებული სერვისებისადმი გართულებული ხელმისაწვდომობით არის განპირობებული. წინამდებარე კვლევამ გამოკვეთა, რომ, ერთი მხრივ, არასაკმარისია ძალისხმევა ადგილობრივი ხელისუფ-ლების მხრიდან მოსახლეობის მეტი ინფორმირების და ჩართულობის უზრუნველსაყოფად, ხოლო, მეორე მხრივ, მუნიციპალიტეტში ინტერნეტის დაფარვის და ხარისხის საკმაოდ დაბა-ლი მაჩვენებელი, ინტერნეტის საფასურის სიძვირე, მოსახლეობის ტექნიკურ საშუალებებზე (კომპიუტერებზე, სმარტფონებზე) წვდომის და აღნიშნული ტექნოლოგიების გამოყენების არასაკმარისი უნარ-ჩვევები მნიშვნელოვნად აფერხებს ელექტრონული მომსახურების ჯე-როვნად დანერგვას.

რესპონდენტთა უმრავლესობა, მათ შორის თვითმმართველობის წარმომადგენლები და რი-გითი მოქალაქეები, თანაბრად იზიარებენ აზრს, რომ ადგილობრივ დონეზე საჯარო მმარ-თველობის რეფორმის წარმატების უზრუნველსაყოფად საკმაოდ დიდი როლი ეკისრება სა-მოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებს როგორც რეფორმის შესახებ მოსახლეობის ცნობიერების ამაღლების და გააქტიურების საქმეში, ასევე შესაბამის უწყებებამდე მათი საჭიროებების და ინტერესების მიტანის მიმართულებითაც. კვლევაში მონაწილე პირებმა ხაზი გაუსვეს არასამთავრობო ორგანიზაციების როლს ადგილობრივი საჯარო მოხელეების კვალიფიკაციის გაზრდის საქმეშიც. რესპონდენტები სოლიდარულები იყვნენ, რომ სამოქა-ლაქო საზოგადოების აქტიური ჩართულობა და მისი მხრიდან რეფორმის მონიტორინგის და ზედამხედველობის პროცესში უშუალო მონაწილეობა ხელს შეუწყობს რეფორმის წარმატე-ბით გატარებას.

ადგილობრივი თვითმმართველობის მუშაობის ეფექტიანობის უზრუნველსაყოფად გამოკი-თხულთა ნაწილი დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის დაჩქარებას, რიგ საკითხებში მუნიციპა-ლიტეტის უფლებამოსილების ზრდას, დარგობრივ სამინისტროებსა და ადგილობრივ ხელი-სუფლებას შორის უფლებამოსილების გამიჯვნას მიიჩნევს მნიშვნელოვნად.

კვლევაში გამოკვეთილი პრობლემების დასაძლევად სასურველია შემდეგი რეკომენდაციების გათვალისწინება:

ადგილობრივ ხელისუფლებას

ელექტრონული სერვისების შესახებ მოქალაქეთა ინფორმირების გაუმჯობესება

- მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტის მხრიდან საჯარო მმართველობის შესახებ ინფორმაციის ფართოდ გავრცელება, თვითმმართველობის ხელთ არსებული ყველა რესურსის გამოყენებით (ფეისბუქგვერდი, ვებგვერდი, მასმედიის საშუალებები, მოსახლეობასთან უშუალო შეხვედრები);
- ადგილობრივი ელექტრონული სისტემების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირება დიფერენცირებული მეთოდების გამოყენებით, სამიზნე აუდიტორიის ასაკის, ელექტრონული პლატფორმის გამოყენების უნარების და ადგილმდებარეობის გათვალისწინებით;
- ელექტრონული სერვისების სახეების შესახებ ინფორმაციის და მათი სარგებლობის დეტალური ინსტრუქციების განთავსება მუნიციპალიტეტის ვებგვერდებსა და სოციალურ ქსელებში. ხოლო მოსახლეობის იმ ნაწილისთვის, რომლის ხელმისაწვდომობა ელექტრონულ პლატფორმებზე გართულებულია, ინტერნეტის სუსტი დაფარვის ან შესაბამისი უნარ-ჩვევების არარსებობის მიზეზით, შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდება ბეჭდური მასალების გავრცელების გზით;
- მოსახლეობაში ელექტრონული მომსახურებით სარგებლობისთვის, სათანადო უნარების განვითარების ხელშესაწყობად, სპეციალური სერვის ცენტრების ან/და ტექნიკური მობილური ჯგუფების შექმნა, რომლებიც ადგილზე მოემსახურებიან მოსახლეობას და პრაქტიკულ დახმარებას/ინსტრუქტაჟს გაუწევენ ელექტრონული სისტემების გამოყენების საკითხებზე;
- მოსახლეობის ელექტრონული სერვისებისადმი ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად შესაბამისი სამინისტროსა და თვითმმართველობის მიერ ინტერნეტ პროვაიდერებთან აქტიური მოლაპარაკებების წარმოება, თერჯოლის მუნიციპალიტეტის ცალკეული სოფლების ინტერნეტიზაციის ან ინტერნეტის სიგნალის გაძლიერების უზრუნველყოფის მიზნით.

ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესება

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

მოქალაქეთა მონაწილეობის გაძლიერება

- ადგილობრივ დონეზე პოლიტიკურ პროცესებში მოსახლეობის მონაწილეობის დონის გაზრდისთვის მნიშვნელოვანია მოქალაქეების დროული ინფორმირება მონაწილეობის არსებული ფორმების შესახებ. ასევე აუცილებელია, მოქალაქეებს ხელი მიუწვდებოდეთ

დაგეგმილი საკრებულოს სხდომების, საჯარო მოსმენების, სოფლის კრებების და სხვა შეხვედრების დეტალებზე და განსახილველ საკითხებზე, მედიასაშუალებებით, სოციალურ ქსელში და ვებგვერდზე ინფორმაციის გავრცელების გზით (მინიმუმ ერთი კვირით ადრე);

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

ცენტრალურ ხელისუფლებას

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

სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს

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

ივერეთის რეგიონი

ბაღდათის მუნიციპალიტეტში
საჯარო მხარტველობის რეფორმის
ბათარების პროცესში
მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების
ანბარიში



ივერეთის რეგიონში საჭიროებათა შეფასების ჩატარებაზე,
ანბარიშის მომზადებასა და რედაქტირებაზე პასუხისმგებელია
კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“



www.fsokhumi.ge

შესავალი

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

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

56

1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

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

კვლევის მეთოდოლოგია: საჭიროებათა კვლევა ჩატარდა 2020 წლის მარტი-მაისში. მიზნის მისაღწევად გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდი. პირველ ეტაპზე შემუშავდა კვლევის ინსტრუმენტი, რომლის ინდიკატორები შეთანხმდა პროექტის პარტნიორებთან. **რაოდენობრივი კვლევისთვის** შემუშავებულ იქნა სტრუქტურირებული კითხვარი/ანკეტა, რომელიც, ძირითადად, შედგებოდა დახურული შეკითხვებისაგან, თუმცა რესპონდენტებს ეძლეოდათ საშუალება, დაეფიქსირებინათ საკუთარი აზრი საკითხთან დაკავშირებით, ან აერჩიათ პასუხის რამდენიმე ვარიანტი. რაოდენობრივი მეთოდით გამოიკითხა 150 ადამიანი. **თვისებრივი კვლევის** ფარგლებში გამოყენებულ იქნა ფოკუსური ჯგუფური დისკუსიის ტექნიკა და ჩაღრმავებული ინდივიდუალური ინტერვიუ, წინასწარ შემუშავებული სტრუქტურირებული კითხვარის მიხედვით. ფოკუსირებული დისკუსიის მეთოდით გამოიკითხა 30 ადამიანი, ხოლო ჩაღრმავებული ინტერვიუს ტექნიკით ადგილობრივი თვითმმართველობის 4 ექსპერტი. ჯგუფური დის-

კუსიების აუდიოჩანაწერების საფუძველზე მომზადდა დისკუსიის დეტალური ტრანსკრიპტები, რომელთა ამონარიდები გამოყენებულ იქნა მონაცემთა შემდგომი ანალიზისათვის და კვლევის შედეგების საილუსტრაციოდ. რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა ბალდათის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობისგან, განსხვავებული სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების გათვალისწინებით. კვლევამ მოიცვა 187 ადამიანი, აქედან 122 იყო ქალი, ხოლო 65 - კაცი.

2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები

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

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

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

3. კვლევის ძირითადი მიზნები

3.1. ბემფვირვალობა

3.1.1. მოსახლეობის ინფორმირებულობა საჯარო

მმართველობის რეფორმის შესახებ

ბალდათის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ მოსახლეობის *ინფორმირებულობა არც ისე მაღალია*, რადგან, რაოდენობრივი კვლევის შედეგების თანახმად, ჭარბობს გამოკითხულთა ის ნაწილი, რომელსაც მხოლოდ ნაწილობრივ სმენია რეფორმის შესახებ - 73%, რეფორმის შესახებ არაფერი სმენია 17%-ს, ინფორმაცია მასზე კი რესპონდენტთა მხოლოდ 10%-ს გააჩნია. გამოკითხულთა იმ ნაწილის თანახმად, ვინც გაცნობიერებულია რეფორმის შესახებ, ეს ინფორმაცია მიიღო ტელევიზიიდან - 27%. საკმაოდ ვიწროა იმ პირთა წრე, ვისაც აღნიშნული ინფორმაცია ან სახელისუფლებო სტრუქტურების წარმომადგენლებთან შეხვედრებზე მიუღიათ (3%), ან მუნიციპალიტეტის ოფიციალურ ვებგვერდებზე ან ფეისბუქ-გვერდზე (2%), ან თუნდაც არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლებისგან (2%).

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

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

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

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

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

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

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

გამოკითხულთა უმრავლესობა არ არის ჯეროვნად ინფორმირებული საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ, მაგრამ მათ სჯერათ, რომ რეფორმას შეუძლია თვითმმართველობის მიერ მომსახურების დონის გაუმჯობესება და მათთვის სარგებლის მოტანა. რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეთა უმრავლესობის - 67%-ის აზრით, რეფორმა გააუმჯობესებს ადგილობრივ სერვისს. გამოკითხულთა მხოლოდ მცირე ნაწილია სკეპტიკურად განწყობილი, უნდობლობას უცხადებს აღნიშნულ რეფორმას და ხაზს უსვამს, რომ ეს ნაკლებად შესაძლებელია - 13%, უჭირს აღნიშნულ კითხვაზე პასუხის გაცემა - 17%, ხოლო ცალსახად უარყოფს ამ შესაძლებლობას რესპონდენტთა 2%.

საინტერესოა, რომ თვისებრივი კვლევისას, რეფორმის მიმდინარეობა ყველაზე პოზიტიურად შეფასდა ახალგაზრდების მხრიდან, რომლებმაც ხაზი გაუსვეს, რომ პირადად გრძნობენ თვითმმართველობის მცდელობას მოქალაქეთა ჩართულობის და გააქტიურების თვალსაზრისით -

„ჩვენი მუნიციპალიტეტის მაგალითზე რომ ვთქვათ, საჯარო მმართველობის რეფორმა საკმაოდ კარგად მიმდინარეობს, აქაც იგრძნობა გამოცოცხლება, განსაკუთრებით მოქალაქეთა ჩართულობის მხრივ, საკრებულო ცდილობს მოქალაქეების ჩართვას მართვაში. განსაკუთრებით გამოვყოფდი იმ ფაქტს, რომ შარშან ადგილობრივმა თვითმმართველობამ 1000-ლარიანი გრანტი დაანესა იდეებისათვის, ნებისმიერ ადამიანს შეეძლო თავისი იდეა დაენერა, ეს არის მოქალაქეების ჩართულობის კარგი მაგალითი“ - აბიტურიენტი.

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

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

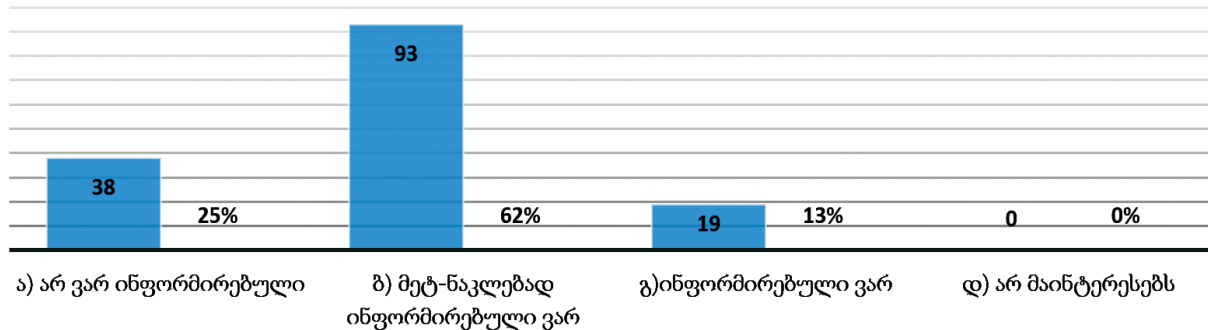
3.1.2. მოსახლეობის ინფორმირებულობა მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების შესახებ

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

რაოდენობრივი კვლევის თანახმად, გამოკითხულთა მხოლოდ 13%-ია ინფორმირებული მუნიციპალიტეტის ელექტრონული სერვისების შესახებ. უმრავლესობა მეტ-ნაკლებად ფლობს ინფორმაციას (52%), ხოლო 25% საერთოდ არ არის ინფორმირებული აღნიშნული სერვისების შესახებ (იხ. დიაგრამა №1).

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

რამდენად ხართ ინფორმირებული მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ?



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

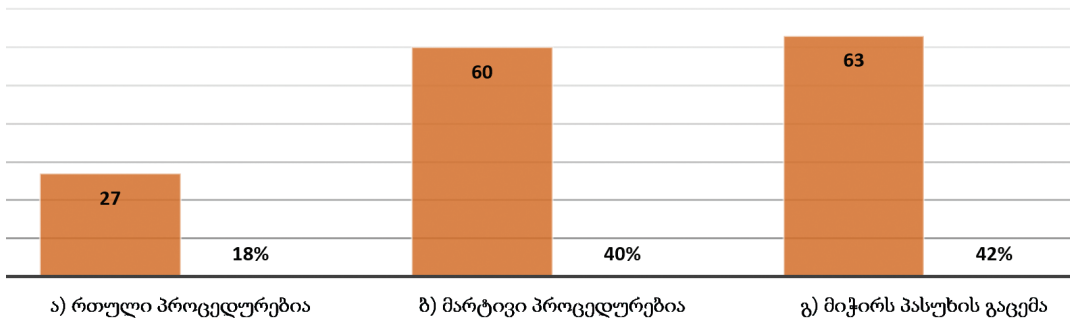
„ხალხის უმეტესობას არა აქვს ინფორმაცია და არც ინტერნეტის გამოყენება იცის, თუკი ოჯახში ვინმე ახალგაზრდა არ ჰყავთ... სიახლეები არც მე არ მომდის, იმისდა მიუხედავად, რომ ყველა გვერდი დალაიქებული მაქვს... ხალხი განიცდის ინფორმაციის ნაკლებობას და თუკი მეტი ინფორმაციას მივანოდებთ, უფრო მეტი კმაყოფილება იქნება“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

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

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

იმას, რომ **ელექტრონული სერვისების გამოყენებას აფერხებს** მოსახლეობაში არასაკმარისი
ინფორმაცია არსებული სერვისების შესახებ, ადასტურებს ის ფაქტიც, რომ გამოკითხულ-
თა უმრავლესობამ კითხვაზე, თუ **„რამდენად იოლია მათთვის შესაბამისი ადგილობრივი
უნებებისთვის ელექტრონული ფორმით მიმართვა“**, უმრავლესობას გაუჭირდა კითხვაზე პა-
სუხის გაცემა - 42%, რაც მიუთითებს იმაზე, რომ მოსახლეობას არასდროს გამოუყენებია
ელექტრონული სერვისები. გამოკითხულთა ის ნაწილი, რომელსაც ელექტრონული სისტემის
გამოყენების გამოცდილება ჰქონდა, ხაზს უსვამს, რომ ელექტრონული ფორმით მიმართვა
მისთვის საკმაოდ მარტივი იყო - 40%. მხოლოდ 18% აღნიშნავს, რომ მიმართვის პროცედუ-
რები რთულია (იხ. დიაგრამა №2).

**რამდენად იოლია თვითმმართველობის უწყვეტობის სერვისების
მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა**



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

3.1.3. ადგილობრივი ელექტრონული სერვისების ხარისხის მაშვობისა და მოსახლეობის მათი ინფორმირების სასურველი სტრატეგიები

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

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

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

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

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

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

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

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

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

„რა უნდა გაკეთდეს და პირდაპირ გეტყვი: მერიაში ძალიან გადატვირთული შტატები რომ არის, საქმე რომ არა აქვთ. ხომ არის რაიონში 13 სოფელი, თითო სოფელს თითო სპეციალისტი გამოუყონ, რომ მოსახლეობას ასწავლონ, ასე ინერება წერილი და ასე იგზავნება. არ უნდა ამას დიდი ფილოსოფია, თავისუფლად ისწავლის ყველა“ - პენსიონერი კაცი.

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

3.2. ეფექტიანობა

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

3.2.1. თვითმმართველობის მიერ მოსახლეობის

საჭიროებების შესწავლა და მათზე რეაგირების ხარისხი

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

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

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

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

„მაგალითად, შემიძლია დავასახელო სოფლის პროგრამები, როცა ყველა სოფელს ჰქონდა გამოყოფილი რაღაც თანხა და მოსახლეობა თავისი შეხედულებების მიხედვით განკარგავდა ამ თანხას. ადგილობრივი ხელმძღვანელობა მიდიოდა და მოსახლეობას ეკითხებოდა, რა იყო საჭირო, მე პირადად არ მიმიღია მონაწილეობა, მაგრამ ვიცი, რომ ეს პროცესი ტარდებოდა გამჭვირვალედ და ჩემს სოფელში, ფერსათში ამ პროგრამით კეთდება მამუკა გორგოდის (რაგბისტი) სახელობის სტადიონი“ - ქალთა საკალათბურთო წრის ტრენერი, პედაგოგი.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

„მუნიციპალიტეტისთვის, ძირითადად, მიმმართავს ახალგაზრდულ საბჭოსთან დაკავშირებულ საკითხებზე და რა საკითხიც დამიყენებია, დადებითად გადანყვეტილა... გარდა 1000-ლარიანი გრანტისა, რომლის გაცემაც ჩაიშალა და ეს ძალიან ცუდი ფაქტი იყო, ეს ეხებოდა იდეების დაფინანსებას. თუკი იგივეს გააკეთებს მერია, კარგი იქნება“ - სტუდენტი.

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

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

თვითმმართველობის წარმომადგენელთა მიერ განეული მომსახურების ან *პრობლემაზე რეაგირების ხარისხის მიმართ მოსახლეობის კმაყოფილების შეფასებისას*, რაოდენობრივი კვლე-

ვის მონაცემებით გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეები ზოგადად კმაყოფილები არიან მიღებული მომსახურებით, რაც შემდეგნაირად განაწილდა - მერიის მიერ მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას გამოხატავს გამოკითხულთა 78%, უკმაყოფილოა მხოლოდ 22%; საკრებულოს მიმართ კმაყოფილებას ხაზს უსვამს რესპონდენტთა 81%, უკმაყოფილოა 20%. სოფლებში მერიის წარმომადგენლის მიმართ კმაყოფილება გამოხატა გამოკითხულთა 76%-მა, ხოლო უკმაყოფილება - 24%-მა.

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

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

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

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

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

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

შშმ პირთა მხარდაჭერის მუნიციპალური პროგრამების საჭიროებაზე ისაუბრეს შშმ პირთა მშობლებმა, რომლებიც ადგილებზე სპეციალიზირებული სერვისების არარსებობის გამო იძულებულ-

ნი არიან, თბილისში ატარონ შვილები პროცედურებისთვის და სპეციალური მასაჟებისთვის, რაც მძიმე ეკონომიკურ ტვირთად აწევს ოჯახებს. აღნიშნული სერვისების დაფინანსება და მუნიციპალურ პროგრამებში გათვალისწინება მათთვის კრიტიკულ აუცილებლობას წარმოადგენს. ყურადღება ასევე გამახვილდა შშმ ბავშვების განვითარებისთვის შესაბამისი წიგნების, კომპიუტერების და სპეციალური ინვენტარის შეძენაში ხელშეწყობის საჭიროებაზეც -

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

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

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

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

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

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

პრიორიტეტულ მიმართულებად დასახელდა *ინფრასტრუქტურის და კანალიზაციის პრობლემების მოგვარება* -

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

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

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

ადგილობრივი თვითმმართველობის მუშაობის ეფექტიანობის და ადგილებზე არსებული საჭიროებების სწრაფად დაკმაყოფილების უზრუნველსაყოფად, რთული ბიუროკრატიული მექანიზმის შესუსტების მიზნით, გამოკითხულთა ნაწილი *დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის დაჩქარებას*, რიგ საკითხებში მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილების ზრდას, დარგობრივ სამინისტროებსა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის უფლებამოსილების გამიჯვნას მიიჩნ

ნეეს მნიშვნელოვნად. განსაკუთრებით დასახელდა მუნიციპალიტეტის როლის ზრდა ისეთი საკითხების გადაწყვეტაში, როგორებიც არის: სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭება, შეჩერება ან აღდგენა, ბუნებრივი რესურსების მართვა, გზების მართვა, მუნიციპალური ობიექტების სახელდების საკითხებში მონაწილეობა და ა.შ. -

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

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

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

3.3. ინკლუზიურობა/ჩართულობა

3.3.1. მოქალაქეთა მონაწილეობის ნახალისება და ჩართულობის ხარისხი

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

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

რაოდენობრივმა კვლევამ ცხადყო, რომ მოსახლეობა *არასაკმარისად ფლობს ინფორმაციას მოქალაქეთა ჩართულობის ფორმების* შესახებ, რასაც შედეგად მოსდევს მონაწილეობის არასაკმარისი მაჩვენებელი. მონაწილეობის ყველაზე გავრცელებული ფორმა, რაოდენობრივი მონაცემების თანახმად, დასახლების კრებებში მონაწილეობაა, რასაც გამოკითხულთა 31% უსვამს ხაზს. აღნიშნული დასტურდება თვისებრივი მონაცემებითაც. რესპონდენტთა უმრავლესობა კმაყოფილებით აღნიშნავს, რომ მოქალაქეთა მონაწილეობის დონე საკმაოდ გაიზარდა წინა წლებთან შედარებით და ამას არსებული კანონმდებლობაც და თავად მოსახლეობის ინტერესიც უწყობს ხელს -

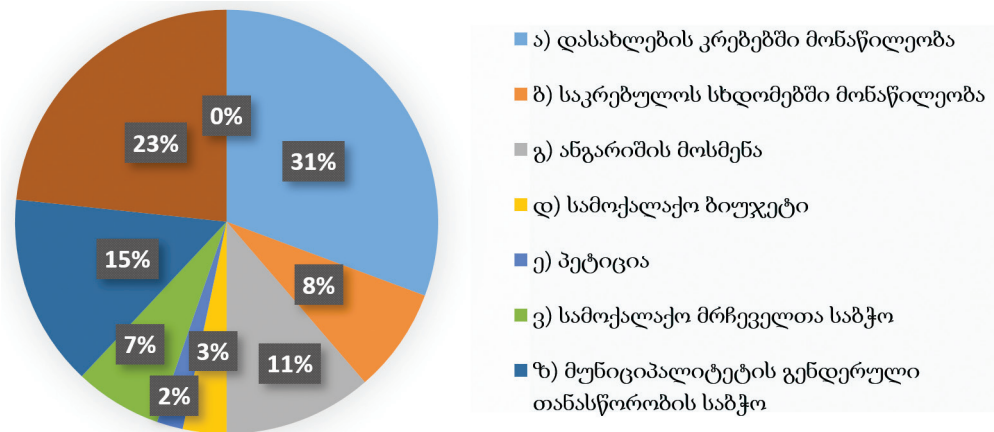
„მოქალაქეთა ჩართულობა მუნიციპალიტეტის საქმიანობაში გაცილებით მაღალია წინა პერიოდთან შედარებით, იქედან გამომდინარე, რომ გარკვეული პროგრამების შესასრულებლად აუცილებელია, მაგალითად, დასახლების საერთო კრებების ჩატარება, გარკვეული საქმიანობის დაგეგმვის პროცესში მუნიციპალიტეტის წარმო-

მადგენლები თავად ვინვევთ მოქალაქეებს, მაგალითად - კვლევების ჩატარებისას... თუკი აქამდე დიდი დრო იყო საჭირო მოქალაქეების დასათანხმებლად, რომ მოსულიყვენენ მუნიციპალიტეტამდე და აქტიურად ჩართულიყვენენ რიგ საქმიანობებში, ახლა უფრო მარტივად ხდება ეს ყველაფერი. ბოლო რამდენიმე წელიწადია, დაინერგა საჯარო ანგარიშების პრაქტიკაც, რომელშიც აქტიურად ერთვებიან მოქალაქეები“ - მერიის ეკონომისტი.

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

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, საკმაოდ დაბალია მოსახლეობის ჩართულობის ხარისხი საკრებულოს სხდომებში (8%) და ანგარიშების მოსმენისას (11%). გამოკითხულთაგან საკმაოდ მცირე ნაწილს მიუღია მონაწილეობა მოქალაქეთა მრჩეველთა საბჭოს მუშაობაში (7%) და მხოლოდ 2%-ს მიუმართავს ხელისუფლებისთვის პეტიციით. გამოკითხულთა 23% აღნიშნავს, რომ არასდროს უსარგებლია ჩართულობის არც ერთი ფორმით (იხ. დიაგრამა №3).

სამოქალაქო ჩართულობის რომელი ფორმა გამოიყენებიათ



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

თვისებრივი მონაცემების თანახმად, მოსახლეობის გარკვეული ნაწილი აქტიურია და ცდილობს, ჩაერთოს თვითმმართველობის მიერ ორგანიზებულ შეხვედრებში, თუმცა ცალკეული ჯგუფების მონაწილეობის დონე მაინც არ არის საკმარისი საიმისოდ, რომ მოხდეს მათი საჭიროებების ჯეროვნად გათვალისწინება ადგილობრივ პროგრამებში -

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

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

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

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

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

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

3.3.2. თვითმმართველობასთან მოსახლეობის დიალოგის უკეთესი წარმართვის და მათი ჩართულობის უზრუნველყოფის გზები

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

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

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

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

აღნიშნულს მონაწილეს რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა შეხედულებაც, რომელთაგან 19% თვლის, რომ საკმაოდ მაღალია *სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი საჯარო მმართველობის რეფორმის* შესახებ მოქალაქეთა ინფორმირების და განათლების და ასევე რეფორმის მიმდინარეობის მონიტორინგის და კონტროლის განხორციელების საქმეში (14%). 16% მიიჩნევს, რომ არასამთავრობო ორგანიზაციებს შეუძლიათ ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვეტის ადვოკატირება და მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან (15%). თუმცა საგულისხმოა, რომ მოსახლეობის უმრავლესობა აღნიშნავს, რომ საკმაოდ მცირეა საზოგადოებრივ ორგანიზაციათა რიცხვი ადგილებზე, რომლებიც აქტიურად არიან ჩართულნი ადგილობრივ პოლიტი-

კურ დიალოგში. გამოკითხულთა 55% იცნობს მხოლოდ ერთ ორგანიზაციას, რომელიც აღნიშნული მიმართულებით მუშაობს, 44% - ორზე მეტს. სამზე მეტი ორგანიზაცია დაასახელა რესპონდენტთა მხოლოდ 1%-მა.

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

4. დასკვნა და რეკომენდაციები

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

გამოიკვეთა ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მომსახურების დანერგვის მიმართულებით არსებული სირთულეებიც, რაც ხშირ შემთხვევაში უკავშირდება არსებული ელექტრონული მომსახურების სახეების შესახებ მოსახლეობის არასაკმარის ინფორმირებას, გარკვეულ ლოკაციებში ინტერნეტის არარსებობას და მათი სარგებლობისთვის საჭირო ცოდნისა და უნარების დეფიციტს.

მიუხედავად იმისა, რომ კვლევაში მონაწილე მოსახლეობის დიდი ნაწილი აღიარებს თვითმმართველობის მხრიდან განეული საქმიანობის გამჭვირვალობის და მოქალაქეებთან კომუნიკაციის გაუმჯობესებას, მოქალაქეთა საჭიროებებზე და პრობლემაზე რეაგირების მიმართულებით არსებულ პროგრესს, კვლავ გამოწვევად რჩება საზოგადოების ფართო მასების ინფორმირების საკითხი როგორც საჯარო მმართველობის რეფორმის, ასევე ადგილობრივი მომსახურების სახეების შესახებ. საკმაოდ სუსტია მუნიციპალიტეტის საქმიანობაში და გადაწყვეტილების პროცესში მოსახლეობის ჩართულობა და საკუთარი პრიორიტეტების ადვოკატირება მუნიციპალურ პროგრამებში.

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

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

კვლევაში გამოკვეთილი პრობლემების დასაძლევად სასურველია შემდეგი რეკომენდაციების გათვალისწინება:

ადგილობრივ ხელისუფლებას

ელაქტრონული სარკინების შესახებ მოქალაქეთა ინფორმირების გაუმჯობესება

- მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტის მხრიდან საჯარო მმართველობის შესახებ ინფორმაციის ფართოდ გავრცელება, თვითმმართველობის ხელთ არსებული ყველა რესურსის გამოყენებით (ფეისბუქით და ვებგვერდით, მასმედიის საშუალებებით, მოსახლეობასთან უშუალო შეხვედრების გზით);

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

ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესება

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

მოქალაქეთა მონაწილეობის გაძლიერება

- ადგილობრივ დონეზე პოლიტიკურ პროცესებში მოსახლეობის მონაწილეობის გაზრდისთვის მნიშვნელოვანია მოქალაქეების დროული ინფორმირება მონაწილეობის არსებული ფორმების შესახებ. ასევე აუცილებელია მოქალაქეებს ხელი მიუწვდებოდეთ დაგეგმილი საკრებულოს სხდომების, საჯარო მოსმენების, სოფლის კრებების და სხვა შეხვედრების დეტალებზე და განსახილველ საკითხებზე, მედიასაშუალებებით, სოციალურ ქსელებში და ვებგვერდებზე ინფორმაციის გავრცელების გზით (მინიმუმ ერთი კვირით ადრე);

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

ცენტრალურ ხელისუფლებას

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

სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს

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

ივერეთის რეგიონი

**ხონის მუნიციპალიტეტში
საჯარო მხარეთვებლობის რეფორმის
ბათარების პროცესში
მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების
ანგარიში**



ივერეთის რეგიონში საჭიროებათა შეფასების ჩატარებაზე,
ანგარიშის მომზადებასა და რედაქტირებაზე პასუხისმგებელია
კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“



www.fsokhumi.ge

შესავალი

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

რეფორმის უმნიშვნელოვანეს ნაწილს წარმოადგენს ადგილობრივი თვითმმართველობის მიმართულებით მიმდინარე მუშაობა. 2019-2020 წლის სამოქმედო გეგმაში (PAR) თვითმმართველობასთან დაკავშირებით ორი ძირითადი ამოცანა დაისახა: ა) თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების გაფართოება; ბ) ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება.

ქვეყანაში დიდი ხანია მიდის დისკუსია თვითმმართველობის უფლებამოსილებების გაფართოების (სოციალური მუშაობის დეცენტრალიზაცია, უფლებამოსილებების 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 დანერგილია ელექტრონული მომსახურების მოდულები (მიდის მზადება 2021 წლისთვის დანარჩენი მოდულების გასათვალისწინებლად). 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 ხელს უშლის მოქალაქეებს სერვისების დაუბრკოლებელ მიღებაში და განაპირობებს მათ არასაკმარის ჩართულობას ადგილობრივ მართვაში.

74

კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ მენარმე 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 ხონის მუნიციპალიტეტის მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ განეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის კუთხით, მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ინფორმაციების მოპოვება და რეკომენდაციების შემუშავება ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესებისათვის. კვლევა განახორციელა ხონის მუნიციპალიტეტის სამოქალაქო საზოგადოების ორმა ორგანიზაციამ - განათლებისა და განვითარების ცენტრი „ედელვაისი“ და ხონის დევნილთა საინიციატივო ჯგუფი.

კვლევის მეთოდოლოგია: კვლევა ჩატარდა რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდოლოგიით. კვლევის პირველ ეტაპზე 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 - ხონის მუნიციპალიტეტის მოქალაქეები. კვლევაში ჩართული იყო სულ 180 პირი. კვლევა რეპრეზენტაბელურია და დასაშვებია მონაცემთა განზოგადება. კვლევის ჩატარების დრო - 2020 წლის მარტი-აპრილი-მაისი.

კვლევას ჰქონდა გარკვეული შეზღუდვები კოვიდ-19 პანდემიის გამო.

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

ძირითადი ინფორმაცია

რაოდენობრივ კვლევაში ჩართული იყო 150 ადამიანი: 94 ქალი - (63%) და 56 კაცი (37%). თვისებრივ კვლევაში კი - 30 რესპონდენტი: 17 ქალი და 13 კაცი. მთლიანად კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 180-მა რესპონდენტმა - მათ შორის იყო 111 ქალი და 69 კაცი.

პირისპირ ინტერვიუს მეთოდით გამოიკითხა 150 რესპონდენტი; ჩატარდა 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტთან და 4 ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია ადგილობრივ სოციალურ ჯგუფებთან.

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტებში იყვნენ განსაკუთრებული სტატუსის მქონე მოქალაქეები: სოციალურად დაუცველი - 24%; იძულებით გადაადგილებული პირი - 19%; მრავალშვილიანი მშობელი - 5%; შშმ პირი - 11%; მარტოხელა დედა - 8% (დანარჩენი 34% - განსაკუთრებული სტატუსის გარეშე). რესპონდენტთა ასაკი - 18-დან 77 წლამდე; 18-34 წწ. - 37%; 35-64 წწ - 46%.

თვისებრივი კვლევის სამიზნე ჯგუფები იყვნენ მარტოხელა და მრავალშვილიანი, სოციალურად დაუცველი ქალები, მცირე მენარმეები, საბიუჯეტო ორგანიზაციების წარმომადგენლები, ახალგაზრდები, შშმ პირები ან მათი ოჯახის წევრები, იძულებით გადაადგილებული პირები, ხონის ქალთა კლუბის წევრები.

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტთა სამუშაო სტატუსი (ძირითადი საქმიანობა): უმუშევარი - 40%; საჯარო მოხელე/სახელმწიფოს მიერ დაქირავებული პირი - 8%; პენსიონერი - 11%; თვითდასაქმებული (მენარმე, მეურნე) - 32%; საბიუჯეტო ორგანიზაცია - 4%; სტუდენტი/მოსწავლე - 4%. რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებით, 100 ლარზე ნაკლები შემოსავალი დააფიქსირა გამოკითხულთა 17%-მა. რესპონდენტთა 50%-ის ოჯახის საშუალო შემოსავალი, ძირითადად, 101-დან 500 ლარამდე.

ადგილობრივი მართვის გამჭვირვალობა

კვლევის ორივე - რაოდენობრივ და თვისებრივ კომპონენტში მოხდა თვითმმართველობის საქმიანობის შეფასება მოქალაქეთათვის მომსახურების მიწოდების გამჭვირვალობის კუთხით. კვლევის ინსტრუმენტში მოცემული კითხვების საშუალებით, რესპონდენტებმა გამოხატეს დამოკიდებულება საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობის საკითხისადმი: კვლევის ადგილობრივი ექსპერტების აზრით, თვითმმართველობა ინსტიტუციურად იმდენად რთული წყობაა, რომ თუ გვინდა გამოწვევებს ვუპასუხოთ, რეფორმა, ცვლილებები ყოველთვის უნდა განხორციელდეს.

„ადგილობრივი თვითმმართველობის რეფორმა - ეს არის პასუხი იმ საჭიროებებზე, რომლებიც კონკრეტული ტერიტორიული ერთეულის მოსახლეობას აწუხებს. რეფორმა ყოველთვის ებმის განვითარებას. მიმდინარე პროცესები ერთმნიშვნელოვნად პოზიტიურია“ - ა(ა)იპ მოსწავლე-ახალგაზრდობის ცენტრის დირექტორი.

„გამჭვირვალობის თვალსაზრისით მნიშვნელოვანია შიდა ელექტრონული სისტემების გამართვა. ჩვენ ვიცით, რომ ხონის მუნიციპალიტეტში მერიის სამსახურები გადასულია ელექტრონული მართვის სისტემებზე, როგორცაა, მაგალითად, ერთიანი სახაზინო სისტემა, რაც ფინანსებს უკავშირდება; საქმისწარმოების ერთიანი ელექტრონული სისტემა და ა. შ. ეს ძალიან კარგია. როცა ეფექტური მუშაობის პრინციპები დანერგულია აღმასრულებელ სტრუქტურებში, ეს, თავისთავად, დადებით გავლენას ახდენს მოსახლეობაზე“ - საკრებულოს წევრი.

„მისასალმებელია, რადგან ნებისმიერი რეფორმა განახლებას და არსებულის უკეთესობისკენ შეცვლას გულისხმობს. რამდენად აისახება ეს თვითმმართველობაზე და როდის იქნება თვალშისაცემი - ამას მომავალი გვიჩვენებს“ - ა(ა)იპ „ნაბიჯი ხონის“ ხელმძღვანელი.

ერთმნიშვნელოვნად დადებითი შეფასების მიუხედავად, ითქვა, რომ სამუშაო ჯერ კიდევ ბევრია. ჯერ კიდევ იქნება დასაწერგი ახალი მოდულები. ამისთვის კი საჭიროა დრო და კომპეტენტური სპეციალისტების ჩართვა. ეს ყველაფერი კი მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს მუნიციპალიტეტის მხრიდან მოქალაქეებისთვის მომსახურების განწევას.

„მომსახურების მიწოდებას რაც შეეხება, ვფიქრობ, რომ თანდათან უმჯობესდება ანგარიშვალდებულების, საჯაროობის მხრივაც, მოსახლეობისთვის ეფექტური ხდება იმ გამოწვევების და ღონისძიებების შესახებ ინფორმაცია, რაც ხორციელდება მუნიციპალიტეტში, ამიტომ ვფიქრობ, რომ მნიშვნელოვანი მიღწევები გვაქვს საჯარო მართვლობის რეფორმასთან დაკავშირებით“ - საჯარო სექტორი, იურისტი.

რესპონდენტებმა პასუხი გასცეს კითხვას - რამდენად ხელმისაწვდომია მომსახურების მიღება:

„ელექტრონული სერვისები მოქალაქისთვის ხელმისაწვდომი არ არის - რიგი მიზეზების გამო: მას ამის შესახებ არ აქვს ინფორმაცია, ან აქვს ინფორმაცია და არ ფლობს შესაბამის ტექნიკას, ან კომპიუტერული ტექნიკა აქვს და არ აქვს სათანადო ცოდნა. შესაბამისად, ის რაც შექმნილია მოსახლეობისათვის, საკმარისად ხელმისაწვდომი არ არის“ - ა(ა)იპ „ნაბიჯი ხონის“ ხელმძღვანელი.

„უკეთესი სისტემა სადღესოდ არ არსებობს, რაც შეეხება ინფორმაციის განთავსებას, ეს ხდება და მოსახლეობისთვისაც ხელმისაწვდომია, მაგრამ რამდენად იყენებს ამ ინფორმაციას და ეცნობა მოსახლეობა, ეს სხვა საკითხია“ - საკრებულოს წევრი.

ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიის სამიზნე ჯგუფებმა ისაუბრეს, რამდენად აქვთ ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმაზე, საიდან ფლობენ ინფორმაციას, როგორია მათი შეფასებები. როგორც ირკვევა, უმეტესობას ნაკლებად სმენია რეფორმის თაობაზე. ძირითადად, ინფორმაცია აქვთ ტელევიზიიდან, საჯარო შეხვედრებიდან. შედარებით მეტი ინფორმირებულობის ხარისხი აჩვენებს ქალთა კლუბის წევრებმა, რომელთაც ფრაგმენტულად, მაგრამ ჰქონიათ შეხება თემასთან:

„მაქვს ინფორმაცია, ადამიანები საუბრობენ, ტელევიზიითაც მესმის ხშირად“; „ჩვენი შეხვედრებიდან გამომდინარე, მეტ-ნაკლებად მაქვს ინფორმაცია რეფორმის შესახებ“ - ქალთა კლუბის წევრები.

„ნაკლებად ვარ ინფორმირებული, კარგი იქნება, თუ მეტად განავრცობენ და გაავრცელებენ, ისე - მივესალმები ცვლილებებს... ამის შესახებ, ძირითადად, ტელევიზიით გამიგია“ - პედაგოგი ქალი.

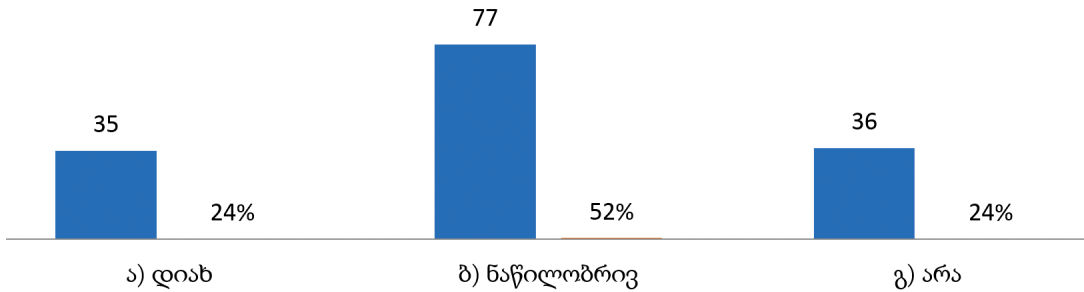
„მაქვს ინფორმაცია, რომ ადგილობრივ ხელისუფლებას ცენტრალური ხელისუფლებიდან მეტი უფლებები უნდა გადმოეცეს“ - დიასახლისი.

„დაახ, ტელევიზიისა და [მუნიციპალიტეტის] ფეისბუქგვერდის საშუალებით ამის შესახებ მსმენია, მაგრამ დეტალურად არ გავცნობივარ საკითხს“ - სოციალური მუშაკი.

გამოითქვა მოსაზრებები - როგორ უნდა მოხდეს თემის პოპულარიზაცია: „გავრცელება კარგია პირდაპირი კომუნიკაციით“; „კარგი იქნება, მეტი ინფორმირებულობა ტელევიზიით“; „სჯობს ინტერნეტ-საშუალებებით მეტად აქტიურად იქნეს გავრცელებული“.

მოქალაქეების ინფორმირებულობის ხარისხი საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე რაოდენობრივმა კვლევამაც აჩვენა:

ბაჰვით თუ არა ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე?



რეფორმის შესახებ ინფორმაცია ტელევიზიიდან აქვს რესპონდენტთა 37%-ს; არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლებისგან - 17%-ს; სახელისუფლებო სტრუქტურების წარმომადგენლებთან შეხვედრებზე მოისმინა 20%-მა; მუნიციპალიტეტის ფეისბუქ/ვებგვერდიდან - 17%-მა (წყარო ვერ დაასახელა 9%-მა). რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეთა 47%-ს მიაჩნია, რომ რეფორმა გააუმჯობესებს მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს; 33% მიიჩნევს, რომ ნაკლებად გააუმჯობესებს; 9%-ის აზრით - ვერ გააუმჯობესებს. პასუხის გაცემა გაუჭირდა 11%-ს.

კვლევის კითხვებით გამოიკვეთა, ხელმისაწვდომია თუ არა მოქალაქეებისთვის ონლაინ განცხადებები ვაკანსიებზე ან სხვა საჯარო ინფორმაცია, მაგ., ინფორმაცია მუნიციპალიტეტის ბიუჯეტის/ქონების შესახებ, ადმინისტრაციული ხარჯების ან შესყიდვების შესახებ. კვლევის ადგილობრივი ექსპერტების აზრით, ვაკანსიებზე ხელმისაწვდომობა არსებობს, თუმცა მოსახლეობისათვის უკეთესი ფორმის შეთავაზებაც შეიძლებოდა.

„გარდა იმისა, რომ ქვეყნდება ვებგვერდზე, შეიძლებოდა მერიის და მუნიციპალიტეტის გვერდებზე, ფეისბუქგვერდზე გამოქვეყნებულიყო ვაკანსიები, უფრო მეტი წვდომა ექნებოდა ადგილობრივ მოსახლეობას“ - საკრებულოს წევრი.

„<https://www.hr.ge/> მეშვეობით ცხადდება მუნიციპალიტეტში კონკრეტული ვაკანსიების შესახებ ინფორმაცია და ნებისმიერ მოქალაქეს შეუძლია, მიიღოს დეტალური ინფორმაცია, სადაც მითითებულია პასუხისმგებელი პირის ტელეფონის ნომერიც. წვდომასთან დაკავშირებით არანაირი პრობლემა არ ექნება“ - საჯარო სექტორი, იურისტი.

გამოიკვეთა მოსაზრება, რომ ინფორმაცია ბიუჯეტის ფორმირების შესახებ მხოლოდ მცირე ნაწილისათვის არის ხელმისაწვდომი. ეს უფრო მოქალაქეთა აქტიურ ჯგუფებს ეხება. მაგალითად - მერთან არსებულ სამოქალაქო საბჭოს და მის წევრებს, ქალთა კლუბის წევრებს.

„ამჟამად თვითონ მუნიციპალიტეტმა არ იცის, რა ქონებას ფლობს. ამისთვის შექმნილია შესაბამისი კომისია, 2016 წელს რიგი სამუშაოები შესრულდა, მხედველობაში მაქვს ინვენტარიზაცია მთელ ქონებაზე. ეს სამუშაო დროულად უნდა დასრულდეს“ - საკრებულოს წევრი.

„სამსახურებისა და აიპების აქტივობების შესახებ საკმაოდ დეტალური და მრავალ-ფეროვანი ინფორმაციის განთავსება ხდება. საკმაოდ ეფექტური ფორმაა ელექტრონული ფოსტის khonismeria@yahoo.com საშუალებით კომუნიკაციის დამყარება. მოსახლეობისათვის ეს მოსახერხებელია, რადგან ფიზიკური გადაადგილების გარეშე შეუძლიათ მიმართონ თვითმმართველობას და მიიღონ მისგან პასუხები“ - ა(ა)იპ მოსწავლე-ახალგაზრდობის ცენტრის დირექტორი.

„ძირითადი ინფორმაციის განთავსება ხდება მერიის ფეისბუქგვერდზე, თავსდება ინფორმაციები, სიახლეები. ბიუჯეტზე და ქონებაზე კი ნაკლებად არის ინფორმაცია“ - მენარმე კაცი.

„ძირითადად, სოციალურ და ინფრასტრუქტურულ პროგრამებზე არის განთავსებული მერიის და საკრებულოს ფეისბუქგვერდებზე ინფორმაცია“ - თემის აქტივისტი.

„ნაკლებია ინფორმაციის მონოდება აღნიშნული საშუალებებით, ძირითადად, მიმდინარე აქტივობებზე გვაქვს ინფორმაცია, ისიც ფეისბუქგვერდით“ - პედაგოგი ქალი.

მოქალაქეთა ნაწილი თვლის, რომ მონოდებული ინფორმაცია უფრო ზოგადია:

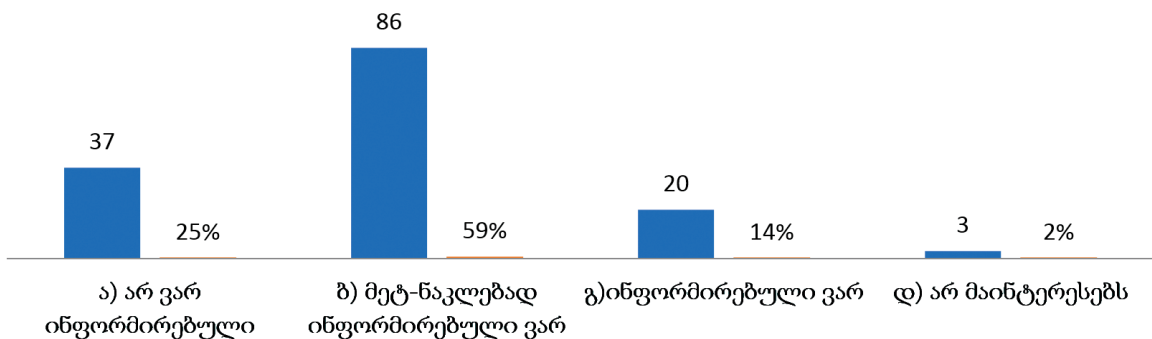
„ინფორმაციას ვეცნობით, თუმცა დეტალურად, მით უმეტეს, ვაკანსიებზე - ვერა“ - იგპ ახალგაზრდა.

