



ევროკავშირი  
საქართველოსთვის  
The European Union for Georgia



საჯარო მმართველობის  
რეფორმის (PAR)  
მათარების პროცესში  
მოსახლეობის საფიროებათა  
შეფასება  
დასავლეთ საქართველოს  
8 მუნიციპალიტეტში

კონსოლიდირებული

ანგარიში 2

[www.csoforum.ge](http://www.csoforum.ge)

[www.facebook.com/CSOForum.FS/](https://www.facebook.com/CSOForum.FS/)

ქუთაისი  
2021

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“

დამკაბადონებელი - ლია კოსტავა

საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) ბათარების პროცესში მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების კონსოლიდირებული ანბარიში	4
--	---

**იბერეთის რეგიონი**

ვანის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის ბათარების პროცესში მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების ანბარიში	19
--	----

თერჯოლის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის ბათარების პროცესში მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების ანბარიში	37
---	----

ბაღდათის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის ბათარების პროცესში მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების ანბარიში	59
---	----

ხონის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის ბათარების პროცესში მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების ანბარიში	81
--	----

**რაფა-ლაჩხუმის და ქვემო სვანეთის რეგიონი**

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის ბათარების პროცესში მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების ანბარიში	101
--	-----

ცაგერის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის ბათარების პროცესში მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების ანბარიში	117
--	-----

**ბურჩის რეგიონი**

ლაჩხუმის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის ბათარების პროცესში მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების ანბარიში	135
---	-----

ოგურბეთის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის ბათარების პროცესში მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების ანბარიში	149
--	-----

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

სათუნა გოგუა

ფონდი „სოხუმის“ კონსულტანტი

## შესავალი

4

ასოცირების შეთანხმების ხელმოწერის ფარგლებში საჯარო მმართველობის რეფორმა (PAR) მნიშვნელოვანი კომპონენტია საქართველოში ეფექტიანი და გამჭვირვალე საჯარო მმართველობის მისაღწევად, რადგან ღია და გამჭვირვალე მართვის სისტემის დაკანონება ხელს უწყობს და აძლიერებს დემოკრატიული სახელმწიფოს მშენებლობას.

2015 წლიდან საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებით განხორციელების გზაზე სახელმწიფოს მიერ არაერთი სახელმწიფო დოკუმენტი და სამოქმედო გეგმა შეიქმნა, რომელთა მიზანია ქმედითი და სამართლიანი პოლიტიკის განხორციელება, გამოწვევებზე ორიენტირებული მოქნილი და ეფექტიანი საჯარო მმართველობის ჩამოყალიბება.

საჯარო მმართველობის რეფორმის ფარგლებში სამოქმედო გეგმაში თვითმმართველობის მისამართით ორი ძირითადი ამოცანის შესრულება გაინერა: პირველი ამოცანა გულისხმობს საჯარო მოხელეთა შესაძლებლობების განვითარებას თვითმმართველი ერთეულების ეფექტიანი ფუნქციონირების მიზნით, რაც ამავე დროს ითვალისწინებს თვითმმართველობის უფლებამოსილების გაფართოებას და მეტი ავტონომიის მინიჭებას დეცენტრალიზაციის ხარჯზე. სამოქმედო გეგმის თვითმმართველობისათვის განკუთვნილი მეორე ამოცანის შესრულება მოიაზრებს ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების განვითარებას, ელექტრონულ მომსახურებაზე მოქალაქეთა ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებას.

ადგილობრივ დონეზე საჯარო მმართველობის რეფორმის ეფექტიანი განხორციელების და თვითმმართველობებისთვის განკუთვნილი ძირითადი ამოცანების შესრულების პროცესის ხელშეწყობის მიზნით, კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ მენარმე ქალთა ფონდთან და იმერეთის მხარის 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 განხორციელდა 4 მონიტორინგი, რომელთაც გამოკვეთეს პროექტის სამიზნე მუნიციპალიტეტებში რეფორმის მიმდინარეობის პოზიტიური ასპექტები და გამოწვევები. მუნიციპალიტეტებში შექმნილი სამუშაო ჯგუფების საქმიანობამ ხელი შეუწყო მონიტორინგით გამოვლენილი რეკომენდაციების შესრულებას და ადგილობრივი მმართველობის ეფექტიანობის ხარისხის გაუმჯობესებას.

პროექტის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან აქტივობას წარმოადგენს პროექტის სამიზნე რეგიონებში, საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების ფარგლებში, ელექტრონული მომსახურების დამკვიდრების პროცესში მოსახლეობათა საჭიროებების გამოკვლევა. საჭიროებათა კვლევის დროს ძირითად ვექტორად განისაზღვრა ელექტრონული მომსახურების სარგებლიანობა და ადგილობრივი პოლიტიკის ფორმირებაში მოქალაქეთა ჩართულობის ხარისხის გამოვლენა. საჭიროებათა პირველი კვლევა ჩატარდა 2020 წლის აპრილ-მაისში, მეორე - 2021 წლის მაის-ივნისში.

აღნიშნული დოკუმენტი მოიცავს რვა მუნიციპალიტეტში (ვანი, ხონი, ბაღდათი, თერჯოლა, ლანჩხუთი, ოზურგეთი, ამბროლაური, ცაგერი) მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლით მიღებულ კონსოლიდირებულ მონაცემებს, რაც ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან განეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის ინდიკატორებზე დაყრდნობით ჩატარდა.

საჭიროებათა კვლევის ჩატარებაში ჩართული იყო იმერეთის, გურიის, რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის რეგიონების 8 მუნიციპალიტეტში მოქმედი 16 სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაცია.

კვლევის მასალების შესწავლის საფუძველზე შემუშავდა რეკომენდაციები, რომელთა შესრულების ვექტორი მიმართული იქნება როგორც ადგილობრივი, ასევე ცენტრალური დონის ადრესატებისკენ. რეკომენდაციების გათვალისწინება ხელს შეუწყობს საჯარო მმართველობის რეფორმის პროცესში თვითმმართველობისთვის განსაზღვრული ამოცანების წარმატებით შესრულებას.

## 1. საჭიროებათა კვლევის დიზაინი და მეთოდოლოგია

წინამდებარე დოკუმენტი ეფუძნება იმერეთის, გურიის, რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის რეგიონებში ჩატარებული თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევის შედეგების კომბინაციას. აღნიშნული კვლევის შესრულებაში ჩართული იყო თერჯოლის, ბაღდათის, ვანის, ხონის, ლანჩხუთის, ოზურგეთის, ცაგერის, ამბროლაურის მუნიციპალიტეტებში მოქმედი 16 სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაცია. კვლევის ანალიზით გამოვლენილი მიგნებები კვლევაში მონაწილე მუნიციპალიტეტებში პოზიტიური ცვლილებების წინაპირობას შექმნის და რეფორმის განხორციელების პროცესებს დააჩქარებს.

### 1.1 კვლევის მიზანი და ამოცანები

კვლევის ძირითად მიზანს წარმოადგენს 8 მუნიციპალიტეტში, მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლის საფუძველზე, საჯარო მმართველობის რეფორმის პროცესზე მოსახლეობის ინფორმირებისა და სარგებლიანობის შესწავლა გამჭვირვალობის, ეფექტიანობისა

და ინკლუზიურობის კომპონენტების გათვალისწინებით და შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავება.

ამ კონკრეტული კომპონენტის ამოცანები იყო:

- მუნიციპალიტეტის საჯარო მმართველობის რეფორმაზე მოქალაქეთა ინფორმირებულობის შესწავლა
- ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან ელექტრონული მომსახურების სერვისებზე ხელმისაწვდომობისა და მისი საქმიანობის შესახებ მოსახლეობის მიმართ ანგარიშვალდებულების შეფასება
- მუნიციპალურ პროგრამებში მონაცვლადი ჯგუფების საჭიროებების ასახვის ტენდენციურობის განსაზღვრა
- კვლევიდან გამოვლენილი მიგნებების საფუძველზე შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავება

## 1.2. რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდოლოგია

6

**კვლევის ჩატარების მეთოდები:** მიზნის მისაღწევად გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდების ტექნიკა. რაოდენობრივი კვლევა ჩატარდა წინასწარ შემუშავებული სტრუქტურირებული კითხვარით. კვლევის კომპონენტის ფარგლებში გამოყენებულ იქნა ფოკუსური ჯგუფური დისკუსიისა და პირისპირ ინტერვიუს ტექნიკა.

**კვლევის ჩატარების დრო:** კვლევა ჩატარდა 2021 წლის მაისსა და ივნისში და სწორედ ამ პერიოდის მონაცემების შესწავლით მიღებულ შედეგებს ეყრდნობა.

უნდა აღინიშნოს, რომ კვლევას წინ უძღოდა 2020 წლის აპრილ-მაისში იგივე მიზნით ჩატარებული საჭიროებათა კვლევა. ორივე კვლევის შედეგების შედარება პროგრესული და რეგრესული ტენდენციების შედარების საშუალებას იძლევა.

**რაოდენობა და სამიზნე ჯგუფები:** რვა სამიზნე მუნიციპალიტეტიდან კვლევაში სულ ჩართული იყო 1455 ადამიანი - 849 ქალი და 606 მამაკაცი. რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა მოქალაქეთა განსხვავებული სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების გათვალისწინებით.

## 2. კვლევის შედეგები: ძირითადი მიგნებები, ტენდენციები

### 2.1. გამყვირვალობა

- მოქალაქეთა ინფორმირებულობა საჯარო მმართველობის რეფორმაზე, ინფორმაციის პირველწყაროები

მუნიციპალიტეტში მიმდინარე პროცესებში ელექტრონული მომსახურების გამოყენებით მოქალაქეთა ჩართულობისა და თანამონაწილეობის მაღალ სასტატო ნიშნულს სწორედ მოსახლეობის ინფორმირებულობა განსაზღვრავს.

რაოდენობრივი კვლევის შედეგები აშკარას ხდის, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმის იმპლემენტაციის პროცესში ჯერ კიდევ მთავარ გამოწვევად რჩება მუნიციპალიტეტებში საჯარო მმართველობის შესახებ მოქალაქეთა სიღრმისეული ინფორმირების დაბალი მაჩვენებელი. თუმცა წინა კვლევის შედეგებთან მიმართებაში პროგრესი მაინც შეინიშნება, რიგ მუნიციპალიტეტებში არაინფორმირებულ მოქალაქეთა რაოდენობა კლებადია.

საჭიროებათა კვლევის რაოდენობრივი მონაცემები ადასტურებს, რომ არაინფორმირებულ მოქალაქეთა რაოდენობით ლიდერობენ (54%-57%) ოზურგეთისა და ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტები. ვანის, ცაგერის, თერჯოლის და ამბროლაურის მუნიციპალიტეტებში არაინფორმირებულ მოქალაქეთა რაოდენობა 22%-დან 31%-მდე მერყეობს. მნიშვნელოვნად გაუმჯობესებულია ტენდენცია ხონისა და ბაღდათის მუნიციპალიტეტებში, სადაც საჯარო მმართველობის რეფორმაზე არაინფორმირებულთა რიცხვი 8%-15%-მდე შემცირებული.

გენდერული სეგრეგაციით მიღებული მონაცემები ადასტურებს, რომ თითქმის ყველა მუნიციპალიტეტში ინფორმირებულ მოქალაქეთა შორის ქალთა რაოდენობა უპირატესია და 55%-დან 65%-მდე მერყეობს. მიღებული მონაცემები კითხვის ნიშნებს არ აჩენს, რადგან, თვისებრივი მონაცემების თანახმად, ყველა ტიპის შეკრებაზე, აქტივობაზე, სადაც მოქალაქეთა ჩართულობა აუცილებელია, ქალთა რაოდენობა აღემატება მამაკაცების რაოდენობას.

საჯარო მმართველობის რეფორმაზე ინფორმაციის მისაღებად სხვადასხვა მუნიციპალიტეტში მოქალაქეები სხვადასხვა პირველწყაროს იყენებენ. რაოდენობრივი კვლევის მასალებით დასტურდება, რომ ვანის მუნიციპალიტეტში მოსახლეობაში ინფორმაციის მიმწოდებელ პირველწყაროებს შორის განსაკუთრებული სიმპათიით ტელევიზიები სარგებლობენ და მოქალაქეთა 41,60% სწორედ ამ წყაროთი მარაგდება. ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტში მოსახლეობა განსაკუთრებით კეთილგანწყობილია „ახლობლიდან“, სოციალური ქსელებიდან, გაზეთებიდან მიღებული ინფორმაციით. შებამისად, ამ წყაროებით მოსარგებლეთა რიცხვი 55,3%-ია. დანარჩენ მუნიციპალიტეტებში ტელევიზიებს პირველყაროდ 18%-29% იყენებს.

წინა კვლევის მონაცემებთან შედარებისას ირკვევა, რომ არასამთავრობო ორგანიზაციების, როგორც ინფორმაციის პირველწყაროდ გამოყენების ტენდენცია მზარდია და წარმოდგენილ მუნიციპალიტეტებში 26%-32%-მდეა. ამ მხრივ გამორჩეულია ხონის მუნიციპალიტეტი, სადაც არასამთავრობოების მხრიდან მოქალაქეთა ინფორმირების წილი 37%-ია. თვისებრივი მასალების მიხედვით, ეს ტენდენცია მუნიციპალიტეტში სამოქალაქო ორგანიზაციების გააქტიურებას უკავშირდება.

განსხვავებულია სიტუაცია ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტში, არასამთავრობო ორგანიზაციებს ინფორმაციის წყაროდ მხოლოდ 9,4% აღიარებს, რაც ამ მუნიციპალიტეტში ადგილობრივი სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საქმიანობის დეფიციტს უკავშირდება.

რაოდენობრივი კვლევის შედეგები სასიგნალო ინფორმაციას იძლევა და ციფრები პირდაპირ მიუთითებს, რომ თითქმის ყველა მუნიციპალიტეტში გასაძლიერებელია ვებგვერდის, როგორც ინფორმაციის მიმწოდებლის, მისია, რადგან მომხმარებელთა რაოდენობა რვავე მუნიციპალიტეტში 7%-დან 12%-მდეა. გასული წლის კვლევის შედეგებთან მიმართებაში ცვლილებები უმნიშვნელოა.

პროგრესის კუთხით სახეზეა **სახელისუფლებო ორგანოების** გააქტიურება მოქალაქეთა ინფორმირების საქმეში და ამის დამადასტურებელი მაჩვენებელი 11%-დან 24%-მდე მერყეობს. აღნიშნული უკავშირდება ადგილებზე სამუშაო ჯგუფების შექმნას და სახელისუფლებო ორგანოებთან თანამშრომლობის გაძლიერებას რეფორმის დასაჩქარებლად.

ელექტრონული მომსახურების პოზიტიურ შედეგებზე, საჯარო მმართველობის რეფორმის სარგებლიანობაზე გამოკითხულ მოქალაქეებს რვავე მუნიციპალიტეტში ცალსახად დადებითი შეფასება აქვთ: კვლევის მონაწილეთა 35-70% ადასტურებს, რომ რეფორმით შესაძლებელია მომსახურების გაუმჯობესება. დადებითი, საიმედო პროგნოზით გამოირჩევა თერჯოლის მუნიციპალიტეტი, სადაც რესპონდენტთა 70% დადებით პასუხს აფიქსირებს.

2%-დან 10%-მდეა ნიჰილისტურად განწყობილ მოქალაქეთა რიცხვი, რომელთა პასუხები რადიკალურია და მიაჩნიათ, რომ ვერანაირი საჯარო რეფორმა ვერ შეცვლის მომსახურების ხარისხს. საყურადღებოა, რომ 40%-დან 60%-ს ჯერ კიდევ არა აქვს ჩამოყალიბებული პასუხი მომსახურების სარგებლიანობაზე. შესაბამისად, აღნიშნულ კატეგორიასთან სისტემატური მუშაობის აუცილებლობა იკვეთება.

თვისებრივი მასალების თანახმად, რეფორმის პოზიტიურ შედეგებზე საკუთარი არგუმენტები აქვთ ადგილობრივ ექსპერტებს, რომელთა შეფასებითაც, ელექტრონული მართვის სისტემა ღირებული ინსტრუმენტია მოქალაქეებთან ელექტრონული კომუნიკაციის გასაუმჯობესებლად. სამწუხაროდ, ბევრად უფრო სუსტია ფოკუს-ჯგუფების მონაწილეთა მოლოდინები, უჭირთ საჯარო მმართველობის რეფორმის პოზიტიური გავლენის დანახვა და შეფასება.

### ➤ მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურებების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირებულობა, სარგებლიანობა და ხელმისაწვდომობა

ელექტრონული მართვის სისტემის დანერგვა მუნიციპალიტეტებში საჯარო მმართველობის რეფორმის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი სეგმენტია. თუმცა რაოდენობრივი კვლევიდან მიღებულ მონაცემებში პირდაპირ იკითხება, რომ ელექტრონული მომსახურების შესახებ ინფორმაცია ჯერ კიდევ ვერ მისწვდა მოქალაქეთა მნიშვნელოვან ნაწილს. მაგალითად, ვანის მუნიციპალიტეტში ელექტრონულ მომსახურებაზე არაინფორმირებულ მოქალაქეთა რიცხვი 41,72%-ით განისაზღვრა. 40%-მდეა მაჩვენებელი ოზურგეთისა და ამბროლაურის მუნიციპალიტეტებში. დანარჩენ მუნიციპალიტეტებში არაინფორმირებულთა მაჩვენებელი 14-დან 25%-მდეა.

მონაცემების შედარებით დასტურდება, რომ წინა წელთან მიმართებაში კვლავ მაღალია ელექტრონული მომსახურებით ნაკლებად დაინტერესებულთა რიცხვი და 45-47%-ს შეადგენს. კიდევ უფრო მნიშვნელოვანია მონაცემთა ჩაშლით მიღებული ინფორმაცია, რომლის თანახმადაც, ამ კატეგორიაში ახალგაზრდების წილი 18-20%-ია. მიღებული მონაცემები ცალკეული მუნიციპალიტეტისთვის შესაძლოა სასიგნალო ელემენტი გახდეს ნაკლებად დაინტერესებულ მოქალაქეთა უფრო სიღრმისეული ინფორმირებისათვის, დაინტერესების მიზნით მეტი წამახალისებელი აქტივობის დასაგეგმად.

პოზიტიური დინამიურობა თვალშისაცემია და მუნიციპალიტეტის, როგორც ინფორმა-



ციის მომწოდებლის, გააქტიურებას ადასტურებს გამოკითხულთა 23-25%. წინა კვლევის შედეგებით, ეს მონაცემი 8%-ს არ აღემატებოდა. პოზიტიური დინამიკის მიუხედავად, მუნიციპალიტეტის მხრიდან მეტი ჩართულობის, მეტი აქტიურობის აუცილებლობაზე მიუთითებენ ადგილობრივი ექსპერტები და ფოკუსური დისკუსიის მონაწილეებიც. მათი არგუმენტებით, აუცილებელიც კია, მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმის შემადგენელ ნაწილად იქცეს მოქალაქეთა დაინტერესების ახალი, ინოვაციური მეთოდები.

ელექტრონული მომსახურების მრავალნახნაგოვანი სარგებლის შესაბამისად, მრავალფეროვანია მისი გამოყენების მიზნები მოსახლეობაში. რაოდენობრივი კვლევიდან მიღებული მონაცემები ადასტურებს, რომ ამბროლაურის, ცაგერის, თერჯოლის და ბაღდათის მუნიციპალიტეტებში გამოკითხულთა 15-26% ყველაზე ხშირად იყენებს ელექტრონულ მომსახურებას სამუშაო ადგილების შესახებ ვაკანსიების მოსაძიებლად. ელექტრონული პეტიციები გამხდარა ონლაინ პორტალზე ვიზიტის მიზეზი 16-19%-ისთვის ხონსა და ოზურგეთში. საკრებულოს გადაწყვეტილებების, შესყიდვების ანგარიშების შესახებ ინფორმაციის მისაღებად ელექტრონული სივრცე მოქალაქეთა უმნიშვნელო ნაწილს (8-10%) აქვს გამოყენებული.

თერჯოლის, ვანის, ცაგერის, ამბროლაურის და ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტებში ინფორმაციის მისაღებად ვებგვერდების მომხმარებელთა რაოდენობა 10-12%-ს აღწევს.

გასული წლის მონაცემთან შედარებით პროგრესი უმნიშვნელოა და კვლავ მაღალია იმ მოქალაქეთა რიცხვი (45-56%), რომელთაც არცერთი ჩამოთვლილი სერვისი არ გამოუყენებიათ. მიღებული შედეგები აქაც არ აჩენს ზედმეტ კითხვებს, რადგან მაღალი ალბათობით, მიზეზი უკავშირდება ინტერნეტის არქონას, ონლაინ მუშაობისთვის არასაკმარის უნარებს და გამოცდილებას.

ელექტრონული სერვისების ხარისხის გაუმჯობესებაზე საუბრისას კვლევებში მონაწილე ადგილობრივი ექსპერტები პროექტის ფარგლებში შექმნილი სამუშაო ჯგუფების გავლენაზე მიაინიშნებენ:

**„მუნიციპალიტეტში შექმნილმა სამუშაო ჯგუფმა, რომლის წევრები თვითმმართველობისა და სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების წარმომადგენლები არიან, ხელი შეუწყო ელექტრონული სერვისების განვითარებას“ (ადგილობრივი ექსპერტი, თერჯოლის მუნიციპალიტეტი).**

თვისებრივი კვლევის რესპონდენტები აღნიშნავენ თვითმმართველობაში დანერგილი ელექტრონული მართვის სისტემის დადებით შედეგებს, განსაკუთრებით პანდემიის პირობებში:

**„კოვიდპანდემიის ფონზე კიდევ უფრო მეტი მნიშვნელობა შეიძინა, გაამარტივა და მოქნილი გახდა კომუნიკაცია ადგილობრივ მოსახლეობასთან, მოქალაქეს მისთვის საჭირო ინფორმაციის მისაღებად არ სჭირდებოდა ბევრი ბიუროკრატიული პროცესის გავლა, შორი გზიდან ჩამოსვლა, ლოდინი“ (ადგილობრივი ექსპერტი, ხონის მუნიციპალიტეტი).**

საჯარო მმართველობის რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მიწოდებული ელექტრონული მომსახურების გასაუმჯობესებლად რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეები საკუთარ ვერსიებს გვთავაზობენ: ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტში გამოკითხულთა 38%-ის აზრით, საჯარო მოხელეთა ცოდნის და უნარების ამაღლებაა საჭირო. ხონის, ცაგერის

და ამბროლაურის მუნიციპალიტეტებში რესპონდენტთა 26-35%-ს მიზანშეწონილად მი-  
აჩნია განსაკუთრებით მონყვლადი ჯგუფების საჭიროებებზე მორგებული მომსახურების  
შექმნა. მომსახურების დახვეწა და ინტერნეტით ტერიტორიული დაფარვის ზრდა პრიო-  
რიტეტულ ინსტრუმენტად წარმოუდგენია ოზურგეთისა და ბაღდათის მუნიციპალიტე-  
ტებში გამოკითხულთა 18-20%-ს.

**ელექტრონული მომსახურების მიღების პროცესის გამარტივებას** თვლის მნიშვნელოვან  
ნაბიჯად გამოკითხულთა 10-12% ვანისა და თერჯოლის მუნიციპალიტეტებში. ამ ვერსი-  
ის უპირატესობას აღიარებენ ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეები და ადგილობრივი ექსპერტე-  
ბიც, რომელთა არგუმენტებით, მომსახურების ხარისხი და სერვისების მომხმარებელთა  
რაოდენობა პირდაპირ უკავშირდება სერვისების მისაღებად გამარტივებული ფორმების  
დანერგვას. გამარტივების ფორმებში ასევე ნაგულისხმებია ინტერნეტგავრცელების მილ-  
მა დარჩენილი მოსახლეობის საჭიროებათა გათვალაც.

## 2.2. ადგილობრივი მომსახურების ეფექტიანობა

### ➤ თვითმმართველობის მიერ მიწოდებული მომსახურების ეფექტიანობის ხარისხის განსაზღვრა

ადგილობრივი მომსახურების ეფექტიანობის ხარისხის შესწავლა, ძირითადად, ეფუძნება  
ელექტრონული სერვისებით მოსარგებლეთა შეფასების ანალიზს. გამოკითხულთა შეფა-  
სება ცალსახად დადებითია, ელექტრონული სერვისების - როგორც მომსახურების ეფექ-  
ტიანი ინსტრუმენტის შეფასებისას. ნებისმიერი ლოგიკით, ელექტრონული მომსახურე-  
ბის გამოყენება ზოგავს მოქალაქეთა დროს, ფინანსებს, ძალისხმევას და ხელს უწყობს  
ეფექტიანი მომსახურების მაღალი სტანდარტების შექმნას მუნიციპალიტეტებში. აღნიშ-  
ნულის მიუხედავად, კვლევის მონაცემები ცხადყოფს, რომ დღესდღეობით, საკვლევ მუ-  
ნიციპალიტეტებში ერთნაირად მაღალია (57-70%) იმ მოქალაქეთა რიცხვი, რომელთაც  
სუბიექტური თუ ობიექტური მიზეზების გამო არ გამოუყენებიათ **მიმართვის ელექტრო-  
ნული ფორმა სხვადასხვა სახის სერვისის მისაღებად**. შესაბამისად, ვერ შეაფასებენ მის  
ეფექტიანობას.

გამოკითხულ რესპონდენტთა უმრავლესობისთვის (50-60%) თვითმმართველობის უწყე-  
ბებისთვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა მარტივ პროცედუ-  
რას წარმოადგენს. თუმცა იგივე პროცედურების სირთულეზე მიანიშნებს გამოკითხულ-  
თა 15-20%. ასაკობრივი გაფილტვრით ირკვევა, რომ ელექტრონული მომსახურების მი-  
ღება ყველაზე უფრო ერთულებათ საშუალო და საპენსიო ასაკის მოქალაქეებს.

თვითმმართველობის ეფექტიანი მუშაობა მოქალაქეთა საჭიროებებზე დაშენებული  
პროგრამების შექმნას რომ უნდა დაეფუძნოს, ამ საკითხზე პოლიტიკური მზადყოფნა  
უკვე არსებობს მუნიციპალიტეტებში. შედეგებიც თითქოს უფრო თვალსაჩინო უნდა  
იყოს, მაგრამ ამ მიმართულებით საჭირო დინამიკას მნიშვნელოვნად ამუხრუჭებს **სა-  
ჭიროებათა კვლევის დაუკანონებელი პრაქტიკა**, რაც ეფექტიანობის ხარისხზე ნეგა-  
ტიურად მოქმედებს. კვლევაში ჩართული ადგილობრივი ექსპერტებიც ადასტურებენ,  
რომ საჭიროებათა შესწავლის კუთხით მუნიციპალიტეტებში არსებული პრაქტიკა  
სუსტია და ხშირად მიბმულია რომელიმე სამოქალაქო ორგანიზაციის პროექტზე, ან

უფრო ხშირად - ეყრდნობა შიდა აუდიტის მიერ ცალკეული პროგრამების მონიტორინგსა და შეფასებას.

იგივე პათოსი გასდევს ფოკუს-ჯგუფებიდან მიღებულ მოქალაქეთა მოსაზრებებს, რომლებსაც მხოლოდ სამოქალაქო ორგანიზაციების მიერ გაკეთებული კვლევები ახსენებდათ.

არსებული მოცემულობის მიუხედავად, ცალკეულ მუნიციპალიტეტებში მოქალაქეებთან კომუნიკაციის გაძლიერების კუთხით გარკვეული ტენდენციები მაინც არსებობს და მისასაღმებელია, რომ წლიდან წლამდე ეს ტენდენციები სულ უფრო ძლიერდება. მაგალითად, ამბროლაურის მუნიციპალიტეტში მომსახურების ეფექტიანობის ხარისხის შესწავლა ხდება სოციალური სამსახურის მიერ განეული მონიტორინგის მეშვეობით. ბაღდათში აქტიურად გამოიყენება მინოდებული სერვისების მონიტორინგისა და შეფასების პრაქტიკა.

გამოკითხულები უპირატესობას ანიჭებენ სოფლის კრებებს, როგორც მოსახლეობასა და თვითმმართველობას შორის აქტიური კომუნიკაციის ფორმატს, თუმცა პარალელურად, მის ხარვეზებზეც საუბრობენ, რადგან ხშირ შემთხვევაში მოსახლეობის პრიორიტეტული პროგრამები ვერ ხვდება.

რაოდენობრივი კვლევის თანახმად, ლანჩხუთის, ხონის, ცაგერის და ამბროლაურის მუნიციპალიტეტებში გამოკითხულთა 20-25% ადგილობრივ ხელისუფლებას ჯანდაცვისა და მედიკამენტების საკითხზე მიმართავს. ოზურგეთის, ბაღდათის და თერჯოლის მუნიციპალიტეტებში სოციალური და ფულადი დახმარების მისაღებად მუნიციპალიტეტს სტუმრობს გამოკითხულთა 16-20%. ცნობის ასაღებად თუ მიწის გაფორმების გამო მუნიციპალიტეტში ვიზიტის მსურველთა რაოდენობა 9%-12%-ია.

კვლევით იკვეთება, რომ დაბალია მოქალაქეთა დაინტერესება საჯარო ინფორმაციებზე. რვავე მუნიციპალიტეტში მაჩვენებელი 2%-დან 3,5%-მდეა. ხოლო იმ მოქალაქეთა რაოდენობა, რომელთაც ხელი არ მიუწვდება ონლაინ მომსახურებაზე, 25%-35%-ია. მათ შორის სათანადო უნარ-ჩვევები არა აქვს 13-25%-ს.

წინა კვლევის შედეგებთან შედარებით, გაზრდილია მერიის და საკრებულოს მომსახურებით კმაყოფილი მოქალაქეების რაოდენობა, მაჩვენებელი რვავე მუნიციპალიტეტში 44-55%-მდეა და აღემატება უკმაყოფილო მოქალაქეთა რაოდენობას (30%-35%). აღსანიშნავია, რომ ადმინისტრაციულ ერთეულებში მერიის წარმომადგენელთა სერვისების ხარისხით გამოკითხულების 60,63% კმაყოფილებას გამოთქვამს.

#### ➤ ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების განსაზღვრა ადგილობრივი რესურსების ეფექტიანად განკარგვის პროცესში

საჭიროებათა კვლევების პრაქტიკის არარსებობის ფონზე, საინტერესოა, უფრო მეტად რომელი ჯგუფების საჭიროებებს ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტი და ტენდენციური უპირატესობა რომელ პროგრამებშია ასახული. სამიზნე მუნიციპალიტეტებში რესპონდენტების უმრავლესობა (45-65%) მიიჩნევს, რომ მუნიციპალიტეტის პოლიტიკა მეტნაკლებად ნეიტრალურია და თითქმის ყველა მონყვლადი ჯგუფის საჭიროებებს ითვალისწინებს. თუმცა, ამავდროულად, გამოკითხულები კონკრეტული სამიზნე ჯგუფების

მონყვლადობის მაღალი ხარისხის გათვალისწინებით, მუნიციპალიტეტის მხრიდან მათთვის ხელსაყრელი პროგრამების დანერგვის აუცილებლობაზე მიანიშნებენ.

თვისებრივ მონაცემებში მონყვლადი სამიზნე ჯგუფების ჩამონათვალში არიან **ახალგაზრდები**. მათი აზრით, ამ სამიზნე ჯგუფის საჭიროებებს განსაკუთრებით ამძაფრებს ახალგაზრდული სივრცის არარსებობა, სამუშაო ადგილების არქონა, პროფესიული კუთხით დასაქმების ნაკლები პერსპექტივები. შესაბამისად, მუნიციპალიტეტმა მუშაობა მათი საჭიროებების გათვალისწინებისკენ უნდა მიმართოს.

მონყვლადობის მაღალ ხარისხზე მიანიშნებენ პენსიონერები, რომელთა აზრით, აუცილებელია **80 წელს გადაცილებული**, შრომისუნარდაქვეითებული კატეგორიისთვის თუნდაც ერთჯერადი დახმარების პროგრამის დანერგვა.

სპეციფიკური ჯგუფების ჩამონათვალში სახელდებიან **შშმ ბავშვები და მათი ოჯახის წევრები**, რომელთაც უამრავ გამოწვევასთან უწევთ ბრძოლა. **მარტოხელა დედები, ძალადობის მსხვერპლი ქალები**, რომელთა მიმართ პასუხისმგებლობა მუნიციპალიტეტში მათი საჭიროების საპასუხო პროგრამით უნდა იყოს გამოხატული.

#### ➤ მოქალაქეთა ხედვები მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესების საკითხზე

მომსახურების ეფექტიანობის მექანიზმს მნიშვნელოვნად ასუსტებს **დეცენტრალიზაციის** კუთხით არსებული პრობლემები. გამოკითხული ექსპერტები აღნიშნავენ, რომ მუნიციპალიტეტებს საკუთარი უფლებამოსილების ფარგლებში უნდა მიეცეთ მეტი დამოუკიდებლობა პრიორიტეტების განსაზღვრასა და მათ განხორციელებაში. ამის აუცილებელ წინაპირობად დეცენტრალიზაციის პროცესის დაჩქარებას მიიჩნევენ:

**„ბევრი პრობლემა, რომელიც კონცენტრირებულია ადგილზე, განპირობებულია სწორედ იმით, რომ შეზღუდულია უფლება, არ არის წვდომა საბაზისო რესურსებზე. საბოლოო ჯამში თვითმმართველობა უმრავლეს შემთხვევაში გამოდის, როგორც ორგანიზებული სტრუქტურა, რომელიც განკარგავს ცენტრიდან გამოყოფილ თანხებს მოსახლეობის საჭიროებებიდან გამომდინარე, ამიტომ მას არ აქვს სრულფასოვანი თვითმმართველი ინსტიტუტის ხასიათი“ (ადგილობრივი ექსპერტი, ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტი).**

კვლევაში აქტიურად არის წამოწეული მუნიციპალიტეტებისა და დარგობრივი სამინისტროების კომპეტენციების გამიჯვნის საჭიროება ნყალმომარაგების, უძრავი ქონების, ბუნებრივი რესურსების განკარგვის საკითხებში. ექსპერტთა აზრით, თვითმმართველობის კოდექსის მე-16 მუხლი მკვეთრად გამიჯნავს ადგილობრივი თვითმმართველობის უფლებამოსილებებს. თუმცა ჯეროვნად ვერ ხდება მისი შესრულება, რადგან არ არსებობს შესაბამისი ფინანსური უზრუნველყოფა.

ანალოგიურია თვისებრივი გამოკითხვით მიღებული მონაცემები **სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭებაში თვითმმართველობის მონაწილეობაზე**:

**„სოციალურად დაუცველის სტატუსთან დაკავშირებით თვითმმართველობის ჩართვა უფრო უპრიანი იქნებოდა, ვიდრე სოციალური სააგენტოსი, რადგან ადგილობრივმა წარმომადგენლებმა უფრო კარგად იციან მოსახლეობის პრობლემები და გასაჭირი“ (პედაგოგი, ფოკუს-ჯგუფის მონაწილე, ვანის მუნიციპალიტეტი).**



## 2.3. ინკლუზიურობა/ მონაწილეობა

### ➤ მოქალაქეთა ჩართულობა ადგილობრივ პროცესებში, გამოწვევები, არსებული რესურსები

თვითმმართველობაში მიმდინარე პროცესებში მოქალაქეთა ჩართულობის, აქტიურობის, ანგარიშგების პროცესებში თანამონაწილეობის, კომუნიკაციისა და უკუკავშირის სხვადასხვა ფორმატის არსებობით შეფასდა მუნიციპალიტეტებში ინკლუზიურობის მაჩვენებელი.

კვლევიდან მიღებული მონაცემები ადასტურებს, რამდენად კარგად აქვთ გაცნობიერებული საჯარო მოხელეებს მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობა. საგულისხმოა, რომ სამიზნე მუნიციპალიტეტებში გამოკითხულთა უმრავლესობას (40-60%) ამ კითხვაზე ჯერ კიდევ არ აქვს პასუხი. მხოლოდ 15-30% ფიქრობს, რომ მუნიციპალიტეტის საჯარო მოხელეებს ნაწილობრივ აქვთ გათავისებულებული მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობა. დადებითი პასუხები ერთნაირად დაბალია რვავე მუნიციპალიტეტში - გამოკითხულთა 9-15% მიიჩნევს, რომ ჩინოვნიკებს გააზრებული აქვთ თანამონაწილეობის პრინციპით აგებული თვითმმართველობის მნიშვნელობა.

გასული წლის შედეგებს თუ გადავხედავთ, დინამიკა უცვლელია. მოქალაქეთა საერთო განწყობის შესაცვლელად მუნიციპალიტეტის მხრიდან მეტი ინიციატივის განხორციელების აუცილებლობა იკვეთება.

რაოდენობრივი გამოკითხვის მასალები საშუალებას იძლევა, შეფასდეს, ჩართულობის რომელ ფორმას ანიჭებენ უპირატესობას კვლევაში ჩართული პირები. ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტში რესპონდენტების 47%-ს მიაჩნია, რომ მუნიციპალიტეტში მოქალაქეთა ჩართულობისა და ინტერაქციისთვის მნიშვნელოვან გარემოს ქმნის ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვის პროცესი, სადაც მოსახლეობა პროცესში ჩართვის სრული უფლებით სარგებლობს. ოზურგეთში გამოკითხულთა 38,5% ჩართულობის ყველაზე დემოკრატიულ ფორმად სამოქალაქო ბიუჯეტირების პროცესს მიიჩნევს. ვანის მუნიციპალიტეტში 49,70%-მა ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესში მოქალაქეთა ჩართულობა მიიჩნია კომუნიკაციის იდეალურ ფორმატად. დანარჩენ მუნიციპალიტეტებში სოფლის/დასახლების კრებებს ანიჭებენ უპირატესობას (20-35%).

**საყურადღებოა, რომ გენდერული საბჭო და მრჩეველთა საბჭო ნაკლებად ხვდება მოქალაქეთა ინტერესის სფეროში და, შესაბამისად, მათი აქტივიზმი არ არის მიმართული ამ საბჭოების მისამართით.**

კვლევაში ჩართული ექსპერტების აზრით, თვითმმართველობას უნდა გააჩნდეს მრავალფეროვანი, წამახალისებელი ფორმატი, რათა მოსახლეობას არჩევის საშუალება მიეცეს.

ფოკუს-ჯგუფებიდან მიღებული თვისებრივი კვლევის მასალებით დასტურდება, რომ მოსახლეობის ინტერესი გაზრდილია საბიუჯეტო საკითხებთან დაკავშირებით, ეს ეხება იმ მუნიციპალიტეტებს, სადაც სამოქალაქო ბიუჯეტირების პრაქტიკა არსებობს (თერჯოლა, ოზურგეთი), ან ახლა იწყებს დამკვიდრებას. მნიშვნელოვნად გაზარდა მოქალაქეთა ჩართულობის მაჩვენებელი ელექტრონული პეტიციის დამკვიდრებამ, რომლის საუკეთესო პრაქტიკას წარმოადგენს ხონის მუნიციპალიტეტი.

აღნიშნული პოზიტიური ტენდენციების მიუხედავად, აქტიურობის საერთო სურათი არ იცვლება. მოქალაქეთა ჩართულობის ნიშნული გამოკითხულ მუნიციპალიტეტებში კვლავაც დაბალია. რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეთა 55-70% პირდაპირ აცხადებს, რომ არ მიუღია მონაწილეობა არანაირ ღონისძიებაში. ანგარიშების მოსმენაში მონაწილეობდა 10-13%, სოფლის კრებებში მონაწილეთა რაოდენობა კი 15-36%-ია.

კვლევაში ჩართული ექსპერტები მოქალაქეთა დაბალი აქტიურობის მიზეზებს საკუთარი არგუმენტებით ხსნიან. მათი აზრით, პრობლემები, რომლებიც მოქალაქეებს ყველაზე მეტად აწუხებთ - მაგალითად, დასაქმება, სიღარიბის აღმოფხვრა, სოციალური დაცვა - ნაკლებად შედის ადგილობრივი ხელისუფლების კომპეტენციაში. ხშირ შემთხვევაში სწორედ ეს მიზეზები ქმნის საზოგადოების მხრიდან აქტიურობის დაბალ ტენდენციებს და კიდევ უფრო აძლიერებს სკეპტიკოსთა განწყობას.

### ➤ სამოქალაქო ორგანიზაციების, კერძო სექტორის რესურსების გამოყენების პერსპექტივები

თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად გამოკითხულები სამოქალაქო ორგანიზაციებს უპირობო უპირატესობას ანიჭებენ. გასაკუთრებით ვანის, ბაღდათის, ოზურგეთის, ამბროლაურის და ცაგერის მუნიციპალიტეტებში (45-60%).

ამ მოსაზრებას ამყარებს თვისებრივი კვლევის მასალებიც, რომელთა მიხედვითაც, მოქალაქეთა ჩართულობისთვის აუცილებელია რეგიონული სამოქალაქო ორგანიზაციების მხარდაჭერა და გაძლიერება.

სამოქალაქო ორგანიზაციების მისიას სხვადასხვა მიმართულებით ხედავენ გამოკითხული რესპონდენტები: მათი 48-55% საზოგადოების ინფორმირებაში ხედავს ამ როლს. 20-30%-ს რეფორმის მიმდინარეობის მონიტორინგი მიაჩნია სამოქალაქო სექტორის დაწინაურებად.

საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების პროცესში კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი ფიგურანტის - კერძო სექტორის ჩართულობის აუცილებლობა იკვეთება. ადგილობრივი ექსპერტები ამ საკითხით განსაკუთრებით ინტერესდებიან:

**„იქმნება შთაბეჭდილება, რომ მუნიციპალიტეტის ტერიტორიაზე კომერციითა და კერძო ბიზნესით დაკავებული ადამიანები, რომელთა ფულადი შემოსავლები უტოლდება აღმოსავლეთ ევროპის საშუალო ფენის ფულად შემოსავლებს, არ მონაწილეობენ მუნიციპალიტეტის მართვაში. არადა, მათი გადასახადების ხვედრითი წილი ადგილობრივ ბიუჯეტში გაცილებით მეტია, ვიდრე სხვა სოციალური ფენის. ეს აზიანებს და არასრულფასოვანს ხდის მუნიციპალიტეტის პოლიტიკურ და სოციალ-ეკონომიკურ ლანდშაფტს“ (ადგილობრივი ექსპერტი, ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტი).**

კვლევამ აჩვენა, რომ საჯარო და კერძო სექტორს შორის თანამშრომლობის ფორმატი ჯერ კიდევ შორს დგას სასურველისგან, რადგან არ არის ორივე მხრიდან თანამშრომლობის სურვილი და მზადყოფნა.