კვლევის ადგილობრივმა ექსპერტებმა უპასუხეს კითხვებს, რამდენად კარგად ხდება მოსახლეობის ინფორმირება ელექტრონული მომსახურების გამოყენების გზების და ფორმების შესახებ; ძირითადად, როგორ ხდება მოსახლეობისთვის ამ ინფორმაციის მონოდება; რამდენად ხელმისაწვდომია ინფორმირების ეს ფორმები. კვლევის ექსპერტების პოზიციებით, ელექტრონული მართვა უფრო ეფექტურია თვითმმართველობის შიდა საქმიანობის რეგულირებისთვის. მოქალაქეების მხრიდან მათი გამოყენება არ არის საკმარისი და საჭიროებს სათანადო ღონისძიებებს. საჭიროა მიზეზების ანალიზი და გამონევეების საპასუხო სტრატეგია:

„ჩემი გადასახედიდან ვთვლი, რომ თვითმმართველობა მმართველობის ელექტრონულ ფორმებს ძალიან ეფექტურად იყენებს შიდა სტრუქტურული მოხმარებისთვის, რადგან მას აქვს ამის გამოყენების ადამიანური და ტექნიკური რესურსი. მოსახლეობა კი ამას ეფექტურად ვერ იყენებს და ამას მხოლოდ ერთი მიზეზი არ აქვს. ისე - არ შეიძლება ცალსახად ვთქვათ, რომ მოსახლეობას მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების ფორმების შესახებ ინფორმაცია არ აქვს“ - ა(ა)იპ მოსწავლე-ახალგაზრდობის ცენტრის დირექტორი.

რაოდენობრივი კვლევის შედეგებით, მოქალაქეების უმეტესობა „მეტ-ნაკლებად ინფორმირებულია“ (59%) მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ. მათი 25% აცხადებს, რომ არ არის ინფორმირებული.

რამდენად ხარის ინფორმირებული მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ?



ინფორმაცია ელექტრონული სერვისების შესახებ მიიღეს - შესაბამისი მუნიციპალიტეტის ვებგვერდიდან/ფეისბუქგვერდიდან (37%); არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენ-

ლებიდან (25%); ხელისუფლების წარმომადგენლებთან შეხვედრაზე (10%); ტელევიზიიდან (10%); სხვა - მეზობელი, ოჯახის წევრი, პრესა (17%).

კვლევის შედეგების ანალიზით ცხადი ხდება, რამდენად გაამართლა თვითმმართველ ერთეულებში დანერგილმა ელექტრონული მართვის სისტემებმა. ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეების უმეტესობა ვერ იძლევა პასუხს კითხვაზე. მიზეზი არის ის, რომ ისინი არ იცნობენ მომსახურებას, ან მასზე ხელი არ მიუწვდებათ.

ის, ვინც იყენებს ელექტრონულ მოსახურებას, აღიარებს, რომ ელექტრონული სერვისების დანერგვამ ძალიან მოქნილი გახადა ურთიერთობა სახელმწიფო სტრუქტურებსა და მოსახლეობას შორის. მათი შეფასებით, მომსახურება მიიღეს უფრო მარტივად და ახასიათებენ ელექტრონულ მომსახურებას, როგორც კომფორტულს და მოსახერხებელს:

„გამომიყენებია, მიმიმართავს მერიის სოციალური ქსელის მეშვეობით, მესაჭიროებოდა საბუთებთან დაკავშირებით კონსულტაცია, იყო მოსახერხებელი და კომფორტული“ - ქალი, თემის აქტივისტი.

„რა თქმა უნდა, მოსახერხებელია, მეტი დრო და ენერჯია იზოგება. მაქვს ინფორმაცია და ვიყენებ ინტენსიურად“ - ქალი, საბიუჯეტო ორგანიზაციის თანამშრომელი.

ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიებით გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეები, ძირითადად, არ იცნობენ ელექტრონული მომსახურების სახეებს.

„ნაკლებად ვიყენებ ელექტრონულ სერვისებს ინფორმაციის მისაღებად. ვკითხულობ გაზეთ „ხონს“ და მთელი კვირის ამბებს ვგებულობ“ - პენსიონერი ქალი.

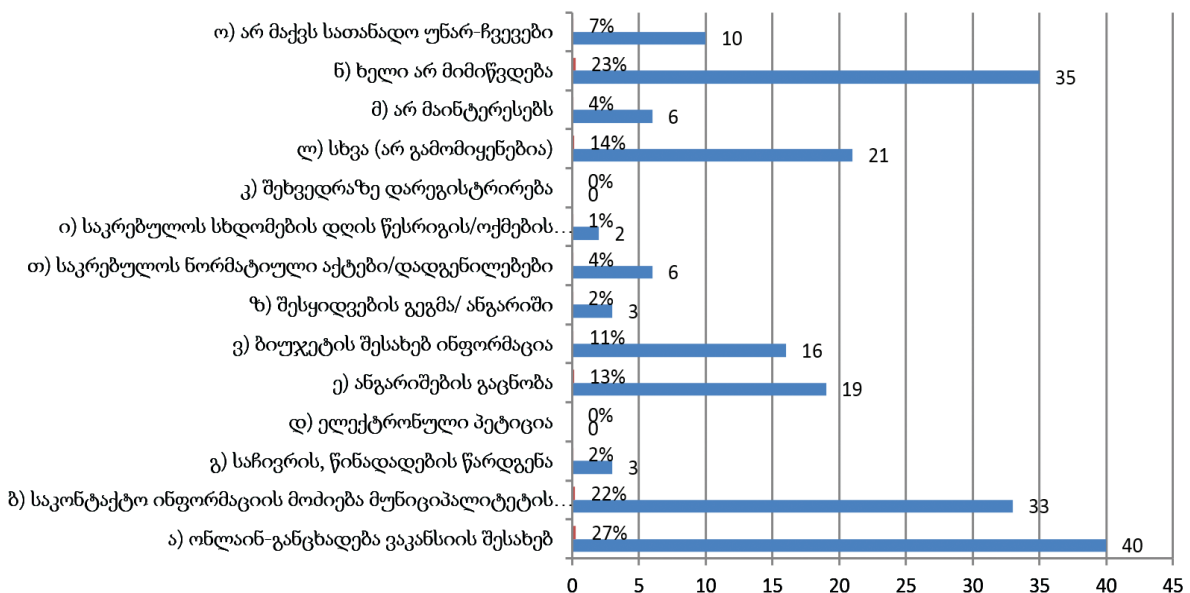
ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიების მონაწილეების ინფორმაციით, ისინი ყველაზე ხშირად სოციალური ქსელებით სარგებლობენ:

„აქტიურად ვადევნებ თვალს ფეისბუქგვერდს და ვიყენებ ელექტრონულ ფოსტას“ - ქალთა კლუბის წევრი.

„მუდმივად ვადევნებ თვალს ფეისბუქისა და ვებგვერდის მუშაობას და ვეცნობი სიახლეებს“ - სოციალური მუშაკი.

რაოდენობრივი კვლევით გამოვლინდა, ბოლო ერთი წლის განმავლობაში რომელი ელექტრონული მომსახურება მიიღეს რესპონდენტებმა:

ბოლო წლის განმავლობაში რომელი ელექტრონული მომსახურება გამოგიყენებიათ



როგორც დიაგრამაზე ჩანს, მათი რაოდენობა, ვისაც არ გამოუყენებია სერვისი (არ აინტერესებს, ხელი არ მიუწვდება, არ აქვს სათანადო უნარ-ჩვევები), მთლიანობაში შეადგენს თითქმის ნახევარს (48%). ყველაზე მოთხოვნად ინფორმაციას წარმოადგენს ვაკანსიების თაობაზე განცხადებები (27%) და საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიება (22%).

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტებმაც გასცეს პასუხი კითხვას, რომელ ელექტრონულ სერვისებს იყენებენ ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად: ყველაზე ხშირად დასახელებული იყო მერიის ფეისბუქგვერდი (26%) და მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდი (21%), ნაკლებად - საკრებულოს ფეისბუქგვერდი (6%). www.my.gov.ge - მოქალაქის პორტალი დასახელა გამოკითხულთა 6%-მა. არ არის პოპულარული სამხარეო ადმინისტრაციის ვებგვერდი (1%). აქაც საკმაოდ დიდი იყო მათი რაოდენობა, ვინც აირჩია პასუხი „არც ერთი“ (38%).

კვლევის ექსპერტებმა გაგვიზიარეს საკუთარი ხედვა, რამდენად კარგად ხდება მოსახლეობის ინფორმირება ელექტრონული მომსახურების გამოყენების გზების და ფორმების შესახებ და რა ხელისშემშლელი ფაქტორებია მომსახურების მიღებაში. მათი აზრით, მოქალაქეთა ინფორმირება ხდება, მაგრამ მნიშვნელოვანია ამ კუთხით მუშაობის გაძლიერება და ხელისუფლების ყველა რგოლის ჩართვა. გარდა ამისა, მოქალაქეებს ხელს უშლით არასაკმარისი ინტერნეტიზაცია. არის სოფლები, სადაც ინტერნეტი არ არის ხელმისაწვდომი. ანგარიშგასანევი ფაქტორია მოქალაქეთა სოციალური მდგომარეობა: მათ დიდ ნაწილს არ აქვს სათანადო ტექნიკური ბაზა, არ შეუძლიათ ინტერნეტის პაკეტის შეძენა, ამასთან ერთად - ნაკლებად აქვთ სათანადო უნარები.

გამოითქვა გულისტკივილი იმის გამო, რომ არის მუნიციპალიტეტის „დაბერების“ ტენდენცია:

„ელექტრონული ფორმების გამოყენება, მართვა, წვდომა დამოკიდებულია ჩვენი მოსახლეობის თუნდაც მინიმალურ ცოდნაზე, რომელიც არ გააჩნიათ. არ გააჩნიათ იმიტომ, რომ მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის ასაკობრივ სტრუქტურას თუ გადავხედავთ, ის, ძირითადად, ხანდაზმულია და არ აქვს წვდომა ინტერნეტთან“ - ა(ა)იპ მოსწავლე-ახალგაზრდობის ცენტრის დირექტორი.

„დაბალია მოსახლეობის ინტერესი, სოფლების ნაწილში არ აქვთ ინტერნეტთან წვდომა. ვფიქრობ, რომ სოფლის მოსახლეობას ცოცხალი შეხვედრებით უფრო მიანვდენ ინფორმაციას, ვიდრე ფეისბუქპოსტებით. შეხვედრებზე შეიძლება, გაკეთდეს განმარტებები, რომელ საკითხებში მიიღებენ ინტერნეტის საშუალებით მომსახურებას“ - საჯარო სექტორი, იურისტი.

„აუცილებელია საინფორმაციო დაფების მოწყობა ხალხმრავალ ადგილებში, მუნიციპალიტეტზე ყველა ინფორმაცია იქნება დატანილი, რაც გამჭვირვალე იქნება და ხელმისაწვდომი მოსახლეობისათვის. მეტად გაეცნობიან ინფორმაციას“ - საკრებულოს წევრი.

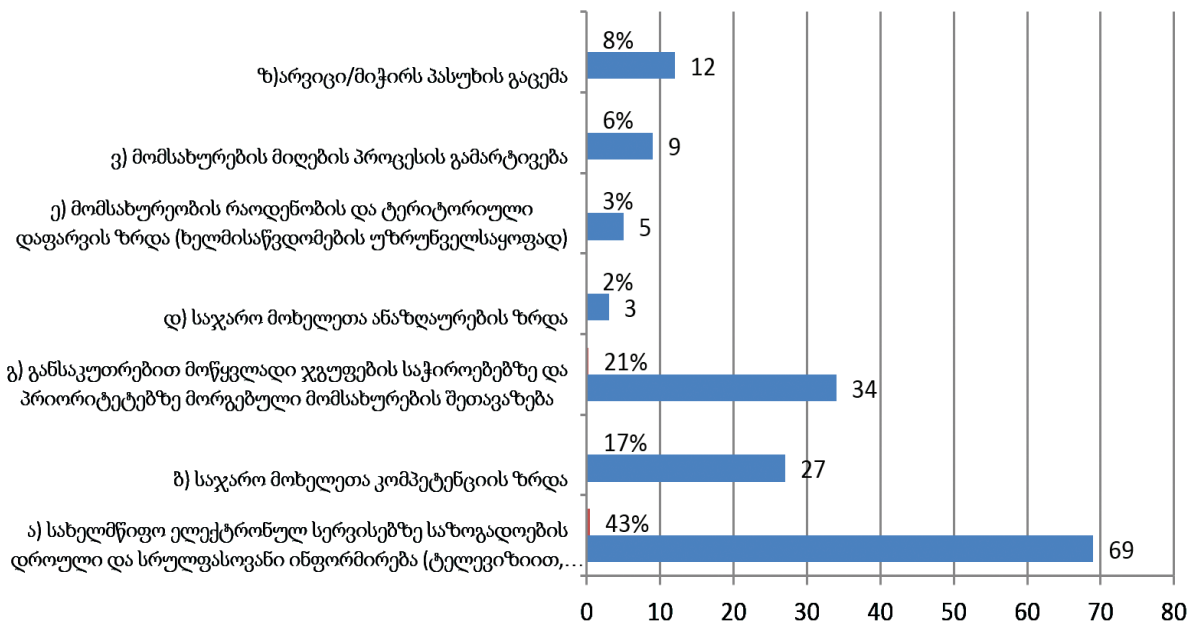
„აუცილებელია ცნობიერების ამაღლება, კარგი იქნება შეხვედრები ყველა სოფელში და ყველა უბანში“ - ახალგაზრდა, იგპ.

„უნდა მოხდეს სხვადასხვა საშუალებით მეტი ინფორმაციის მიწოდება, თუნდაც - ტელევიზიით, რომ ყველას ჰქონდეს წვდომა, ზოგმა მოხმარებაც არ იცის ინტერნეტის“ - პედაგოგი ქალი.

„ჩვენ მეტ-ნაკლებად ვართ ინფორმირებულები, მაგრამ უჯობესია, ამ ინფორმაციამ სოფლად მცხოვრებ მოსახლეობამდეც მიაღწიოს“ - ქალთა კლუბის წევრი.

საჯარო რეფორმის წარმატებისთვის ელექტრონული მომსახურების თაობაზე მოქალაქეების სხვადასხვა მეთოდით ინფორმირების საჭიროება დაინახა გამოკითხულთა 43%-მა.

რაზე უნდა გააქედოს აქცენტი რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მოწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად?



მუნიციპალიტეტში გამჭვირვალობის ხარისხზე საუბრისას ითქვა, რომ საკრებულომ დაამტკიცა მუნიციპალიტეტის გამჭვირვალობისა და კეთილსინდისიერების ამალღების სტრატეგიული დოკუმენტი, სადაც განერილია გამოწვევები, რაც თვითმმართველობას ამ მიმართულებით აქვს და შემუშავებულია გეგმა, თუ როგორ უნდა აღმოიფხვრას ხარვეზები.

თვითმმართველობის წარმომადგენლები მიუთითებენ, რომ, ერთი შეხედვით, არის ანგარიშგების ფორმები, მაგალითად, მუნიციპალიტეტის მერს წელიწადში ერთხელ აქვს შეხვედრა, ანგარიშს აბარებს მოსახლეობას, ასევე საკრებულოს წევრებიც წელიწადში ერთხელ აბარებენ ანგარიშს ამომრჩეველებს, მაგრამ ეს საკმარისი არ არის. გამოითქვა გულისტკივილი იმის გამო, რომ, როგორც წესი, ასეთ შეხვედრებს ყოველთვის ერთი და იგივე ხალხი ესწრება. ამას კი საჭირო ეფექტი არა აქვს:

„უფრო მეტი სიხშირით არის საჭირო საკრებულოს წევრების, მუნიციპალიტეტის მერის, მისი მოადგილეების, სამსახურის უფროსების შეხვედრები მოსახლეობასთან და მნიშვნელოვანია მოსახლეობის უფრო აქტიური ჩართულობა. ეს უკეთესი იქნებოდა მუშაობისთვის. ანგარიშვალდებულების ხარისხს გაზრდის გულწრფელი შეხვედრები და არა შეხვედრა-შეხვედრისთვის, არა ერთი და იგივე მოყვანილი ხალხი, არამედ შემთხვევით მოსულიც და დაინტერესებული პირებიც, რომლებიც ამ ინფორმაციას გამოიყენებენ თავიანთ ყოფაში და საქმიანობაში“ - საკრებულოს წევრი.

„მე დავსწრებივარ, როგორ ატარებს მერი პრეზენტაციებს საჯარო სივრცეში ან ღია სივრცეში, სადაც მოსახლეობას წარუდგენს ანგარიშს, ასევე საკრებულოს წევრებთან დაკავშირებით შემძლია გითხრათ, რომ ატარებენ მსგავსი ტიპის შეხვედრებს, კონკრეტულ ჯგუფებს ინვევენ და განუული მუშაობის შესახებ აბარებენ ანგარიშებს. რაც შეეხება ანგარიშგების გაუმჯობესებას, ვფიქრობ, ამ მხრივ მუშაობა უნდა გააგრძელონ“ - საჯარო სექტორი, იურისტი.

კვლევის ექსპერტების აზრით, შეიძლება სოფლებშიც დაიგეგმოს ანგარიშის ჩაბარებისთვის შეხვედრები, ასევე შეიძლება ცალკე სექტორების - პედაგოგების, კერძო ბიზნესის მოწვევაც, რათა ყველა მასაზე იყოს გათვლილი, სასურველია, მუნიციპალიტეტი იყოს ამ პროცესებში წამყვანი: „თუ თავად არ ინტერესდებიან, ჩვენ შევთავაზოთ და დავაინტერესოთ მუნიციპალიტეტის პროექტებით“.

თვისებრივი კვლევის მონაწილეების უმეტესობა არასოდეს დასწრებია ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ ჩატარებული საქმიანობის პრეზენტაციას. ნაწილი იხსენებს მერის ანგარიშს და ნაკლებად - საკრებულოს მხრიდან ანგარიშვალდებულების მაგალითებს.

„ანგარიშები წარედგინება, მაგრამ უკუკავშირი ნაკლებია, ან მოქალაქეთა მოსაზრებების შემდგომი ასახვა არ ხდება ადგილობრივ პოლიტიკაში“ - ახალგაზრდა, იგპ.

ხელისუფლებასთან დიალოგის უკეთესი პრაქტიკა აქვთ ქალთა კლუბის წევრებს, რომლებიც პერიოდულად ხვდებიან მერს და საკუთარ მოსაზრებებსაც აფიქსირებენ ქალთა, იგპ-თა, სხვა მონყვლადი ჯგუფების პრობლემებზე და მათი გადაჭრის გზებზე. ისინი საზოგადოების ინდიფერენტულობას უსვამენ ხაზს:

„გვექონდა შემთხვევები, როცა მერმა თვითონ გამოთქვა ჩვენთან შეხვედრის სურვილი“; „გამჭვირვალე არ არის-თქო, ვერ ვიტყვი, მაგრამ არც მოსახლეობა იჩენს დიდ ინტერესს და ადგილობრივი ხელისუფლებაც არ აკეთებს მაქსიმუმს ამ მიმართულებით“ - ქალთა კლუბის წევრი.

ადგილობრივი მომსახურების 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.

82

კვლევის ექსპერტების პოზიციით, მიუხედავად იმისა, რომ მუნიციპალიტეტში არის მცდელობა, ადგილობრივი რესურსები მაქსიმალურად სამართლიანად განაწილდეს, ძალიან რთულია საუბარი რაციონალურ ადგილობრივ პოლიტიკაზე, თუ არ ხდება საჭიროებების შესწავლა, პრობლემების იდენტიფიცირება, განხორციელებული პროგრამების ეფექტის კვლევა.

მონყვლადი ჯგუფების მომსახურების განსაზღვრა, ძირითადად, შემოსული განცხადებების და მერის წარმომადგენლების მიერ მონოდებული ინფორმაციების საფუძველზე ხდება და ცალკე კვლევები არ განხორციელებულა. მათი აზრით, არ შეიძლება ხელალებით იმის მტკიცება, რომ შემუშავებული პროგრამები მიზნობრივი არ არის, მაგრამ გამონვევებსაც ხედავენ:

„საჭიროებებზე მორგებული არის, თუმცა მუნიციპალიტეტში გაცილებით მეტი მონყვლადი ჯგუფია, რომელიც პროგრამებს მიღმაა და რომელთა დახმარება აუცილებელია“ - ა(ა)იპ მოსწავლე-ახალგაზრდობის ცენტრის დირექტორი.

ექსპერტების შეხედულებით, პროგრამების მთავარი ნაკლი მათი მოკლევადიანი ეფექტია და

„კარგი იქნება, თუ აქცენტები გრძელვადიან სერვისებზე გაკეთდება“ - ა(ა)იპ „ნაბიჯი ხონის“ ხელმძღვანელი.

„ძნელი სათქმელია, მორგებულია თუ არა საჭიროებებს, რადგან ამის კვლევა მუნიციპალიტეტის მხრიდან არასდროს ჩატარებულა და არც, სამწუხაროდ, მომავალში იგეგმება, კვლევის პრაქტიკა არ არსებობს და აუცილებლად საჭიროებს დანერგვას. მხოლოდ ამის შემდეგ შევძლებთ იმის თქმას, რამდენად მორგებულია და გათვლილია ეს სერვისები მოსახლეობაზე, თუმცა კვლევები უნდა ჩატარდეს დარგის კომპეტენტური პირების მიერ, ეს შეიძლება მუნიციპალიტეტის სპეციალისტი არ იყოს და იყოს მონყვეული სპეციალისტი“ - საკრებულოს წევრი.

მაგალითად მოყვანილი იქნა უახლოესი პერიოდის პოზიტიური პრაქტიკა, როდესაც არასამთავრობო ორგანიზაციებთან (PIN, ფონდი „სოხუმი“) თანამშრომლობით ჩატარდა სოციალური საჭიროებების კვლევა და შეიქმნა სოციალური სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა, ბიუჯეტში აისახა კონკრეტული ინოვაციური პროგრამები სხვადასხვა მონყვლადი ჯგუფის დასახმარებლად.

კრიტიკული განწყობები დაფიქსირდა ერთჯერადი დახმარების პროგრამების მიმართ, როცა ფულადი დახმარებები გაიცემა გარკვეულ მონაცვლად ჯგუფებზე, მაგრამ არ ხდება შესწავლა, ამ კონკრეტულმა დახმარებამ რა შეცვალა მათ ცხოვრებაში, შეცვალა თუ არა მათი პირობები უკეთესობისკენ.

„კვლევა ნებისმიერ საკითხს სჭირდება, მით უმეტეს, როცა საკითხი ბიუჯეტის განკარგვას ეხება. ამ მიმართულებით გასაკეთებელი მეტია. მწირი პრაქტიკა აქვს მუნიციპალიტეტს“ - საჯარო სექტორი, იურისტი.

კვლევის ექსპერტების აზრით, კვლევა და მონიტორინგი მხოლოდ კვალიფიციური არასამთავრობო ორგანიზაციების მეშვეობით ხორციელდება და პროცესი აქტიურია, სანამ პროექტი მიმდინარეობს. მისი დამთავრების შემდეგ დინამიკა ეცემა. მონიტორინგში მოქალაქეთა ადგილობრივი ჯგუფების ჩართულობა კი თითქმის არ არსებობს:

„ჩემს გულისტკივილს ვიტყვი, რომ არ ხდება მოსახლეობის აქტიური ჩართულობა და არც მონიტორინგის განხორციელება, მაგრამ არასამთავრობო ორგანიზაციები ახორციელებენ მონიტორინგს. მაგალითად, ფონდი „სოხუმი“ - საჯარო სექტორი, იურისტი.

„სამოქალაქო საზოგადოების ჩართვა აუცილებელია, თუმცა ეს ჯგუფები არ უნდა იყოს პოლიტიკურად ანგაჟირებული, რაც შეეხება ხელისშემშლელ გარემოებებს, ვფიქრობ, რომ ამას მუნიციპალიტეტის ნება უშლის ხელს, სხვა ხელისშემშლელ პირობებს ვერ ვხედავ“ - საკრებულოს წევრი.

კვლევის მონაწილეებმა დააფიქსირეს ხედვა, რამდენად პასუხობს ადგილობრივი პროგრამები მოქალაქეთა საჭიროებებს და ახალ საბიუჯეტო ღონისძიებებში ვისი ინტერესების გათვალისწინება უნდა მოხდეს უფრო მეტად. ექსპერტებმა დაასახელეს კონკრეტული ჯგუფი და მათი საჭიროებები, რომელთა ადვოკატირების საჭიროებასაც ხედავენ და საჭირო ღონისძიებები მათი სოციალური დაცვის, გაძლიერების მიმართულებით. ერთხმად გამოიკვეთა შშმ პირების მიმართ უფრო მზრუნველი და, რიგ შემთხვევებში, მეტად პასუხისმგებლიანი პოლიტიკის აუცილებლობა, რაც მათი ინტერესების დაცვას მოიაზრებს და ზოგჯერ მათი ოჯახის წევრების მიმართაც უფრო მკაცრი პოლიტიკის გატარებას უზრუნველყოფს:

„წინა წლებში გამოვავლინეთ შემთხვევები, როცა მალავდნენ შშმ პირის არსებობას ოჯახში. ამ საკითხს განსაკუთრებული მიდგომა უნდა. მათი ცნობიერების კუთხით სერიოზული სამუშაოა. ასევე აუცილებელია ადაპტირებული გარემოს შექმნა. ახლა მიმდინარეობს ახალი შენობების ადაპტირება, მაგრამ, პირველ რიგში, აღმასრულებელი და წარმომადგენლობითი ორგანო უნდა იყოს ადაპტირებული“ - საჯარო სექტორი, იურისტი.

„ასეთი ჯგუფები არიან შშმ პირები, ძალადობის მსხვერპლები და, სამწუხაროდ, ვიდრე აღიარებულია, იმაზე მეტია ძალადობის მსხვერპლი და მოიცავს ბევრ კატეგორიას. თუ ამ ჯგუფების დახმარება, მათი პრობლემების ადვოკატირება მოხდება, მაშინ შეიძლება მათი დაცვაც, რასაც შემდგომ მათი გაძლიერებაც მოყვება და სრულფასოვანი სოციალიზაცია“ - საკრებულოს წევრი.

გამოითქვა გულისტკივილი შინ მოვლის სერვისის გაუმართაობის გამო. ითქვა, რომ საკითხი პოლიტიკურად მომნიშვნელოა და მასზე დისკუსიები დიდი ხანია მიდის, მაგრამ არასაკმარისი რესურსების გამო ვერ ხერხდება მისი რეალიზება: „არ გვაქვს შინ მოვლის სერვისი და ამ პანდემიურ რეჟიმში ცხოვრებამ დღის წესრიგში მწვავედ დააყენა ეს საკითხი“.

განსაკუთრებით მონაცვლადი კატეგორიის ნუსხაში დანახული იყო სეგმენტი, ვინც არ მუშაობს, არ არის სოციალურად დაუცველთა ბაზაში, ვერ სარგებლობს ვერც ერთი პროგრამით:

„ჩემი აზრით, ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მეტად უნდა გაკეთდეს აქცენტი საზოგადოების იმ სეგმენტზე, ვინც არც მუშაობს, არც პენსია აქვს და არც სხვა შემოსავალი. საშუალო ასაკის ადამიანებს ვგულისხმობ“ - ა(ა)იპ „ნაბიჯი ხონის“ ხელმძღვანელი.

მოქალაქეთა ხედვით, საჭიროა ძალისხმევა

„შშმ პირების მიმართულებით, სოციალურად დაუცველების, მარტოხელა მოხუცების, ყველაზე მეტად ამ კატეგორიას ესაჭიროება ხელშეწყობა“ - სოციალურად დაუცველი კაცი.

„ფეიქრობ, სოციალური მიმართულებით, სოციალური პაკეტი ხშირ შემთხვევაში ისეთ ოჯახებს არ აქვთ დანიშნული, ვისაც ყველაზე მეტად სჭირდება“ - მარტოხელა დედა.

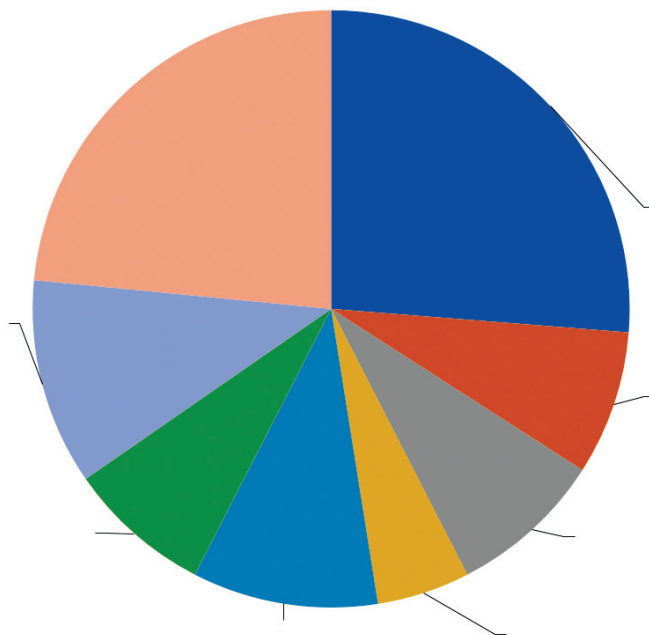
„დევნილებისთვის აუცილებელია მეტი ხელშეწყობა“ - იგპ ახალგაზრდა.

„ძალიან მნიშვნელოვანია სოციალურად დაუცველი ოჯახების ეკონომიკური გაძლიერება“ - ქალთა კლუბის წევრი.

„უნდა ვიმუშაოთ შშმ პირების, სოციალურად დაუცველების, მარტოხელა მოხუცების დაცვის მიმართულებით, ყველაზე მეტად ამ კატეგორიას ესაჭიროება ხელშეწყობა“ - მენარმე კაცი.

რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეებმა დაფიქსირეს, ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, კერძოდ რა საკითხების მოსაგვარებლად მიუმართავთ ადგილობრივი თვითმმართველობის უწყებებისათვის - მერია/საკრებულო: ყველაზე ხშირად ეს იყო ჯანდაცვასთან დაკავშირებული საკითხები - მედიკამენტებზე დახმარება/ოპერაციის დაფინანსება (32%), სოციალური დახმარების/ფულადი დახმარება (14%); ცნობასთან დაკავშირებით (15%).

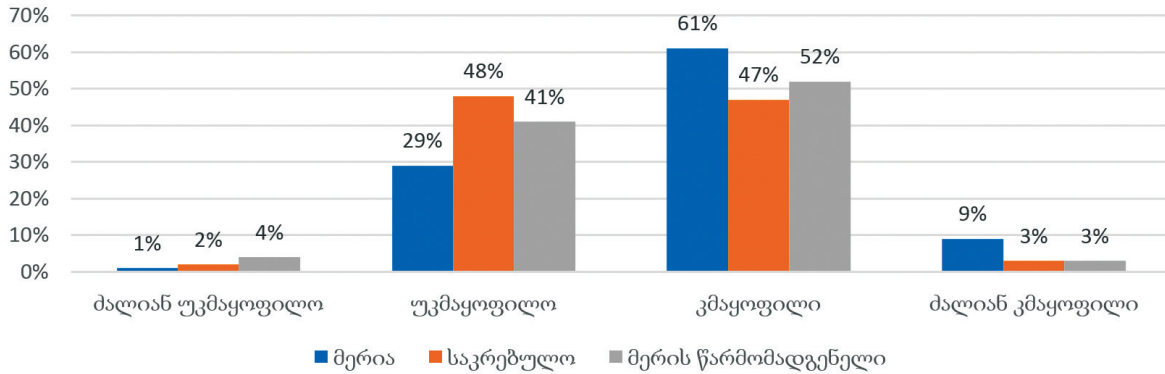
მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელოვს ჩამოთვლილთაგან რომელი ჯგუფის საჭიროებას ითვალისწინებს



როგორც დიაგრამა უჩვენებს, მოქალაქეთა 23% მიიჩნევს, რომ სპეციფიკური საჭიროებების გათვალისწინება ნაკლებად ხდება. 26% კი ბიუჯეტს მიიჩნევს ნეიტრალურად ყველა ჯგუფთან მიმართებით.

მომსახურების ეფექტიანობის შესაფასებლად მნიშვნელოვანია მოქალაქეების მომსახურებით კმაყოფილების გამოვლენა. მონაცემთა ანალიზი ადგილობრივი ხელისუფლების სხვადასხვა შტოს მომსახურებით კმაყოფილების ხარისხს გვიჩვენებს და განზოგადების საშუალებას იძლევა:

ადგილობრივი სტრუქტურების მომსახურებით კმაყოფილების ხარისხი



როგორც ირკვევა, მოქალაქეები უფრო კმაყოფილი არიან მომსახურებით, ვიდრე უკმაყოფილო. უფრო მეტად არიან კმაყოფილი მერიის მომსახურებით, ვიდრე საკრებულოსი.

რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეთა პასუხებით, პრობლემები, რომელთა გამოც მიმართეს თვითმმართველობას, მოაგვარეს (15%) ან ნაწილობრივ მოაგვარეს (44%). პასუხების ჩამონათვალში მოხვდა „მცდელობაც არ ჰქონდათ“ (6%), „დაგვპირდნენ, მაგრამ უზომოდ გაინელა მოგვარების პროცესი“ (14%). 6% აცხადებს, რომ „უარის არგუმენტირებული მიზეზი წერილობით აცნობეს“.

კვლევაში გამოიკვეთა როგორც კვლევის ექსპერტების, ასევე რიგითი მოქალაქეების ხედვა დეცენტრალიზაციის საკითხთან მიმართებით. დასახელდა არსებული გამოწვევები, მათ შორის, იმ სამსახურების დიდი რაოდენობა, რომლებზეც არ ვრცელდება თვითმმართველობის უფლებამოსილება:

„ცუდია, რომ ამდენი სამსახური დამოუკიდებლად ფუნქციონირებს მუნიციპალიტეტში და ისინი არ არიან ანგარიშვალდებული თვითმმართველობის წინაშე. მხოლოდ ხელმძღვანელი პირების „კეთილ ნებაზე“ დამოკიდებული სხვადასხვა საკითხზე ერთობლივი მუშაობა, ჩართულობა და ა.შ.“ - ა(ა)იპ „ნაბიჯი ხონის“ ხელმძღვანელი.

დეცენტრალიზაციის ფორმებზე, სფეროებზე კვლევის ექსპერტების მოსაზრებები გაიყო. ზოგიერთი შეხედულებით,

„სოციალური მიმართულებით ადგილობრივი ხელისუფლება მეტად კომპეტენტურია. მან უკეთ იცის ადგილობრივი საჭიროებები, უკეთ იცნობს საკუთარ მოსახლეობას და - უმთავრესი - აქვს მასთან თითქმის მუდმივი კომუნიკაცია. გამომდინარე აქედან, მისი ჩართვით გაცილებით ეფექტური იქნება ყველა ის სოციალური პროგრამა თუ შეღავათი, რაც მოსახლეობისათვის დაიგეგმება“ - ა(ა)იპ მოსწავლე-ახალგაზრდობის ცენტრის დირექტორი.

მეორე ექსპერტი -

„დეცენტრალიზაცია ჩემთვის მტკივნეული საკითხია. მას დეტალური განხილვა, ხანგრძლივი მომზადება სჭირდება, რისთვისაც ჩვენი მუნიციპალიტეტი აბსოლუტურად არ არის მზად“ - საკრებულოს წევრი.

მიუხედავად ამისა, რესპონდენტი რიგი კომპეტენციების გამიჯვნის საკითხს მაინც ემხრობა:

„წყალმომარაგებაში შეიძლება გამოიჯვანა, რაც წყლის მიწოდების თანხის ამოღებას, წყლის ხარისხის გაუმჯობესებას გამოიწვევს, რასაც მოყვება ახალი წყლის რესურსების გაჩენა. ჩვენი რეგიონი უხვია წყლის რესურსით, მიუხედავად ამისა, ჩვენი მუნიციპალიტეტი მთლიანად ვერ კმაყოფილდება წყლის მიწოდებით, ზოგი კუსტარულ გზას მიმართავს. არის დასახლებები - ჩაის მეურნეობა, ეკომიგრანტების დასახლება, სადაც სასმელი წყალი საერთოდ არ აქვთ. ბევრი დასახლებაა, სადაც არის ტექნიკური წყალი და სასმელად უვარგისია. თუ მოხდება დეცენტრალიზაცია, შესაძლებელია, მოყვეს სათავეების გაფართოვება და 100%-ით მოხდეს მუნიციპალიტეტის უზრუნველყოფა წყლით. მეტი თანხის ამოღება მოხდება და მეტი ადამიანი დასაქმდება. რატომღაც ახალი რესურსების მოძიებას, ახალი მაგისტრალების გაყვანას დიდად არ ექცევა ყურადღება, არსებული კმაყოფილებიან და რატომ - არ ვიცი“ - საკრებულოს წევრი.

მიუხედავად დეცენტრალიზაციის საკითხში არსებული აზრთა სხვაობისა, კვლევის ექსპერტები მიიჩნევენ, რომ რიგ სოციალურ საკითხებში, განსაკუთრებით სოციალური შემწეობების დანიშვნისა და მოხსნის, თვითმმართველობის როლი ბევრად მეტი უნდა იყოს:

„ყველამ ვიცით, არც ჩვენი მოქალაქეები და არც მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლები არ ენდობიან იმ ქულების სისტემას, რომელსაც სოციალური სააგენტო ანიჭებს მოსახლეს. პრინციპში - არ ვენდობით, მაგრამ იმ ქულებით ხდება ყველაფერი, მასზეა მიბმული ადგილობრივი პროგრამები. აქ შეიძლება მუნიციპალიტეტის ნაწილობრივ ჩართულობა, მაგრამ სიფრთხილეა საჭირო. ამბობენ, რომ ამ პროგრამას აქვს 15% ცდომილება. ამ დროს, მაგალითად, იგივე ამ 15%, ან თუნდაც 5% მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილება რომ იყოს... იყო ამაზე ერთი პერიოდი დისკუსია“ - საკრებულოს წევრი.

„მუნიციპალიტეტიდან კონკრეტული პირები უნდა იყვნენ გამოყოფილი, რომლებიც ამ კუთხით მოაგვარებენ საკითხს, გადაამოწმებენ. ყველამ იცის, მის სოფელში, მის თემში ვინ არის შეჭირვებული. როცა მუნიციპალიტეტი იქნება ჩართული, ვფიქრობ, უფრო ეფექტურად მოაგვარებენ სხვადასხვა საკითხს“ - საჯარო სექტორი, იურისტი.

ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეებიც იზიარებენ ამ შეხედულებას:

„სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭების კუთხით კარგი იქნება, ჰქონდეს მუნიციპალიტეტს მეტი უფლებამოსილება“ - ახალგაზრდა იგპ.

„სოციალური დახმარებების საკითხი უნდა განკარგოს ადგილობრივმა ხელისუფლებამ“ - ქალთა კლუბის წევრი.

კვლევამ გამოავლინა თვითმმართველობის პერსონალის კომპეტენციის საკითხისადმი დამოკიდებულება. ექსპერტების აზრით, რეფორმის ძირითადი პრინციპი - თვითმმართველობის გაძლიერება პროფესიონალი, მოტივირებული, მაღალი კვალიფიკაციის კადრების გარეშე ძნელი წარმოსადგენია. დაფიქსირდა წინგადადგმული ნაბიჯები - ანტიკორუფციული სტრატეგიის არსებობა, პერსონალის ზრდის ხელშეწყობის ღონისძიებები, მაგრამ ითქვა ისიც, რომ, ერთი მხრივ, მუნიციპალიტეტის პერსონალის ტრენინგები უზრუნველყოფილია, მეორე მხრივ, ამ ტრენინგებზე არ ხდება მათი მივლინება, ვისაც ის რეალურად სჭირდება.

ადგილობრივი მონაწილეობის საკითხი (ინკლუზიურობა)

ადგილობრივ დონეზე ანგარიშვალდებული, ღია, გამჭვირვალე მართვის პრინციპების ქვაკუთხედი არის მოქალაქეთა სრულფასოვანი მონაწილეობა თვითმმართველობაში. ექსპერტების მოსაზრებით, მუნიციპალიტეტში მოქალაქეთა ჩართულობა „კრიტიკულად არასაკმარისია“.

„ყველაზე ხშირად გამოიყენება დასახლების კრებები, როცა არის სოფლის პროგრამები და ხორციელდება ინფრასტრუქტურული პროექტები. ეს ხდება წელიწადში ერთხელ, თუმცა ეს არასაკმარისია. ავიღოთ თუნდაც პეტიცია. უკვე 6 წელია, საკრებულოს წევრი ვარ და ერთი პეტიცია იყო შემოსული“ - საკრებულოს წევრი.

ექსპერტების აზრით, მოქალაქეთა მონაწილეობის ფორმების ბოლომდე გამოყენებას, სხვადასხვა სოციალური ჯგუფის გააქტიურებას და მონაწილეობას ადგილობრივ მართვაში რამდენიმე ფაქტორი განაპირობებს:

„გჭირდება, როგორც აქტიური საჯარო მოხელეები, ასევე აქტიური და ინტერესიანი მოქალაქეები, ელემენტარული ბიუჯეტის პროექტით რომ დაინტერესდნენ. ძალიან მნიშვნელოვანია სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის დანერგვა. არ მახსენდება შემთხვევა, მოსულიყვნენ მოქალაქეები და რაიმე ისეთი პროექტი შემოეთავაზებინათ, რაც წაადგება ხონის მუნიციპალიტეტს. თუმცა არ უნდა გაჩერდეს ადგილობრივი თვითმმართველობაც და უნდა შესთავაზოს გააქტიურება. ერთი-ორი ინიციატივანი ადამიანი მაინც გამოჩნდება“ - საჯარო სექტორი, იურისტი.

თვისებრივი კვლევის მონაწილე მოქალაქეთა უმეტესობას არ აქვს თვითმმართველობაში ჩართულობის პოზიტიური პრაქტიკა. ერთეულებმა დაასახელეს მონაწილეობის მაგალითები:

„დევნილებს მიგვიმართავს საინიციატივო ჯგუფის სახელით, ბიუჯეტის განხილვამდე მიგვიწოდებია ჩვენი ინიციატივები“ - იგპ ახალგაზრდა.

„ინფრასტრუქტურულ პრობლემებზე მიგვიმართავს“ - შშმ პირი.

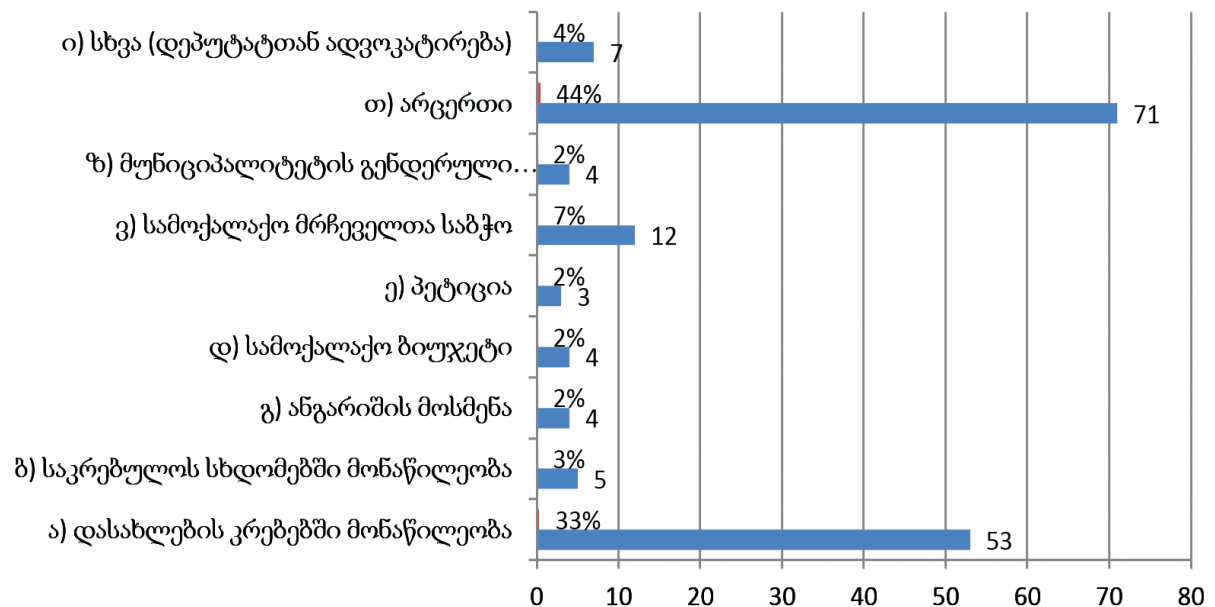
„ბიუჯეტის განხილვაში მიმიღია მონაწილეობა“ - მენარმე ქალი.

იყო უფრო მაღალი ჩართულობის მაგალითიც:

„მაქსიმალურად ვარ ჩართული. ყველა შეხვედრას, საკრებულოს სხდომას ვესწრები, რომ საზოგადოების ხმა იყოს გათვალისწინებული გადაწყვეტილების მიღების პროცესში“. „გარე განათებების საკითხზე მიგვიმართავს კოლექტიურად და ნაწილობრივ მოგვარდა საკითხი“ - ქალთა კლუბის წევრები.

„დასახლების საერთო კრებას დავესწარი და ძალიან კარგი წინადადებები წამოაყენეს ახალგაზრდებმა“ - სოციალური მუშაკი.

სამოქალაქო ჩართულობის რომელი ფორმა გამოიყენებიათ



როგორც მონაცემები გვიჩვენებს, გამოკითხულთა 44%-ს ასევე არ აქვს მონაწილეობის პრაქტიკა. ყველაზე ხშირად ისინი მონაწილეობენ დასახლების კრებებში - 33%.

რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეებმა დაასახელეს მთავარი საჭიროება - თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად „კონსულტაციის მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდული შეხვედრები მოქალაქეებთან“ (მონაწილეთა 50%).

კვლევის მონაწილეთა ინფორმაციით, მუნიციპალიტეტში ფუნქციონირებს მოქალაქეთა მონაწილეობის ადგილობრივი მექანიზმები: მერის მრჩეველთა საბჭო, სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო, გენდერული თანასწორობის საბჭო, მაგრამ, მიუხედავად დიდი პოტენციალისა, არ ხდება მათი საქმიანობის გავლენა ადგილობრივ პოლიტიკურ დღის წესრიგზე და ამ ეტაპზე ვერ ასრულებენ მოქალაქეთა ინტერესების დაცვაში ანგარიშგასაწიფი აქტორის როლს.

ასევე გაიშალა დისკუსია საკითხზე, მოქალაქეთა მონაწილეობის უზრუნველსაყოფად, რაში მდგომარეობს ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი და როგორია მათი ჩართულობის ხარისხი.

„საზოგადოების განვითარების პროცესში სასიცოცხლოდ აუცილებელი როლი აქვს ადგილობრივ არასამთავრობო სექტორს და ხელისუფლება უფრო ძლიერია, როცა ამ როლის დანახვა შეუძლია“ - ა(ა)იპ „ნაბიჯი ხონის“ ხელმძღვანელი.

„ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაცია ცოტაა ჩვენთან, თუმცა აქტიურად მონაწილეობენ სხვადასხვა პროექტში, თავად გეგმავენ, გვინვევენ და ეძებენ სხვადასხვა პროექტის განხორციელების გზებს, ვფიქრობ, რომ მათ მუნიციპალიტეტიც ხელს უწყობს და გვერდით უდგას პროექტების განხორციელებაში“.

აღნიშნული იყო სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების მთავარი გამოწვევა -

„მათ უნდა ჰქონდეთ რესურსი, რომ კონკრეტული პროექტები განახორციელონ, ფინანსურ რესურსს ვგულისხმობ“ - საჯარო სექტორი, იურისტი.

„მნიშვნელოვანია მათი ჩართულობა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან დიალოგში. ვფიქრობ, ადგილობრივი ხელისუფლება მაქსიმალურად თანამშრომლობს სამოქალაქო საზოგადოებასთან“ - მენარმე კაცი.

„ყველაფერს თვითმმართველობა ვერ შეწვდება და ვერ მოაგვარებს. კარგია პროცესებში არასამთავრობო სექტორის ჩართულობა. მათი ადვოკატირებით გაიხსნა დევნილთა ბაღში ბაგის ასაკის ჯგუფი“ - მრავალშვილიანი დედა.

რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეებმა გამოხატეს თავიანთი პოზიცია, რაში ხედავენ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების როლს საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების კუთხით:

რაში ხედავთ ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებაში	294	
ა) ინფორმირება/განათლება	74	25%
ბ) რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი/მონიტორინგი	43	15%
გ) ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვეტის ადვოკატირება	70	24%
დ) ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ლობირება	19	6%
ე) მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან	22	7%

ვ) მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის/ადგილობრივი ჩართულობის ხელშეწყობა	25	9%
ზ) მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება	21	7%
თ) მოქალაქეთა უფლებების დაცვა	18	6%
ი) სხვა	1	0%
კ) არ ვიცი/არ მაქვს პასუხი	1	0%

რაც შეეხება სამოქალაქო საზოგადოების კიდევ ერთ აქტორს - კვლევის მონაწილეებმა გულისტკივილით აღნიშნეს, რომ არ არსებობს ადგილობრივი ხელისუფლების და კერძო სექტორის პარტნიორობა და სუსტია ადგილობრივი ბიზნესის სოციალური პასუხისმგებლობა. დადებითად შეფასდა თვითმმართველობის მცდელობა, იყოს შუამავალი ადგილობრივ მენარმეებსა და სხვადასხვა ეკონომიკურ პროგრამას შორის. ეს გამოიხატება როგორც ინფორმირება-კონსულტირებაში, ასევე პროექტების წერისას დახმარებაში.

კვლევის დასასრულს, მონაწილეებმა კიდევ ერთხელ გაამახვილეს ყურადღება, რაში ხედავენ ადგილობრივი ხელისუფლების როლს რეფორმის წარმატებულ რეალიზაციაში - მოქალაქეებისთვის მომსახურების გაუმჯობესების კუთხით. დასახელებულ იქნა სოციალური დახმარება, ჯანდაცვა, სანიაღვრე ქსელების მოწესრიგება; დასუფთავება/ნარჩენების მართვა; ინფრასტრუქტურა (გზები, ხიდები და სხვა); ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე; გრძელვადიანი სოციალური პროგრამები.

საგულისხმოა, რომ რაოდენობრივი კვლევის 95 რესპონდენტმა (63.3%) მისთვის სოციალურად მნიშვნელოვან საკითხთა ჩამონათვალში დაასახელა მიუსაფარი ცხოველების (მანანალა ძაღლების) მართვა. ამ თემაზე თავისი მოსაზრებები გაგვიზიარეს ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეებმაც. როგორც აღმოჩნდა, მუნიციპალიტეტში ბოლო სამი წელია, ფაქტობრივად, არ მომხდარა მიუსაფარი ცხოველების გაყვანა, მათი აცრები და თავშესაფარში განთავსება. ეს რჩება ქალების, ბავშვების, მოხუცების N1 პრობლემად. ხონს არ აქვს ცხოველთა თავშესაფარი. ქალაქის და სოფლების ცენტრებში არის მიუსაფარი ცხოველების საგანგაშო რაოდენობა. იმატა დაკბენილი მოქალაქეების რიცხვმა.

მუნიციპალიტეტს აქვს სურვილი, გაიყვანოს ისინი, მაგრამ ამბობენ, რომ ერთი ცხოველის მართვა 60-80 ლარი ჯდება, რასაც ვერ წვდება მუნიციპალიტეტის ბიუჯეტი (სწორედ ამის გამო პრაქტიკაში დანერგილია ე.წ „პორტირება“, როცა ერთი მუნიციპალიტეტიდან მეორეში ხდება ცხოველების ჩუმად გადაყვანა). მოქალაქეები დაჟინებით ითხოვენ მანანალა ძაღლებისგან დაცვას, შესაბამის ვაქცინაციას, რაც უზრუნველყოფს მათი გამრავლების შეჩერებას.

იქიდან გამომდინარე, რომ ხსენებული საკითხი ყველა მუნიციპალიტეტში ერთდროულად დგას, მომნიშვნა საკითხის ინტერმუნიციპალურ და უფრო მეტად - ცენტრალიზებულ დონეზე გადაწყვეტის აუცილებლობა.

დასკვნა

ხონის მუნიციპალიტეტში ფონდი „სოხუმის“ მიერ ჩატარებულმა კვლევამ დაგვანახა საჯარო მმართველობის რეფორმის თვითმმართველობასთან მიმართებით დასახული ამოცანების შესრულების კუთხით არსებული მდგომარეობა. გამოიკვეთა მიღწევები და გამოწვევები მოქალაქეთათვის სერვისების მიწოდების გაუმჯობესებაში: ადგილობრივი მართვის გამჭვირვალობის, მომსახურების ეფექტიანობის, ადგილობრივი მონაწილეობის საკითხებში.

კვლევის რაოდენობრივ და თვისებრივ მონაცემთა ანალიზის საფუძველზე შეიძლება ითქვას, რომ ხონის მუნიციპალიტეტში გადადგმულია მნიშვნელოვანი ნაბიჯები ღია, ანგარიშვალდებული და ეფექტიანი მმართველობის დანერგვისკენ. მუნიციპალიტეტში აპრობირებულია და წარმატებით გამოიყენება ელექტრონული მართვის თვითმმართველობისთვის სავალდებულო მოდულები. საკმაოდ გამართული და ოპერატიულია სოციალური ქსელი, რომლითაც მოქალაქეები ადგილობრივი პროცესების მონაწილეები ხდებიან, მაგრამ მთლიანობაში არასაკმარისია ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობა და გამოყენება მოქალაქეთა მიერ. ამას განაპირობებს არასაკმარისი ცნობიერება და მცირე ინფორმაცია ამ მომსახურების სიკეთესა და სარგებელზე, ცენტრისგან მოშორებულ სოფლებში ინტერნეტის გავრცელების არარსებობა; მუნიციპალიტეტის „დაბერების“ ტენდენციის შედეგად თანამედროვე ტექნოლოგიების მოხმარების სათანადო უნარების ნაკლებობა; მოქალაქეების სიღარიბე და ელექტრონული კომუნიკაციის დასამყარებლად საჭირო სათანადო ტექნიკური საშუალებების ხელმიუწვდომლობა.

კვლევის შედეგად გამოჩნდა, რომ, მიუხედავად მწირი საბიუჯეტო რესურსებისა, ხონის მუნიციპალიტეტში არის მოქალაქეთა საჭიროებებზე ორიენტირებული მიზნობრივი პროგრამები, თუმცა არის მოქალაქეთა მოწყვლადი კატეგორია, ვინც ამ პროგრამების მიღმა არის დარჩენილი. მუნიციპალიტეტში არასამთავრობო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობით არსებობდა საჭიროებათა გამოვლენის შედეგად საბიუჯეტო პროგრამების ინიცირების, სამოქალაქო მონიტორინგის წარმატებული პრაქტიკა, მაგრამ ვერ მოხდა ამ გამოცდილების შემდგომი საკმარისი ინსტიტუციონალიზაცია და დანერგვა.

კვლევის შედეგად თვალსაჩინო გახდა რიგ საკითხებში თვითმმართველობის ფუნქციების გაზრდის აუცილებლობა, მაგრამ გამოიკვეთა დეცენტრალიზაციის საკითხის გარშემო დისკუსიების და ადგილობრივი მზაობის მნიშვნელობა, თვითმმართველობის სათანადო კომპეტენციის გაზრდის საჭიროება.

კვლევამ გამოავლინა მოქალაქეთა მონაწილეობის კუთხით არსებული ხარვეზები. ერთი მხრივ, თვითმმართველობის მზაობა დიალოგისთვის, მეორე მხრივ, ადგილობრივი სამოქალაქო საზოგადოების გაძლიერების საჭიროება ადგილობრივ მართვაში რეალური ჩართვისათვის. ამ ეტაპზე მათი ჩართვა ხდება უმეტესად დასახლების კრებებში მონაწილეობით. არ არსებობს პეტიციების პრაქტიკა, არ არის სათანადო უკუკავშირი ადგილობრივი ხელისუფლების სავალდებულო ანგარიშებზე.

რეკომენდაციები

კვლევის მიგნებების საფუძველზე გაკეთდა შემდეგი რეკომენდაციები:

1. ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მომსახურების გამჭვირვალობის და ანგარიშვალდებულების გასაზრდელად საჭიროა მოქალაქეებისთვის ელექტრონული კომუნიკაციის მისაღებად სათანადო პირობების ხელშეწყობა. ამისთვის:

- მნიშვნელოვანია საჯარო მმართველობის რეფორმაზე მოქალაქეების ცნობიერების გაზრდა და ამ მიზნით ინფორმირების კამპანიის ორგანიზება;
- აუცილებელია ელექტრონული მომსახურების თაობაზე მოქალაქეების სრულმასშტაბიანი ინფორმირება. ამ მიზნით შესაძლებელია ტრადიციული საინფორმაციო დაფების გამოყენება, ადგილობრივი პრესის, რეგიონული მედიასაშუალებების ჩართვა;
- მნიშვნელოვანია ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა მუნიციპალიტეტის მთელ ტერიტორიაზე; ცენტრისგან მოშორებულ თემებში სათანადო სივრცის ორგანიზება მუნიციპალიტეტთან ელექტრონული კომუნიკაციის დასამყარებლად;

- საჭიროა მერის წარმომადგენლის ინსტიტუტის გამოყენება მოქალაქეთა ინფორმირებისთვის; შესაძლებელია ადგილობრივ აქტიურ სათემო ჯგუფებთან თანამშრომლობით მოხალისეთა ჯგუფების ორგანიზება სათანადო უნარების არმქონე მოქალაქეების დასახმარებლად;
- სასურველია მერიის და საკრებულოს ფეისბუქგვერდების უფრო ეფექტური გამოყენება მოქალაქეთა და ადგილობრივი ხელისუფლების ინტერაქტიული დიალოგისთვის.

2. მომსახურების ეფექტიანობის გაზრდისა და მოქალაქეებისთვის მათ საჭიროებაზე მორგებული სერვისების მისაწოდებლად:

- მნიშვნელოვანია, მუნიციპალიტეტში გაგრძელდეს პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლების, მომსახურების მიწოდების გაუმჯობესებისთვის საჭირო მეთოდოლოგიის დაინერგვის ღონისძიებები; მომზადდეს ანტიკორუფციული სტრატეგიის სამოქმედო გეგმა;
- მნიშვნელოვანია, მუნიციპალიტეტში შესაბამისი სამსახურების ბაზაზე დაინერგოს საჭიროებათა კვლევის, პროგრამების ეფექტიანობის შეფასების პრაქტიკა; გამოყენებულ იქნას უკვე არსებული პრაქტიკა;
- სასურველია, წახალისებული იყოს ადგილობრივი სამოქალაქო საზოგადოების მონაწილეობა საჭიროებების ადვოკატირების, პროგრამების მონიტორინგის პროცესში;
- მნიშვნელოვანია ადგილობრივი ზრუნვის პოლიტიკის გაძლიერება განსაკუთრებით მონყვლადი ჯგუფების - მათ შორის შშმ პირების, ძალადობის მსხვერპლების მიმართ; ასევე - იმ სამიზნე სეგმენტის გათვალისწინება, რომელსაც აქვს მონყვლადობის მაღალი ხარისხი და ამავე დროს არის სხვადასხვა სახელმწიფო პროგრამის მიღმა;
- სასურველია, დაინერგოს ინტერმუნიციპალური თანამშრომლობის პრაქტიკა მოქალაქეებისთვის მნიშვნელოვანი საკითხების გადასაჭრელად. მაგალითად, მანანალა ძაღლებისგან დაცვა და მიუსაფარი ცხოველების მართვა;
- მნიშვნელოვანია, მუნიციპალიტეტმა შეიმუშაოს სტრატეგია მოსახლეობის „დაბერების“ სანინაალმდეგოდ და ახალგაზრდების დარჩენის მოტივაციისთვის ორიენტაცია მოხდეს გრძელვადიან სოციალურ-ეკონომიკური გაძლიერების პროგრამებზე.

3. ადგილობრივი მონაწილეობის ხელშეწყობისთვის:

- აუცილებელია, მუნიციპალიტეტმა აიღოს პასუხისმგებლობა კანონით გათვალისწინებული მოქალაქეთა ჩართულობის ფორმების გამოყენებაზე და მოახდინოს თემის აქტიური ჯგუფების, ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების მოტივაცია;
- მნიშვნელოვანია, მოხდეს გენდერული ბიუჯეტის, სამოქალაქო ბიუჯეტირების პრინციპებზე ცნობიერების ამაღლება და მათში მოქალაქეთა სრულმასშტაბიანი მონაწილეობის უზრუნველყოფა;
- აუცილებელია არსებული ჩართულობის მექანიზმების - გენდერული თანასწორობის საბჭოს, მერის სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოს, სოციალურ საკითხებში მრჩეველთა საბჭოს, შშმ პირთა საბჭოს უფრო ეფექტური გამოყენება;
- სასურველია, მუნიციპალიტეტის ბიუჯეტში გათვალისწინებულ იქნას რესურსები მოქალაქეთა, მათ შორის ქალების, ახალგაზრდების, შშმ პირების სამოქალაქო და ეკონომიკური აქტივობების წახალისებისათვის.

4. საჯარო მმართველობის რეფორმის ადგილობრივი იმპლემენტაციის საკითხში ცენტრალური სახელისუფლებო სტრუქტურების მეტი ჩართულობისთვის, სახელმწიფოს მიერ აღებული დეცენტრალიზაციის პროცესის ხელშეწყობისთვის:

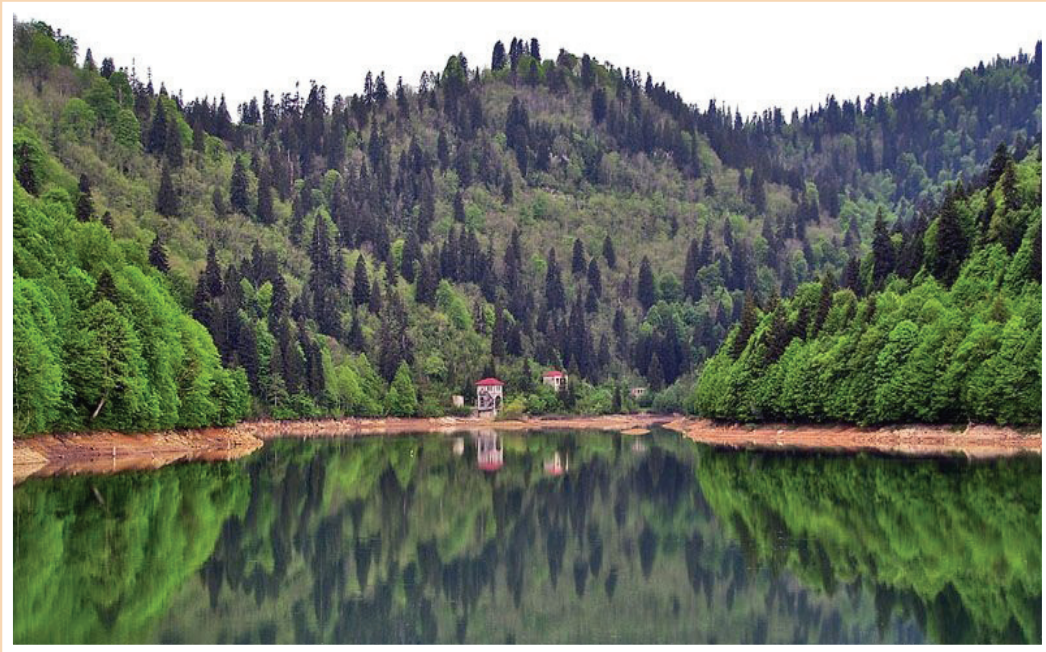
- სასურველია, ცენტრალურმა სახელისუფლებო სტრუქტურებმა ჩაატარონ სრულ-მასშტაბიანი კვლევა თვითმმართველობების საჭიროებების, რესურსების და ასევე დეცენტრალიზაციის რისკების ანალიზისთვის;
- მნიშვნელოვანია მოხდეს თვითმმართველობებისთვის საჭირო მეთოდოლოგიური დახმარების განევა ელექტრონული მმართველობის ახალი მოდულების დასანერგად.

5. არასამთავრობო ორგანიზაციების წვლილის გასაძლიერებლად საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებაში:

- სასურველია, გაიზარდოს ადგილობრივ ხელისუფლებასთან პარტნიორობა და მოხდეს არსებული რესურსების გამოყენება მოქალაქეთა ინფორმირების, მათი ინტერესების ადვოკატირების, უფრო აქტიური დიალოგის ხელშეწყობის კუთხით; გაძლიერდეს თვითმმართველობის ინფორმირების, კვალიფიკაციის ამაღლების ღონისძიებები, განსაკუთრებით საჯარო მმართველობის რეფორმით გათვალისწინებულ საკითხებში;
- მნიშვნელოვანია, მოხდეს ადგილობრივი ხელისუფლების საინფორმაციო, საკონსულტაციო, მეთოდოლოგიური და სხვა დახმარება გენდერული ბიუჯეტის, მონაწილეობითი ბიუჯეტირების, ოჯახში ძალადობისგან დაცვის და ა. შ. საკითხებში; მონყვლადი ჯგუფების, ახალგაზრდების, ქალების, იგბ ჯგუფების დაცვისა და გაძლიერების ღონისძიებების უზრუნველსაყოფად.

რაჭა-ლეჩხუმის და ქვემო სვანეთის რეგიონი

მოქალაქეთა ადგილობრივი
საჭიროებების კვლევა
ამბროლაურის მუნიციპალიტეტში



რაჭა-ლეჩხუმის და ქვემო სვანეთის რეგიონში საჭიროებათა შეფასების ჩატარებაზე,
ანგარიშის მომზადებასა და რედაქტირებაზე პასუხისმგებელია
მენარეა ქალთა ფონდი



www.fwe.ge

შესავალი

საჯარო მმართველობის რეფორმამ, რომელიც საქართველოში 2015 წელს დაიწყო, რამდენიმე ეტაპი გაიარა. 2018 წლიდან მთავრობამ დაიწყო დეცენტრალიზაციის საშუალოვადიან სტრატეგიაზე მუშაობა, რომლის ერთ-ერთი მიზანია ადგილობრივ დონეზე მოქალაქეების უკეთესი მომსახურების მიწოდებისთვის გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების მაღალი სტანდარტის დამკვირდება, რისთვისაც მოხდა ელექტრონული სერვისების დანერგვა.

საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის (PAR) 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმა ადგილობრივი თვითმმართველობის ნაწილში ორი ამოცანის განხორციელებას ითვალისწინებს: თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილების გაფართოება; ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება.

იმისთვის, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმა ადგილობრივ დონეზე ეფექტურად განხორციელდეს, მნიშვნელოვანია სამოქალაქო საზოგადოების მეტი ჩართულობა გამჭვირვალე, ანგარიშვალდებულებული, ინკლუზიური ადგილობრივი მართვის უზრუნველსაყოფად. ეს, პირველ რიგში, ნიშნავს მოქალაქეების მიერ ადგილობრივი საჭიროებების იდენტიფიცირებას, აქტიურ პოლიტიკურ დიალოგს თვითმმართველობასთან მათი შემდგომი ადვოკატირებისთვის.

კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“, „მენარმე 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“, რომელსაც აფინანსებს ევროკავშირი. პროექტის ფარგლებში ამბროლაურის მუნიციპალიტეტში უკვე ჩატარდა ადგილობრივი ელექტრონული მომსახურების მონიტორინგი მომსახურების გამჭვირვალობის, ეფექტიანობის, ინკლუზიურობის მიმართულებით, რომელმაც გამოავლინა არსებული მიღწევები და გამოწვევები მოქალაქეთათვის სერვისების მიწოდების კუთხით.

წინამდებარე კვლევა ჩატარდა „მენარმე ქალთა ფონდის“ ხელმძღვანელობით სამიზნე ორგანიზაციების - „რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის თვითმმართველობის რესურსცენტრი“ და „რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის რეგიონალური ჰაბი - „აფხაზინტერკონტის“ მიერ. ის მოიცავს ადგილობრივი საჭიროებების კვლევას მოქალაქეთათვის მომსახურების მიწოდების კუთხით. კვლევის შედეგად გაკეთებული რეკომენდაციები წარედგინება ადგილობრივ ხელისუფლებას, სხვა შესაბამის სტრუქტურებს.

კვლევის მიზანი: ადგილობრივი საჭიროებების გამოვლენა მოქალაქეთათვის ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების კუთხით - PAR ამოცანების კონტექსტში; მომსახურების გამჭვირვალობის, ეფექტიანობის და ინკლუზიურობის კომპონენტებში.

მეთოდოლოგია: კვლევა ჩატარდა ტრიანგულაციური მიდგომით, რომელიც ითვალისწინებს რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდოლოგიის გამოყენებას. კვლევის დაწყებამდე შემუშავებულ იქნა კვლევის გეგმა და რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის კითხვარები.

კვლევის ფარგლებში მოხდა ადგილობრივი მმართველობის შეფასება სამი მიმართულებით: **გამჭვირვალობა, ეფექტიანობა და ინკლუზიურობა.** გამოყენებული იყო 30 ინდიკატორი, რომელთა მიხედვით მოხდა მონაცემთა ინტერპრეტაცია და ანალიზი.

შერჩევის ერთობლიობა - კვლევის გენერალურ ერთობლიობას წარმოადგენდნენ ცაგერის მუნიციპალიტეტის მოქალაქეები. აღნიშნული კვლევა არის რეპრეზენტაბელური და იძლევა განზოგადების საშუალებას.

შერჩევა - კვლევის ჩასატარებლად გამოყენებული იქნა როგორც კლასტერული, ასევე კვოტური შერჩევის პრინციპი. მან მოიცვა სხვადასხვა დემოგრაფიული პროფილის მოქალაქეები.

სულ კვლევის ფარგლებში გამოკითხული იყო 174 რესპონდენტი.

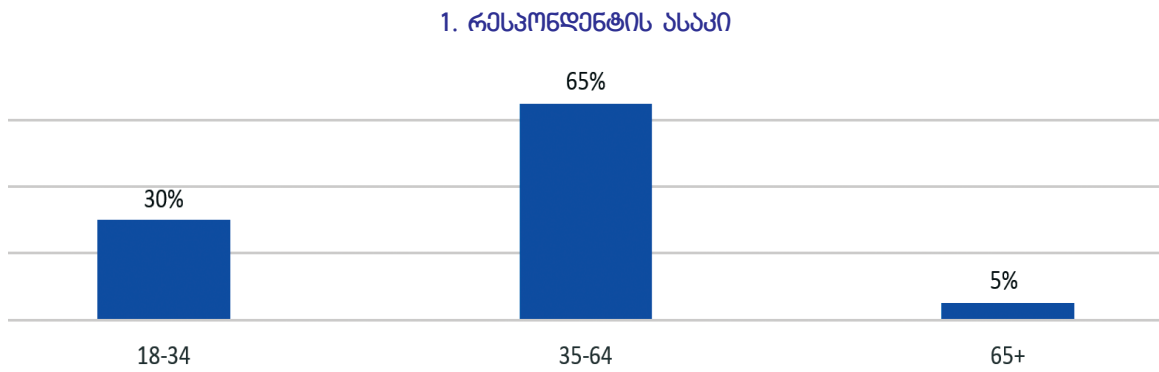
კვლევის მონაცემთა ანალიზი განხორციელდა პროგრამა SPSS საშუალებით.

კვლევის ჩატარების დრო - 2020 წლის აპრილი-მაისი.

კვლევის შეზღუდვები - კვლევა ჩატარდა კოვიდ-19-ის პანდემიასთან დაკავშირებული საგანგებო მდგომარეობის პირობებში, რის გამოც რესპონდენტთა უმეტეს ნაწილთან დაკავშირება მოხდა სატელეფონო კომუნიკაციით და ონლაინ-რეჟიმში.

ძირითადი ინფორმაცია:

კვლევის დემოგრაფიული სურათი: რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში მონაწილეობა მიიღო 150 რესპონდენტმა, მათგან 42% იყო კაცი, ხოლო 58% - ქალი. გამოკითხულთა ასაკობრივი ჯგუფი შემდეგნაირად გადანაწილდა:



რესპონდენტთა უმეტესი ნაწილი (54%) არის დაქორწინებული, სრული უმაღლესი განათლებით (48%). გამოკითხულთა 45%-ს აქვს განსაკუთრებული სტატუსი, რომელშიც ყველაზე ხშირად დასახელდა სოციალურად დაუცველის სტატუსი (32%), ასევე რეგიონში არიან მრავალშვილიანი მშობლები - 9% და იძულებით გადაადგილებული პირები - 4%.

სამწუხაროდ, კვლევის ფარგლებში დაფიქსირდა, რომ გამოკითხულთა 34% არის უმუშევარი. 3% არის სტუდენტი, ხოლო 9% - პენსიონერი. დარჩენილი 54% შემდეგნაირად არის გადანაწილებული: საჯარო მოხელე/სახელმწიფოს მიერ დაქირავებული - 26%, თვითდასაქმებული (მენარმე, მეურნე) - 18%, საბიუჯეტო ორგანიზაციის წარმომადგენელი - 10%.

რესპონდენტთა ოჯახების საშუალო თვიური შემოსავალი თვის განმავლობაში არის 101-500 ლარი და 501-900 ლარი. გამოკითხვის მონაწილეთა 25-მა პროცენტმა უარი განაცხადა პასუხზე.

თვისებრივი კვლევის სამიზნე ჯგუფებს წარმოადგენდნენ: სოციალურად დაუცველი პირები, შშმ პირები/მათი ოჯახის წევრები, მარტოხელა მშობლები, ქალები, ახალგაზრდები, პენსიონრები, საჯარო მოხელეები, ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების წარმომადგენლები.

მოქალაქეთა ინფორმირებულობა საჯარო მმართველობის რეფორმაზე: რაოდენობრივი და თვისებრივი მონაცემებით გამოვლინდა ადგილობრივი საჯარო მოხელეების, რიგითი მოქალაქეების დამოკიდებულება საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობის, მისი შედეგების, არსებული გამოწვევების მიმართ.

კვლევის რესპონდენტი ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლები თვლიან, რომ რეფორმამ გაამართლა და მისი შედეგები თვალსაჩინოა იმ კუთხით, რომ სახეზეა უფრო ნაკლები ბიუროკრატიული პროცედურები. ეს, მათი აზრით, მეტწილად არის ელექტრონული მომსახურების დანერგვის შედეგი, რომლის დამსახურებითაც -

„საჯარო ინფორმაცია ღია და ხელმისაწვდომია მოსახლეობის ყველა ფენისათვის“ - მერიის პასუხისმგებელი პირი.

იგივე მოსაზრებას იზიარებს ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენელი.

„ამ პერიოდში მერიის სოციალურ ქსელში, სხვა ელექტრონულ რესურსებზე აქტიურად მიმდინარეობს ინფორმაციის განთავსება, რამაც გააადვილა წვდომა იმ საქმიანობაზე, რომელსაც ახორციელებს მუნიციპალიტეტი. შესაბამისად, იზრდება მომხმარებელთა რაოდენობა“.

თუმცა ხელისუფლების ზოგიერთ წარმომადგენელს ჰქონდა შედარებით კრიტიკული შეხედულებებიც და გამოითქვა სურვილი, უფრო ჩქარი ტემპით მოხდეს რეფორმის განხორციელება:

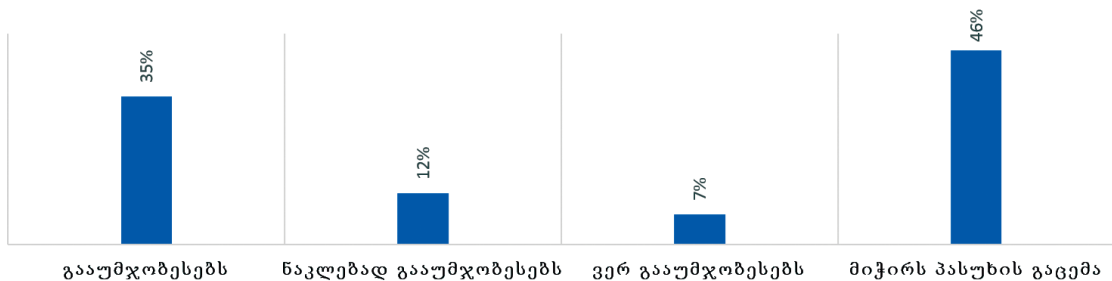
„ჯერჯერობით, რეფორმა მიმდინარეობს ნელი ტემპით და შედეგები ნამდვილად არა არის ხელშესახები“ - საკრებულოს წევრი ქალი.

ამბროლაურში რაოდენობრივი კვლევის მონაწილე რესპონდენტთა 43%-ს არა აქვს ინფორმაცია საჯარო მმართველობის/სამსახურის რეფორმის თაობაზე. გამოკითხულთა მხოლოდ 25%-მა იცის რეფორმის შესახებ, ხოლო 32%-ს აქვს ნაწილობრივი ინფორმაცია. ინფორმაციის მიღების ძირითად წყაროს წარმოადგენს ტელევიზია - 43% და არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლები - 23%. ასევე მოსახლეობა ინფორმაციას იღებს შესაბამისი მუნიციპალიტეტის ფეისბუქიდან/ვებგვერდიდან - 15% და სახელისუფლებო სტრუქტურების წარმომადგენლებთან შეხვედრებზე - 8%.

თვისებრივი კვლევის მონაწილეებიც აღნიშნავენ, რომ მათ არა აქვთ საკმარისი ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმაზე. არსებული ინფორმაცია კი ფრაგმენტულია და სისტემატიზირებას და სათანადო გააზრებას საჭიროებს,

„ნაწილობრივ გამიგია ტელევიზიით, არასამთავრობოებისგან, მაგრამ, მთლიანობაში, მინდა გავერკვიო, რას გულისხმობს და რა დოზით არის მოსახლეობის ჩართულობა აუცილებელი, რა როლი აქვს ამ საჯარო მმართველობის რეფორმას“ - მამაკაცი, პედაგოგი.

საინტერესოა, მიაჩნიათ თუ არა რესპონდენტებს, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმა გააუმჯობესებს მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს. როგორც დიაგრამაზე ვხედავთ, უმეტესობას „უჭირს პასუხის გაცემა“. მათ შორის, ვინც გამოხატა პოზიცია, მეტი ნაწილი ოპტიმისტურად უყურებს რეფორმის შედეგს (35% თვლის, რომ გააუმჯობესებს).



თვისებრივი კვლევის მონაწილეთა ნაწილი აცხადებს, რომ კარგად ესმის რეფორმის პერსპექტივა.

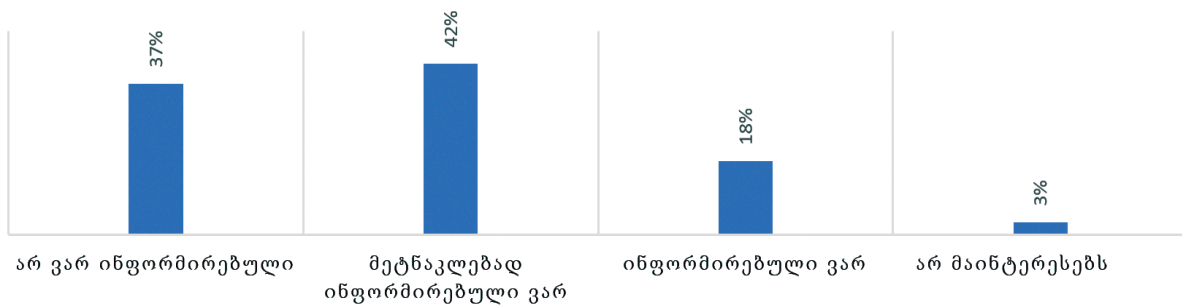
„რა თქმა უნდა, კარგია, ეს ხომ დაახლოვებს თვითმმართველობას და მოსახლეობას ერთმანეთთან, ერთმანეთს მიაწვდიან ხმას საჭიროებებზე, პრობლემებზე, მოხდება საკითხების იდენტიფიკაცია- პრიორიტეტიზაცია“ - შშმ ბავშვის მშობელი.

მაგრამ ნაწილი აცხადებს:

„საჯარო რეფორმის შესახებ მაქვს მხოლოდ მცირე ინფორმაცია ტელევიზიით, რომ არსებობს ასეთი რეფორმა, თუმცა ჩემთვის უცნობია, რას ეხება, რას მოიცავს. ამ რეფორმის და, ზოგადად, სხვადასხვა კანონის შესახებ ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებს, მერის წარმომადგენლებს მეტი კომუნიკაცია უნდა ჰქონდეთ მოსახლეობასთან“ - დიასახლისი.

რაოდენობრივი კვლევით გამოვლინდა, რამდენად იცნობენ მოქალაქეები ელექტრონული მომსახურების სპეციფიკას და არიან თუ არა მისი მომხმარებლები:

მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ ინფორმაცია არ არის ცნობილი გამოკითხულთა 37%-ისთვის, 42% მეტნაკლებად ინფორმირებულია, 18% არის სრულად ინფორმირებული, ხოლო 3% საერთოდ არ არის დაინტერესებული აღნიშნული საკითხით:



ჩატარებულმა ფოკუს-ჯგუფებმაც თვალსაჩინო გახადა რიგითი მოქალაქეების ინფორმირებულობის ხარისხი და დამოკიდებულება ელექტრონული მომსახურების საკითხისადმი. ძირითადად, რესპონდენტებს ნაკლებად აქვთ ინფორმაცია, რას მოიცავს ელექტრონული მომსახურება ადგილობრივ დონეზე. თვისებრივი კვლევის მონაწილეების აზრი გაიყო საკითხზე - მიენოდებათ თუ არა მოქალაქეებს საკმარისი ინფორმაცია ელექტრონულ სერვისებზე: ნაწილი თვლის, რომ მოქალაქეებს ადგილობრივი ხელისუფლებისგან ადგილობრივ ელექტრონულ მომსახურებაზე ინფორმაცია მიენოდებათ. სხვა მოსაზრებით - არ ხდება საკმარისი ინფორმირება, მოქალაქეებს თავისი შესაძლებლობების ფარგლებში უნევთ ინფორმაციის მოძიება.

„ვერ ვიტყვი, რომ პასიური მოქალაქე ვარ, ვინაიდან ინფორმაციას ჩემამდე არ მოუღწევია, გამოდის, რომ საკმარისად არ ვრცელდება“ - პენსიონერი.

„სოფლებში როგორ გაიგოს ხალხმა, როცა, აგერ, ჩვენ არ ვართ სრულფასოვნად ინფორმირებული. როცა ასეთ საკითხებს ვეხებით, აუცილებელია ძირფესვიანი ინფორმირება და არა ყურმოკვრის დონეზე საუბარი, რომ გაითავისო შენი როლი. ასევე, კარგი იქნება უნარ-ჩვევების ასამაღლებლად კურსები, თუ როგორ უნდა მოიხმარონ ინტერნეტ სერვისები“ - მცირე მენარმე, მამაკაცი.

მოსაზრებები გაიყო იმ საკითხთან დაკავშირებით, თუ რამდენად ეფექტიანი გამოდგა ელექტრონული მომსახურება ადგილობრივ დონეზე:

„ჩემი პირადი აზრია, რომ არ გაამართლა. მოსახლეობის უმეტესი ნაწილი ვერ სარგებლობს ელექტრონული მომსახურებით“ - ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენელი.

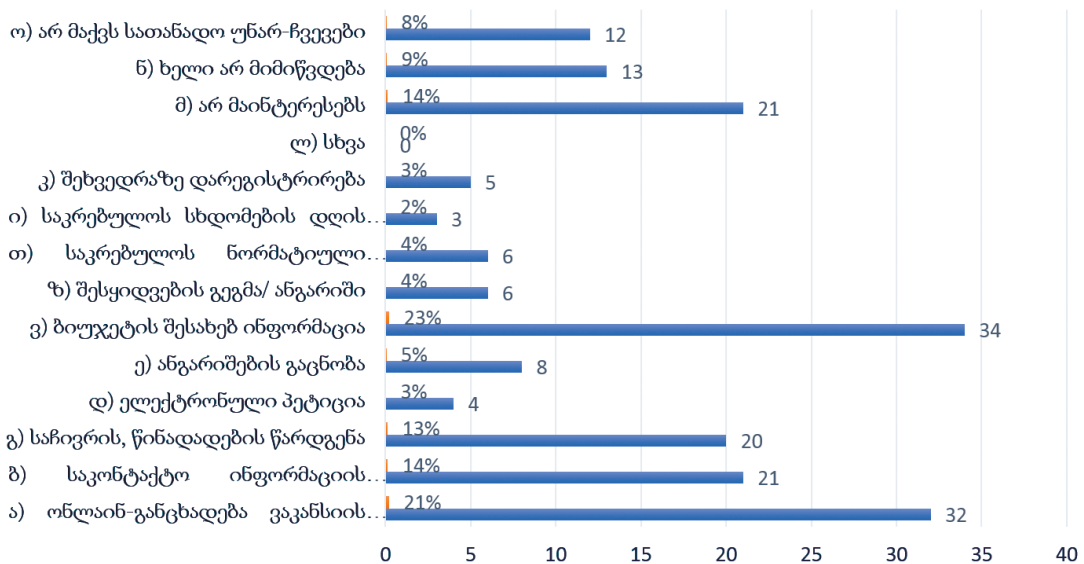
„კარგია, დროის დაზოგვა განაპირობა, ტრანსპორტთან დაკავშირებული უხერხულობა გაამართვია. მოსახერხებელია, ვინც იცის და აქვს წვდომა ინტერნეტთან“ - შშმ პირის მშობელი.

„ჯერ -ჯერობით ვერ იყენებს მოსახლეობის უმეტესი ნაწილი, რადგანაც არც ინფორმაცია აქვთ და არც გამოყენება იციან. საჯარო მოხელეები უნდა გადამზადდნენ ამ კუთხით, რათა დაევალოთ მოსახლეობის ინფორმირება და, ხელმისაწვდომობის თვალსაზრით, გამოინახოს რაღაც მექანიზმი, თანხები, რომ მოსახლეობის უნარ-ჩვევების განვითარებაც მოახდინონ“ - ადგილობრივი ფერმერი.

რაოდენობრივ კვლევაში გამოკითხულთათვის ელექტრონულ სერვისებზე ინფორმაციის მიღების ძირითადი წყარო არის შესაბამისი მუნიციპალიტეტის ვებგვერდი/ფეისბუქი - 29%, ასევე დიდი როლი აქვს ტელევიზიას - 27%, არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლებს - 16%. ხელისუფლების წარმომადგენლებთან შეხვედრისას მიიღო ინფორმაცია 11%-მა.

რესპონდენტებმა გამოყვეს ის მუნიციპალური ელექტრონული მომსახურებები, რომლებიც გამოიყენეს ბოლო წლის განმავლობაში. მათგან ყველაზე ხშირად დასახელდა: ონლაინ-განცხადება ვაკანსიის შესახებ - 19%; საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიება მუნიციპალიტეტის თანამშრომელზე - 9%; ელექტრონული პეტიცია - 8%; ბიუჯეტის შესახებ ინფორმაცია - 7%; ანგარიშების გაცნობა - 4%; საკრებულოს ნორმატიული აქტები/დადგენილებები - 4%; საჩივრის, წინადადების წარდგენა - 3%; შესყიდვების გეგმა, ანგარიში - 1%; საკრებულოს სხდომების დღის წესრიგის/ოქმების გაცნობა - 1%; შეხვედრაზე დარეგისტრირება - 1%. საინტერესოა, რომ რესპონდენტთა 21% ამბობს, რომ მას მსგავსი მომსახურება არ აინტერესებს, 12%-ს ხელი არ მიუწვდება, ხოლო 3%-ის აზრით, მას არა აქვს სათანადო უნარ-ჩვევები.

ბოლო წლის განმავლობაში რომელი ელექტრონული მომსახურება გამოიყენებოდა



რესპონდენტთა მოსაზრებით, მთავარი აქცენტი უნდა გაკეთდეს სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროულ და სრულფასოვან ინფორმირებაზე. იქნება ეს ტელევიზიით, საინფორმაციო შეხვედრებით, საინფორმაციო ფლაიერებით, ფეისბუქით, თუ ვებგვერდის საშუალებით (27%). რიგით მეორე (21%) არის საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის ზრდა. 19%-ს მიაჩნია, რომ აქცენტი უნდა გაკეთდეს განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების (მაგ. მრავალშვილიანი და მარტოხელა დედები, ძალადობის მსხვერპლი ქალები, ბავშვები, შშმ პირები და სხვა) საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზებაზე. საჯარო მოხელეთა ანაზღაურების ზრდის საჭიროებას ხედავს გამოკითხულთა 5%. მომსახურების რაოდენობის და ტერიტორიული დაფარვის ზრდის (ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად) აუცილებლობა აღნიშნა 4%-მა. გამოკითხულთა მხოლოდ 2%-ს მიაჩნია, რომ მომსახურების მიღების პროცესი რთულია და ითხოვს მის გამარტივებას.

იგივე საკითხთან მიმართებით თვისებრივი კვლევის მონაწილეები თვლიან:

„პირველ რიგში, ხალხში ინტერესი უნდა არსებობდეს. ადგილობრივი თვითმმართველობის მხრიდან კი, კარგი იქნება, ა უშუალო შეხვედრებით, სოც. ქსელით და, ზოგადად, ინტერნეტით გავრცელდეს ამაზე ინფორმაცია“ - შშმ პირის ოჯახის წევრი.

საერთო მოსაზრებით, ელექტრონული რესურსების გამოყენებისთვის, პირველ რიგში, საჭიროა მუნიციპალიტეტის მასობრივი ინტერნეტიზაცია, მოქალაქეებში სათანადო უნარ-ჩვევების ჩამოყალიბება:

„სოფლებს მიენოდოს ინტერნეტი. ინფორმაციის ფლობის შემთხვევაშიც კი, სოფლად მცხოვრებ მოქალაქეებს არ აქვთ შესაძლებლობა, ისარგებლონ ელექტრონული სერვისებით“ - სკოლის პედაგოგი.

„აუცილებელია, ყველა სოფელში არსებობდეს სოფლის „დღის ცენტრი“ ან სოციალიზაციისთვის რაიმე სივრცე, სადაც მოხდება მოსახლეობის შეკრება და ინფორმაციის მიწოდება, ასევე შესაძლებლობა მიეცემათ ისარგებლონ ელექტრონული სერვისებით“ - სამოქალაქო აქტივისტი ქალი.

გამოითქვა აზრი, რომ გარდა ადგილობრივი ხელისუფლების რესურსებისა, მოხდეს მოქალაქეთა აქტიური ნაწილის გამოყენება საკითხის პოპულარიზაციისთვის.

„საინტერესოა, ჩატარდეს ტრენინგები პედაგოგებისათვის, რათა ვიცოდეთ სრულფასოვნად ამ მნიშვნელოვანი რეფორმის შესახებ, მერე უკვე ჩვენც შევძლებთ ინფორმირებული გავხადოთ ჩვენს ირგვლივ საზოგადოება“ - მამაკაცი, პედაგოგი.

მომსახურების სიკეთეების შესახებ მოქალაქეებში სათანადო ახსნა-განმარტების საჭიროებას აღნიშნავენ მონაცვლადი ოჯახების წევრებიც:

„საჭიროა ინფორმირებულობის გაზრდა ყველა საშუალებით, რათა ყველა სოციალური ფენის წარმომადგენელმა იგრძნოს თავი მნიშვნელოვან წევრად, ამ რეფორმის განხორციელების ხელმისაწვდომობის თვალსაზრისით“ - შშმ ბავშვის მშობელი.

საგულისხმოა, რომ ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად, გამოკითხულთა 50% (ანუ მათი ნახევარი) არ იყენებს ელექტრონულ სერვისებს. ხოლო მათგან, ვინც იყენებს, უმეტესად მიმართავენ მუნიციპალიტეტის ვებ-გვერდს - 13%, სამხარეო ადმინისტრაციის ვებ-გვერდს - 12% და მოქალაქის პორტალს www.gov.ge - 7%.



დასახელდა ანგარიშგასანევი ფაქტორი, რომელიც უკავშირდება მოქალაქეთა ინერტულობას მოცემული მომსახურების მიმართ (იგივე შედეგები უჩვენა რაოდენობრივმა მონაცემებმა. გამოკითხულთა 50% არ იყენებს ელექტრონულ მომსახურებას). გავლენას ახდენს ასევე ინტერნეტის ხარისხიც, როცა უხარისხო ინტერნეტი პრობლემებს ქმნის არა მხოლოდ ადგილობრივი სერვისების მიღების თვალსაზრისით, არამედ მთლიანად ელექტრონული მომსახურების გამართულობას უქმნის საფრთხეს. მაგალითად - იუსტიციის სახლის ელექტრონული სერვისების მომსახურებაც ხშირად ფერხდება ცუდი ინტერნეტის გამო.

გაჟღერდა მოსაზრებები ვებგვერდის გამართულობის საკითხთან დაკავშირებით. საერთო მოსაზრებით, ვებგვერდი და სოციალური ქსელი საჭიროებს დახვეწას და ამაში მონაწილეობა კომპეტენტურმა ადამიანებმა უნდა მიიღონ რომ

„მოქალაქეებს მეტად მიეცეს საშუალება, ჩაერთონ ვებ-გვერდის მუშაობის პროცესში, შესაძლებელია, იყოს ცალკე ფანჯარა გამოყოფილი მოქალაქეთა პოზიციების დასაფიქსირებლად“ - თემის ახალგაზრდა ლიდერი ქალი.

ეფექტიანობა

კვლევის შედეგებით, თვითმართველობის წარმომადგენლები დადებითად აფასებენ ადგილობრივი ხელისუფლების ანგარიშვალდებულების საკითხს, მათი აზრით,

„კანონის შესაბამისად ხდება საჯარო მოსმენები, ყველა პროექტის შესახებ მაქსიმალურად ვრცელდება ინფორმაცია“ - მერიის პასუხისმგებელი პირი.

ადგილობრივი ხელისუფლების ზოგიერთი წარმომადგენელი მიიჩნევს, რომ „მოქალაქეების სრულფასოვანი ინფორმირებისთვის აუცილებელია შესაბამისი კვალიფიკაციის და განათლების ადგილობრივი კადრები, ასევე - ხელისუფლების სურვილი, რომ ყავდეს ინფორმირებული მოსახლეობა:

„ამისთვის ადგილობრივ მმართველებს სჭირდებათ ანგარიშვალდებულების გრძნობა, გამბედაობა. თუ ეს კეთდება, ნიშნავს, რომ ობიექტური შეფასების და გამჭვირვალობის შიში არ გაქვს“ - საკრებულოს წევრი.

გამოიკვეთა ზოგიერთი რესპონდენტის კრიტიკული დამოკიდებულება ადგილობრივი პროცესების ანგარიშვალდებულების საკითხისადმი:

„ანგარიშვალდებულების კუთხით არსებობს პრობლემა, რადგან ზოგჯერ მოქალაქეები პროექტების შესახებ მხოლოდ მისი დასრულების შემდეგ იგებენ. ასევე - გამოცხადებული აუქციონები უფრო ფორმალურად არის ჩატარებული. ობიექტები, ხშირ შემთხვევაში, უკვე გაყიდულია და ამის შემდგომ იდება ინფორმაცია“. „ვერ ვხედავ მაღალი ხარისხის ანგარიშვალდებულებას და გამჭვირვალობას. პროცესებში მოქალაქეების მონაწილეობა სიმბოლურ ხასიათს ატარებს“ - მცირე მენარმე ქალი.

კვლევით ირკვევა, რომ მოსახლეობასთან შეხვედრებს ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლები, ძირითადად, სოფლის დახმარების პროგრამის ფარგლებში ახორციელებენ, რათა მოსახლეობამ გამოყოფილი თანხების შესაბამისად აირჩიოს სოფლის პრიორიტეტი. ეს არ შეიძლება ჩაითვალოს ჩართულობის ხარისხის მაღალ მაჩვენებლად, რადგან მოსახლეობის ძირითადი ნაწილი არ არის ინფორმირებული ამ პროექტებზე.

მიუხედავად ამისა, არ შეიძლება თქმა, რომ ანგარიშვალდებულების კუთხით პროგრესი არაა:

„მერი ანგარიშს აბარებს მოსახლეობას. მაგალითად, გასული წლის ანგარიშის მოსმენა საკრებულოში სათემო რადიო „ამბროლაურის ხმის“ ინიციატივით პირდაპირი ჩართვით განხორციელდა, რაც ძალიან მნიშვნელოვანი იყო მოსახლეობისთვის“ - სამოქალაქო აქტივისტი ქალი.