### 3. დასკვნა

კვლევის შედეგებმა ნათლად წარმოაჩინა, რომ კვლევის სამიზნე რვა მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმა ნელი ტემპით, მაგრამ მაინც დინამიურად მიმდინარეობს. თვალსაჩინო პროგრესის შესაქმნელად იკვეთება მუნიციპალიტეტების მხრიდან შესაბამისი სტრატეგიის შექმნის საჭიროება.

ყველა მუნიციპალიტეტისთვის საერთოა და კვლავ მნიშვნელოვან გამოწვევად რჩება საჯარო მმართველობის რეფორმაზე არაინფორმირებულ მოქალაქეთა მაღალი მაჩვენებელი. მიუხედავად საჯარო და საინფორმაციო შეხვედრებისა, მოსახლეობისათვის მაინც გაუგებარია რეფორმის შინაარსი, მიზანი და მოსალოდნელი პოზიტიური სარგებელი, რაც მუნიციპალიტეტების მხრიდან მოქალაქეთა უფრო სიღრმისეული ინფორმირების მიზნით, კომუნიკაციის სხვადასხვა ფორმატის დანერგვის აუცილებლობას ავლენს.

კვლევით იკვეთება, რომ ელექტრონული მართვის სისტემები გამართულია, თუმცა ხელმისაწვდომობა ყველა კატეგორიისთვის არათანაბარია. ამას მიზეზად უდევს გარკვეული კატეგორიის მხრიდან ელექტრონული სერვისების მიღების არასათანადო უნარები, რაც არსებული სერვისების გამარტივების აუცილებლობას მოითხოვს.

კარგად ჩანს, რომ არც ერთ მუნიციპალიტეტს არ გააჩნია საჯარო მმართველობის ელექტრონული მომსახურების შესახებ ინფორმაციის გავრცელების შესაბამისი სტრატეგია, რაც, შესაბამისად, მუნიციპალიტეტს უკარგავს ინფორმაციის გამავრცელებელი პირველწყაროს ფუნქციას და მოქალაქეთა ინფორმირების პროცესი არასისტემატურ, სპონტანურ ხასიათს ატარებს.

ირკვევა, რომ მოსახლეობის მიერ ელექტრონული მომსახურების გამოყენება, ძირითადად, ხდება ვაკანსიების მოსაძიებლად, მცირე ნაწილს გამოუყენებია საჯარო მოხელეების საკონტაქტო ინფორმაციის მისაღებად. უმნიშვნელო ნაწილი ეძებს ელექტრონულად საბიუჯეტო პროგრამებს.

კვლევის მონაცემები ცხადყოფს, რომ ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობის მიზნით გასამარტივებელია ვებგვერდის მოხმარების ფუნქცია, რათა გაიზარდოს მისი, როგორც ინფორმატორის, მისია.

თითქმის ყველა მუნიციპალიტეტში ერთნაირი სიმწვავით დგას საჭიროებათა კვლევების, მათ შორის გენდერული საჭიროებების ჩატარების პრაქტიკის არარსებობა.

გამოკვეთილია პოზიტიური ტენდენციები: კვლევის მონაწილეთა მხრიდან დადებითად არის შეფასებული მუნიციპალიტეტების მერიის, საკრებულოსა და ადმინისტრაციულ ერთეულებში მერის წარმომადგენლების მომსახურება.

იკვეთება, რომ კოვიდპანდემიის პერიოდში განსაკუთრებული დატვირთვა შეიძინა ელექტრონულმა სერვისებმა. თუმცა, პარალელურად, კვლავ მწვავედ დგას ინტერნეტზე დაბალი წვდომა, განსაკუთრებით პერიფერიულ უბნებში.

კვლევის მასალებით ცხადი ხდება, რომ ჩართულობის კუთხით სუსტია გენდერული საბჭოს ცნობადობა და მისია; ასევე ნაკლებად აღიქვამს მოსახლეობა მრჩეველთა საბჭოს, შშმ პირთა საჭოს დანიშნულებას და პასუხისმგებლობას.

ვლინდება ისიც, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებით განხორციელება-

ში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება ადგილობრივ სამოქალაქო ორგანიზაციებს, ამასთანავე - კვლავ გამონვევად რჩება რეგიონული სამოქალაქო ორგანიზაციების დე-ფიციტი.

გამოიკვეთა მუნიციპალიტეტებისა და დარგობრივი სამინისტროების ერთმანეთისგან გამიჯვნის აუცილებლობა, რადგან ხშირად სამინისტროების საქმიანობა დისონანსში მო-დის ადგილობრივი თვითმმართველობის შესახებ კანონთან.

გამოჩნდა ასევე თვითმმართველობის პოლიტიკური კლიმატის შექმნაში კერძო სექტო-რის თანამონაწილეობისა და მისი დაინტერესების მნიშვნელობა საჯარო მმართველობის რეფორმის დაჩქარების პროცესში.

## 4. რეკომენდაციები

### ადგილობრივ ხელისუფლებას

#### ბაზვერვალობა

- მიზანშეწონილია, საჯარო მმართველობის რეფორმაზე მოქალაქეთა არაინფორ-მირებულობის საპასუხოდ მუნიციპალიტეტებში გაიზარდოს საჯარო მოხელეთა პა-სუხისმგებლობა და შეიქმნას მოქალაქეებთან სისტემატური კომუნიკაციისა და უკუ-კავშირის კოორდინირებული სისტემა ადგილობრივი რესურსების (მერის წარმომად-გენლები სოფლებში, სამოქალაქო აქტივისტები, არასამთავრობო ორგანიზაციები) გამოყენებით.
- მნიშვნელოვანია ელექტრონული მმართველობის პოზიტიური შედეგების პოპულა-რიზება მოქალაქეებთან მუდმივი კომუნიკაციით, ყველა სამიზნე ჯგუფისა და სეგ-მენტის გათვალისწინებით.
- მიზანშეწონილია ვებგვერდების გააქტიურების, მოსახლეობის მხრიდან მათი მოხ-მარების გაზრდის მიზნით ელექტრონული პორტალის გაპიარება და მომხმარებელთა ელექტრონული ინტერაქციის გასაზრდელად წამახალისებელი აქტივობების ინიცირე-ბა მუნიციპალიტეტების მხრიდან.
- აუცილებელია ელექტრონულ მომსახურებაზე ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიზ-ნით, ყველა მონყვლადი ჯგუფისთვის გამარტივებული ელექტრონული პორტალის შექმნა და პარალელურად, საინფორმაციო კამპანიების ჩატარება შესაბამისი უნარე-ბით მოქალაქეთა აღჭურვისთვის.

#### ეფექტიანობა

- მნიშვნელოვანია, თვითმმართველობებმა ლობირება გაუწიონ მუნიციპალიტეტე-ბის მთელ ტერიტორიაზე ინტერნეტგავრცელების გეოგრაფიული ზონის გაფართოე-ბას და ხელი შეუწყონ პერიფერიულ ნაწილში მცხოვრები მოქალაქეებისთვის ელექ-ტრონულ მომსახურებაზე ხელმისაწვდომობის კუთხით თანაბარზომიერი გარემოს შექმნას.

- რეკომენდებულია, მუნიციპალიტეტებში შეიქმნას და დაკანონდეს მოქალაქეთა საჭიროებების (მათ შორის გენდერული საჭიროებების) შესწავლის პრაქტიკა და ამ საჭიროებებზე აგებული პროგრამების შექმნა.
- მნიშვნელოვანია ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების გაძლიერების ხელშეწყობა და მათი, როგორც პარტნიორის, გამოყენება ეფექტიანი მომსახურების ხარისხის გასაზრდელად.

## **ინკლუზიურობა**

- მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტში სხვადასხვა მოწყვლადი ჯგუფის საჭიროებების სრულად გასათვალისწინებლად, მუნიციპალიტეტებში შექმნილი გენდერული თანასწორობის საბჭოს, მერის მრჩეველთა საბჭოს და სხვა ინსტიტუციური მექანიზმების რესურსების სრულად გამოყენება თვითმმართველობაში მიმდინარე პროცესებში მოქალაქეთა თანამონაწილეობის გაზრდისთვის.
- აუცილებელია მუნიციპალიტეტის მხრიდან მოქალაქეებთან ონლაინ ანგარიშგების პროცესის დაკანონება და უკუკავშირის შესაქმნელად ონლაინ სივრცის გამრავალფეროვნება: მონიტორინგის, შეფასების, ონლაინ გამოკითხვების გამოყენებით.
- მიზანშეწონილია მუნიციპალიტეტში მოქალაქეთა მხრიდან არასაკმარისი ჩართულობის გასაძლიერებლად სოფლის კრებების და სხვა ფორმატის წამახალისებელი აქტივობების დანერგვა.
- რეკომენდებულია, თვითმმართველობამ ხელი შეუწყოს ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების ჩართულობას და მათი რესურსის სრულად გამოყენებას, ელექტრონული მმართველობის სარგებლიანობაზე მოქალაქეთა ინფორმირებულობის მაჩვენებლის გაზრდის მიზნით.
- მნიშვნელოვანია სხვადასხვა მოწყვლადი ჯგუფის - სიღარიბის ზღვარს ქვემოთ მყოფი მოქალაქეების, პენსიონერი ქალების/კაცების, შშმ პირთა ოჯახების, მრავალშვილიანი ოჯახების, ახალგაზრდების, ძალადობის მსხვერპლი ქალების - საჭიროებების შესწავლა და გათვალისწინება ადგილობრივ პროგრამებში.
- სასურველია, ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან უფრო მეტად მოხდეს კერძო სექტორთან პარტნიორობა, რათა გაიზარდოს მისი ჩართულობა და თანამონაწილეობა ადგილობრივი პოლიტიკის ფორმირებაში.

## **არასამთავრობო ორგანიზაციებს**

- მიზანშეწონილია საჯარო მმართველობის რეფორმის პროცესებზე მოქალაქეთა ინფორმირების კუთხით არასამთავრობო ორგანიზაციების, როგორც ინფორმაციის წყაროს, მისიის გააქტიურება.
- სასურველია არასამთავრობო და მუნიციპალურ სექტორს შორის თანამშრომლობითი სივრცის გაფართოება, მოსახლეობის საჭიროებების გამოვლენისა და ადვოკატირების პროცესების ინიცირების კუთხით.



- რეკომენდებულია საჯარო მმართველობის რეფორმის დაჩქარების, პროცესების სრულყოფილად წარმართვის მიზნით, თვითმმართველობასთან თანამშრომლობით, ელექტრონული მომსახურების სარგებლიანობის შეფასება და მონიტორინგი.
- მნიშვნელოვანია ადგილებზე სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების შექმნის პრეცედენტების მხარდაჭერა პარტნიორული, კოალიციური პროექტების განხორციელებით.

## ცენტრალურ ხელისუფლებას

- მიზანშეწონილია დეცენტრალიზაციის პროცესის ხელშეწყობა ადგილობრივი მუნიციპალიტეტებისთვის ავტონომიის დაკანონებით, თვითმმართველობების და დარგობრივი სამინისტროებით ფუნქციათა გამიჯვნით.
- მნიშვნელოვანია, დაჩქარდეს სოციალური მუშაობის დეცენტრალიზაცია, თვითმმართველობის როლის გაზრდით ოჯახების სოციალური მდგომარეობის შეფასებაში.
- მნიშვნელოვანია ადგილობრივი თვითმმართველობების უფლებამოსილების გაზრდა მუნიციპალიტეტის გეოგრაფიულ ზოლში არსებული უძრავი ქონების, წყლის, ბუნებრივი რესურსების განკარგვის კუთხით.

იბერეთის რეგიონი

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



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



[www.fsokhumi.ge](http://www.fsokhumi.ge)

## შესავალი

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

მოქალაქეთა მონაწილეობა რეფორმის მიმდინარეობის პროცესში, აღნიშნული რეფორმის წარმატების საწინდარია. ის, არა მარტო უზრუნველყოფს ქვეყანაში დემოკრატიული და ღია მმართველობის დანერგვას, არამედ ზრდის მოსახლეობის ნდობას პოლიტიკური სისტემების მიმართ და მიღებული გადაწყვეტილებების ლეგიტიმურობას აძლიერებს. COVID-19 ვირუსით გამოწვეულმა პანდემიამ კიდევ უფრო ნათლად გამოკვეთა საჯარო მმართველობის რეფორმის აუცილებლობა, განსაკუთრებით კი ელექტრონული მმართველობის დანერგვის მიმართულებით, რაც შესაძლებლობას მისცემს მოქალაქეებს, დისტანციურად, მარტივად და ოპერატიულად, ყოველგვარი დამატებითი ბიუროკრატიული პროცედურის გარეშე გააცნონ საკუთარი პრობლემები და საჭიროებები ადგილობრივ ხელისუფლებას და ასევე, შეძლონ მათი გადაჭრა.

საჯარო მმართველობის რეფორმის ეფექტიანი განხორციელების მიზნით, ადგილობრივ დონეზე, კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ 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. კვლევის შედეგად გამოვლენილი მიგნებები და გამომუშავებული რეკომენდაციები საფუძვლად დაედება მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების ასახვას მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

20

### 1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

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



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

კვლევის ფარგლებში გამოიკითხა სულ 183 რესპონდენტი. *რაოდენობრივმა კვლევამ* მოიცვა 151 რესპონდენტი (ქალი - 77, კაცი - 74). *თვისებრივმა კვლევამ* მოიცვა 31 ადამიანი. ჩატარდა 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტებთან (ქალი - 2, კაცი - 2) და 4 ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია ადგილობრივ სოციალურ ჯგუფებთან. თვისებრივმა კვლევამ მოიცვა 28 რესპონდენტი (ქალი - 23, კაცი - 5). თვისებრივი კვლევის სამიზნე ჯგუფებს წარმოადგენდნენ ადგილობრივი სამოქალაქო ჯგუფები, მათ შორის ქალები, მრავალშვილიანი და სოციალურად დაუცველი ოჯახების წარმომადგენლები, დიასახლისები, შშმ ბავშვების მშობლები, ახალგაზრდები, პენსიონრები, მენარმეები, სკოლის და სკოლამდელი აღზრდის დაწესებულებების პედაგოგები, ადგილობრივი ექსპერტები თვითმმართველობის საკითხებში.

კვლევით გამოვლინდა რესპონდენტების დამოკიდებულება საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობისა და მისი პირველადი შედეგების მიმართ. ის, თუ რა შედეგებსა და გამოწვევებს ხედავენ ადგილობრივი მართვის გაუმჯობესებაში, როგორია ადგილობრივი თვითმმართველობის საქმიანობის გამჭვირვალობის, ეფექტიანობისა და ინკლუზიურობის შეფასება, რამდენად აუღეს 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.

## 2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები

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

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

*სოციალური სტატუსის* მიხედვით, კვლევაში ჩართულთა შორის თანაბარი რაოდენობით არიან სოციალურად დაუცველები, იძულებით გადაადგილებული პირები, მცირე

მენარმეები, ახალგაზრდები - 16,56%. რაც შეეხება ხანდაზმულებს, კვლევაში ჩართულია 17,20% -ით.

**დასაქმების სტატუსის** მიხედვით, კვლევაში ჩართულთა შორის ჭარბობენ პენსიონრები (32,68%), ასევე დიდი წილი მოდის უმუშევრებზე (32%), თვითდასაქმებულებზე (30,70%), მცირეა საჯარო მოხელეთა რაოდენობა (3,30%), საბიუჯეტო ორგანიზაციების წარმომადგენლები (0,66%) და სტუდენტები (0,66%).

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

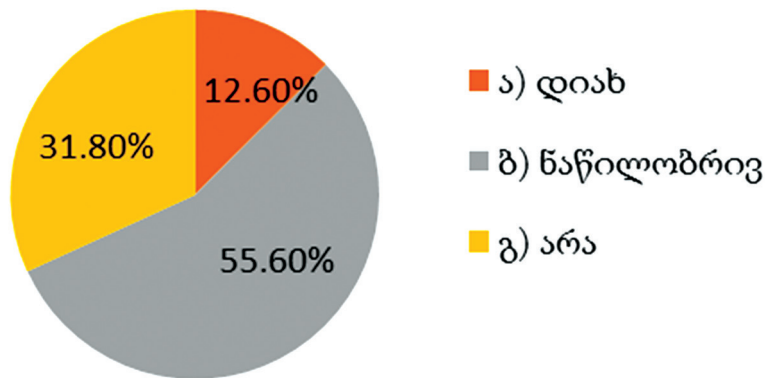
### 3. კვლევის ძირითადი მიზნები

#### ბაზმეორვალობა

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

(იხ. დიაგრამა 1)

გაქვთ თუ არა ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე?



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

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

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

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

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

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

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

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

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

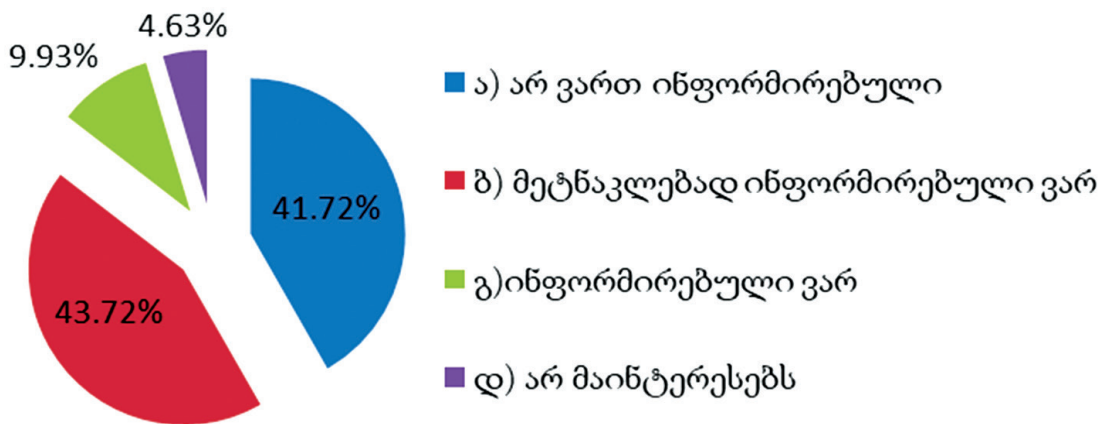
რესპონდენტები ხაზს უსვამენ მოქალაქეთა ინფორმირებულობის მნიშვნელობას რეფორმის მაქსიმალური წარმატებისთვის:

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

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

(იხ. დიაგრამა 2)

რამდენად ხართ ინფორმირებული მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ?



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

რაოდენობრივი კვლევის თანახმად, კითხვაზე „ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, რომელი ელექტრონული მომსახურება გამოგიყენებიათ“, გამოკითხულთა უმრავლესობამ, კერძოდ კი 10,67%-მა, უპასუხა, რომ მიიღო ადგილობრივი „ბიუჯეტის შესახებ“, 7,90%-მა „ონლაინ განცხადება ვაკანსიის შესახებ“, მონაწილეთა 2,67%-მა „საკრებულოს ნორმატიული აქტების შესახებ“, 3,30 %-მა „საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიება მუნიციპალიტეტის თანამშრომელზე“, 5,33%-მა „ანგარიშების გაცნობა“, 4%-მა „შესყიდვების გეგმა, ანგარიში“, 10%-მა „შეხვედრაზე დარეგისტრირება“ და „საკრებულოს სხდომების დღის წესრიგის/ოქმების გაცნობა,“ 1,33%-მა. საერთოდ არ გამოუყენებიათ საჩივრების, წინადადებების წარდგენა და ელექტრონული პეტიცია. ხოლო სკეპტიკური დამოკიდებულება „არ მაინტერესებს“ დააფიქსირა

5,33%-მა, ხელი არ მიუწვდება 25,33%-ს, ხოლო სათანადო უნარ-ჩვევები არ აქვს -13,33%-ს.

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

**„ელექტრონული მართვის სისტემა მნიშვნელოვანია თვითმმართველ ერთეულში. მე ვიყენებ ინტერნეტს, რომლითაც ხშირად ვკითხულობ შუამდგომლობების შესახებ ინფორმაციას“ - შუამდგომლობის პირი.**

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

ინტერნეტიზაციის პრობლემის გარდა, არსებული გამოწვევების კუთხით აღინიშნა მოსახლეობის ინფორმირებულობის დაბალი დონე, რაც რეფორმის დანერგვის პროცესში დამაბრკოლებელი ფაქტორია:

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

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

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

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

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



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

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

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

**„ფიქრობ, მუნიციპალიტეტში მცხოვრები ყველა მოქალაქე ფლობს ინფორმაციას მუნიციპალური პროგრამების შესახებ. ინფორმაციის მიღების საშუალებებზე უკვე ვისაუბრეთ, მაგრამ ამ შემთხვევაში ერთ საიმედო დასაყრდენ საკომუნიკაციო კადრზე ვისაუბრებ, რომელიც შუამავალია მმართველ - აღმასრულებელ რგოლსა და ადგილობრივ მოსახლეობას შორის. ეს არის მერის წარმომადგენელი ადმინისტრაციულ ერთეულებში. წარმომადგენლები არამარტო მუნიციპალურ პროგრამებთან, არამედ სხვა მნიშვნელოვან საკითხებთან დაკავშირებითაც აწვდის ინფორმაციას მოსახლეობას. ისინი უზრუნველყოფენ აღმასრულებელ რგოლთან მოსახლეობის შეხვედრებს და ეს ძალზედ მნიშვნელოვანია“ - საჯარო მოხელე.**

## ეფექტიანობა

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

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

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

რაოდენობრივი მონაცემებით, *საკითხები, რომელთა მოსაგვარებლადაც რესპონდენტებმა ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მუნიციპალიტეტს მიმართეს*, შეეხებოდა ჯანდაცვას, მედიკამენტებით დახმარებას, ოპერაციის დაფინანსებას - 49,66%, სოციალურ დახმარებას (ძირითადად იგულისხმება ფულადი დახმარება) -18,67%, ცნობის გაცემას - 12,58%, შემის მიღებას - 13,90%, სახურავის შეკეთებას/სამშენებლო მასალით უზრუნველყოფას - 7,94%, მიწის გაფორმებას - 25,16%, ფართის დაკანონებას - 1,32%, ვაუჩერის მიღებას - 6,60%, საბავშვო მოედნის მშენებლობას -1,98%, საზოგადოებრივი ტრანსპორტის მუშაობის გაუმჯობესებას - 5,29%, ნაგვის გატანას -1,32%, წყლის მიწოდებას (მათ შორის ხარისხიანი წყლის) და სანიადგრე არხების გამართვას - 3,97%, დასაქმებას - 5,29% და ქალაქის ურბანიზაციის პროექტს/სკვერების კეთილმონყობას/ქუჩების განათებას - 1,98%. ამ მონაცემთა ანალიზი საშუალებას გვაძლევს, დავასკვნათ, რომ მოქალაქეებისთვის ყველაზე მნიშვნელოვანი სოციალური საკითხებია.

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

რაც შეეხება თვითმართველობის მხრიდან მოქალაქეების მიმართვიანობის შემთხვევაში *პრობლემების მოგვარებას*, ბენეფიციართა 50,34% პასუხობს, რომ მათი პრობლემები ნაწილობრივ მოაგვარეს, 16,55% კი აღნიშნავს, რომ მათი პრობლემა რაზეც მიმართეს, მოგვარებულია, პასუხი „დაგვირდნენ, მაგრამ უზომოდ გაიწელა მოგვარების პროცესი“, 3,97%-ის პოზიციაა, ხოლო 1,32% აღნიშნავს, რომ არც ერთი პრობლემა არ მოუგვარებიათ და არც მიუწოდებიათ წერილობით უარის არგუმენტირებული მიზეზი. 1,98%-თვის ქონდათ მოგვარების მცდელობა, მაგრამ მოიყვანეს არგუმენტირებული მიზეზი, თუ რატომ ვერ ხერხდება პრობლემის მოგვარება, რომლის შესახებ წერილობით აცნობეს. გამოკითხულთა საკმაოდ დიდ ნაწილს (25,84%) ამაზე პასუხი არ გააჩნია.

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

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

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

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

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

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

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

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

**„ჩვენ ხშირად ვიყენებთ სიტყვას თანასწორობას იმისთვის, რომ თანასწორობა მართლაც მოვახდინოთ რეალურად. სოციალური ჯგუფების ინტეგრირება არის საჭირო, მეტი თანადგომა, მეტი დახმარება და რაც უფრო მეტი დახმარება და რაც უფრო მეტი პროგრამა იქნება მუნიციპალიტეტში, რომელიც ამ ჯგუფის ინტერესებს მოემსახურება, უკეთეს შედეგებს მივიღებთ“ - რესურსცენტრის ხელმძღვანელი.**

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



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

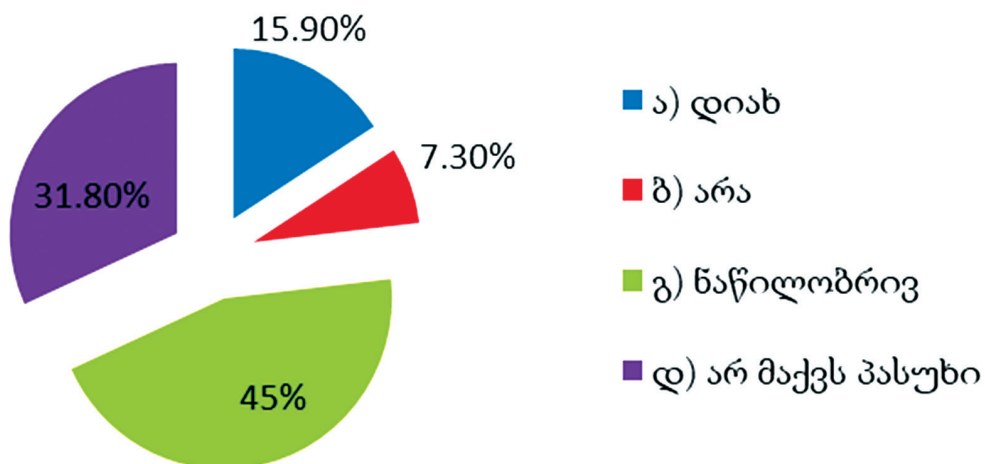
**„კი, ბევრჯერ დამხმარებიან, მაგრამ ჩემს შვილს ძვირადღირებული პრეპარატები სჭირდება. იმ პირობებში, როცა დასაქმებულები არ ვართ, გამოსავალი თითქმის არ არსებობს. ძალიან სასონარკვეთილი ვარ. ფიზიკურად დავდივარ, თორემ შიგნიდან ცარიელი ვარ “ - შშმ ბავშვის მშობელი.**

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

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

(იხ. დიაგრამა 3)

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



## ინკლუზიურობა

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

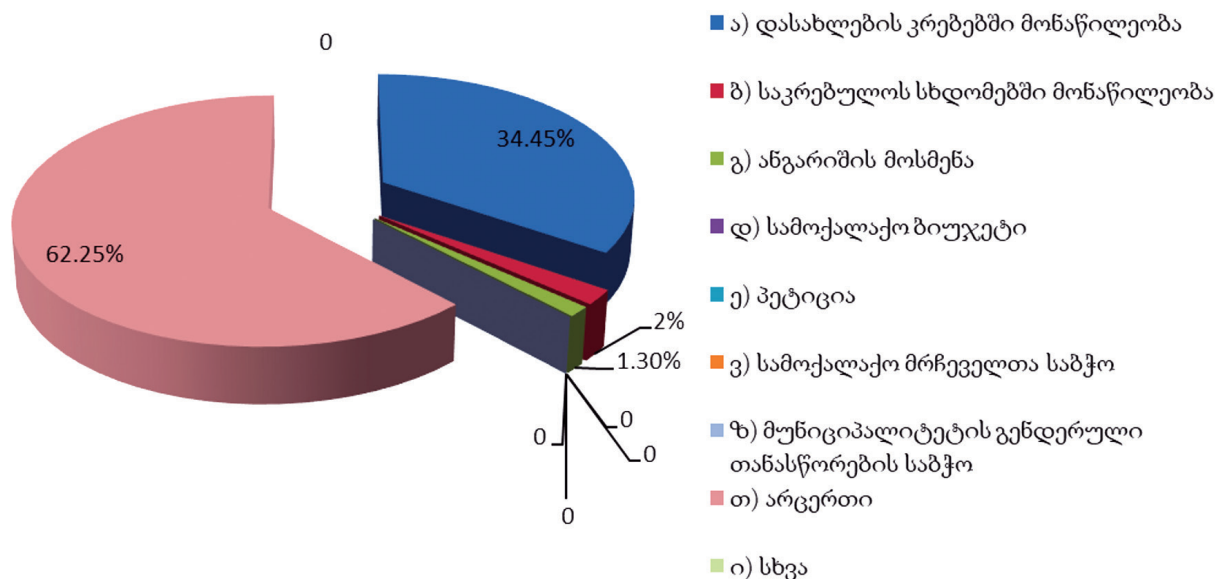
**„მიმაჩნია, რომ ადგილობრივმა თვითმმართველობამ და თქვენ, სამოქალაქო ორგანიზაციებმა, ამ მიმართულებით უნდა იმუშაოთ, რათა საზოგადოების თვითშეგნების ამაღლება მოხდეს ჩართულობასთან დაკავშირებით. მოქალაქეთა ჩართულობა ზოგადად ხდება დასახლებების კრებებზე, როდესაც ადგილობრივი ხელმძღვანელები მიდიან მოსახლეობასთან,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

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

რაოდენობრივმა კვლევამ ცხადყო, რომ *მოსახლეობა მეტ-ნაკლებად ფლობს ინფორმაციას* მოქალაქეთა ჩართულობის ფორმების შესახებ. მონაწილეობის ყველაზე გავრცელებული ფორმა, რაოდენობრივი მონაცემის თანახმად, დასახლების კრებებში მონაწილეობაა, რასაც გამოკითხულთა 34,45% უსვამს ხაზს. დანარჩენ ფორმებზე დაფიქსირდა ძალიან დაბალი მაჩვენებელი: ანგარიშის მოსმენა -1,30%, საკრებულოს სხდომებში მონაწილეობა -2%. საერთოდ 0% დაფიქსირდა ისეთ ფორმებზე, როგორც არის სამოქალაქო ბიუჯეტი, პეტიცია, სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო, მუნიციპალიტეტის გენდერული თანასწორობის საბჭო. ხოლო არც ერთი ფორმით არ უსარგებლია 62,25%-ს.

(იხ. დიაგრამა 4)

სამოქალაქო ჩართულობის რომელი ფორმა გამოგიყენებიათ



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

„ვფიქრობ, პირველ რიგში მოვიწვიოთ და გავაცნობიეროთ მოქალაქეები, ვუთხრათ რაოდენ მნიშვნელოვანია მათი სიტყვა, მათი შემოთავაზება ნებისმიერ საკითხთან დაკავშირებით. ისინი დაინახვენ და იტყვიან „ჩვენც გვეთქმის, ჩვენც შეგვიძლია, ჩვენც ინიციატორები გავხდებით გარკვეული სიახლის დანერგვაში“ და გაიზრდება ორმხრივი ჩართულობა მოსახლეობის და მმართველობის. სასურველია როგორც სამთავრობო, ასევე არასამთავრობო ორგანიზაციებიც იყვნენ სათანადოდ ჩართულნი საზოგადოების ინფორმირებულობაში. ინფორმაციის გავრცელება არ არის არც მარტივი, და არც რთუ-

ლი, მთავარია სწორად იყოს მიმართული და მიტანილი თითოეულ ოჯახამდე. ყველაზე კარგად ინფორმაციას მიაწოდებს ჟურნალ-გაზეთები, ბუკლეტები, ბანერები, სოციალური ქსელი, ვებგვერდი და ადამიანები მოახდენენ რეაგირებას. შეხვედრებიც ძალიან მნიშვნელოვანია. თუ ადგილობრივი მმართველობის ხელმძღვანელები 3 სთ-ზე დაგეგმავენ მოსახლეობასთან შეხვედრას, შეიძლება ამ დროისთვის ყველას არ ქონდეს შეხვედრაზე დასწრების საშუალება, მაგრამ საღამოს, თავისუფალ დროს, ნაიკითხა ბექდური ვერსია და გაეცნო ინფორმაციებს, ამიტომ ბექდური ორგანოს არსებობა ძალზედ მნიშვნელოვანია“ - საჯარო მოხელე.

იმაზე, თუ რამდენად ეფექტურია მოსახლეობის თანამშრომლობა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის, აღმოჩნდა, რომ უმრავლესობისთვის ეფექტურია (77,50%), 11,90% თვლის, რომ არ არის ეფექტური, ხოლო 10,60% -სთვის ძალიან ეფექტურია.

საინტერესო სურათი მივიღეთ რაოდენობრივ კვლევაში იმის შესახებ, თუ რაში ხედავენ ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების პროცესში. მონაწილეების 27,80% ამას ხედავს ინფორმირებასა და განათლებაში. უმრავლესობის აზრით, ასევე მნიშვნელოვანია მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან (48,7%), მათი მხრიდან ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვეტის ადვოკატირება (29,80%), რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი/მონიტორინგი (15,90%), მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის/ადგილობრივი ჩართულობის ხელშეწყობა (22,50%), მოქალაქეთა უფლებების დაცვა (36,40%), მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება (7,30%), ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ლობირება (3,30%) და შეკითხვაზე პასუხი არ აქვს მხოლოდ 6,62%-ს.

საინტერესო იყო რესპონდენტთა ხედვები, რომელი მიმართულებით მიაჩნიათ საჭიროდ ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მეტი მიმართვა. პასუხები ასე კლასიფიცირდა: სოციალური დახმარება (38,40%), ჯანდაცვა (70,90%), ინფრასტრუქტურა (31,10%), ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე (13,20%), სასმელი წყალი (20,50%), წყალარინება (18,50%), შშმ პირების ადაპტირებული გარემო (19,90%), ავარიული სახლების/ეზოების მონესრიგება (4,60%), მიუსაფარი ცხოველების მართვა (15,90%), მზრუნველობამოკლებული მოხუცებისათვის მხარდაჭერის სერვისები (16,60%), პარკები და გამწვანება (11,90%), სურსათის უვნებლობა (11,30%), საზოგადოებრივი ტრანსპორტი (10,60%), დასუფთავება/ნარჩენების მართვა (8,60%), სპორტული ღონისძიებები (7,90%), სანიაღვრე ქსელები (6,60%), კულტურა-განათლება (4,60%), ძალადობის მსხვერპლ ქალთა საჭიროებაზე მორგებული მხარდაჭერის სერვისების შექმნა (2,60%).

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



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

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

## დასკვნა და რეკომენდაციები

34

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 გახადა ყველა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია ადგილობრივ პოლიტიკურ პროცესებსა და დღის წესრიგზე. ჩატარებული საქმიანობა თვალსაჩინოა და არის საშუალება, დამყარდეს ინტერაქცია მოქალაქეებსა და ხელისუფლებას შორის.

თუმცა, მიუხედავად იმისა, რომ მოქალაქეებიც აღიარებენ ელექტრონული მომსახურების ეფექტურობას, მაინც რჩება სერიოზული სირთულეები, რადგან, პრაქტიკულად, ამ სერვისს მოქალაქეთა ძალიან მცირე ნაწილი იყენებს. ეს ეხება როგორც საქმიან კომუნიკაციას მუნიციპალიტეტთან, ასევე ინფორმაციის მიღებას ადგილობრივ პროცესებზე (ვებგვერდი, ფეისბუქგვერდი). მიზეზად დასახელდა მუნიციპალიტეტის არასაკმარისი ინტერნეტიზაცია, არასაკმარისი ინფორმირებულობა ელექტრონული მომსახურების სიკეთეების შესახებ, მომსახურების მისაღებად არასაკმარისი უნარები და სათანადო ტექნიკური რესურსის (ინტერნეტი, სმარტფონი) არქონა, ან ნაკლები ხელმისაწვდომობა. განსაკუთრებული განხილვის თემა იყო დეცენტრალიზაცია, ადგილობრივი და ცენტრალური ხელისუფლების უფლებამოსილებების გამიჯვნა სხვადასხვა სფეროში. გამოიკვეთა მოქალაქეებისთვის მეტად მტკივნეული საკითხი, სოციალურად დაუცველის სტატუსის მაძიებელთა შეფასების სისტემაში თვითმმართველობის მინიმალური როლი, რაც, მათი აზრით, სოციალური სამართლიანობის ხარისხს ამცირებს.

## რეკომენდაციები ადგილობრივ ხელისუფლებას

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

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

## მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესებისთვის

- მუნიციპალიტეტი არ ანარმოებს მოსახლეობის საჭიროებათა კვლევას, გარდა კანონით განსაზღვრული ვალდებულების, მოახდინოს პრობლემათა იდენტიფიცირება სოფლის მხარდამჭერი პროგრამების ფარგლებში. სასურველია, მუნიციპალიტეტში ადგილობრივი პრიორიტეტების არჩევის და სოციალური პროგრამების დაგეგმვის დროს, გათვალისწინებულ იქნას განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროებები. შეიმუშავდეს პროგრამები, რომელთაც ექნებათ უფრო გრძელვადიანი ხასიათი.
- სასურველია ხელი შეეწყოს ახალგაზრდების დაბრუნებას მუნიციპალიტეტში, შეიქმნას შიდა მიგრაციის შეკავების ღონისძიებების ადგილობრივი სტრატეგია. ამისთვის მაქსიმალურად იქნეს გამოყენებული ადგილობრივი ბიზნესის რესურსი და მოხდეს ბიზნესის წახალისება.

## ადგილობრივი მონაწილეობის საკითხი

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

## რეკომენდაციები ცენტრალური ხელისუფლების მიმართ

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

## არასამთავრობო ორგანიზაციების სოციალური პარტნიორობის სისტემაში მონაწილეობა

- სასურველია, შეიქმნას ადგილობრივი სამოქალაქო ჯგუფები, რომლებიც ითანამშრომლებენ ადგილობრივ ხელისუფლებასთან მოქალაქეთა სხვადასხვა ჯგუფის საჭიროებების ადვოკატირებისთვის (მათ შორის შშმ პირები და მათი ოჯახები, მზრუნველობამოკლებული ბავშვები და მოხუცები, მარტოხელა მამები).
- მნიშვნელოვანია, რომ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებმა, რომლებიც ადგილობრივ დონეზე ფუნქციონირებენ, ან სამოქმედო არეალად არჩეული აქვთ ვანის მუნიციპალიტეტი, ხელი შეუწყონ ადგილობრივ მოქალაქეებს არსებული სერვისებით შეუფერხებლად სარგებლობაში, მასზე მეტი ინფორმაციის მიღებასა და რაც მთავარია, სერვისების გამოყენებისათვის სათანადო უნარების გამომუშავებაში.



იბერეთის რეგიონი

თერჯოლის მუნიციპალიტეტში  
საჭარო მხარტველობის რეფორმის  
ბათარების პროცესში  
მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების  
ანგარიში



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



[www.fsokhumi.ge](http://www.fsokhumi.ge)

## შესავალი

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

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

38

კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“, მეწარმე ქალთა ფონდთან და იმერეთის მეცნიერთა კავშირ „სპექტრთან“ პარტნიორობით, ევროკავშირის ფინანსური მხარდაჭერით, დასავლეთ საქართველოს 8 მუნიციპალიტეტში ახორციელებს პროექტს „გურიის, იმერეთისა და რაჭა-ლეჩხუმის სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საერთო ფორუმი საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის მონიტორინგის მიზნით“.

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

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

## 1. კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

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

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

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

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

**კვლევის რისკონდენტია შერჩევა მოხდა კომპლური მეთოდით,** გათვალისწინდა სოციალურ-დემოგრაფიული მაჩვენებლები, სპეციფიკური გენდერული ჯგუფები.

## 2. კვლევის სამიზნე ჯგუფის სოციალურ-დემოგრაფიული სტრუქტურა

საჭიროებათა კვლევის ფარგლებში ჩატარებულ რაოდენობრივ კვლევაში ჩართული იყო 150 ადამიანი: ქალი - 56% და კაცი - 43%. თვისებრივი კვლევით ჩატარდა 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტებთან და 4 ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია ადგილობრივ სოციალურ ჯგუფებთან და მოიცვა 31 რესპონდენტი - 26 ქალი და 5 კაცი.

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

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

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

### 3. კვლევის შედეგები

#### 3.1. გამყვირვალობა

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

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

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

რესპონდენტთა ნაწილი ამას არასამთავრობო სექტორის, მოცემულ შემთხვევაში, ფონდი „სოხუმის“ და მისი პარტნიორი ორგანიზაციების დამსახურებად მიიჩნევს:

**„მერნმუნეთ, თქვენს ამ აქტიურობას – ფონდ „სოხუმის“ ჩართულობას მოჰყვა ის, რომ საზოგადოების სერიოზულმა ნაწილმა მეტი გაიგო ამ რეფორმის შესახებ... თავდაპირველად ამ შეხვედრების და კვლევების მიმართ კრიტიკულად იყვნენ ადამიანები განწყობილნი, მაგრამ შემდეგ, უკვე თანდათანობით ჩამოყალიბდა დამოკიდებულება, რომ რეფორმა სანდოა, კარგის მომცემია და ასე ჩაერთო მასში ბევრი ადამიანი“ (ფოკუს ჯგუფის დისკუსია, დაწესებულების მენეჯერი).**

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტების 50%-ის აზრით, საჯარო მმართველობის რეფორმა არის უკეთესი მომსახურების მიღების საშუალება. მხოლოდ 12.7% თვლის, რომ ის ვერ მოახდენს გავლენას მომსახურების გაუმჯობესებაზე და 22,7%-ს უჭირს პოზიციის გამოხატვა. საინტერესოა, რომ მონაცემთა სეგრეგირებით გამოვლინდა,



რომ გამოკითხული დევნილების 39% და სოციალურად დაუცველების 57% მიიჩნევს, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმა გააუმჯობესებს მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს.