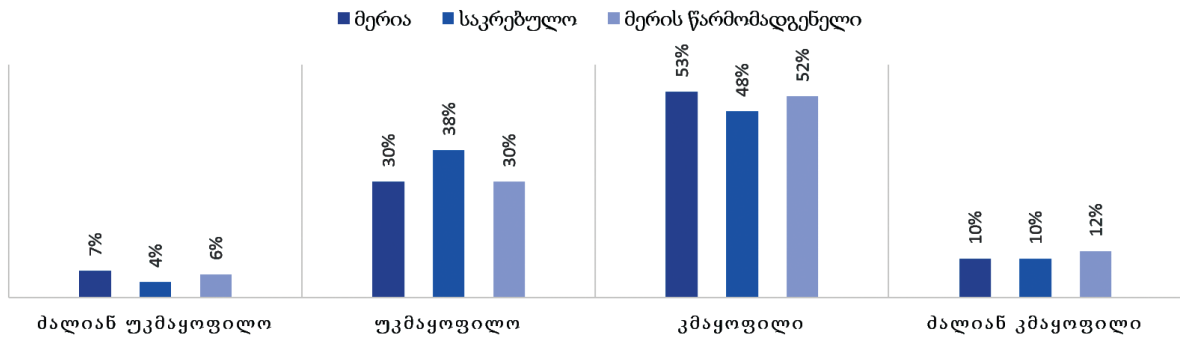
თვითმმართველობის მომსახურების ეფექტიანობის შესაფასებლად ძალიან მნიშვნელოვანია იმის გარკვევა, რამდენად მარტივი და კომფორტულია მომსახურების მიღება. გამოკითხულთა ნახევარს, 50%-ს უჭირს გვითხრას, თუ რამდენად იოლია თვითმმართველობის უწყებებისთვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა. 20%-ს მიაჩნია, რომ ეს პროცედურები რთულია, ხოლო 30%-ისთვის პროცედურები მარტივია. მოქალაქეები ელექტრონული სერვისით მიღებულ სხვადასხვა მომსახურებას ასახელებენ: ცნობა მთის სტატუსის შესახებ, ნაკვეთის დაკანონება.

„მე, ძირითადად, საკონტაქტოები მომიპოვებია ელექტრონულად და ადგილზე მისვლის გარეშე მომიგვარებია პრობლემა მატერიალური დახმარების საკითხთან დაკავშირებით“ - სოციალურად დაუცველი ქალი.

ბოლო ერთი წლის განმავლობაში რესპონდენტთა 81%-ს არ უსარგებლია სასურველი უწყების წარმომადგენელთან შესახვედრად ელექტრონული ჩანერის პრინციპით, ხოლო 7%-ს არ ჰქონია ამის შესახებ ინფორმაცია.

საინტერესოა, თუ რამდენად კმაყოფილები არიან რესპონდენტები თვითმმართველობისგან მიღებული მომსახურებით. კვლევის ფარგლებში რესპონდენტებმა დააფიქსირეს თავისი დამოკიდებულება მერიის, საკრებულოს და მერის წარმომადგენლის მიმართ:

ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას?



რესპონდენტთა 37% აღნიშნავს, რომ მიმართვის შემთხვევაში, მათ, ან მათი ოჯახის წევრს მოუგვარეს კონკრეტული პრობლემა, რომლისთვისაც თვითმმართველობას მიმართეს.

რესპონდენტთა უფრო მეტ ნაწილს მიაჩნია, რომ მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის საჭიროებები თანაბრად არის გათვალისწინებული (34%), ხოლო 27% მიიჩნევს, რომ სპეციფიკური საჭიროებების გათვალისწინება ნაკლებად ხდება. კვლევის მონაწილეებმა გამოყვეს ის ჯგუფები, რომელთა საჭიროებებსაც ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტი: მრავალშვილიანი ოჯახები - 16%; შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირები - 4%; ბავშვები/ახალგაზრდები - 4%; ქალები - 3%.

გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეების უმეტეს ნაწილს არ სმენია საჭიროებათა კვლევის, მოქალაქეებისთვის პრიორიტეტული საკითხების გამოვლენის ღონისძიებებზე (თუ არ ჩავთვლით ისევ სოფლის დახმარების პროგრამებს, რომელთა გამჭვირვალობის და ჩართულობის ხარისხი ბევრს არ აკმაყოფილებს). გამოჩნდა, რომ გამოკითხულები, ძირითადად, ინფორმირებულნი არიან იმ პროგრამებზე, რომელიც პირადად ეხებათ (მრავალშვილიანი ოჯახების, შშმ პირების დახმარება, ერთჯერადი გასაცემლები).

რესპონდენტთა 40%-ს მიაჩნია, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობას სრულად აწვდის ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე. 33%-ის აზრით, ინფორმაცია ნაწილობრივ არის მიწოდებული, ხოლო 12%-ს მიაჩნია, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობას არ აწვდის ინფორმაციას მიწოდებულ მომსახურებაზე.

თვისებრივი კვლევის მონაწილეთა უმეტესობა აფიქსირებს, რომ ნაკლებად ხდება მოქალაქეთა ჩართვა პრიორიტეტების არჩევისას:

„იყო შემთხვევები, როდესაც სოფლის მოსახლეობის პრიორიტეტები ნაკლებად გაითვალისწინეს ადგილობრივად, ეს ეხებოდა წყალს და გაზიფიცირებას“ - თემის ახალგაზრდა ლიდერი. „მერიის თანამშრომლები ატარებენ გამოკითხვებს პრიორიტეტების შერჩევის მიზნით“ - მცირე მენარმე კაცი.

„მსგავსი მექანიზმების და შეფასების მწყობრი სისტემის ნაკლებობას განიცდის ადგილობრივი თვითმმართველობა, არადა ეს ძალიან მნიშვნელოვანია“ - ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენელი ქალი.

პროგრამების დანერგვის ან გაფართოების საჭიროებაზე საუბრისას, გამოიკვეთა სხვადასხვა ხედვა: ერთი - სოციალური დაცვის კუთხით ღონისძიებებს მიიჩნევს მნიშვნელოვნად და ამ კუთხით ისევ მოკლევადიანი პროგრამების გაფართოების სურვილს გამოთქვამს:

„მოიმატოს სოციალურად დაუცველთა თვიურმა დახმარებამ“ - პენსიონერი ქალი.

სხვა პოზიციებით, უმჯობესია, ორიენტაცია გაკეთდეს გრძელვადიან პროგრამებზე, რომელთაც, შეიძლება, არ ჰქონდეთ მყისიერი ეფექტი, მაგრამ, პერსპექტივაში, შეძლებენ გააუმჯობესონ მოქალაქეთა მდგომარეობა.

გამოიკვეთა პოზიცია, რომ სოფლებში უნდა მონესრიგდეს ინფრასტრუქტურა, რათა ადგილობრივმა მცხოვრებლებმა შეძლონ, როგორც საცხოვრებელ ადგილამდე, ასევე სასოფლო-სამეურნეო ნაკვეთებამდე მისვლა.

„ამისათვის სოფელს უნდა გამოუყონ შესაბამისი ტექნიკა, რომელიც მოაწოდებს გზებს, განსაკუთრებით, ზამთრის პერიოდში, დიდთოვლობის დროს“ - დიასახლისი.

დასახელდა სხვა საჭიროებებიც:

„აგრომენარმეებისათვის ხელმისაწვდომი პროგრამების შემუშავება“ - მრავალშვილიანი მშობელი, მცირე მენარმე.

„ადგილობრივი სანარმოების შექმნა და ადგილობრივი მოსახლეობის დასაქმება“ - სკოლის პედაგოგი.

„ახალგაზრდული პროგრამების შექმნა, რომ არ მოხდეს ახალგაზრდების გადინება“ - სოციალურად დაუცველი მრავალშვილიანი ქალი. „კარგი იქნება ბიზნეს-იდეების ხელშეწყობა ეკონომიკური მდგომარეობის გაუმჯობესების თვალსაზრისით“ - ადგილობრივი ფერმერი.

დეცენტრალიზაციის საკითხთან მიმართებით თანმიმდევრულად ჩამოყალიბებული ხედვები ნაკლებად გამოიკვეთა, მაგრამ ხაზგასმული იყო ცალკეულ სფეროებში მეტი დამოუკიდებლობის მნიშვნელობა, რათა მოქალაქეების ინტერესები უფრო უკეთ იყოს დაცული: **„დეცენტრალიზაციის კლასიკური გაგებაც ხომ ესაა, არ შეიძლება, ყველაფერში სამინისტროზე იყო დამოკიდებული“.** იქვე გამოითქვა ეჭვი, არის თუ არა საკმარისი ადგილზე არსებული რესურსი ფართომასშტაბიანი დეცენტრალიზაციისთვის:

„თუმცა, დღევანდელი კომპეტენციით ამის გაკეთება ძალიან დიდ სირთულეებს შექმნის“ - საკრებულოს წევრი ქალი.

ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიის მონაწილეთა აზრით, თვითმმართველობამ თავისი კომპეტენცია, ძირითადად, უნდა გაზარდოს ადგილობრივი მოსახლეობის დასაქმების კუთხით, თუმცა საკითხში მეტი კონკრეტიკის შეტანა უჭირთ. მათ აქვთ განცდა, რომ თვითმმართველობას მეტი შესაძლებლობა და უფლებამოსილება უნდა ჰქონდეს, რათა გრძელვადიანი ეკონომიკური განვითარების და ადგილობრივი დასაქმების პროგრამების მხარდაჭერა შეძლოს:

„მრავალშვილიანი ოჯახებისათვის ძალიან მნიშვნელოვანია დასაქმების პროგრამები“ - მრავალშვილიანი დედა. „კარგი იქნება, თუ მოხდება სამუშაო ადგილების შექმნა და ხელშეწყობა“ - მცირე მენარმე.

გამოითქვა სურვილი, მუნიციპალიტეტი მეტად იყოს ჩართული სოციალური სტატუსის მინიჭებაში:

„კარგი იქნება, სოციალური დაუცველის სტატუსის მინიჭება ხდებოდეს ადგილზე, მუნიციპალიტეტის მიერ, ან ეფუძნებოდეს მუნიციპალიტეტის რეკომენდაციებს“ - ახალგაზრდა, სამოქალაქო სექტორი.

ინკლუზიურობა

გამოკითხულთა 45% ფიქრობს, რომ ადგილობრივი საჯარო მოხელეები მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობას მხოლოდ ნაწილობრივ აცნობიერებენ, ხოლო 16%-ის აზრით, ისინი საერთოდ ვერ აღიქვამენ ამ საჭიროებას. 25% მიიჩნევს, რომ მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობა სრულად არის გაცნობიერებული. ის საკითხები, რომლებშიც ხდება მოქალაქეთა ჩართულობის წახალისება, შემდეგია: ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესი - 40%, მოქალაქეების ინიციატივების განხილვა (მაგ. სამოქალაქო ბიუჯეტი) - 7%, მოქალაქეთა საჭიროებების იდენტიფიცირება - 15%, მუნიციპალური პროგრამების შემუშავება - 9%, ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვა - 5%.

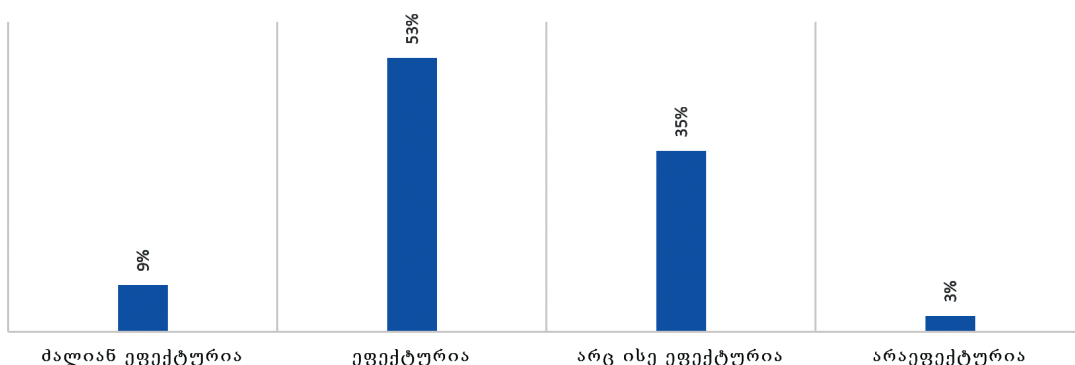
გამოკითხულთა 48% სამოქალაქო ჩართულობის არცერთ ფორმას არ იყენებს. ხოლო ისინი, ვინც იყენებენ, უმეტესად მონაწილეობენ დასახლების კრებებში - 32%. როგორც გაირკვა, რესპონდენტთა 61%-ს არ ჰქონია მცდელობა, რომ მომსახურებასთან დაკავშირებული შენიშვნები მიეწოდებინა შესაბამისი უწყებისთვის, ხოლო 25%-ს მიაჩნია, რომ ამის საშუალება არ ჰქონია. გამოკითხულთა 14% ხედავს მსგავს საშუალებას, რისთვისაც უმეტესად იყენებს პირად შეხვედრას შესაბამისი უწყების წარმომადგენელთან (46%).

თვისებრივი კვლევით გამოვლინდა, რომ მოქალაქეთა ჩართულობის საკითხში როგორც ზემოთაც ითქვა, მათი მონაწილეობა, ძირითადად, გამოიხატება სოფლის დასახლების კრებებში, ისიც ყველას არ ეხება და მათი დიდი ნაწილი ამ კრებებზეც კი არასოდეს ყოფილა. რესპონდენტთა უმეტესობას გაუგია სხვადასხვა საბჭოების არსებობის შესახებ, მაგრამ არასოდეს მიუღია მონაწილეობა მასში. რამდენიმე მონაწილემ აღნიშნა, რომ მოისმინა საკრებულოს სხდომის ტრანსლაცია რადიო „ამბროლაურის ხმის“ ეთერით.

გამოიკვეთა არსებითი საჭიროებები თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგისა და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად. მათგან ყველაზე აქტუალურია: კონსულტაციის მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდული შეხვედრები მოქალაქეებთან - 58%; მუნიციპალური პროგრამების შემუშავებისა და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში მოქალაქეების ჩართვა - 11%; უფრო მეტი დარგობრივი პროფილის/სპეციფიკურ საკითხებზე პასუხისმგებელი საჯარო მოხელის შტატის არსებობა - 10%; მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის გაძლიერების გზით - 10%; გენდერული თანასწორობის, სამოქალაქო მრჩეველთა და სხვა საბჭოების ფორმატის ქმედითობის გაზრდა - 4%; ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის გამოყენება და წახალისება - 2%;

კვლევის ინსტრუმენტი შეიცავდა კითხვას სამოქალაქო ორგანიზაციების როლსა და ფუნქციაზე. მოქალაქეები ადგილობრივ დონეზე, უმეტესად, სამოქალაქო საზოგადოების მხოლოდ 1 (64%) ორგანიზაციას იცნობენ, რომელიც ჩართულია ადგილობრივ პოლიტიკურ დიალოგში. ერთზე მეტ ორგანიზაციას მოსახლეობის 31% იცნობს, ხოლო 3-ზე მეტ ორგანიზაციას - მხოლოდ 5%.

სამოქალაქო ორგანიზაციების თანამშრომლობა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის რაოდენობრივ კვლევაში შემდეგნაირად ფასდება:



თვისებრივი მონაცემებითაც, ადგილობრივ არასამთავრობო ორგანიზაციებს სამოქალაქო ჩართულობის კუთხით შედარებით აქტიური როლი აქვთ. მათი საქმიანობა რესპონდენტების მიერ, მთლიანობაში, პოზიტიურად შეფასდა, მაგრამ არის ეჭვები სსო საქმიანობის ეფექტიანობასთან მიმართებით, რაც უკავშირდება მოქალაქეებთან ორმხრივი კომუნიკაციის დეფიციტს:

„სამოქალაქო საზოგადოების აქტიურობა მნიშვნელოვანია, თუმცა მოქალაქეთა სურვილი და მზაობა თუ არ არსებობს, ამასაც ეკარგება აზრი“ - მცირე მენარმე ქალი.

სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების როლი დანახული იყო სწორედ ელექტრონული მომსახურების პოპულარიზაციასა და მისი სარგებლობის სათანადო უნარების ჩამოყალიბებაში: **„ძალიან კარგი იქნება, აღნიშნული რეფორმის და ელექტრონული სერვისების შესახებ ინფორმაცია გაავრცელონ სამოქალაქო ორგანიზაციებმა“.** აღნიშნული იყო მათი ფინანსური გაძლიერების საჭიროება. მონაწილეთა შეხედულებით, ისინი

„მეტად უნდა იყვნენ ჩართულები თვითმმართველობის მონიტორინგის პროცესებში“ - სსო, ახალგაზრდა.

ასევე გამოიკვეთა მოსაზრებები, რომ მათ უნდა მიანოდონ ინფორმაცია მოქალაქეებს ადგილობრივ სოციალურ პროგრამებზე, ხელი შეუწყონ დიალოგს ადგილობრივ ხელისუფლებასთან,

„სწორად მიიტანონ მოქალაქეთა საჭიროებები“. „ადვოკატირების მიმართულებით უნდა იყვნენ მეტად აქტიურები“. „პატარა პროექტები გამოცხადდეს სამოქალაქო ორგანიზაციებისთვის, რომლებიც ადგილობრივ მოსახლეობას გააცნობენ თავიანთ უფლებებს. ვფიქრობ, ამის შემდეგ მოხდება მოქალაქეთა გააქტიურება და ადგილობრივი მნიშვნელობის საკითხების მოგვარებაში მათი როლი გაიზრდება, რაც, თავის მხრივ, გამოიწვევს ანგარიშვალდებულების გაზრდას ადგილობრივი თვითმმართველობის მხრიდან“ - ახალგაზრდა, თემის ლიდერი.

რაც შეეხება რაოდენობრივ მონაცემებს, გამოკითხულები ადგილობრივი საჯარო მმართველობის რეფორმების განხორციელებაში სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს, ძირითადად, შემდეგი მიმართულებით ხედავენ: ინფორმირება/განათლება - 21%; მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან - 20%; რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი/მონიტორინგი - 15%; ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვეტის ადვოკატირება - 12%; მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის/ადგილობრივი ჩართულობის ხელშეწყობა - 11%; მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება - 9%; ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ლობირება - 4%; მოქალაქეთა უფლებების დაცვა - 4%.

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტებმა დააფიქსირეს თავიანთი მოსაზრება, თუ რომელი მიმართულებით თვლიან საჭიროდ ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსის მიმართვას. ესენია: ჯანდაცვა - 19%; ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე - 12%; სოციალური დახმარება - 11%; ინფრასტრუქტურა (გზები, ხიდები და სხვ.) - 10%; სასამართლო წყალი (ხარისხი, მოწოდება) - 10%; მიუსაფარი ცხოველების მართვა - 8%; მზრუნველობამოკლებული მოხუცებისთვის მხარდაჭერის სერვისები (კვება, საცხოვრებელი ადგილი) - 4%; შშმ პირების ადაპტირებული გარემო - 3%; ავარიული სახლების/ეზოების მოწესრიგება - 3%; პარკები და გამწვანება - 2%; დასუფთავება/ნარჩენების მართვა - 2%; ძალადობის მსხვერპლ ქალთა საჭიროებაზე მორგებული მხარდაჭერის სერვისების შექმნა - 2%; სურსათის უვნებლობა - 2%; კულტურა-განათლება - 2%; საზოგადოებრივი ტრანსპორტი - 2%; წყალარინება (კანალიზაცია) - 2%; სპორტული

ლონისძიებები - 1%; სკოლამდელი აღზრდა - 1%; სანიაღვრე ქსელები - 1%; სარწყავი წყალი/ირიგაცია - 1%.

მონაცემები გვიჩვენებს, რომ ყველაზე პრიორიტეტულ საკითხად ჯანმრთელობის დაცვა მოიაზრება. სოციალურ დახმარებაზე წინ აღმოჩნდა ეკონომიკური გაძლიერების პროგრამების ხელშეწყობის აუცილებლობა. წყლის მიწოდების ხარისხი თვითმმართველობის პრეროგატივად მიაჩნია მოქალაქეთა 10%-ს, რაც შინაარსობრივად ეხმიანება კვლევის სხვა მონაკვეთზე გაკეთებულ მიგნებებს.

რაოდენობრივი გამოკითხვის დასკვნით ეტაპზე რესპონდენტებმა გამოყვეს კონკრეტული ადგილობრივი ღონისძიებები, რომლებიც ესახებათ საკუთარი საჭიროების დასაკმაყოფილებლად. ყველაზე ხშირად იყო დასახელებული ინფრასტრუქტურის მოწესრიგება; დასაქმება; სასმელი წყლის პრობლემის მოგვარება; ახალგაზრდების ხელშეწყობა; ჯანდაცვის მომსახურების გაუმჯობესება; ბიზნესის ნახალებისა; მიუსაფარი ცხოველებისგან დაცვა; საჯარო განხილვები და შეხვედრები მოსახლეობასთან; გადამზადების პროგრამები; სოციალური შემწეობის გაზრდა; ფერმერების ხელშეწყობა - სანარმოების შექმნა; სანიაღვრე სისტემების მოწესრიგება; წყალარინების სისტემის გამართვა; ტრანსპორტის პრობლემის მოგვარება; სურსათის უვნებლობა (დანარჩენ საკითხებს გააჩნდა ნაკლები სოციალური შინაარსი).

გამოიკვეთა პოზიტიური პრაქტიკის არარსებობა ადგილობრივ ხელისუფლებასა და კერძო სექტორის შორის თანამშრომლობის კუთხით. მიუხედავად იმისა, რომ ამ ეტაპზე მსგავსი კოოპერაციის მაგალითები არ სმენიათ, ბევრი იზიარებს ხედვას, რომ კერძო სექტორის პოტენციალის გამოყენება, ინოვაციური პროექტების განხორციელება უკეთეს შედეგებს მოიტანს მუნიციპალური მომსახურების მისაწოდებლად და საჯარო ინტერესების დასაცავად.

საინტერესო ტენდენცია გამოიკვეთა ასაკობრივ ჯგუფებთან მიმართებაში. მონაცემების სტატისტიკური დამუშავების შედეგად დაფიქსირდა კორელაცია ასაკის მატებასა და საჯარო მმართველობის/სამსახურის რეფორმაზე ინფორმირებულობას შორის - რაც უფრო იზრდება ასაკი, მით უფრო იზრდება ინფორმირებულობის დონე. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ქალებში ინფორმირებულობის დონე 5%-ით უფრო მაღალია, მამაკაცებთან შედარებით. ინტერნეტ რესურსების მოხმარება და სათანადო უნარები უფრო მეტია ახალგაზრდებში, სამაგიეროდ - ნაკლებია ადგილობრივი სოციალური პროცესების მიმართ ინტერესი.

დასკვნა

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტში ჩატარებული კვლევა გვიჩვენებს, რომ ადგილობრივ ხელისუფლებაში არის მცდელობა, მოხდეს საჯარო მმართველობის რეფორმის ფართომასშტაბიანი იმპლემენტაცია ღია და გამჭვირვალე მმართველობისთვის. ამისთვის მუნიციპალიტეტი ცდილობს, დანერგოს მართვის ელექტრონული და გამჭვირვალე სტანდარტები, დაიცვას ინფორმაციის პროაქტიური გამოქვეყნების მოთხოვნები, ვებგვერდსა და სოციალური ქსელებზე ხელმისაწვდომი გახადოს ინფორმაცია ადგილობრივ პოლიტიკურ პროცესებზე, სოციალურ პოლიტიკაზე, პროგრამებზე.

კვლევის მასალები უჩვენებს, რომ მოქალაქეთა მომსახურების გაუმჯობესების საკითხში არის მნიშვნელოვანი წინგადადგმული ნაბიჯები, თუმცა, ჯერჯერობით, საკმაოდ რთულია ინფორმაციის მიღების და მიწოდების მობილური ფორმატის წარმატებული პრაქტიკის შექმნა.

მოქალაქეებს საკმაოდ ბუნდოვანი წარმოდგენა აქვთ საჯარო მმართველობის რეფორმაზე და მის სარგებელზე რიგითი მოქალაქეებისთვის, რაც მათ საჭიროებებზე მორგებული მომსახურების ელექტრონულ ფორმატსაც მოიაზრებს. მოქალაქეთა ნახევარი აცხადებს, რომ

არასოდეს გამოუყენებია ელექტრონული მომსახურება. შედარებით მცირეა მათი რიცხვი, ვინც განაცხადა, რომ სარგებლობს და კმაყოფილია ადგილობრივი ელექტრონული მომსახურებით.

ელექტრონული სერვისების ასეთ სუსტ გამოყენებას განაპირობებს სათანადო ცნობიერების დაბალი ხარისხი; ინტერნეტის და საჭირო ტექნიკური ბაზის არასაკმარისი ხელმისაწვდომობა; მოქალაქეთა მხრიდან სათანადო უნარების არქონა; თვითმმართველობის მხრიდან საზოგადოების ინფორმირების ფართომასშტაბიანი ღონისძიებების ნაკლებობა.

მუნიციპალიტეტის საქმიანობის გამჭვირვალობის და ეფექტიანობის უზრუნველყოფის უმნიშვნელოვანესი კომპონენტი - ვებგვერდი საჭიროებს სერიოზულ მოდერნიზაციას. არსებობს კითხვები ვაკანსიების, აუქციონების თაობაზე მოქალაქეთა დროული ინფორმირების კუთხით.

ადგილობრივი ხელისუფლებისა და მოქალაქეების კომუნიკაცია, უმეტესად, ცალმხრივია (ანგარიშების მოსმენა ადგილობრივ რადიოში, ვებგვერდზე გამოქვეყნება, შეხვედრები - სადაც მოქალაქეთა მინიმალური ჩართულობა და ინტერაქცია).

მოქალაქეები გამოკვეთილად ინერტული არიან ადგილობრივ სოციალურ პროცესებში. მათ 61%-ს არასდროს მიუმართავს თვითმმართველობისთვის ინიციატივით, არ იყენებს ადგილობრივი ჩართულობის ინსტიტუციურ მექანიზმებს (გენდერული საბჭო, სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო, შშმ საბჭო და სხვა); სუსტად თანამშრომლობს ადგილობრივ არასამთავრობო სექტორთან.

მოქალაქეების მონაწილეობა ყველაზე მეტად გამოიკვეთა დასახლებების კრებებზე, სადაც ხდება მათი სოფლის პრიორიტეტული საკითხების გადანყვეტა.

ადგილობრივ დონეზე დახმარების ყველაზე მეტი საჭიროების მქონე სოციალურ ჯგუფებში გამოიყო მრავალშვილიანი ოჯახები, მარტოხელა მოხუცები, ასევე - მოქალაქეთა კატეგორია, ვინც არ არის საპენსიო ასაკის და არ სარგებლობს არცერთი სახელმწიფო ფულადი და სხვა სოციალური ბენეფიტით. გამოიკვეთა ახალგაზრდების მიმართ გააზრებული პოლიტიკის მნიშვნელობა, რათა მათ ჰქონდეთ მოტივაცია, დარჩნენ მშობლიურ მუნიციპალიტეტში.

გამოვლინდა, რომ მუნიციპალიტეტში არ არსებობს საჭიროებათა შეფასების და პროგრამების ეფექტის გამოვლენის სტანდარტი და სუსტია ინოვაციური პროგრამების დანერგვის პრაქტიკა.

დეცენტრალიზაციის საკითხზე არ იყო მკაფიოდ გამოკვეთილი ხედვები, მაგრამ, მიუხედავად ამისა, გამოიკვეთა მოქალაქეთა სწრაფვა, ადგილობრივ ხელისუფლებას ჰქონდეს მეტი უფლებამოსილება სოციალური საკითხების გადანყვეტაში, ადგილობრივი დასაქმების პროგრამების შექმნაში.

არ გამოვლენილა ადგილობრივ კერძო სექტორთან სოციალური თანამშრომლობის პრაქტიკა. რაც შეეხება ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების როლს, მათი საქმიანობის ძირითად მიმართულებად რესპონდენტები მოიაზრებენ მოქალაქეთა ეკონომიკურ გაძლიერებას, საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე ინფორმირებას, სათანადო უნარების სწავლებას, ხელისუფლებასთან მედიატორის როლს.

მოქალაქეთა მომსახურების გამჭვირვალობის, ეფექტიანობისა და მონაწილეობის კუთხით იდენტიფიცირებული ადგილობრივი საჭიროებები, ელექტრონული მომსახურების ძლიერი და სუსტი ასპექტების დანახვა საშუალებას იძლევა, განისაზღვროს ამბროლაურის მუნიციპალიტეტში უკეთესი მმართველობის უზრუნველყოფისთვის საჭირო ღონისძიებები - მათი შემდგომი ადვოკატირებისთვის, რათა მოხდეს საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებული განხორციელება:

რეკომენდაციები:

ჩატარებული კვლევის საფუძველზე მიღებული იქნა რეკომენდაციები ადგილობრივი და ცენტრალური სახელისუფლებო სტრუქტურების, ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების მიმართ:

ადგილობრივ დონეზე

1. საჯარო მმართველობის რეფორმის ადგილობრივ დონეზე წარმატებით რეალიზაციისთვის მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტის პერსონალის, უპირველესად, ტერიტორიული ერთეულების ხელმძღვანელების სათანადო ინფორმირების, კვალიფიკაციის, უნარების ხელშეწყობა;
2. საჭიროა მოხდეს მოქალაქეთა მოტივაციისთვის საჭირო ღონისძიებების განხორციელება: ელექტრონულ მომსახურებაზე ინფორმირებულობის გაზრდა, მისი სარგებლის პოპულარიზება ადგილობრივი მედია საშუალებების, საინფორმაციო ბუკლეტების, სოციალური რგოლების გამოყენებით;
3. უმნიშვნელოვანესია მუნიციპალიტეტის ინტერნეტიზაციის საკითხის ადვოკატირება სხვადასხვა დონეზე, რათა მომსახურება თანაბრად ხელმისაწვდომი გახდეს ყველა მოქალაქისთვის;
4. სასურველია, მოქალაქეებში სერვისების მისაღებად სათანადო უნარ-ჩვევების ჩამოყალიბების საკითხში გამოყენებულ იქნას ადგილობრივი ინტელიგენციის, თემის აქტივისტების რესურსი;
5. მნიშვნელოვანია მოხდეს სპეციალური სივრცეების შექმნა სათანადო ტექნიკური აღჭურვიტ, შესაბამისი პერსონალით, რათა მოქალაქეებმა დაუბრკოლებლად შეძლონ მომსახურების მიღება;
6. საჭიროა წახალისებულ იქნას მოქალაქეთა, განსაკუთრებით ახალგაზრდების, ქალების, შშმ პირების სამოქალაქო ინიციატივები და მონაწილეობა ადგილობრივ მართვაში - მათი სრულფასოვანი სოციალურ-ეკონომიკური ინტეგრირებისთვის.
7. მნიშვნელოვანია, რომ ადგილობრივ ბიუჯეტში მოხდეს შესაბამისი რესურსების გამოყოფა (მატერიალური, საკადრო) რეფორმის პრაქტიკული შედეგების მდგრადობის უზრუნველსაყოფად და მომდევნო ეტაპზე დასახული ამოცანების შესასრულებლად;
8. საჭიროა, მოქალაქეებთან უფრო აქტიური კომუნიკაციის მიზნით, მაქსიმალურად მოხდეს სოციალური ქსელების რესურსის გამოყენება და წახალისებულ იქნას ადგილობრივი პოლიტიკური პირების პირდაპირი დიალოგი მოქალაქეებთან;
9. სასურველია, მოხდეს ადგილობრივი ინსტიტუციური მექანიზმების და სოციალური კოოპერაციის რესურსების (გენდერული თანასწორობის საბჭო, შშმ პირთა საბჭო, სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო და ა.შ.) შესაძლებლობების გაზრდა და გამოყენება ადგილობრივი პოლიტიკური პროცესების გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულებისა და ჩართულობის ხელშეწყობისთვის;
10. ძალიან მნიშვნელოვანია, მოხდეს ადგილობრივი პროგრამების შემუშავებაში საჭიროებათა კვლევის, მოქალაქეთა სოციალური პრიორიტეტების განსაზღვრის, არსებული პროგრამების ეფექტის გამოვლენის პრაქტიკის დანერგვა. აღნიშნულ საკითხში, სასურველია, კვალიფიციური არასამთავრობო ორგანიზაციების რესურსის გამოყენება;
11. საჭიროა, როგორც საჯარო მოხელეებში, ასევე მოქალაქეებში მონაწილეობითი ბიუჯეტირების ირგვლივ ცნობიერების ამაღლება თემის საჭიროებებზე მორგებული პროგრამების დასაწერად.

ცენტრალურ დონეზე:

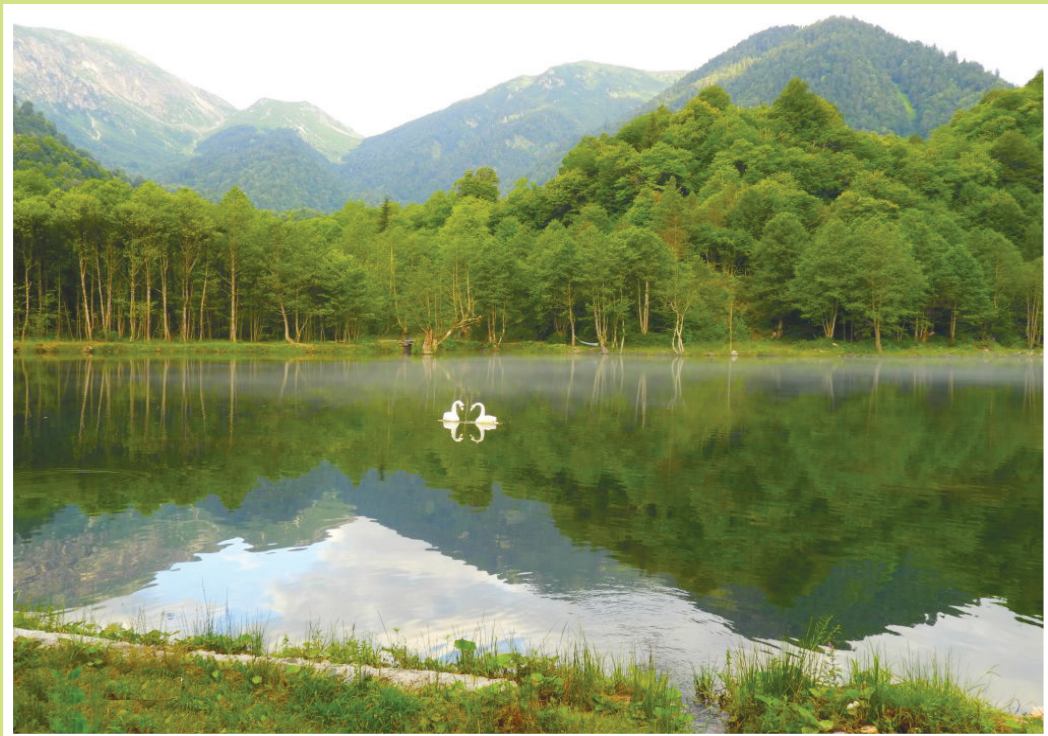
1. საჯარო მმართველობის რეფორმის ადგილობრივი იმპლემენტაციის კუთხით, სასურველია, მოხდეს მეტი მეთოდოლოგიური დახმარება ელექტრონული სერვისების გამართვის, საზოგადოებაში მისი პოპულარიზაციის მიმართულებით; ჩატარდეს პერიოდული მონიტორინგი და მოხდეს წარმატებული პრაქტიკის მულტიპლიცირება. სასურველია, მოხდეს პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლების ღონისძიებების წახალისება.
2. მნიშვნელოვანია, მოხდეს დეცენტრალიზაციის მიმართულებით დაწყებული პროცესის დაჩქარება. განსაკუთრებით - სოციალური დაცვის საკითხებში ადგილობრივი ხელისუფლების როლის გაზრდის საკითხის გადახედვა.

არასამთავრობო ორგანიზაციებს:

1. სასურველია ორგანიზაციული რესურსების მობილიზება ადგილობრივ ხელისუფლებასთან თანამშრომლობის პრაქტიკის გასაძლიერებლად, საჯარო მმართველობის რეფორმის შედეგების მდგრადობის ხელშეწყობისთვის.
2. მნიშვნელოვანია სსო მხრიდან სამოქალაქო მონიტორინგის პერიოდული განხორციელება და მოქალაქეთა აქტიურ ჯგუფებთან ერთად მოქალაქეთა მიერ იდენტიფიცირებული პრობლემების და სოციალურად მნიშვნელოვანი საკითხების ადვოკატირება ადგილობრივ დონეზე.
3. მნიშვნელოვანია საჭიროებათა კვლევების, ადგილობრივი პროგრამების მოკლევადიანი და გრძელვადიანი ეფექტის შესწავლის კუთხით თვითმმართველობასთან თანამშრომლობა და მოქალაქეთა საჭიროებებზე მორგებული ინიციატივების შეთავაზება ადგილობრივ სტრატეგიებსა და სამოქმედო გეგმებში ინტეგრირებისთვის.

რაჭა-ლეჩხუმის და ქვემო სვანეთის რეგიონი

მოქალაქეთა ადგილობრივი
საჭიროებების კვლევა
ცაგერის მუნიციპალიტეტში



რაჭა-ლეჩხუმის და ქვემო სვანეთის რეგიონში საჭიროებათა შეფასების ჩატარებაზე,
ანგარიშის მომზადებასა და რედაქტირებაზე პასუხისმგებელია
მენარეე ქალთა ფონდი



www.fwe.ge

შესავალი

საჯარო მმართველობის რეფორმამ, რომელიც საქართველოში 2015 წელს დაიწყო, რამდენიმე ეტაპი გაიარა. 2018 წლიდან მთავრობამ დაიწყო დეცენტრალიზაციის საშუალოვადიან სტრატეგიაზე მუშაობა, რომლის ერთ-ერთი მიზანია ადგილობრივ დონეზე გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების მაღალი სტანდარტის დამკვირდება - მოქალაქეებისთვის უკეთესი მომსახურების ელექტრონული სერვისების დანერგვით.

სხვადასხვა კვლევის მიხედვით, მუნიციპალიტეტების აღმასრულებელმა და წარმომადგენლობითმა ორგანოებმა 2017 წლის შემდეგ, გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების მიმართულებით, გარკვეული პროგრესი განიცადეს. 2019 წლის შედეგებით, ცაგერის მუნიციპალიტეტმა მოცემული ინდიკატორებით 25%-იანი ზრდა უჩვენა (საქართველოს მუნიციპალიტეტების ერთიანი ეროვნული შეფასება (2019)). ნყარო [-https://idfi.ge/public/upload/IDFI-2019/General/LSGINDEX-Report-GEO.pdf](https://idfi.ge/public/upload/IDFI-2019/General/LSGINDEX-Report-GEO.pdf)

საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის (PAR) 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმა ადგილობრივი თვითმმართველობის ნაწილში ორი ამოცანის განხორციელებას ითვალისწინებს: ა) თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების გაფართოება; ბ) ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება.

იმისათვის, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმა ადგილობრივ დონეზე ეფექტურად განხორციელდეს, მნიშვნელოვანია სამოქალაქო საზოგადოების მეტი ჩართულობა გამჭვირვალე, ანგარიშვალდებულები, ინკლუზიური ადგილობრივი მართვის უზრუნველსაყოფად. ეს, პირველ რიგში, ნიშნავს მოქალაქეების მიერ ადგილობრივი საჭიროებების იდენტიფიცირებას, მათი შემდგომი ადვოკატირებისთვის აქტიურ პოლიტიკურ დიალოგს.

კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ მენარმე 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“, რომელსაც აფინანსებს ევროკავშირი.

წინამდებარე კვლევა ჩატარდა „მენარმე ქალთა ფონდის“ ხელმძღვანელობით სამიზნე ორგანიზაციების - ა(ა)იპ „აქტიური მოქალაქე - ანგარიშვალდებულები ხელისუფლება“, „ქალთა უფლებებისა და თანასწორობის ცენტრი“ - მიერ. ის მოიცავს ადგილობრივი საჭიროებების კვლევას მოქალაქეთათვის მომსახურების მიწოდების კუთხით PAR ამოცანების კონტექსტში. კვლევის შედეგად გაკეთებული რეკომენდაციები წარედგინება ადგილობრივ ხელისუფლებას, სხვა შესაბამის სტრუქტურებს.

კვლევის მიზანი - ადგილობრივი საჭიროებების კვლევა მოქალაქეთათვის მომსახურების მიწოდების კუთხით - PAR ამოცანების კონტექსტში, მომსახურების გამჭვირვალობის, ეფექტიანობის და ინკლუზიურობის კომპონენტებით.

მეთოდოლოგია - კვლევა ჩატარდა ტრიანგულაციური მიდგომით, რომელიც ითვალისწინებს რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდოლოგიის გამოყენებას. კვლევის დაწყებამდე შემუშავებულ იქნა კვლევის გეგმა და რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის კითხვარები.

კვლევის ფარგლებში მოხდა ადგილობრივი მმართველობის შეფასება სამი მიმართულებით: **გამჭვირვალობა, ეფექტიანობა და ინკლუზიურობა**. გამოყენებული იყო 30 ინდიკატორი, რომელთა მიხედვით მოხდა მონაცემთა ინტერპრეტაცია და ანალიზი.

შერჩევის ერთობლიობა - კვლევის გენერალურ ერთობლიობას წარმოადგენდნენ ცაგერის მუნიციპალიტეტის მოქალაქეები. აღნიშნული კვლევა არის რეპრეზენტაბელური და იძლევა

განზოგადების საშუალებას. შერჩევა - კვლევის ჩასატარებლად გამოყენებულ იქნა როგორც კლასტერული, ასევე კვოტური შერჩევის პრინციპი. მან მოიცვა სხვადასხვა დემოგრაფიული პროფილის მოქალაქეები. სულ კვლევის ფარგლებში გამოკითხული იყო 174 რესპონდენტი.

კვლევის მონაცემთა ანალიზი განხორციელდა პროგრამა SPSS საშუალებით.

კვლევის ჩატარების დრო - 2020 წლის აპრილი-მაისი.

კვლევის შეზღუდვები - კვლევა ჩატარდა Covid-19-ის პანდემიასთან დაკავშირებული საგანგებო მდგომარეობის პირობებში, რის გამოც რესპონდენტთა უმეტეს ნაწილთან დაკავშირება მოხდა სატელეფონო კომუნიკაციით და ონლაინრეჟიმში.

ძირითადი ინფორმაცია:

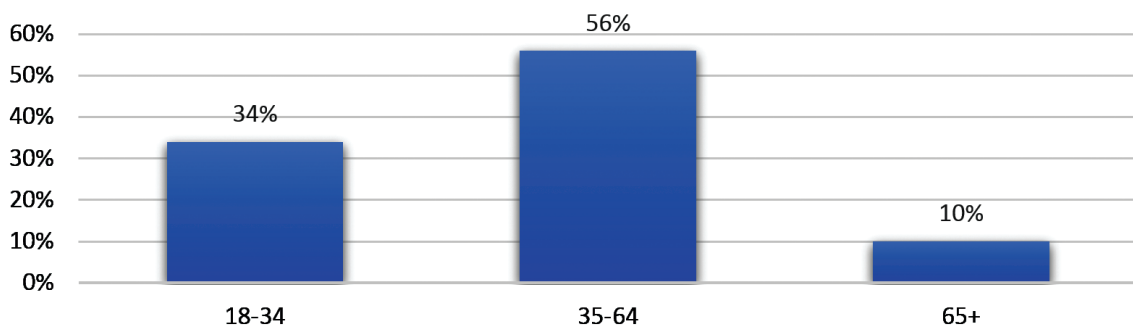
1. კვლევის დემოგრაფიული სურათი

რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილეობა მიიღო ცაგერში მცხოვრებმა 150-მა რესპონდენტმა. მათგან 37% იყო კაცი, ხოლო 63% - ქალი. კვლევის სამიზნე ჯგუფები - სოციალურად დაუცველი პირები, შშმ პირები/მათი ოჯახის წევრები, მარტოხელა მშობლები, ქალები, ახალგაზრდები, პენსიონრები, საჯარო მოხელეები, ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების წარმომადგენლები.

თვისებრივი კვლევის ფარგლებში ჩატარდა 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტებთან და 4 ფოკუსირებული ჯგუფი ადგილობრივი სოციალური ჯგუფების მონაწილეობით: სოციალურად დაუცველები, ადგილობრივი ინტელიგენცია, ადგილობრივი სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების წარმომადგენლები, ახალგაზრდები, მცირე მენარმეები, მრავალშვილიანი ოჯახები. ჯგუფები, ძირითადად, იყო ჰომოგენური. გენდერული სურათი - 17 ქალი, 7 კაცი. კვლევა ამ კომპონენტშიც შესრულდა გამჭვირვალობის, ეფექტიანობის, ინკლუზიურობის მიმართულებით.

რაოდენობრივ კვლევაში გამოკითხულთა ასაკობრივი ჯგუფი შემდეგნაირად გადანაწილდა:

რესპონდენტის ასაკი



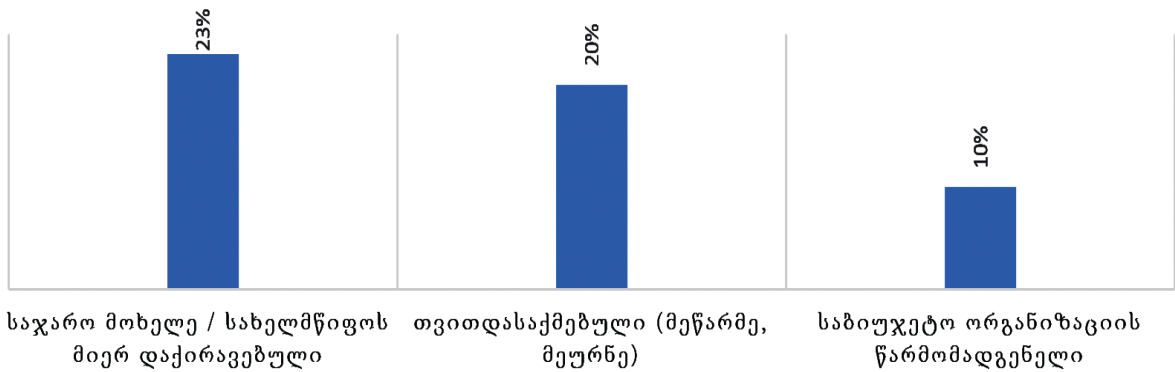
ოჯახური მდგომარეობის მიხედვით, რესპონდენტთა უმეტესი ნაწილი (51%) არის დაქორწინებული, 30% არ არის დაოჯახებული, 14% არის ქვრივი, ხოლო 5% - განქორწინებული.

რესპონდენტთა უმრავლესობას აქვს სრული უმაღლესი განათლება (42%), დაახლოებით ერთნაირი პროცენტული გადანაწილება არის სრულ საშუალო განათლებასა (26%) და საშუალო სპეციალურ განათლებას შორის (23%), ხოლო არასრული საშუალო განათლება აქვს რესპონდენტთა 10%-ს.

გამოკითხულთა 63%-ს აქვს განსაკუთრებული სტატუსი, რომელშიც ყველაზე ხშირად დასახელდა სოციალურად დაუცველის სტატუსი (29%), ასევე კვლევაში ჩართული არიან მრავალშვილიანი ოჯახები (20%) და იძულებით გადაადგილებული პირები (14%).

კვლევის ფარგლებში დაფიქსირდა, რომ გამოკითხულთა 27% არის უმუშევარი. 6% არის სტუდენტი, ხოლო 14% - პენსიონერი. დარჩენილი 53% შემდეგნაირად არის გადანაწილებული:

რესპონდენტთა დასაქმების სტატუსი



საინტერესოა რესპონდენტთა ოჯახების საშუალო თვიური შემოსავალი (ნებისმიერი ფულადი შემოსავლის ჩათვლით), არ იძებნება ოჯახი, რომლის შემოსავალი 100 ლარზე ნაკლებია და ოჯახების შემოსავალი, უმეტესად, თვის განმავლობაში 101-500 ლარს შორის მერყეობს.

2. ბაზმევირვალობა:

112

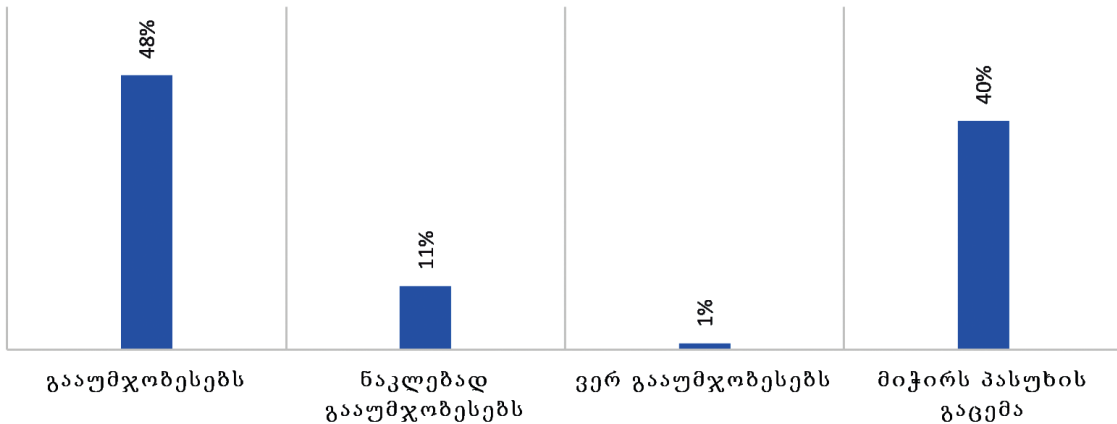
როგორც კვლევამ ცხადყო, ცაგერის მცხოვრებთა უმეტესობას (39%-ს) სრულად აქვს ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე. ნაწილობრივ ფლობს ინფორმაციას გამოკითხულთა 37%, ხოლო 24% არ არის ინფორმირებული. საინტერესოა, რომ ინფორმაციის მიღების ძირითადი წყარო არის ტელევიზია (29%) და არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლები (29%). ასევე, მოსახლეობა ინფორმაციას იღებს შესაბამისი მუნიციპალიტეტის ფეისბუქიდან/ვებგვერდიდან (23%) და სახელისუფლებო სტრუქტურების წარმომადგენლებთან შეხვედრებზე - 16%.

თვისებრივ კვლევაში გამოვლინდა საჯარო მოხელეების და უბრალო მოქალაქეების დამოკიდებულება საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმართ. კვლევის რესპონდენტების პოზიციები მისი მიმდინარეობის და შედეგების შეფასების, გამოწვევების კუთხით. ხელისუფლების წარმომადგენელთა შეფასებებში ჩანდა, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელება მნიშვნელოვანი ფაქტია თუნდაც იმ თვალსაზრისით, რომ ის იძლევა საშუალებას, ადგილობრივი თვითმმართველობა და მოსახლეობა, ასევე სამოქალაქო ორგანიზაციები მეტად დაახლოვდნენ და მეტი კომუნიკაცია ჰქონდეთ ერთმანეთთან.

„თვითმმართველობის კოდექსით გათვალისწინებული სოფლის საერთო კრებები, პროგრამული ბიუჯეტირება, ბიუჯეტის განხილვა ხდება მოსახლეობასთან უშუალო შემხებლობაში. საინტერესოა და აღსანიშნავი მომენტია ისიც, რომ ადამიანებს ამ რეფორმით პეტიციისა და წერილების, საჩივრების ონლაინ წესით წარდგენის საშუალება მიეცათ. ეს, ჩემი აზრით, ერთიორად ზრდის მოსახლეობის ჩართულობას, რადგან ისინი აღარ ეჩვენებიან ბიუროკრატიულ ბარიერებს. ასევე, აღნიშნული ქმედება კონტროლის მექანიზმის ეფექტურ შინაარსსაც მოიცავს“ - საჯარო მოხელე.

როგორც დიაგრამიდან ჩანს, გამოკითხულთა თითქმის ნახევარს მიაჩნია, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმა გააუმჯობესებს მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს. დიაგრამაზე ნათლად ჩანს მოქალაქეთა განწყობა:

მიზანდობით თუ არა, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმა გააუმჯობესებს მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს?



თვისებრივი კვლევის რესპონდენტებიც ცალსახად აღიარებენ საჯარო მმართველობის რეფორმის დადებით შედეგებს და თვლიან, რომ რეფორმა საწყის ეტაპზეა და მომავალში კიდევ უფრო მეტად გააუმჯობესებს მოქალაქეებისთვის მომსახურების მიწოდების ხარისხს.

„ელექტრონული მომსახურების დანერგვამ ხელი შეუწყო იმას, რომ ადამიანებს აღარ სჭირდებათ გაიღონ ზედმეტი რესურსები და ფიზიკურად გადაადგილდნენ საქმის გასაკეთებლად. ისინი ზედმეტი ქმედებების გარეშე ახერხებენ, მიაწვდინონ ხმა თვითმმართველობას პრობლემების გადასაჭრელად და ეს არის, ჩემი აზრით, ყველაზე კარგი ამ რეფორმაში“ - მერიის თანამშრომელი.

როგორც რაოდენობრივი კვლევის შედეგებმა აჩვენა, მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ გამოკითხულთა ნაწილი ინფორმირებულია (30%), მეტნაკლებად ინფორმირებულია 42%, ხოლო 25% არის სრულიად არაინფორმირებული. ასევე დაფიქსირდა, რომ გამოკითხულთა 3% არ არის დაინტერესებული აღნიშნული საკითხით.

ფოკუს-ჯგუფებში მონაწილეთა აზრები გაიყო იმასთან დაკავშირებით, საკმარისად არის თუ არა ინფორმირებული მუნიციპალიტეტის მოსახლეობა ელექტრონულ მომსახურებაზე და ზოგადად, თვითმმართველობის საქმიანობაზე.

„მუნიციპალიტეტის ცენტრში არანაირი შეფერხება არაა, რომ ფლობდე ინფორმაციებს, მაგრამ არის სოფლები, სადაც ხელი არ მიუწვდებათ და მათ ისევ ძველი წესით, თანამდებობის პირებთან ინდივიდუალური შეხვედრებით უხდებათ კომუნიკაცია“ - სსო-ს წარმომადგენელი. „არ მაქვს ინფორმაცია, რაიონული ცენტრიდან ჩემი სოფელი ძალიან შორსაა და იმდენად ვართ ყოველდღიური პრობლემებით დატვირთული, მსგავსი საკითხებისთვის არც გვცალია. თუმცა ეს თუ რაიმე ჩვენ ცხოვრებას უკეთესობისკენ ცვლის, მზად ვართ, ამის შესახებ მეტი ინფორმაცია მოვისმინოთ“ - მრავალშვილიანი მშობელი. „აუცილებელია ელექტრონული მომსახურების ხელმისაწვდომობა, ამისათვის საჭიროა სოციალური აქტივობები, მოსახლეობისთვის ხელის შეწყობა, რომ ტექნიკურად შეძლოს მომსახურების მიღება“ - ადვოკატი.

ელექტრონულ სერვისებზე ინფორმაციის მიღების ძირითადი წყარო არის შესაბამისი მუნიციპალიტეტის ვებგვერდი/ფეისბუქი (39%), ასევე დიდი როლი აქვთ არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლებს (23%). ხელისუფლების წარმომადგენელთან შეხვედრაზე მიიღო ინფორმაცია 17%-მა, ხოლო ტელევიზიის საშუალებით 10%-მა.

გამოიკვეთა მოქალაქეთა შედარებით აქტიური კატეგორია, რომელმაც კარგად აულო ალლო ელექტრონული მომსახურების ფორმატს და თავის ინტერესებს მიუსადაგა:

„მე ხშირად ვინტერესდები ცაგერის მუნიციპალიტეტის ვებ და ფეისბუქგვერდებით, ვნახულობ იქ განთავსებულ ბიუჯეტს, საჯარო მოხელეთა თანამდებობრივ სარგოებს, პირადად მივიღე მონაწილეობა ერთერთი ვაკანსიის კონკურსში, რომელზეც ასევე შევიტყვე სპეციალური საიტიდან“ - ადგილობრივი სსო წარმომადგენელი. „გამომიყენებია, მიმიმართავს მერიის სოციალური ქსელის მეშვეობით, მესაჭიროებოდა საბუთებთან დაკავშირებით კონსულტაცია, იყო მოსახერხებელი და კომფორტული“ - მენარმე ქალი. „რა თქმა უნდა, ვიყენებ. მუნიციპალიტეტის ვებგვერდის მეშვეობით მომიძიებია ინფორმაცია სახელმწიფო შესყიდვების შესახებ, ვაკანსიების შესახებ“ - თვითდასაქმებული ქალი.

რესპონდენტებმა გამოყვეს ის მუნიციპალური ელექტრონული მომსახურებები, რომლებიც გამოიყენეს ბოლო წლის განმავლობაში. მათგან ყველაზე ხშირად დასახელდა: ონლაინ-განცხადება ვაკანსიის შესახებ -18%; საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიება მუნიციპალიტეტის თანამშრომელზე - 15%; ბიუჯეტის შესახებ ინფორმაცია -12%; საკრებულოს ნორმატიული აქტები/დადგენილებები - 8%; შესყიდვების გეგმა, ანგარიში - 7%; საჩივრის, წინადადების წარდგენა - 4%; ანგარიშების გაცნობა - 3%; შეხვედრაზე დარეგისტრირება - 2%; საკრებულოს სხდომების დღის წესრიგის/ოქმების გაცნობა - 1%; ელექტრონული პეტიცია - 1%; საინტერესოა, რომ რესპონდენტთა 6%-ის პასუხებით, მას მსგავსი მომსახურება არ აინტერესებს, 13%-ს ხელი არ მიუწვდება, ხოლო 7%-ის აზრით, მათ არა აქვთ სათანადო უნარ-ჩვევები.

თვისებრივი მონაცემების ანალიზი გვიჩვენებს, რომ მოქალაქეებს ხელისუფლებასთან უფრო მეტად პასიური კომუნიკაცია აქვთ. სარგებლობენ ვებგვერდით, ფეისბუქგვერდით, მაგრამ არ იჩენენ აქტიურობას ორმხრივი კომუნიკაციისთვის:

„მუნიციპალიტეტის გვერდი წინა წელს სთხოვდა მოსახლეობას, მიეწოდებინა მომავალი წლის ბიუჯეტში გასათვალისწინებელი მათთვის სასურველი პროექტების ჩამონათვალი, თუმცა შემდეგ რამდენად განხორციელდა, არ ვიცი“ - მცირე მენარმე.

გამოკითხვის ფარგლებში გამოიკვეთა სხვადასხვა შეხედულება, თუ რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად. რესპონდენტთა მოსაზრებით, მთავარი აქცენტი უნდა გაკეთდეს სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროულ და სრულფასოვან ინფორმირებაზე (33%), 15%-ს მიაჩნია, რომ აქცენტი უნდა გაკეთდეს განსაკუთრებით მონყვლადი ჯგუფების (მაგ. მრავალშვილიანი, მარტოხელა დედების, ძალადობის მსხვერპლი ქალების, ბავშვების, შშმ პირების და სხვა) საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზებაზე. რიგით მესამე (12%) საჭიროებად სახელდება საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის ზრდა. საჯარო მოხელეთა ანაზღაურების ზრდის საჭიროებას ხედავს გამოკითხულთა 4%. მომსახურების რაოდენობის და ტერიტორიული დაფარვის ზრდის (ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად) აუცილებლობა აღნიშნა 9%-მა.

რესპონდენტების ნაწილი აღნიშნავს, რომ ან არ ხდება, ან ნაკლებია ინფორმაციის მიწოდება ელექტრონული მომსახურების გამოყენების გზების და ფორმების შესახებ:

„არც ვიცოდი პირადობის მონმობით რაიმე მომსახურების მიღება თუ არის შესაძლებელი“ - მრავალშვილიანი მამა.

მოქალაქეთა განცხადებით, მათთვის სოციალურად მნიშვნელოვან ინფორმაციას, ძირითადად, არასამთავრობო ორგანიზაციები აწვდიან.

ხდება იმის გაცნობიერება, რომ ელექტრონული მომსახურება ყველასთვის ხელმისაწვდომი არაა, ამიტომ მუნიციპალიტეტს დამატებითი ძალისხმევის გატარებაც უწევს მოქალაქეთა ინფორმირებისთვის:

„მუნიციპალიტეტის მერიაში არსებობს ცხელი ხაზი, ასევე გამოდის თვითმმართველობის საინფორმაციო ბიულეტენი, ასევე იყენებენ შეხვედრებს და საკრებულოს ღია სხდომებს. სოფლებში გამოიყენება საინფორმაციო დაფები“ - საჯარო მოხელე.

კვლევის მონაწილეები მიიჩნევენ, რომ ინტერნეტთან წვდომა ყველას არ აქვს, ამიტომ მოქალაქეების ინფორმირება უნდა ხდებოდეს ტელევიზიით, მოკლე ტექსტური შეტყობინებით, ადგილობრივი გაზეთით. ასევე დასახელდა მერის წარმომადგენელი, რომელსაც უნდა ჰქონდეს შესაბამისი უფლებამოსილება და კომპეტენცია, რომ მოსახლეობის ინფორმირებას შეუწყოს ხელი.

ითქვა, რომ მუნიციპალიტეტის მერიას შექმნილი აქვს სპეციალური სამსახურები, მაგალითად ა(ა)იპ „ქალთა უფლებებისა და გენდერული თანასწორობის ცენტრი“, შპს პირთა დახმარებისა და საჭიროებათა კვლევის კომისია, სოციალურ საკითხთა შემსწავლელი კომისია და სხვა, რომლებიც აწარმოებენ შესაბამის კვლევებს და მისი შედეგები ასახულია მუნიციპალიტეტის ბიუჯეტში.

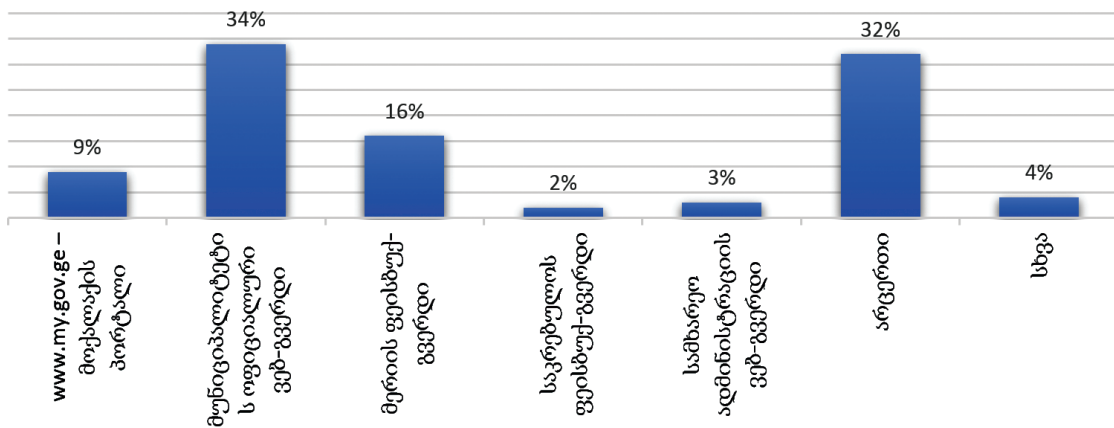
ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიებზე გაკეთდა რიგი შეფასებები, დასახელდა გამოწვევები, რომელთაც შეიძლება, საფრთხე შეუქმნან რეფორმის წარმატებას და ის ერთგვარ დეკლარირებულ და არარეალიზებულ ფორმატად აქციონ.

„რაც შეეხება გამოწვევას, ვფიქრობ, რომ დასახვეწია მოხელეთა გამოცდის მიუკერძოებელი სისტემის დანერგვა. ამ რეფორმის განხორციელების შემთხვევაში, მეტი ნდობა გაუჩნდებათ ადამიანებს საჯარო მოხელეთა მიმართ“ - მუსიკის პედაგოგი.

საინტერესოა მონაცემები, თუ რომელ სერვისებს იყენებენ რესპონდენტები:

ყველაზე ხშირად დაფიქსირდა მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდის გამოყენება (34%), ასევე ხშირია სამოქალაქო პორტალის www.my.gov.ge-ს გამოყენებაც (16%).

ადგილობრივი მოსახლეობის მისაღებად რომელ ელექტრონულ სერვისებს იყენებთ?



ეფექტიანობა:

ადგილობრივი თვითმმართველობის საქმიანობის ეფექტიანობის საკითხში საჯარო მოხელეების შეფასებები, ხშირ შემთხვევაში, პოზიტიურია. თუმცა, რესპონდენტებმა თავი არ აარიდეს გამოწვევებზე საუბარსაც:

„მუნიციპალიტეტი ცდილობს, მოქალაქეებს მიაწოდოს საჭიროებებსა და პრიორიტეტებზე მორგებული სერვისები. მუნიციპალიტეტის მერიაში შექმნილია სამსახური, რომელიც იკვლევს სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებებს“ - საჯარო მოხელე.

„მოქალაქეთა სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებათა კვლევის/ანალიზის პრაქტიკა მუნიციპალიტეტში ნაკლებად არის და, ალბათ, საჭიროა, კვლევები და, შესაბამისად, ანალიზი სხვადასხვა სფეროში, რათა თვითმმართველობის მუშაობა უფრო ეფექტური და მოსახლეობაზე მაქსიმალურად მორგებული გახდეს“ - მერიის თანამშრომელი.

საინტერესო იყო ხედვა, რომ ამ საკითხში უნდა გაიზარდოს საკრებულოს ჩართულობა და მან შეასრულოს მონიტორინგის მნიშვნელოვანი ფუნქცია.

ადგილობრივი ხელისუფლების ანგარიშვალდებულებაზე საუბრისას, რაოდენობრივმა კვლევამ უჩვენა, რომ გამოკითხულთა 33%-ის აზრით, ადგილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობას სრულად აწვდის ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე. 39% თვლის, რომ ინფორმაცია ნაწილობრივ არის მიწოდებული, ხოლო 8%-ს მიაჩნია, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობას არ აწვდის ინფორმაციას განეულ მომსახურებაზე.

თვითმმართველობის მომსახურების ეფექტიანობის საკითხი ფოკუს-ჯგუფებზეც აქტიური დისკუსიების თემა იყო. ხაზგასმული იყო ადგილობრივ დონეზე დიალოგის აუცილებლობა, პრიორიტეტების გამოვლენაში მოქალაქეების ჩართვის მნიშვნელობა.

გაუფერდა მოქალაქეთა ხედვები სოციალური პოლიტიკის ეფექტურობასთან მიმართებით. მათი აზრით, უმჯობესია, სოციალური სფერო უფრო მეტი პროგრამით იყოს წარმოდგენილი. აუცილებელია ახალგაზრდების ადგილზე დამაგრებისა და ნახალისების მიზნით ღონისძიებების დაგეგმვა, ახალგაზრდებთან შეხვედრები და სწავლებები, ასევე საჭიროდ მიაჩნიათ ადგილობრივ ბიუჯეტში გათვალისწინებულ იქნას ახალგაზრდების მიერ მცირე ბიზნესის დასაწყებად საჭირო ფინანსები.

გამოიკვეთა თვითმმართველობასთან, ადგილობრივ არასამთავრობო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის პოზიტიური პრაქტიკა.

„მოსახლეობასთან შეხვედრებზე გამოკვეთილი საჭიროებები და განცხადებები მეტნაკლებად აისახება ხოლმე პროგრამულ ბიუჯეტში, ინფრასტრუქტურული ობიექტების დაგეგმარებაში. მე ასეთი შემთხვევა მქონდა, რომ ჩემი ქუჩის მოსახლეობის მოთხოვნა კანალიზაციის სისტემის გაკეთებაზე, დაკმაყოფილდა. პრიორიტეტების შესწავლა არასამთავრობო ორგანიზაციების კვლევების საფუძველზე და თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან ღია შეხვედრებზე ხდება, ძირითადად“ - ბალის ფსიქოლოგი.

მომსახურების ეფექტიანობის შეფასებისთვის მნიშვნელოვანია, რამდენად მოხერხებული და მარტივი, კომფორტულია შემოთავაზებული მომსახურება. ამ კუთხით, გამოკითხულთა თითქმის ნახევარს (49%) მიაჩნია, რომ თვითმმართველობის უწყებებისთვის სერვისის მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა მარტივი პროცედურაა. 8%-ს მიაჩნია, რომ პროცედურა რთულია, ხოლო 43%-ს უჭირს პასუხის გაცემა.

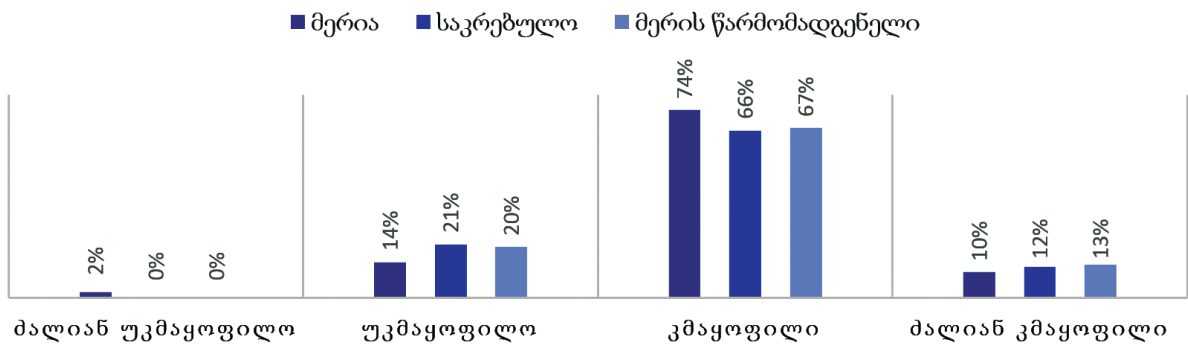
ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, რესპონდენტთა მხოლოდ 16%-ს აქვს გამოყენებული ელექტრონული ჩანერის პრინციპი. სრულ უმრავლესობას, 74%-ს არ უსარგებლია სასურველი უწყების წარმომადგენელთან ელექტრონული ჩანერით, ხოლო 11%-ს არ ჰქონდა ამის შესახებ ინფორმაცია.

ფოკუს-ჯგუფებზეც დაფიქსირდა, რომ მოქალაქეები უფრო ცოცხალ კომუნიკაციებს ანიჭებენ უპირატესობას:

„მუნიციპალიტეტში დანიშნულია საკონტაქტო პირი სამოქალაქო ორგანიზაციებთან ურთიერთობისთვის“ - სსო-ს წარმომადგენელი.

კვლევის ფარგლებში რესპონდენტებმა დააფიქსირეს კმაყოფილების ხარისხი მერის, საკრებულოს და მერის წარმომადგენლის მხრიდან მიღებულ მომსახურებაზე. ძირითადად, მათი დიდი უმრავლესობა გამოხატავს კმაყოფილებას სამივე რგოლის მიმართ. *შეფასებები მოცემულია დიაგრამაში:*

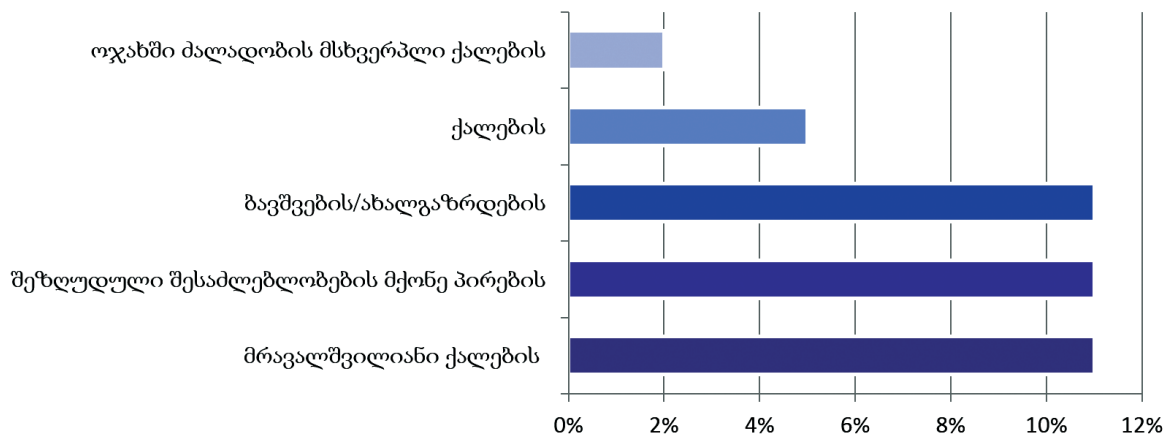
ზოგადად ყველაფრის გათვალისწინებით, როგორ შეაფასებდით მიღებული მომსახურებით კმაყოფილებას?



რესპონდენტთა უმრავლესობის პასუხებით (75%), მიმართვის შემთხვევაში, თვითმიმართველობამ მათ, ან მათი ოჯახის წევრს მოუგვარა კონკრეტული პრობლემა, რომლისთვისაც მიმართეს.

გამოკითხულთა უმრავლესობას მიაჩნია, რომ მთლიანად მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის საჭიროებები თანაბრად არის გათვალისწინებული (43%), ხოლო 26% მიიჩნევს, რომ სპეციფიკური საჭიროებების გათვალისწინება ნაკლებად ხდება. კვლევის მონაწილეებმა გამოყვეს ის ჯგუფები, რომელთა საჭიროებებსაც, მათი აზრით, განსაკუთრებით ითვისნიან მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა:

ჩამოთვლილთაგან, მუნიციპალიტატი რომელი ჯგუფის საჭიროებებს ითვისნიან უფრო მეტად?



საჭიროებებზე ორიენტაციის საკითხი გამოიკვეთა თვისებრივ მონაცემებშიც:

„ხანდაზმულთა და უსახლკაროთა საჭიროებების მოგვარება ისე, როგორც ამას აკეთებს თვითმიმართველობა, ვფიქრობ, რომ ეფექტურია, ისინი იღებენ ხარისხიან საჭირო მომსახურებას, ყურადღებას ვამახვილებ უმწეოთა კვებასა და უსახლკაროთა დაბინავებაზე“ - ადვოკატი.

ამასთან ერთად, დასახელდა საკითხები, რომლებიც, მოქალაქეთა აზრით, საჭიროებენ სპეციფიკურ მიდგომებს: გამოიკვეთა განსაკუთრებული მონაცვლადობის ხარისხის მქონე მოქალაქეების მიძიმე მდგომარეობა, ვინც სახელმწიფო პროგრამებით არ სარგებლობს, არც დასაქმებულია.

სოციალურად დაუცველი მრავალშვილიანი მამის მოსაზრებით, განსაკუთრებულ კონტროლზე ასაყვანი მრავალშვილიანი ოჯახები, ხანდაზმულები.

„ზოგიერთ ოჯახში საერთოდ არავინ მუშაობს, სოციალური დახმარებაც არ ეძლევათ და ისინი ხანდაზმულების პენსიით არსებობენ. კარგი იქნებოდა ასეთი ოჯახების შესწავლა და მათთვის სამუშაო ადგილის შექმნა, ან რაიმე სახით დახმარება, რომ შემოსავალი გაუჩნდეთ“.

რესპონდენტებმა გამოხატეს შემფოთება მიგრაციის მასშტაბების გამო.

„ყველაზე მთავარია ისეთი პროექტების განხორციელება, რომელიც შეაჩერებს რეგიონიდან მოსახლეობის გადინებას. კარგი იქნებოდა სოციალური სანარმოების შექმნა, ახალ-გაზრდების დაინტერესება, რომ დაბრუნდნენ რაიონში“ - თვითდასაქმებული ქალი.

კვლევის მონაწილეთა აზრით, ძალიან მნიშვნელოვანია სოფლის მეურნეობის მხარდაჭერა და ახალი ტექნოლოგიების კუთხით მოსახლეობის დახმარება, საკონსულტაციო სერვისების განვითარება. მათ ასევე ძალიან მომხიბვლელად მიაჩნიათ ტურიზმის განვითარების პერსპექტივა და ამ საკითხში მოქალაქეთა და მთლიანად მუნიციპალიტეტის მნიშვნელოვან ეკონომიკურ სარგებელს ხედავენ.

თვისებრივ კვლევაში ამ საკითხებზე საუბრისას გამოიკვეთა დეცენტრალიზაციის თემა: საჯარო მოხელეებსაც და მოქალაქეებსაც საერთო აზრი აქვთ საკითხზე, რომ რეალური თვითმმართველობის განხორციელების პროცესში აუცილებელია, მკაფიოდ იყოს გამიჯნული მუნიციპალიტეტებისა და დარგობრივი სამინისტროების კომპეტენციები.

საჯარო მოხელეთა აზრით, თვითმმართველი ერთეულის მიერ კანონით დაკისრებული უფლებამოსილებების განხორციელება აუცილებლად მოითხოვს ამ უფლებამოსილებების გასატარებლად საჭირო ფინანსურ თუ მატერიალური რესურსებს, მეტ დამოუკიდებლობას, რაც ამ ეტაპზე თვითმმართველობას არ გააჩნია. შესაბამისად, დეცენტრალიზაციის ერთ-ერთი ძირითადი მიმართულება უნდა იყოს თვითმმართველი ერთეულის ეტაპობრივად გაზრდილი უფლებამოსილებების უზრუნველყოფა სათანადო რესურსებით.

„არის ისეთი საკითხები, რისი მოგვარებაც დელეგირებული უფლებამოსილების ფარგლებში იქნებოდა შესაძლებელი და ეს აამაღლებდა ნდობას საჯარო სამსახურების მიმართ, მაგალითად, სოციალური დახმარების დანიშვნა-მოსხნის საკითხი, სადაც საერთოდ არ გააჩნია უფლებამოსილება თვითმმართველობას“. „მეტი მონაწილეობა უნდა შეეძლოს სოციალურად დაუცველი ოჯახების განსაზღვრაში და სტატუსის მინიჭებაში, უფრო მეტი კომპეტენციები უნდა ჰქონდეს განათლების, სოფლის მეურნეობის, ჯანდაცვის და სხვა სფეროებში“ - ადგილობრივი საჯარო მოხელეები.

გულისტკივილით იქნა აღნიშნული, რომ ადგილობრივი მოსახლეობა თავისი პრობლემების გადასაწყვეტად, პირველ რიგში, თვითმმართველობას მიმართავს და ბევრია აქტუალური საკითხი, რომლის მოგვარება მათთვის სასიცოცხლოდ აუცილებელია, ამის უფლებამოსილება კი მუნიციპალიტეტს არ გააჩნია.

„ეს ადამიანებისთვის ცუდი ასახსნელია და როგორი საჯაროც არ უნდა გახადო ინფორმაცია, მაინც გაუგებარი იქნება მათთვის“. „უამრავი თემაა ისეთი, რაც ანგარიშვალდებულების კუთხით, სულ ცოტა, უხერხულ სიტუაციაში აგდებს პირდაპირი წესით არჩეულ ხელისუფალს“. „ადგილობრივმა ორგანოებმა დამოუკიდებლად და თამამად რომ იმოქმედონ საკუთარი უფლებამოსილების განსახორციელებლად, ეს გაზრდის ხელისუფლების ნდობას და ავტორიტეტს მოსახლეობაში“ - ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების მოსაზრებები.

დეცენტრალიზაციის საკითხში ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენელთა პოზიციებს მთლიანად იზიარებენ მოქალაქეები.

„არასწორად მიგვაჩნია თვითმმართველობის უგულვებელყოფა მოქალაქეებისთვის უმნიშვნელოვანეს ბევრ საკითხში, მათ შორის - სოციალური დახმარების დანიშვნა-მოსხნის საკითხში, სადაც საერთოდ არ გააჩნია უფლებამოსილება თვითმმართველობას“ - სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციის წარმომადგენელი.

ინკლუზიურობა

კვლევის მონაწილეთა მიერ შეფასდა ადგილობრივ დონეზე მოქალაქეთა მონაწილეობის ხარისხი. ითქვა, რომ ამ საკითხში ადგილობრივი ხელისუფლებისგან არანაირი წინააღმდეგობა არ არის, პირიქით, ხდება დეკლარირება, რომ მიესალმებიან მოქალაქეთა აქტიურობას, მაგრამ, რეალობაში, ეს ხდება მხოლოდ აქტიური არასამთავრობო სექტორისა და მათ მიერ გააქტიურებული სათემო ჯგუფების ხარჯზე. არასაკმარისად არის გამოყენებული ადგილობრივი გენდერული თანასწორობის საბჭოს, სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოს რესურსი.

„მოქალაქეთა ჩართულობა გამოიხატება კრებებში, საკრებულოს სხდომებზე მონაწილეობაში, მერიასთან ფუნქციონირებს სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო, ქვეყნდება ანგარიშები. მაგრამ მოქალაქეთა მონაწილეობა მართვაში ნაკლებად საგრძნობია, რადგან თვით მოქალაქეები არიან ნაკლებად აქტიურები ამ პროცესში“ -სსო-ს წარმომადგენელი.

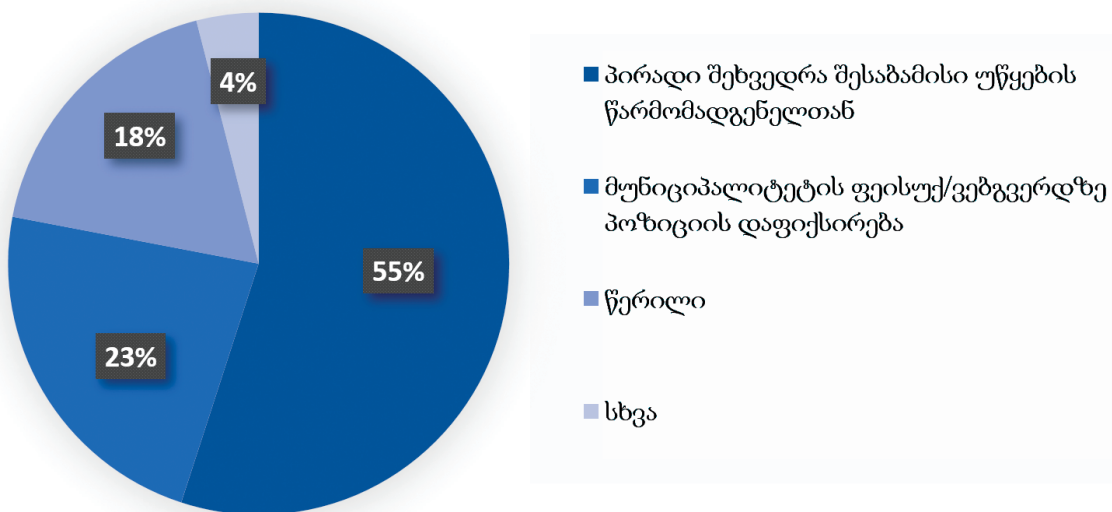
თვითმმართველობის წარმომადგენლებიც აცნობიერებენ, რომ მოქალაქეთა ჩართულობის გარეშე ადგილობრივი თვითმმართველობის უფლებამოსილების სრულფასოვნად განხორციელება ვერ მოხდება. თუმცა, მათივე აღიარებით, ამ საკითხში სერიოზულ შედეგებზე საუბარი არ შეიძლება. მოქალაქეთა ჩართულობის ფორმების გამოყენება სათანადოდ არ ხდება.

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტთა 40% ფიქრობს, რომ ადგილობრივი საჯარო მოხელეები ნაწილობრივ აცნობიერებენ მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობას; 9%-ის აზრით, ისინი საერთოდ ვერ აღიქვამენ ამ საჭიროებას. 27% მიიჩნევს, რომ მოქალაქეთა ჩართულობის საჭიროება სრულად არის გაცნობიერებული. მათ დაასახელეს საკითხები, სადაც ხდება მოქალაქეთა ჩართულობის წახალისება: ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესი (34%), მოქალაქეთა საჭიროებების იდენტიფიცირება (18%), მოქალაქეების ინიციატივების განხილვა (მაგ. სამოქალაქო ბიუჯეტი) - 13%, მუნიციპალური პროგრამების შემუშავება - 15%, ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვა - 4%.

რესპონდენტები, უმეტესად, მონაწილეობენ დასახლების კრებებში 56%.

კვლევის ფარგლებში გაირკვა, რომ რესპონდენტთა 45%-ს არ ჰქონია მცდელობა, რომ მომსახურებასთან დაკავშირებული შენიშვნები მიენოღებინა შესაბამისი უწყებისთვის. მოქალაქეები, უმეტესად, იყენებენ პირად შეხვედრას შესაბამისი უწყების წარმომადგენელთან (55%).

რა ფორმით მოახერხეთ კომუნიკაცია?



მოქალაქეებს აქვთ სამოქალაქო აქტიურობის ფრაგმენტული მცდელობები, რომელსაც აკლია სათანადო მუხტი:

„გვექონდა მცდელობა პეტიციის წარდგენისა, თუმცა ბოლომდე ვერ მივიყვანეთ და ვერ დავარეგისტრირეთ“ - ადვოკატი.

„ქალები საკმაოდ გააქტიურდნენ ბოლო პერიოდში შეხვედრებსა და წინადადებების წარდგენაში. იმედია, ეს ტენდენცია გაგრძელდება“ - ბალის ფსიქოლოგი.

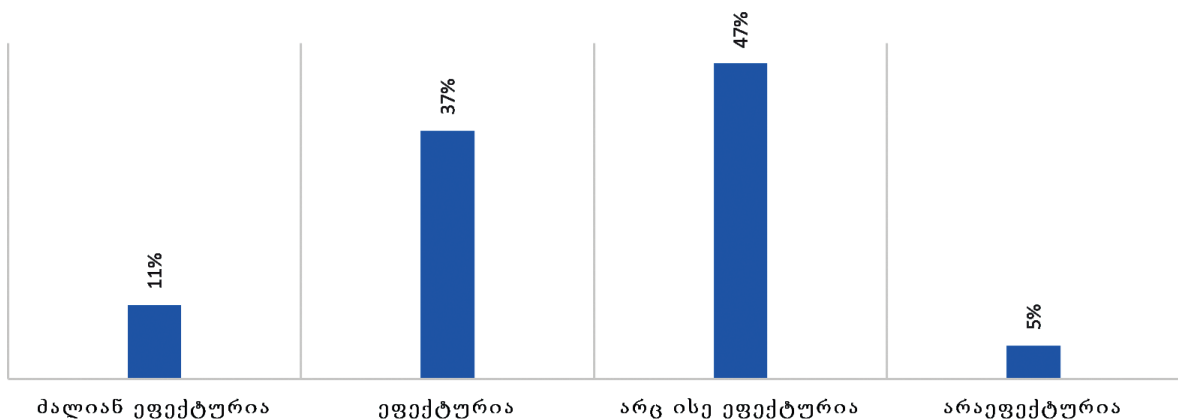
დასახელდა მოქალაქეების საჭიროებები თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგისა და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად. მათგან ყველაზე აქტუალურია კონსულტაციის მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდული შეხვედრები მოქალაქეებთან (52%); მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის გაძლიერების გზით (13%); მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში მოქალაქეების ჩართვა (12%); უფრო მეტი დარგობრივი პროფილის/სპეციფიკურ საკითხებზე პასუხისმგებელი საჯარო მოხელის შტატის არსებობა (8%); გენდერული თანასწორობის, სამოქალაქო მრჩეველთა და სხვა საბჭოების ფორმატის ქმედითობის გაზრდა (8%); ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის გამოყენება და ნახალისება (4%);

გამოიკვეთა პოზიცია, რომ ეფექტიანი და გამჭვირვალე მმართველობის უზრუნველსაყოფად აუცილებელია სამოქალაქო საზოგადოების როლის გაზრდა, მათი აქტიური მონაწილეობა მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის ინფორმირების, საჭიროებათა გამოვლენისა და რეკომენდაციების შემუშავებაში. ფოკუს-ჯგუფების განმავლობაში არაერთხელ იყო ხაზგასმული მათი განსაკუთრებული როლი ადგილობრივ სოციალურ პოლიტიკაში, ინფორმირებასა და განათლებაში, ჩანდა ნდობის ხარისხი.

„ფაქტია ის, რომ სამოქალაქო ორგანიზაციების მუშაობა და ჩართულობა ეფექტურია, რადგან ისინი ნომენკლატურულად და თანამდებობრივად არ არიან მოვალენი „ზემდგომების“ წინაშე, ამიტომ მათ მეტი გახსნილი მუშაობის საშუალება აქვთ და არიან მეტად გულწრფელები“ - სსო-ს წარმომადგენელი ქალი.

რაოდენობრივ კვლევაში სამოქალაქო ორგანიზაციების მუნიციპალიტეტთან თანამშრომლობა მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის შემდეგნაირად ფასდება.

რამდენად ეფექტურია სსო თანამშრომლობა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის?



რესპონდენტები ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს საჯარო მმართველობის რეფორმების განხორციელებაში ძირითადად ხედავენ შემდეგი მიმართულებით: ინფორმირება/განათლება - 23%; მოქალაქეთა უფლებების დაცვა - 16%; მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან - 13%; ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვე-

ტის ადვოკატირება - 11%; მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება - 10%; ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ლობირება - 9%; რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი/მონიტორინგი - 8%; მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის/ადგილობრივი ჩართულობის ხელშეწყობა - 6%.

რესპონდენტებმა დააფიქსირეს თავიანთი მოსაზრება, თუ რომელი მიმართულებით თვლიან საჭიროდ ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსის მიმართვას. ყველაზე პრიორიტეტულ საკითხებად დასახელდა სოციალური დახმარება 16%; ჯანდაცვა 15%; ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე 13%; ინფრასტრუქტურა (გზები, ხიდები და სხვ.) 8%; კულტურა-განათლება 7%.

საბოლოოდ, რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში, რესპონდენტებმა გამოყვეს კონკრეტული ადგილობრივი ღონისძიებები, რომლებიც მნიშვნელოვანია მათი საჭიროების დასაკმაყოფილებლად. ესენია: ადგილობრივი დასაქმება; სოციალური შემწეობის გაზრდა; ახალგაზრდების ხელშეწყობა; სოციალური სანარმოების შექმნა; ინფრასტრუქტურის მონესრიგება; მდინარეებზე ჯებირსამაგრი სამუშაოების ჩატარება; ფერმერების ხელშეწყობა; ბიზნესის წახალისება; შშმ პირებისთვის ადაპტირებული გარემოს შექმნა; ტრანსპორტის პრობლემის მოგვარება; ჯანდაცვის მომსახურების გაუმჯობესება; სპორტული და კულტურული, ასევე განათლების ღონისძიებების ჩატარება; კინოდარბაზის აღდგენა; ცენტრალური ბაზრის გაკეთება; ძალადობის მსხვერპლ ქალთა თავშესაფრის მოწყობა; მიუსაფარ ცხოველთა თავშესაფრის მოწყობა; მეღვინეობის ხელშეწყობა; სკოლამდელი განათლებისთვის მეტი ყურადღების მიქცევა; საჯარო განხილვები და შეხვედრები მოსახლეობასთან; გადამზადების პროგრამები; ტურისტული ცენტრის შექმნა; სასმელი წყლის პრობლემის მოგვარება; სურსათის უვნებლობა; უსახლკაროების თავშესაფრის მოწყობა; ინტერნეტზე ხელმისაწვდომობა; გენდერული ბიუჯეტის შექმნა; მიგრაციის შესაჩერებლად განვითარების პროგრამების დანერგვა; მიწების დაკანონება; საინფორმაციო ცენტრის შექმნა; პარკებისა და სკვერების გაშენება.

საინტერესოა, რომ სპეციფიკური საჭიროების (სოციალურად დაუცველი, იგპ, მრავალშვილიანი ოჯახი და ა.შ.) არსებობის მიუხედავად, ყველა ჯგუფი მიიჩნევს, რომ კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად საჭიროა კონსულტაციის მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდული შეხვედრები მოქალაქეებთან.

ასევე, საინტერესოა ტენდენცია გამოიკვეთა ასაკობრივ ჯგუფებთან მიმართებაში. მონაცემების სტატისტიკური დამუშავების შედეგად დაფიქსირდა კორელაცია ასაკის მატებასა და საჯარო მმართველობის/სამსახურის რეფორმაზე ინფორმირებულობას შორის - რაც უფრო იზრდება ასაკი, მით უფრო იზრდება ინფორმირებულობის დონე. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ქალებში ინფორმირებულობის დონე 9%-ით უფრო მაღალია, მამაკაცებთან შედარებით.

გამოიკვეთა, რომ რესპონდენტები რეფორმის პროცესში ხედავენ სხვადასხვა აქცენტების საჭიროებას, რათა გაუმჯობესდეს მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურება. პასუხების დიფერენციაცია აღსანიშნავია გენდერულ ჭრილში, რადგან ქალების უმეტესობა (31%) თვლის, რომ განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზებაა მთავარი საჭიროება, მაშინ როდესაც მამაკაცთა უმრავლესობისთვის (31%) მთავარი საჭიროება არის სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირება.

კვლევის დროს ვერ მოხერხდა ადგილობრივ კერძო სექტორთან თანამშრომლობის პრაქტიკის გამოვლენა, გარდა იმისა, რომ გამოითქვა მოსაზრებები ამ საკითხის დღის წესრიგში დაყენების საჭიროებასთან და სათანადო მექანიზმების შექმნის აუცილებლობასთან დაკავშირებით.

დასკვნა

ცაგერის მუნიციპალიტეტში ჩატარებული კვლევა - მოქალაქეების საჭიროებათა გამოვლენა ადგილობრივი მომსახურების და სერვისების მიწოდების კუთხით თვითმმართველობის საქმიანობის გამჭვირვალობის, ეფექტიანობის და ინკლუზიურობის მიმართულებით, საჯარო მმართველობის რეფორმის კონტექსტში - გვიჩვენებს, რომ მუნიციპალიტეტში რეფორმის პირველი შედეგები უკვე ჩანს და ეს არის ელექტრონული მომსახურების დანერგვა, თვითმმართველობის ანგარიშვალდებულების გაზრდილი ხარისხი, მოქალაქეთა სხვადასხვა ჯგუფებთან აქტიური კომუნიკაციის წახალისება, მჭიდრო თანამშრომლობა ადგილობრივ არასამთავრობო სექტორთან და მისი რესურსის გამოყენება ადგილობრივი საჭიროებების გამოვლენის, მოქალაქეებთან დიალოგის კუთხით.

ნიშნდობლივია, რომ ამ ფაქტს ამყარებს თვითმმართველობების ეროვნული შეფასების კვლევის მასალები, სადაც ცაგერის მუნიციპალიტეტში ამ კომპონენტების ზრდის 25-პროცენტიანი მაჩვენებელი ფიქსირდება.

მონაცემთა ანალიზი საშუალებას იძლევა დასკვნისთვის, რომ მუნიციპალიტეტში არის პოლიტიკური ნება - რეფორმის წარმატებით იმპლემენტაციისთვის და ღია, ანგარიშვალდებული, ეფექტიანი ხელისუფლებისკენ გადადგმულია კონკრეტული ნაბიჯები. მაგრამ არის სერიოზული გამოწვევებიც, რამაც, შეიძლება, მიმდინარე პროცესებს ფასადური ხასიათი მისცეს და ეჭვქვეშ დააყენოს მისი ეფექტიანობა: მუნიციპალიტეტის გეოგრაფიული რელიეფის, მოქალაქეთა დიდი ნაწილის მონყვლადი სოციალური მდგომარეობის, ინტერნეტის და კომუნიკაციის ტექნიკური საშუალებების, ან მათი გამოყენების სათანადო უნარების არქონის გამო, მათ უდიდეს ნაწილს ხელი არ მიუწვდება ელექტრონული მომსახურების სიკეთეებზე.

თვალშისაცემია სხვაობა თვითმმართველობასთან კომუნიკაციის საკითხში ასეთ მოქალაქეებსა და აქტიურ სათემო ჯგუფის წევრებს, ადგილობრივ მენარმეებს შორის, რომლებიც აქტიურად სარგებლობენ რეფორმის სიკეთით და აღნიშნავენ, რამდენად მარტივი, კომფორტული და ეკონომიურია ელექტრონული მომსახურება, რომელიც მათ აძლევს საშუალებას, თავი იგრძნონ ადგილობრივი პოლიტიკური პროცესების ნაწილად.

კვლევით გამოვლინდა, რომ მუნიციპალიტეტში არის მიმართულება საჭიროებებზე მორგებული სოციალური პოლიტიკის დანერგვისკენ. ამ საკითხში მკაფიოდ გამოიკვეთა არასამთავრობო სექტორის როლი და თვითმმართველობასთან მათი თანამშრომლობის პოზიტიური რეზულტატები. ერთ-ერთი მაგალითია საჭიროებათა გამოვლენის, პროგრამების ეფექტის ერთობლივი შეფასების პრაქტიკა, რაც საფუძვლად დაედო რამდენიმე სოციალურ პროგრამას. ითქვას, რომ სამწუხაროდ, ბოლომდე არ არის გაცემული პასუხი მონყვლადი ჯგუფების საჭიროებებზე. მაგალითად, ერთხმად იყო დასახელებული შშმ პირებისთვის სათანადო ინფრასტრუქტურა, მათი ინტეგრირებისთვის საჭირო ღონისძიებები. თვალსაჩინოდ გამოიკვეთა სოფლის მეურნეობის მხარდაჭერისთვის გონივრული, გრძელვადიანი, სტრატეგიული პროგრამების საჭიროება, სადაც ადგილობრივ ხელისუფლებას ექნება წამყვანი როლი. ერთხმად იყო აღნიშნული მუნიციპალიტეტის ტურისტული პოტენციალი, რომელიც დასაქმების ახალ პერსპექტივებს მოიცავს.

გამოიკვეთა საკმაოდ მწვავე საკითხები, რომელიც დეცენტრალიზაციის არასაკმარისი ტემპის გამო დგას დღის წესრიგში. მოქალაქეებს აქვთ დაკვეთა უფრო ძლიერ, ფინანსურად და პოლიტიკურად დამოუკიდებელ ადგილობრივ მართვაზე. მათთვის კატეგორიულად მიუღებელია ადგილობრივი ხელისუფლების თითქმის უფუნქციო როლი მოქალაქეთა სოციალური შეფასების, როგორც თვითონ უწოდებენ, „ქულათა სისტემის“ კომპონენტში.