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

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

თუმცა, აქვე გამოიკვეთა სურვილი, რომ მოქალაქეები მეტად იყვნენ ინფორმირებულნი და ჰქონდეთ საშუალება, უფრო ინტენსიურად ადევნონ თვალი მიმდინარე პროცესებს, რაც მათსავე ცხოვრებაზე აისახება:

**„არ ვარ უინტერესოდ ამ საკითხების მიმართ, მაგრამ მაინც არ მაქვს საკმარისი ინფორმაცია, არ მოდის ჩვენამდე. სოციალურ ქსელებსაც აქტიურად ვიყენებ, მაგრამ არ მხვდება იქ საჯარო რეფორმის მიმდინარეობის შესახებ საკმარისი ინფორმაცია“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სკოლის პედაგოგი).**

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

მოხდა იმის ხაზგასმა, რომ საჯარო მოხელეები თავადაც უფრო მეტად უნდა იყვნენ გაცნობიერებულნი რეფორმის ამოცანებზე, ადგილობრივ გამონვევებზე და მათ გადასაჭრელად მეტი კომუნიკაცია ჰქონდეთ მოქალაქეებთან:

**„რეალურად აღმოჩნდა, რომ მათთვისაც სიახლე იყო და კარგად არც თავად იყვნენ გათვითცნობიერებულნი, მაგითმაც ვფიქრობ, რომ გააზრების პრობლემა ჯერაც გვაქვს“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, ახალგაზრდა, სსო-ს წარმომადგენელი).**

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

საჯარო მმართველობის რეფორმის მონაპოვრად იქნა აღიარებული მუნიციპალიტეტში ახალი აღმასრულებელი რგოლის - ბავშვთა უფლებების დაცვის განყოფილების შექმნა:

**„ესეც რეფორმის ნაწილია, მაგრამ საზოგადოება ნაკლებად არის ინფორმირებული ამ კონკრეტულ სამსახურზეც და, ზოგადად, საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებაც. ჩვენ დავინწყეთ ჩვენი სამსახურის და სოც. მუშაკების არსებობის შესახებ ინფორმაციის გავრცელება“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერიის სოციალური მუშაკი).**



ელექტრონული სერვისები. ხარისხი, მოცულობა. გამოყენების პრაქტიკა. ჩატარებული კვლევით გამოვლინდა, რომ ელექტრონული მომსახურებით მოქალაქეთა მხოლოდ გარკვეული რაოდენობა სარგებლობს. თვისებრივი კვლევის მონაწილეთა ნაწილის შეფასებით, მისი პოზიტიური შედეგები ბევრმა დაინახა და მომართვიანობამ მოიმატა, მაგრამ უფრო დიდი ნაწილი მიიჩნევს, რომ ამ მხრივ, წინა პერიოდთან შედარებით, გამოკვეთილი პროგრესი მაინც არაა:

**„ძალიან კარგად გაამართლა. ერთი წლის წინ წარმოდგენა არ ჰქონდა სოფელში ვინმეს, რომ ასეთი რამე მოხდებოდა, ახლა კი მათ შეუძლიათ ადმინისტრაციულ ერთეულში, ადგილზე ისარგებლონ ელექტრონული მომსახურების სერვისით. რაც ყველაზე მნიშვნელოვანია, მოსახლეობის მომართვიანობამაც იმატა“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვის მშობელი, საჯარო მოხელე).**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ცალკეული რესპონდენტები საკმაოდ კრიტიკულნი იყვნენ მერიის წარმომადგენლების საქმიანობის შეფასებისას:

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

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

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

აღნიშნულ გამოწვევაზე საპასუხოდ თვისებრივი კვლევის მონაწილეებს სპეციალური მობილური ჯგუფების შექმნა, ახალგაზრდების მობილიზება და ჩართვა მიაჩნიათ მიზანშეწონილად. ისინი მიუთითებენ, რომ მოქალაქეების დიდი ნაწილი სარგებლობს ადგილობრივი გაზეთით, რომელიც შეიძლება გამოიყენონ ელექტრონული მომსახურების პოპულარიზაციისათვის:

„მერიამ და ადგილობრივმა წარმომადგენლებმა მეტი ყურადღება უნდა დაუთმონ იმას, რომ სოფლებში გაზეთის გავრცელების არეალი გაფართოვდეს და მივიდეს მოსახლეობამდე... ასაკოვან ადამიანებს გაზეთი უყვართ, ისინი, ძირითადად, პრესას ეცნობიან, მიჩვეულები არიან კითხვას და სიახლეების გაგების სურვილი და მოთხოვნილება აქვთ“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, საჯარო სკოლის პედაგოგი).

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

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

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

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

რესპონდენტები გამოხატავენ ნუხილს, რომ არ არსებობს რგოლი, რომელიც ინფორმაციას საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ სრულყოფილად მიიტანს მოსახლეობამდე:

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

საჯარო მოხელეთა მხრიდან გამოიკვეთა პოზიცია, რომ ადგილობრივი მართვა სრულყოფილი ვერ იქნება საზოგადოებრივი აქტიურობის გარეშე და მას უნდა ჰქონდეს მაკონტროლებელი ფუნქცია, რადგან ამ მიღწეულს სჭირდება არა მხოლოდ შენარჩუნება, არამედ დაცვა და განვითარება:

„ამიტომ კრიტიკა მისაღები უნდა იყოს“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერის წარმომადგენლის ასისტენტი).

თავად მოქალაქეებმაც გაუსვეს ხაზი საზოგადოების მხრიდან სათანადო აღქმის აუცილებლობას. ასევე გამოიკვეთა, რომ, რადგან სოფლებში ინტერნეტთან წვდომის ნაკლებობაა, ყველას არ აქვს საშუალება ინფორმაცია ელექტრონულად მიიღოს. გარდა ამისა, ასაკოვან ადამიანებსაც არ აქვთ ინტერნეტის მოხმარების უნარ-ჩვევები, ამიტომ, მათთან ინფორმაციის მიწოდების სხვა, ცოცხალი გზები უნდა გამოიძებნოს:

**„ადმინისტრაციულ ერთეულებში უნდა დასაქმდეს ადამიანი, ან გამოჩნდეს მონახლისე - ხომ ბევრი გვყავს უმუშევარი ახალგაზრდა და ამით დავასაქმოთ. მათთვის არ იქნება ძნელი, პლანშეტებით აღჭურვილები, პირადად მივიდნენ ასაკოვან ადამიანებთან და დაეხმარონ“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვის მშობელი).**

საკითხის მიმართ, თუ რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად, იგივე პოზიცია გამოხატეს რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტებმა. ცხრილი №1

ა) სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირება (ტელევიზიით, საინფორმაციო შეხვედრებით, საინფორმაციო ფლაიერებით, ფეისბუქით, ვებ-გვერდით)	32%
ბ) საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის ზრდა	15%
გ) განსაკუთრებით მონყვლადი ჯგუფების (მაგ. მრავალშვილიანი, მარტოხელა დედების, ძალადობის მსხვერპლი ქალების, ბავშვების, შშმ პირების და სხვა) საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზება	14%
დ) საჯარო მოხელეთა ანაზღაურების ზრდა	1%
ე) მომსახურების რაოდენობის და ტერიტორიული დაფარვის ზრდა (ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად)	5%
ვ) მომსახურების მიღების პროცესის გამარტივება	10%
ზ) არ ვიცი/მიჭირს პასუხის გაცემა	22%

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

გამოკითხულები მიუთითებენ, თუ რომელ ელექტრონულ სერვისებს იყენებენ უფრო ხშირად: დასახელდა: მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდი - 21%; [www.my.gov.ge](http://www.my.gov.ge) – მოქალაქის პორტალი - 15.5%; მერიის ფეისბუქ გვერდი - 10.1%; საკრებულოს ფეისბუქ გვერდი - 6%; სამხარეო ადმინისტრაციის ვებ-გვერდი - 1.4%.

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

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

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

### 3.2 ადგილობრივი მომსახურების ეფექტიანობა

46

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

რესპონდენტების შეფასებით, ყველაზე გავრცელებული პრაქტიკაა, როცა საჭიროებების განსაზღვრა ხდება რწმუნებულების და დეპუტატების შეხვედრების დროს. გამოიკვეთა სოფლის კრებების თემა. უმეტესობა მიიჩნევს, რომ ყველაზე თვალსაჩინო, ამ კუთხით, სოფლის მხარდაჭერის პროგრამებია – როდესაც ხელისუფლება მოსახლეობას ხვდება და ხდება საჭიროებების გამოვლენა:

**„სოფლის მხარდაჭერის პროგრამები კარგად მუშაობს ჩვენს მუნიციპალიტეტში. თანხა მწირია, მაგრამ მაინც, ვფიქრობ, მიზნობრივად და მოსახლეობასთან შეთანხმებით იხარჯება. და თუ სახელმწიფო გაზრდის ამ პროგრამების დაფინანსებას, მივესალმებით და, რა თქმა უნდა, მეტიც გაკეთდება“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერიის სოციალური მუშაკი).**

თუმცა, ცალკეული რესპონდენტების პოზიციით, სოფლის პროგრამის პროექტები კრიტიკას ვერ უძლებს:

**„აგერ, ჩემი სოფლის მაგალითი რომ ავიღოთ, მთელი სოფლის პროგრამა დაიხარჯა 30 მეტრ ბეტონის გზაზე, სადაც ცხოვრობს ერთი მოსახლე“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, კერძო სექტორის წარმომადგენელი).**



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

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

გაკეთდა შეფასება, რომ არც მოსახლეობა და არც ორგანიზებული სამოქალაქო სექტორი კონტროლის ან მონიტორინგის კუთხით არ აქტიურობს. არსებობს მხოლოდ ფრაგმენტული შეფასებები. თუმცა, როგორც გაირკვა, მუნიციპალიტეტის საზოგადოების ერთგვაროვანი შეფასება არ შეიძლება და სახეზეა თვითორგანიზების კარგი მაგალითებიც:

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

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

თვისებრივ კვლევაშიც, მოქალაქეების შეფასებით, მუნიციპალიტეტში ძალიან ბევრია საჭიროებაზე ორიენტირებული პროგრამები: გაკეთდა გზები, განათება, მოწესრიგდა ინფრასტრუქტურა, რიგ თემებში გადაიჭრა წყლით მომარაგების საკითხი, მაგრამ ეს ჯერ კიდევ რჩება რამდენიმე სოფლის ნომერ პირველ საჭიროებად:

**„ძალიან ბევრი კეთდება, კი, ბატონო, მაგრამ წყლის პრობლემა მაინც რჩება უმეტეს სოფლებში, მაგალითად, ახალ თერჯოლაში საშინლად იტანჯებიან უწყლობით“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, დიასახლისი).**

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

**„...საქმე შუაშია გაჩერებული და იმის გამო, რომ შესაბამისი მცოდნე კადრი არ ჰყავთ, თითქმის ბოლომდე მიყვანილი საქმე დაუსრულებლად ფუჭდება და საშიშროებაა იმისა, რომ წყლის სისტემა მალე გამოვიდეს მწყობრიდან“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, ფსიქოლოგი).**

სწორედ ამის გამო მოსახლეობა გეგმავს, რომ ხელმონერები შეაგროვოს და საკითხის ადვოკატირება დაიწკოს.

სხვების პოზიციებშიც გამოიკვეთა საჭიროებათა ანალიზის მცირე პრაქტიკის კრიტიკა:

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

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

**რესპონდენტების ხედვები მოქალაქეთა საჭიროებებზე:**

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

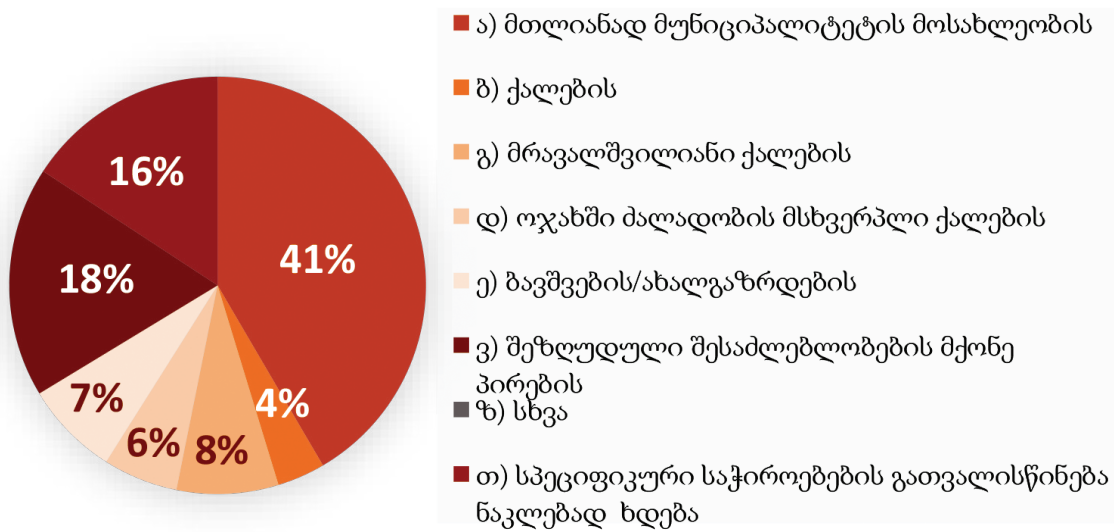
როგორც კვლევით გახდა ცნობილი, საჭიროებების გამოვლენას, პროგრამების ეფექტის შესწავლას ხელი შეუწყო კოვიდ-19-ის პანდემიის დროს მიღებულმა გამოცდილებამ:

**„სოციალური პროგრამის ეფექტურობის შესწავლის მიზნით, პანდემიის დროს ბენეფიციერებთან სატელეფონო კომუნიკაციით, ვცადეთ გაგვეგო პროგრამის ეფექტურობის შესახებ მათი აზრი – თუ რას ფიქრობდნენ და, ასევე, რა საჭირობები ჰქონდათ, რომ მომხდარიყო გათვალისწინება ახალი ბიუჯეტის პროექტის შემუშავებისას“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, საკრებულოს სპეციალისტი).**

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

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტების აზრით იმასთან დაკავშირებით, თუ რომელი სამოქალაქო ჯგუფის ინტერესებს ითვალისწინებს უფრო მეტად თვითმმართველობა, ფიგურირებს შუამ პირების საკითხი. ადგილობრივ პოლიტიკას ქალების მიმართ სენსიტიურად მიიჩნევს რესპონდენტების 16%. **დიაგრამა №1**

რომელი ჯგუფის საჭიროებების გათვალისწინება ხდება?



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

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

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

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

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

დასახელდა ჯგუფები, რომელთა საჭიროებების მეტად გათვალისწინება უნდა მოხდეს:

„მარტოხელა მოხუცებს გამოვყოფდი, რადგან სოციალურად დაუცველებს ისე-დაც სხვადასხვა პროგრამებით ეხმარებიან ხოლმე და მარტოხელა მოხუცები, რომლებიც არ არიან სოციალურად დაუცველთა სიაში, საჭიროებენ ყურადღებას“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სკოლის პედაგოგი).

გამოიკვეთა, რომ დღის წესრიგში დგას ინკლუზიურობის მიმართ საზოგადოებაში მეტი განათლების საჭიროება. შშმ ბავშვების მშობლებმა გამოხატეს გულისტკივილი იმის გამო, რომ ხშირად გრძნობენ გაუცხოებას საზოგადოების მხრიდან, მაგრამ ხედავენ იმ სიკეთესაც, რაც სპეც.პედაგოგების ჩართვას მოაქვს:

„ჩვენ ჯერ კიდევ ვართ იმ საზოგადოებაში, სადაც მშობლები წუხან, რომ დაუნის სინდრომის ბავშვი დასვეს მისი შვილის კლასში. მაგრამ თამამად შემიძლია ვთქვა, რომ სპეც.პედაგოგებმა, რომლებიც მუშაობენ შშმ ბავშვებთან, ნამდვილად შეცვალეს მათი ცნობიერება... თავად ბავშვების დამოკიდებულება გახდა შშმ ბავშვების მიმართ ძალიან დადებითი. აბსოლუტურად სხვანაირად უყურებს ამას ახალი თაობა, მშობლებისაგან განსხვავებით“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვის მშობლები).

მიუხედავად სერიოზული წინგადადგმული ნაბიჯებისა, საზოგადოება, მეტიც, ზოგჯერ თავად მშობელი არ არის გარკვეული, როგორ იურთიერთობოს ასეთ ბავშვთან:

„ცალკე გამოვყოფდი შშმ ბავშვების მშობელთა განათლებასაც. პირობითად, ერთ-ერთი მშობელი მყავს მხედველობაში, რომელსაც ჰყავს დაუნის სინდრომით შვილი და ბავშვმა მზის სხივი არ იცის რა არის“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვის მშობელი).

რესპონდენტები მაღალ შეფასებას აძლევენ მუნიციპალიტეტში ახალგაზრდების მხარდასაჭერად მიმდინარე ღონისძიებებს, მაგრამ მიაჩნიათ, რომ 800 ბავშვის ჩართვა პროგრამებში არ არის საკმარისი. ეს ნიშნავს, რომ ბევრი მსურველი ვერ დაკმაყოფილდა. ბევრი საქმიანობა პანდემიამაც შეაფერხა:

„ანუ, მოკლედ რომ ვთქვა, ჯანსაღი გარემო და სულიერი საზრდო აუცილებელია, რადგან მოზარდის განვითარება ხომ ჩვენი მუნიციპალიტეტის და მთლიანად ქვეყნის მომავლის უზრუნველყოფაა“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, პედაგოგი).

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

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

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

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

ასევე, საშურად მიაჩნიათ ადგილობრივი დასაქმების პროგრამების პრაქტიკის დანერგვა:

**„მოხარული ვიქნები, თუკი ადგილობრივი ხელისუფლება ჩაერთვება სოციალური სტატუსის მინიჭებაში და დასაქმების საკითხის მოგვარებაში“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სოციალურად დაუცველი).**

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

მომსახურების ეფექტიანობის უზრუნველყოფის კუთხით საუბარი შეეხო კორუფციის პრევენციის მექანიზმების თემას:

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

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

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



### 3.3. ინკლუზიურობა/ მონაწილეობა

თვისებრივი კვლევის რესპონდენტების შეფასებით, მოქალაქეთა მონაწილეობა თვითმმართველობაში ძალიან სუსტია. შედარებით მეტი აქტიურობაა დასახლების კრებებზე, თუმცა, სხვადასხვა თემში ამ კუთხით სხვადასხვა სურათია:

**„აქაც შეინიშნება დაბალი აქტივობა მოსახლეობის მხრიდან. დასახლების საერთო კრების მოწვევა ძალიან უჭირთ, მოსახლეობის საკმარისი რაოდენობის არარსებობის გამო“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, ექსპერტი, საკრებულოს წევრი).**

გამოიკვეთა, რომ კრებაზე დამსწრეთა გენდერული სურათი ერთგვაროვანია და ქალები ნაკლებად ერთვებიან სოფლისთვის მნიშვნელოვანი საკითხების განხილვაში. პოზიტიური ძვრები კი შეინიშნება ახალგაზრდების მოზიდვის კუთხით:

**„ამ კრებებზე, ძირითადად, კაცები მიდიან, ქალები ნაკლებად იჩენენ ინიციატივას და კარგი იქნება ისინიც თუ ჩაერთვებიან. რაც შეეხება ახალგაზრდების ჩართულობას, ვნახე ინფორმაცია ფეისბუქ გვერდზე: „მერის ახალი ინიციატივა, რომელიც ახალგაზრდებთან შეხვედრებს ითვალისწინებს“. უკვე რამდენიმე შეხვედრა გაიმართა“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერიის სოციალური მუშაკი).**

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

52

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

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

როგორც გაირკვა, თერჯოლის მუნიციპალიტეტში ძალიან სუსტია პეტიციის გამოყენების პრაქტიკა. კვლევის მონაწილეებს გაუჭირდათ დაენახათ სხვადასხვა ადგილობრივ მექანიზმში (გენდერული საბჭო, მერის მრჩეველთა საბჭო, შშმ პირთა საბჭო) ქმედითი ინსტრუმენტები სამოქალაქო ჩართულობის ხელშესაწყობად. გენდერული თანასწორო-

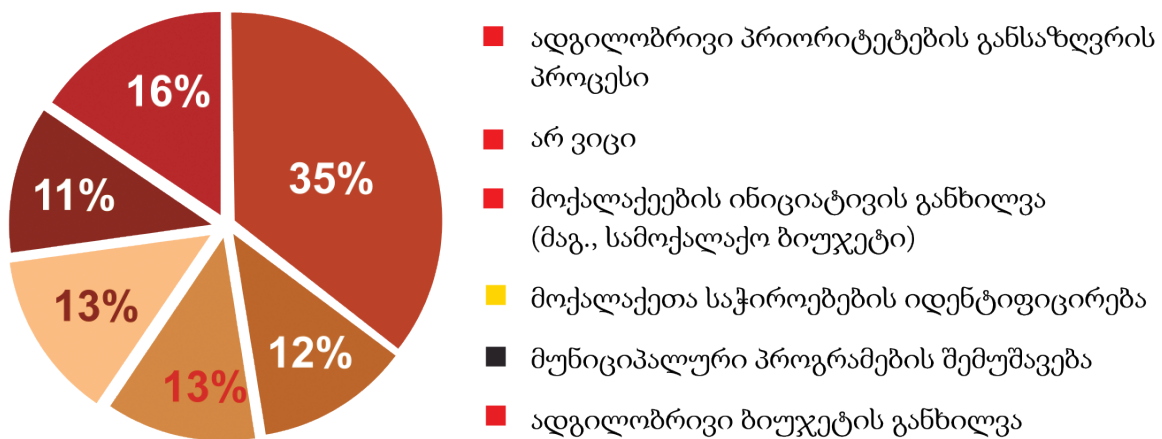
ბის, სამოქალაქო მრჩეველთა და სხვა საბჭოების ფორმატის ქმედითობის გაზრდა თვით-მმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსა-ყოფად აქტუალური იყო მხოლოდ მოქალაქეთა 0,7%-თვის. განსაკუთრებული გულის-ტკივილი გამოიკვეთა შშმ პირთა საბჭოსთან მიმართებით, რომელიც კი შეიქმნა, მაგრამ ერთხელაც არ შეკრებილა.

სუსტ რგოლად დასახელდა მერის სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო:

**„რაც შეეხება სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოს, ამ დროისათვის ფორმირე-ბული არაა და, როდესაც იყო, გასულ წლებში, ვერ მუშაობდა იმ მიზნით, რისთვისაც შეიქმნა. საბჭოს საქმიანობა შემოიფარგლებოდა მხოლოდ სამსა-ხურების ანგარიშების მოსმენით“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, ექსპერტი, საკ-რებულოს წევრი).**

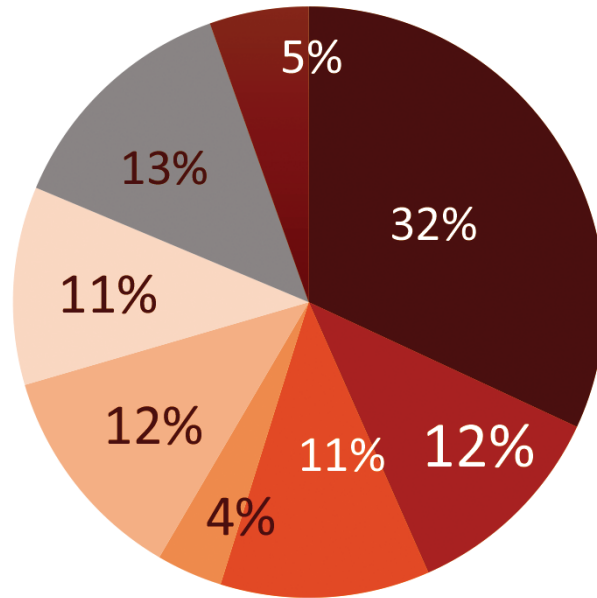
რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეთა 21% მიიჩნევს, რომ მუნიციპალიტეტი კარგად აც-ნობიერებს და 50% თვლის, რომ ნაწილობრივ აცნობიერებს მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობას. 50% კი აცხადებს, რომ ჩართულობის არცერთი ფორმა არ გამოუყენება. გამოკითხულთა მხოლოდ 36% მონაწილეობდა დასახლების კრებებში.

*რა საკითხებში ხდება მოქალაქეთა ჩართულობის ნახალისება/უზრუნველყოფა?*



სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების როლი: რესპონდენტების მხრიდან თვით-მმართველობაში მოქალაქეთა მონაწილეობის საკითხში არასამთავროო სექტორის რო-ლის მიმართ არაერთგაროვანი დამოკიდებულება გამოიკვეთა. რიგი რესპონდენტებისა მიიჩნევს, რომ ისინი განსაკუთრებულ კვალს არ ტოვებენ მუნიციპალიტეტის ცხოვრე-ბაში. სხვები თვლიან, რომ მათი ძალისხმევით უამრავი საქმე კეთდება და გამოყოფენ სფეროებს, სადაც მათი ინტერვენცია სასარგებლოდ მიაჩნიათ.

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტების 13% თვლის, რომ სსო-ს თანამშრომლობა ად-გილობრივ ხელისუფლებასთან მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის ძალიან ეფექტურია: „ეფექტურია“ - 38%; „არც ისე ეფექტურია“ - 42%; „არაეფექტურია“ - 7%. არასამთავრობო სექტორის როლს საჯარო რეფორმის განხორციელებაში გამოკითხული რესპონდენტები ასე ხედავენ: **დიაგრამა №**



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

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

რესპონდენტების მნიშვნელოვანი ნაწილი თვლის, რომ სსო ასრულებს შუამავლის როლს ხელისუფლებასა და საზოგადოების სხვადასხვა ფენას შორის:

**„ეს მისასალმებელია. უმჯობესი იქნება, რიცხობრივად გაიზარდონ და გაძლიერდნენ ასეთი ორგანიზაციები, ერთი საერთო, კარგი მიზნისკენ უნდა გაერთიანდეს ორივე მხარე - ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციებიც და ხელისუფლება“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მერიის სოც.მუშაკი).**

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

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

გამოიკვეთა, რომ თვითმმართველობა პერიოდულად იყენებს კერძო სექტორს. ამის მაგალითია თერჯოლაში ტრადიციული „ღვინის ფესტივალი“, სადაც ჩართული არიან კერძო სექტორის წარმომადგენლები. ისინი, ქველმოქმედების სახით, გამოჰყოფენ გარკვეულ თანხებს და ღონისძიებაზე ხდება სხვადასხვა ნომინაციაში დაჯილდოება.

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

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

## 4. დასკვნა

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

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

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

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

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

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

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

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

კვლევის შედეგებით, საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებაში მნიშვნელოვანია სსო-ს როლი. განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება ადგილობრივ ორგანიზაციებს. გამოიკვეთა მათ მიერ ინიცირებული არაერთი საკითხი, რომელიც ადგილობრივი სერვი-



სების თემას ეხება. მათ შორის, სამოქალაქო ბიუჯეტირება, რომელიც აისახა მუნიციპალიტეტის 2021 წლის ბიუჯეტში.

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

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

### ადგილობრივი ხელისუფლებისთვის:

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

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

### **ცენტრალური ხელისუფლებისთვის:**

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

### **სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებისთვის:**

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

ივერეთის რეგიონი

ბაღდათის მუნიციპალიტეტში  
საჯარო მხარეთველობის რეფორმის  
გაბარების პროცესში  
მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების  
ანგარიში



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



[www.fsokhumi.ge](http://www.fsokhumi.ge)

## შესავალი

საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) წარმატებით განხორციელება ფუნდამენტურ როლს ასრულებს საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე და ქვეყნის განვითარების და მოსახლეობის კეთილდღეობის ამაღლების უმთავრეს წინაპირობას წარმოადგენს. რეფორმის მიმდინარეობის დროს გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მოქალაქეთა მონაწილეობა, აღნიშნული რეფორმის წარმატების სანინდარია, რაც უზრუნველყოფს ქვეყანაში არა მარტო მმართველობის დემოკრატიულობას და ტრანსფარანტულობას, არამედ ზრდის მოსახლეობის ნდობას პოლიტიკური სისტემების მიმართ და აძლიერებს მიღებული გადაწყვეტილებების ლეგიტიმაციას. 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, საკუთარი პრობლემები და საჭიროებები გააცნონ 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, სამოქალაქო სპექტრი თანასწორობის და „თანასწორობა ახლა“-ს მიერ, ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ განეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის ხარისხის შესაფასებლად, მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა განხორციელდა. კვლევის შედეგად გამოვლენილი მიგნებები და გამომუშავებული რეკომენდაციები საფუძვლად დაედება მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების ასახვას მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

60

### 1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის მიზანია ბალდათის ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეებისათვის განეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის შესწავლა, შეფასება და მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ინფორმაციებით, 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 2021 წლის მაის-ივნისის თვეში. 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, 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 26 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 ბალდათის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობისგან, განსხვავებული სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების გათვალისწინებით. კვლევამ მოიცვა 180 ადამიანი, აქედან 122 იყო ქალი, ხოლო 58 - კაცი.

## 2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები

მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის სამიზნე ჯგუფს წარმოადგენდნენ 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 რესპონდენტთა *გენდერული მაჩვენებელი* შემდეგნაირად გადანაწილდა, კვლევაში ჩართულთაგან 64% ქალია, ხოლო 36% - კაცი. რაც შეეხება *ასაკობრივ ზღვარს*, მონაწილეთა უმრავლესობა - 37,3%, 35- დან 64 -წლამდე პირებია, ხოლო გამოკითხულ რესპონდენტთა 32,7% მოდის 65 წელს ზემოთ პირებზე, რაც შეეხება ახალგაზრდებს, მათი მაჩვენებელი გამოკითხულთა 30%-ს შეადგენს. *ოჯახური მდგომარეობის მიხედვით*, გამოკითხულთა უმრავლესობა - 46,7% დაქორწინებულია, ხოლო მონაწილეთა 30,7% არ არის დაოჯახებული, 16,7% ქვრივია და 6% განქორწინებული. კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა მონაცემები *მიღებული განათლების მიხედვით*, შემდეგნაირად გადანაწილდა: სრული უმაღლესი განათლება მიღებული აქვს 43,3%-ს, სრული საშუალო 26,7%-ს, საშუალო სპეციალური 21,3%-ს და არასრული საშუალო - 8,7%-ს. *სოციალური სტატუსის მიხედვით*, კვლევის მონაწილეთა უმრავლესობას - 45,3%-ს არ გააჩნია სპეციალური სტატუსი. დიდი წილი მოდის სოციალურად დაუცველებზე, რომლებიც კვლევის 25,3%-ს შეადგენენ, ხოლო კვლევაში ჩართულთა 11,3% იძულებით გადაადგილებული პირია, მრავალშვილიანი მშობელი 8,7%, შშმ პირია 6,7% და მარტოხელა მშობელი 2,7%. *დასაქმების სტატუსის მიხედვით*, გამოკითხულთა უმრავლესობა პენსიონერია- 33,8%, შემდეგ მოდის მონაწილეთა შორის უმუშევართა წილი, რომლის მაჩვენებელიც 23% შეადგენს, ხოლო 20,9% თვითდასაქმებულია, 10,8% - საჯარო მოხელე, 6,8% - საბიუჯეტო ორგანიზა-



ციაში დასაქმებული და მხოლოდ 4,7% არის სტუდენტი. გამოკითხული რესპონდენტებიდან დასაქმებულთა **საშუალო თვიური შემოსავალი** უმრავლესობისთვის, რაც გამოკითხულთა 42,7%-ს შეადგენს, 100-500 ლარამდე მერყეობს, მხოლოდ 24% - ის შემოსავალია 901 ლარზე მეტი, გამოკითხულთა 19,3%-ის 501-900 ლარამდე და 1,3% - ის 100 ლარზე ნაკლები და 12,7%-მა, კი საერთოდ უარი განაცხადა პასუხზე.

### 3. კვლევის ძირითადი მიზნები

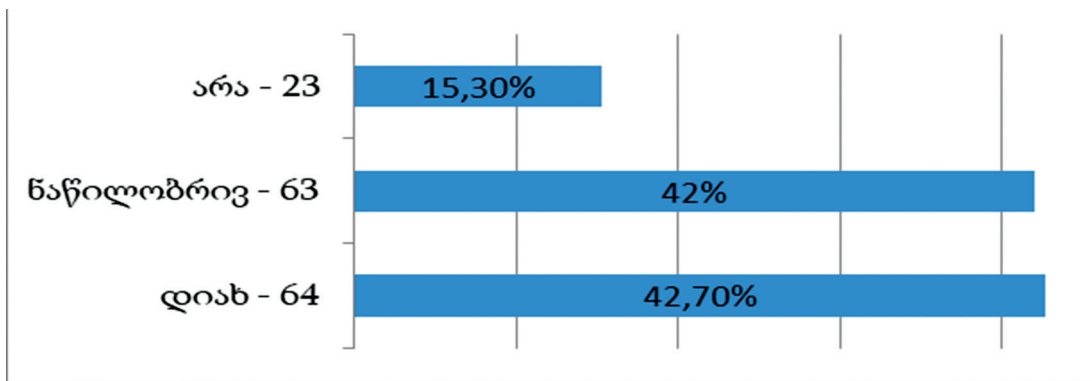
#### 3.1. გამფორმება

##### 3.1.1. მოსახლეობის ინფორმირებულობა საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ

ბაღდათის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ მოსახლეობის **ინფორმირებულობის მაჩვენებელი** წინა კვლევასთან შედარებით გაიზარდა. გამოკითხულთაგან სრულ ინფორმაციას რეფორმის შესახებ 42,7% ფლობს, ხოლო ნაწილობრივ - 42%. რაც შეეხება მათ, ვისაც საერთოდ არ აქვთ ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმაზე, 15,3% -ს არ აღემატება.

(იხ. დიაგრამა №1).

გაქვთ თუ არა ინფორმაცია საჯარო მმართველობის/სამსახურის რეფორმის თაობაზე?



უმრავლესობამ მათგან, ვინც საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ იცის, ეს ინფორმაცია არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლებისაგან მიიღეს - 39,1%, რაც წინა წლის მაჩვენებლისაგან (2%) რადიკალურად განსხვავდება. გამოკითხულთაგან 29,3% - ისთვის ინფორმაციის მიღების საუკეთესო საშუალებად ტელევიზია სახელდება. წინა წლებთან შედარებით ინფორმირებულობა გაიზარდა სახელმწიფო სტრუქტურების, მუნიციპალიტეტის ვებგვერდის და ფეისბუქგვერდის საშუალებით. თუ წინა წელს ეს მაჩვენებელი 3 %-ით (სახელისუფლო ინსტიტუტების წარმომადგენლებთან შეხვედრები) და 2 %-ით (მუნიციპალური ვებგვერდი და სოციალური ქსელი) განისაზღვრა, წელს უკვე სახელისუფლებო სტრუქტურების წარმომადგენლებთან შეხვედრებზე ინფორმაცია 14,3%-მა, ხოლო ფეისბუქიდან/ვებ გვერდიდან 13,5%-მა მიიღო. დარჩენილ 4%-ს ინფორმაცია სხვა წყაროებიდან აქვს მიღებული.

როგორც რაოდენობრივი, ისე თვისობრივი კვლევებიდანაც ჩანს, რომ რეფორმის შესახებ ინფორმაციის გავრცელებაში თვითმართველობა საგრძნობლად გააქტიურდა, რაშიც გადამწყვეტი როლი არასამთავრობო სექტორმა შეასრულა

**„მუნიციპალიტეტის პიარის სამსახური სისტემატიურად ახდენდა მოსახლეობის ინფორმირებულობას ამა თუ იმ საკითხზე, თუმცა მას შემდეგ რაც საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის განხორციელების ხელშეწყობისთვის მუნიციპალიტეტში შეიქმნა სამუშაო ჯგუფი, ამ ჯგუფისა და ადგილობრივი არასამთავრობის ძალისხმევით კიდევ უფრო დაიხვეწა მოსახლეობის ინფორმირებულობის მიმართულება.“ -საკრებულოს საფინანსო საბიუჯეტო კომისიის თავმჯდომარე.**

გამოკითხვის შედეგად საშუალება გვქონდა გაგვეგო - მიაჩნიათ თუ არა მოქალაქეებს, რომ **საჯარო მმართველობის რეფორმა გააუმჯობესებს მათი მომსახურების ხარისხს.** მონაწილეთა უმრავლესობის -67,3%-ის აზრით, გააუმჯობესებს. ხოლო გამოკითხულთა ძალიან მცირე ნაწილი - 4% მიიჩნევს, რომ ვერ გააუმჯობესებს, 10,7% ფიქრობს, რომ ნაკლებად გააუმჯობესებს. ამ შეკითხვაზე პასუხის გაცემა კი , 18%-ს გაუჭირდა.

თვისებრივი კვლევის დროს ადგილობრივი ექსპერტების დასკვნით, რეფორმის გამოყენების შეფერხება თავად მოქალაქეების პასიურობით არის გამოწვეული. აქცენტები გაკეთდა ინფორმირების კუთხით გააქტიურებაზეც-

**„ხელის შეშლა ცოტა სხვანაირი ნათქვამია, მოქალაქეების ინდიფერენტული დამოკიდებულება უფროა მიზეზი არაინფორმირებულობის, ისევ და ისევ საჭიროა მეტი მუშაობა ცნობიერების ამაღლების კუთხით, თუ რას მოუტანს ეს ჩართულობა მათ და როგორ გამოიყენებენ და რა სიკეთეებს მიიღებენ ამ ფორმით.“ - ბაღდათის მუნიციპალიტეტის მერია.**

რეფორმის მიმდინარეობაზე შედარებით პოზიტიური დამოკიდებულება აქვთ ახალგაზრდებს, თუმცა თვლიან, რომ პროცესის კიდევ უფრო გაუმჯობესება და დახვეწა სასურველი იქნებოდა:

**„მართალია მთლად მოქნილი არ არის, მაგრამ დადებითად შესაფასებელი ნამდვილადაა ეს რეფორმა და ბოლო წლებში განხორციელებული ცვლილებები. მაგალითად -ნაკლები ბიუროკრატიაა და მოქალაქეები როცა განცხადებით მიმართავენ ადგილობრივ თვითმმართველობას პასუხები არ უგვიანდებათ, ასევე ხდება მოკლე ტექსტური შეტყობინებების გაგზავნა მოქალაქეებისათვის იმის შესახებ, თუ რა ეტაპზეა მათი განცხადება“. -სტუდენტი.**

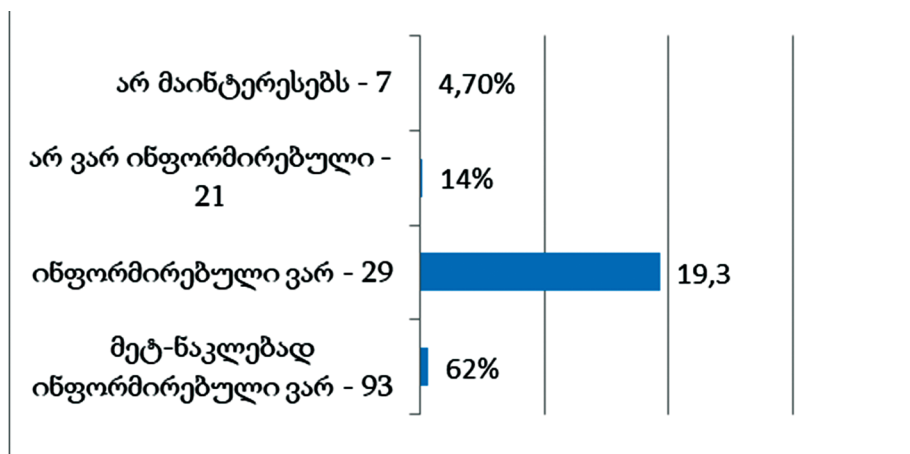
### **3.1.2. მოსახლეობის ინფორმირებულობა მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების შესახებ**

საჭიროების კვლევამ საშუალება მოგვცა დაგვეჩვენა მუნიციპალიტეტში არსებული რეალური სურათი, იმ სირთულეებით, რაც ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მომსახურების დანერგვის დროს არსებობს. უმეტესად პრობლემები უკავშირდება რიგ ლოკაციებში ინტერნეტის არარსებობას, ან მოქალაქეების აღჭურვის ნაკლოვანებებს კონკრეტული უნარებით.

რაოდენობრივი კვლევის თანახმად, გამოკითხულთა მხოლოდ 19,3%-ია ინფორმირებული მუნიციპალიტეტის ელექტრონული სერვისების შესახებ. უმრავლესობა ინფორმაციას მეტ-ნაკლებად ფლობს (62%), 14% არ არის ინფორმირებული აღნიშნული სერვისების შესახებ, გამოკითხულთა 4,7%-ს, კი საერთოდ არ აინტერესებს ეს საკითხი.

(იხ. დიაგრამა №2).