კვლევის შედეგად გამოჩნდა, რომ თვითმმართველობაში არ არსებობს ადგილობრივ კერძო სექტორთან თანამშრომლობის პრაქტიკა და ვერც კერძო სექტორის კორპორატიული პასუ-

ხისმგებლობის მაგალითები გაიხსენეს, რაც ამ კუთხით მნიშვნელოვანი ძვრების საჭიროებას ცხადყოფს. კვლევის შედეგად გამოიკვეთა სარეკომენდაციო საკითხები.

რეკომენდაციები

ადგილობრივ ხელისუფლებას -

ელექტრონული მომსახურების გაუმჯობესების მიმართულებით სასურველია შემდეგი ღონისძიებების გატარება

- ✓ ადგილობრივ მოხელეებში საჭიროა იმის გაცნობიერება, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებისათვის, რაც პირველ რიგში, მოქალაქეთათვის მომსახურების გაუმჯობესებას მოიაზრებს, ძალიან მნიშვნელოვანია მთელი საზოგადოების პერმანენტული ინფორმირება ელექტრონულ მომსახურებაზე;
- ✓ მნიშვნელოვანია საჯარო მოხელეთა, განსაკუთრებით მერის წარმომადგენელთა კვალიფიკაციის ამაღლება ელექტრონული კომუნიკაციის მეთოდოლოგიაზე;
- ✓ სასურველია მოქალაქეთა მეტი მოტივირებისთვის და ელექტრონული რესურსების გამოყენების უნარ-ჩვევების მისაღებად, ვიდეორგოლების მომზადება მოცემული მომსახურების სიკეთეებზე და მის პრაქტიკულ გამოყენებაზე;
- ✓ სასიცოცხლოდ აუცილებელია მოქალაქეთა მასობრივი ინტერნეტიზაციის საკითხის ადვოკატირება სხვადასხვა დონეზე. ინტერნეტ-პროვაიდერებთან თანამშრომლობა და სოციალური შეღავათების ინიცირება მონყვლადი ჯგუფებისთვის;
- ✓ ეფექტური იქნება სოციალური პროექტების ინიცირება საინფორმაციო - საკონსულტაციო ცენტრების დასაწარმოებლად, რაც მოქალაქეებს გაუმარტივებს ელექტრონული მომსახურების მიღებას ცენტრიდან მოშორებულ თემებში;
- ✓ სასურველია სოციალური პარტნიორობის სისტემის შექმნა ადგილობრივ არასამთავრობო ორგანიზაციებთან, ადგილობრივ ინტელიგენციასთან, მოქალაქეებში ელექტრონული მომსახურების გამოყენების პოპულარიზაციისთვის.

მოქალაქეთა სოციალური დაცვისა და ინოვაციური სოციალურ-ეკონომიკური პროგრამების საჭიროება

- ✓ სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია, რომ მუნიციპალიტეტში მოხდეს განსაკუთრებით მონყვლადი ჯგუფებისთვის შესაბამისი პირობების შექმნა: შშმ პირთათვის ადმინისტრაციულ შენობებსა და სხვა სოციალური დანიშნულების ობიექტებზე პანდუსების უზრუნველყოფა; მათი ან მათი ოჯახის წევრების საჭიროების სპეციფიკაზე ადაპტირებული ეკონომიკური საქმიანობის ხელშეწყობა (მაგალითად - შინ შესასრულებელი სამუშაო); სოციალურად დაუცველი მრავალშვილიანი ოჯახებისთვის გრძელვადიანი სოციალურ-ეკონომიკური პროგრამების გათვალისწინება ბიუჯეტში;
- ✓ სასურველია, მუნიციპალიტეტში დაინერგოს მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლის და პრიორიტეტების გამოვლენის მდგრადი სისტემა. ამისთვის ეფექტური იქნება აქტიურ მოქალაქეთა ჯგუფებთან თანამშრომლობა. სასურველია, გამოყენებულ იქნას უკვე არსებული კვლევები მოქალაქეების, მათ შორის ყველაზე მონყვლადი ჯგუფების საჭიროებებზე;
- ✓ სასურველია, მოქალაქეთა ეკონომიკური გაძლიერების პერსპექტივა დანახულ იქნას მუნიციპალიტეტის ტურისტულ პოტენციალში და მოხდეს მისი ეფექტური გამოყენების გზების ძიება;

- ✓ სასურველია, გამოინახოს გზები მუნიციპალიტეტში სოფლის მეურნეობის პროგრამების ხელშეწყობისთვის. საჭიროა არსებული სახელმწიფო და საერთაშორისო რესურსების განხილვა ადგილობრივი კონტექსტის ანალიზის საფუძველზე და მოქალაქეებისთვის შესაბამისი საკონსულტაციო სერვისის დანერგვა.

ახალგაზრდების ხელშეწყობა - სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტში მიზანმიმართული ახალგაზრდული პოლიტიკის გატარება, ახალგაზრდების ინიციატივების წახალისება, შეხვედრები და სწავლებები; მათი საჭიროებების აღიარება; ახალგაზრდების ადგილზე დარჩენის მოტივირების მიზნით პროგრამების დანერგვა; სასურველია, ადგილობრივ ბიუჯეტში გათვალისწინებულ იქნას ახალგაზრდების მიერ მცირე ბიზნესის დასაწყებად საჭირო სახსრები.

ადგილობრივ და პროვაიდერ არასამთავრობო ორგანიზაციებს - მნიშვნელოვანია ადგილობრივ დონეზე სოციალური შინაარსის თემებზე ინფორმირება-განათლების ღონისძიებების უზრუნველყოფა, მათ შორის ელექტრონულ მომსახურებაზე;

- ✓ მნიშვნელოვანია ადგილობრივი ხელისუფლების გაძლიერება სოციალური პოლიტიკის მიმართულებით, კოოპერაცია ადგილობრივი საჭიროებების კვლევაში, მონიტორინგის და შეფასების პრაქტიკის დანერგვაში დახმარების განწევა;
- ✓ სასურველია ახალი რესურსების მოძიება ადგილობრივი სამოქალაქო საზოგადოების გაძლიერების, ადგილობრივი კერძო ბიზნესის სოციალური პასუხისმგებლობის ამაღლებისთვის; საჭიროებათა იდენტიფიცირებისა და ადვოკატირების უნარების კუთხით მოქალაქეებთან თანამშრომლობა, თვითმმართველობასთან მათი დიალოგის ხელშეწყობა.

ცენტრალურ ხელისუფლებას - მნიშვნელოვანია თვითმმართველობისთვის კანონით მინიჭებული უფლებამოსილებების შესრულებაში ხელშეწყობა;

- არსებობს საჭიროება, გაკეთდეს მოქალაქეთა სოციალური დაცვის არსებული პრაქტიკის ანალიზი და დადგეს დღის წესრიგში თვითმმართველობის როლის უკეთესი გააზრება მოქალაქეთა სოციალური დაცვის პოლიტიკაში; მათი უფლებამოსილების გაზრდა მოქალაქეთა სახელმწიფოს ზრუნვის პოლიტიკის ბენეფიციარობის მაძიებელთა შეფასებაში.

ადგილობრივ და რეგიონალურ მედიასაშუალებებს - სასურველია, მედიის დღის წესრიგში მოხვდეს საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობის საკითხი, პოზიტიური პრაქტიკა და გამოწვევები - მოქალაქეთა კეთილდღეობის გაუმჯობესების კონტექსტში. ხელი შეეწყოს მისი დადებითი შედეგების და მოქალაქეთა მიერ მიღებული სარგებლის პოპულარიზაციას, მოქალაქეთა მეტ ინფორმირებას საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე.

გურიის რეგიონი

ანგარიში განსაკუთრებული
მოთხოვნილებების მქონე მოსახლეობის
საჭიროებების შეფასების შესახებ
ლანჩუთის მუნიციპალიტეტი



გურიის რეგიონში საჭიროებათა შეფასების ჩატარებაზე,
ანგარიშის მომზადებასა და რედაქტირებაზე პასუხისმგებელია
იმერეთის მხარის მეთვლიყვეთი კავშირი „სპექტრი“



www.spectri.org.ge

შესავალი

ჩვენი ქვეყნის ღია, ანგარიშვალდებული, ეფექტიანი, ინკლუზიური, გამჭვირვალე და პროფესიონალური საჯარო სამსახურის შექმნა ჩვენი ქვეყნის განვითარების მიმდინარე ეტაპზე ძალზე მნიშვნელოვან და საპასუხისმგებლო საქმეს წარმოადგენს. საქართველო-ევროკავშირის ასოცირების შესახებ შეთანხმების თანახმად, ქვეყანამ უნდა განახორციელოს სიღრმისეული რეფორმები საჯარო მმართველობისა და საჯარო სამსახურის მიმართულებით. ამ საკითხებს ეხება არაერთი სტრატეგიული დოკუმენტი, თუ სამოქმედო გეგმა. მათ შორის, ღია მმართველობის საქართველოს 2018-2019 წლების სამოქმედო გეგმა¹, ასოცირების ხელშეკრულების დღის წესრიგ² 2017-2020, მდგრადი განვითარების მე-16 მიზანი³. სწორედ, აღნიშნული ვალდებულების შესასრულებლად 2015 - 2020⁴. დოკუმენტი მიზნად ისახავს ყოვლისმომცველი კონცეპტუალური ჩარჩოსა და მექანიზმების შექმნას 2020 წლამდე, „რომელიც მიმართული იქნება გამჭვირვალე, პროგნოზირებადი, პასუხისმგებელი და ეფექტური სახელმწიფო მართვისკენ, დააკმაყოფილებს საზოგადოების მოთხოვნებს და იქნება ევროპულ სტანდარტებთან მისადაგებული“.

მთავრობამ 2019 წლის ივნისში დაამტკიცა საჯარო მმართველობის (PAR) რეფორმის ახალი სამოქმედო გეგმა 2019-2020⁵, რომლის მიზანია საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020-ით დადგენილი მიზნების განხორციელება. საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი ექვს მიმართულებას ეხება: პოლიტიკის დაგეგმვა, საჯარო სამსახური და ადამიანური რესურსების მართვა, ანგარიშვალდებულება, მომსახურების მიწოდება, საჯარო ფინანსების მართვა და ადგილობრივი თვითმმართველობა. სამოქმედო გეგმა გზამკვლევის ექვსივე მიმართულებას ფარავს.

მიუხედავად აღნიშნულისა, ევროკავშირისა და ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD) მმართველობის განვითარებისა და მენეჯმენტის მხარდაჭერის ინიციატივის (SIGMA) 2018 წლის შეფასებით, საჯარო პოლიტიკის შემუშავების პროცესში მოსახლეობასთან საჯარო კონსულტაციების შეფასების კომპონენტში საქართველომ 0 ქულა მიიღო. SIGMA-ს შეფასებით საქართველოში საჯარო მმართველობის მოცემული მიმართულებით მნიშვნელოვანი ხარვეზები არსებობს. კერძოდ, არა რის შემუშავებული სისტემური და სავალდებულო მიდგომა პოლიტიკის შემუშავების პროცესში ეფექტიანი კონსულტაციების ჩატარების, მოსახლეობის ფართო ფენების, კერძოდ კი განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე მოსახლეობის საჭიროებათა იდენტიფიცირების უზრუნველსაყოფად, არსებული რეგულაციები კი, უკეთეს შემთხვევაში, მოიცავენ მხოლოდ ზოგად და არასავალდებულო პირობებს. დაბალი შეფასება აქვს საქართველოს საერთაშორისო საბიუჯეტო პარტნიორობის (IBP) შეფასების იმ კრიტერიუმშიც, რომელიც აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ ბიუჯეტის შემუშავების პროცესში მოქალაქეთა ჩართულობას ეხება (3 ქულა მაქსიმალური 100 ქულიდან⁶), იმ ბიუჯეტის შემუშავებაში, რომელიც ადგილობრივი მოსახლეობის საჭიროებებზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

1 ღია მმართველობა საქართველოს 2018-2019 წლების სამოქმედო გეგმა, გამოწვევა 1, ვალდებულება 2, იხ.: [http://procurement.gov.ge/getattachment/International-Cooperation/Action-Plans/\(OGP\)/OGP-2018-2019- AP.pdf.aspx](http://procurement.gov.ge/getattachment/International-Cooperation/Action-Plans/(OGP)/OGP-2018-2019- AP.pdf.aspx)

2 ასოცირების ხელშეკრულების დღის წესრიგი 2017-2020, პრიორიტეტი 2.2, იხ.: <http://infocenter.gov.ge/uploads/files/2017-11/1511272286--annex-ii---eu-georgia--association--agenda--text.pdf>

3 საქართველოს მთავრობის მიერ ეროვნულ პრიორიტეტად არის განსაზღვრული მდგრადი განვითარების 17 მიზანი, მისი ნაციონალიზაცია და იმპლემენტაცია, იხ.: <http://gov.ge/index.php?lang=id=-&sec-id=198&info-id=62670>.

4 საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020, მიზანი 1, საჯარო მმართველობის რეფორმის სფეროები, პოლიტიკის შემუშავება და კოორდინაცია, იხ.: [http://gov.ge/files/423-49307-626772-PAR-Geo-Draft\(1\).pdf](http://gov.ge/files/423-49307-626772-PAR-Geo-Draft(1).pdf).

5 საქართველოს მთავრობის დადგენილება №274 2019 წლის 10 ივნისიქ. თბილისი საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის დამტკიცების შესახებ, იხ.: <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/4586360?publication=0>.

6 The Principles of Public Administration Policy Development and Co-ordination - Georgia, SIGMA Programme, 2018, გვ. 40, იხ.: <http://www.sigmaweb.org/publications/Baseline-Measurement-Report-2018-Georgia.pdf>.

7 Open Budget Survey 2017 - Georgia, იხ.: <https://mof.ge/images/File/georgia-open-budget-survey-2017-summary.pdf>.

PAR-ის ახალ 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმაში ადგილობრივი თვითმმართველობის მიმართულებით გათვალისწინებულია ორი ძირითადი ამოცანა: ა) თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების გაფართოება; ბ) ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება.

ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტში განსაკუთრებული საჭიროებები საზოგადოების ყველა ფენას გააჩნია. სწორედ, ამ საჭიროებათა გამოსავლენად „ლანჩხუთის საინფორმაციო ცენტრმა“ და „საქართველოს სასოფლო დარბაზმა“ ერთობლივი ძალისხმევით ჩაატარეს ადგილობრივი მოსახლეობის საჭიროებათა კვლევა, რომელიც მოიცავდა როგორც რაოდენობრივ კომპონენტს, ასევე, ადგილობრივ ექსპერტებთან ჩაღრმავებულ ინტერვიუებს და საზოგადოების, თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან გამართულ ფოკუს-ჯგუფებს.

ქვემოთ მდებარე ანალიზი ეყრდნობა სწორედ ამ კვლევის შედეგებს.

კვლევის მეთოდოლოგია

მრავალფუნქციური კვლევა განხორციელდა ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტში 2020 წლის მარტი მაისის პერიოდში. ამ პერიოდს დაემთხვა კორონავირუსის მსოფლიო პანდემია, რომელმაც კორექტირება შეიტანა წინასწარ დაგეგმილ მეთოდოლოგიაში და შესაბამისად, ყველა სახის კვლევა განხორციელდა ონლაინ რეჟიმში.

საფიროებათა კვლევის რაოდენობრივი კომპონენტი

კვლევა ჩატარდა სამიზნე ჯგუფზე - ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობაზე. შესაბამისად, კვლევის გეოგრაფიულ არეალს წარმოადგენდა ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტი. შერჩევის ერთეულები - შერჩევის ერთეული იყო ოჯახი. გამომდინარე აქედან, ონლაინ გამოკითხვაში მიწვეულნი იყვნენ რესპონდენტები, არაუმეტეს ერთისა თითოეული ოჯახიდან.

მუნიციპალიტეტის მოსახლეობა, 2010 წლის მონაცემებით, შეადგენს 10 031 ოჯახს. შესაძლებელი გახდა გამოკითხული ყოფილიყო 150 რესპონდენტი, რაც ოჯახების რაოდენობიდან (10031 ოჯახი) გამომდინარე, შეადგენს 1,5%-ს. ეს შერჩევის სწორი მეთოდით კვლევის პირობებში 3,5% ცდომილებას იძლევა.

ჩაღრმავებული ინტერვიუები ექსპერტებთან

პროექტის პარტნიორების მიერ წინასწარ შემუშავდა სიღრმისეული ინტერვიუს კითხვარი, რომელიც შეფასების 18 სხვადასხვა საწყის კრიტერიუმს და ინდიკატორს აერთიანებდა (იხ. დანართი „სიღრმისეული ინტერვიუს კითხვარი“). პანდემიის შედეგად შექმნილი პირდაპირი კომუნიკაციის პრობლემის გამო ოთხივე ჩაღრმავებული ინტერვიუ ჩატარდა ონლაინ რეჟიმში. რესპონდენტთა შერჩევის დროს გათვალისწინებული იქნა რესპოდენტთა კომპეტენცია, დასაქმების არეალი.

ფოკუს-ჯგუფები

ჯგუფებს ფასილიტაციას უწევდნენ „ლანჩხუთის საინფორმაციო ცენტრისა“ და „საქართველოს სასოფლო დარბაზის“ წარმომადგენლები.

პირველ ფოკუს-ჯგუფში მონაწილეობდა 6 მონაწილე: მიმღები მშობელი, მარტოხელა დედა, ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს ყოფილი წევრი, მაჟორიტარი დეპუტატის ბიუროს წარმომადგენელი, მენარმე, პენსიონერი.

მეორე ფოკუს-ჯგუფის შემადგენლობა: 2 შშმ პირი, მრავალშვილიანი დედა, დროებით უმუშევარი მამაკაცი, სამედიცინო სფეროს წარმომადგენელი - სულ 5 მონაწილე

მესამე ფოკუს-ჯგუფის წევრები: საბიუჯეტო ორგანიზაციის ორი თანამშრომელი, სამშენებლო სფეროს წარმომადგენელი, დიასახლისი და სოციალურად დაუცველი - სულ 5 მონაწილე.

მეოთხე ფოკუს-ჯგუფის შემადგენლობა: სოფელში მცხოვრები მოსამსახურე ქალი, საკრებულოს ყოფილი წევრი, მასწავლებელი, არასამთავრობო ორგანიზაცია „თვითდახმარების ჯგუფის“ წევრი და მრავალშვილიანი მშობელი - სულ 5 მონაწილე.

საფირობების შეფასების ანალიზი

სოსიოდემოგრაფიული პროფილი

სულ რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 150 რესპონდენტმა, რომელთაგან 71 მამაკაცია და 79 ქალი. შესაბამისად, 47,2% და 52,7%.

ასაკობრივ ჭრილში გამოკითხულები იყვნენ: 18-34 წწ. ასაკის რესპონდენტები - 40%;

35-64 წწ. ასაკის - 46,7%; საპენსიო ასაკის - 13,3%.

რესპონდენტების 47,3% დაოჯახებულია, 33,3% არ არის დაოჯახებული, 10% ქვრივია და 9,2% განქორწინებული.

რესპონდენტების 47,3% უმაღლესი განათლებითაა, 21,3% - საშუალო - სპეციალური, 23,3% - საშუალო და 8% - არასრული საშუალო განათლებით.

გამოკითხულების მხოლოდ 91 რესპონდენტმა აღნიშნა რაიმე განსაკუთრებული სტატუსი, 59-მა გამოთოვა ეს კითხვა. ვინც გასცა პასუხი, იმათგან 59,3 % აღნიშნავს, რომ აქვს სხვა სტატუსი, რაც ალბათ ნიშნავს, რომ მათ არა აქვთ რაიმე განსაკუთრებული სტატუსი. 25,3% - სოციალურად დაუცველია, 9,9% - იძულებით გადაადგილებული და 5,5% - მრავალშვილიანი მშობელი.

რესპონდენტების საქმიანობა შემდეგნაირად გადანაწილდა: 20,7% უმუშევარია, 14% საბიუჯეტო ორგანიზაციაში (აიპ) არის დასაქმებული, 16,3% თვითდასაქმებულია, 11,3% კერძო სექტორს წარმოადგენს, 10% პენსიონერია, 8% სტუდენტია, 7,3% დიასახლისია და 2% არასამთავრობო ორგანიზაციას წარმოადგენს. რაც შეეხება ოჯახის ყოველთვიურ შემოსავლებს, ოჯახების 37,3%-ს აქვს 101-500 ლარი შემოსავალი, 24%-ს - 501-900 ლარი შემოსავალი, 16,7%-ს - 901 ლარზე მეტი და 18,7%-მა - არ უპასუხა შეკითხვას.

ბამფვირკვლობა

საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ:

- არაფერი არ იცის რესპონდენტთა ნახევარმა;
- იცის 23,3%-მა;
- ნაწილობრივ იცის 26,7%-მა.

რესპონდენტთა იმ ნახევარმა, ვინც იცის, ან ნაწილობრივ იცის რეფორმის შესახებ, ეს ინფორმაცია გაიგო: არასამთავრობო სექტორიდან (30,2%); სახელისუფლო სტრუქტურების წარმომადგენლებთან შეხვედრებიდან (25%); მუნიციპალური ვებ და სოციალური გვერდიდან (23,7%) და ტელევიზიიდან (21,1%).

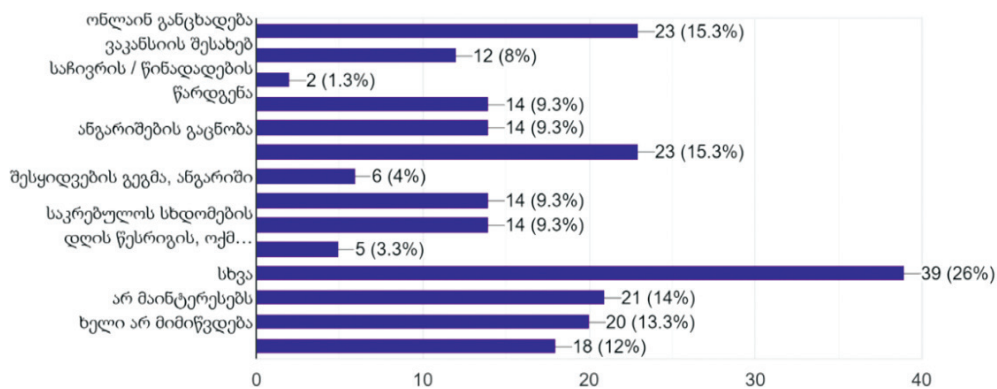
გამოკითხულთა 46%-ს მიაჩნია, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმა გააუმჯობესებს მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს, 11,3%-ის აზრით ნაკლებად გააუმჯობესებს, 2%-ის აზრით ვერ გააუმჯობესებს და 40,7%-ს არ აქვს პასუხი.

რესპონდენტების 48% მეტ-ნაკლებად ინფორმირებულია მუნიციპალიტეტის ელექტრონული სერვისების შესახებ, 17,3% სრულადაა ინფორმირებული, 22,7% საერთოდ არაა ინფორმირებული და 12%-ს არ აინტერესებს.

ვინც ინფორმირებულია მუნიციპალიტეტის ელექტრონული სერვისების შესახებ, მან ეს ინფორმაცია მიიღო შემდეგი წყაროებიდან: 35,1% - მუნიციპალური ვებ/ფეისბუქ გვერდიდან; 29,8% - სხვა წყაროდან; 14,9% - არასამთავრობო ორგანიზაციისაგან, 11,4% - ტელევიზიიდან და 8,8% - სახელისუფლო შეხვედრებისაგან.

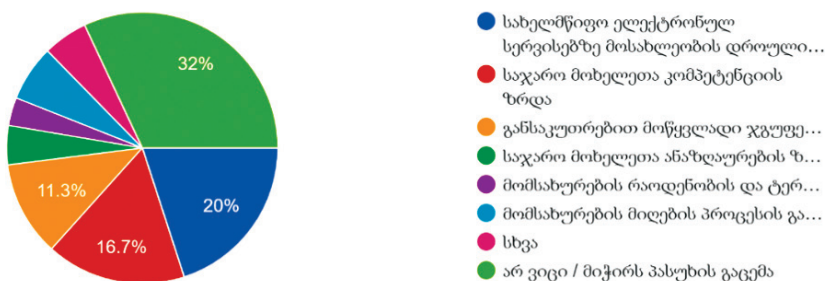
რესპონდენტების ყველაზე მეტს მუნიციპალიტეტისაგან ელექტრონულად მიუღია ბიუჯეტის შესახებ ინფორმაცია (15,3%), შეუვსია ონლაინ ვაკანსია (15,3%), არ აინტერესებს 14%-ს, ხელი არ მიუწვდება 13,3%-ს, სხვა მოთხოვნილი ინფორმაციიდან არც ერთი არ აღემატება 10%-ს.

ბოლო წლის განმავლობაში რომელი მუნიციპალური ელექტრონული მომსახურება გამოგიყენებიათ? (შესაძლებელია ერთზე მეტი პასუხის არჩევა)



გამოკითხულთა 32%-მა არ იცის, თუ რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში მოსახლეობისადმი მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად. 20% თვლის, რომ საჭიროა მოსახლეობის დროული ინფორმირება სერვისების შესახებ, 16%-ის აზრით, საჭიროა საჯარო მოხელეთა მეტი კომპეტენტურობა, 11,3% მიიჩნევს, რომ ეს სერვისი მეტად უნდა მოერგოს მოწყვლადი ჯგუფების ინტერესებს. მომსახურების პროცესის გამარტივებაზე აპელირებს 10%. სხვა პასუხები 10%-ზე ნაკლებია.

თქვენი აზრით, რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში მოსახლეობისადმი მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად



რესპონდენტთა უმრავლესობა არანაირ ელექტრონულ სერვისს არ იყენებს. 19,3% იყენებს მუნიციპალურ ვებ გვერდს, 18,7% - მერიის ფეისბუქ გვერდს, 12% - მოქალაქეთა პორტალს, 6,7% -საკრებულოს ფეისბუქ გვერდს, 5,3% - სხვა წყაროებიდან იღებს ინფორმაციას.

საჯარო მმართველობის რეფორმის შეფასებისას, ჩაღრმავებული ინტერვიუს დროს:

- მერიის სამსახურის უფროსს (მერიის წარმომადგენელს) მიაჩნია, რომ დაგეგმილი რეფორმის გატარება მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს მოქალაქეებისათვის მომსახურების მიწოდებას;

- საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრის აზრით, მომსახურების მიწოდების გაუმჯობესება ბოლო წლებში არის გააქტიურებული საჯარო მმართველობის რეფორმის შედეგი. აღნიშნული რეფორმის სრულყოფა დამოკიდებულია დროზე და ადგილობრივი ხელისუფლებისა და სამოქალაქო სექტორის ურთიერთკავშირზე;

- ეკონომისტ-ფინანსისტი თვლის, რომ საქართველოს მთავრობამ საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმა დაამტკიცა მნიშვნელოვანი დაგვიანებით.

- სსო ექსპერტის აზრით, მიუხედავად იმისა, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმა არა მხოლოდ ხელისუფლების სურვილია, არამედ ევროპასთან ასოცირების შეთანხმებით აღებული ვალდებულებაცაა, რეფორმა მაინც ნელი ნაბიჯებით მიდის წინ. მუნიციპალიტეტებს არა აქვთ რეფორმის კონკრეტული სტრატეგია და განხორციელების გეგმა, ან რეფორმა არ არის ასახული არსებულ მუნიციპალურ სტრატეგიაში.

კითხვაზე, **გამართლა თუ არა თვითმმართველ ერთეულებში დანერგილმა ელექტრონული მართვის სისტემებმა:** მერიის წარმომადგენელი ფიქრობს, რომ გატარებული ღონისძიებების შედეგად ძალიან სწრაფი ტემპით უმჯობესდება მოსახლეობისათვის საჯარო ინფორმაციების მიწოდების ხელმისაწვდომობა; საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრის აზრით, აღნიშნული საკითხი მოითხოვს ინტერნეტის სრულფასოვან გავრცელებას. საჯარო ინფორმაცია ხელმისაწვდომია, მაგრამ მხოლოდ გარკვეული ფენებისთვის; ეკონომისტ-ფინანსისტი თვლის, რომ ელექტრონული მართვის სისტემა დანერგილია ნაწილობრივ; სსო ექსპერტის აზრით: უპირობოდ უნდა ითქვას, რომ ელექტრონული სისტემების დანერგვის შემდეგ ინფორმაციაზე ხელმისაწვდომობის ხარისხი აშკარად გაიზარდა.

კითხვაზე **ხელმისაწვდომია თუ არა მოქალაქეებისთვის ონლაინ-განცხადებები ვაკანსიებზე, ან სხვა საჯარო ინფორმაცია?** მერიის წარმომადგენელი პასუხობს, რომ აღნიშნული ინფორმაციების განთავსება ხდება შესაბამის საიტებზე, რომლებიც ხელმისაწვდომია ყველა მოქალაქისთვის; საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრის აზრით, აღნიშნული ინფორმაციების განთავსება ხდება შესაბამის საიტებზე, რომლებიც ხელმისაწვდომია მათთვის, ვისაც ინტერნეტზე აქვს წვდომა; ეკონომისტ-ფინანსისტი თვლის, რომ ერთი ინფორმაციის მიწოდება და მეორეა, რამდენად ეცნობიან მას მოქალაქეები; სსო ექსპერტის აზრით, საჯარო ინფორმაციის ისეთი სახეები, როგორცაა ვაკანსიები და თუნდაც, მუნიციპალიტეტის მიერ წარმოებული ბიუჯეტის საკითხები, ხელმისაწვდომია.

კითხვას, **რამდენად კარგად ხდება მოსახლეობის ინფორმირება ელექტრონული მომსახურების გამოყენების გზების და ფორმების შესახებ?** მერიის წარმომადგენელი პასუხობს, რომ ამ მიმართულებით მოსახლეობა ინფორმაციას მხოლოდ ინტერნეტის საშუალებით იღებს; საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრის აზრით, მუნიციპალიტეტის მოსახლეობა ნაწილობრივ სარგებლობს ინტერნეტით, მისი არასრულფასოვნად დანერგვის გამო; ეკონომისტ-ფინანსისტი თვლის, რომ პრინციპში მოსახლეობა თვითინფორმირებულია მომსახურების ელექტრონული ფორმების თაობაზე; სსო ექსპერტის აზრით, ძირითადად არ ხდება მოსახლეობისთვის ინფორმაციის მიწოდება იმაზე, რომ მუნიციპალიტეტს აქვს ინფორმაციის ელექტრონული სახით ხელმისაწვდომობა.

კითხვაზე: **რა უშლის მოსახლეობას ინფორმაციის უკეთ მიღებაში ხელს?** მერიის წარმომადგენლის აზრით, ძირითადი პრობლემა მოსახლეობის დაბალი აქტივობაა; - საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრი თვლის, რომ მუნიციპალიტეტის ტერიტორიული ერთეულები სრულად უნდა დაიფაროს ინტერნეტწვდომით; ეკონომისტ-ფინანსისტის აზრით, ერთის მხრივ, თავად მოსახლეობაშია პრობლემა, რადგან ისინი არ არიან აქტიური მოქალაქეები, არ აქვთ ძალაუფლების განცდა და ნიჰილისტებად ყალიბდებიან, მეორე მხრივ, არც მუნიციპალიტეტს არ სურს ჰყავდეს ინფორმირებული, აქტიური მოქალაქე, რადგან ასეთ შემთხვევაში აუცილებლად დადგება დღის წესრიგში პასუხისმგებელი და ანგარიშვალდებული ხელისუფლების ფორმირების საკითხი; სსო ექსპერტის აზრით, ინფორმაციის მიღების ხელშემშლელი საკითხებია: 1. სოფლებში მაღალი

სიჩქარის ინტერნეტის არ არსებობა; 2. ინფორმაციის მოძიების უნარ-ჩვევების არ არსებობა; 3. ინფორმაციის აღქმის სირთულე არაკვალიფიცირებული მომხმარებლებისთვის; 4. მოსახლეობის უდიდესი ნაწილისთვის ინფორმაციის არქონა ამ სერვისების შესახებ.

მერიის წარმომადგენლის აზრით, მუნიციპალიტეტში მერისა და საკრებულოს საქმიანობის გამჭვირვალობა საკმაოდ მაღალია. ხდება მოსახლეობისათვის მუნიციპალიტეტის სამსახურების საქმიანობების საჯარო განხილვა და ინფორმაციის მიწოდება, მაგრამ არასაკმარისია ანგარიშ-ვალდებულობის ხარისხი. საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრი მიიჩნევს, რომ მუნიციპალიტეტის მერისა და საკრებულოს წევრების შეხვედრა მოსახლეობასთან ხშირია, მაგრამ უმეტეს შემთხვევაში ნაწილობრივ ფორმალური ხასიათისაა. ეკონომისტი ფინანსისტი თვლის, რომ მუნიციპალიტეტი ნაწილობრივ აკმაყოფილებს გამჭვირვალობის სტანდარტს. სსო ექსპერტის აზრით, მინიმალური ანგარიშვალდებულება, რომელიც ხორციელდება საკრებულოს წევრებისა და მერის მიერ და გამოიხატება მხოლოდ ფორმალურ, მცირემასშტაბიან შეხვედრებში, არ ატარებს რეალური ანგარიშვალდებულების სახეს. **ფოკუს-ჯგუფის** დისკუსიაში მონაწილეთა უმრავლესობა **საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმაციას არ ფლობდა.** საკრებულოს ყოფილი წევრის თქმით, რეფორმის შესახებ ცნობილია, თუმცა მოსახლეობამ ამის შესახებ არაფერი იცის. მონაწილეთა აზრით, ამის შესახებ ინფორმაცია უნდა ვრცელდებოდეს თვითმმართველობის წარმომადგენლებისგან, მათ უნდა აცნობონ მოქალაქეებს საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის შესახებ, რა სახის ღონისძიებებია დაგეგმილი ამ მიმართულებით და სხვა.

რადგან დისკუსიის მონაწილეთა უმრავლესობას **რეფორმის შესახებ ინფორმაცია არ გააჩნიათ, ამიტომ მისი მიმდინარეობის შეფასებაც არ მოხდა.** მაჟორიტარი დეპუტატის ბიუროს წარმომადგენლის აზრით, რეფორმის წარმატებით დასრულების შემდეგ გაუმჯობესდება მოქალაქეებისთვის მომსახურების მიწოდება, ამაღლება საჯარო მოხელეთა კვალიფიკაცია, მოხდება საჯარო სამსახურის ბიუროს როლის გაძლიერება და სხვა. საკრებულოს ყოფილი წევრის თქმით, მუნიციპალიტეტს აქვს როგორც საჯარო ინფორმაციაზე, ასევე მუნიციპალურ სერვისებზე წვდომის მექანიზმები, თუმცა, სამწუხაროდ, ეს ინფორმაცია მოსახლეობამდე ვერ მიდის.

მაჟორიტარი დეპუტატის ბიუროს წარმომადგენელი მიიჩნევს, რომ **თვითმმართველ ერთეულებში დანერგილია ელექტრონული მართვის სისტემამ** გაამართლა და ელექტრონულ მართვის სისტემის მექანიზმებს მის ყოველდღიურ სამუშაოში იყენებს. რამდენიმეს მხოლოდ ელექტრონულ პეტიციაზე აქვს ხელი მოწერილი. ერთ - ერთი მონაწილე ამბობს: „მინდა პირდაპირ გითხრათ, რომ ეს ფიქციაა, თორემ ელექტრონული მომსახურების შესახებ მოსახლეობის 75-80%-ს ინფორმაცია გაგებულა არ ექნება. გაგებული აქვს 10%-ს და ამ 10%-იდან სარგებლობს 3%“. სამშენებლო სფეროს წარმომადგენელი მიიჩნევს, რომ ძირითადად ეს აისახება საჯარო სამსახურებში, რომლებიც იყენებენ. ისე, ცხოვრებაში ძალიან იშვიათად იყენებენ. დიასახლისი თვლის, რომ 1-2 % შეიძლება ფლობდეს ინფორმაციას, პენსიონერი ამბობს - არ გამოიყენებია.

თუ რამდენად კარგად ხდება მოსახლეობის ინფორმირება, ელექტრონული მომსახურების გამოყენების გზების და ფორმების შესახებ, ამ საკითხზე დისკუსიის ყველა მონაწილე თანხმდება, რომ მოსახლეობა ინფორმაციას ძირითადად ინტერნეტის საშუალებით იღებს. მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის მხოლოდ ნაწილს აქვს შესაძლებლობა ინტერნეტის მიღების, რადგან მუნიციპალიტეტის სოფლებში ინტერნეტზე წვდომა არ არის. მონაწილეთა აზრით, სანამ ინტერნეტი არ დაფარავს მთლიანად მუნიციპალიტეტის სოფლებს, მანამ მოსახლეობას ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს როგორც საჯარო, ასევე კერძო შეხვედრებით. გარდა ამისა, უნდა გამოიყენონ ინფორმაციის მიწოდების სხვა საშუალებები: საინფორმაციო ფურცლები, ბუკლეტები და სხვა.

მონაწილეთა აზრით, **მოსახლეობისათვის ინფორმაციის უკეთ მიღებაში** ძირითადი პრობლემა მოსახლეობის დაბალი აქტივობაა. ასევე, კიდევ ერთხელ გაუსვეს ხაზი იმას, რომ ამ მიზნით სრულად უნდა დაიფაროს მუნიციპალიტეტის ტერიტორიული ერთეულები ინტერნეტწვდომით. ამასთან, სერვისების შესახებ ინფორმაცია მოსახლეობამდე უნდა მიიტანონ მარტივი და გასაგები ენით.

მაჟორიტარი ბიუროს წარმომადგენელი თვლის, რომ მუნიციპალიტეტში არის **საკმარისი ანგარიშვალდებულება და გამჭვირვალობა**, ხდება სამსახურებისა და საკრებულოს წევრების ანგარიშების მოსმენა, თუმცა, შესაძლებელია მოსახლეობასთან უფრო ხშირად შეხვედრები. მენარმე, პენსიონერი მიიჩნევენ, რომ ასეთი შეხვედრები და ანგარიშების მოსმენა ფორმალურია, რადგან მას ეწევა მხოლოდ საბიუჯეტო ორგანიზაციების წარმომადგენლები. მარტოხელა დედა და მიძღვნილი მშობელი მიიჩნევენ, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება უფრო მეტად უნდა ინტერესდებოდეს ქალთა პრობლემებით, ეს მათ ანგარიშში უნდა აისახებოდეს კიდევ. ზოგადად, დისკუსიის ყველა მონაწილე მიიჩნევს, რომ მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლების მხრიდან უნდა მოხდეს უფრო მეტი სამუშაო შეხვედრის ორგანიზება, გამოკითხვების ჩატარება, მოსახლეობის ჩართულობა, მათი ინტერესის გამოვლენა ამა თუ იმ საკითხისადმი, რაც მნიშვნელოვნად გაზრდის ანგარიშვალდებულების ხარისხს.

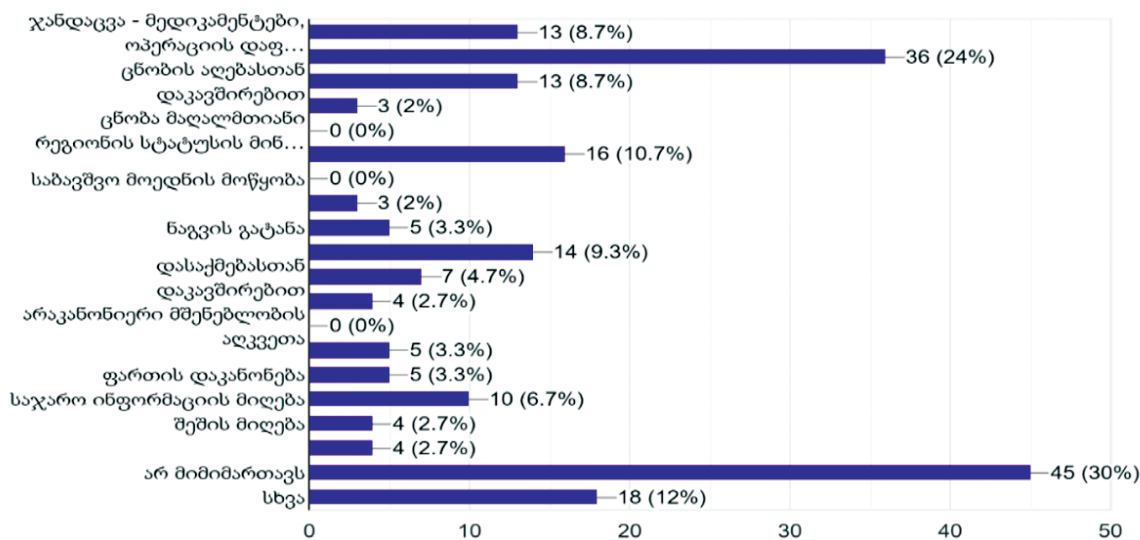
ეფექტიანობა

რესპონდენტების 52,7% ამბობს, რომ არ იცის რამდენად იოლია თვითმმართველობის უწყებებისთვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა, 36,7%-ის აზრით მარტივი პროცედურებია, 10,7% ამბობს, რომ რთული პროცედურებია.

გამოკითხულთა აბსოლუტურ უმრავლესობას (75,3%) არ უსარგებლია სასურველი უწყების წარმომადგენელთან შესახვედრად ელექტრონული ჩანერის პრინციპით, 20%-მდე - არა აქვთ შესაძლებლობა. მხოლოდ 5,35% ამბობს, რომ უსარგებლია.

საკითხების ძირითადი ნუსხა, რისთვისაც მიმართეს რესპონდენტებმა მუნიციპალიტეტს, უმთავრესად ასეთია: სოციალური/ფულადი დახმარება - 24%, წყლის მიწოდებაზე მოთხოვნა - 9,3%, სახურავის შეკეთება, სამშენებლო მასალა - 10,7%, საჯარო ინფორმაციის მიღება - 6,7%. საერთოდ არ მიუმართავს 30%-ს.

ბოლო 1 წლის განმავლობაში რა საკითხზე მიგიმართავთ თვითმმართველობის უწყებისადმი? (შეგიძლიათ აირჩიოთ რამდენიმე პასუხი)



მერიის მომსახურებით: კმაყოფილია გამოკითხულთა 54%, უკმაყოფილოა 35,3%. ძალიან კმაყოფილია 7,3 % და ძალიან უკმაყოფილოა - 3.3%;

საკრებულოს სერვისებით: ძალიან კმაყოფილია გამოკითხულთა 8%, კმაყოფილია 54,7%, უკმაყოფილოა 34% და ძალიან უკმაყოფილოა 3.3%;

რაც შეეხება მერის წარმომადგენლებს ადმინისტრაციულ ერთეულებში, მათგან მიღებული სერვისით ძალიან კმაყოფილია გამოკითხულთა 7,3%, კმაყოფილია 56,7%, უკმაყოფილოა

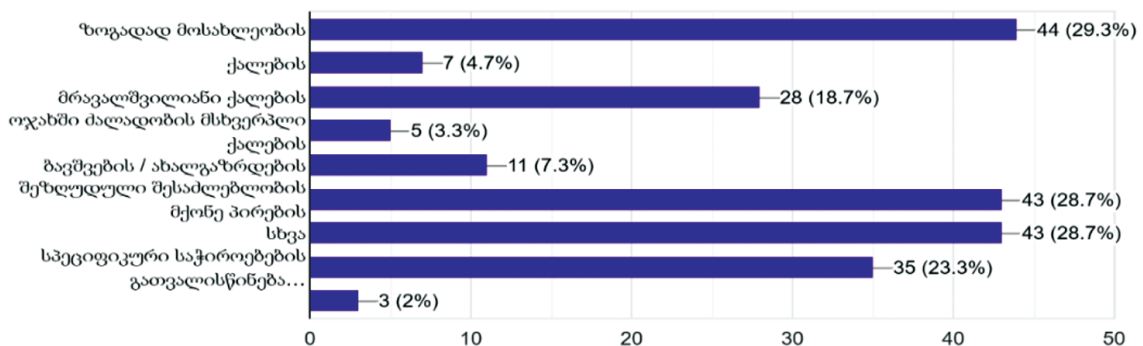
33,3%, ძალიან უკმაყოფილოა 2,7%. რესპონდენტების 36,7% თვლის, რომ ოჯახს თვითმმართველობამ კონკრეტული პრობლემა ნაწილობრივ მოუგვარა, 30,7% არ იცის მოგვარდა თუ არა. 12,7% თვლის, რომ უნდოდათ, თუმცა ვერ შეძლეს. 8,9% -ის აზრით პროცესი გაიწეა, 6% ამბობს რომ, არც უცდიათ.

რამდენად ეფექტურია მათი თანამშრომლობა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან



რესპონდენტების აზრით, მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა ძირითადად შემდეგი ჯგუფების საჭიროებებს ითვალისწინებს: ზოგადად მოსახლეობის - 29,35%, შშმ პირების - 28,7% და სხვა ჯგუფების - 28,7%, სპეციფიკური საჭიროებების პირების - 23,3%, მრავალშვილიანი ოჯახების - 18,7%, ბავშვების და ახალგაზრდების - 7,3%.

მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა ჩამოთვლილთაგან რომელი ჯგუფის საჭიროებებს ითვალისწინებს? (შეგიძლიათ აირჩიოთ ყველა სასურველი პასუხი)



კითხვაზე ადგილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობას სრულად აწვდის ინფორმაციას მის საჭიროებაზე/სერვისებზე, რესპონდენტებმა უპასუხეს: 49,3% - ნაწილობრივ აწვდის, 20,7% - არ აწვდის, 15,3% - აწვდის და 14,7%-ს არ აქვს პასუხი.

ჩალრმავებული ინტერვიუს ჩატარებისას აღმოჩნდა, რომ მერიის წარმომადგენელს მიაჩნია, რომ მოსახლეობის სპეციალური ჯგუფების საჭიროებების კვლევა ნამდვილად არასაკმარისია. საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრის აზრით, ასეთი კვლევებისა და ანალიზის პრაქტიკა მუნიციპალიტეტში, სამწუხაროდ, არ არსებობს. ეკონომისტ-ფინანსისტი მიიჩნევს, რომ თვითმმართველობის რესურსული შესაძლებლობიდან გამომდინარე, მიწოდებული სერვისები მორგებულია მოქალაქეების საჭიროებებზე, თუმცა, მეტი ეფექტიანობის მიღწევა შესაძლებელია რესურსების სწორად და სამართლიანად გადანაწილების შემთხვევაში. სსო ექსპერტი თვლის, რომ სერვისები, როლებსაც აწარმოებს თვითმმართველობა, განერილია თვითმმართველობის კოდექსში და მათი ადმინისტრირება სავალდებულოა. გარდა ამისა, სხვადასხვა მუნიციპალიტეტებს აქვთ სხვადასხვა ნებაყოფლობითი სერვისები და პროგრამები. მათი ეფექტურობის ხარისხი დამოკიდებულია ამ პროგრამების სახეობაზე.

მერიის წარმომადგენელს მიაჩნია, რომ მუნიციპალიტეტების მხრიდან მიწოდებული მომსახურების ეფექტიანობის ხარისხის შესწავლა დღეისათვის არასაკმარისად ხორციელდება.

საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრის აზრით, სამოქალაქო საზოგადოება და მოსახლეობის მცირე ნაწილი ჩართულია მონიტორინგის პროცესში, უფრო ინდივიდუალურად. ფინანსისტ-ეკონომისტი მიიჩნევს, რომ მუნიციპალიტეტის მხრიდან მონოდებული მომსახურების ეფექტიანობის შესწავლის მეთოდები არ არსებობს, იშვიათი გამონაკლისის გარდა. სსო ექსპერტის აზრით საკუთარი სერვისების ეფექტიანობის ხარისხის შესწავლა მუნიციპალიტეტების მხრიდან ძირითადად არ წარმოებს. არ ხდება არც კვლევა და არც ანალიზი, არც საკუთარი ძალებით და არც მოწვეული ექსპერტების გამოყენებით.

რესპონდენტთა აზრით აუცილებელია შემდეგი **ჯგუფების საჭიროების მეტი გათვალისწინება**. მერიის წარმომადგენლის აზრით დღეისათვის ყველაზე ხშირად გამოიყენება **მერების, საკრებულოს წევრების საჯარო შეხვედრები მოსახლეობასთან**. მნიშვნელოვანია გაიზარდოს მათი უშუალო, ინდივიდუალური შეხვედრები ადგილობრივ მოსახლეობასთან. საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრი მიიჩნევს, რომ მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლებთან შეხვედრა ხშირია, მაგრამ უფრო მეტად ხელისუფლების მიერაა დაგეგმილი და არა მოსახლეობის მიერ. ეკონომისტი-ფინანსისტის აზრით უნდა გაძლიერდეს და განვითარდეს არაფორმალური შეხვედრები, ანუ შეხვედრები ქვემოდან ზემოთ. სსო ექსპერტის აზრით, მოქალაქეებთან შეხვედრები მუნიციპალიტეტებში, ცხადია, ტარდება და ამ შეხვედრების აბსოლუტური უმრავლესობა ინდივიდუალური ხასიათისაა და პირად საჭიროებებზე არის გათვლილი.