*რამდენად ხართ ინფორმირებული მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ?*



გამოკითხულთა უმრავლესობა ელექტრონული სერვისების შესახებ *ინფორმაციის ძირითად წყაროდ* ასახელებს არასამთავრობო ორგანიზაციებს - 31,3%, მუნიციპალიტეტების ფეისბუქ და ვებგვერდებს - 24,7%, ხელისუფლების წარმომადგენლებთან შეხვედრებს 20%-მა, ხოლო ტელევიზიას ხაზი გაუსვა მხოლოდ 15,3%-მა. ოჯახის წევრები ინფორმაციის ძირითად წყაროდ დაასახელა 1,4%-მა, ხოლო 7,3% საერთოდ არ ფლობს ინფორმაციას. მუნიციპალიტეტის, როგორც ინფორმაციის მომწოდებლის გააქტიურება, დადებითად შეფასდა თავად მოქალაქეების მხრიდანაც, თუმცა მეტი ჩართულობის მოთხოვნით-

**„გამონერილი მაქვს გვერდები, სოციალურ ქსელებს ვგულისხმობ, საიდანაც ვგებულობ ბევრ რამეს, მითუმეტეს ამ პანდემიის დროს, როდესაც ბევრი რამ შეზღუდული გვაქვს, ნამდვილად საჭიროა ადამიანების ინფორმირებულობა ელ მომსახურებების გამოყენების შესახებ სხვადასხვა მეთოდებით“-პედაგოგი.**

*ელექტრონული სერვისების გამოყენებასთან დაკავშირებით* რაოდენობრივი კვლევის შედეგად, საშუალება მოგვეცა დაგვეჩვენა რადიკალური სხვაობა, რომ პირველი საჭიროების კვლევის შემდეგ მოსახლეობის ინფორმირებულობის დონე საკმაოდ გაზრდილია და მათ რიგ სერვისებზე უკვე წვდომა აქვთ. თუ წინა წლის კვლევაში ელექტრონულ სერვისებს არ გამოიყენებდა გამოკითხულთა 40%, ამ ეტაპზე კვლევის შედეგებით ჩანს, რომ გამოკითხულთა მხოლოდ 3,5%-მა არ ისარგებლა ამ სიახლით. სერვისების გამოყენებაში 13,3% პრობლემად ასახელებს სათანადო უნარ-ჩვევების, ხოლო 21,3% - ინტერნეტის არქონას. ყველაზე ხშირად მოქალაქეები ელექტრონულ სერვისებს ვაკანსიის შესახებ ონლაინ-განცხადების სანახავად იყენებენ - 28,7%, მუნიციპალიტეტის თანამშრომელზე საკონტაქტო ინფორმაციის საძიებლად -18,7%, ანგარიშების გასაცნობად 16% და

ბიუჯეტის შესახებ ინფორმაციის მოსაპოვებლად 11,3%. აქტიური გამოყენება აქვს შეხ-

ვედრებზე ონლაინ დარეგისტრირების სერვისსაც, რასაც გამოკითხულთაგან 14% იყენებს. ონლაინ საჩივრებისა და წინადადებების წარდგენა ხდება 4%-ის მიერ.

თვისებრივი მონაცემების თანახმადაც ჩანს, რომ გაუმჯობესდა ელექტრონული სერვისების გამოყენების პრაქტიკა. რესპონდენტთა ნაწილმა აღნიშნა, რომ მათთვის საინტერესო საჯარო ინფორმაცია, გადანყვეტილება თუ სიახლე, შეუძლიათ იხილონ ადგილობრივი თვითმმართველობის ოფიციალურ ვებგვერდზე, რაც ნიშნავს მოქალაქეთა ინფორმირების დონის გაუმჯობესებას და ასევე, ადგილობრივი თვითმმართველობის ანგარიშვალდებულების ზრდასაც -

**„ხშირად მინახავს ვაკანსიები HR.GOV.GE-ზე, ასევე ვებ გვერდზეც სხვადასხვა საჯარო ინფორმაცია“ - ახალგაზრდა.**

**„ჩემი აზრით არის კონკრეტული ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობა, დევს ინფორმაცია, განთვსების პრობლემა არ არის. მოსახლეობისთვის ინტერნეტიზაციის პრობლემა არის, ასევე ხდება ხოლმე, რომ შეილება მოქალაქემ ნაიკითხოს და ვერ გაიგოს, გასაგებ ენაზეც არ ეწეროს. ყველამ ხომ არ იცის ეს ტერმინები ხომ? და სოფლის მოსახლეობა ვერ მიხვდეს რაზეა საუბარი. უნდა იყოს მარტივად დაწერილი რომ გაიგოს ნებისმიერმა მოქალაქემ“- მრავალშვილიანი დედა**

ასევე, თვისებრივ კვლევაში, ელექტრონული სერვისების გამოყენების თვალსაზრისით მოსახლეობის პასიურობას ვხედავთ, რაც განპირობებულია მოქალაქეების ნაკლები აქტიურობით. ამას ექსპერტების ინტერვიუებიც ადასტურებს -

**„თანამდებობის პირები ყოველწლიურად ვაბარებთ ანგარიშებს, რომელებიც უკვე იტვირთება ონლაინაც. გვაქვს გასვლითი სხდომები, რაზეც წინასწარ ეცნობებათ როგორც ფეისბუქ გვერდის, ასევე ვებ.გვერდების მეშვეობით. ასევე, ყოველთვის წინასწარ ქვეყნდება სხდომების განრიგი. სხდომები ღიაა და შესაბამისად, დაინტერესების შემთხვევაში, მოქალაქეებს ყოველთვის შეუძლიათ ისარგებლონ სხდომებზე დასწრების უფლებით. ანგარიშვალდებულების ხარისხს, ბუნებრივია, მოსახლეობის მეტი ჩართულობა გაზრდიდა და გააქტიურებდა“- საკრებულოს იურიდიულ და საპროცედურო საკითხთა კომისიის თავმჯდომარე**

*ელექტრონული სერვისების გამოყენების ბარიერად* რესპონდენტებმა უმეტესწილად ინფორმირების დაბალი დონე დაასახელეს, რაც ადგილობრივი თვითმმართველობის ჩართულობის კრიტიკასაც გულისხმობს-

**„არიან ადამიანების ნაწილი, რომლებიც არ არიან დაინტერესებულები, მაგრამ ამის მიზეზს რატომ არ ვკითხულობთ? ისე უჭირთ ადამიანებს ფინანსურად, სულ არა აქვთ იმისი ძალა, რომ კიდევ სიახლეები იძიონ. არის ნაწილი ადამიანების ვისაც აინტერესებს და იცის. მაგრამ შენ მე თუ არ მომანოდე ინფორმაცია, მე ვერ მივალ მერიაში და ვერ ვიკითხავ რა ხდება თქო. სწორედ მერის წარმომადგენლები და დეპუტეტები არიან ვალდებულნი, რომ სოფლის ცენტრში, სკოლაში, გამოვიდნენ და გააცნონ სიახლეები მოქალაქეებს“ - პედაგოგი.**

ელექტრონულ სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებაზე მიუთითებს რაოდენობრივი კვლევის მონაცემები, რომელთა თანახმად, გამოკითხულთა მხოლოდ 28%-მა აღნიშნა, რომ ადგილობრივ დონეზე მომსახურების მისაღებად არ იყენებს არც ერთ ელექტრონულ პლატფორმას. მოსახლეობისთვის ყველაზე გავრცელებულს და ხელმი-

სანდომს წარმოადგენს [www.my.gov.ge](http://www.my.gov.ge) – მოქალაქის პორტალი (34,7%), ასევე მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდი (16,7%) და მერიის ფეისბუქგვერდი (16,7%). შედარებით ნაკლებად გამოყენებადია ამ კუთხით საკრებულოს ფეისბუქგვერდი (1,3%) და სამხარეო ადმინისტრაციის ვებგვერდი (2%).

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

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა უმრავლესობა, კერძოდ 31,3% თვლის, რომ განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მონყვლადი ჯგუფების საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზება, გამოკითხულთა 23,3% თვლის, რომ არსებული ადგილობრივი სერვისების ხარისხის გაუმჯობესების კუთხით, მნიშვნელოვანია სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირება ტელევიზიით, საინფორმაციო შეხვედრებით, საინფორმაციო ფლაიერებით, ფეისბუქით, ვებგვერდით. აქცენტი კეთდება საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის ზრდაზეც (18,7%). მნიშვნელოვნად ჩაითვალა მომსახურების მიღების პროცესის გამარტივება (10,7%), ასევე მომსახურების რაოდენობის და ტერიტორიული დაფარვის ზრდა (5,3%). პასუხის გაცემა. კი ამ შეკითხვაზე, გამოკითხულთა 7,3%-ს გაუჭირდა.

66

თვისობრივი კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ მოსახლეობის *ინფორმირებისას მნიშვნელოვანია მიდგომების შერჩევა*, რათა უზრუნველყოფილი იყოს ინფორმაციის მიწოდება იმ ჯგუფისთვის, რომელსაც ნაკლებად მიუწვდება ხელი ინტერნეტზე. შესაბამისად, აუცილებელია მეტი ინტერაქციული შეხვედრის ჩატარება, ბეჭდური მედიის გამოყენება, საჯარო ადგილებში ინფორმაციის გავრცელება. ამაზე თავად ადგილობრივი ექსპერტებიც საუბრობენ -

*„გვაქვს გაზეთი - „ჩვენი გაზეთი“, რომელიც თვეში ერთხელ გამოდის და აუცილებელია მისი გამოცემის ინტენსივობა გაიზარდოს, რომ მოხდეს მოქალაქეთა მეტი ინფორმირებულობა. განსაკუთრებით იმ მონყვლადი ჯგუფების, ვისაც ინტერნეტზე არ მიუწვდება ხელი, ან არ აქვს შესაბამისი უნარ ჩვევები“ - საკრებულოს აპარატის უფროსი*

*„გასაუმჯობესებელია ინტერნეტზე წვდომა, შესაქმნელია ტექნიკური ბაზა, რათა დაინტერესდნენ ადამიანები და გადმოერთონ ელექტრონული სერვისების გამოყენებაზე. ასევე ასამაღლებელია ცნობიერება, რომ ადამიანებმა არ წარმოიდგინონ აღნიშნული საკითხი დაუძლეველ პრობლემად“ - საკრებულოს იურიდიულ და საპროცედურო საკითხთა კომისიის თავმჯდომარე*

*„ჩვენ ახლა ინფორმაციისთვის კომპიუტერს ვერ ვიყენებთ ამხელა ხალხი, გაზეთებში მაინც უნდა დაგვიბეჭდონ, რომ უფრო კარგად გავერკვეთ და გავიგოთ ინფორმაცია“. - პენსიონერი*

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



„ჩემი აზრით ამის ყველაზე დიდი მიზეზი არის ინტერნეტიზაციის პრობლემა, ადამიანებს არ მიუწვდებათ ხელი ინტერნეტზე და შესაბამისად არიან არაინფორმირებულები. ვფიქრობ სოფლების ინტერნეტიზაციის საკითხის მოგვარებაში აქტიურად უნდა ჩაერთოს ყველა სექტორი.“ - საკრებულოს საფინანსო საბიუჯეტო კომისიის თავმჯდომარე.

გამოითქვა აზრი, რომ უფრო აქტიურად მოხდეს თვითმმართველობაში დასაქმებულ პირთა გამოყენება მოსახლეობის ინფორმირების კუთხით, რომლებიც ინფორმაციის გავრცელებასა და ელექტრონული სისტემების გამოყენების შესახებ მოსახლეობის უნარ-ჩვევების და ცოდნის გაძლიერებაზე იქნებიან პასუხისმგებლები -

„მოქალაქეების ინდიფერენტული დამოკიდებულება უფროა მიზეზი არაინფორმირებულობის, ისევე და ისევე საჭიროა მეტი მუშაობა ცნობიერების ამაღლების კუთხით, თუ რას მოუტანს ეს ჩართულობა მათ, როგორ გამოიყენებენ და რა სიკეთეებს მიიღებენ ამ ფორმით.“ - ბაღდათის მუნიციპალიტეტის მერია

„ჩემი აზრით უნდა შეიქმნას სპეციალური ჯგუფები, რომლებსაც დაევალება მოსახლეობის ინფორმირებულობა. ასევე უნდა მოხდეს მათი მონიტორინგი“- ახალგაზრდა.

„ადამიანების უნდობლობაზეც და ინფორმაციის მიღებაზეც მთავრობამ უნდა იმუშაოს, აქტიურად გამოიყენოს თავისი რესურსი . მე მინდოდა ბიუჯეტის განხილვას დავესწრებოდი და როცა წასვლა გადავწყვიტე, ნაცნობებს ვეხვეწებოდი და ვერავინ ვერ წავიყვანე.“ - შუმ პირის მშობელი

### 3.2. ეფექტიანობა

კვლევამ საშუალება მოგვცა მოგვეხდინა ადგილობრივი ხელისუფლების საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება თვითმმართველობაში არსებული მუნიციპალური პროგრამების მიზნობრიობის და მოქალაქეთა საჭიროებაზე მორგებული მომსახურების ფორმების შეთავაზების კონტექსტში. ასევე, შევისწავლეთ მოსახლეობის მიერ არსებული ელექტრონული სისტემების გამოყენების ინტენსივობა.

#### 3.2.1. თვითმმართველობის მიერ მოსახლეობის საჭიროებების შესწავლა და მათზე რეაგირების ხარისხი

თვისებრივ კვლევაში ჩართულ მოქალაქეების დამოკიდებულება იმაზე, თუ რამდენად პასუხობს ადგილობრივი მოსახლეობის საჭიროებებს და პრიორიტეტებს თვითმმართველობის მიერ მიწოდებული სერვისები და ხდება თუ არა ამ პრიორიტეტების და საჭიროებების შესწავლა, თითქმის იდენტური აღმოჩნდა. ისინი აღნიშნავენ, რომ არ გაუგიათ საჭიროებების კვლევის შესახებ და პრიორიტეტების თემაც სასურველია გადაიხედოს -

„კითხვით არავის უკითხავს სერვისი მომწონს თუ არა, მაგარამ გაიცემა ფინანსური დახმარებები, მაგალითად ერთჯერადი. ბევრ ჩემს მეზობელს და ნაცნობს უთქვამს და ეს მათ სასიცოცხლოდ სჭირდებოდათ, მაგრამ ერთჯერადი დახმარება არ ცვლის საერთო სურათს, ამიტომ საჭიროა მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროების შესწავლა“- მარტოხელა დედა.

„მგონია, რომ ხელისუფლებამ უნდა იცოდეს ადგილობრივი ადამიანების საჭიროებათა კვლევის მარტივი მეთოდები, რომლებიც მაქსიმალურად ამომწურავი და შედეგიანი იქნება“ - შშმ პირი.

ადგილობრივ ექსპერტებს ხელისუფლების მხრიდან მოსახლეობის საჭიროებებით დაინტერესების მაგალითებიც მოჰყავთ. კვლევის მონაცემების თანახმად, ბაღდათის მუნიციპალიტეტში ეტაპიზრით მკვიდრდება *მიწოდებული სერვისის მონიტორინგის და შეფასების პრაქტიკა*, თუმცა ამ დინამიკაშიც მეტწილად არასამთავრობო სექტორის წვლილია, რადგან მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლების უმრავლესობას არ აქვს საჭირო უნარ-ჩვევები და ამ კუთხით, განვითარებას და მეტ თანადგომას საჭიროებენ -

„რამდენადაც ვიცი, მოხდა კვლევა სოციალური მიმართულებით და პრობლემებიც აისახა პროგრამაში. ამჟამად ქალთა საჭიროებების კვლევა მიდინარეობს ადგილობრივი არასამთავრობო მხრიდან, რომელშიც გენდერული საბჭოცაა ჩართული. ვფიქრობ, უფრო მეტი კვლევა და მასზე დაფუძნებული პროგრამა საჭირო და ამაში კვალიფიციური არასამთავრობოების მხრიდან დახმარების მოძიებაც“- საკრებულოს საფინანსო საბიუჯეტო კომისიის თავმჯდომარე.

„მუნიციპალიტეტის მერიის სოციალური სამსახური, მუშაობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ხშირად ახორციელებს საჭიროებების კვლევებს. გარდა ამისა, შექმნილია ბავშვის უფლებათა დაცვის ახალი განყოფილება, რომელიც ბავშვის საჭიროებების კვლევებს ატარებს და სხვადასხვა პროგრამებს გეგმავს მათი ოჯახების გაძლიერებისათვის. ეს ფაქტობრივად მათი შესაძლებლობებისა და საჭიროებების კვლევის საფუძველზე ხორციელდება“- საკრებულოს იურიდიულ და საპროცედურო საკითხთა კომისიის თავმჯდომარე.

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების მიხედვით, საშუალება გვქონდა დაგვედგინა, თუ რამდენად იოლია თვითმართველობის უწყებებისთვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა, რაც მარტივ პროცედურად მიაჩნია 35,3%-ს, ხოლო რთულად - 28,7%-ს. 36%-ს, კი ამაზე პასუხის გაცემა უჭირს. შეკითხვით- უსარგებლიათ თუ არა სასურველი უწყების წარმომადგენელთან შესახვედრად ელექტრონული ჩანერის პრინციპით ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, დადგინდა, რომ გამოკითხულთა უმეტესობას (62%) არ უსარგებლია და მხოლოდ 26,7%-მა შეძლო ელექტრონული ჩანერის პრინციპის პრაქტიკაში გამოყენება. ინფორმაცია ელექტრონული ჩანერის ფორმაზე საერთოდ არ ქონდა 11,3%-ს. ყველაზე ხშირად მოქალაქეები თვითმართველობას მიმართავენ ჯანდაცვასთან დაკავშირებულ საკითხებზე- მედიკამენტებით უზრუნველყოფის, ოპერაციის დაფინანსების (30,6%) და სოციალური დახმარების/ფულადი დახმარებისთვის (25,2%).

23,8%-ის მიმართვიანობა განხორციელდა სხვადასხვა საჭიროების გამო ცნობების მიღებასთან დაკავშირებით და ინფრასტრუქტურულ საკითხებზე: საბავშვო მოედნის მშენებლობა (11,6%), სახურავის შეკეთება/სამშენებლო მასალებით უზრუნველყოფა (12,2%). მიმართვებია ისეთ საკითხებზეც, როგორცაა: ვაუჩერები -7,5%, ცნობა მაღალმთიანი რეგიონის სტატუსის მინიჭებაზე -5,4%, საზოგადოებრივი ტრანსპორტის მუშაობის გაუმჯობესება -8,8%, ნაგვის გატანა- 10,9%, წყლის მიწოდება (მათ შორის ხარისხიანი წყლის) და სანიაღვრე არხების გამართვა -6,1%. დასაქმებასთან დაკავშირებით მიმართავს 8%, მშენებლობის ნებართვა/ფართის დაკანონებისთვის - 2%, არაკანონიერი მშენებლობის აღკვეთის მოთხოვნით- 2,7%, მიწის გაფორმებასთან დაკავშირებით -10,2%, შემის მიღებაზე- 10,2%, ფართის დაკანონების სურვილით - 6,8%, საჯარო ინფორმაციისთვის- 6,8%, ქალაქის ურბანიზაციის საკითხზე- 0,7%. გამოკითხულთა 7,5%-ს საერთოდ არ მიუმართავს თვითმიმართველობისთვის.

ადგილობრივი ხელისუფლების 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 70.66%, უკმაყოფილოა მხოლოდ 12%, ძალიან უკმაყოფილო 9.33% და ძალიან კმაყოფილი 8%; *საკრებულოს მიმართ* კმაყოფილებას ხაზს უსვამს რესპონდენტთა 70,66%, უკმაყოფილოა 10%, ძალიან უკმაყოფილო 7.33% და ძალიან კმაყოფილია 12%. სოფლებში *მერის წარმომადგენლის მიმართ* კმაყოფილება გამოხატა გამოკითხულთა 64,66%-მა, უკმაყოფილება - 14.66%-მა, ძალიან უკმაყოფილება 6.66%-მა და ძალიან კმაყოფილება 14%-მა.

თვითმიმართველობის მხრიდან *პრობლემაზე რეაგირების* შეფასებისას, მოსახლეობის დამოკიდებულება უმეტესად დადებითია: 50,7% თვლის, რომ მათი პრობლემები ნაწილობრივ მონესრიგდა, 25,3%-ის აზრით, კი ყველა პრობლემა, რომლის თაობაზეც მიმართეს, მოგვარებულია. გამოკითხულთა 8% აღნიშნავს, რომ მოგვარების მცდელობა იყო, მაგრამ არსებობდა ობიექტურად ხელისშემშლელი ფაქტორები, რის შესახებაც წერილობით აცნობეს. 3.3%-ს დაპირდნენ, მაგრამ პროცესი უსაზღვროდ გაინელა. 2,7% თვლის, რომ პრობლემის მოგვარების მცდელობაც არ ყოფილა. არც პრობლემა მოგვარებულა და არც არგუმენტირებული მიზეზი ან საბოლოო უარი უცნობებია ვინმეს წერილობით გამოკითხულთა 2%-სთვის, ხოლო პასუხის გაცემაზე უარი 8 %-მა განცხადა.

თვისებრივი მონაცემებით გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეთა მხრიდან ხელისუფლების მიმართ დაყენებული საკითხები მეტ-ნაკლებად გვარდება.

**„ეტლის შექენაში დამენმარა მუნციპალიტეტი, საკმაოდ დიდი თანხა გადაგვიხადა და მერე მოიკითხეს,- ჩამოყვანა თუ მოვახერხეთ. ჩემი დამოკიდებულება გაარკვიეს მომსახურების შესახებ“. - შუმ პირი**

**„როცა მივმართე, სახურავის შეკეთება მინდოდა, შეშა მინდოდა, მომიგვარდა ორივე“ - სოციალურად დაუცველი.**

### 3.2.2. ადგილობრივი არსებული პრიორიტეტები და საწირობები და მათზე ეფექტიანი რეაგირების უზრუნველსაყოფად აუცილებელი ნაბიჯები

კითხვაზე, თუ რომელი **ჯგუფის საჭიროებას ითვალისწინებს ადგილობრივი ხელმძღვანელობა** მუნიციპალურ პროგრამებში, რაოდენობრივი კვლევის გამოკითხულთა უმრავლესობა -40,9%, დარწმუნებულია, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება მუნიციპალიტეტში მცხოვრები მთლიანი მოსახლეობის საჭიროებებს ითვალისწინებს. 31,5% -ის აზრით, ყურადღება შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების პრობლემატიკას ეთმობა, 20,1%-სთვის - მრავალშვილიანი დედების საჭიროებებს, 20,1%-სთვის, კი ბავშვების და ახალგაზრდების საკითხებსაც. წინა საჭიროების კვლევიდან გასხვავებით, წინ წამოინია ქალების (14,8%) და ოჯახში ძალდობის მსხვერპლი ქალების საჭიროებებმაც (14,1%). გაცემული პასუხების თანახმად, უყურადღებოდ არის დარჩენილი ისეთი ჯგუფების სპეციფიკური საჭიროებები, როგორებიც არის: მოხუცების -0,7% და სოციალურად დაუცველების- 0,7%. გამოკითხულთა 19,5% -მა მიუთითა, რომ მუნიციპალიტეტის მხრიდან მოსახლეობის სპეციფიკური საჭიროებების გათვალისწინება ნაკლებად ხდება. შეკითხვაზე პასუხის გაცემა კი 0,7%-ს გაუჭირდა.

თვისებრივ კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა აზრით, მეტი ყურადღებაა გასამახვილებელი ისეთი **სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებებსა და პრობლემებზე**, როგორიც არის: შშმ პირები, მრავალშვილიანი ოჯახები, ხანდაზმული პირები, სოციალურად დაუცველები, ახალგაზრდები და ა.შ. განსაკუთრებული აქცენტი გაკეთდა **გრძელვადიანი და სიცოცხლისუნარიანი პროგრამების აუცილებლობაზე**, რაც დასაქმებისთვის უმნიშვნელოვანეს სფეროს, სოფლის მეურნეობის განვითარებასაც მოიაზრებს.

**„ჯანდაცვა კია პრიორიტეტული, მაგრამ მე მაინც განათლებას და სოფლის მეურნეობას დავასახელებდი. პირველ რიგში თანხები უნდა წავიდეს მეურნეობის და დასაქმების მიმართულებით, როცა ამბობთ ჯანმრთელობაო, საიდან იქნება ეგ თუ კი ხალხს ელემენტარული თანხა არ ექნა?“ - პედაგოგი.**

**„სოციალური მდგომარეობა უფრო გაუმჯობესდება მაშინ, როცა იქნება მეტი სამუშაო ადგილი. ჩემთვის დასაქმებაა პრიორიტეტული“ -მარტოხელა დედა**

პრიორიტეტულ მიმართულებად დასახელდა ახალგაზრდების ჯანსაღი ცხოვრებისთვის გარემოს შექმნის და შესაბამისი ინფრასტრუქტურის აუცილებლობაც -

**„ყველა ჯგუფს სჭირდება მხარდაჭერა, განსაკუთრებული პრეტენზია მასწავლებლებს და მშობლებს გვაქვს ბავშვების ინტერნეტთან მიჯაჭვულობაზე, უნდა ჩანაცვლდეს სხვადასხვა გასართობებით, სტადიონებით, მწვანე ადგილებით“ (პედაგოგი)**

**„ყურადღება უნდა მიექცეს გოგონების სპორტული წრეების არსებობას და ფუნქციონირებას. ასევე, ბაღდათში დღის ცენტრი უნდა იყოს, საჭიროა“ - მრავალშვილიანი დედა.**

**„საბჭოთა დროინდელი რეკრიაციული ზონები აღარ უნდა გვქონდეს, ამ მხრივ უნდა მივდიოდეთ წინ, ასევე დასასვენებელი ადგილები უნდა გაკეთდეს და კვლავ და კვლავ ინფრასტრუქტურა.“ - სტუდენტი.**

ადგილობრივი ექსპერტების მიერაც გამოიყო ისეთი საკითხები და მოწყვლადი კგუფები, რომლებიც განსაკუთრებულ ყურადღებას საჭიროებენ -

„სოციალური მდგომარეობიან გამომდინარე საჭიროებები ბევრია, თუმცა ვფიქრობ შშმ პირებს განსაკუთრებული ყურადღება ესაჭიროებათ ისევე, როგორც სოციალურად დაუცველ ადამიანებს, ქალებს და იმ მრავალშვილიან დედებს, საკუთარი უნარების რეალიზებაზე რომ ოცნებობენ“ - საკრებულოს იურიდიული და საპროცედურო საკითხთა კომისიის თავმჯდომარე

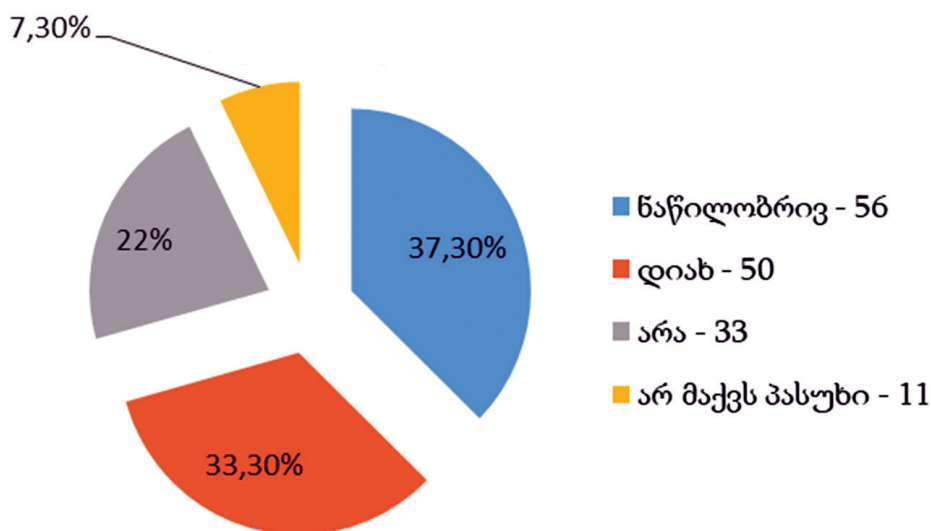
„სოციალურ პრობლემები ყველაზე მეტად საჭიროებს ადვოკატირებას. გასულ წელს გვექონდა მცდელობა გაგვეკეთებინა სპეციალური სერვისი, რომელიც ადგილზე გაუწევს მომსახურებას სპეციალური საჭიროებების მქონე ადამიანებს, თუმცა ეს თანხებთან იყო დაკავშირებული. ამიტომ მივიღეთ გადანყვეტილება, საკრებულოსა და მერიის თანამშრომლები ჩართულიყვნენ პროცესში. თვეში ერთხელ მივალთ ასეთ ადამიანებთან, მივუტანთ პროდუქტებს, დავეხმარებით ყოფითი პრობლემების მოგვარებაში. თუმცა ეს იდეა ჯერ დახვეწის პროცესშია.“ - საკრებულოს აპარატის უფროსი

„ვფიქრობ, ახალგაზრდების საჭიროებების გათვალისწინება უნდა წამოიწიოს წინ, მიუხედავად იმის, რომ მუნიციპალიტეტმა ბოლო პერიოდში მნიშვნელოვნად დადებითი ცვლილებები განახორციელა ამ მიმართულებით. მეტი გაკეთებაა საჭირო და მეტი ფინანსების გამოყოფა აღნიშნულ თემებზე“.-საკრებულოს საფინანსო საბიუჯეტო კომისიის თავმჯდომარე.

რაოდენობრივი კვლევით საშუალება მოგვეცა გაგვეგო მოსახლეობის აზრი, სრულად ანოდებს თუ არა ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე/მიწოდებულ მოსახურებაზე ადგილობრივი ხელისუფლება მოქალაქეებს. პასუხების სტატისტიკა ასეთია: „ნაწილობრივ“ - 37,3%, „დიახ“- 33,3%, „არა“ - 22%. შეკითხვაზე პასუხი არ ქონდა მოლოდ 7,3%-ს.

(იხ. დიაგრამა 3)

ფიქრობთ, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობას სრულად ანოდებს ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე/მიწოდებულ მომსახურებაზე?





### 3.3. ინკლუზიურობა/ჩართულობა

#### 3.3.1. მოქალაქეთა მონაწილეობის ნახალისება და ჩართულობის ხარისხი

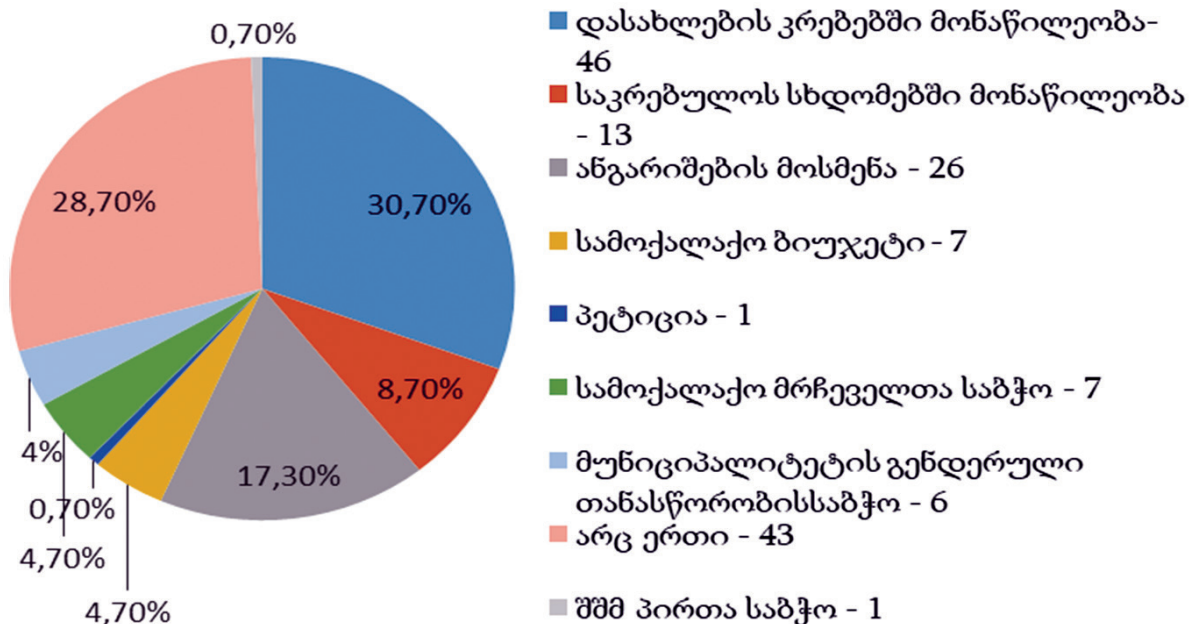
მოქალაქეთა შეხედულება, თუ რამდენად აცნობიერებენ ადგილობრივი საჯარო მოხელეები მოსახლეობის ჩართულობის და მონაწილეობის მნიშვნელობას, არაერთგვაროვანია. გამოკითხულთა 38,7% თვლის, რომ აცნობიერებს, 36,7% -ის აზრით ნაწილობრივ აცნობიერებს, ვერ აცნობიერებს 15,3% -ის პოზიციით და არ აქვს პასუხი შეკითხვაზე მხოლოდ 9,3%-ს.

გამოკითხულთა 28,7% მიიჩნევს, რომ ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ *მოქალაქეთა ჩართულობის ნახალისება/უზრუნველყოფა* ხდება ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესში. 21,3% თვლის, რომ მოქალაქეთა საჭიროებების იდენტიფიცირების პროცესში, 5,3% - მუნიციპალური პროგრამების შემუშავებისას, 16% - ადგილობრივი ბიუჯეტის, ხოლო 10%- მოქალაქეების ინიციატივების განხილვაში, 1,4% - ინფრასტრუქტურის მონაცემების საკითხის განხილვისას. გამოკითხულთა 4% მოსახლეობის ჩართულობის არარსებობაზე საუბრობს და 3,3% ამბობს, რომ პასუხი კითხვაზე არ იცის.

რაოდენობრივმა კვლევამ ცხადყო, რომ მოსახლეობა *მეტ-ნაკლებად ფლობს ინფორმაციას მოქალაქეთა ჩართულობის ფორმების* შესახებ. მონაწილეობის ყველაზე გავრცელებული ფორმა, რაოდენობრივი მონაცემების თანახმად, დასახლების კრებებში მონაწილეობაა, რასაც გამოკითხულთა 30,7% უსვამს ხაზს. მოქალაქეთა ჩართულობის მაჩვენებელი დიდია ანგარიშების მოსმენის დროს (17,3%), შედარებით დაბალია საკრებულოს სხდომებში მონაწილეობა (8,7%), ხოლო, სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოს (4,7%), სამოქალაქო ბიუჯეტის (4,7%), მუნიციპალიტეტის გენდერული თანასწორობის საბჭოს (4%), პეტიციით სარგებლობის (0,7%) და შპმ პირთა საბჭოს (0,7%) აქტივობებში ჩართულობა კიდევ უფრო ნაკლებია. 28,7%-ს არ უსარგებლია არცერთი ფორმით.

(იხ. დიაგრამა 4)

სამოქალაქო ჩართულობის რომელი ფორმა გამოგიყენებიათ?



მიანოდა თუ არა თვითმმართველობას *შენიშვნები განეული მომსახურების შესახებ*, რესპონდენტთა უმრავლესობა - 36,7% აღნიშნავს, რომ ქონდა მიმართვის მცდელობა, გამოკითხულთა 34%-მა ეს უფლება გამოიყენა, 29,3%-ს, კი მიმართვის სურვილი არ ქონია. დიდმა ნაწილმა - 38,8%, ვინც მიწოდებულ სერვისებზე თვითმმართველობას საკუთარი შენიშვნა გაუზიარა, აზრის გამოხატვა შესაბამისი უწყების წარმომადგენელთან პირადი შეხვედრის საშუალებით არჩია, 23,8%-მა მუნიციპალიტეტის ფეისბუქ გვერდზე/ვებ გვერდზე პოზიციის დაფიქსირებით, წერილობითი ფორმით - 13,7%-მა და არასამთავრობო ორგანიზაციის გამოკითხვის საშუალებით - 1,2%-მა.

თვისებრივი მონაცემების თანახმად, ადგილობრივი ექსპერტების მოსაზრებით, მოქალაქეთა ჩართულობის ფორმად ბევრად გამართლებულია პირდაპირი კომუნიკაცია, რადგან ელექტრონული მომსახურებით მუნიციპალიტეტის მოსახლეობა სრულად ვერ იქნება მოცული მათივე არაინფორმირებულობისა და შესაბამისი უნარების არქონის გამო -

**„ჩემი აზრით პირისპირი კომუნიკაცია მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლებთან საკმაოდ ეფექტურია, ხალხიც ამჯობინებს კომუნიკაციის ამ მეთოდს, რადგან ელექტრონული მომსახურების მიღებაზე ჯერ მასიურად ვერ გადავვებით. ინდივიდუალური ელექტრონული მომართვების შემთხვევებიც არის, თუმცა რაოდენობრივად პირისპირი შეხვედრები უფრო მეტია“ - საკრებულოს იურიდიული და საპროცედურო საკითხთა კომისიის თავმჯდომარე.**

**„ყველაზე ეფექტიანი ფორმა ყოველთვის არის უშუალო შეხვედრები მოქალაქეებთან. ვფიქრობ, მეტი ინტენსივობით უნდა ხდებოდეს დეპუტატების და სპეციალური სამსახურების შეხვედრები ადგილებზე სოფლებში მოსახლეობასთან. გარდა სოციალური პრობლემების, არის ქონებების გადაფორმების პრობლემები და ამ კუთხით მოსახლეობასთან პირდაპირი ურთიერთობაა საჭირო. საკრებულოსა და მერიის თანამშრომლობა ამ მიმართულებით კარგად ხორციელდება.“ - საკრებულოს აპარატის უფროსი.**

ისეთი *მექანიზმების მუშაობის შესახებ*, როგორებიცაა შშმ პირთა, სამოქალაქო მრჩეველთა და გენდერული საბჭოები, ძირითადად მოქალაქეთა იმ ნაწილმა იცის, რომელიც ამ სეგმენტს წარმოადგენს და შესაბამისად, მათი ჩართულობაც და ინფორმირებულობაც თვითმმართველობის მიერ განხორციელებული საქმიანობის შესახებ, შედარებით უკეთესია, ვიდრე რიგითი მოქალაქეების -

**„ვფიქრობ, რომ ემ ეტაპზე ძალიან ეფექტურად გამოიყენება მრჩეველთა საბჭოების ფორმა, სადაც მოქალაქეებს აქვთ საშუალება აქტიურად იქყვნენ ჩართულები თვითმმართველობის პროცესებში. თუმცა, მეტად ეფექტური უნდა იყოს ჩართულობის სხვა ფორმები, მაგალითად პეტიცია, დასახლების კრებები, რადგან იქ უშუალოდ გადაწყვეტილებების მიღება ხდება. არადა, ამის პრეცედენტი ნაკლებია, თუ არ ჩავთვლით სოფლის მხარდაჭერის პროგრამებს, სადაც პრიორიტეტული საკითხების არჩევა მოსახლეობის მიერ ხდება“ - ბაღდათის მუნიციპალიტეტის მერია.**

„როგორც აღვნიშნე, სამოქალაქო მრჩეველთა და შშმ პირთა საბჭოს წევრი ვარ. თანამშრომლობა გამომდის და სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოში შშმ პირების საჭიროებებს ვწევ წინ“-შშმ პირი.

„სრულად მითანამშრომლობია მაგალითად გენდერულ საბჭოსთან, ბევრ ტრენინგში, კვლევაშიც მიმიღია მონაინლეობა მათი ჩართულობით“ -მრავალშვილიანი დედა.

### 3.3.2. თვითმმართველობასთან მოსახლეობის დიალოგის უკეთ ნარმართვის და მეთი ჩართულობის უზრუნველყოფის გზები

მთავარი საჭიროება თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად, გამოკითხულთა უმრავლესობის აზრით, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდული შეხვედრები და კონსულტაციებია მოქალაქეებთან -38,5%, 25,7% -ის გადანყვეტილებით, ეს მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში მოსახლეობის მეტი ინტერაქციაა, 15,5% კი თვლის, რომ მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკას უფრო ეფექტურს გახდის. გამოიკვეთა გენდერული თანასწორობის, სამოქალაქო მრჩეველთა და სხვა საბჭოების ფორმატის ქმედითობის ზრდის აუცილებლობა (9,5%), დარგობრივი პროფილის/სპეციფიკურ საკითხებზე პასუხისმგებელი საჯარო მოხელის სამტატო ერთეულის (8,1%), ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის გამოყენება- ნახალისების (1,4%) და სოფლებში შეხვედრების ( 0,7%) პროგრესირების საჭიროება. გამოკითხულთა 0,7%-ს, კი სკეპტიკური დამოკიდებულება გააჩნია და თვითმმართველობასთან ჩართულობაზე უარს აცხადებს.

მოქალაქეთა ჩართულობისათვის მათი ნდობის ამაღლების საკითხი ადგილობრივი ექსპერტების მხრიდანაც გაუღერდა

„სამართლებრივი ბაზა არსებობს იმისათვის, რომ მოხდეს მოქალაქეთა ჩართვა ადგილობრივ თვითმმართველობაში, თუმცა მათი აქტივობის გასაზრდელად, თანამშრომლობის შედეგიანი მაგალითების მიცემით, ჯერ ნდობისა და ინტერესის გაზრდა უნდა მოხდეს, რაც საბოლოო ჯამში გაზრდის სხვათა ჩართულობის მოტივაციასაც“ - საკრებულოს იურიდიული და საპროცედურო საკითხთა კომისიის თავმჯდომარე.

„აუცილებელია თავად მოქალაქეების ინფორმირებულობა იმასთან დაკავშირებით, რომ თვითონ ადგილობრივი თვითმმართველობა თავის თავში გულისხმობს მოქალაქეთა ჩართულობას.“ - ბაღდათის მუნიციპალიტეტის მერი.

„ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლები და მათ შორის მეც, აქტიურად ვარ ჩართული, რომ მაქსიმალურად მეტი ადამიანი მონაწილეობდეს თვითმმართველობის განხორციელებაში, მაგრამ ამ მიმართულებით ჯერ კიდევ ბევრი პრობლემაა. ჩემის აზრით პრობლემა ცნობიერებაშია. მოქალაქეებს არ აქვთ განცდა, რომ ისინი თვითმმართველობის განხორციელების უშუალო მონაწილეები შეიძლება იყვნენ. მექანიზმი ვერ იქნება ეფექტური მანამ, სანამ არ ვაგრძნობიებთ მოქალაქეს, რომ შეუძლია ჩაერთოს , დაგვემოს და უშუალოდ განახორციელოს , აირჩიოს ან გადანყვეტოს ესა თუ ის საქმე.“

როდესაც მოქალაქეს უჩნდება ნდობა ადგილობრივი თვითმმართველობისადმი, შესაბამისად იზრდება მისი ჩართულობის ხარისხიც. უნდა ვიმუშაოთ ცნობიერების ამაღლებაზე, მოქალაქემ უნდა ირწმუნოს, რომ გადაწყვეტილებების მიღებაზე ზეგავლენის მოხდენა შეუძლია“ - საკრებულოს საფინანსო საბიუჯეტო კომისიის თავმჯდომარე.

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

**„არასამთავრობოების როლი მაღალია, მათ უფრო მეტ კონტიგენტზე აქვთ წვდომა და მეტად შეუძლიათ ინფორმაციის გავრცელება. მივესალმები NGO სექტორის დაარსებას და გააქტიურებას ბაღდათში, საჭირო კი არა აუცილებელიც იყო“ - ახალგაზრდა, სტუდენტი.**

**„მოსახლეობის დაინტერესება უნდა გამოიწვიონ არასამთავრობოებმა, ინფორმაცია უფრო მეტი მიაწოდონ მოქალაქეებს. არასამთავრობო ორგანიზაცია უნდა იყოს მედიატორი მოსახლეობასა და ხელისუფლებას შორის“ - შშმ პირი.**

ამ დამოკიდებულებას ამყარებს რაოდენობრივ კვლევაში მიღებული მონაცემები მასზე, *თუ რაში ხედავენ ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს* საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების პროცესში. მონაწილეთა დიდი რაოდენობა (57,3%), მათ როლს ხედავს ინფორმირებასა და განათლებაში. ასევე უმრავლესობის (48,7%) აზრით, მნიშვნელოვანია მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან. დანარჩენ გამოკითხულთა აზრით, სამოქალაქო ორგანიზაციების მთავარი ფუნქციაა: ადვოკატირება ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვეტისთვის (39,3%), რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი/მონიტორინგი (33,3%), მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის/ადგილობრივი ჩართულობის ხელშეწყობა - (27,3%), მოქალაქეთა უფლებების დაცვა (32,7%), მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება (28,7%) და ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ლობირება (20%). შეკითხვაზე პასხუსი არ აქვს გამოკითხულთა მხოლოდ 2%-ს.

მოსახლეობის უმრავლესობა აღნიშნავს, რომ რაოდენობრივად მცირეა ადგილზე მომუშავე საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, რომლებიც აქტიურად არიან ჩართული ადგილობრივ პოლიტიკურ დიალოგში. გამოკითხულთა 46,7% იცნობს მხოლოდ ერთ ორგანიზაციას, რომელიც აღნიშნული მიმართულებით მუშაობს, 42,7%- ერთზე მეტს. სამზე მეტი ორგანიზაცია რესპონდენტთა მხოლოდ 10,7%-მა დაასახელა.



სამოქალაქო ორგანიზაციების *თანამშრომლობის ეფექტურობას ადგილობრივ ხელისუფლებასთან* მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის, გამოკითხულთა 58% თვლის, რომ ეფექტურია, 26,7%-ის აზრით ეს თანამშრომლობა ძალიან ეფექტურია, ხოლო 14,7% თვლის, რომ „არც ისე“. მხოლოდ 0,7% ინარჩუნებს სკეპტიკურ დამოკიდებულებას და თვლის, რომ თანამშრომლობა არაეფექტურია.

კვლევის შედეგებიდან ცალსახაა, რომ მოსახლეობა საჯარო რეფორმის ჯეროვნად დაწინაურების, მოსახლეობის ინფორმირების და მათი საჭიროებების ადვოკატირების საქმეში, საზოგადოებრივი ორგანიზაციების როლს გადამწყვეტ მნიშვნელობას ანიჭებს და ადგილზე მათგან მეტ აქტიურობას და საქმიანობის ეფექტურობას ითხოვს. სამისოდ კი აუცილებელია ადგილობრივი საზოგადოებრივი ორგანიზაციების მხარდაჭერა. ამაზე ექსპერტებმაც ისაუბრეს -

**„ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციები ეფექტურად ახორციელებენ ადვოკატირების პროცესს, თუმცა ვფიქრობ, რომ უნდა მოხდეს მათი როლის ზრდა მოსახლეობის ინფორმირებისა და გააქტიურების პროცესში, რითაც კარგი პრეცედენტები შეიქმნება და აღარ ვისაუბრებთ მოსახლეობის ცნობიერების დონის ამაღლებაზე ასეთი ინტენსივობით“ - საკრებულოს იურიდიული და საპროცედურო საკითხთა კომისიის თავმჯდომარე**

**„ვფიქრობ, აუცილებელია, თანამშრომლობა ადგილობრივ ორგანიზაციებთან. ჩვენ ადგილზე გვყავს ახლადშექმნილი არასამთავრობო ორგანიზაციები და კარგი იქნება მათი კიდევ უფრო გაძლიერება“ - საკრებულოს საფინანსო საბიუჯეტო კომისიის თავმჯდომარე.**

რაოდენობრივი კვლევის შედეგად, გვექონდა საშუალება გაგვეგო მოქალაქეთა აზრი - *რომელი მიმართულებით მიაჩნიათ საჭიროდ ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მეტი მიმართვა*. დასახელდა შემდეგი მიმართულებები:

ჯანდაცვა - 56%, სოციალური დახმარება - 48%, ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე - 39,3%, სასმელი წყალი (ხარისხი, მონოდება) - 34,7%, ინფრასტრუქტურა - 27,3%, მზრუნველობამოკლებული მოხუცებისთვის მხარდაჭერის სერვისები - 20,7%, შშმ პირების ადაპტირებული გარემოს არსებობა - 21,3%, სურსათის უვნებლობა - 19,3%, მიუსაფარი ცხოველების მართვა - 16%, კულტურისა და განათლების საკითხები -16,7%, საზოგადოებრივი ტრანსპორტის მოწესრიგება - 14%, ავარიული სახლების/ეზოების მოწესრიგება - 13,3%, სპორტული ღონისძიებები - 10%, ძალადობის მსხვერპლ ქალთა საჭიროებაზე მორგებული მხარდაჭერის სერვისების შექმნა - 11,3%, დასუფთავება/ნარჩენების მართვა - 9,3%, პარკები და გამწვანება -9,3%, სარწყავი წყალი/ირიგაცია 8%, სკოლამდელი აღზრდა - 7,3%, წყალარინება (კანალიზაცია)-6%, სანიაღვრე ქსელები - 4,7%.

იმისთვის, რომ მუნიციპალიტეტის მხრიდან მოხდეს მოსახლეობის საჭიროებების დაკმაყოფილება, აუცილებელია ადგილობრივი რესურსები შესაბამისობაში მოდიოდეს ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებებთან. ასევე, შეიძლება დადგეს მუნიციპა-



ლიტეტიებისა და დარგობრივი სამინისტროების კომპეტენციების გამიჯვნის საჭიროებაც რიგ საკითხებთან მიმართებაში. ამაზე კონკრეტული აქცენტები დასვეს ადგილობრივმა ექსპერტებმა -

„ვფიქრობ, რომ ადგილზე მუნიციპალიტეტების უფლებამოსილებების გაფართოება აუცილებელია, რადგან მოხდეს ადგილზე თანხვედრა მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილებებისა და ადამიანების საჭიროებების, ეს შეიძლება შეეხებოდეს ადგილობრივი რესურსების გამოყენებას: ხე- ტყე, სოციალურად დაუცველები-სათვის სტატუსის მინიჭება, სადაც ჩვენ უფრო ეფექტურად შეგვიძლია ვმართოთ ადგილზე არსებული მდგომარეობა. ასევე უნდა გაიმიჯნოს ცენტრალური ხელისუფლების და ადგილობრივი მუნიციპალიტეტების კომპეტენციები, რადგან ადგილზე უფრო მარტივად და ეფექტურად მოხდეს საჭიროებების განსაზღვრა და გადაწყვეტა. ადგილობრივი პრობლემების ადგილზე გადაწყვეტა სწრაფად მოხდება იმ ადამიანების მიერ, რომლებიც მარტივად ხედავენ ამ საჭიროებებს“ - საკრებულოს იურიდიული და საპროცედურო საკითხთა კომისიის თავმჯდომარე.

„დეცენტრალიზაცია დამოკიდებულია მუნიციპალიტეტების შესაძლებლობებზე, ეს არის ეკონომიკური დამოუკიდებლობა და ა.შ. ეს არის ურთულესი პროცესი, რომელსაც მუნიციპალიტეტი ამ ეტაპზე ვერ აგვარებს. მივდივართ იქამდე, რომ დეცენტრალიზაციისათვის მუნიციპალიტეტს ესაჭიროება კადრები და არსებობს მათი გადამზადების საჭიროება“ - საკრებულოს აპარატის უფორსი

„მუნიციპალიტეტს აქვს ძალიან მცირე თანხები და დამოკიდებულია ტრანსფერებზე. ფუნქციების ზრდა აუცილებელია და ეს უნდა აისახოს ფინანსურ ნაწილზეც. მაგალითად, ბოლო პერიოდში მოხდა სკოლამდელი სააღმზრდელო დაწესებულებების ინფრასტრუქტურული პროექტების დელეგირება, თუმცა აუცილებლად მოჰყვა ამას შესაბამისი თანხებიც“ - საკრებულოს საფინანსო საბიუჯეტო კომისიის თავმჯდომარე.

#### 4. დასკვნა და რეკომენდაციები

ბალდათის მუნიციპალიტეტში ჩატარებულმა კვლევამ უჩვენა, რომ მუნიციპალიტეტში ელექტრონული მომსახურების დანერგვის კუთხით ალბულის სტარტი სანყისთვის ოპტიმალურია, მაგრამ საჭიროა მისი პოზიტიური დინამიკის გაგრძელება და გაძლიერება.

გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეთა ნაწილი სარგებლობს ელექტრონული სერვისებით, ნაწილს არ 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 შედეგიანი გახდეს.

კვლევამ თვალსაჩინო გახადა ადგილობრივი პროგრამების ეფექტიანობის შეფასების სისტემის დანერგვის 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 პროცესის აუცილებლობა.

გამოიკვეთა იმ ჯგუფების საჭიროებები, რომლებიც განსაკუთრებით ელოდებიან თვითმმართველობის ყურადღებას: შშმ ბავშვების და მათი ოჯახების, სოფლად მცხოვრები ქალების, სახელმწიფო ზრუნვის პროგრამის მიღმა დარჩენილი ოჯახების, რომელთაც მაღალი მონყვლადობის ხარისხი აქვთ; ახალგაზდების, ვისაც სჭირდება შესაბამისი გარემო და გაძლიერების ღონისძიებები, რათა მიმზიდველი გახდეს ადგილობრივი ყოფა და შეჩერდეს შიდა მიგრაცია.

მოქალაქეთა მომსახურების გაუმჯობესების საკითხში თვალსაჩინო გახდა ადგილობრივი ხელისუფლების და სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების, კერძო სექტორის კოოპერაციის მნიშვნელობა, რაც, შეიძლება, საფუძვლად დაედოს მოქალაქეთა საჭიროებებზე მორგებულ სერვისებს, ადგილობრივი დასაქმების პროგრამებს. გამოკითხულთა უმრავლესობა სოლიდარულია საკითხში, რომ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების როლი მნიშვნელოვანია მოსახლეობის ცნობიერების ამაღლების და გააქტიურების საქმეში, სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებების კვლევის, 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.

არსებული გამონწვევების საპასუხოდ და სასურველი შედეგების მისაღწევად საჭიროა მთელი რიგი ღონისძიებები, როგორც ადგილობრივ, ასევე ცენტრალურ დონეზე.

კვლევაში გამოკვეთილი პრობლემების დასაძლევად სასურველია შემდეგი რეკომენდაციების გათვალისწინება:

## ადგილობრივ ხელისუფლებას

### ელექტრონული სერვისების შესახებ მოქალაქეთა ინფორმირების გაუმჯობესება

- მოსახლეობის ინფორმირება ადგილობრივი ელექტრონული სისტემების შესახებ და ინფორმაციის ფართოდ გავრცელება, თვითმმართველობის ხელთ არსებული ყველა რესურსის გამოყენებით, როგორც უშუალო შეხვედრების გზით, ისე ინტერნეტ სერვისის გამოყენებით;

- მოსახლეობის იმ ნაწილისთვის, რომლის ხელმისაწვდომობა ელექტრონული პლატფორმებისადმი გართულებულია, ინტერნეტის სუსტი დაფარვის, ან შესაბამისი უნარჩვევების არარსებობის მიზეზით, შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდება ბეჭდური მასალების გავრცელების გზით. სასურველია მოხდეს ადგილობრივი ბეჭდური მედიის მხარდაჭერაც;
- სათანადო უნარების განვითარების ხელშეწყობა მოსახლეობაში ელექტრონული მომსახურების სარგებლობისთვის. ამისთვის სოფლებში, ადგილებზე, ადმინისტრაციული შენობების გამოყენება, სადაც საშუალება ექნებათ ადმინისტრაციის თანამშრომლების დახმარებით განვიითარონ საჭირო უნარ-ჩვევები და შეძლონ ონლაინ სერვისების გამოყენება.
- ელექტრონული მომსახურების ხელმისაწვდომობის გაზრდისათვის, მნიშვნელოვანია ბაღდათის მუნიციპალიტეტში, განსაკუთრებით ცენტრიდან მოშორებულ სოფლებში, ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფისთვის კონკრეტული ღონისძიებების განხორციელება. შესაბამისი სამინისტროსა და თვითმმართველობის მიერ ინტერნეტ პროვაიდერებთან აქტიური ოლაპარაკებების წარმოება ბაღდათის მუნიციპალიტეტის ცალკეული სოფლების ინტერნეტიზაციის, ან ინტერნეტის სიგნალის გაძლიერების მიზნით.

### ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესება

- მოსახლეობის საჭიროებათა კვლევის და ანალიზის პრაქტიკის დანერგვა თვითმმართველობებში ადგილობრივი პროგრამების შემუშავების და მომსახურების დაგეგმვისას, რაც უზრუნველყოფს მუნიციპალიტეტში მცხოვრები მოწყვლადი ჯგუფების პრიორიტეტული საჭიროებების მაქსიმალურ გათვალისწინებას.
- მნიშვნელოვანია მოსახლეობისთვის არსებული სერვისების ზეგავლენის და ეფექტიანობის მონიტორინგის და შეფასების მექანიზმების გაძლიერება, რაც შესაძლებლობას მისცემს მუნიციპალიტეტს, შეაფასოს მიწოდებული მომსახურებით მოსახლეობის კმაყოფილების ხარისხი და ასევე, საბიუჯეტო სახსრების ხარჯვის ეფექტიანობა.
- სასურველია მუნიციპალიტეტში საინფორმაციო-საგანმანათლებლო კამპანიის ჩატარება ელექტრონული მომსახურების პოპულარიზაციისთვის. შესაბამის ღონისძიებებში მერის წარმომადგენლების, ადგილობრივი დეპუტატების, სსო-ს და აქტიური სათემო ჯგუფების ჩართვა.

### მოქალაქეთა მონაწილეობის გაძლიერება

- მოსახლეობის მონაწილეობის გაზრდისთვის მნიშვნელოვანია მოქალაქეების დროული ინფორმირება მონაწილეობის არსებული ფორმების შესახებ. ამისათვის მერის წარმომადგენელთა და დეპუტატთა რესურსის გამოყენება;

- მუნიციპალიტეტმა დანერგოს მოქალაქეთა ჩართულობის დამატებითი ფორმები, მათ შორის „სამოქალაქო ბიუჯეტის“ პროგრამები;

## ცენტრალურ ხელისუფლებას

- მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილების გაძლიერება და დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის პროაქტიული გატარება, ადგილობრივი ხელისუფლებისთვის მეტი ფუნქციის მინიჭების, ფინანსური რესურსების გადაცემის და ცენტრალურ და ადგილობრივ ხელისუფლებებს შორის უფლება-მოვალეობათა გამიჯვნის გზით, რათა ადგილებზე გაიზარდოს მოქალაქეთათვის მიზნობრივი, სწრაფი, მოქნილი დახმარების განვების და პრობლემაზე ეფექტიანი რეაგირების შესაძლებლობები;
- გაიზარდოს მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილება ისეთი საკითხების გადაწყვეტისას, როგორებიც 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 მმართველობის რეფორმის  
ბათარების პროცესში  
მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების  
ანგარიში**



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



[www.fsokhumi.ge](http://www.fsokhumi.ge)



## შესავალი

გამჭვირვალე, ანგარიშვალდებული და ეფექტური სახელმწიფო მართვის სისტემის ჩამოყალიბების მიზნით, საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციის ხელმძღვანელობით, 2015 წელს საჯარო მმართველობის რეფორმა დაიწყო. საქართველოში მიმდინარე რეფორმა ეხმიანება ევროკავშირის საჯარო მმართველობის მოდელს და მის ექვსივე ძირითად მიმართულებას ითვალისწინებს.

საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის (PAR) თანახმად, ადგილობრივი თვითმმართველობის მიმართულებით მუშაობა რეფორმის უმნიშვნელოვანეს ნაწილს წარმოადგენს. ბოლო სამოქმედო გეგმებით, თვითმმართველობასთან მიმართებით დასახული ორი ძირითადი ამოცანა – თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების გაფართოება და ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით, მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება, - ჯერ კიდევ არ კარგავს აქტუალურობას და 2021 წელი ახალი ელექტრონული მოდულების დანერგვის წლად მოიაზრება.

რა არის ის ძირითადი საკითხები, რაც, უკეთესი ადგილობრივი მართვის თვალსაზრისით, არის მნიშვნელოვანი; რა საჭიროებები აქვთ მუნიციპალიტეტში მცხოვრებ მოქალაქეთა სხვადასხვა ჯგუფებს; რა საჭიროებათ მათ უკეთესი სერვისების მისაღებად, განსაკუთრებით პანდემიის პერიოდში, როდესაც ელექტრონული სისტემის დამსახურებით ბევრად მარტივი გახდა კომუნიკაცია და მომსახურების მიღება, და რამდენად არიან ჩართულნი ადგილობრივ პროცესებში; როგორია წარმატებული პრაქტიკა და არსებული გამოწვევები, რომელთა საპასუხოდ საჭიროა ადგილობრივ და ცენტრალურ სახელისუფლებო სტრუქტურებთან, თუ საზოგადოებრივ ინსტიტუტებთან თანამშრომლობა.

წინამდებარე ანგარიში ეფუძნება საზოგადოებრივი ორგანიზაცია „ედელვაისის“ და დევნილთა საინიციატივო ჯგუფის მიერ 2021 წლის მაის-ივნისში ხონის მუნიციპალიტეტში ჩატარებულ კვლევას, რომლითაც მოხდა მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ განეული მომსახურების კუთხით. კვლევის მიგნებების საფუძველზე მოხდა მოქალაქეთა პრიორიტეტულ საჭიროებებზე, არსებულ პოზიტიურ პრაქტიკასა და გამოწვევებზე შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავება, მუნიციპალიტეტში მართვისა და მომსახურების გასაუმჯობესებლად.

## 1. კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“, მენარმე ქალთა ფონდთან და იმერეთის მეცნიერთა კავშირ „სპექტრთან“ პარტნიორობით, ევროკავშირის ფინანსური მხარდაჭერით, დასავლეთ საქართველოს 8 მუნიციპალიტეტში ახორციელებს პროექტს „გურიის, იმერეთის და რაჭა-ლეჩხუმის სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საერთო ფორუმი საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის მონიტორინგის მიზნით“. წინამდებარე კვლევა განხორციელდა აღნიშნული პროექტის ფარგლებში.

**კვლევის მიზანია**, ხონის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის კონტექსტში, ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეთათვის განეული მომსახურების

გამჭვირვალობის, ეფექტიანობის, ასევე, მოქალაქეთა ჩართულობის ხარისხის შეფასება, სათანადო რეკომენდაციების შემუშავება, რათა მოხდეს ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესების ადვოკატირება.

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

**კვლევის მეთოდოლოგია:** კვლევისთვის გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდები. მომზადდა კვლევის ინსტრუმენტი, რაოდენობრივი კვლევისთვის გამოყენებულია სტრუქტურირებული კითხვარი, ძირითადად, დახურული კითხვებით. თვისებრივი კვლევის მეთოდით ინფორმაციის მისაღებად მოხდა ნახევრადსტრუქტურირებული კითხვარის გამოყენება.

**კვლევის მეთოდები:** მონაცემთა მოსაპოვებლად, რაოდენობრივი მეთოდით გამოიკითხა 154 რესპონდენტი, თვისებრივი მეთოდით კვლევა ჩატარდა 32 რესპონდენტთან (4 ფოკუს-ჯგუფში გაიმართა დისკუსია, 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ჩატარდა ადგილობრივ ექსპერტებთან). გაკეთდა შეხვედრების აუდიოჩანაწერები და სტენოგრამა, მომზადდა ტრანსკრიპტები და შესაბამისი ანგარიშები ინტერვიუების მიერ. მიღებული მონაცემების ინტერპრეტირების და ანალიზის საფუძველზე მომზადდა კვლევის ანგარიში.

**კვლევისათვის რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა კვოტური მეთოდით, გათვალისწინდა სოციალურ-დემოგრაფიული მაჩვენებლები, სპეციფიკური გენდერული ჯგუფები.**

## 2. კვლევის სამიზნე ჯგუფის სოციალურ-დემოგრაფიული სტრუქტურა

ხონის მუნიციპალიტეტში ჩატარებული საჭიროებათა კვლევის ფარგლებში, რაოდენობრივ კვლევაში ჩართული იყო 154 ადამიანი: ქალი - 66% და კაცი - 34 %. თვისებრივი კვლევის ფარგლებში ჩატარდა 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტთან და 4 ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია ადგილობრივ სოციალურ ჯგუფებთან და მოიცვა 32 რესპონდენტი: 30 ქალი და 2 კაცი. სულ კვლევაში მონაწილეობა 186-მა რესპონდენტმა მიიღო. მათ შორის იყო 133 ქალი და 53 კაცი. რესპონდენტების ასაკი იყო 18-დან 74 წლამდე, მათ შორის, დაქორწინებული - 47%, არ არის დაოჯახებული - 35%, ქვრივი -13%, განქორწინებული -5%.

გამოკითხულები სრული საშუალო განათლებით შეადგენენ 31%, სრული უმაღლესი (ბაკალავრი, მაგისტრი) - 36%, საშუალო სპეციალური/კოლეჯი - 25%, არასრული საშუალო - 8%.

**რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტებს წარმოადგენდნენ** სოციალურად დაუცველები, იძულებით გადაადგილებული პირები, მარტოხელა და მრავალშვილიანი მშობლები, შშმ პირები. გამოკითხულებში განსაკუთრებული სტატუსის მქონე იყო: სოციალურად დაუცველი - 16%, იძულებით გადაადგილებული პირი - 34%, მრავალშვილიანი მშობელი - 9%, შშმ პირი - 21%. **დასაქმების კუთხით:** გამოკითხულთა 34% უმუშევარია; მათ შორის, ვინც დასაქმებულია, საჯარო მოხელე/სახელმწიფოს მიერ დაქირავებული პირია - 19%, პენსიონერი - 10%, თვითდასაქმებული (მენარმე, მეურნე) - 32%, საბიუჯეტო ორგანიზაციაში დასაქმებული - 2%, სტუდენტი - 2%.

გამოკითხული რესპონდენტების მიერ დასახელებული ოჯახის საშუალო თვიური შემოსავალი (ნებისმიერი ფულადი შემოსავლის ჩათვლით): <100 ლ.-7%; 101-500ლ. - 56%, 501-900ლ. - 23%, 901ლ-ზე მეტი - 11%. უარი პასუხზე - 2%.

### 3. კვლევის შედეგები

#### 3.1. გამწვირვალობა

საჯარო მმართველობის შესახებ ინფორმირებულობის ხარისხი. რეფორმის მიმდინარეობის შეფასება: ხონის მუნიციპალიტეტში ჩატარებული კვლევის დროს გამოკითხული რესპონდენტების 33.8% თვლის, რომ ინფორმირებულია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე; 57.8% მიიჩნევს, რომ ნაწილობრივ არის ინფორმირებული; პასუხი „არა“ აირჩია 8.4%-მა. მათ შორის კაცებისა და ქალების თანაფარდობა თითქმის ერთნაირია. ინფორმირებულია: ქალი-35%, კაცი-32%.

ასაკობრივი კატეგორიის მიხედვით უფრო ინფორმირებულნი არიან შედარებით ახალგაზრდა რესპონდენტები. არაინფორმირებულობის მაჩვენებელი იზრდება უფროს ასაკობრივ კატეგორიაში (18-34 წწ -6%; 35-64 წწ -7%; 65 წელი და ზევით - 18%).

რეფორმის მიმდინარეობის შეფასებისას ექსპერტებიც გამოყოფენ გამჭვირვალობის უფრო მაღალ ხარისხს და, მოქალაქეებსა და მუნიციპალიტეტს შორის, ინფორმაციის აქტიურ გაცვლას:

**„მგონია, რომ ინფორმირებულობა ურთიერთობებს ალაგებს და აუმჯობესებს. საჯარო ინფორმაცია დამალული არ უნდა იყოს. მეტი ინფორმაციის გაცემისას კითხვის ნიშნები იხსნება და მეტი ღიაობა, მეტი გახსნილობა“ (სიღრმისეული ინტერვიუ თვითმმართველობის ექსპერტთან).**

**„რეფორმას დადებითად შევაფასებ. მე ძალიან მომწონს, თუ როგორ ურთიერთობს თვითმმართველობა ხალხთან – რომ საჯაროა ყველაფერი და ხალხთან ურთიერთობა უკეთესი და ღიაა. რაც უფრო მეტ კრიტიკას, შენიშვნას მოისმენენ ახალგაზრდებიდან, უფრო გააზრებულ ნაბიჯს გადადგამენ წინ. ეს შეიძლება იყოს ახალი იდეები, ახალი შეხედულებები და მინდა, რომ გაითვალისწინონ“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, თემის აქტივისტი გოგონა).**

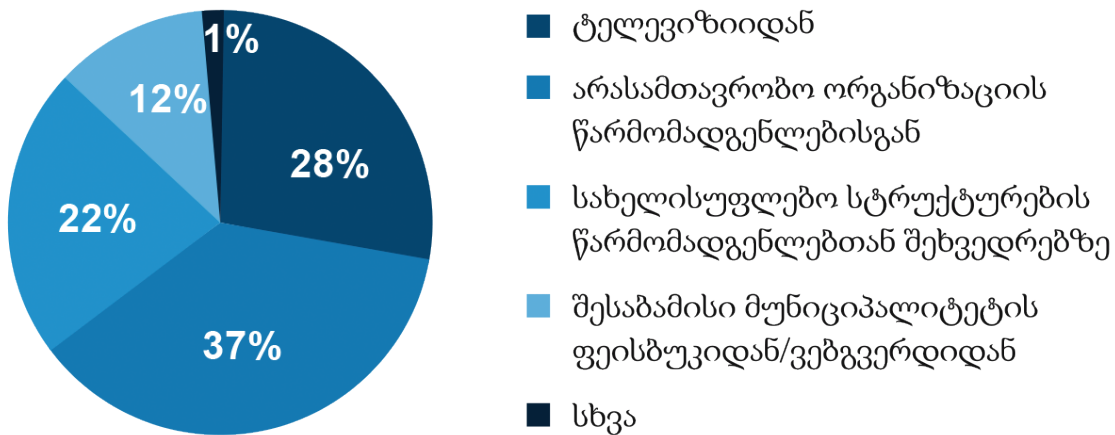
თვისებრივი კვლევის სხვა მონაწილეებიც პოზიტიურად აფასებენ რეფორმის იმპლემენტაციისთვის მუნიციპალიტეტში გადადგმულ ნაბიჯებს. პირველ რიგში ეს ეხება ინკლუზიის თემას:

**„გამოვყოფდი და ვისაუბრებდი კონკრეტულ საკითხზე - ადგილობრივი თვითმმართველობის მიღწევაზე სკოლამდელი აღზრდის დაწესებულებებში და გაუმჯობესებულ სააღმზრდელო პროცესზე. მივესალმები პანდუსების მოწყობას, რაც მნიშვნელოვანი იყო დღევანდელი მდგომარეობიდან გამომდინარე, იმიტომ, რომ ინკლუზიური ბავშვებისათვის არცერთ საბავშვო ბაღში არ ფუნქციონირებდა ეს მომსახურება“ (სიღრმისეული ინტერვიუ ექსპერტთან, 9-ა (ი)პ ხონის ბაგა-ბაღების გაერთიანების იურისტი).**

კვლევის შედეგებით გამოვლინდა, თუ რა მნიშვნელობა ენიჭება რეფორმის შესახებ დროულ და სწორ ინფორმირებას. რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეები რეფორმაზე

ინფორმაციის მიღების საშუალებად, ძირითადად, არასამთავრობო ორგანიზაციებს ასახელებენ (37%). დიაგრამა №1

საიდან გაიგეთ ამ რეფორმის შესახებ?



თვისებრივი კვლევის მასალებში გამოიკვეთა, თუ რატომ გადაინაცვლა სსო ორგანიზაციებმა წინა პლანზე. რეფორმის მიმდინარეობის შეფასებისას რესპონდენტებმა დაასახელეს ის პოზიტიური ძვრები, რომლებიც უკავშირდება მუნიციპალიტეტში არსებული სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საქმიანობას: არსებული ვებგვერდის რეორგანიზება; ცხელი ხაზის ამოქმედება; პეტიციების სისტემის დანერგვა და სხვა, რაც საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებით იმპლემენტაციისკენ გადადგმულ ნაბიჯად შეიძლება მივიჩიოთ. ანუ, ელექტრონული მომსახურების საკითხის მნიშვნელობის უფრო მეტად გააზრება ხდება, რადგან მასთან პირდაპირა დაკავშირებული სერვისების ხელმისაწვდომობის ზრდის საკითხი:

**„ვფიქრობ, ეს ცვლილებები მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს მოქალაქეებისთვის მომსახურების მიწოდებას, ხელს შეუწყობს ეფექტურ კომუნიკაციას, ღია და გამჭვირვალე მმართველობას, რადგან, ძალიან ბევრი ინფორმაციის ნახვა შეიძლება მუნიციპალიტეტის ვებგვერდზე“ (სიღრმისეული ინტერვიუ თვითმმართველობის ექსპერტთან).**

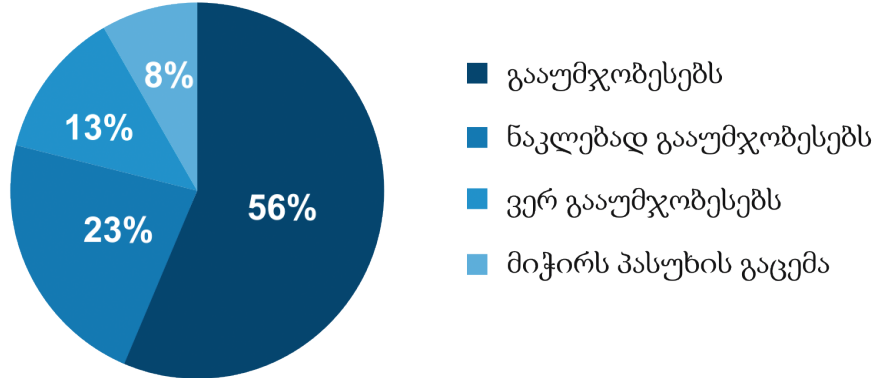
მოქალაქეთა შეფასებით, ელექტრონულ სერვისებზე ხელმისაწვდომობა გაუმჯობესდა და ეს ვებ-გვერდის განახლებით და ახალი ფუნქციური დატვირთვით გახდა შესაძლებელი. გაიზარდა გამჭვირვალობა. პოზიტიურად შეფასდა კადრების კვალიფიკაციის ამაღლება: ჩატარდა ბევრი მნიშვნელოვანი ტრენინგი, გადამზადდნენ ვებგვერდის ადმინისტრატორები, გაიმართა შეხვედრები მოსახლეობასთან.

თუმცა, ამ შემთხვევაში, რესპონდენტების აზრით, სხვა მნიშვნელოვანი გამოწვევა დგება და ერთ-ერთი – თავად მოსახლეობის მოტივაციაა იმისთვის, რომ ეს გამოიყენოს:

**„მნიშვნელოვანი გამოწვევაა მოსახლეობის ინფორმირება და გააქტიურება. ეს აუცილებლად გააუმჯობესებს მოქალაქეებისთვის მომსახურების მიწოდებას და კომუნიკაციას“ (სიღრმისეული ინტერვიუ თვითმმართველობის ექსპერტთან).**

რაოდენობრივი კვლევის შედეგად მიღებული ინფორმაციის მონაცემებით, მოქალაქეების უმეტესი ნაწილი (56%) მიიჩნევს, რომ რეფორმა მოქალაქეთა მომსახურების საკითხს აუმჯობესებს. დიაგრამა №2.

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



მონაცემთა ჩაშლით ცხადი ხდება, რომ სხვადასხვა სოციალური სტატუსის მქონე მოქალაქეების დამოკიდებულება ნაწილობრივ განსხვავდება: პასუხს „გააუმჯობესებს“ ირჩევს სოციალურად დაუცველთა 54%; იძულებით გადაადგილებულ პირთა 38%; მრავალშვილიანი მშობლების 43%.

ამ კუთხით ელექტრონული მომსახურების სასიკეთო გავლენაზე მოქალაქეთა სხვადასხვა ჯგუფები აღნიშნავენ:

**„ინტერნეტში გახსნილია ნაირ-ნაირი ჯგუფები, სადაც გარკვევით დევს ინფორმაცია და თუ გაინტერესებს, შეგიძლია მოიძიო ეს ინფორმაცია და მიიღო კიდევ პასუხები“.**

იქვე ასახელებენ შემაფერხებელ ფაქტორებს:

**„ინტერნეტს და სოციალურ ქსელებს ახალგაზრდები უკეთ ფლობენ. შუა ასაკს გადაცილებულებთან კი, რომელთაც არ მიუწვდებათ ხელი ასეთ კომუნიკაციაზე, ინფორმაციის უკეთესად გასაფრცვლებლად, მგონი, შეხვედრები ჯობია“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, იგპ აქტივისტი ქალი).**

თვისებრივი კვლევის რესპონდენტები აღნიშნავენ თვითმმართველობაში დანერგილი ელექტრონული მართვის სისტემის დადებით შედეგებს, განსაკუთრებით პანდემიის პირობებში:

**„კოვიდ-პანდემიის ფონზე კიდევ უფრო მეტი მნიშვნელობა შეიძინა, გაამარტივა და მოქნილი გახდა კომუნიკაცია ადგილობრივ მოსახლეობასთან, მოქალაქეს მისთვის საჭირო ინფორმაციის მისაღებად არ სჭირდებოდა ბევრი ბიუროკრატიული პროცესის გავლა, შორი გზიდან ჩამოსვლა, ლოდინი“ (სიღრმისეული ინტერვიუ თვითმმართველობის ექსპერტთან).**

**„ჩვენს მაგალითზე შემიძლია ვთქვა, რომ ჩვენი მუნიციპალიტეტის ორგანოები მონოდებული არიან მაქსიმალური ღიაობისკენ. ჯერ კიდევ დახვეწის პროცესშია, თუმცა ვფიქრობ, რომ ხონის მუნიციპალიტეტში უზრუნველყოფილია საჯაროობა და ვებ-გვერდისა (khoni.gov.ge) და სოციალურ ქსელით (რომელიც ინფორმაციის გავრცელების უფრო ეფექტიანი საშუალებაა) ინფორმირება მუნიციპალიტეტში მიმდინარე მოვლენებზე“ (სიღრმისეული ინტერვიუ თვითმმართველობის ექსპერტთან).**



მოქალაქეებსა და მუნიციპალიტეტს შორის გაზრდილი ინტერაქციის კვლევაში ჩართულთა დიდი ნაწილი აღნიშნავს:

**„ინფორმაციის გასავრცელებლად აქტიურად ვიყენებთ სოციალურ ქსელებს, რომლებმაც, ფაქტობრივად, ჩაანაცვლეს ჟურნალ-გაზეთები, უფრო კი ტელევიზია. შეიძლება ადამიანმა არ უყუროს ტელევიზორს, მაგრამ სოციალური ქსელის გარეშე თითქმის წარმოუდგენელია ჩვენი ყოველდღიურობა“ (სიღრმისეული ინტერვიუ თვითმმართველობის ექსპერტთან).**

მიუხედავად აღნიშნულისა, მონაწილეები ვერ უვლიან გვერდს იმ საკითხს, რომ ელექტრონული მომსახურების სერვისის ჯერ ყველასთვის ხელმისაწვდომი არ არის. სისტემა გამართულია, მაგრამ ხელმისაწვდომობა ნაკლებია, განსაკუთრებით ცენტრიდან მოშორებულ თემებში:

**„მევსალმები ამ სისტემას, მაგრამ ყველა მოქალაქისთვის არ არის ხელმისაწვდომი, რადგან ძირითადი წყარო ინტერნეტია. ჩემს ირგვლივ სამეგობროში, სამეზობლოში ძალიან ბევრი ადამიანია, რომელსაც არ აქვს ინტერნეტი და მე მიწვევს მათთვის ინფორმაციის მიწოდება ამა თუ იმ საკითხთან დაკავშირებით“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მონაწილე მოქალაქე).**

რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეები ასახელებენ, თუ საიდან მიიღეს ინფორმაცია ელექტრონული სერვისების შესახებ: „შესაბამისი მუნიციპალიტეტის ვებ-გვერდიდან / ფეისბუქიდან“ - 32%; „არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლებისგან“ - 40%; „ხელისუფლების წარმომადგენლებთან შეხვედრაზე“ - 13%; „ტელევიზიიდან“ - 12%. პასუხი „არ მაქვს ინფორმაცია“ აირჩია 3%-მა.

ელექტრონული მომსახურების სიკეთე ნაჩვენები იყო ელექტრონული პეტიციის მაგალითზე, რომლის დანერგვა ხონში წარმატებით დაიწყო:

**„პეტიციის თემა ავიღოთ, რომლის წარდგენასაც 120 მოქალაქის ხელმოწერა სჭირდება. ამდენ ადამიანთან ფეხით როდის ჩამოვივლი ხმების შესაგროვებლად... გამიხარდა, რომ ქუტირის პეტიციას, სულ ორ დღეში, ორასამდე ხმა ჰქონდა აღებული“ (ფოკუს ჯგუფის დისკუსია, სკოლის პედაგოგი).**

იმავე თემაზე სხვა მაგალითით შეეცადნენ დასაბუთებას. აღნიშნეს, რომ მოქალაქეებს მეტი ინფორმაცია რომ ჰქონოდათ საკითხზე, ხმებიც მეტი იქნებოდა პეტიციის გასატანად.

**„რაც უფრო უკეთეს სერვისს შემოგვთავაზებებს სახელმწიფო, ჩვენთვისაც უკეთესი იქნება. ამ პანდემიამ ჩაგვკეტა და ისეთი პერიოდი დადგა, რომ ელექტრონულად ხდება ყველაფერი, თორემ, ადამიანთან უშუალო კავშირში რომ ხარ, უკეთ გეზულობ ინფორმაციას. მე ცოცხალი შეხვედრების და ურთიერთობის მომხრე უფრო ვარ, ვიდრე ელექტრონულის, მაგრამ ამ ეტაპზე ეს უპირატესია“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, დიასახლისი).**

რაოდენობრივი კვლევის მასალებით ირკვევა, რამდენად არიან ინფორმირებული მოქალაქეები მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ: „არ ვარ ინფორმირებული“ - 18%; „მეტნაკლებად ინფორმირებული ვარ“ - 56%; „ინფორმირებული ვარ“ - 23%; „არ მაინტერესებს“ - 3%.

აღნიშნული იყო მოქალაქეთა ინფორმირების ალტერნატიული წყაროებიც:

**„მიწოდების თანამედროვე სერვისებზე რომ არაფერი ვთქვათ, ავიღოთ ხონში გამომავალი პრესა – გაზეთები „ხონი“ და „ხონელი“. მათ კარგი პერიოდიკა აქვთ და, ფაქტობრივად, არ რჩება უმნიშვნელო ღონისძიებაც კი, რომელიც არ ჰპოვებს ასახვას პრესის ფურცლებზე“ (სიღრმისეული ინტერვიუ თვითმმართველობის ექსპერტთან).**

შშმ ბავშვების მშობლების განცხადებით, ინფორმაციას ელექტრონული მომსახურების გამოყენების გზებისა და ფორმების შესახებ და სიახლეებზე, რომლებიც რეგიონში ხდება, მხოლოდ არასამთავრობო ორგანიზაციებისგან იღებენ მოსახლეობა.

მოქალაქეების მიერ გამოყენებულ ელექტრონულ სერვისებში ქარბობს: „საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიება მუნიციპალიტეტის თანამშრომელზე“ - 40%; „ელექტრონული პეტიცია“ - 26%; „ონლაინ-განცხადება ვაკანსიის შესახებ“ - 25%; „საჩივრის, წინადადების წარდგენა“ - 12%; „ანგარიშების გაცნობა“ - 17%.

პასუხები კითხვაზე: „რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად“, – გვიჩვენებს, რომ ყველაზე აქტუალური თემაა განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების (მაგ., მრავალშვილიანი, მარტოხელა დედების, ძალადობის მსხვერპლი ქალების, ბავშვების, შშმ პირების და სხვა) საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზება. **ცხრილი №1.**

რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად?		
ა) სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირება (ტელევიზიით, საინფორმაციო შეხვედრებით, საინფორმაციო ფლაიერებით, ფეისბუქით, ვებ-გვერდით)	36	23%
ბ) საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის ზრდა	33	21%
გ) განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების (მაგ., მრავალშვილიანი, მარტოხელა დედების, ძალადობის მსხვერპლი ქალების, ბავშვების, შშმ პირების და სხვა) საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზება	54	35%
დ) საჯარო მოხელეთა ანაზღაურების ზრდა	4	3%
ე) მომსახურების რაოდენობის და ტერიტორიული დაფარვის ზრდა (ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად)	12	8%
ვ) მომსახურების მიღების პროცესის გამარტივება	9	6%
ზ) არ ვიცი/მიჭირს პასუხის გაცემა	6	4%

მოქალაქეები ასევე უთითებენ, თუ რომელ ელექტრონულ სერვისებს იყენებენ ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად: „მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდი“ - 36%; „მერიის ფეისბუქ გვერდი“ - 24%; „საკრებულოს ფეისბუქ გვერდი“ - 10%; „www.my.gov.ge

– მოქალაქის პორტალი“ - 7%; „სამხარეო ადმინისტრაციის ვებ-გვერდი“ - 3%. საკმაოდ მაღალია იმ მოქალაქეთა რაოდენობა, ვინც აირჩია პასუხი „არცერთი“ (19%).