მერიის წარმომადგენელი ფიქრობს, რომ **მუნიციპალიტეტებისა და დარგობრივი სამინისტროების კომპეტენციების გამიჯვნა** აუცილებელია. ეს საშუალებას მოგვცემს უფრო სწრაფად და ეფექტურად მოვაგვაროთ მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის წინაშე არსებული პრობლემები. პარლამენტის ყოფილი წევრის აზრით, ასევე, უნდა გაიზარდოს მუნიციპალიტეტის ადმინისტრაციულ ერთეულებში მერიის წარმომადგენლების უფლებები. ეკონომისტი-ფინანსისტის აღნიშნავს, რომ ეს გამიჯვნა უნდა შეეხოს ნყალმომარაგების საკითხს. სსო ექსპერტი თვლის, რომ ადგილობრივი სერვისები თვითმმართველობამ უნდა განახორციელოს და არა სამინისტროებმა.

ყველა ექსპერტი თვლის, რომ **იმ საკითხებში, რომელზეც არ ვრცელდება/ან ნაკლებად ვრცელდება თვითმმართველობის კომპეტენცია, შეფასების კრიტერიუმები**, ცენტრალური ხელისუფლება მეტად უნდა ითვალისწინებდეს ადგილობრივი წარმომადგენლობების და შესაბამისი სამსახურების მოსაზრებებს.

ფოკუს-ჯგუფის შეხვედრაზე საკრებულოს ყოფილმა წევრმა განაცხადა, რომ **თვითმმართველობის მიერ მინოდებული სერვისები** ადგილობრივი მოსახლეობის საჭიროებებს მეტ-ნაკლებად პასუხობს, პრიორიტეტების შესწავლა მხოლოდ ადგილობრივი თვითმმართველობის მიერ ხდება, მოსახლეობა ამ პროცესში ნაკლებადაა ჩართული. საბიუჯეტო ორგანიზაციის თანამშრომელი ამბობს, რომ სერვისების მინოდებას რაც შეეხება, დასუფთავება მეტ-ნაკლებად მუშაობს, მაგრამ მთელი რაიონის მასშტაბით მაინც არის ხარვეზი. სამწუხაროდ, სხვა სერვისებს არ იცნობს. სამშენებლო სფეროს წარმომადგენლის აზრით, სერვისები უფრო მეტად არის მოვალეობის მოხდის მიზნით, თვითონ მოსახლეობა არ არის ჩართული აქტიურად, შესაბამისად, არც არის მორგებული მოსახლეობის მოთხოვნებზე. რასაც გადაწყვეტენ, ეუბნებიან მათ მხარდამჭერებს - რამდენიმე კაცს, ისინიც თავს დაუქნევენ და საერთოდ არ იცნავენ, რას ეთანხმებიან. დიასახლისს მიაჩნია, რომ არის ერთი მუჭა ადამიანების ჯგუფი, რომლებსაც ეკითხებიან, მოილაპარაკებენ და მიიღებენ გადაწყვეტილებას. ეს უმრავლესობის აზრი არაა.

როგორც დისკუსიაზე მონაწილეთა ნაწილმა (ძირითადად, საჯარო მოხელეებმა) აღნიშნა, **თვითმმართველობის მინოდებული სერვისები** მეტ-ნაკლებად მორგებულია მოქალაქეების საჭიროებებზე. მარტოხელა დედას მიაჩნია, რომ სკოლამდელი სააღმზრდელო დაწესებულება ერთ-ერთი საუკეთესო გაერთიანებაა მუნიციპალიტეტში. მიმღები მშობელი თვლის, რომ ქუჩების დასუფთავება და ნარჩენების გატანა რეგულარულად მიმდინარეობს, თუმცა, მეწარმე მიიჩნევს, რომ საყანე ფართობებამდე მისასვლელი გზების შეკეთების პრობლემა ისევ დგას. ასევე ითქვა, რომ მონიტორინგისა და შეფასების პროცესში ადგილობრივი მოსახლეობა ნაკლებადაა ჩართული.

საბიუჯეტო ორგანიზაციის თანამშრომლის აზრით, „ამას წყვეტს რამდენიმე ადამიანი, შენ იძულებული ხარ, ამას დაეთანხმო. ჩემთან არავინ მოსულა და არ უკითხავს, გზა მირჩევნია თუ არხი.“ სამშენებლო სფეროს წარმომადგენელი ფიქრობს, რომ რადგან მოსახლეობის ჩართულობა არ ხდება, შესრულებაზე იგივე აისახება, მაგალითად, ინფრასტრუქტურაზე. მან მიუთითა აუდიტის დასკვნაზე: „რა საშინელებები წერია!“. დიასახლისი ამბობს: „აბსოლუტურად არაფერი მომიგვარეს“. სოციალურად დაუცველი მიიჩნევს, რომ თვითმმართველობის მიწოდებული სერვისები ნამდვილად არაა მორგებული საჭიროებებზე.

დისკუსიის მონაწილეებს მიაჩნიათ, რომ აუცილებელია მუნიციპალური ხარჯების გაზრდა, ძირითადად, სოციალური კუთხით, რადგან მოსახლეობის უმეტესობა უღარიბეს ფენას მიეკუთვნება, თუმცა, მათ ასევე აღნიშნეს, რომ აუცილებელია ინფრასტრუქტურული პროექტების (გზების მონესრიგება, ხიდების გაკეთება, კანალიზაციის მოწყობა, სანიაღვრე არხების ამონმენდა და სხვა) განხორციელება. ამასთან, მიაჩნიათ, რომ ქვეყნის ეკონომიკის განვითარებისათვის მნიშვნელოვანია მცირე მენარმეებისა და ფერმერების ადვოკატირება და მათი საჭიროებების შესწავლა. ადგილობრივ პროგრამებში თვითმმართველობამ უნდა გაითვალისწინოს მოსახლეობის უღარიბესი ფენები, შშმ პირები, მრავალშვილიანი ოჯახები, მარტოხელა დედები, ასევე ეკომიგრანტები.

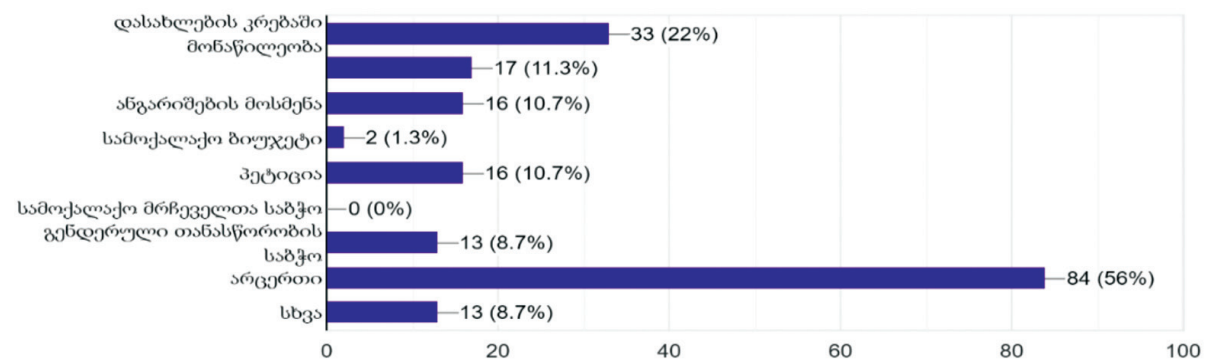
ინკლუზიურობა

კითხვაზე აცნობიერებენ თუ არა საჯარო მოხელეები მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობას, რესპონდენტთა 32,7% ფიქრობს, რომ არა, 30%-ს მიაჩნია, რომ ნაწილობრივ, მხოლოდ 16,7% თვლის, რომ კი და 20,7%-ს არა აქვს პასუხი.

მოქალაქეთა ჩართულობის ნახალისება/უზრუნველყოფა რესპონდენტთა 13,3%-ის აზრით ხდება ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრაში, 12,7% ესწრებოდა ბიუჯეტის განხილვას, 8,7% ჩართული იყო მუნიციპალური პროგრამების განხილვაში. უმრავლესობაზე მეტი, 58,7% ასახელებს სხვა საკითხებს.

რესპონდენტთა 56% არ მიუღია მონაწილეობა არანაირ სამოქალაქო აქტივობაში. 22% არის დასახლების საერთო კრების წევრი, 11,3% მონაწილეობს საკრებულოს სხდომებში რეალურად ან ვირტუალურად, 10,7% მონაწილეობდა ანგარიშის მოსმენაში ან პეტიციაზე მოაწერა ხელი.

სამოქალაქო მონაწილეობის რომელი ფორმა გამოგიყენებიათ (შეგიძლიათ დააფიქსიროთ რამდენიმე პასუხი)



სერვისების არადაამაყყოფილებელ შედეგებთან დაკავშირებული პრობლემების არსებობის შემთხვევაში შენიშვნის მიწოდების შესაძლებლობა არსებობდა 34,7% შემთხვევაში, არ არსებობდა 22% შემთხვევაში. არ ქონია სურვილი და არავისთვის მიუმართავს 43,35%-ს.

ვინც თვითმმართველობას მიმართა შენიშვნებით, მათგან 41,3%-მა ეს მოახერხა პირადი შეხვედრებით, მცირე ნაწილმა - წერილით, უფრო ცოტამ მუნიციპალურ ვებ გვერდზე პოზიციის დაფიქსირებით. 42,4% აფიქსირებს სხვა მეთოდებს.

რესპონდენტების 21,3% თვლის, რომ თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად მთავარი საჭიროებაა წარმომადგენლის პერიოდული შეხვედრა მოსახლეობასთან. 18%-ის აზრით - პროგრამების და ბიუჯეტის შემუშავებაში მოსახლეობის ჩართვა, 12,75%-ის აზრით კი მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება. 41,3% თვლის რომ სხვა რამაა საჭირო.

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

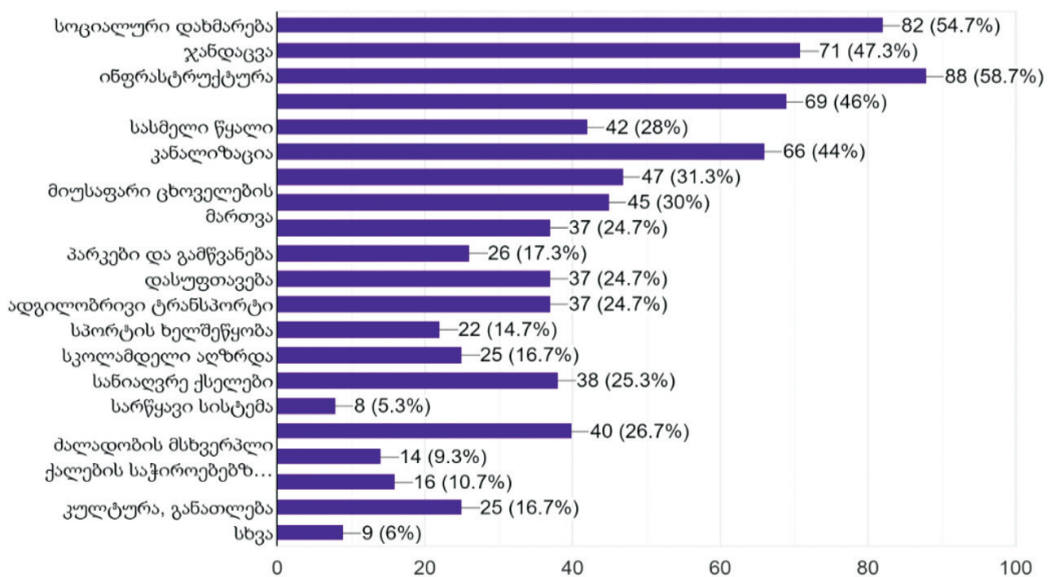


რესპონდენტების 46,7% თვლის, რომ ლანჩხუთში ამ სფეროში მომუშავე ერთზე მეტი არასამთავრობო ორგანიზაციაა. 40%-ის აზრით - ერთი და 13,3% თვლის, რომ სამზე მეტია. გამოკითხულების 44,7% საჯარო და არასამთავრობო სტრუქტურების ურთიერთობას ეფექტურად თვლის, 38% - ნაკლებად ეფექტურად, 10% - ძალიან ეფექტურად და 7,2% - არაეფექტურად.

კითხვაზე, რაში ხედავთ ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს საჯარო მმართველობი სრეფორმის განხორციელებაში, რესპონდენტების პასუხები შემდეგნაირად გადანაწილდა: მოსახლეობის საჭიროებათა მიტანა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან - 42,7%, მოსახლეობა - ხელისუფლების დიალოგის ფასილიტაცია - 38,7%, ადგილობრივი პრობლემების გადაწყვეტის ადვოკატირება - 27,3%, მოქალაქეთა უფლებების დაცვა - 25,3%, სოციალ-ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა - 18%, რეფორმის მიმდინარეობის მონიტორინგი - 21,3%.

გამოკითხულები თვლიან, რომ ადგილობრივმა ხელისუფლებამ თავისი ადამიანური და ფინანსური რესურსები უნდა მიმართონ ინფრასტრუქტურაზე (58,7%), სოციალურ დახმარებაზე (54,7%), ჯანდაცვაზე (47,3%), ეკონომიკური განვითარების გარემოს შექმნაზე (46%), კანალიზაციის გაყვანაზე (44%), ავარიული სახლების მონესრიგებაზე (44%), მიუსაფარი ცხოველების მართვაზე (30%).

როგელ მიმართულებაზე უნდა მიიხარტოს ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსები? (აღნიშნეთ 4-5 მიმართულება)



მერიის წარმომადგენლის აზრით, მუნიციპალიტეტებში ძირითადად გამოიყენება მონაწილეობის ისეთი ფორმები, როგორცაა: დასახლებების კრებები, საჯარო ანგარიშები, თუმცა, მოქალაქეების მონაწილეობა ადგილობრივ მართვაში საკმარისად ეფექტური არ არის. საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრის აზრით, მოსახლეობის მონაწილეობა ადგილობრივ მართვაში სუსტია და უფრო მეტად, ფორმალური. ეკონომისტ-ფინანსისტის აზრით მოქალაქეთა მონაწილეობა ადგილობრივ მართვაში მიზეზულია. მონაწილეობა, გამჭვირვალობა, ანგარიშვალდებულება და ინკლუზია არ წარმოადგენს ადგილობრივი ხელისუფლების და საზოგადოების ურთიერთობის მთავარ საყრდენს. სსო ექსპერტი თვლის, რომ დასახლებების კრებები მხოლოდ არასამთავრობო ორგანიზაციების ხელშეწყობით შეიქმნა სამ სოფელში. მუნიციპალიტეტს სურვილი არა აქვს სხვაგანაც შექმნას ეს მონაწილეობის ქმედითი წყარო, რადგან გაეზრდება ანგარიშვალდებულების ხარისხი. ეს კი არ მიაჩნია საჭიროდ.

მერიის წარმომადგენელი თვლის, რომ საჯარო და კერძო სექტორს შორის დღეისათვის არსებული თანამშრომლობა არა არის საკმარისად ეფექტური. მნიშვნელოვანია კერძო სექტორის პოტენციალის გამოყენება ამ მიმართულებით. საჭიროა რეგულარული კომუნიკაცია. შესაძლებელია შეიქმნას სპეციალური ჯგუფები (კომისიები), რომლებს იმუშავებენ ამ მიმართულებით. საქართველოს პარლამენტის ყოფილი წევრის აზრით, ასეთი მექანიზმები ამ ეტაპზე არის სუსტი. ეკონომისტ-ფინანსისტის აზრით, საჯარო მმართველობის რეფორმების კუთხით თანამშრომლობის ასეთი შემთხვევა არ ახსენდება. სსო ექსპერტი ამბობს, რომ სამწუხაროდ, გარდა ტენდერებში მონაწილეობისა, არანაირი თანამშრომლობა კერძო და საჯარო სექტორს შორის არ არსებობს.

ფოკუს-ჯგუფის დიკუსიის მონაწილეებს არ ჰქონიათ წინადადებების წარდგენის ან შეხვედრების მოწყობის მცდელობა. მიიჩნევენ, რომ მოსახლეობის მონაწილეობა ადგილობრივ მართვაში სუსტია და ფორმალური. ამიტომ აუცილებელია ადგილებზე უფრო მეტი შეხვედრების ორგანიზება და ჩატარება. მარტოხელა დედის თქმით, როცა თვითმმართველობის მოსახლეობასთან შეხვედრა გაიმართა მის სოფელში, მისთვის ამ შეხვედრის შესახებ არ უცნობებიათ. როგორც ჩანს, ქალები და შშმ პირები ნაკლებად არიან ჩართულები. საბიუჯეტო ორგანიზაციის თანამშრომლის აზრით, მონაწილეობა უსერიოზულესი პრობლემაა. მას ჰქონდა წინადადებები, მაგრამ აქტიურობა ვერ დაინახა და გული გაუტყდა, ვინაიდან, როცა ადამიანს ხელი აქვს ჩაქნეული, იგი არ ჩაერთვება და არც მონაწილეობას მიიღებს საქმიანობაში. დიასახლისი ამბობს, რომ შშმ პირებს არავენ ჩართავს. დიკუსიის მონაწილეთა უმრავლესობამ დასახლებების შეხვედრებში მიიღო მონაწილეობა, რამდენიმეს პეტიციაზე აქვს ხელი მონერილი. საკრებულოს ყოფილი წევრი თვლის, რომ ბიუჯეტის საჯარო განხილვისა და საჯარო ანგარიშების პრაქტიკა დანერგილია, თუმცა არაეფექტურია.

ფოკუს-ჯგუფის რესპონდენტთა აბსოლუტურ უმრავლესობას სმენია, თუმცა არ მონაწილეობდა არც გენდერულ, სამოქალაქო მრჩეველთა და არც სხვა საბჭოების საქმიანობაში.

მონაწილეები მიიჩნევენ, რომ საჯარო და კერძო სექტორს შორის თანამშრომლობა არა არის საკმარისად ეფექტური. აუცილებელია მეტი კომუნიკაცია, თანამშრომლობა და კერძო სექტორის პოტენციალის გამოყენება. სპეციალური ჯგუფები უნდა მუშაობდნენ ამ მიმართულებით. სწორედ, მათი დაინტერესებით და ურთიერთთანამშრომლობით მოხდება ინოვაციური ინიციატივებისა და პროექტების განხორციელება.

დასკვნები

გამფორმებლობა

- გამომდინარე რაოდენობრივი კვლევის დაბალი ცდომილებიდან, შეგვიძლია აღვნიშნოთ, რომ მოსახლეობის ნახევარს წარმოადგენა არა აქვს საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ;
- რეფორმის შესახებ ინფორმაციის გავრცელებაში უმთავრეს როლს თამაშობს არასამთავრობო და მედია ორგანიზაციები;

- არაინფორმირების გამო მოსახლეობის ნახევარზე მეტმა არ იცის გააუმჯობესებს თუ არა რეფორმა მუნიციპალურ სერვისებს, ან არ სჯერა ამის;
- ინფორმირებული მუნიციპალიტეტის ელექტრონული სერვისების შესახებ უმრავლესობაა;
- ელექტრონული სერვისების შესახებ ინფორმაციის ძირითადი წყაროები მუნიციპალური ვებ და სოციალური ქსელი, ასევე, არასამთავრობო ორგანიზაციებია;
- ძირითადად ელექტრონულ მომსახურებას იყენებენ ონლაინ განცხადებების საძიებლად და შესავსებად, ასევე, ბიუჯეტის შესახებ ინფორმაციის მისაღებად;
- მოსახლეობის მესამედმა არ იცის, რეფორმის პროცესში რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი მოსახლეობისადმი მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად;
- ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად ელექტრონულ სერვისებს არ იყენებს ათიდან ოთხი მოსახლე. ამის მიზეზი არაინფორმირება და ხელმიუწვდომლობაა;
- ადგილობრივ ექსპერტებს აქვთ ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ, თუმცა, თვლიან, რომ რეფორმა არა მხოლოდ ხელისუფლების სურვილია, არამედ ევროპასთან ასოცირების შეთანხმებით აღებული ვალდებულებაცაა;
- მიზეზი იმისა, რომ რეფორმა ნელი ნაბიჯებით მიდის წინ ისაა, რომ მუნიციპალიტეტებს არა აქვთ რეფორმის კონკრეტული სტრატეგია და განხორციელების გეგმა, ან რეფორმა არ არის ასახული არსებულ მუნიციპალურ სტრატეგიაში.

ეფექტიანობა

- მოსახლეობის ნახევრისთვის სრულიად უცნობია თვითმმართველობის უწყებებისთვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვის ეფექტურობა და 2/3 საერთოდ არ სარგებლობს ამ სერვისით;
- უმთავრესი მოთხოვნა არის სოციალური/ფულადი დახმარება და წყლის მიწოდება;
- მერის, საკრებულოს და წარმომადგენლის სერვისით არ არის უკმაყოფილო ნახევარზე ოდნავ მეტი მოსახლეობა;
- თვითმმართველობის მიერ კონკრეტული პრობლემის მოგვარებაზე ყოველი მეხუთე უკმაყოფილოა;
- მუნიციპალიტეტს აქვს პროგრამები, თუმცა, ამის შესახებ მოსახლეობა ნაკლებადაა ინფორმირებული და თვლის, რომ მათში ძირითადად მოსახლეობის ზოგადი პრობლემებია გათვალისწინებული. ნაწილის აზრით, ასევე, უპირატესად გათვალისწინებულია შშმპ და სხვა ჯგუფების საჭიროებები;
- ნახევარი თვლის, რომ მუნიციპალიტეტი ინფორმაციას მის საქმიანობაზე/სერვისებზე აწვდის მხოლოდ ნაწილობრივ.

ინკლუზიურობა

- საჯარო მოხელეები უმეტეს წილად ვერ აცნობიერებენ მოსახლეობის ჩართულობის მნიშვნელობას. მათ არ მიაჩნიათ, რომ ეს მნიშვნელოვანია;
- მოსახლეობა ძირითადად არ მონაწილეობს გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. უმეტესობას მცდელობაც კი არ ქონია ჩართულიყო პროცესში;
- მესამედზე ოდნავ მეტმა მიაწოდა თვითმმართველობას შენიშვნები უბნის შეხვედრების დროს;

- თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად მთავარი საჭიროებაა მათი წარმომადგენლის პერიოდული შეხვედრები და პროგრამების შემუშავებასა და ბიუჯეტირებაში ჩართულობა;
- ადგილობრივი პრიორიტეტების განხილვაში მოქალაქეები მეტ-ნაკლებად ჩართულები არიან. ეს განპირობებულია იმით, რომ თვითმმართველობას კანონით აქვს დავალებული სოფლის პროგრამის განხილვაში მოსახლეობის ჩართვა;
- ლანჩხუთში მუშაობს რამდენიმე აქტიური სამოქალაქო ორგანიზაცია. მათ აქვთ მუდმივი და ეფექტური თანამშრომლობა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან.

რეკომენდაციები

ბამჭვირვალობა

- უმნიშვნელოვანესია მუნიციპალიტეტმა შეიმუშაოს კომუნიკაციის სტრატეგია, რათა მოსახლეობა სრულად იყოს ინფორმირებული საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ. კომუნიკაციის სტრატეგიის უმნიშვნელოვანესი ფუნქცია უნდა გახდეს მოსახლეობის ცნობიერების ამაღლება მუნიციპალური სერვისების ელექტრონულად მიწოდების ეფექტურობის აღქმაში. მუნიციპალიტეტმა სტრატეგიის შემუშავების პროცესში, როგორც დაინტერესებული მხარეები, უნდა ჩართოს არასამთავრობო სექტორი და მედია საშუალებები;
- რადგან მოსახლეობა თვლის, რომ უმთავრესად ინფორმაციას ღებულობს არასამთავრობო სექტორისგან, უნდა გაძლიერდეს მისი, როგორც კომუნიკატორის როლი ამ პროცესში კონკრეტული პროექტების მეშვეობით, რომელსაც მეტი გამჭვირვალების მისაღწევად დააფინანსებს ადგილობრივი ბიუჯეტი;
- ინფორმაციის გავრცელების ძირითად წყაროებს მუნიციპალიტეტის მიერ უნდა დაემატოს ბეჭდვითი მედია, რომელიც მნიშვნელოვან როლს ასრულებს მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის ინფორმირებაში;
- მუნიციპალიტეტის მიერ შესაძლებელი უნდა გახდეს ისეთი ონლაინ სერვისების აქტივაცია, როგორცაა: მშენებლობის ნებართვა, სასოფლო და არასასოფლო მიწის რეგისტრაცია, ერთჯერად დახმარებებზე და სხვა მუნიციპალურ სერვისებზე რეგისტრირება. ეს არა მარტო გამჭვირვალებას, არამედ სერვისის რეალურ გაუმჯობესებას უზრუნველყოფს;
- უნდა გამარტივდეს ინფორმაციის მოძიების, შეკითხვების დასმისა და უკუკავშირის ელექტრონულად წარმოება. დაინტერესებულ პირებს შესაძლებლობა უნდა ჰქონდეთ, თუნდაც ვიდეო ფაილების მეშვეობით, აიმაღლონ ინფორმაციის მოპოვების უნარები და ცოდნა. უნდა გაიზარდოს მოსახლეობის ინფორმირებულობის ხარისხი ინფორმაციის არსებულ წყაროებზე. ეს საქმიანობა მუნიციპალიტეტმა უნდა განახორციელოს სფეროს კვალიფიციურ ექსპერტებთან და არასამთავრობო ორგანიზაციებთან ერთად;
- გამომდინარე იქედან, რომ მუნიციპალიტეტში 54 დასახლებაა, რომელთა 60%-ს ოფიციალური სტატისტიკის შესაბამისად ხელი არ მიუწვდება ონლაინ სერვისებზე, მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობამ განახორციელოს ადვოკატირება შესაბამის სტრუქტურებთან სოფლებში ინტერნეტ სერვისების მიწოდების მიმართულებით.

ეფექტიანობა

- სერვისების ელექტრონული ფორმით გაცემის ეფექტურობის გასაზრდელად აუცილებელია მუნიციპალიტეტის მიერ შემუშავდეს სრული ინფორმირების განხორციელების კონკრეტული გეგმა და ამავდროულად ელ.მთავრობის მარტივი და ადვილად გასაგები პროგრამული უზრუნველყოფა;
- მნიშვნელოვანია შეიქმნას მუნიციპალიტეტის არსებული სოციალური პროგრამების საჯაროობის და დაშვებადობის ელექტრონული მხარდაჭერა;
- მუნიციპალიტეტი არ ანარმოებს მოსახლეობის საჭიროებათა კვლევას, გარდა კანონით განსაზღვრული ვალდებულებისა, მოახდინოს პრობლემათა იდენტიფიცირება სოფლის მხარდამჭერი პროგრამების ფარგლებში;
- მნიშვნელოვანია, შეიქმნას ელექტრონული ონლაინ პლატფორმა, სადაც გამოქვეყნდება ანგარიშები და შესაძლებელი იქნება ეფექტური უკუკავშირის წარმოება მოსახლეობასთან;
- სავალდებულო უნდა გახდეს დასახლების საერთო კრებების რეგისტრაცია ყველა სოფელში. ეს ხარისხობრივად გაზრდის ანგარიშვალდებულებას და მონაწილეობას.

ინკლუზიურობა

- აუცილებელია, მუნიციპალიტეტის საკრებულომ და მერიამ შეიმუშაოს მოსახლეობასთან შეხვედრების მკაცრად განერილი და შესრულებადი გრაფიკი, რომელიც ორიენტირებული იქნება როგორც მოსახლეობის წარმომადგენლების ჩართულობაზე, ასევე, ხელისუფლების ანგარიშგებაზე პერმანენტულად და კონკრეტულ დასახლებაში;
- მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობისა და მოსალოდნელი შედეგების გააზრებისთვის და უნარ - ჩვევების მისაღებად უნდა განხორციელდეს საჯარო მოხელეების ტრენინგი ისეთ თემებზე, როგორცაა „კომუნიკაცია, ფასილიტაცია და პრეზენტაცია“, „მონაწილეობითი პროგრამები და ბიუჯეტირება“, „შეხვედრების ორგანიზება და ონლაინ კომუნიკაციის მეთოდები“;
- მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტის მიერ ამოქმედდეს დასახლების საერთო კრებები. ეს კარდინალურად გაზრდის როგორც მოსახლეობის ჩართულობას, ასევე, საჯარო სტრუქტურების ანგარიშვალდებულებას;
- უნდა შემუშავდეს მოსახლეობისთვის ონლაინ სერვისების განვითარების პლატფორმები და შესაძლებლობები;
- ადგილობრივმა არასამთავრობო ორგანიზაციებმა უნდა გააგრძელონ მოსახლეობის ადვოკატირების პროექტები ადგილობრივ და ცენტრალურ ხელისუფლებასთან.
- ბიუჯეტის დაგეგმვისას ადგილობრივმა ხელისუფლებამ მეტი ყურადღება უნდა მიაქციოს ინფრასტრუქტურის მოწესრიგებასა და სოციალურ პროგრამებს.

ბურიის რეგიონი

ანგარიში განსაკუთრებული
მოთხოვნილებების მქონე მოსახლეობის
საჭიროებების შეფასების შესახებ
ოფურბეთის მუნიციპალიტეტი



ბურიის რეგიონში საჭიროებათა შეფასების ჩატარებაზე,
ანგარიშის მომზადებასა და რეაქტირებაზე პასუხისმგებელია
იმერეთის მხარის მეთვლიყვეთა კავშირი „სპექტრი“



www.spectri.org.ge

შესავალი

საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე, „საქართველო-ევროკავშირის ასოცირების შესახებ შეთანხმების“ თანახმად, ქვეყანამ 2015 წლიდან დაიწყო სიღრმისეული რეფორმები საჯარო მმართველობისა და საჯარო სამსახურის მიმართულებით.

რეფორმის წარმატებით განსახორციელებლად შემუშავდა საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020 (PAR), რომლის ახალ, 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმაში ადგილობრივი თვითმმართველობის მიმართულებით გათვალისწინებულია ორი ძირითადი ამოცანა: ა) *თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების გაფართოება*; ბ) *ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება*¹.

საჯარო მმართველობის რეფორმის ადგილობრივ დონეზე ეფექტური განხორციელების ხელშეწყობისთვის კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“, მენარმე 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“.

წინამდებარე კვლევაში მოცემულია ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის მოქალაქეთა ადგილობრივი საჭიროებების კვლევის მასალები საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) სამოქმედო გეგმის მონიტორინგის კონტექსტში.

კვლევა განხორციელდა იმერეთის მეცნიერთა კავშირ „სპექტრის“ ხელმძღვანელობით. კვლევის შედეგად მიღებული რეკომენდაციები და წინადადებები საფუძვლად დაედება პროექტის ფარგლებში შექმნილი სამუშაო ჯგუფების ადვოკატირების სტრატეგიებს და თვითმმართველობასთან თანამშრომლობას მოქალაქეთა საჭიროებების გათვალისწინებისთვის.

კვლევის მიზანი: კვლევის მიზანს წარმოადგენს ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში მცხოვრებ მოქალაქეთა ადგილობრივი საჭიროებების და საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ საზოგადოების ინფორმირებულობის, ელექტრონული მომსახურების გამოყენების ხარისხის ანალიზი; მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის კონკრეტული შედეგების და გამოწვევების განსაზღვრა; PAR სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული ამოცანების განხორციელებაში თვითმმართველობის წარმომადგენლების, ექსპერტების, მოქალაქეების დამოკიდებულების და ხედვების გამოვლენა უკეთესი მომსახურების საკითხთან მიმართებით.

კვლევის მეთოდოლოგია: კვლევა განხორციელდა ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში 2020 წლის აპრილში. კვლევის საველე სამუშაო ჩატარდა ორგანიზაციების - „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“ და „განათლებისა და თანასწორობის ცენტრი“ - მიერ.

პროექტის პარტნიორების შეთანხმებით, მოქალაქეთა საჭიროებების გამოვლენა მოხდა რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდით, ინფორმაციის მოსაპოვებლად წინასწარ შემუშავებული კითხვარების საფუძველზე, რომელიც ადგილობრივი ხელისუფლების საქმიანობის შეფასების სამ კრიტერიუმს (გამჭვირვალობა, ეფექტიანობა, ინკლუზიურობა) და 34 სხვადასხვა ინდიკატორს აერთიანებს. კვლევამ მთლიანობაში მოიცვა 178 რესპონდენტი. რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოიკითხა 150 რესპონდენტი, ჩატარდა 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტებთან და 4 ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია ადგილობრივ სოციალურ ჯგუფებთან. თვისებრივმა კვლევამ მოიცვა 28 რესპონდენტი.

შერჩევა - კვლევის მიზნების მისაღწევად, **რაოდენობრივი კვლევისთვის** კვოტური შერჩევა

¹ საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა 2019-2020, გვ.10 ხელმისაწვდომია -<https://bit.ly/2XbKQwB>

განხორციელდა სხვადასხვა ნიშნით: ასაკის, სქესის, განსაკუთრებული სტატუსის გათვალისწინებით. გამოკითხვის ჩასატარებლად შედგა კითხვარი, რომელიც დაყოფილი იყო სამ მიმართულებად: გამჭვირვალობა, ეფექტიანობა, ინკლუზიურობა და, ძირითადად, მოიცავდა დახურულ შეკითხვებს. როგორც პირისპირ ინტერვიუ, ასევე დისტანციური სატელეფონო და ელექტრონული გამოკითხვა ჩატარდა ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის გენერალური და შერჩევითი ერთობლიობით გათვალისწინებულ 150 რესპონდენტთან. კვლევის ინსტრუმენტი - სტრუქტურირებული კითხვარი, რომელიც დამუშავდა ელექტრონული პლატფორმა Google Forms-ით.

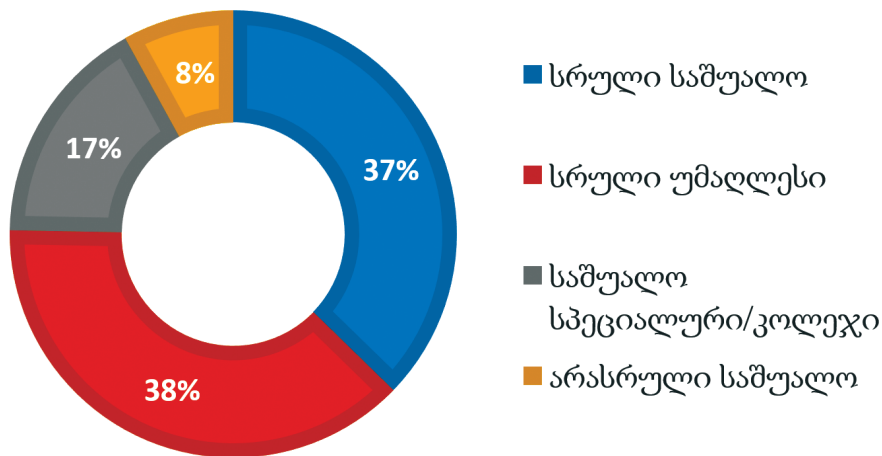
სამიზნე სეგმენტი - ახალგაზრდები, სოციალურად დაუცველი პირები, ეთნიკური უმცირესობები, მცირე მენარმეები, იძულებით გადაადგილებული პირები, შშმ პირები.

თვისებრივი ინფორმაციის სამიზნე ჯგუფებს წარმოადგენდნენ ქალები, შშმ ბავშვების მშობლები, პენსიონრები, მცირე მენარმეები, მედიცინის მუშაკები, პედაგოგები, დიასახლისები. სიღრმისეული ინტერვიუ ჩატარდა მუნიციპალიტეტის მერიისა და საკრებულოს წარმომადგენლებთან, სოფლად მცხოვრებ ინდემნარმესთან, არასამთავრობო ორგანიზაციის ხელმძღვანელთან.

ძირითადი ინფორმაცია

რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა 56.7% ქალია, 43.3% - კაცი. მონაწილეთა ასაკობრივი კატეგორია შემდეგი პროცენტულობით გადანაწილდა: 18-34 წლამდე - 52.7%, 35-64 წლამდე - 42%, 65 წელზე მეტი - 5.3%. გამოკითხულთაგან 23.4% სოციალურად დაუცველია; 10% - ეთნიკური უმცირესობის წარმომადგენელი; 5.3% - შშმ პირი; 4% - იძულებით გადაადგილებული პირი. რესპონდენტთა განათლების მაჩვენებლები მოცემულია დიაგრამაზე:

რესპონდენტის განათლება



რესპონდენტთა სამუშაო სტატუსის პროცენტული მაჩვენებელია: უმუშევარი - 24%; საჯარო მოხელე/სახელმწიფოს მიერ დაქირავებული პირი - 12%; პენსიონერი - 7.3%; თვითდასაქმებული/მენარმე - 16.7%; საბიუჯეტო ორგანიზაცია - 3.3%; არასამთავრობო ორგანიზაცია - 7.3%; კერძო სექტორი - 22%; სტუდენტი/მოსწავლე - 7.3%.

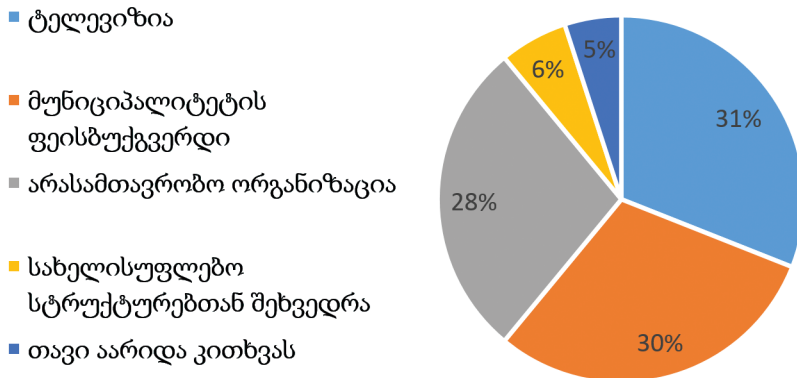
ოჯახის საშუალო თვიურ შემოსავალში, ნებისმიერი ფულადი შემოსავლის ჩათვლით, უმეტესად ფიგურირებს 501-დან 900 ლარამდე მაჩვენებელი.

მამჭვირვალობა

ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში ჩატარებულმა კვლევამ თვალსაჩინო გახადა საჯარო მმართველობის რეფორმის ცნობადობა, მის შესახებ ინფორმირებულობის ხარისხი, ელექტრონული მომსახურების გამოყენება და მისი გავლენა ღია და გამჭვირვალე ადგილობრივ მართვაზე; ამ კუთხით არსებული მიღწევები და გამოწვევები.

ირკვევა, რომ გამოკითხულ რესპონდენტთა 16%-ს აქვს ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ; 45.3%-მა დააფიქსირა, რომ ნაწილობრივ აქვს; 38.7% არ ფლობს ინფორმაციას. მათ, ვინც დადებითი პასუხი მონიშნა, ინფორმაციის მიღების წყაროდ, უფრო ხშირად, დაასახელეს ტელევიზია; მუნიციპალიტეტის ფეისბუქგვერდი; არასამთავრობო ორგანიზაცია. ნაკლებად - სახელისუფლებო სტრუქტურებთან შეხვედრა (იხ. დიაგრამა).

საიდან ბაიგეთი რეფორმის შესახებ?



თვისებრივი კვლევის მონაცემებმა გაამყარა რაოდენობრივი კვლევით მიღებული ინფორმაცია, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმასა და მომსახურების გაუმჯობესების ადგილობრივ ღონისძიებებზე მოქალაქეების მხოლოდ გარვეული ნაწილია ინფორმირებული.

კვლევაში ჩართული ექსპერტების შეფასებით, ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მომსახურების პილოტირებამ მნიშვნელოვნად გააუმჯობესა მოქალაქეთათვის სერვისების მიწოდება, საქმისწარმოება, ელექტრონული შესყიდვები და სხვა შიდა ინფორმაციის ცირკულაცია; ხელი შეუწყო მოქალაქეებისთვის სხვადასხვა პროცედურების გამარტივებას და განაპირობა ინფორმირების შედარებით მაღალი სტანდარტები, უფრო უშუალო კომუნიკაცია.

„თვისმმართველობებში საკმაოდ კარგად დაინერგა ერთიანი ელექტრონული სისტემა. მან ხელი შეუწყო ბიუროკრატიული ბარიერების ნგრევას და ეფექტური გახადა დროის მენეჯმენტი. შეიქმნა მუნიციპალიტეტის ვებგვერდი და მოქალაქეებისთვის ყველა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია ხელმისაწვდომი გახდა“ - საკრებულოს წევრი.

„ამ სისტემის დამსახურებით დროის მნიშვნელოვანი დაზოგვა მოხდა. მუნიციპალიტეტის სხვადასხვა ერთეულიდან მოკლე ვადაში ხდება ინფორმაციის გაცვლა და, შესაბამისად, მოქალაქეების საჭიროებების დაკმაყოფილება“ - მერიის წარმომადგენელი.

გააუმჯობესებს თუ არა საჯარო მმართველობის რეფორმა მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს: გამოკითხულთა 52% თვლის, რომ გააუმჯობესებს, ხოლო 40.7%-ს უჭირს პასუხის გაცემა. მხოლოდ 2% ფიქრობს, რომ ვერ გააუმჯობესებს. 5.3%-ის აზრით - ნაკლებად გააუმჯობესებს.

კვლევის მონაწილე მოქალაქეთა გარკვეულ ნაწილს სმენია საჯარო სამსახურის რეფორმის თაობაზე და აქვს წარმოდგენა ელექტრონული მომსახურების სპეციფიკაზე. მათი შეფასებით, ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესებისთვის მას დიდი მნიშვნელობა აქვს.

„ჩვენთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია მსგავსი რეფორმების წარმატებით განხორციელება. მით უმეტეს, მოსახლეობის ნახევარზე მეტი სოფლად, ან სოფლის ტიპის დასახლებებში ცხოვრობს. ის აუცილებლად შეცვლის მათი ცხოვრების დონეს, შეამცირებს ბიუროკრატias და გაზრდის მართვაში ჩართულობის ხარისხს, კონტროლს“ - ინდემნარმე.

მონყვლადი ჯგუფების წარმომადგენლებს უჭირთ ელექტრონული მომსახურების შეფასება, თუმცა მათი მოლოდინი ოპტიმისტურია:

„რომ გითხრათ, მთლად ასე ბოლომდე ჩახედული არ ვარ, რომ შევაფასო, კარგად მიდის, თუ ცუდად მიდის. ყოველ შემთხვევაში, ცხადია, რომ ამ რეფორმის შემდეგ უფრო უკეთ შეგვეძლება ურთიერთობა მათთან [მერია, საკრებულო], სერვისების გამჭვირვალობის, თუნდაც ინფორმაციის გამოთხოვნის დონეზე, ან თუნდაც ჩვენი განცხადება რომ უფრო დროულად განიხილონ“ - შშმ ბავშვის მშობელი.

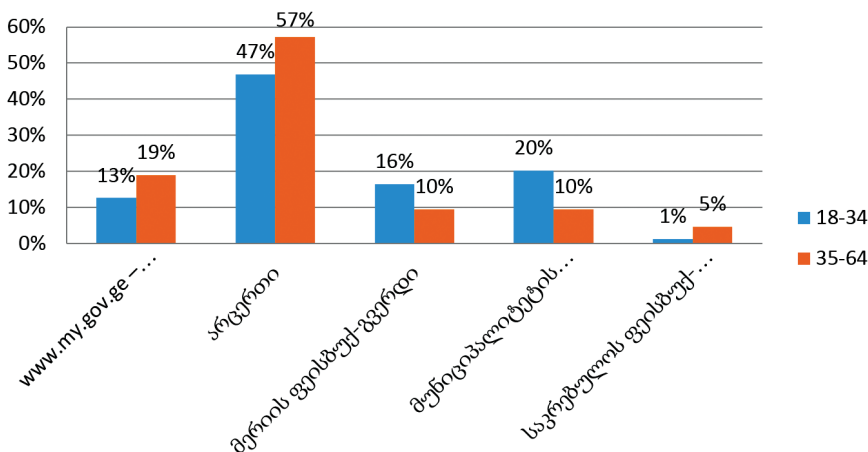
რაოდენობრივი კვლევის მიხედვით, ელექტრონული სერვისების შესახებ გამოკითხულთა 17.3% ინფორმირებულია, 31.3% არ არის ინფორმირებული, 44% მეტნაკლებად ინფორმირებულია, 7.4% არ არის დაინტერესებული საკითხით.

საინტერესოა, რომ ინფორმაცია ელექტრონულ სერვისებზე 33.3%-მა მუნიციპალიტეტის ფეისბუქ ან ვებგვერდიდან მიიღო, 24.7%-მა არასამთავრობო ორგანიზაციებისგან, 18.7%-მა ტელევიზიის საშუალებით. გამოკითხულთა 23.3% ინფორმირების სხვა წყაროებს ასახელებს. მათ შორისაა მობილური აპლიკაცია, ასევე - ოჯახის წევრები, მერის წარმომადგენელი, მეგობრები.

ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად გამოკითხულთა 53.3% არ იყენებს არცერთ ელექტრონულ სერვისს, 14.7% იყენებს www.my.gov.ge/მოქალაქის პორტალს, ასევე 14.7% - მუნიციპალიტეტის ოფიციალურ ვებგვერდს, 13.3% - მერიის ფეისბუქგვერდს, 2.7% -საკრებულოს ფეისბუქგვერდს. ყველაზე ნაკლებად იყენებენ მოქალაქეები სამხარეო ადმინისტრაციის ვებგვერდს - 1.3%.

საინტერესოა კვლევის რესპონდენტთა პასუხების ანალიზი ასაკობრივი კატეგორიის მიხედვით: 18-დან 34 წლამდე ახალგაზრდები უფრო მეტად იყენებენ მუნიციპალიტეტის ოფიციალურ ვებგვერდს და მერიის ფეისბუქგვერდს. 35-64 წლამდე რესპონდენტები - მოქალაქის პორტალს. ორივე ჯგუფში ნაკლებია დაინტერესება საკრებულოს ფეისბუქგვერდით. (იხ. დიაგრამა)

ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად, რომელ ელექტრონულ სერვისს იყენებთ?



საკვლევ კითხვაზე - „ბოლო წლის განმავლობაში რომელი მუნიციპალური ელექტრონული მომსახურება გამოგიყენებიათ“, - ინფორმაციის მიღებისას რესპონდენტთა ორი ტიპი გამოიკვეთა: ადამიანები, რომლებსაც ანკეტაში ჩამოთვლილი მომსახურებები გამოუყენებიათ

(მათი ჯამური რიცხვი შეადგენს 43.8%) და რესპონდენტები, რომელთაც არ აქვთ სათანადო უნარები, ხელი არ მიუწვდებათ ან არ აინტერესებთ ელექტრონული მომსახურება (66.2%).

დასახელდა ელექტრონული მომსახურებით სარგებლობის პროცესში ხელისშემშლელი ობიექტური და სუბიექტური მიზეზები. რესპონდენტთა საკმაოდ დიდი ნაწილი მიესალმება მომსახურების ახალი სტანდარტების დანერგვას, მაგრამ აცხადებს, რომ ეს მომსახურება მათთვის ხელმისაწვდომი არ არის: **„ინტერნეტი ვისაც არ აქვს, ის რას იზამს?!“ (სოციალურად დაუცველი ქალი). „რომ გააუმჯობესებს [მომსახურებას], ამას საუბარიც არ უნდა, გააუმჯობესებს, მაგრამ მეტნაკლებად. ვისაც, ახლა, წვდომა და საშუალება აქვს, იმათთვის გაუმჯობესებულია, რა თქმა უნდა, მაგრამ პირადად ჩემთვის - არ არის გაუმჯობესებული, იმიტომ რომ მე არ მაქვს წვდომა ინტერნეტზე“ - სოფლად მცხოვრები ქალი.**

საკითხის გადაწყვეტა, რესპონდენტთა აზრით, შეიძლება მასობრივი ინტერნეტიზაციით, რომელზეც საუბარი ხშირადია: **„სხვათაშორის, ამ ინტერნეტზე ამბობდენ, რომ ყველა ოჯახში შეჰყავთო. იყო შარშან ასეთი დაპირება. თუკი ინტერნეტი ყველა ოჯახში შევა, მაშინ ეს პრობლემაც არ იქნება. პრესას მე ვერ ვკითხულობ, არა მაქვს, ველარ ვყიდულობ“ - პენსიონერი ქალი.**

თვისებრივი კვლევის რესპონდენტთა აზრით, ელექტრონული რესურსების სრულფასოვან გამოყენებას აბრკოლებს სათანადო უნარების არქონაც. რიგით მოქალაქეებში მომსახურების პოპულარიზაციის გარდა, მნიშვნელოვანია ამ მომსახურების გამოყენების ჩვევის ჩამოყალიბება. საჭიროდ მიიჩნევენ თვითმმართველობის პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლებასაც.