თვისებრივი კვლევის რესპონდენტებშიც აღმოჩნდა ისეთი ბენეფიციარი, რომელიც არ იყო საკმარისად ინფორმირებული არსებული ელექტრონული სერვისების თაობაზე:

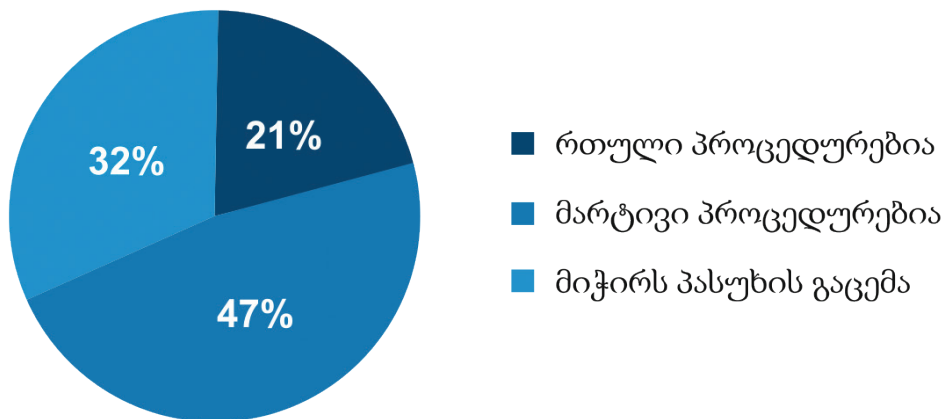
**„ფეისბუქი მეც მაქვს და სიახლეებსაც ვკითხულობ, მაგრამ არც შემხვედრია, არც მიძებნია, არც ვიცოდი, თუ ხონის საიტები არსებობს. მხოლოდ გაზეთი მე-გონა ხონის ამბების მაცნე“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვის მშობელი).**

**„ვაკანსიებზე სახემწიფო საიტს ვადევნებ თვალს, თორემ ხონის საიტი თუ არსებობს ვაკანსიებზე, არ ვიცოდი“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვთა ცენტრის პედაგოგი).**

ნიშანდობლივია, რომ ელექტრონული სერვისების გამოყენება „მიბმულია“ ბენეფიციარების ასაკზე. პასუხს „არცერთი“ ირჩევს უფრო დაბალი ასაკობრივი კატეგორიის ბენეფიციარი – 17%, 65 წელზე ზევით კატეგორიის ბენეფიციარებიდან – 36%.

მოქალაქეთა ხედვას, თუ რამდენად მარტივია სარგებლობისთვის სერვისების ელექტრონული ფორმები, გვიჩვენებს **დიაგრამა №3:**

*რამდენად იოლია თვითმართველობის უწყებებიდან სერვისების მიღება ელექტრონული ფორმით?*



კითხვაზე, უსარგებლიათ თუ არა ბოლო ერთი წლის განმავლობაში ელექტრონული ჩანწარის პრინციპით სასურველი უწყების წარმომადგენელთან (გამგეობა/მერია, საკრებულო, მერის წარმომადგენელი) შესახვედრად, მონაწილეთა პასუხებში ჭარბობს პასუხი „არა“-61%; „დიახ“-31% / , „ამის თაობაზე ინფორმაცია არ ჰქონდა“ - 8%.

**როგორ შეიძლება გაუმჯობესდეს ელექტრონული სერვისების მიწოდება:** კვლევის მონაწილეები ხედავენ და ასაბუთებენ ელექტრონული მომსახურების სიკეთეს, თუ რამდენად კომფორტულად შეუძლია მოქალაქეს მისი დახმარებით მიიღოს სასურველი ინფორმაცია, დროის, ფინანსური დანახარჯების გარეშე დაამყაროს კომუნიკაცია, ჩაერთოს სხვადასხვა პროგრამაში, თუ თავად მიიღოს მონაწილეობა მუნიციპალიტეტისთვის მნიშვნელოვანი საკითხების გადაჭრაში. მაგრამ, ამასთანავე აღიარებენ იმ ობიექტურ, თუ სუბიექტურ სირთულეებს, რომელთა გამოც ელექტრონული მომსახურების მიწოდება არ არის იმდენად ეფექტური, რომ მან შესამჩნევი გავლენა იქონიოს ადამიანების ცხოვრების ხარისხის გაუმჯობესებაზე. ამიტომ, დააფიქსირეს საკუთარი ხედვა, თუ როგორ

შეიძლება ამ საკითხების უკეთესად გადაჭრა. მათი აზრით, მუნიციპალიტეტის 12 ადმინისტრაციულ ერთეულში უნდა მოხდეს თითო წარმომადგენლის მომზადება, რადგან ყველაზე ახლო კავშირი მოსახლეობასთან აქვს სოფლის წარმომადგენელს. მას შეუძლია დაეხმაროს და მიაწოდოს ინფორმაცია ადგილობრივ თემში მცხოვრებ მოქალაქეებს, თუ როგორ შეიძლება გამოიყენონ ელექტრონული სერვისები, სად შეიძლება მოიძიონ ინფორმაცია და ასე შემდეგ. შეუძლიათ ტექნიკური დახმარება გაუწიონ მოქალაქეებს ინფორმაციის მოძიებაში.

**„ფიქრობ ეს გაზრდის და გააუმჯობესებს თემში მცხოვრებ მოქალაქეთა ინფორმირებულობის ხარისხს და ჩართულობას. ისინი ადგილზევე შეძლებენ სასურველ კითხვებზე პასუხის მიღებას“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, საჯარო მოხელე).**

გარდა ამისა, არსებობს მუნიციპალიტეტის საკმაოდ მოცულობითი შტატი:

**„ყოველი საჯარო მოხელე დამატებითი ინფორმაციის წყაროა გარშემომყოფთათვის, რომელიც კარგადაა ინფორმირებული მუნიციპალური პროექტებისა და აქტივობების შესახებ. აი, ვინც დასაქმებული ვართ საჯარო ორგანოებში, ინფორმაციის მიმღები, მფლობელი და გამავრცელებელი ვართ“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, საკრებულოს წევრი).**

**„ჯერ ისევ შეჭირვებულ მდგომარეობაშია რეგიონი. საშინელებაა, როცა 21-ე საუკუნეში მოსახლეს არ აქვს ტელევიზორი, ინტერნეტი. ისეთი ოჯახებიც ვიცი, რომ არ აქვთ, თუნდაც, უბრალო ტელეფონი. მანუხებს იმის გააზრება, რომ აუცილებელი ნივთი ზოგისთვის ფუფუნების საგნია. მე ფიქრობ, ასეთ ადამიანებთან ამ შემთხვევაში მაინც საჭიროა უფრო სხვა და ახლობლური ურთიერთობა ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების მხრიდან“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, ბალების გაერთიანების იურისტი).**

ადგილობრივი ხელისუფლების ანგარიშვალდებულების საკითხი: კვლევის მონაწილეებს არ ჰქონდათ ერთგვაროვანი დამოკიდებულება ადგილობრივი ხელისუფლების ანგარიშვალდებულების საკითხის მიმართ. ზოგი მათგანი შედარებით სკეპტიკურადაა განწყობილი და ამას ფორმალობად აღიქვამს. თუმცა, იყო უფრო პოზიტიური განწყობის დემონსტრირებაც:

**„ყველაზე მისაღები ის არის, რომ არის თვითმმართველობიდან დაინტერესება მოსახლეობას მიაწოდონ ინფორმაცია თავიანთი მუშაობის შესახებ. გვეუბნებიან, აბა დაგვათვალისწინებთ და შენიშვნები გამოგვიგზავნეთო. ვინ იცის, გაითვალისწინებენ თუ არა, მაგრამ კარგი ნაბიჯია“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, თემის აქტივისტი ქალი).**

კვლევის მასალებით ირკვევა, რომ მოქალაქეები დადებითად აღიქვამენ თვითმმართველობის მისწრაფებას, მათი საქმიანობა იყოს უფრო ღია და გამჭვირვალე. ამის დასტურად თვლიან იმ პოზიტიურ ძვრებს, რომლებიც ელექტრონული მმართველობის კუთხით განხორციელდა ხონის მუნიციპალიტეტში – თუნდაც ელექტრონული პეტიციის დანერგვის საკითხს, როცა მერი თავად იყო ჩართული საინფორმაციო კამპანიაში. მიუხედავად იმისა, რომ თვითმმართველობის პირდაპირი ვალდებულებაა ხელი შეუწყოს მოქალაქეთა მონაწილეობის სხვადასხვა ფორმებს, ეს აქტივობები იყო როგორც მოქალაქეთა ადგილობრივ მართვაში მონაწილეობის წახალისება, რასაც მოქალაქეთა უპრეცედენტო აქტივობა მოჰყვა.



### 3.2. ადგილობრივი მოსახლეობის ეფექტიანობა

მოქალაქეთა საჭიროებებზე ორიენტირებული სერვისების შეფასება: ხონის მუნიციპალიტეტში ჩატარებული კვლევის ფარგლებში შეფასდა, თუ რამდენად პასუხობს მოქალაქეთა სხვადასხვა ჯგუფის საჭიროებებს ადგილობრივად მიწოდებული სერვისები. პირველ რიგში, ყველაზე მონყვლად ჯგუფებზე მოხდა ორიენტაცია.

კვლევის მონაწილეთა ინფორმაციაზე დაყრდნობით, შეიძლება ითქვას, რომ ხონის ბიუჯეტი სოციალურად ორიენტირებულია და, მწირი რესურსების მიუხედავად, არის მცდელობა მოიცვას მოსახლეობის ყველაზე მონყვლადი ჯგუფები. არსებული პრაქტიკით, ხდება იმ გამოცდილების გათვალისწინება, რაც წინა წლებიდან არსებობს:

**„მუდმივად მიმდინარეობს მისი დახვეწა და საჭიროებებზე მორგება – თუნდაც გასული წლების ბიუჯეტების მიღებისას მიღებული გამოცდილებების გათვალისწინებით, ხარვეზები იქნება ეს, თუ წარმატებები, ხდება მათი კორექტირება“ (სიღრმისეული ინტერვიუ ექსპერტთან, საკრებულოს დეპუტატი).**

მიუხედავად ამისა, რესპონდენტების აღიარებით, არ არსებობს საჭიროებების კვალიფიციური შესწავლის და მონაცემთა ანალიზზე დაფუძნებული პროგრამების დანერგვის სისტემა. ყველა თანხმდება, რომ ეფექტური მმართველობისთვის მნიშვნელოვანია არსებული ყველა ჯგუფის საჭიროების გათვალისწინება. არსებობს პოლიტიკური მზაობაც, რომ მოხდეს რესურსების მეტი სოციალური სამართლიანობის პრინციპით განაწილება, მაგრამ ამ კუთხით სერიოზული ძვრები აგვიანებს.

**„რამდენად საკმარისია ეს სერვისები მოსახლეობისთვის და რა არის მოსახლეობის დაკვეთა, ამასთან დაკავშირებით კვლევის საფუძვლიანი პრაქტიკა არ არსებობს. მნიშვნელოვანი იქნება ჩატარდეს საჭიროებების კვლევა, რაც გააუმჯობესებს მოსახლეობისთვის სერვისების მიწოდებას“ (სიღრმისეული ინტერვიუ ექსპერტთან, საკრებულოს PR).**

**„სოციალური და ჯანმრთელობის დაცვის სერვისების უკეთ მართვის საჭიროებას ვხედავ და მეტ განვითარებას ვისურვებდი ამ მხრივ“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, ბაღების გაერთიანების ხელმძღვანელი).**

გამოითქვა გულისტკივილი იმის გამო, რომ, მაგალითად, შშმ ახალგაზრდებისთვის არსებული პროგრამა ითვალისწინებს მხოლოდ 18 წლამდე ასაკის ბენეფიციარებს, რაც არ არის სამართლიანი იმ პირების მიმართ, ვინც ამ კატეგორიაში არ ხვდება:

**„ვთვლი, რომ ამ კუთხით უნდა ვიყოთ უფრო მეტად ჩართულები. მსგავსი ტიპის ადამიანებისათვის ყველაზე მეტად აუცილებელია გარემო, რომელიც მათ ადაპტაციას შეუწყობს ხელს - რისი დაკმაყოფილებაც საკმაოდ რთულია საშუალო ოჯახისათვის. ვთვლი, რომ ამ კუთხით უნდა ვიყოთ უფრო მეტად ჩართულები“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, საკრებულოს წევრი).**

თვისებრივი კვლევით გამოიკვეთა არაერთი სხვა საჭირობოროტო საკითხიც, რომელიც მუნიციპალიტეტის უფრო გულისხმიერ დამოკიდებულებას საჭიროებს. მათ შორის მოხვდა სკოლამდელი აღზრდის დაწესებულებების პერსონალის ანაზღაურების საკითხი:

**„ძალიან კარგი სერვისია, რომ საბავშვო ბაღში ბავშვებს კვება და ყველაფერი უფასო აქვთ, მაგრამ თანამშრომლებს ისეთი მწირი ხელფასები გვაქვს, კარგი იქნება ყურადღება მიექცია ჩვენს მთავრობას. ერთადერთი ხონის რაიონია, სა-**



**დაც ასეთი დაბალი ხელფასებია ბალებში. 135 ლარად რანაირად ვიცხოვროთ? მერმაც იცის, ხელისუფლების სხვა ემელონებშიც მივმართეთ, მაგრამ შედეგს ვერ ვხედავთ“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მარტოხელა დედა).**

საკუთარი გულისტკივილი გამოხატეს შშმ ბავშვთა დღის ცენტრის მესვეურებმა. მათ მიაჩნიათ, რომ მათი ბენეფიციარები მეტ ყურადღებას იმსახურებენ ადგილობრივი ხელისუფლებისგან „ცენტრში“ საცხოვრებელი პირობების გასაუმჯობესებლად.

**„ზოგადად, ინკლუზიურობა ყველა რეგიონისთვის პრიორიტეტულია. თან ისეთი ასაკის ბავშვები გვყავს, მით უფრო პრიორიტეტია, ვინაიდან მოზარდები გვყავს და არა ზრდასრულები. მე ვფიქრობ, რომ ნებისმიერი საქმე, რასაც შეძლებს მუნიციპალიტეტი ინფრასტრუქტურის, დაფინანსების თუ რაიმე სახის მხარდაჭერის კუთხით, არაფორმალური აქტივობებიც კი, მისაღები იქნება ჩვენთვის. მივიღებთ ყველაფერს, რადგან ჩვენს ბავშვებს ყველაფერი სჭირდებათ, ისედაც სოციალურ იზოლაციაში არიან“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, შშმ ბავშვთა დღის ცენტრის მენეჯერი).**

რაოდენობრივი კვლევით გამოვლინდა მოქალაქეთა შეხედულებები, თუ რამდენად იყო მათ საჭიროებებზე მორგებული მუნიციპალიტეტის საქმიანობა – რამდენად მიიღეს ის მომსახურება, რომლისთვისაც მუნიციპალიტეტს მიმართეს: „ყველა ჩემი პრობლემა/პრობლემები, რომლის თაობაზეც მიმიმართავს, მოაგვარეს“ - 16%; „ნაწილობრივ მოაგვარეს“ - 55%; „არც ერთი პრობლემა არ მოუგვარებიათ და არც მომანოდეს წერილობით უარის არგუმენტირებული მიზეზი“ - 5%; „მცდელობაც არ ჰქონდათ“ - 6%; „დაგვპირდნენ, მაგრამ უზომოდ გაინელა მოგვარების პროცესი“ - 9%; „ჰქონდათ მოგვარების მცდელობა, მაგრამ მოიყვანეს არგუმენტირებული მიზეზი, თუ რატომ ვერ ხერხდება პრობლემის მოგვარება, რომლის შესახებ წერილობით გვაცნობეს“ - 5%; „არ ვიცი/უარი პასუხზე“ - 3%.

გამოკითხულთა 21% მიიჩნევს, რომ „ადგილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობას სრულად აცნობებს ინფორმაციას მის მიერ მიწოდებულ მომსახურებაზე“ - 21%; „არა“ - 22%; „ნაწილობრივ“ - 52%; „არ მაქვს პასუხი“ - 5%. თვისებრივი კვლევის მიხედვით, მუნიციპალიტეტში ეფექტიანი მართვის წინაპირობაა ის, რომ ხელისუფლების წარმომადგენლები უშუალოდ ეცნობიან მოქალაქეთა საჭიროებებს, აქვთ პირდაპირი კომუნიკაცია მუნიციპალიტეტის მოქალაქეებთან:

**„ხონის მერი და საკრებულოს თავმჯდომარე, ასევე მოადგილეები, მართავენ მოსახლეობასთან შეხვედრებს როგორც ონლაინ, ასევე ოფლაინ რეჟიმში. არანაირი ბარიერი არ არსებობს, თუმცა, უმჯობესია მოსახლეობასთან უფრო მჭიდრო კავშირი, თუნდაც კონკრეტული საკითხისა და პროექტის განხილვა, მათი საჭიროებების, მოსაზრებების მოსმენა და გაზიარება“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, საკრებულოს PR).**

შშმ ბენეფიციარების თემა სხვა რესპონდენტებმაც გამოკვეთეს და გამოთქვეს სურვილი, რომ მოხდეს მათზე მორგებული გარემოს შექმნა:

**„მნიშვნელოვნად მიმაჩნია შშმ პირების გაძლიერება/დაცვა, ისინი ვერ ახერხებენ მუნიციპალიტეტში არსებული სერვისებით სარგებლობას დამხმარე პირის გარეშე, არ არსებობს პანდუსები, ასევე ტრანსპორტი, რომლითაც ისინი გადაადგილებას შეძლებდნენ. არც საკრებულოს აქვს პანდუსები. უსინათლოთათვის**

ხელმიუწვდომელია ყველა ინფორმაცია, ფაქტობრივად, მუნიციპალიტეტში არ არსებობს მათთვის არანაირი ხელსაყრელი გარემო... არადა, მნიშვნელოვანია არსებობდეს ცალკე პლატფორმა, ან ვებ-გვერდი იყოს ადაპტირებული მცირემხედველთათვის, რომლითაც ისინი დამოუკიდებლად შეძლებენ მათთვის საჭირო ინფორმაციის მიღებას. კარგი იქნება შეიქმნას ბრაილის შრიფტით დამზადებული სანავიგაციო რუკა იმისთვის, რომ მათ თანხმლები პირის გარეშე შეძლონ გადაადგილება და ისარგებლონ იმ სერვისებით, რაც მუნიციპალიტეტში არსებობს. ასევე, მნიშვნელოვანია ხმოვანი სიგნალები, ან კიდევ უფრო თანამედროვე სერვისები, რათა დამოუკიდებლად ჩაერთონ ისინი ცხოვრებასა და სოციალურში. ამ კუთხით თუ რაიმე განხორციელდება, კარგი იქნება“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, საჯარო მოხელე).

იმ ჯგუფებში, რომლებსაც სჭირდებათ მხარდაჭერა და გაძლიერება, დასახელდნენ დევნილები, ახალგაზრდები, მცირე მენარმეები. გამოითქვა სურვილი, რომ თვითმმართველობას გაუჩინდეს რესურსები, რათა მოახდინოს მოქალაქეთა ეკონომიკური აქტივობის ნახალისება, მხარდაჭერა, რადგან მას ყველაზე მეტად ხელეწიფება ამ საჭიროებების მართვა.

მოქალაქეთა ხედვები მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესების საკითხზე. დეცენტრალიზაციის საკითხი: კვლევის მასალებით იკვეთება პოზიცია, რომ ეფექტიანი ადგილობრივი პოლიტიკის განსახორციელებლად საჭიროა თვითმმართველობის უფლებამოსილებების გაფართოება და რეალური დეცენტრალიზაციის განხორციელება. რესპონდენტებს მიაჩნიათ, რომ თვითმმართველობის უფლებები მხოლოდ ქალაქებზე არ უნდა დარჩეს და მას მეტი თავისუფლება მიეცეს, ცენტრალურმა ხელისუფლებამ ცოტა მაინც უნდა დატოვოს ადგილზე მანევრირების საშუალება, რათა ადგილობრივმა ხელისუფლებამ იმოქმედოს ადგილზე შექმნილი სიტუაციის მიხედვით და ნაკლებად იყოს დამოკიდებული ცენტრის დირექტივებზე.

ექსპერტების შეფასებით, ადგილობრივი მმართველები დღეს ძალიან მძიმე მდგომარეობაში არიან, რადგან რეალურად, საჭიროებები ბევრად მეტია, ვიდრე რესურსები. უფლებამოსილების საკითხების ნაწილიც მხოლოდ ფორმალურად არის მუნიციპალიტეტის ხელში (მაგალითად, წყალმომარაგების თემა):

**„მოქალაქეების ნიჭილიზმიც და იმედგაცრუებაც ზოგჯერ იმით არის განპირობებული, რომ თვითმმართველობის ხელში რეალურ ბერკეტებს ვერ ხედავენ. ამ დროს საკუთარი მონაწილეობის როლის დანახვა მით უფრო გაუჭირდებათ. სანახევროდ გაკეთებული არაფერი ვარგა, ამიტომ, თუა თვითმმართველობა, რეალურად უნდა იყოს. გაცილებით მოიგებს ქვეყნის ავტორიტეტიც, რეგიონიც და მუნიციპალიტეტიც. ძალიან ძნელია ისეთ პირობებში მუშაობა, როცა გინდა და ვერ აკეთებ. შეიძლება შორიდან არ ჩანს, მაგრამ ადგილზე ბევრ პრობლემასთან არის დაკავშირებული. ფაქტობრივად უუფლებობაა, ასე მუშაობა, სხვანაირად რომ ვთქვათ, მაზოხიზმს ჰგავს“ (სიღრმისეული ინტერვიუ თვითმმართველობის ექსპერტთან).**

პირველი რიგის საკითხებს შორის, რომელშიც თვითმმართველობის როლი უნდა გაიზარდოს, კვლევის მონაწილეთა უმეტესობა მოქალაქეთა ეკონომიკური საქმიანობის ხელშეწყობის საკითხებს ასახელებს:

„სოფლის მეურნეობის კუთხით კარგი იქნებოდა, ადგილობრივ თვითმმართველობას რომ შეეძლოს გრანტების გაცემა. მან უკეთ იცის, თუ რა კუთხით განაწილოს ეს გრანტები. უნდა შეიქმნას ისეთი გარემო, რომ პერსპექტივა და განვითარება ჰქონდეს ადგილობრივ მოსახლეობას. ვფიქრობ, რაც უფრო მეტი უფლებამოსილება გადმოეცემა ადგილობრივ თვითმმართველობას, მით უფრო გაუმჯობესდება მმართველობის და მომსახურების ხარისხი“ (სიღრმისეული ინტერვიუ თვითმმართველობის ექსპერტთან).

თვისებრივი კვლევის ყველა ჯგუფში დაისვა საკითხი სოციალური შემწეობის სახელმწიფო პროგრამებში თვითმმართველობის მონაწილეობაზე. მოქალაქეთა ჯგუფებმა გამოთქვეს წუხილი იმის გამო, რომ მათი აზრით, ქულების სისტემა არასამართლიანია და პრეტენზიებიც კი გაისმა თვითმმართველობის მისამართით, თუ რატომ ვერ ახერხებს ის უფრო მეტ თანამშრომლობას სოციალურ სააგენტოსთან.

რიგი რესპონდენტების მოსაზრებით, თვითმმართველობა უფრო მეტად უნდა ჩაერთოს მოცემულ საკითხებში, რადგან მან უფრო კარგად იცის ოჯახების მდგომარეობა – ვის რა უჭირს და რამდენად სჭირდება დახმარება:

„ვთვლი, რომ თემების წარმომადგენლებმა უკეთ იციან თავიანთ ხალხს რა უჭირს და უფრო ეფექტური იქნებოდა მათ მიერ განეული რეკომენდაციები“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, მრავალშვილიანი დედა).

თუმცა, ზოგიერთმა რესპონდენტმა უნდობლობა გამოთქვა, რომ ეს შეიძლება ნეპოტიზმის საფუძველი გახდეს:

„კი, კარგია სოფლის გამგებლების [მერის წარმომადგენლების] ჩარევა, მაგრამ იქაც „ჩაწყობა“ წავა“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, დიასახლისი).

მთლიანობაში, გამოითქვა პრინციპული დამოკიდებულება, რომ კარგად უნდა იქნას გააზრებული ადგილობრივი ხელისუფლების უფრო მეტი უფლებამოსილება აღნიშნულ საკითხებში:

„არსებობს საკითხები, სადაც თვითმმართველობის კომპეტენციები შეზღუდულია და მეტ დამოუკიდებლობას საჭიროებს, ეს საკითხები არ უნდა წყდებოდეს ცენტრალური ხელისუფლების მიერ. მაგალითად, შეჭირვებული მოქალაქეებისთვის სოციალური სტატუსის მინიჭება, რომელიც ყველაზე მწვავედ და მტივიანულად დგას ჩვენს მუნიციპალიტეტში, ცენტრალური ხელისუფლების დონეზე ხდება. აღნიშნული ერთ-ერთია იმ საკითხთაგან, რომელთა რეალური სურათი უკეთ იციან ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებმა (მაჟორიტარი დეპუტატები, მერის წარმომადგენლები) და ბევრად ეფექტიანი იქნება, რომ მიეცეთ მათ გადანყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობის შესაძლებლობა“ (სიღრმისეული ინტერვიუ, საკრებულოს წევრი).

„ხომ იყო საუბარი, რომ ადგილობრივ ხელისუფლებას მინიჭებოდა 5%-ის განსაზღვრის უფლება (თითქმის გადანყვეტილი იყო, მაგრამ ვერ განხორციელდა). ანუ, თუკი ხონის მოსახლეობის 25%-ს აქვს სოციალური, აქედან 20%-ს სოციალური სააგენტო ნიშნავს, ხუთს კი მუნიციპალიტეტი. ასეთ დროს ვერავინ ვერ ჩააწყობდა, რადგან იქვე გადანყდებოდა, ვის ეკუთვნოდა და ვის არა“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, დევნილთა თემის აქტივისტი).

### 3.3. ადგილობრივ მართვაში მოქალაქეთა მონაწილეობა

კვლევით გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეთა ჩართულობის გარანტიები საკანონმდებლო დონეზე საკმაოდ მონერსტივებულია. ბევრი ბერკეტი არსებობს ღიაობის და საჯაროობის უზრუნველსაყოფად და ყველას აქვს მონაწილეობის უფლება. მაგრამ, ძირითადად, მოქალაქეები ნაკლებად გამოხატავენ სურვილს ჩაერთონ თვითმმართველობის განხორციელების პროცესში და მონაწილეობა მიიღონ გადაწყვეტილების მიღებაში. ითქვა, რომ მუნიციპალიტეტის მხრიდან მეტი ძალისხმევაა საჭირო მოქალაქეთა ჩართულობის უზრუნველსაყოფად, ცნობიერების ასამაღლებლად, ვინაიდან ესეც არის მისი უფლებამოსილების სფერო.

ზოგადად კი, მოხდა იმის აღიარება, რომ მუნიციპალიტეტში არსებობს მზაობა სამოქალაქო სექტორთან თანამშრომლობისათვის. ეს ეხება როგორც კვალიფიციურ სსო-ებს, ასევე დამწყებ ორგანიზაციებს, თუ ცალკეულ სამოქალაქო აქტივისტებს.

დაფიქსირდა ცალკეული შემთხვევები, როდესაც სოციალური ქსელებით ხდებოდა ინტერაქცია ადგილობრივ ჩინოვნიკებთან, რის შემდეგაც ცალკეული საკითხების გარშემო კონსტრუქციული დიალოგი შედგა:

**„მე აშკარად დავინახე მოქალაქეებთან თანამშრომლობის, ღიაობის მაგალითი და ამით მნიშვნელოვნად ამაღლდა მათი ავტორიტეტი და იმიჯი ჩემს თვალში“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სკოლის პედაგოგი).**

კვლევით გამოვლინდა რესპონდენტების დამოკიდებულება, თუ როგორ ხედავენ სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს თვითმმართველობაში. ბევრს მიაჩნია, რომ უნდა ნახალისდეს და ხელი შეეწყოს სამოქალაქო ორგანიზაციების ჩართულობას პროცესებში, რადგან ძლიერი სამოქალაქო სექტორი განაპირობებს მმართველობის მეტ ნდობას და ლეგიტიმაციას მოსახლეობაში:

**„სადაც აქტიური და ძლიერია სამოქალაქო საზოგადოება, იქ მეტია ნდობა. მუნიციპალიტეტი აქტიურად თანამშრომლობს ყველა იმ ორგანიზაციასთან, რომელიც დაინტერესებულია ცვლილებებით – მოდის რაღაც ინციატივებით და შემდგომში ერთად ვახორციელებთ პროექტებს. ამის მაგალითი უხვადაა ჩვენს რეალობაში“ (სიღრმისეული ინტერვიუ თვითმმართველობის ექსპერტთან).**

სხვა რესპონდენტებიც მიიჩნევენ, რომ არის ორგანიზაციები, რომელთაც მნიშვნელოვანი წვლილი შეაქვთ მუნიციპალიტეტის მოქალაქეების განვითარებაში, თვითმმართველობის განხორციელებაში, თუნდაც ქალთა უფლებების დაცვის, ძალადობის პრევენციის მიმართულებით. ესენია მოსახლეობისთვის ინფორმაციის მიწოდების კუთხით მომუშავე ორგანიზაციები.

გამოიკვეთა ხედვა: რა აფერხებს მათ მუშაობას და რა უნდა გაკეთდეს მათი როლის გაძლიერებლად. მოქალაქეებმა ხაზი გაუსვეს სსო მხრიდან მოქალაქეთა საჭიროებების ძალიან ღრმა, ფოკუსირებული შესწავლისა და ანალიზის, მოქალაქეებთან ძალიან მჭიდრო, ინტენსიური კომუნიკაციის, ზოგადად, მაღალი სამოქალაქო პასუხისმგებლობის აუცილებლობას:



**„მნიშვნელოვანია მათი სამოქალაქო აქტიურობა, მაგრამ ვერსად ვერ მივა ვერცერთი არასამთავრობო ორგანიზაცია, თუ ჩვენი აზრი არ ეცოდინება და ჩვენი მხარდაჭერის იმედი არ ექნება. ზოგადად კი, სსო ჩართულობის, მათი გავლენის ხარისხი ძალიან მაღალია და მათი სურვილის გარდა ამ ურთიერთობებს ვერაფერი შეაფერხებს“ (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, დევნილთა თემის აქტივისტი ქალი).**

დაფიქსირდა პოზიციები, რომ მუნიციპალიტეტის მხრიდან, არსებული რესურსების ფარგლებში, მოხდეს სსო ინიციატივების ნახალისება და გაიზარდოს მათი მხარდაჭერა.

მოქალაქეთა ჩართულობის საკითხის ანალიზისას კიდევ ერთხელ გაესვა ხაზი დასახლების კრებების მნიშვნელობას, თუმცა ითქვა, რომ პანდემიის პირობებში რთულია სრულფასოვანი ინტერაქცია თემის მოქალაქეებთან.

რესპონდენტები ამჯერადაც შეეხნენ ელექტრონული პეტიციის თემას, აღიარეს, როგორც ადგილობრივ გადანყვეტილებებზე გავლენის საუკეთესო ფორმა, რომელიც, თავისი ფორმატის გამო, პანდემიის პირობებშიც კი საუკეთესო ინტერაქციის მაგალითს იძლევა:

**„ელექტრონული პეტიციის შემოღება ჩემთვის ერთ-ერთი ყველაზე ახალი, სასიამოვნო, თანამედროვე და მისაღები ფორმაა, რადგან შეგიძლია ჩართული იყო შენი კუთხის პრობლემის მონესრიგების საკითხში“ (სიღრმისეული ინტერვიუ ექსპერტთან, საკრებულოს დეპუტატი).**

რიგითი მოქალაქეების განწყობა საკითხის მიმართ ასევე ერთმნიშვნელოვნად პოზიტიური იყო და მოხდა იმის აღიარება, რომ პეტიციების თემის გააქტიურების შემდეგ დაინახეს ხელისუფლების მხრიდან თანამშრომლობის მზაობა. მათი საბოლოო შედეგები კი გამოაჩინეს, რამდენად ითავისებს ხალხის გულისტკივილს თვითმმართველობა და აღიარებს ადგილობრივ გადანყვეტილებებში მოქალაქეთა წვლილის მნიშვნელობას.

გამოიკვეთა, რომ ელექტრონული პეტიციის კამპანია, რომელთანაც პირდაპირი კავშირი ჰქონდა ფონდ „სოხუმს“, მოქალაქეთა დასკვნით, საუკეთესო მაგალითია იმისა, რომ შეიძლება მოქალაქეთა დაინტერესება და მათში სამოქალაქო პასუხისმგებლობის განცდის გაჩენა, თუ სათანადოდ მოხდება მათი ინფორმირება, საკითხის მნიშვნელობის ახსნა.

ადგილობრივი მონაწილეობის კუთხით დაისვა მისი სხვადასხვა მექანიზმის, გენდერული საბჭოს, მერის სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოს, მათი მხრიდან გამოვლენილი ინიციატივების მნიშვნელობის საკითხი. ბოლო პერიოდში გენდერული საბჭო აქტიურად მუშაობს ადგილობრივ სოციალურ ჯგუფებზე ორიენტირებული პროგრამების ინიცირებისათვის. მოცემულ ეტაპზე მიდის სამოქმედო გეგმაზე მუშაობა. მიუხედავად ამისა, კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ ადგილობრივი სამოქალაქო (მათ შორის ქალთა) ჯგუფების დიდ ნაწილში მისი ცნობადობა დაბალია.

ხაზგასმული იყო, რომ მერის მრჩეველთა საბჭო მაშინ იქნება ღირებული, როდესაც ფორმალურად კი არ იფუნქციონირებს, არამედ ექნება კონკრეტული ანგარიშვალდებულება:

**„საბჭო ისეთი ხალხითაა დაკომპლექტებული, ვინც თავისი კუთხის გულშემატკივარია, სხვადასხვა, ძალიან საჭირო გამოცდილება აქვთ. მივესალმებოდი, რომ ამ საბჭოსთვის უფრო მეტი შეკითხვები დაესვათ, უფრო მეტი ჩართულობა იყოს მისი მხრიდან და ანგარიშვალდებულადაც დაასახელონ“ (სიღრმისეული ინტერვიუ ექსპერტთან, მერის მრჩეველთა საბჭოს წევრი).**



აღინიშნა, რომ პანდემიით გამოწვეული შეზღუდვების პერიოდში საბჭოების საქმიანობის დინამიკა შენედა.

განსაკუთრებით საინტერესო იყო იმის დანახვა, რომ ხონში, ინსტიტუციური მესხიერების შენარჩუნების კუთხით, კარგი პრაქტიკა გამოიკვეთა. მაგალითად, ყოფილი მერი არის მერის სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოს წევრი და მზადაა საკუთარი გამოცდილების გასაზიარებლად, რა თქმა უნდა, არსებული გადაწყვეტილების მიმღები პირების ასეთივე განწყობის ფონზე. ითქვა, რომ ამ გამოცდილების შენარჩუნება აუცილებელია, რადგან, სამწუხაროდ, ეს არ წარმოადგენს ნორმას ჩვენს პოლიტიკურ კულტურაში.

კვლევის მასალებით, მუნიციპალიტეტში ნაკლებადაა აქტუალური სამოქალაქო ბიუჯეტირების თემა, რაც ადგილობრივი ჩართულობის საუკეთესო ფორმაა.

კვლევის მონაწილეებმა გამოხატეს დამოკიდებულება თვითმმართველობაში კერძო სექტორის როლის მიმართ. ერთმნიშვნელოვნად გაესვა ხაზი, რომ არსებული ხელისუფლება მნიშვნელოვან ნაბიჯებს დგამს კერძო სექტორის გასაძლიერებლად და ინტენსიური კომუნიკაცია აქვს მასთან. მაგრამ, კერძო სექტორის წარმომადგენლების დღის წესრიგში კომუნიკაციის და თვითმმართველობაში მონაწილეობის საკითხი ნაკლებად დგას, ისინი სამოქალაქო პასუხისმგებლობის ნაწილშიც მოიკოჭლებენ. გამოითქვა გულისტკივილი იმის გამო, რომ, როდესაც პროექტებზე მიდის მუშაობა, ბევრი შეფერხება იქმნება, ვინაიდან ნაკლებია კერძო სექტორის მოტივაცია სოციალური პარტნიორობის კუთხით და ჯერ კიდევ სერიოზული მუშაობაა საჭირო მათი კორპორაციული პასუხისმგებლობის საკითხზე.

#### 4. დასკვნა

ხონის მუნიციპალიტეტში მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის შედეგების ანალიზით გამოიკვეთა, რომ მოცემულ პერიოდში აშკარად შეინიშნება საჯარო მმართველობის რეფორმის ადგილობრივი იმპლემენტაციის მზარდი ტემპი, რაც გამოიხატება იმაში, რომ შესამჩნევია ადგილობრივი საჯარო მოხელეების გარკვეული მიმართულებებით კომპეტენციების ზრდის ტენდენცია ელექტრონული მომსახურების გაუმჯობესების ხელშესაწყობად; ადგილობრივი მონაწილეობის საკითხში, მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილების უკეთესი განხორციელება ელექტრონული პეტიციის კამპანიაში აქტიური მონაწილეობით.

კვლევით გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეებს, ხშირ შემთხვევაში, არ გააჩნიათ ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად საჭირო სათანადო ინფორმაცია (რას მოიცავს ელექტრონული სერვისები, რა მომსახურების მიღება შეუძლიათ, ვის შეიძლება მიმართონ დახმარებისთვის). ასევე, ყოველთვის არ ჰყავთ საჭირო რესურსები ინტერნეტის, სპეციალური ცენტრების, სპეციალური უნარებით აღჭურვილი პერსონალის სახით. ცენტრისგან შორს მდებარე თემებში ან არ არის ინტერნეტი, ან დაბალი სიჩქარისაა.

თვალსაჩინოდ გამოიკვეთა მოქალაქეების პოზიტიური განწყობა ადგილობრივი მონაწილეობის საკითხის მიმართ და მეტი ნდობა, რომელიც განაპირობა მუნიციპალიტეტის მესვეურთაგან ღიაობის და თანამშრომლობის სურვილის დემონსტრირებამ.

ამ კუთხით გამოწვევას წარმოადგენს ის, რომ მიუხედავად ელექტრონული მომსახურებისთვის კადრების საფუძვლიანი მომზადების საჭიროებისა, გარკვეულ საკითხებში ნელა მიდის ძვრები: ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია არ არის სრულყოფილი.

კვლევით გამოიკვეთა, რომ მუნიციპალიტეტში არსებობს მოტივაცია, მოხდეს სოციალური სერვისების სამართლიანი მიწოდება; მაქსიმალურად ეფექტურად განაწილდეს არსებული რესურსები და ცალკეული პროგრამები; საჭიროებებიდან გამომდინარე საკითხები კორექტირდება. მაქსიმალურად ხდება იმ გამოცდილების გამოყენება, რომელიც წინა წლების პროგრამების განხორციელების შედეგად არსებობს. მაგრამ თვალსაჩინოა, რომ სისტემატიზირებული საჭიროებათა კვლევების და პროგრამების ეფექტიანობის გულმოდგინე შესწავლის გარეშე, ძალიან რთულია იმ სოციალური პაკეტების ცვლილება, რომლებიც მოქალაქეებზე კონკრეტულ გასაცემელს გულისხმობს და მათი კორექტირება ზოგჯერ ზედმეტად მტკივნეულად აღიქმება. ამიტომაც, ბიუჯეტში ჯერ კიდევ არის პროგრამები, რომელთა სერიოზულ რეორგანიზაციაზე პოლიტიკური მზაობა დიდი ხანია არსებობს. თუმცა, სათანადო კვლევის – წინამდებარე კვლევის შედეგების გავრცელების გარეშე, არაპოლიტიკორექტულად აღიქმება. ან სულაც პირიქით, ნაკლებად ხდება ახალი, ინოვაციური სერვისების დანერგვა, რომელთა ინიცირებას ასევე სჭირდება მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ინფორმაცია და საკმარისი არგუმენტები.

კვლევით გამოვლინდა, რომ ჯერ კიდევ სერიოზულ გამოწვევად რჩება დეცენტრალიზაციის საკითხი. არსებული ხედვებით, ადგილობრივი მმართველობის ეფექტიანობას დიდწილად განაპირობებს ის, თუ რამდენად შეუძლია მუნიციპალიტეტს დამოუკიდებელი გადაწყვეტილებების მიღება. რეალობაში, უფლებამოსილებათა ფართო სპექტრის განხორციელება შეუძლებელია იმის გამო, რომ აღემატება რესურსებს, ან არ ხდება უფლებამოსილებათა სათანადო გამიჯვნა. ხშირად, საჭიროებები აღემატება არსებულ რესურსებს და მუნიციპალიტეტებს მუდმივად უწევთ აღნიშნულ გამოწვევასთან გამკლავება.

პირველი რიგის საკითხებად გამოიკვეთა ეკონომიკური გაძლიერების პროგრამების დანერგვა. ასევე, სოციალური მუშაობის დეცენტრალიზაცია, რომლის გარეშე ყოველთვის რჩება კითხვები სოციალური პოლიტიკის სამართლიანობასთან დაკავშირებით. ძალიან მკაფიოდ დაფიქსირდა საზოგადოების მიერ მინიჭებული მანდატი - ადგილობრივ ხელისუფლებას ჰქონდეს უფლებამოსილება, იქონიოს გავლენა ოჯახების სოციალურ შეფასებაზე და სოციალურად დაუცველის სტატუსის განსაზღვრის საკითხზე, სოციალურ სააგენტოსთან ერთად.

კვლევის მასალების ანალიზი გვიჩვენებს, რომ მუნიციპალიტეტში შეიმჩნევა სამოქალაქო ჩართულობის ზრდა და მზაობა თვითმმართველობაში მონაწილეობისათვის. მნიშვნელოვნად გაფართოვდა იმ საკითხების ჩამონათვალი, რომელთა გარშემო მიმდინარეობს სამოქალაქო დიალოგი ხელისუფლებასთან. გამოიკვეთა ძალიან მნიშვნელოვანი პოზიტიური პრაქტიკა, რომლითაც შეიქმნა დიალოგის ფორმატი მართვის ადგილობრივი გამოცდილების გაზიარების კუთხით.

კვლევის შედეგად ცხადი გახდა სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების მნიშვნელობა მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატების საკითხში. გამოიკვეთა პოზიცია, რომ ძლიერი სამოქალაქო სექტორი განაპირობებს მოსახლეობაში მეტ ნდობას და ლეგიტიმაციას მმართველობის მიმართ.

გამონვევად რჩება კერძო სექტორის სოციალური პასუხისმგებლობის და სამოქალაქო აქტორად ჩამოყალიბების საკითხი. გამოიკვეთა თვითმმართველობასთან სექტორის ინტენსიური კომუნიკაციის საჭიროება, რაც შეიძლება, დარგობრივ საკითხებთან ერთად, კორპორაციული პასუხისმგებლობის საკითხის სოციალური შინაარსის გაფართოებაში გამოიხატოს. გამოვლენილი მიგნებების საფუძველზე გამოიკვეთა ცალკეული რეკომენდაციების საჭიროება:

## 5. რეკომენდაციები

### ადგილობრივ თვითმმართველობას:

- მნიშვნელოვანია, მოხდეს საჯარო მმართველობის რეფორმის არსისა და მისი მნიშვნელობის მაქსიმალურად გაცნობიერება, პირველ რიგში, ადგილობრივი საჯარო მოხელეების მიერ. ამისთვის, ადგილობრივ დღის წესრიგში უნდა დადგეს რეფორმის იმპლემენტაციის შედეგების ამსახველი ანგარიშების გაცნობა, რეკომენდაციების განხილვა და ადგილობრივ ღონისძიებებში ასახვა.
- მნიშვნელოვანია, ადგილობრივმა ხელისუფლებამ უზრუნველყოს ელექტრონული სერვისების პოპულარიზაცია, მოხდეს მერის წარმომადგენლის ინსტიტუტის მაქსიმალური გამოყენება; შეიქმნას სათანადო ჯგუფები (მოხალისეთა ბაზაზე, ან გამოიყოს სპეციალური პერსონალი).
- მნიშვნელოვანია, უკეთესი ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად, მოქალაქეებს გააჩნდეთ როგორც სათანადო ინფორმაცია (რას მოიცავს ელექტრონული სერვისები, რომელი მომსახურების მიღება შეიძლება), ასევე, რესურსები ინტერნეტის, სპეციალური ცენტრების სახით. ასევე, საჭიროა მუნიციპალიტეტი აქტიურად ჩაერთოს ინტერნეტ-პროვაიდერებთან კომუნიკაციაში, რათა ხელი შეეწყოს მოქალაქეებისთვის ხარისხიანი ინტერნეტის მიწოდებას;
- სასურველია, დროულად დასრულდეს ვებ-გვერდის რეორგანიზაციის პროცესი. გამოიკვეთოს იმ სამსახურების ვალდებულებები, ვინც პასუხისმგებელი არიან სექტორული ინფორმაციის მიწოდებაზე და, მათი შეფერხების თვიდან ასაცილებლად, სასურველია შეიქმნას სათანადო ინსტრუქციები და გამოიკვეთოს დისციპლინარული პასუხისმგებლობის თემები.
- სასურველია ელექტრონული პეტიციის დანერგვის პოზიტიური დინამიკის შენარჩუნება, რისთვისაც უნდა მოხდეს პეტიციების განხილვის, პოლიტიკური გადაწყვეტილებების მიღების, მხარდაჭერილი პეტიციების თაობაზე საზოგადოებაში ინფორმაციის მაქსიმალურად გავრცელების მოქნილი სისტემის დანერგვა.
- მნიშვნელოვანია, მუნიციპალიტეტში არსებული სამოქალაქო ჩართულობის მექანიზმების - გენდერული თანასწორობის საბჭოს, მერის მრჩეველთა საბჭოს და სხვა სათათბირო ორგანოების საქმიანობის დინამიკის შენარჩუნება, განსაკუთრებით პანდემიის გამო დაწესებული შეზღუდვების პირობებში, და, საჭიროების შემთხვევაში, ონლაინ ფორმატის ტექნიკური უზრუნველყოფა, მათთან თვითმმართველობის სისტემატიური კონსულტირების რეჟიმის დანერგვა, რათა, პანდემიის შედეგების დასაძლევად, გაჩნდეს საჭირო პლატფორმა დიალოგისთვის მოქალაქეთა ინტერესებსა და საჭიროებებზე.

- მნიშვნელოვანია, მუნიციპალიტეტში დაინყოს კამპანია სამოქალაქო ბიუჯეტთან დაკავშირებით, რომელიც შექმნის ახალ სივრცეს თვითმმართველობაში მოქალაქეების აქტიური მონაწილეობისთვის.

- ძალიან მნიშვნელოვანია შპმ პირთა მიმართ უფრო მზრუნველი პოლიტიკის გატარება, მათი საჭიროებების შესწავლა და სათანადო პროგრამების ინიცირება ადგილობრივ ბიუჯეტში; ადგილობრივ პროვაიდერებთან თანამშრომლობის გაძლიერება და ხელშეწყობა.

- მნიშვნელოვანია, ადგილობრივ თვითმმართველობას შეეძლოს გრანტების გაცემა, რათა შეიქმნას შესაძლებლობა და გარემო, რომ ადგილობრივ მოსახლეობას ჰქონდეს ეკონომიკური გაძლიერების პერსპექტივა.

### **ცენტრალურ სახელისუფლებო სტრუქტურებს:**

- მნიშვნელოვანია გაიზარდოს მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული მმართველობის ახალმოდულების დანერგვის ტემპი და გაძლიერდეს საჭირო მეთოდოლოგიური დახმარების განწევა.

- ძალიან მნიშვნელოვანია დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის დაჩქარება და ცენტრალური და ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების რეალური გამიჯვნა, რათა უზრუნველყოფილი იქნას ადგილობრივ დონეზე მოქალაქეთა მომსახურების გაუმჯობესება.

- მნიშვნელოვანია, გადაიხედოს სოციალური შეფასებების არსებული ცენტრალიზებული სისტემა, რათა არსებული კრიტერიუმები გახდეს უფრო გამჭვირვალე და სამართლიანი. მოხდეს შეფასების სისტემაში ადგილობრივი თვითმმართველობის როლის განსაზღვრა, რადგან მას, ხშირ შემთხვევაში, მოუპოვება ყველაზე ზუსტი ინფორმაცია მუნიციპალიტეტში არსებულ სოციალურ სურათზე.

- სასურველია, თვითმმართველობის რეკომენდაციის არსებობისას, უზრუნველყოფილი იქნას პანდემიის შედეგად დაზარალებული ოჯახების სოციალური მგომარეობის შესწავლის ვადების დაჩქარება, რათა მოხდეს უკიდურესად მონყვლადი ოჯახების დროული დახმარება

### **სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს:**

- მნიშვნელოვანია, სათანადო რესურსის მიმართვა საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებით დანერგვაში, მუნიციპალიტეტისთვის დახმარების გასანევადა: ექსპერტიზა, კვლევები, საჭირო ღონისძიებების ადვოკატირება ადგილობრივ დონეზე. ასევე, დამატებითი რესურსების მოძიება გარე რესურსების სახით.



რაჭა-ლეჩხუმის და ქვემო სვანეთის რეგიონი

აგროტურის მუნიციპალიტეტში  
საჯარო მმართველობის რეფორმის  
ბათარების პროცესში  
მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების  
ანგარიში



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



[www.fwe.ge](http://www.fwe.ge)



## შესავალი

საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) წარმატებით განხორციელება ფუნდამენტურ როლს ასრულებს საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე და საქართველოს წარმატებული განვითარების და მოსახლეობის კეთილდღეობის ამაღლების უმთავრეს წინაპირობას წარმოადგენს. რეფორმის მიმდინარეობის პროცესში მოქალაქეთა გადანყვეტილების მიღებაში მონაწილეობა აღნიშნული რეფორმის წარმატების საწინდარია, რაც უზრუნველყოფს არამარტო ქვეყნის დემოკრატიული, ღია და კარგი მმართველობის დანერგვას, არამედ ზრდის მოსახლეობის ნდობას პოლიტიკური სისტემების მიმართ და აძლიერებს მიღებული გადანყვეტილებების ლეგიტიმურობას.

COVID-19-ის ვირუსით გამოწვეულმა პანდემიამ კიდევ უფრო ნათლად გამოკვეთა საჯარო მმართველობის რეფორმის ჯეროვნად გატარების აუცილებლობა, განსაკუთრებით კი ელექტრონული მმართველობის დანერგვის მიმართულებით, რაც მოქალაქეებს, დისტანციურად, მარტივად და ოპერატიულად, ყოველგვარი დამატებითი ბიუროკრატიული პროცედურების გარეშე, საკუთარი პრობლემების და საჭიროებების ადგილობრივი ხელისუფლებისთვის გაცნობის და გადაჭრის შესაძლებლობას მისცემს.

ადგილობრივ დონეზე საჯარო მმართველობის რეფორმის ეფექტიანი განხორციელების ხელშეწყობის 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.

წინამდებარე კვლევა ჩატარდა აღნიშნული პროექტის ფარგლებში, „მენარმე ქალთა ფონდის“ დაკვეთით და ხელმძღვანელობით, ორგანიზაციების, „რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის თვითმმართველობის რესურს-ცენტრის“, რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის რეგიონალური ჰაბი-„აფხაზინტერკონტის“ მიერ. ის მოიცავს ამბროლაურის მუნიციპალიტეტში ადგილობრივი საჭიროებების კვლევას მოქალაქეთათვის მომსახურების მიწოდების კუთხით PAR ამოცანების კონტექსტში. კვლევის შედეგად მოხდება გაკეთებული მიგნებების, შემუშავებული რეკომენდაციების წარდგენა ადგილობრივი ხელისუფლების, სხვა შესაბამისი სტრუქტურებისთვის და მათი ადგილობრივ პოლიტიკაში ასახვის ადვოკატირება.

## 1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

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

კვლევის ამოცანები - მიზნის შესაბამისად, მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების გამოვლენა, მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ინფორმაციის მოპოვება.

**კვლევის მეთოდოლოგია** - კვლევისთვის გამოყენებული იყო ტრიანგულაციური მიდგომა- რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდების ერთდროული გამოყენება. მომზადდა კვლევის ინსტრუმენტი: სტრუქტურირებული კითხვარი რაოდენობრივი კვლევისთვის, ნახევრადსტრუქტურირებული კითხვარი და ფოკუს ჯგუფის გზამკვლევი თვისებრივი კვლევის მეთოდით ინფორმაციის მისაღებად.

**კვლევის მეთოდები** - მონაცემთა მოსაპოვებლად რაოდენობრივი მეთოდით გამოიკითხა 152 რესპონდენტი, თვისებრივი მეთოდით - 25 რესპონდენტი (ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია, სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტებთან). გაკეთდა შეხვედრების აუდიოჩანაწერები და სტენოგრამა, მომზადდა ტრანსკრიპტები და შესაბამისი ანგარიშები ინტერვიუერების მხრიდან. მიღებულ მონაცემთა ინტერპრეტირების და ანალიზის საფუძველზე მოხდა კვლევის ანგარიშის შექმნა.

**კვლევის რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა კვოტური მეთოდით**, გათვალისწინებულ იქნა სოციალურ-დემოგრაფიული მაჩვენებლები, სპეციფიკური გენდერული ჯგუფები.

## **2. კვლევის სამიზნე ჯგუფის სოციალურ-დემოგრაფიული სტრუქტურა:**

მთლიანად კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 177-მა რესპონდენტმა. აქედან ქალი - 103, კაცი - 74.

რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოიკითხა 152 რესპონდენტი, რომელთაგან 82 იყო ქალი, ხოლო 60 - კაცი. მათი ასაკი მერყეობდა 18-დან 65+ წლამდე და გადანაწილებული იყო 3 ასაკობრივ ჯგუფში: 18-34 ასაკის - 31%, 35-64 ასაკის - 55% და 65+ ასაკის - 14%. ოჯახური მდგომარეობის მიხედვით, გამოიკითხულთა უმრავლესობა (52%) დაოჯახებულია, 34% არ არის დაოჯახებული, 11% ქვრივია და 3% კი განქორწინებულია.

რესპონდენტთა ძირითად ნაწილს (63%) აქვს სრული უმაღლესი განათლება, 22%-ს სრული საშუალო, 1%-ს არასრული საშუალო და 14%-ს საშუალო სპეციალური/კოლეჯის განათლება აქვს. გამოიკითხულთა 65%-ს არ აქვს განსაკუთრებული სტატუსი, ხოლო ამ სტატუსის მქონენი შემდეგნაირად გადანაწილდნენ: 24% - სოციალურად დაუცველი, 3% - იძულებით გადაადგილებული პირი, 9% - მრავალშვილიანი მშობელი.

გამოიკითხულთა უმრავლესობა თვითდასაქმებულია (41%). 9% არის საჯარო მოხელე/ სახელმწიფოს მიერ დაქირავებული პირი; 18% - საბიუჯეტო ორგანიზაციის წარმომადგენელი; 11% - პენსიონერი, 6% - სტუდენტი/მოსწავლე, ხოლო 15% - უმუშევარი. რესპონდენტების საშუალო თვიური შემოსავალი (ნებისმიერი ფულადი შემოსავლის ჩათვლით) 101-500 ლარის ფარგლებში მერყეობს - 41%, 100 ლარზე ნაკლები შემოსავალი აქვს გამოიკითხულთა 3%-ს, 501-900 ლარის შემოსავალი - 30%-ს, ხოლო 901 ლარზე მეტი შემოსავალი - 22%-ს.

რაც შეეხება თვისებრივ კვლევას, მასში მონაწილეობა მიიღეს ადგილობრივმა ექსპერტებმა (მუნიციპალიტეტის თანამდებობის პირი, არასამთავრობო სექტორის, ადგილობრივი ინტელიგენციის წარმომადგენელი) და სამოქალაქო ჯგუფებმა (პედაგოგები, პენსიონერები, მცირე მენარმეები, შშმ ბავშვთა დღის ცენტრის აღმზრდელები, დიასახლისები, სამედიცინო სფეროს მუშაკები). სულ 25 მონაწილე, 21 ქალი 4 კაცი (ფოკუს ჯგუფი - 21, ინტერვიუები - 4)

## 3. კვლევის ძირითადი მიზნები

### 3.1. გამწვირვალობა

**ინფორმირებულობის საკითხი:** რაოდენობრივი კვლევის მასალებით ცხადი ხდება, რომ გამოკითხული მოქალაქეების ნაწილი ინფორმირებულად თვლის თავს საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე. საინტერესოა, რომ ქალები უფრო ინფორმირებულნი არიან: ქალთა 29% თვლის, რომ ისინი იცნობენ საკითხს, ხოლო მამაკაცთა მხოლოდ 20% აფიქსირებს მსგავს პოზიციას. ასაკობრივი ჯგუფის მიხედვით, თანაბრად ინფორმირებულად შეიძლება ჩაითვალოს 18-34 და 35-64 ასაკობრივი ჯგუფის წარმომადგენლები და მაჩვენებელი პროცენტულად მერყეობს 28%-29%-ზე. ინფორმირებულობის დაბალი დონე გამოიკვეთა 65+ ასაკობრივ ჯგუფში და მან მხოლოდ 5% შეადგინა.

თვისებრივი კვლევის რესპონდენტების ნაწილი ასევე თვლის, რომ ინფორმირებულია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე, მაგრამ მუნიციპალიტეტში დამდგარი შედეგების შეფასება უჭირს. რესპონდენტების უმრავლესობას მხოლოდ გაგონილი აქვს რეფორმის შესახებ, სხვადასხვა წყაროებიდან, მაგრამ უფრო კონკრეტულ ინფორმაციას მის შესახებ არ ფლობს. მონაწილეებმა ვერ ახსნეს აღნიშნული რეფორმის დანიშნულება და ის შედეგები, რაც მისმა დანერგვამ უნდა მოიტანოს, თუმცა მიიჩნევენ, რომ რეალური ცვლილებები მომსახურების გაუმჯობესებაში შესამჩნევია.

რაოდენობრივი კვლევის მონაწილეებიც, ძირითადად, დადებითად აფასებენ საჯარო მმართველობის რეფორმას და მიაჩნიათ, რომ ის გააუმჯობესებს მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს (59%).

კონკრეტული პოზიცია დააფიქსირეს ფოკუს-ჯგუფის მონაწილე პედაგოგებმა:

**„ინფორმირებული ვარ სხვადასხვა ტრენინგიდან - თვითმმართველობის დეცენტრალიზაციის თემის შესახებ, რომელიც რეფორმის ნაწილია. ასეთი ინფორმაცია ხელმისაწვდომია მოსახლეობის ძალიან მცირე ნაწილისათვის. მეტი ინფორმაციულობისათვის აუცილებელია მუნიციპალური სამსახურების და არასამთავრობო სექტორის უფრო ეფექტური, ერთიანი საქმიანობა“. „მუნიციპალიტეტში რეფორმა მიმდინარეობს დადებითად. უმეტესწილად რეფორმების მიმდინარეობა არის წარმატებული და საშუალოზე მეტად გააუმჯობესა მოქალაქეებისთვის მომსახურების განვება“ (ფოკუს-ჯგუფი, პედაგოგები).**

მოქალაქეებისთვის ინფორმირების ძირითად წყაროს წარმოადგენს: ტელევიზია (24%), არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლები (25%), სახელისუფლებო სტრუქტურების წარმომადგენლები (26%) და შესაბამისი მუნიციპალიტეტის ფეისბუქი თუ ვებგვერდი (25%). ამ უკანასკნელით სარგებლობის მაჩვენებელი ბევრად უფრო მაღალია 35-64 წლის რესპონდენტებში (24%), ვიდრე 65 წელს ზევით ასაკობრივ ჯგუფში (14%).

მოქალაქეებს ნაკლებად უჭირთ ისაუბრონ უფრო კონკრეტულ საკითხზე - ელექტრონული მომსახურების აკვარგიანობაზე, რომელიც რეფორმის მიერ მოტანილი სიკეთეა. ელექტრონული სერვისების შესახებ, სრულ ან ნაწილობრივ ინფორმაციას გამოკითხულთა 67% ფლობს და, საჯარო მმართველობის/სამსახურის რეფორმის მსგავსად, ინფორმაციის ძირითადი წყაროები ანალოგიურია: ტელევიზია (18%), არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლები (26%), სახელისუფლებო სტრუქტურების წარმომადგენლები (14%) და შესაბამისი მუნიციპალიტეტის ფეისბუქი ან ვებგვერდი (21%).

კვლევაში ჩართული ექსპერტების პოზიციით, რეფორმამ და კონკრეტულად ელექტრონული მართვის სისტემებმა გაამარტივა ურთიერთობა მოქალაქეებსა და ადმინისტრაციულ ერთეულებს შორის. მუნიციპალიტეტის ვებგვერდზე განთავსებული საჯარო ინ-

ფორმაცია ხელმისაწვდომი გახდა ნებისმიერი მსურველისთვის და დაინტერესებულ მოქალაქეს ელექტრონული წესით შეუძლია მისთვის სასურველი ინფორმაციის მოპოვება. სხვადასხვა საშუალებით ხდება მოსახლეობის ინფორმირება ელექტრონული მომსახურების გამოყენების წესების შესახებ, თუმცა იმისათვის, რომ ფართო მასებამდე მივიდეს ინფორმაცია, საჭიროა ინფორმირება მათსავე დასახლებულ პუნქტებში:

**„ტარდება შეხვედრები მოსახლეობასთან, ხდება ინფორმაციის განთავსება ვებგვერდისა და სოციალური ქსელის მეშვეობით. ახლახან არასამთავრობო ორგანიზაციის მიერ ვებგვერდზე დამატებული ელექტრონული მენეჯერი გააადვილებს ინფორმაციის დროულად მიღებას“, „მაგრამ აუცილებელია მეტი კომუნიკაცია მოსახლეობასთან, განსაკუთრებით, საკრებულოს მაჟორიტარი დეპუტატების აქტიურობა“ (ინტერვიუ, საკრებულოს თავმჯდომარე).**

თვისებრივი კვლევის მონაწილე მოქალაქეებიც ასევე მიიჩნევენ, რომ ინფორმაცია და მომსახურების ელექტრონულად მიღების შესაძლებლობა არსებობს:

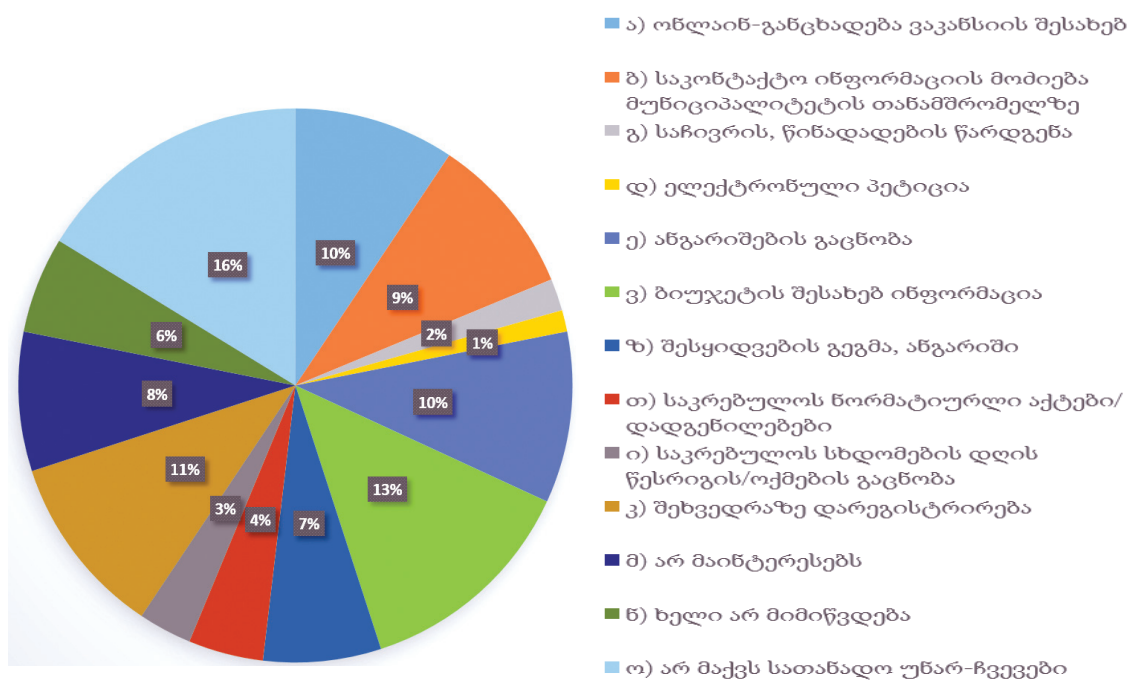
**„მუნიციპალიტეტის ვებგვერდზე არსებობს წვდომა ნებისმიერ საჯარო ინფორმაციაზე და ყველა დაინტერესებულ პირს შეუძლია გაეცნოს მას“ (ინტერვიუ, პედაგოგი).**

პრობლემას წარმოადგენს ის, რომ მუნიციპალიტეტის მოქალაქეების უმეტესობა ხანდაზმულია და მხოლოდ უბრალო მობილური ტელეფონის გამოყენება შეუძლია, არ ფლობს უფრო რთული მოწყობილობის გამოყენების ტექნოლოგიებს. მთავარ პრობლემას კი წარმოადგენს ინტერნეტის ხელმისაწვდომობაში არსებული ხარვეზები.

**„პრობლემაა ინტერნეტთან წვდომა, განსაკუთრებით ზოგიერთი სოფლის თემებში ინტერნეტი ცუდია, ან საერთოდ არაა. გარდა ამისა, ყველას არ აქვს კომპიუტერი ან ანდროიდი და არც მისი მოხმარება შეუძლიათ. სიტუაციის გასაუმჯობესებლად საჭიროა ხელისუფლების ხშირი შეხვედრები ქალაქის და სოფლის მოსახლეობასთან“ (ფოკუს - ჯგუფი, ინდმენარმე).**

საინტერესოა, რომელი ელექტრონული მომსახურებით სარგებლობენ რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტები. მათი პასუხები მოცემულია დიაგრამაზე (N1):

**რომელი მუნიციპალური ელექტრონული მომსახურება გამოგიყენებიათ?**





თვისებრივი კვლევის მონაწილეებიც ასახელებენ, როგორ გამოიყენეს ელექტრონული პლატფორმები: მათ შორისაა საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიება, ელექტრონული კომუნიკაცია.

**„მუნიციპალიტეტის ვებგვერდის მეშვეობით მოვიძიე ინფორმაცია სახელმწიფო შესყიდვების შესახებ, ვაკანსიების შესახებ“ (ფოკუს ჯგუფი, შშმ პირთა დღის საგანმანათლებლო ცენტრის ლოგოპედი).**

რესპონდენტებმა დააფიქსირეს საკუთარი მოსაზრება, თუ რაზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მინოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად. ძირითადად, ყურადღება გამახვილდა შემდეგ საკითხებზე: საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის ზრდა -21%; სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირება (ტელევიზიით, საინფორმაციო შეხვედრებით, საინფორმაციო ფლაერებით, ფეისბუქით, ვებგვერდით) - 20%; განსაკუთრებით მონყვლადი ჯგუფების (მაგ. მრავალშვილიანი, მარტოხელა დედების; ძალადობის მსხვერპლი ქალების; ბავშვების; შშმ პირების და სხვა) საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზება -16%; მომსახურების რაოდენობის და ტერიტორიული დაფარვის გაზრდა ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად -15%; მომსახურების მიღების პროცესის გამარტივება -11%.

მომსახურების მიღების ძირითად ელექტრონულ სერვისს რესპონდენტებისთვის წარმოადგენს მერიის ფეისბუქგვერდი (26%), თუმცა ასევე იყენებენ მუნიციპალიტეტის ოფიციალურ ვებგვერდს (18%), საკრებულოს ფეისბუქგვერდს (15%), სამხარეო ადმინისტრაციის ვებგვერდს (7%), [www.my.gov.ge](http://www.my.gov.ge) მოქალაქის პორტალს (4%). საინტერესო კორელაცია გამოიკვეთა ასაკსა და ელექტრონული სერვისების გამოყენებას შორის - რაც უფრო იზრდება რესპონდენტის ასაკი, მით უფრო რთულ პროცედურად მიიჩნევა რესპონდენტისთვის თვითმმართველობის უწყებისთვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმის გამოყენება.

ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიებში გამოიკვეთა, რამდენად ღია და გამჭვირვალეა, მოქალაქეთა აზრით, მუნიციპალიტეტში მიმდინარე პროცესები, როგორია ანგარიშვალდებულება და რა უნდა გაკეთდეს მისი გაუმჯობესებისთვის: მოქალაქეებმაც დადებითი შეფასება მისცეს ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების ინიციატივით ვებგვერდზე „ელექტრონული მესენჯერის“ ჩაშენებას, რომელიც უზრუნველყოფს დაკავშირებას სხვადასხვა სამსახურთან:

**„ძალიან ეფექტურია „ელექტრონული მესენჯერი“, რადგან მერიის და საკრებულოს ნებისმიერ სამსახურთან თუ საკრებულოს წევრთან შეგვიძლია პირდაპირი ელექტრონული კომუნიკაცია“ (შშმ პირთა დღის საგანმანათლებლო ცენტრის სპეც.პედაგოგი).**

კვლევის მონაწილეებმა გულისტკივილი გამოთქვეს, რომ შესამჩნევია მოქალაქეთა ინერტულობა თვითმმართველობასთან კომუნიკაციის და მონაწილეობის მიმართულებით. თუმცა გამოიკვეთა განსხვავებული მიდგომებიც:

**„ინფორმირებულობის გაზრდა საჭიროა ყველა საშუალებით, რათა ყველა სოციალური ფენის წარმომადგენელმა იგრძნოს თავი საზოგადოების მნიშვნელოვან წევრად, ამ რეფორმის განხორციელების მონაწილედ“ (ფოკუს-ჯგუფი, მრავალშვილიანი დედა).**



თვითმმართველობაში მართვის გამჭვირვალობასა და ანგარიშვალდებულებაზე საუბრისას, ზოგიერთმა რესპონდენტმა აღნიშნა, რომ ზოგჯერ მუნიციპალური პროექტების შესახებ მოსახლეობა არ არის საკმარისად ინფორმირებული. ამის მიზეზი ისაა, რომ ადგილობრივი სამოქალაქო სექტორი პასიურია გადანაცვეტილებების მიღების და ადგილობრივი ბიუჯეტის ფორმირების პროცესში.

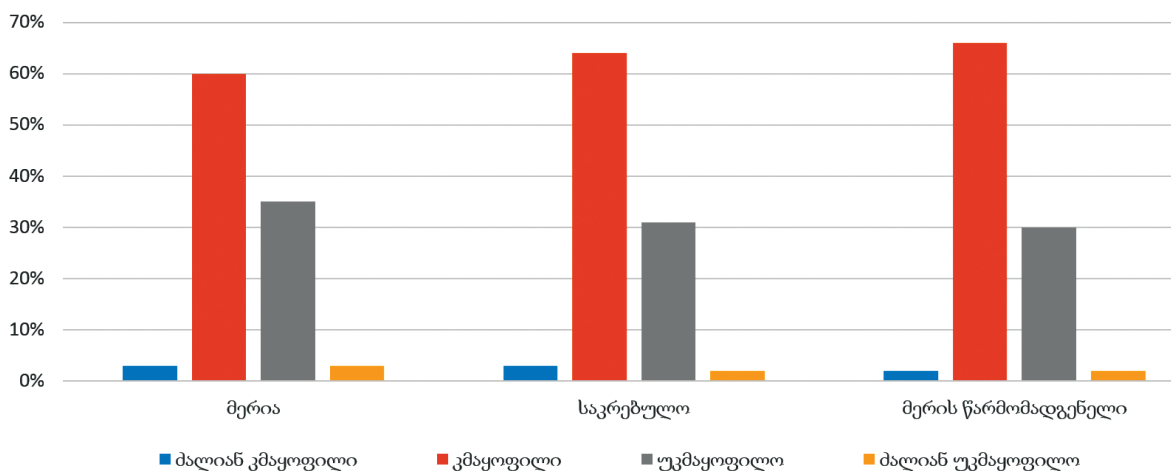
**„რაც დონეზე არის გამჭვირვალობა, მაგრამ მუნიციპალური პროექტების შესახებ მოსახლეობა გვიან გებულობს, როცა მათი განხორციელება დაიწყება ან დასრულდება. აუცილებელია ხშირი შეხვედრები მოსახლეობასთან, მათი ჩართულობა პრობლემების გადანაცვეტის და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში. ასევე კარგი იქნება საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან ხელისუფლების მეტი თანამშრომლობა, რაც გაზრდიდა ინფორმირებულობას და ანგარიშვალდებულების ხარისხს“ (ინტერვიუ, ინდემნარმე).**

### 3.2. მომსახურების ეფექტიანობა

ელექტრონული მომსახურება, კვლევის შედეგად მიღებული მასალებით, ზრდის მომსახურების მიღების ეფექტიანობას. მოქალაქეებს უზოგავს დროს, ფინანსებს, არიდებს მომსახურების სხვადასხვა ბიუროკრატიულ პროცედურებს.

რაოდენობრივი კვლევით ცნობილი ხდება, რომ გამოკითხულთა 24%-ს ბოლო ერთი წლის განმავლობაში უსარგებლია სასურველი უწყების ნარმომადგენელთან შესახვედრად ელექტრონული ჩანერის პრინციპით, თუმცა ნიშანდობლივია, რომ 26%-ს არ ჰქონია ამის შესახებ ინფორმაცია. მიღებული მომსახურებით უმეტესობა კმაყოფილია (60%), თუმცა შედეგები განსხვავდება იმის მიხედვით, თუ რომელ უწყებას მიმართა მოქალაქემ.

მეტი თვალსაჩინოებისთვის შეგვიძლია გრაფიკზე ვნახოთ კმაყოფილება/უკმაყოფილება მერიის, საკრებულოს და მერის ნარმომადგენლის შემთხვევაში. როგორც გრაფიკზე ჩანს, საკრებულოს შემთხვევაში გამოკითხულთა უფრო დიდი ნაწილი დარჩა კმაყოფილი. თუმცა მთლიანობაში მონაცემები ერთმანეთისგან ძალიან არ განსხვავდება. **დიაგრამა N2:**



საინტერესოა, რამდენად ეფექტური იყო მოქალაქეების მიერ მიღებული მომსახურება და რამდენად მოუგვარდათ მათ კონკრეტული პრობლემა/ პრობლემები, რომლის გამოც მიმართეს თვითმმართველობას: უმეტეს შემთხვევაში (47%) პრობლემა ნაწილობრივ ან სრულად მოგვარდა, თუმცა მცირე ნაწილს (6%) პრობლემა არ მოუგვარდა და არც არგუმენტირებული წერილობითი უარი არ მიუღია.

გამოკითხულთა უმეტესობისთვის ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოსახლეობისთვის მიწოდებული ინფორმაცია განხორციელებულ საქმიანობაზე თუ მომსახურებაზე სრული ან ნაწილობრივია (58%). მხოლოდ 13%-ს მიაჩნია, რომ არ ხდება ინფორმაციის სათანადო გავრცელება.

კვლევის მასალებით გამოვლინდა განსხვავებული პოზიციები ადგილობრივი მომსახურების ეფექტიანობის საკითხისადმი: სიღრმისეული ინტერვიუს რესპონდენტებმა ყურადღება გაამახვილეს თვითმმართველობის მიერ მიწოდებული სერვისების ეფექტიანობაზე. ზოგიერთი რესპონდენტი აღნიშნავს, რომ ისინი მაქსიმალურადაა მორგებული მოქალაქეების საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე. ამავე დროს, მიწოდებული მომსახურების ეფექტიანობის ხარისხს შეისწავლის სოციალური სამსახური, მონიტორინგის საშუალებით, რომელში ჩართვა ნებისმიერ დაინტერესებულ მოქალაქეს შეუძლია.

**„მუნიციპალიტეტის მხრიდან მიწოდებული მომსახურების ეფექტიანობის ხარისხის შესწავლა ხდება სოციალური სამსახურის მიერ განეული მონიტორინგის საშუალებით. მოქალაქეებიც არის ჩართული“ (ფოკუს-ჯგუფი, პედაგოგი).**

სხვა პოზიციით, თვითმმართველობის სერვისები ნაკლებადაა მორგებული მოქალაქეების საჭიროებებზე, ხოლო მოქალაქეთა სპეციფიური ჯგუფების საჭიროებათა კვლევის/ანალიზის პრაქტიკის შესახებ ინფორმაციას არ ფლობს. მათი შეხედულებით, ჩატარებული მონიტორინგიც ფორმალურ ხასიათს ატარებს და განსაკუთრებული შედეგიანობით არ ხასიათდება.

საჭიროებათა გამოვლენის კუთხით არსებულ გამოწვევებს ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიის მონაწილეებიც აფიქსირებენ:

**„მიმაჩნია, რომ მხოლოდ ნაწილობრივ პასუხობს საჭიროებებს. ეს გამოწვეულია იმით, რომ წინასწარ არ ხდება საჭიროებების კვლევა, ამას მოწმობს თუნდაც ის, რომ დღის ცენტრის ფუნქციონირებისთვის მოვითხოვეთ მუნიციპალიტეტიდან „კოვიდის“ პირობებში საჭირო სადებიზინფექციო ხსნარები და ფინანსური მხარდაჭერა საჭირო ინვენტარის შესაძენად, რაზეც ვერ მივიღეთ დადებითი პასუხი, აქ დახმარება „მენარმე ქალთა ფონდმა“ გაგვინია და შეგვიძინა ყველა საჭირო მასალა თუ ინვენტარი“ (ფოკუს-ჯგუფი, შშმ პირთა დღის საგანმანათლებლო ცენტრის ფიზიოთერაპევტი).**

საჭიროებათა გამოვლენის კუთხით ყველაზე თვალსაჩინო იყო ახალგაზრდებისთვის მნიშვნელოვანი საკითხების შესწავლა:

**„ჩვენს მუნიციპალიტეტში არსებობს ახალგაზრდების საჭიროებების კვლევა. სხვა კვლევის თაობაზე ინფორმაციას არ ვფლობ“ (ინტერვიუ, რაჭის ახალგაზრდული ასამბლეის პრეზიდენტი).**

კვლევამ გამოკვეთა ის საკითხები, რომლების მუნიციპალიტეტში მცხოვრებ ახალგაზრდებს სჭირდებათ განვითარებისთვის, უფრო მომხიბვლელი სოციალულ-ეკონომიკური გარემოს უზრუნველყოფისთვის, რათა შემცირდეს მიგრაცია.

**„მიმაჩნია, რომ მეტად უნდა იყოს გათვალისწინებული ახალგაზრდების საჭიროებები. ჩვენი რეგიონიდან მიგრაციის ტალღა საკმაოდ დიდია და ახალგაზრდების უმეტესობა ტოვებს მუნიციპალიტეტს სხვადასხვა მიზეზების გამო: დასაქმება, განათლება, ცხოვრების უკეთესი პირობები... ვფიქრობ ამ სეგმენტზე ყურადღების გამახვილება განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია“ (ფოკუს-ჯგუფი, პედაგოგი).**

კვლევის მასალებით გამოიკვეთა, რომ სოციალური კუთხით მუნიციპალიტეტს თავისი დალი დაასვა კოვიდ-19-ის პანდემიამ. განსაკუთრებით მონყვლადი აღმოჩნდნენ პენსიონრები, მარტო მცხოვრები ხანდაზმულები და რესპონდენტების აზრით, მუნიციპალიტეტმა მათზე ზრუნვა უნდა მოახერხოს.

მხედველობაშია მისაღები, რომ როგორც რესპონდენტებმა აღნიშნეს, კოვიდ-19 - ის პანდემიასთან დაკავშირებით სტუდენტები გადავიდნენ ონლაინ-სწავლების რეჟიმში და მათი აბსოლუტური უმრავლესობა დაბრუნდა მუნიციპალიტეტში. მნიშვნელოვანია, რომ ისინი ეფექტურად იყენებდნენ თავისუფალ დროს, ასევე - მუნიციპალიტეტმაც ისარგებლოს მათი პოტენციალით. რესპონდენტთა აზრით, კარგი იქნებოდა მათი, თუნდაც საათობრივი დასაქმება მიმდინარე ინფრასტრუქტურულ საქმიანობებში; ნახალისება სხვადასხვა სოციალური, კულტურული, საგანმანათლებლო, ასევე - მოხალისეობრივი აქტივობისათვის.

გარდა ამისა, რესპონდენტების აზრით, განსაკუთრებულ ყურადღებას საჭიროებენ შშმ პირები, მზრუნველობას მოკლებული ბავშვები და სოციალურად დაუცველი მრავალშვილიანი ოჯახები.

საჭიროებებზე საუბრისას ყურადღება იქნა გამახვილებული იმაზე, რომ მნიშვნელოვანია მცირე მენარმეობის მხარდაჭერა და მუნიციპალიტეტის როლის გაზრდა ამ მხრივ.

**„მხოლოდ ინფრასტრუქტურული პროექტები მუნიციპალიტეტის მოსახლეობას ეკონომიკურად ვერ აძლიერებს. საჭიროა ხარჯების გაზრდა და მენარმეობის სტიმულაცია - სათანადო გამჭვირვალობით“ (ფოკუს-ჯგუფი, პედაგოგი).**

მოქალაქეებმა განსაკუთრებული ყურადღების საგნად მიიჩნიეს სასმელი წყლის ხარისხი; სანიაღვრე არხების მონესრიგება; სტიქიით მიყენებული ზარალის გამოსწორების ღონისძიებები.

იმავე საკითხებზე გაამახვილა ყურადღება ადგილობრივი ხელისუფლების უმაღლესი თანამდებობის პირმა. მისი შეხედულებით, პირველი რიგის საკითხები მუნიციპალიტეტში არის -

**„სოციალური დაცვა, ჯანდაცვა, სასმელი წყლის ხარისხი, სტიქიით მიყენებული ზარალის მოგვარება. აქეთკენ უნდა იყოს, პირველ რიგში, მიმართული ადგილობრივი რესურსები“ (ინტერვიუ, საკრებულოს თავმჯდომარე).**

მოქალაქეები თითქმის ყველა ფოკუს-ჯგუფში მიუთითებდნენ გარემოსდაცვითი საკითხების აქტუალურობას: „სანიაღვრე სისტემების მონესრიგება, ჯებირების გამაგრება მდინარე რიონის ნაპირებზე“. მათი პოზიციით, საქმეს პროფესიონალები უნდა აკეთებდნენ, რომ საფრთხის ქვეშ არ აღმოჩნდეს ადამიანების სიცოცხლე და ჯანმრთელობა, თუნდაც ეკონომიკური უსაფრთხოება, რაც წყალდიდობების დროს მიყენებულ ეკონომიკურ ზარალს უკავშირდება.

ზოგიერთი ჯგუფის მიერ დაფიქსირებული იყო შიდა ტრანსპორტის გამართვის საჭიროება.

სერვისების ეფექტიანობის შეფასებისთვის საინტერესო იყო ცალკეული მოქალაქეების კომენტარები:

**„ჩემთვის, მიწოდებული სერვისები დამაკმაყოფილებელია - მუდმივი მცხოვრების სტატუსის მინიჭება, რწმუნებულის მიერ მიწის დაკანონების დროს სწრაფი და კანონის დაცვით რეაგირება“ (ფოკუს-ჯგუფი, ინდემნარმე).**

რაოდენობრივ კვლევაში გამოკითხულმა მოქალაქეებმა ასევე გამოყვეს ის ძირითადი მიმართულებები, რომელზეც საჭიროა მუნიციპალიტეტის ადამიანური თუ ფინანსური რესურსების მეტი მიმართვა: ჯანდაცვა - 70%; სოციალური დახმარება - 55%; კულტურა-განათლება - 53%; ინფრასტრუქტურა (გზები, ხიდები და სხვ.) - 45%; ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე - 48%; სასამართლო წყალი (ხარისხი, მოწოდება) - 33%; მიუსაფარი ცხოველების მართვა - 26%; სურსათის უვნებლობა - 26%; სპორტული ღონისძიებები - 23%; შშმ პირებისთვის ადაპტირებული გარემო - 22%; საზოგადოებრივი ტრანსპორტი - 19%; მზრუნველობამოკლებული მოხუცებისთვის მხარდაჭერის სერვისები (კვება, საცხოვრებელი ადგილი) - 15%; პარკები და გამწვანება - 11%; წყალარინება (კანალიზაცია) - 9%; სკოლამდელი აღზრდა - 9%; სანიაღვრე ქსელები - 8%; ავარიული სახლების/ეზოების მონესრიგება - 6%; ძალადობის მსხვერპლ ქალთა საჭიროებაზე მორგებული მხარდაჭერის სერვისების შექმნა - 5%; დასუფთავება/ნარჩენების მართვა - 3% და სარწყავი წყალი/ირიგაცია - 2%.