„თვითმმართველობაში დასაქმებული ადამიანები, რომლებიც უშუალოდ ამ სერვისების მიმწოდებლები არიან, ასევე საჭიროებენ გადამზადებას, რომ აღნიშნული მომსახურება უფრო მოქნილი და ხელმისაწვდომი გახდეს“ - ადგილობრივი სსო-ს წარმომადგენელი.

ელექტრონული მმართველობის წარმატებული პრაქტიკის მაგალითად მოყვანილი იქნა მონანილეობითი ბიუჯეტის ელექტრონული მართვა, რომლითაც ოზურგეთი გამოირჩევა ბევრი სხვა მუნიციპალიტეტების ფონზე.

„ელექტრონული მართვის სისტემას საკმაოდ წარმატებულად იყენებს ოზურგეთის მუნიციპალიტეტი, ამის თვალსაჩინო ინდიკატორია მონანილეობითი ბიუჯეტის შემუშავების პროცესში მისი როლი“ - მერიის წარმომადგენელი.

ოზურგეთში შესაძლებელია თვითმმართველობისთვის საბიუჯეტო ინიციატივების ელექტრონულად წარდგენა, თუმცა, ამის შემდეგ ხდება თუ არა დიალოგის გაგრძელება, განხილვა, დისკუსიები, რესპონდენტთა აზრი გაიყო: ზოგიერთი მიიჩნევს, რომ ხელისუფლება ზოგჯერ უპასუხოდ ტოვებს მოქალაქეთა ინიციატივებს:

„დიდი აქტიურობა არ შემიმჩნევია. მეტიც, სოციალურ პლატფორმებზე თვითმმართველობაში მცხოვრები მოქალაქის აზრის გამოხატვის შეზღუდვის შემთხვევებიც ფიქსირდება, თუ ის არ ემთხვევა გამავერცელებლის ტონს, ან კრიტიკულია“ - სოფლად მცხოვრები ინდემწარმე.

მნიშვნელოვნად იქნა მიჩნეული საზოგადოების მოტივირება მოქალაქეთა მიერ მუნიციპალიტეტში მიმდინარე პროცესებსა და სერვისებზე ამომწურავი ინფორმაციის მისაღებად და, საერთო მოსაზრებით, ამით ხელისუფლება თვითონ უნდა იყოს დაინტერესებული:

„აღბათ, პირველ რიგში, მუნიციპალური სამსახურების და მერის წარმომადგენლების ინფორმირება უნდა მოხდეს და მათ დაევალოთ კომუნიკაციის მონესრიგება, მოსახლეობამდე ინფორმაციის მიტანა და უკუკავშირი“- მცირე მენარმე .

რაოდენობრივ კვლევაში გამოიკვეთა რესპონდენტთა მოსაზრება, თუ რაზე უნდა გაკეთდეს ფოკუსი მომსახურების გასაუმჯობესებლად: 26.7% უპირატესობას ანიჭებს სახელმწიფო

ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროულ და სრულფასოვან ინფორმირებას; 24.7% განსაკუთრებით მონაცვლადი ჯგუფების (მაგ. მრავალშვილიანი და მარტოხელა დედების, ძალადობის მსხვერპლი ქალების, ბავშვების, შშმ პირების და სხვა) საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზებას თვლის მნიშვნელოვანად; 16.7%-ს უჭირს პასუხის გაცემა, 15.3% ერთ-ერთ პრიორიტეტად მიიჩნევს მომსახურების მიღების პროცესის გამარტივებას, 11.3%-ის აზრით, საჭიროა საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის ზრდა.

მოქალაქეები ერთხმად აღნიშნავენ, რომ ქვეყანაში კოვიდ-19-ის პანდემიასთან დაკავშირებული მოვლენებმა თვალნათლივ აჩვენა, რამდენად დიდი მნიშვნელობა აქვს ელექტრონული მომსახურების გამართულ სისტემას.

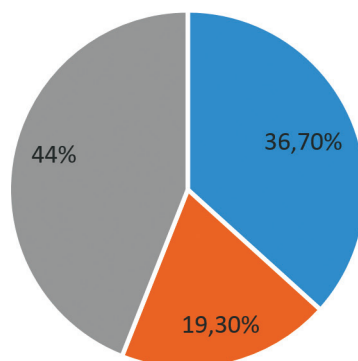
„მგონი, ამ პანდემიის შემდეგ ბევრად მნიშვნელოვანი გახდება ონლაინ-მომსახურებები და ონლაინ-რესურსები. ჩემი აზრით, ამაზე ძალიან ბევრი ადამიანი დაფიქრდება, იმიტომ, რომ ეს ამდენად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა. ეს მომავალს შეცვლის“
- პედაგოგი ქალი.

ეფექტიანობა

კვლევის ერთერთი მიმართულება იყო ადგილობრივი ხელისუფლების საქმიანობის ეფექტიანობისადმი მოქალაქეების დამოკიდებულების გამოვლენა და ამ კუთხით მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა. განხილული იყო ადგილობრივი ხელისუფლებისადმი ნდობის ხარისხი; კმაყოფილება ადგილობრივი პროგრამებითა და სხვა მომსახურებით (მათ შორის ელექტრონული სერვისებით), ადგილობრივი ხელისუფლების ანგარიშვალდებულებით.

თვითმმართველობის უწყებისთვის ელექტრონული ფორმით მიმართვა გამოკითხულთა 36.7%-ისთვის მარტივი, 19.3%-ისთვის რთული პროცედურებია, ხოლო 44%-ს პასუხის გაცემა უჭირს.

რამდენად იოლია თვითმმართველობის უწყებისთვის სერვისის მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა?



- მარტივი პროცედურებია
- რთული პროცედურებია
- მიჭირს პასუხის გაცემა

გენდერული ნიშნით მონაცემთა ჩაშლის შემთხვევაში, მომსახურების პროცედურებს რთულად მიიჩნევს კვლევის მონაწილე კაცების 21,5%, ხოლო ქალების 17,6%.

გაირკვა, რომ ბოლო ერთი წლის განმავლობაში სასურველი უწყების ნამომადგენელთან შესახვედრად ელექტრონული ჩანერა გამოიყენა გამოკითხულთა მხოლოდ 9.3%-მა. რესპონდენტთა ძირითად ნაწილს (79.3%) არ გამოუყენებია; 11.4%-ს არ ჰქონდა ამის შესახებ ინფორმაცია.

რესპონდენტებმა ისაუბრეს იმ ჯგუფების საჭიროებებზე, ვინც თვითმმართველობის განსაკუთრებული ზრუნვის ქვეშ უნდა იყვნენ. ხაზგასმული იყო სოფლად მცხოვრები შშმ პირების

მაღალი მონაცვლადობა: ისინი იმ სიკეთეებითაც კი ვერ სარგებლობენ, რაც ხელმისაწვდომია ქალაქში მცხოვრები შშმ პირებისთვის:

„ცხადია, პრობლემურია ქალთა, შშმ პირთა ჩართულობის საკითხი. პირველ რიგში, აღსანიშნავია, რომ როგორც ცენტრებში, ასევე სოფლად, ადმინისტრაციული შენობები არ არის ადაპტირებული, რადგან შეხვედრების დიდი ნაწილი სწორედ ამ სივრცეებში ტარდება, ეს ავტომატურად იწვევს შშმ პირთა ჩართულობის გამო-რიცხვას“ - პედაგოგი ქალი.

„არ არსებობს ისეთი სოციალურად დაუცველის ოჯახი, სადაც შშმ პირი არ ჰყავთ. ასეთ ოჯახებზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი. ესენი, ძირითადად, დამოკიდებული არი-ან სახელმწიფოზე, იმიტომ რომ სამუშაო არ აქვთ. ისეთ ხალხს მოუხსნეს დახმარე-ბა, შეგეცოდებათ!“ - სსო-ს წარმომადგენელი.

გამოიკვეთა სხვა მონაცვლადი ჯგუფებიც:

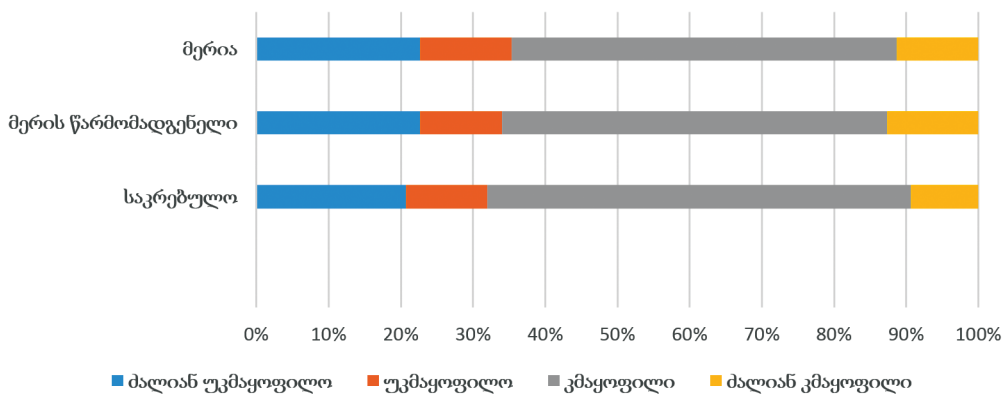
„განსაკუთრებით ოჯახში ძალადობის მსხვერპლ ქალებზე გავაკეთებდი აქცენტს. მათ ხშირად აქვთ საცხოვრისის პრობლემა. დღეს არსებული რიგი პროგრამები არის გენდერულად მგრძობიარე, მაგრამ ეს საკმარისი არაა“ - ბიზნეს-პროექტის მენე-ჯერი.

რაოდენობრივი კვლევის მასალებით, რესპონდენტთა აზრი ორად გაიყო საკითხზე, ითვა-ლისწინებს თუ არა მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა მოქალაქეთა კონკრეტული ჯგუ-ფების საჭიროებებს. 39.3% ფიქრობს, რომ მთლიანად მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის სა-ჭიროებების გათვალისწინება ხდება, 34.7%-ის აზრით სპეციფიკური საჭიროებების გათვა-ლისწინება ნაკლებად ხდება. თანაბარი პროცენტული მაჩვენებელი აქვს შშმ პირების (22%) და მრავალშვილიანი ქალების (22%) კატეგორიას (კვლევაში მონაწილე პირებს მოცემულ კითხვაზე რამდენიმე პასუხის მონიშვნის უფლება ჰქონდათ).

რესპონდენტებმა დაასახელეს საკითხები, რაზეც ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მიუმარ-თავთ ადგილობრივი თვითმმართველობისთვის. ყველაზე ხშირად ესაა სოციალური დახმარე-ბა (24.7%); ჯანდაცვა (22%); მინის გაფორმება (21.3%) და სახურავის შეკეთებასთან დაკავ-შირებული საკითხები (11%).

მოქალაქეებმა გამოხატეს თავიანთი დამოკიდებულება ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის მერის, საკრებულოს და მერის წარმომადგენლის მიერ განეული მომსახურებისადმი (იხ. დიაგრამა)

მომსახურებით კმაყოფილების ხარისხი



კვლევის მონაწილეებმა დააფიქსირეს, რამდენად მოხდა მათი ოჯახების საჭიროებების დაკმა-ყოფილება თვითმმართველობის მხრიდან. გამოკითხულთა 17.3% აღნიშნავს, რომ პრობლემები, რომლის თაობაზეც მიუმართავთ თვითმმართველობისთვის, სრულად მოუგვარეს; 35.3% აფიქ-სირებს, რომ პრობლემების მოგვარება ნაწილობრივ მოხდა; 28.7%-ს არ აქვს პასუხი კითხვაზე;

9.3% ფიქრობს, რომ მოგვარების პროცესი დროში გაიწელა. მათი რიცხვი, ვინც თვლის, რომ მოგვარების მცდელობაც არ ჰქონიათ, შეადგენს 4%-ს. 3.3%-მა აღნიშნა, რომ მათი საჭიროებიდან ადგილობრივ ხელისუფლებას არცერთი პრობლემა არ მოუგვარებია.

მოქალაქეებმა შეაფასეს თვითმმართველობის ანგარიშვალდებულების საკითხი. 26% მიიჩნევს, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება საზოგადოებას სრულად აწვდის ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე.

მთლიანობაში, თვითმმართველობაში მონიტორინგის და შეფასების მეთოდოლოგიის ნაკლები ცოდნა სერიოზულ გამოწვევად დასახელდა, თუმცა საკითხის მიმართ დამოკიდებულება ერთგვაროვანი არ იყო: მერის წარმომადგენლის აზრით - „კვლევისა და ანალიზის პრაქტიკა ზოგადად მუნიციპალიტეტების ყველაზე სუსტი მხარეა და აუცილებლად საჭიროებს განვითარებას“. საკრებულოს წარმომადგენელმა კი მოიყვანა კონკრეტული მაგალითები, როგორ ხდება საჭიროებათა კვლევების ორგანიზება:

„ვიყენებთ ფოკუს-ჯგუფების გამოკითხვებს ყველა პრინციპის დაცვით, რაც საშუალებას გვაძლევს, დავინახოთ შეუღებულად, ობიექტური რეალობა“; „...გამოკითხვა-ინტერვიუები, ფოკუს-ჯგუფების შექმნა, სამეზობლოს შეკრება, ახალგაზრდების საბჭო და ა.შ. ყველა ის მექანიზმია, რასაც აქტიურად ვიყენებთ“.

მოქალაქეებმაც გაიხსენეს სერვისების შეფასების ღონისძიებები:

„გამოხმაურებებს ითხოვდნენ მომსახურებაზე, ერთი-ორჯერ, და შევავსე“ - კერძო სანარმოს მენეჯერი.

მოქალაქეთა ნაწილმა აღნიშნა პროგრამების ეფექტიანობის მონიტორინგის სისტემის აუცილებლობა, რომელიც ხარჯების მიზნობრიობის საკითხს და ბენეფიციარის მიერ მიღებულ სარგებელს აიყვანს კონტროლზე. განსაკუთრებით ეს ეხება მოკლევადიანი დახმარების პროგრამებს, ერთჯერად დახმარებებს, რომელიც ერიცხებათ გარკვეული კატეგორიის მოქალაქეებს, მათ შორის შშმ ბავშვებს.

„ჩემი შვილის მეგობარია, პირველი ჯგუფის ინვალიდია და პენსია რომ დაენიშნა ამ ბავშვს, იმის მერე მშობელს ექიმთანაც არ მიუყვანია. უნდა ტარდებოდა მონიტორინგი, თორე მე ახლა თანხას რომ ჩამირიცხავენ, რამდენად მოვასმარ, ვინ ამოწმებს?! ორჯერ აქვთ ჩემი ბავშვისთვის დაფინანსებული თერაპიის საათები - ოთხასი ლარი. ჩემთვის კი არ მოუციათ, გადაურიცხეს დაწესებულებას“ - შშმ ბავშვის მშობელი.

კვლევის მონაცემთა ანალიზით, დიდია ინტერესი დეცენტრალიზაციის საკითხის მიმართ. ადგილობრივმა ექსპერტებმა აღნიშნეს, რომ რეალური დეცენტრალიზაციის მთავარი წინაპირობაა მუნიციპალიტეტების უზრუნველყოფა საკმარისი ფინანსური რესურსებით.

„მუნიციპალიტეტებს უნდა მიეცეთ უფრო მეტი სახსრები იმისთვის, რომ სრულფასოვნად შეძლონ ადგილობრივი საკითხების ეფექტურად მოგვარება“ - საკრებულოს წევრი.

„ვთვლი, რომ დეცენტრალიზაციის კუთხით სახელმწიფოს მეტი და მნიშვნელოვანი ნაბიჯების გადადგმა სჭირდება, ვინაიდან, ხშირ შემთხვევაში, მუნიციპალიტეტს, როგორც მოვლენათა ეპიცენტრში მყოფს, შეუძლია უფრო რეალური და დროული გადაწყვეტილების მიღება კონკრეტულ საკითხებთან მიმართებაში“ - მერიის წარმომადგენელი.

მოქალაქეების განსაკუთრებულ ინტერესს წარმოადგენდა სოციალური დაცვის საკითხი. კვლევის მონაწილეთა შეფასებით, ადგილობრივ დონეზე სოციალური მუშაობის მეტი დელეგირება და სოციალური მუშაკების შტატის გაჩენა მუნიციპალიტეტებში - მეტი მიზნობრივი დახმარების, მეტი სოციალური დაცვის გარანტიაა, რადგან თვითმმართველობას უნდა შეეძლოს ყველაზე

მონყვლად მდგომარეობაში მყოფი მოქალაქეებისთვის ყველაზე სწრაფი და მიზნობრივად საჭირო დახმარების განწევა, ზედმეტი ბიუროკრატიული პროცედურების გარეშე:

„წელს, როგორც ვიცი, თვითმმართველობის დაქვემდებარებაში გადაწყევთ სოციალური მუშაკების ნაწილი და ხდება კონტინგენტის დამატება. ასე, რომ არის იდეაში, რაღაც საკითხებზე იმუშაოს თვითმმართველობამაც“ - იურისტი, უფლებათდამცველი.

სოციალური მუშაობის კუთხით ხაზგასმული იყო მოქალაქეებისთვის სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭების საკითხში თვითმმართველობის როლის და ფუნქციის გაზრდის საჭიროება. ოზურგეთში, ისევე, როგორც სხვაგან, ადგილობრივი სოციალური პროგრამები „მიბმულია“ სოციალურად დაუცველის სტატუსზე. ეს სამართლიან მიდგომად არ მიაჩნიათ იმ მოქალაქეებს, ვინც ვერ მოხვდნენ სოციალურად დაუცველთა ბაზაში. მათი მონყვლადობის ხარისხი დიდად არ განსხვავდება სახელმწიფო შემწეობის პროგრამების ბენეფიციარების მდგომარეობისგან.

„არის ადამიანი, უკიდურესად გაჭირვებული და იღებს დახმარებას, მაგრამ 65-დან 100-ის შუაში ვინც ვართ, არაფერი დახმარება არ გვაქვს“- სოციალურად დაუცველი ქალი. „როდესაც არის ავადმყოფი, მუდმივი მკურნალობა სჭირდება და სოციალური შემწეობა არ აქვს, მე მგონია, მისი საკითხი უნდა წყდებოდეს ადგილობრივად“ - პენსიონერი ქალი.

ინკლუზიურობა

150

კვლევით გამოჩნდა, რომ ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში გამოყენებულია სამოქალაქო ჩართულობის როგორც კოდექსით გათვალისწინებული, ისევე სხვა ფორმები: დასახლების კრებები, პეტიცია, საკრებულოს სხდომებზე მოქალაქეების მონაწილეობა, ბიუჯეტის საკითხებთან დაკავშირებით საჯარო განხილვების პრაქტიკა, სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოს ფუნქციონირება, სამოქალაქო ბიუჯეტირების პროგრამების დანერგვა, საჯარო ანგარიშების პრაქტიკა. თუმცა ითქვა, რომ მოქალაქეთა დიდი ნაწილი არ იყენებს ამ შესაძლებლობას (ამ შეხედულებას ამყარებს რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებიც, სადაც გამოკითხულთა 56.7% იგივეს აცხადებს).

სოფლად მცხოვრები რესპონდენტების აზრით, მართალია, არის პასუხისმგებელი პირების მოქალაქეებთან შეხვედრის პრაქტიკა, მაგრამ ამას აქვს ფორმალური ხასიათი და ჩართულობა მინიმალურია. ითქვა, რომ მოქალაქეებს არ აქვთ საკმარისი ცოდნა, რათა სწორად წარმოაჩინონ პრობლემა, ჰქონდეთ ეფექტური დიალოგი თვითმმართველობასთან. მუნიციპალიტეტის პასუხისმგებელი პირის აღიარებით, რიგ შემთხვევებში, ხელისუფლებაც არ არის მზად კონსტრუქციული კომუნიკაციისთვის:

„ხშირად, მოქალაქეების მიერ დაყენებული საკითხებისადმი ადგილობრივი ხელისუფლება უყურადღებობას იჩენს და უგულვებლყოფს მათ. საზოგადოებას მიაჩნია, რომ ხელისუფლების წარმომადგენლები მაინც მათ გარეშე ღებულობენ გადაწყვეტილებებს და ჩართულობას აზრი არა აქვს“ - საკრებულოს წევრი.

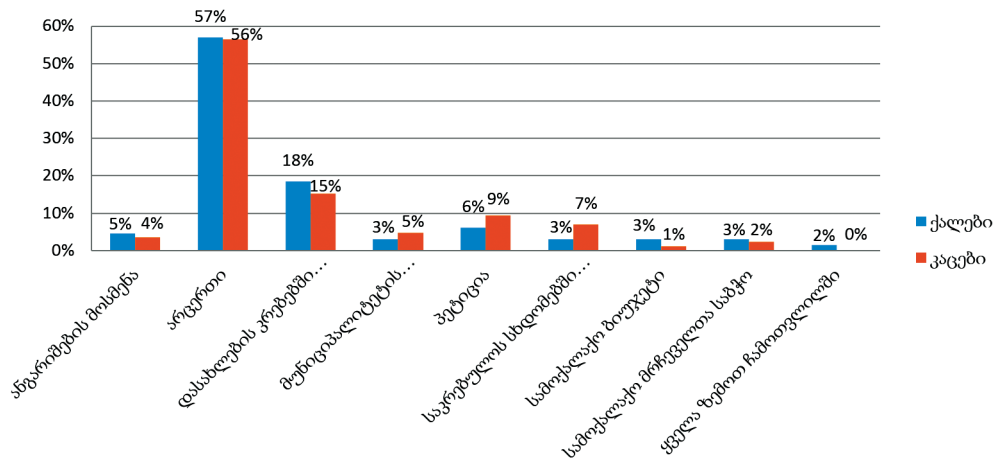
გამოკითხულთა 32.2% მიიჩნევს, რომ მოქალაქეთა მონაწილეობის უზრუნველყოფა, ძირითადად, ხდება ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესში. 18.8%-მა მონიშნა საკითხი - „ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვა“; 16.1%-მა - „მოქალაქეთა საჭიროებების იდენტიფიცირება“; ასევე - 16.1% ფიქრობს, რომ მუნიციპალური პროგრამების შემუშავებაში ხდება მოქალაქეების ჩართვა.

სამოქალაქო ჩართულობის არცერთი ფორმა გამოუყენებია რესპონდენტთა 56.7%-ს; დასახლების კრებებში მიიღო მონაწილეობა 16.7%-მა; პეტიცია მონიშნა 8%-მა. დანარჩენი იყო -

საკრებულოს სხდომებზე მონაწილეობა (5.3%); ანგარიშის მოსმენა (4%); მუნიციპალიტეტის გენდერული თანასწორობის საბჭო (4%); სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო (2.7%); სამოქალაქო ბიუჯეტი (2%). მხოლოდ 0.7% იყო ჩართული ყველა ზემოთხსენებულ აქტივობაში. პასუხს თავი აარიდა გამოკითხულთა 8%-მა.

გენდერული ნიშნით მონაცემებში დიდი განსხვავება არ არის. დასახლების კრებებში მონაწილეობა უფრო მეტად ქალებს ჰქონდათ დაფიქსირებული (ქალები -18%, კაცები - 15%). პეტიციაზე ხელმომწერები უფრო მეტად არიან კაცები (კაცები - 8%, ქალები - 6%).

სამოქალაქო ჩართულობის რომელი ფორმა გამოიყენებოდა



თვისებრივი კვლევის მასალებით, მუნიციპალიტეტში არის პეტიციების წარმატებული პრაქტიკა (არის პეტიციის მოთხოვნის დაკმაყოფილების 2 შემთხვევა). საჯარო რეფორმის დანერგვის შემდეგ პეტიციის წარდგენა ელექტრონულად ხდება და მისი ბაზა მუნიციპალიტეტის ვებგვერდზეც არის განთავსებული. მუნიციპალიტეტის მესვეურთა შეფასებით „ეს არის სრულიად ახალი შესაძლებლობა მოქალაქეებისთვის, რომელსაც ისინი კონკრეტული პრობლემის გადანყვეტილათვის იყენებენ“. თავის მხრივ, მოქალაქეებმა პოზიტიურად შეაფასეს პეტიციის წარმდგენ რეგისტრირებულ ამომრჩეველთა რაოდენობის 1%-დან 0.5 %-მდე შემცირების გადანყვეტილებაც.

რესპონდენტთა 55.3%-ს არ ჰქონია მცდელობა, მომსახურებასთან დაკავშირებული შენიშვნები მიეწოდებინა შესაბამისი უწყებისთვის. ისინი, ვინც დადებითი პასუხი მონიშნეს, კომუნიკაციის ფორმებიდან უპირატესობას ანიჭებენ „პირად შეხვედრას შესაბამის უწყებასთან“, შემდეგია - „პოზიციის დაფიქსირება მუნიციპალიტეტის ფეისბუქ გვერდზე“, მესამე ადგილზეა აზრის დაფიქსირება წერილით.

კითხვაზე, თუ რა არის მთავარი საჭიროება თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად, კვლევაში მონაწილეთა 50% კონსულტაციის მიზნით მოქალაქეებთან ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდულ შეხვედრებს თვლის უპირატესად; 14.7% - მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინებას სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის გაძლიერების გზით (გამოკითხულ მოქალაქეთა 2% აფიქსირებს, რომ მონაწილეობდა სამოქალაქო ბიუჯეტირებაში); მოქალაქეთა 14%-ს მიაჩნია, რომ მნიშვნელოვანია მოქალაქეების ჩართვა მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში; 9.3% საჭიროდ მიიჩნევს უფრო მეტი დარგობრივი პროფილის/სპეციფიკურ საკითხებზე პასუხისმგებელი საჯარო მოხელის შტატის არსებობას; 6.7% გენდერული თანასწორობის, სამოქალაქო მრჩეველთა და სხვა საბჭოების ფორმატის ქმედითობის გაზრდას; 4.7% მნიშვნელოვნად მიიჩნევს ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის გამოყენებას.

კვლევის მონაწილეები თვლიან, რომ არასამთავრობო ორგანიზაციებმა საკმაოდ დიდი დახ-

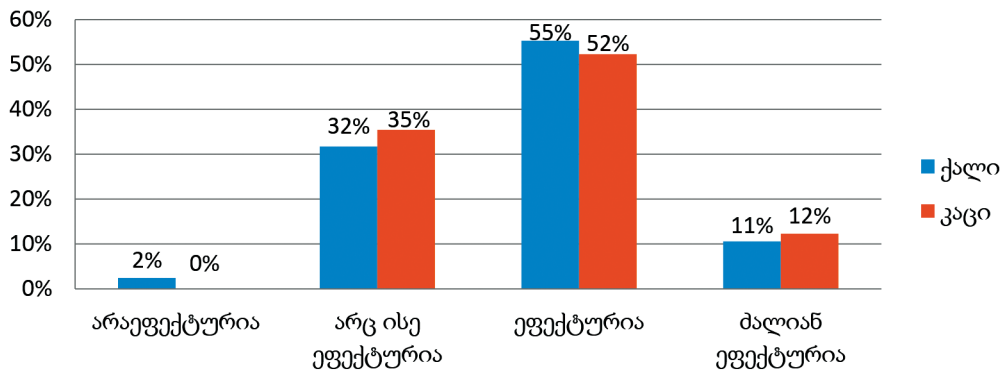
მარება გაუწიეს თვითმმართველობებს მოქალაქეთა ჩართულობის ელექტრონული მექანიზმების დანერგვაში, რაც ძალიან მნიშვნელოვანია თვითმმართველობის გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულების კუთხით.

დასახელდა მაგალითები, როცა სსო კვლევების შედეგად (მაგალითად - შშპ პირთა საჭიროებების კვლევა) მოხდა ადგილობრივ დონეზე ამ ბენეფიციარებზე მორგებული მიზნობრივი პროგრამების დანერგვა.

გამოკითხულთა 54%-ის აზრით, მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის ადგილობრივ ხელისუფლებასთან სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების თანამშრომლობა ეფექტურია. 33.3%-ის აზრით - არც ისე ეფექტური; 11.3% ამ თანამშრომლობას ძალიან ეფექტურად მიიჩნევს და მხოლოდ 1.3%-ს მიაჩნია არაეფექტურად.

რესპონდენტთა 18%-ის აზრით, მუნიციპალიტეტში არის სამზე მეტი სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაცია, რომელსაც აქვს მნიშვნელოვანი როლი ადგილობრივ პოლიტიკურ დიალოგში. მონაცემებში გენდერული ნიშნით დიდი სხვაობა არ აღინიშნება. სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საქმიანობას ეფექტურად მიიჩნევს ქალების 55% და კაცების 52% (დანარჩენი მონაცემები დიაგრამაზე).

რამდენად ეფექტურია მათი თანამშრომლობა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან



მოქალაქეებმა გამოხატეს პოზიცია, თუ სად არის მნიშვნელოვანი ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებაში (შესაძლებელი იყო რამდენიმე პასუხის მონიშვნა). მიღებული პასუხების მიხედვით, გამოკითხულთა 51.3%-მა პირველი რიგის საჭიროებად დაასახელა განათლება და ინფორმირება. რესპონდენტთა 46%-ისთვის მნიშვნელოვანია მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან; 42.7%-ს საჭიროდ მიაჩნია მოქალაქეთა უფლებების დაცვა; 34.7%-ს - რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი; 28.7%-ს - ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემების გადაწყვეტა; 28%-ს - მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება; რესპონდენტთა 25.3%, სხვა საკითხების პარალელურად, მნიშვნელოვნად მიიჩნევს მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის ხელშეწყობას; 9.3% ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ლობირებას ანიჭებს მნიშვნელობას; გამოკითხულთა 14.7%-ს არა აქვს პასუხი მოცემულ კითხვაზე.

საინტერესო დისკუსია გაიმართა კერძო სექტორთან სოციალური კორპორაციის საკითხებზე. თვალსაჩინო გახდა არსებული პრაქტიკა და ცალკეული ხედვები საკითხთან მიმართებაში. ადგილობრივ ექსპერტთა მოსაზრებით, თვითმმართველობას შეუძლია მყარი საფუძველი შეუქმნას ეკონომიკურ განვითარებას. მას ხელეწიფება კერძო სექტორს შესთავაზოს ინვესტირებისთვის ხელსაყრელი გარემო, მიმზიდველი გახადოს ბუნებრივი რესურსები, სოფლის მეურნეობა და ტურიზმი. მაგალითად მოიყვანეს ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში გახსნილი სამრეწველო საწარმო - „ოზურგეთი-დენიმი“, სადაც ასობით ადგილობრივი დასაქმდა. ასევე

ტურიზმის აღორძინებაზე ორიენტირებული პროექტი „რა ყოფილა გურია“, რომელმაც დიდი ასპარეზი შექმნა გურიის ტურისტულ რუკაზე დამკვიდრებისთვის და ადგილობრივი შემოსავლების გაზრდისთვის. ამ კუთხით ჩართულია ზოგიერთი ადგილობრივი ა(ა)იპი:

„სოციალური პასუხისმგებლობის კუთხით დაახლოებით 40 შეთავაზება გვაქვს გაკეთებული კერძო კომპანიებისთვის, რამდენიმე წარმატებული მაგალითიც გვაქვს. განხორციელდა სხვადასხვა სოციალური პროექტი: საბავშვო ზონის მოწყობა, სპეციალური საჭიროებების მქონე პირებისთვის საქანელის მოწყობა. კიდევ გვაქვს ინდივიდუალური იდეები დიდი ბრენდებისთვის, მაგრამ ამის პრეზენტაცია ჯერ ვერ მოხერხდა“ - ეკონომისტი, ა(ა)იპი-ს თანამშრომელი.

გამოიკვეთა, რომ კერძო ბიზნესის წარმომადგენელთათვის უცხო არ არის კორპორაციული პასუხისმგებლობა და მონაცვლადი ჯგუფების მხარდაჭერა.

„რეალურად, ჩვენი კომპანია ახორციელებს სოციალურ პროექტებს, უბრალოდ, სახელმწიფოსთან გადაკვეთაში ან თხოვნით არა, თავისი ინიციატივით ხდება და, რომ იყოს ჩართულობა სახელმწიფოს მხრიდან, რაღაცა ერთობლივი განხორციელდეს, არ იქნებოდა [ხელმძღვანელობა] წინააღმდეგი“ - კერძო კომპანიის მენეჯერი.

კვლევის ერთ-ერთი ამოცანა იყო ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების გამოვლენა. კვლევაში მონაწილეებს შესაძლებლობა ჰქონდათ დაეფიქსირებინათ საკუთარი აზრი, თუ რომელი მიმართულებით მიაჩნიათ საჭიროდ ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მიმართვა.

მოცემულ კითხვაზე შესაძლებელი იყო რამდენიმე პასუხის არჩევა. შედეგები შემდეგნაირად გადანაწილდა: ჯანდაცვა, სოციალური დახმარება, ინფრასტრუქტურა, ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე - 2%; კულტურა-განათლება - 37.3%; სასამართლო - 36%; მიუსაფარი ცხოველების მართვა - 29.3%; მზრუნველობამოკლებული მოხუცების მხარდაჭერის სერვისები (კვება, საცხოვრებელი ადგილი) - 28%; შშმ პირების ადაპტირებული გარემო - 24.7%; სურსათის უვნებლობა - 24%; ავარიული სახლების/ეზოების მოწესრიგება - 22.7%; პარკები და გამწვანება - 18%; წყალარინება - 11.3%; დასუფთავება/წარჩენების მართვა - 22%; საზოგადოებრივი ტრანსპორტი - 22.7%; სკოლამდელი აღზრდა - 14%; ძალადობის მსხვერპლ ქალთა საჭიროებაზე მორგებული მხარდაჭერის სერვისების შექმნა - 14%; სპორტული ღონისძიებები - 9.3%; სანიაღვრე ქსელები - 8%; სარწყავი წყალი/ირიგაცია - 6%.

თვისებრივ კვლევაში გამოიკვეთა წყლის, სოფლის გზების, სოციალური ინფრასტრუქტურის პრობლემა:

„იმდენი რამე უნდა სოფელს, მეტი რომ არ შეიძლება. პირველ რიგში - წყალი, ზაფხული მოდის და ჭაში ყოველ წუთში ვიხედები, წყალმა რამდენი სანტიმეტრით მოიკლო“ - სოფელში მცხოვრები ქალი.

„გზა კიდევ, მტკაველ-მტკაველ რომ გვიგებს მთავრობა, არჩევნებიდან არჩევნებამდე, თითო-თითო კილომეტრს რომ აკეთებენ, ასე კი არ უნდა იყოს. უნდა მოაწესრიგოს გზა, წყალი, ელექტროფიკაცია, გარე განათება. ეს ყველაფერი უნდა იყოს, რომ ახალგაზრდები შევინარჩუნოთ და არ გაიქცნენ სოფლიდან, ამან დააკავოს და იგრძნონ, რომ სახელმწიფო ზრუნავს მათზე, მათ სოფელზე და აინტერესებს ქვეყანას სოფლის მოსახლეობა“ - სოფელში მცხოვრები ქალი.

რაოდენობრივ კვლევაში ღია კითხვით გამოიკვეთა რამდენიმე ძირითადი მიმართულება, რომლებიც დაჯგუფდა საერთო მახასიათებლის მიხედვით: მოსახლეობის ინფორმირება არსებულ სახელმწიფო პროგრამებთან დაკავშირებით და ამ პროგრამით სარგებლობაში დახმარება; მოსახლეობის აზრის გათვალისწინება და მათ საჭიროებებზე მორგებული ახალი

ადგილობრივი პროგრამების დანერგვა; ბიუჯეტის საჯარო განხილვა; მოქალაქეთა ინიციატივების მხარდაჭერა; ახალგაზრდების დასაქმების ხელშეწყობი პროგრამების განხორციელება; მუნიციპალიტეტის ეკონომიკური განვითარების ახალი გეგმის მომზადება; სამოქალაქო ბიუჯეტირება; შიდა მიგრაციის შემაკავებელი ღონისძიებების დაგეგმვა, სოფლებში სასმელი წყლის მიწოდების სისტემის დანერგვა და არსებულის გაუმჯობესება; ბუნებრივი აირის გაყვანა მუნიციპალიტეტის ყველა სოფელში; გზების რეაბილიტაცია; სკვერების და მოედნების მოწყობა, გამწვანება; ირიგაცია; სკოლების რემონტი; სანაგვე ურნების განთავსება სოფლებში; ნარჩენების მართვა; სანიავლვრე არხების მოწესრიგება; შშმ პირთა ადაპტირებული გარემოს შექმნა, პანდუსების დამონტაჟება; გარე განათება; ავარიული სახლების რეაბილიტაცია; სპეციალური საჭიროებების მქონე პირთა სარეაბილიტაციო ხარჯების უზრუნველყოფა; შშმ პირთა რეაბილიტაციისთვის სპეციალური ავტომობილით გადაადგილების უზრუნველყოფა; მრავალშვილიანი ოჯახების დახმარება; მედიკამენტების შეღავათიან ფასში მიღება; კომუნალური გადასახადების დაბალი ტარიფი; მარტოხელა მოხუცების მხარდაჭერი ღონისძიებების მოწყობა; მხედველობის პრობლემის მქონე ადამიანების საჭიროებების კვლევა და მათი საზოგადოებაში ინტეგრირება; სოციალური დახმარების მიმღებ პირთა მონიტორინგის სისტემის გადახედვა, რათა ქულების მიღება სამართლიანად მოხდეს; საზოგადოებრივი ტრანსპორტის გრაფიკის სწორად განსაზღვრა, რომელიც მორგებული იქნება სოფლად მცხოვრები მოსახლეობის ყოველდღიურ საჭიროებებზე, ასევე მუნიციპალური ტრანსპორტის გადაცემა სოფლებისთვის; იძულებით გადაადგილებულ პირთა საცხოვრებელი ფართით უზრუნველყოფა; მიუსაფარი ცხოველების მართვა, ვაქცინაცია;

ყურადღება გამახვილდა მენარმეობის ხელშეწყობაზე - ფერმერებისთვის ტრენინგების ჩატარება მარკეტინგის მიმართულებით და თანამედროვე ტექნოლოგიების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება; მენარმეობის ინფორმირება სახელმწიფო და კერძო გრანტების მიმართულებით; ადგილობრივ მენარმეთა შეხვედრები ხელისუფლების წარმომადგენლებთან, საჭიროებების გამოკვეთის და განვითარების სტრატეგიის განსაზღვრის მიზნით; ფართომასშტაბიანი გამოფენა-გაყიდვების ორგანიზება; კოოპერატივების ფუნქციონირების ხელშეწყობი ღონისძიებების დაგეგმვა;

კულტურულ-შემეცნებითი საჭიროებები - სოფლებში სპორტულ-კულტურული ცენტრების მოწყობა; შშმ პირთა მონაწილეობით სპორტული ჩემპიონატების მოწყობა; გასართობი სპორტული ღონისძიებების დაგეგმვა.

მიღებული ინფორმაცია შესაძლებლობას იძლევა, განზოგადდეს როგორც უფრო მეტი სოციალური დატვირთვისა და შინაარსის მქონე საკითხები, ასევე სხვადასხვა მოწყვლადი ჯგუფების სპეციფიკური საჭიროებები.

დასკვნა და რეკომენდაციები

ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში ჩატარებულმა კვლევამ მოქალაქეთა მომსახურების გაუმჯობესებისთვის საჯარო მმართველობის რეფორმის მიზნებითა და ამოცანებით განსაზღვრულ საკითხებთან მიმართებაში (ადგილობრივი მმართველობის გამჭვირვალობა, ეფექტიანობა, ინკლუზიურობა - მომსახურების ელექტრონული სტანდარტები), გამოავლინა მუნიციპალიტეტში არსებული პრაქტიკა, მიღწევები და საჭიროებები.

კვლევამ უჩვენა, რომ მუნიციპალიტეტში ელექტრონული მომსახურების დანერგვის კუთხით აღებული სტარტი სანყისი ეტაპისთვის ოპტიმალურია, მაგრამ საჭიროა მისი პოზიტიური დინამიკის გაგრძელება.

გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეთა ნაწილი სარგებლობს ელექტრონული სერვისებით, ნაწილს კი არა აქვს საკმარისი ინფორმაცია მის სიკეთეზე, ან არ ფლობს სათანადო უნარებს; ხელი

არ მიუწვდება ინტერნეტის არქონის გამო ან არ აქვს საჭირო მატერიალური რესურსი ელექტრონული კომუნიკაციისთვის. თვითმმართველობაში დასაქმებული ადამიანები, რომლებიც უშუალოდ ამ სერვისების გამცემები არიან, ასევე საჭიროებენ გადამზადებას, რომ აღნიშნული მომსახურება უფრო მოქნილი და ხელმისაწვდომი გახდეს.

კვლევამ თვალსაჩინო გახადა ადგილობრივი პროგრამების ეფექტიანობის შეფასების სისტემის გაუმჯობესების აუცილებლობა, რომელიც შეისწავლის მომსახურებით კმაყოფილებას და საფუძვლად დაედება საბიუჯეტო პროგრამის გაგრძელებას, ან ახლის ინიცირებას. მეორე მხრივ - გამოიკვეთა პროგრამების მონიტორინგის საჭიროება განეული მომსახურების მიზნობრიობის გამოსავლენად, უფრო გრძელვადიან შედეგზე ორიენტირებული პროგრამების აუცილებლობა.

ადგილობრივ დონეზე მოქალაქეთა უკეთესი მომსახურების საკითხში გამოიკვეთა დეცენტრალიზაციის შეუქცევადი პროცესის აუცილებლობა. ეს განსაკუთრებით საინტერესო იყო სოციალური მუშაობის დეცენტრალიზაციის კონტექსტში, რადგან მოქალაქეთა თვალში სახელმწიფო პროგრამების სოციალური სამართლიანობის პრინციპით განხორციელების საკითხში ადგილობრივ ხელისუფლებას ბევრად მეტი ნდობა აქვს.

გამოიკვეთა იმ ჯგუფების საჭიროებები, რომლებიც განსაკუთრებით ელოდებიან თვითმმართველობის ყურადღებას: შშმ ბავშვები და მათი ოჯახები; სოფლად მცხოვრები ქალები; სახელმწიფო ზრუნვის პროგრამის მიღმა დარჩენილი ოჯახები, რომელთაც მონყვლადობის მაღალი ხარისხი აქვთ; ახალგაზდები, ვისაც სჭირდება შესაბამისი გარემო და გაძლიერების ღონისძიებები, რათა მიმზიდველი გახდეს ადგილობრივი ყოფა და შეჩერდეს შიდა მიგრაცია.

მოქალაქეთა მომსახურების გაუმჯობესების საკითხში თვალსაჩინო იყო ადგილობრივი ხელისუფლების და სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების, კერძო სექტორის კოოპერაციის მნიშვნელობა, რაც შეიძლება საფუძვლად დაედოს მოქალაქეთა საჭიროებებზე მორგებულ სერვისებს, ადგილობრივი დასაქმების პროგრამებს.

არსებული გამოწვევების საპასუხოდ და სასურველი შედეგების მისაღწევად საჭიროა მთელი რიგი ღონისძიებები, როგორც ადგილობრივ, ასევე ცენტრალურ დონეზე.

რეკომენდაციები

1. ადგილობრივ თვითმმართველობას:

ელექტრონული მომსახურების ხელმისაწვდომობის გაზრდა - მნიშვნელოვანია ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში, განსაკუთრებით ცენტრიდან მოშორებულ და მთაგორიან სოფლებში ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის შესაბამისი ღონისძიებების განხორციელება.

ინფორმაციის გავრცელება ელექტრონულ მომსახურებაზე - სასურველია მუნიციპალიტეტში საინფორმაციო-საგანმანათლებლო კამპანიის ჩატარება ელექტრონული მომსახურების პოპულარიზაციისთვის. შესაბამის ღონისძიებებში მერის წარმომადგენლების, ადგილობრივი დეპუტატების, მედიასაშუალებების, სსო-ს და აქტიური სათემო ჯგუფების ჩართვა.

ელექტრონული მომსახურების ტექნიკური რესურსების გაზრდა - სასურველია არსებული რესურსების უკეთესი ტექნიკური გამართვა და თანამედროვე სტანდარტებთან მისადაგება; მუნიციპალიტეტის ვებგვერდის, ღია პორტალის მოდერნიზაცია, ახალი აპლიკაციების შექმნა; კადრების კვალიფიკაციის ამაღლება.

თვითმმართველობის საქმიანობის ეფექტიანობა - მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტში ადგილობრივი პროგრამების მონიტორინგის სისტემის შექმნა, რომელიც შეისწავლის პროგრამების ეფექტს, მიზნობრიობას. შესაძლებელია, გამოყენებულ იქნას თვითმმართველობის

პროგრამების შეფასებისთვის არსებული აპრობირებული მეთოდოლოგია, ან შეიქმნას ადგილობრივ საჭიროებებზე დაფუძნებული მოდულები; მომზადდეს შესაბამისი კვალიფიკაციის კადრები.

სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია სათანადო ფინანსური, ან თანამშრომლობითი რესურსების მოძიება მოქალაქეთა მიერ იდენტიფიცირებული საჭიროებების დაკმაყოფილებისთვის: სოფლებში სასმელი წყლის მიწოდების სისტემის უზრუნველყოფა, არსებულის გაუმჯობესება; ბუნებრივი აირის გაყვანა მუნიციპალიტეტის ყველა სოფელში; სოფლებში გზის რეაბილიტაცია; საზოგადოებრივი ტრანსპორტის გამართვა; მიუსაფარი ცხოველების მართვა.

ადგილობრივ დონეზე მოქალაქეთა მონაწილეობის საჭიროებებზე მორგებული პროგრამების დანერგვა - მნიშვნელოვანია შშმ ბავშვების, გასაკუთრებით, სოფელში მცხოვრები შშმ პირების დახმარების, მათი ოჯახის წევრებისთვის სახლში ეკონომიკური საქმიანობის განხორციელების ღონისძიებების დანერგვა; შშმ პირებისთვის ადაპტირებული გარემოს უზრუნველყოფა. მნიშვნელოვანია, გამოინახოს შესაძლებლობები სახელწიფო ზრუნვის პოლიტიკის მიღმა დარჩენილი მონაწილეობის ოჯახების მხარდაჭერისთვის.

ადგილობრივი კოოპერაცია უფრო ეფექტური სოციალური პოლიტიკისთვის - სასურველია, გამოინახოს კერძო სექტორთან, ადგილობრივ არასამთავრობო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის გზები; მოხდეს მათგან გარკვეული მომსახურების შესყიდვა, მაგალითად, საჭიროებათა კვლევების, მოქალაქეებთან ეფექტური კომუნიკაციის, საზოგადოებრივი კამპანიების, ინფორმირებისა და განათლების მიმართულებით.

2. არასამთავრობო ორგანიზაციებს - აუცილებელია ადგილობრივი ხელისუფლებისა და სამოქალაქო სექტორის თანამშრომლობის უფრო ინტენსიური რეჟიმი ადგილობრივი სოციალური პოლიტიკისა და ეკონომიკური აღმავლობის ხელშეწყობის მიმართულებით. სსო-ების მხრიდან საქმიანობის გამჭვირვალობისა და სოციალური პასუხისმგებლობის დემონსტრირება - სოციალურ პოლიტიკაზე პოზიტიურ გავლენაზე საკუთარი განაცხადის მეტი ლეგიტიმაციისთვის.

3. ცენტრალურ ხელისუფლებას - მნიშვნელოვანია დეცენტრალიზაციის ტემპის ზრდა და თანმიმდევრული ნაბიჯები ამ მიმართულებით, განსაკუთრებით სოციალური მუშაობის სფეროში. სერიოზული კვლევების ჩატარება იმ კუთხით, თუ რა მიმართულებითაა საჭირო თვითმმართველობისთვის მეტი უფლებამოსილების დელეგირება - მოქალაქეთათვის უკეთესი მომსახურების მისაწოდებლად.

სოციალური შემწეობის პროგრამის სრულყოფა - სასიცოცხლოდ აუცილებელია სოციალური შეფასების სადღეისოდ არსებული სისტემის რეფორმირება, რათა არ დარჩეს კითხვები სახელწიფო შემწეობის პროგრამების სოციალური სამართლიანობის პრინციპთან დაკავშირებით.



ვანის მუნიციპალიტეტი



თერჯოლის მუნიციპალიტეტი



ბაღლათის მუნიციპალიტეტი



ხონის მუნიციპალიტეტი



ცაგერის მუნიციპალიტეტი



ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტი



ამბროლაურის მუნიციპალიტეტი



ოჯურგათის მუნიციპალიტეტი