კვლევამ გამოავლინა ერთერთი ძირითადი ხარვეზი, რომელიც საჯარო მმართველობის რეფორმას, დეცენტრალიზაციის წარმატებით დახერგვას უშლის ხელს. ეს ეხება ზოგადად არსებულ მდგომარეობას და იდენტიურია ამბროლაურის მუნიციპალიტეტშიც.

რესპონდენტები ერთხმად აღნიშნავენ, რომ ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილება არ არის შესაბამისობაში არსებულ რესურსებთან და უამრავი საკითხის მართვაში თვითმმართველობას საჭირო ავტონომია არა აქვს. მათ შორის იმ საკითხებში, რაც შედის მის უფლებამოსილებაში. ამ კუთხით, შემაფერხებელი ფაქტორია დარგობრივი გამიჯვნის საკითხებში არსებული ბუნდოვანება. ამ საკითხში ერთსულოვანია როგორც ადგილობრივი საჯარო მოხელეები, ასევე რიგითი მოქალაქეები:

**„თვითმმართველობას უნდა შეეძლოს ადგილობრივ დონეზე გადაწყვეტილებების დამოუკიდებლად მიღება, რაც გათვალისწინებული უნდა იყოს ცენტრალური ხელისუფლების მიერ, თუმცა ეს გადაწყვეტილებები უნდა იყოს გამჭვირვალე, რათა არ მოხდეს მიკერძოება ან გადაცდომა“ (ფოკუს-ჯგუფი, ინდემნარმე).**

**„უფლებამოსილებების გამიჯვნის საჭიროება არსებობს, რადგან მუნიციპალურ ცენტრებში და სოფლის თემებში ხშირად გასათვალისწინებელია ისეთი შედეგათები, რის საშუალებასაც არ იძლევა დარგობრივი სამინისტროს პოლიტიკა“ (ფოკუს-ჯგუფი, პედაგოგი).**

ყველაზე მნიშვნელოვანი თემა, სადაც რესპონდენტებისთვის თვითმმართველობის მეტი უფლებამოსილებაა სასურველი, არის სოციალური სტატუსის მინიჭების საკითხი.

**„ყველაზე მეტად მოგვარებას საჭიროებს სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭება, მე მგონი აქ ყველაზე დიდი ქაოსია. აქ აუცილებელია თვითმმართველობის მონაწილეობა“ (ფოკუს-ჯგუფი, პედაგოგი).**

კვლევით გამოიკვეთა მოქალაქეთა განწყობა ანტიკორუფციული მექანიზმების, მოხელეთა კვალიფიკაციის საკითხებში და აქ იშვიათი არ იყო კრიტიკული მოსაზრებები:

**„უნდა არსებობდეს საჯარო მოხელეთა საქმიანობის მონიტორინგის სისტემა და მათი დისციპლინარული პასუხისმგებლობის მექანიზმი. ხშირად ხდება ამა თუ იმ მოხელის თანამდებობიდან გათავისუფლება და სხვისი დანიშვნა, მაგრამ ამის მიზეზი არ საჯაროდდება, რაც ათასგვარი ჭორის საფუძველი ხდება, ეს კი უარყოფითად მოქმედებს საზოგადოებაზე“. „მუნიციპალიტეტის ზოგიერთ ორგანოში შეინიშნება ნეპოტიზმის ფაქტები და არსებობს არათანაბარი პროფესიული განვითარების არსებობის ნიშნები“ (ფოკუს-ჯგუფი, ინდემნარმე).**



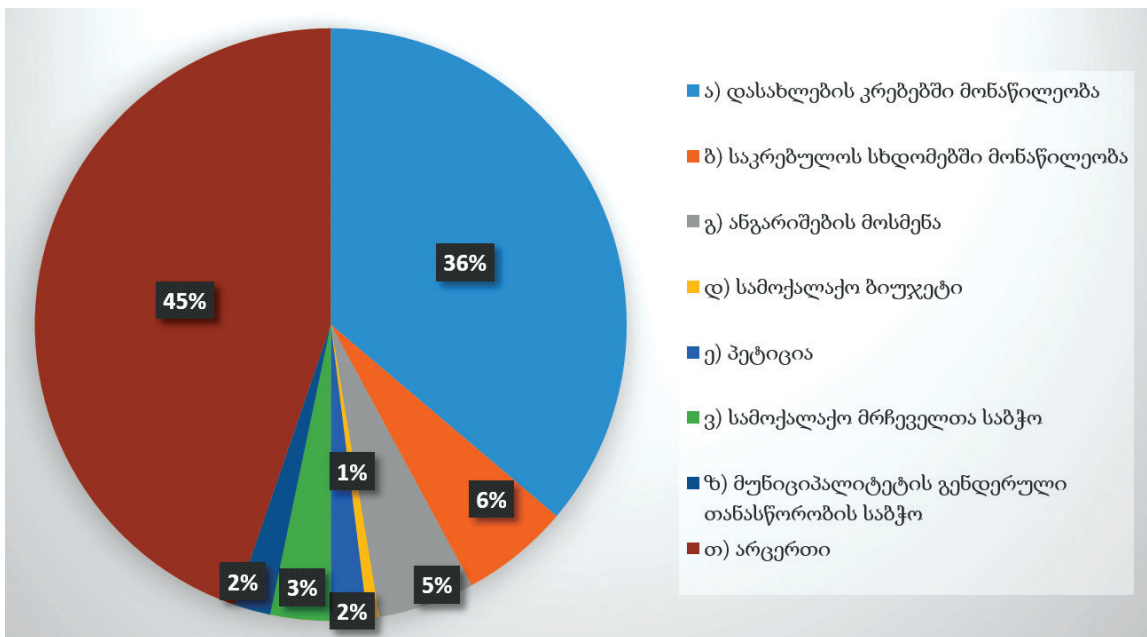
### 3.3. ინკლუზიურობა

საჯარო მმართველობის რეფორმის შედეგებზე საუბრისას, მოქალაქეთა ჩართულობა უპირობოდ ძალიან მნიშვნელოვანი საკითხია. რესპონდენტთა 19%-ს მიაჩნია, რომ ადგილობრივი საჯარო მოხელეები აცნობიერებენ ამ საკითხის მნიშვნელობას, 51%-ის მოსაზრებით, ეს ნაწილობრივ არის გათავისებული მათ მიერ, ხოლო 13% თვლის, რომ ადგილობრივი საჯარო მოხელეები საერთოდ არ/ვერ აცნობიერებენ საჭიროება და მნიშვნელობას.

**„ეფექტური არ არის, რადგან მოქალაქეები, უმეტესად, ინფორმაციის მიმღებები არიან და არა გადანაცვეტილების მიმღებები. მოქალაქეები უფრო მსმენელის როლში არიან, ვიდრე ბიუჯეტის ფორმირების მონაწილეები. ხელისუფლებისადმი კრიტიკულად განწყობილი მოქალაქეების ჩართულობა ადგილობრივ პროცესებში შეზღუდულია“ (ფოკუს-ჯგუფი, ინდემნარმე).**

იმ შემთხვევაში, როდესაც ხდება მოქალაქეთა ჩართულობის ნახალისება, ეს ძირითადად ეხება: ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესს - 20%; ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვას - 12%; მოქალაქეთა საჭიროებების იდენტიფიცირებას - 11%; მუნიციპალური პროგრამების შემუშავებას - 7% და მოქალაქეების ინიციატივების განხილვას (მაგ. სამოქალაქო ბიუჯეტი) - 5%. პერიოდულად თავად რესპონდენტებიც იყვნენ ჩართულები სხვადასხვა სამოქალაქო აქტივობებში, რომელთა შედეგებიც შემდეგნაირად გადანაწილდა: (დიაგრამა N3)

სამოქალაქო ჩართულობის რომელი ფორმა გამოგიყენებიათ?



კვლევის მიხედვით, რომ ყველაზე ხშირად აღნიშნული აქტივობა გახლდათ დასახლების კრებებში მონაწილეობა და მასში ქალები უფრო ერთვებიან, ვიდრე მამაკაცები და ამ კუთხით მეტი აქტივობა აქვთ 35-64 წ ასაკის ქალებს.

თვისებრივი კვლევის მონაწილეების მიერ მონოდედებული მასალა ამყარებს ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ მოქალაქეები ნაკლებად სარგებლობენ კანონის მიერ მინიჭებული ნორმებით, სამოქალაქო ჩართულობის საკითხში -



**„აქტიურად არცერთი არ გამოიყენება. მოსახლეობა ნაკლებად ფლობს ინფორმაციას სამოქალაქო ჩართულობის ინსტრუმენტების შესახებ. გვყავს სუსტი სამოქალაქო საზოგადოება. ცნობიერების ამაღლება მონაწილეობის, ჩართულობის ფორმებზე, ვფიქრობ ერთ-ერთი პირველი ნაბიჯია სამოქალაქო საზოგადოების ჩამოყალიბების პროცესში“ (ინტერვიუ, რაჭის ახალგაზრდული ასამბლეის პრეზიდენტი).**

როგორც გამოკითხულმა რესპონდენტებმა აღნიშნეს, 39%-ის შემთხვევაში მათ სურვილი არ ჰქონიათ, მომსახურებასთან დაკავშირებული შენიშვნები მიეწოდებინათ შესაბამისი უწყებებისთვის. ამ სურვილის არსებობის შემთხვევაში 36%-ს არ ჰქონია უკუკავშირის საშუალება, ხოლო 25%-ს ჰქონია და გამოუყენებია ეს შესაძლებლობა სხვადასხვა გზით: პირადი შეხვედრა შესაბამისი უწყების წარმომადგენელთან (მათი 65%, ვინც გამოიყენა), მუნიციპალიტეტის ფეისბუქგვერდზე/ვებ გვერდზე პოზიციის დაფიქსირება - 23%, წერილი - 12%.

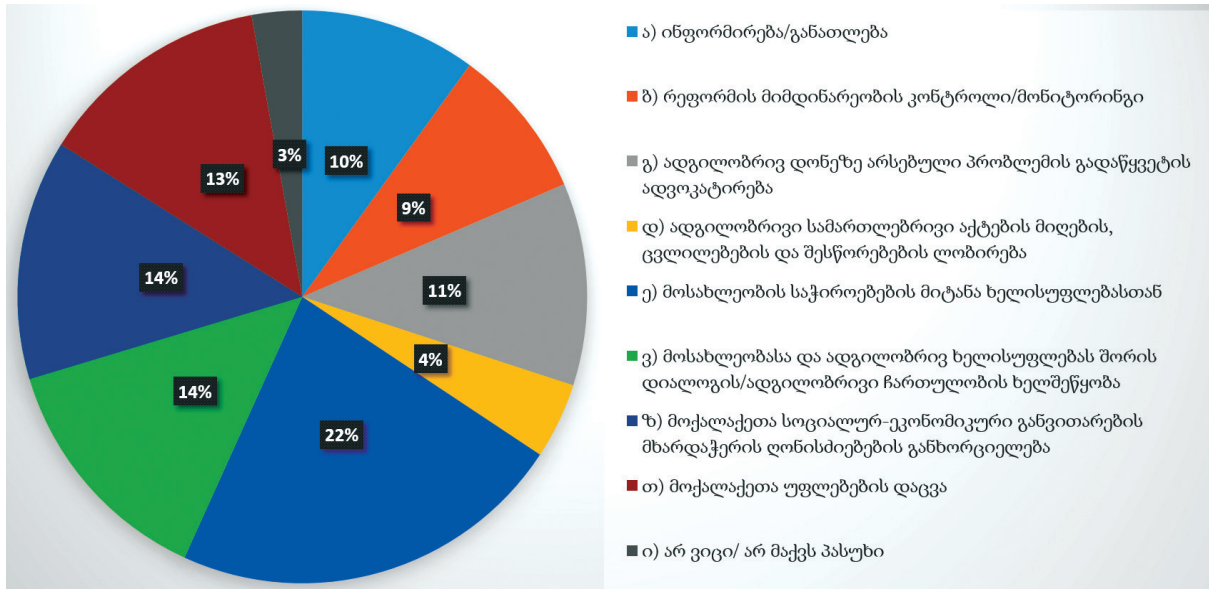
გამოკითხული მოსახლეობა აფიქსირებდა სხვადასხვა საჭიროებას თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგისა და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად. ყველაზე ხშირად არჩეული პასუხებია: მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის გაძლიერების გზით - 26%; კონსულტაციის მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდული შეხვედრები მოქალაქეებთან - 24%; მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში მოქალაქეების ჩართვა - 20 %; უფრო მეტი დარგობრივი პროფილის/სპეციფიკურ საკითხებზე პასუხისმგებელი საჯარო მოხელის შტატის არსებობა - 20%; გენდერული თანასწორობის, სამოქალაქო მრჩეველთა და სხვა საბჭოების ფორმატის ქმედითობის გაზრდა - 5%.

ამ ფონზე გამოიკვეთა, რომ თვითმმართველობა მზადაა, ითანამშრომლოს მოქალაქეთა სხვადასხვა ფენებთან, მაგრამ მათი სათანადო გააქტიურების ღონისძიებები ნაკლებადაა. **„დღეისათვის ეს ტენდენცია იმატებს. პირადად მეც ვმონაწილეობ აქტიურად, რომ ჩართულობა იყოს მაღალი. დღეისათვის მერიაც და საკრებულოც მზად არის ითანამშრომლოს ახალგაზრდებთან და გაიზიარონ მათი საჭიროებები“ (ინტერვიუ, ადგილობრივი სსო-ს წარმომადგენელი).**

ადგილობრივ სამოქალაქო პროცესებში არასამთავრობო ორგანიზაციების როლზე საუბრისას, ზოგიერთმა რესპონდენტმა ყურადღება გაამახვილა საკითხზე, რომ ისინი, ძირითადად, დაფინანსებაზე არიან დამოკიდებული და ამიტომ მათ საქმიანობაში არსებობს ფრაგმენტულობის საფრთხე. მიუხედავად ამისა, გამოიკვეთა პოზიციები, რომ ისინი მეტ-ნაკლებად ახერხებენ მიიტანონ ხელისუფლებასთან მოქალაქეთა საჭიროებები, სატკივარი და შეასრულონ შუამავლის როლი. განსაკუთრებით აღნიშნეს მათი რესურსი საინფორმაციო-საგანმანათლებლო საქმიანობითვის საჭირო უნარების კუთხით.

გამოკითხული რესპონდენტები, უმეტესად, ერთზე მეტ სამოქალაქო ორგანიზაციას იცნობენ, რომელიც ჩართულია ადგილობრივ დონეზე პოლიტიკურ დიალოგში (41%), გამოკითხულთა 28% კი სამზე მეტ მსგავს სამოქალაქო ორგანიზაციას იხსენებს. მათი თანამშრომლობა ადგილობრივ ხელისუფლებასთან მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის ფასდება ეფექტურად (62%). მთლიანობაში, სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი რესპონდენტებს სხვადასხვაგვარად წარმოუდგენიათ და გრაფიკზე ნათლად ჩანს ყველაზე ხშირად დაფიქსირებული პასუხები: **(დიაგრამა N4):**

რაში ხედავთ ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებაში?



სამოქალაქო მონაწილეობის ისეთი მექანიზმები, როგორცაა გენდერული საბჭო, მერის სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო და სხვა, მონაწილეობის მხრიდან თითქმის არ არის აღქმული, როგორც ანგარიშგასანევი სოციალური პარტნიორი.

საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების პროცესში საჯარო და კერძო სექტორს შორის თანამშრომლობის აუცილებლობაზე კვლევის მონაწილეებს ძალიან ბუნდოვანი წარმოდგენა აქვთ და ვერ ხედავენ ამ თანამშრომლობის მნიშვნელობას. მათ, ვისაც დანახული აქვს, ამ კუთხით ეფექტიანი მექანიზმების დახასიათების დროს გულისტკივილი გამოთქევს, რომ ასეთი თანამშრომლობა შეინიშნება მხოლოდ ხელისუფლებისადმი ლოიალურ, მათთან დაახლოებულ კერძო სექტორის წარმომადგენლებთან, დანარჩენების შესაძლებლობები კი უგულებელყოფილია.

**4. კვლევის ძირითადი მიზნები/დასკვნა, რეკომენდაციები**

**გამჭვირვალობა:** ამბროლაურში ჩატარებული კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ მუნიციპალიტეტში დაწყებული საჯარო მმართველობის რეფორმის მოცემულ ეტაპზე შენარჩუნებულია პოზიტიური დინამიკა და არის ცალკეული წინდაგადგმული ნაბიჯები, განსაკუთრებით ელექტრონული მომსახურების დანერგვის კუთხით. ჯეროვნად და დროულად ხორციელდება საჯარო ინფორმაციის განთავსება, გამართულია სოციალური ქსელების ფუნქციონირება, ვებგვერდი უფრო ინტერაქტიული გახდა „ელექტრონული მესენჯერის“ დამატებით, რომელიც ადგილობრივ სამსახურებთან შეუფერხებელ და პირდაპირ კომუნიკაციას განაპირობებს.

ისევ რჩება აქამდე არსებული გამოწვევა: მომსახურების ეფექტიანობის კუთხით ჯერ კიდევ გადაუჭრელ პრობლემას წარმოადგენს ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა და ხარისხი: სოფლებში ინტერნეტის მიწოდება ან საერთოდ არ ხდება, ამ დაბალი სიჩქარისაა. არის სხვა ხელისშემშლელი ფაქტორებიც. მაგალითად - მუნიციპალიტეტში, ძირითადად, ხანდაზმული ასაკის მოსახლეობა ცხოვრობს. მათ უმეტესობას არ გააჩნია სათანადო

ტექნიკური მოწყობილობები, ან არ აქვს მოხმარების უნარ-ჩვევები. ეს ელექტრონული მომსახურების მიწოდების მასშტაბებზე ნეგატიურად მოქმედებს და მოქალაქეები მოკლებული არიან ამ სიკეთით სარგებლობას.

გამოკვეთილია პოლიტიკური მზაობა, მოხდეს მუნიციპალიტეტის მთელი პერსონალის, განსაკუთრებით, მერის წარმომადგენლების, ადგილობრივი დეპუტატების მაქსიმალური მობილიზება, რომ მოქალაქეებმა ადგილზე მიიღონ საჭირო მომსახურება; უზრუნველყოფილი იქნეს სათანადო მატერიალური ბაზის გამართვა თავად თემში (კომპიუტერი, სათანადო კვალიფიკაციის კადრი).

ადგილობრივი ხელისუფლების ანგარიშვალდებულება, ღიაობა, საქმიანობის გამჭვირვალება, ძირითადად, პოზიტიურად შეფასდა, მაგრამ გამოითქვა გულისტკივილიც, რომ მოქალაქეები ამა თუ იმ პროექტის თაობაზე ინფორმაციას მხოლოდ მისი დაწყების შემდეგ, ან შედეგების პრეზენტაციის დროს იგებენ.

**მომსახურების ეფექტიანობის** კუთხით გამოიკვეთა, რომ გაუმჯობესებულია საზოგადოებრივი მომსახურების მიწოდება, მაგრამ ჯერ კიდევ იკვეთება უფრო ეფექტიანი და ინოვაციური სისტემების გამართვის, საზოგადოებრივი კონტროლის, შეფასებისა და ანგარიშვალდებულების, კორუფციის პრევენციის ქმედითი მექანიზმების დანერგვის აუცილებლობა; თვითმმართველობის მოხელეთა კვალიფიკაციის ამაღლების, თვითმმართველი ერთეულების მართვის სისტემებისა და ადმინისტრაციული სტრუქტურების სრულყოფის საჭიროება, რათა მოქალაქეებს არ დარჩეთ კითხვები კადრების ცვლის დროს, ან მოხელეთა შერჩევის ადგილობრივი კრიტერიუმების მიმართ.

კვლევით ცხადი გახდა, რომ როგორც ოფიციალური სტრუქტურები, ასევე მოქალაქეები აცნობიერებენ სწორი ახალგაზრდული პოლიტიკის მნიშვნელობას, რომელიც მოითხოვს ინოვაციურ მიდგომებს და თავად ახალგაზრდების თემის აქტიურ მონაწილეობას. გამოიკვეთა პანდემიის დროს მუნიციპალიტეტში ონლაინ-სწავლების რეჟიმში ინტერნეტის ხარისხის გამო შექმნილი პრობლემები.

გამონწვევად დასახელდა კოვიდ-19-ის პანდემიის პირობებში მოქალაქეთა მოწყვლადი ჯგუფების - შშმ პირების, მარტო მცხოვრები ხანდაზმულების, სოციალურად დაუცველი მრავალშვილიანი ოჯახების სათანადო მხარდაჭერის საკითხი.

გამოიკვეთა ადგილობრივი ეკონომიკური განვითარების პროგრამების საჭიროება და მუნიციპალიტეტის ჩართულობის მნიშვნელობა, მათ შორის ტურისტული პოტენციალის გამოყენების საკითხში.

დაფიქსირდა გარემოსდაცვითი საკითხების საგანგაშო ნიშნული. მდინარე ენგურზე ნაპირგასამაგრი სამუშაოების აუცილებლობა, რომელიც მუნიციპალიტეტის მიერ განეული ძალისხმევის პარალელურად მოითხოვს ინტერსექტორალურ თანამშრომლობას სათანადო რესურსების, ექსპერტიზის, კვალიფიციური მუშახელის უზრუნველყოფის საკითხებში.

გამოიკვეთა მუნიციპალიტეტის „დაბერების“ შეუქცევადი ტენდენცია. თვითმმართველობა ცდილობს, გადადგას ნაბიჯები ახალგაზრდების მიმართ კეთილგანწყობილი პოლიტიკის დასანერგად, რაც ადგილობრივი მნიერი რესურსების პირობებში ძალიან რთულია. ამიტომ მნიშვნელოვანია ახალი ინოვაციური მიდგომების დანერგვა, დამატებით რესურსების მოძიება მუნიციპალიტეტში ახალგაზრდა კადრების მოსაზიდად.

**მონაწილეობა/ინკლუზიურობა** - კვლევით ცხადი გახდა, რომ მუნიციპალიტეტის სამოქალაქო საზოგადოება ნაკლებად არის ჩართული თვითმმართველობაში, მონაწილეობის აპრობირებული ფორმებიდან გამოიყენება მხოლოდ დასახლების კრებები. არ არის საუბარი სამოქალაქო ბიუჯეტირებაზე, მოქალაქეები ნაკლებად თანამშრომლობენ გენდერული თანასწორობის საბჭოსთან, სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოსთან. ერთადერთი სამოქალაქო აქტორია ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციები, რომელთაც შედარებით შეზღუდული რესურსები აქვთ და სერიოზულ გავლენას ვერ ახდენენ მუნიციპალიტეტში მიმდინარე პროცესებზე. მიუხედავად ამისა, მათი საქმიანობა პოზიტიურად შეფასდა. კვლევის მიგნებების საფუძველზე გამოიკვეთა შემდეგი რეკომენდაციების საჭიროება:

## **რეკომენდაციები:**

### **ადგილობრივ ხელისუფლებას:**

- აუცილებელია შენარჩუნდეს პოზიტიური დინამიკა საჯარო მმართველობის რეფორმის ადგილობრივ დონეზე დანერგვის საკითხში სათანადო ცნობიერების დანერგვის კუთხით, პირველ რიგში, თვითმმართველობის პერსონალში: დეპუტატების, მერის წარმომადგენლების აქტიური ჩართვა მოქალაქეებისთვის ინფორმაციის მიწოდების, მომსახურების მიღებაში მეთოდოლოგიური დახმარების საკითხში. ასევე იმ თემებში, სადაც ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა ნაკლებია, სათანადო ტექნიკური და მეთოდოლოგიური რესურსებით აღჭურვილი მობილური ჯგუფების უზრუნველყოფა მოქალაქეთათვის მომსახურების მიღების გასამარტივებლად;
- მნიშვნელოვანია რეფორმის მონიტორინგის შედეგების გაანალიზება და რეკომენდაციების გათვალისწინება ადგილობრივი მართვის სრულყოფისთვის; მოქალაქეების საჭიროებაზე მორგებული მომსახურების, პროგრამების ინიცირება; ამისთვის საჭიროებათა კვლევის პრაქტიკის დანერგვა, პროგრამების ეფექტიანობის სისტემის მექანიზმის შექმნა და პერსონალის მომზადება;
- მნიშვნელოვანია მოქალაქეების, განსაკუთრებით ახალგაზრდების ნახალისება თვითმმართველობაში მონაწილეობისთვის; დასახლების კრებების, პეტიციის, სამოქალაქო ბიუჯეტირების, მრჩეველთა საბჭოს და სამოქალაქო მონაწილეობის სხვა ფორმების პოპულარიზაცია არასამთავრობო სექტორთან თანამშრომლობით;
- სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია პრიორიტეტული გარემოსდაცვითი საკითხების გადწყვეტა: მდინარე რიონის ნაპირსამაგრი სამუშაოებისთვის საჭირო რესურსების განსაზღვრა, ინტერსექტორალური თანამშრომლობის გამოყენება დამატებითი რესურსების მოსაზიდად;
- სასურველია მუნიციპალიტეტის ტურისტული პოტენციალის გამოსაყენებლად სათანადო სტრატეგიის შემუშავება; მცირე მწარმეების გაძლიერების პროგრამების საბიუჯეტო მხარდაჭერის საკითხის გადწყვეტა;
- მნიშვნელოვანია ანტიკორუფციული სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმის შექმნა და განხორციელება. ამ კუთხით აქტიური თანამშრომლობა ადგილობრივ სამოქალაქო სექტორთან, მედიასთან.

### **ცანდრალურ ხელისუფლებას:**

- ძალიან მნიშვნელოვანია, დროულად იქნეს გაცემული პასუხი გარემოსდაცვით საკითხებში არსებული საფრთხეებისთვის: სერიოზულ მასშტაბებს საჭიროებს მდინარე რიონი ნაპირგასამაგრი სამუშაოები, რომელიც კვალიფიციური მუშახელით უნდა განხორციელდეს, ადგილობრივ ხელისუფლებას კი არა აქვს ამ კუთხით საჭირო რესურსი. მნიშვნელოვანია სათანადო კვალიფიკაციის პერსონალის, ექსპერტების ჩართვა, საერთაშორისო დონორებთან კომუნიკაცია დამატებითი რესურსების მობილიზებისთვის;
- მნიშვნელოვანია, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმის ნარმატებით დანერგვისთვის მოხდეს დეცენტრალიზაციის სტრატეგიის შეუქცევადი განხორციელება, თვითმმართველობის კომპეტენციას მიკუთვნებულ საკითხებში რეალური უფლებამოსილების სრული დელეგირება. მათ შორის სოციალური მუშაობის დეცენტრალიზაცია, თვითმმართველობის როლის გაზრდა ოჯახების სოციალური მდგომარეობის შეფასებაში, „ქელათა სისტემის“ რეორგანიზება.

### **სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს:**

- მნიშვნელოვანია, ადგილობრივი სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციები აქტიურად იყვნენ ჩართული საჯარო მმართველობის რეფორმის იმპლემენტაციის მონიტორინგში, დროულად გამოავლინონ არსებული დარღვევები და მიაწოდონ რეკომენდაციები; ითანამშრომლონ ხელისუფლებასთან ინოვაციური სერვისების დანერგვის კუთხით, განსაკუთრებით ახალგაზრდებთან მიმართებაში.



რაჭა-ლეჩხუმის და ქვემო სვანეთის რეგიონი

**ცაგერის მუნიციპალიტეტში  
საჯარო მმართველობის რეფორმის  
ბატარების პროცესში  
მოსახლეობის საფიროებათა შეფასების  
ანგარიში**



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



[www.fwe.ge](http://www.fwe.ge)

## შესავალი

საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) წარმატებით განხორციელება ფუნდამენტურ როლს თამაშობს საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე და საქართველოს წარმატებული განვითარების და მოსახლეობის კეთილდღეობის ამაღლების უმთავრეს წინაპირობას წარმოადგენს. რეფორმის მიმდინარეობის პროცესში მოქალაქეთა გადანყვეტილების მიღებაში მონაწილეობა აღნიშნული რეფორმის წარმატების საწინდარია, რაც უზრუნველყოფს არამარტო ქვეყნის დემოკრატიული, ღია და კარგი მმართველობის დანერგვას, არამედ ზრდის მოსახლეობის ნდობას პოლიტიკური სისტემების მიმართ და აძლიერებს მიღებული გადანყვეტილებების ლიგიტიმურობას.

COVID-19-ის ვირუსით გამოწვეულმა პანდემიამ კიდევ უფრო ნათლად გამოკვეთა საჯარო მმართველობის რეფორმის ჯეროვნად გატარების აუცილებლობა, განსაკუთრებით კი ელექტრონული მმართველობის დანერგვის მიმართულებით, რაც მოქალაქეებს, დისტანციურად, მარტივად და ოპერატიულად, ყოველგვარი დამატებითი ბიუროკრატიული პროცედურების გარეშე, საკუთარი პრობლემების და საჭიროებების ადგილობრივი ხელისუფლებისთვის გაცნობის და გადაჭრის შეაძლებლობას მისცემს.

ადგილობრივ დონეზე საჯარო მმართველობის რეფორმის ეფექტიანი განხორციელების ხელშეწყობის 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.

წინამდებარე კვლევა ჩატარდა აღნიშნული პროექტის ფარგლებში, „მენარმე ქალთა ფონდის“ დაკვეთით და ხელმძღვანელობით ორგანიზაციების - ა(ა)იპ „აქტიური მოქალაქე - ანგარიშვალდებული ხელისუფლება“, ა(ა)იპ „ქალთა უფლებებისა და თანასწორობის „ცენტრი“ - მიერ. ის მოიცავს ცაგერის მუნიციპალიტეტში ადგილობრივი საჭიროებების კვლევას მოქალაქეთათვის მომსახურების მიწოდების კუთხით PAR ამოცანების კონტექსტში. კვლევის შედეგად გაკეთებული მიგნებები, შემუშავებული რეკომენდაციები წარედგინება ადგილობრივ ხელისუფლებას, სხვა შესაბამის სტრუქტურებს და მოხდება მათი ადგილობრივ პოლიტიკაში ასახვის ადვოკატირება.

## 1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

მოქალაქეთა საჭიროებათა კვლევის მიზანია ცაგერის ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეთათვის განეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის შესწავლა და შეფასება; 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; მოქალაქეთა პრიორიტეტული საკითხების ინტეგრირება მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

**კვლევის მეთოდოლოგია** - კვლევა ჩატარდა ტრიანგულაციური მიდგომით, რომელიც ითვალისწინებს რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდოლოგიის გაერთიანებასა და ერთობლივ გამოყენებას. უშუალოდ საველე სამუშაოებამდე შემუშავდა კვლევის გზამკვლევი და კითხვარები: თვითადმინისტრირებადი კითხვარი რაოდენობრივი

კვლევისთვის, თვისებრივი კვლევისთვის - არასტრუქტურირებული კითხვარი სიღრმისეული ინტერვიუს ჩასატარებლად და ასევე, ფოკუს ჯგუფის გზამკვლევი.

კვლევის ფარგლებში მოხდა ცაგერის მუნიციპალიტეტში ადგილობრივი საჭიროებების შეფასება მოქალაქეთათვის მომსახურების მიწოდების კუთხით, PAR ამოცანების კონტექსტში. შეფასება განხორციელდა შემდეგი მიმართულებებით: გამჭვირვალობა, ეფექტიანობა, ინკლუზიურობა.

**შერჩევის ერთობლიობა** - კვლევის გენერალურ ერთობლიობას წარმოადგენდნენ ცაგერის მუნიციპალიტეტის მოქალაქეები. აღნიშნული კვლევა არის რეპრეზენტატიური, რადგან მასში გაერთიანებულია რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის შედეგები და იძლევა განზოგადების საშუალებას.

**შერჩევა** - კვლევის ჩასატარებლად გამოყენებული იქნა როგორც კლასტერული, ასევე კვოტური შერჩევის პრინციპი. მან მოიცვა სხვადასხვა დემოგრაფიული პროფილის მოქალაქეები. სულ, რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოკითხული იყო 150 რესპონდენტი, ხოლო თვისებრივი კვლევის ფარგლებში ჩატარდა 3 ფოკუს ჯგუფი (თითოეულში მონაწილეობდა 5-6 რესპონდენტი) და 4 სიღრმისეული ინტერვიუ. სულ 27 რესპონდენტი, 19 ქალი და 8 კაცი.

მთლიანად კვლევამ მოიცვა 177 რესპონდენტი, მათ შორის 101 ქალი, 76 კაცი.

კვლევის მონაცემთა ანალიზი განხორციელდა პროგრამა SPSS საშუალებით.

კვლევის ჩატარების დრო - 2021 წლის მაისი-ივნისი.

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

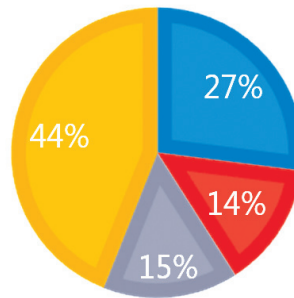
## 2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული ბლოკი:

რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოკითხა 150 რესპონდენტი - 82 ქალი და 68 კაცი. გამოკითხულთა უმეტესობა (56%) წარმოადგენდა 35-64 წ. ასაკობრივ ჯგუფს, თუმცა კვლევაში ასევე ჩართული იყვნენ 18-34 და 65+ ასაკის რესპონდენტებიც. კვლევის რეპრეზენტატიულობას განაპირობებს ასევე ის ფაქტი, რომ გამოკითხვის მონაწილე რესპონდენტებს გააჩნიათ სხვადასხვა სტატუსი, განათლება, სოციალური მდგომარეობა და ა.შ.

გამოკითხულთაგან საშუალო განათლება ჰქონდა 29%, სრული უმაღლესი 53% და სპეციალური განათლება 18%-ს, მათგან 53% არის დაოჯახებული, 28% არ არის დაოჯახებული, 13% არის ქვრივი, ხოლო 6% განქორწინებული. მოხდა განსაკუთრებული სტატუსის გამოვლენა (თვალსაჩინოებისთვის - დიაგრამა N1):

### განსაკუთრებული სტატუსის არსებობა

- სოციალურად დაუცველი
- მრავალშვილიანი მშობელი
- იძულებით გადაადგილებული პირი
- სხვა/ არ მაქვს



რესპონდენტების დასაქმების სტატუსი შემდეგია:

- ა) უმუშევარი -24%;
- ბ) საჯარო მოხელე/ სახელმწიფოს მიერ დაქირავებული პირი - 25%;
- გ) პენსიონერი -11%;
- დ) თვითდასაქმებული (მენარმე, მეურნე) - 21%;
- დე) საბიუჯეტო ორგანიზაცია -15%;
- ე) სტუდენტი/მოსწავლე - 3%. რესპონდენტების 12%-მა უარი განაცხადა ეპასუხა, რამდენი იყო მათი შემოსავალი.

ყველაზე ხშირია პასუხი, რომ რესპონდენტების ოჯახის საშუალო თვიური შემოსავალი (ნებისმიერი ფულადი შემოსავლის ჩათვლით) არ აღემატება ხუთას ლარს (40%). 900 ლარამდე აქვს შემოსავალი 27%-ს და მხოლოდ 16 %-ს - უფრო მეტი. გამოკითხულთა 5%-ის შემოსავალი 100 ლარზე ნაკლებია.

## 3. კვლევის ძირითადი მიზნები

### 3.1. გამყვინვალობა

რამდენად არიან ინფორმირებული საჯარო რეფორმის თაობაზე: რაოდენობრივი მონაცემების მიხედვით, ინფორმირებულია გამოკითხულთა 71% (პასუხების „დიახ“ და „ნაწილობრივ“ ჯამი). პასუხი „არა“ – 26%. მონაცემთა გაფილტვრა უჩვენებს, რომ ქალები უფრო ინფორმირებულნი არიან (74%), ვიდრე – კაცები (66%). სხვაობაა სსხვადასხვა ასაკობრივი კატეგორიის რესპონდენტებში: 43 წლამდე რესპონდენტების 80%-ია ინფორმირებული. 34-64 – 76% და 65 წელზე ზევით – 50%. ინფორმაციის წყაროდ სახელდება არასამთავრობო ორგანიზაციები – 37%, ტელევიზია – 27%, ხელისუფლების წარმომადგენლები – 22%. შედარებით დაბალია რეფორმაზე ინფორმაციის მიღების ხარისხი ინტერნეტით (სოციალური ქსელები) და აქ ასაკობრივ კატეგორიას აქვს გადამწყვეტი მნიშვნელობა (ყველაზე დაბალი ასაკობრივი კატეგორიაა 20%, ყველაზე მაღალი – 8%).

თვისებრივი მონაცემები განმარტავენ, რომ მუნიციპალიტეტში დგას ინტერნეტის და, განსაკუთრებით, ხარისხიანი ინტერნეტის გამოკვეთილი დეფიციტი. ინფორმაციის მიწოდება, ძირითადად, ხდება საჯარო შეხვედრებით, სატელეფონო კომუნიკაციით.

რესპონდენტები ხშირად მიუთითებდნენ, რომ მათთვის პირველი რიგის პრობლემას წარმოადგენს გეოგრაფიული მდებარეობის გამო ინტერნეტის მიწოდების შეფერხებები



**„აი, მე, მაგალითად, ვცხოვრობ ისეთ სოფელში, სადაც თუ სპეციალური დამჭერი ანდა არ დაიდგა მეორე სოფლის თავზე, ინტერნეტს მოსახლეობა ვერ დაიჭერს, შესაბამისად, სოფელი აღვი, მაგალითად, სრულადაა მონყვეტილი ამ სიკეთით სარგებლობის საშუალებას“ (ინტერვიუ, მერიის სპეციალისტი).**

ძირითადად, თვისებრივი კვლევის რესპონდენტები მიიჩნევენ, რომ აქვთ გარკვეული ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე და მეტწილად პოზიტიურ შეფასებას აძლევენ, რადგან ხედავენ, რამდენად შეუძლია თუნდაც ელექტრონული მომსახურების საკითხს, შეცვალოს სერვისის მიღების პირობები, დაზოგოს მოქალაქე ბიუროკრატიული პროცედურებისგან.

**„ელექტრონული მართვის სისტემის დანერგვა ამ რეფორმის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი დეტალია. მე მისარგებლია ვებგვერდით და იქვე მქონდა საშუალება, გავრკვეულვიყავი ბიუჯეტების, შშმ პირთა დახმარებისა და პროგრამების ნიუანსებში“ – (ფოკუს-ჯგუფი, შშმ ბავშვის მშობელი).**

**„ელექტრონული სისტემით მომსახურებამ ჩაანაცვლა ბიუროკრატიული ბარიერები, პირადად მეც, სამსახურეობრივად რამდენჯერმე დამჭირდა და მერიაში ამ სისტემით ვისარგებლე“ (ფოკუს ჯგუფი - კერძო სექტორი).**

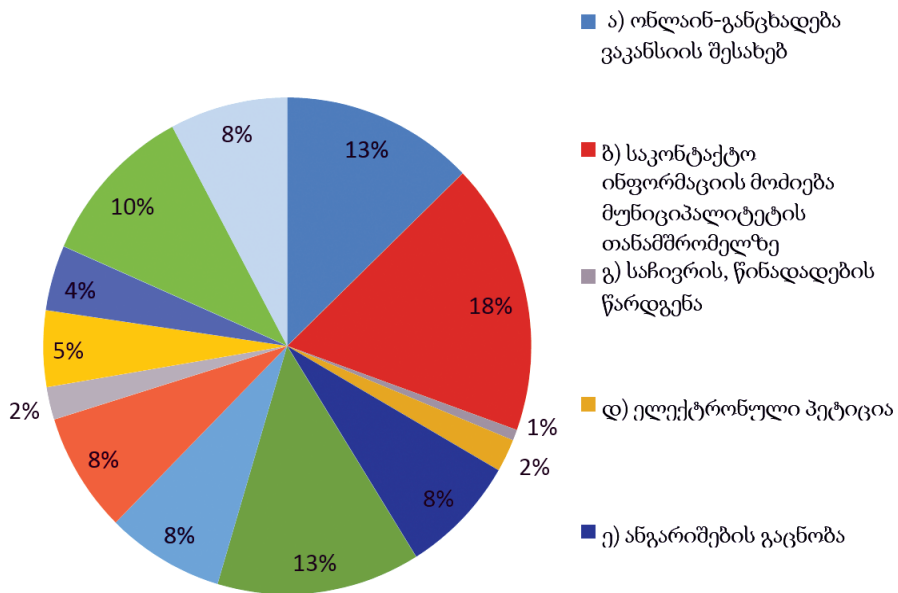
მოქალაქეები აღნიშნავენ, რომ ბევრად მეტია მოქალაქეებთან კომუნიკაცია და ინფორმაციის გაცვლა, ამაში ადგილობრივი სტრუქტურების გარდა აქტიურადაა ჩართული სამოქალაქო სექტორიც. ბევრს ჰქონდა ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ 2020 წელს ცაგერის მუნიციპალიტეტი გამჭვირვალობისა ანგარიშვალდებულების ინდექსით მუნიციპალიტეტთა პირველ ათეულში მოხვდა. გამოიკვეთა მოქალაქეთა კატეგორია, რომელიც დაინტერესებულია საკითხით და ეძებს ინფორმაციებს: „ჩვენი სკოლის სამოქალაქო განათლების პედაგოგი არის სამუშაო ჯგუფის [ცაგერის მუნიციპალიტეტის საჯარო მმართველობის რეფორმის მონიტორინგის სამუშაო ჯგუფი] წევრი და მასთან ბევრჯერ მქონია საუბრები რეფორმის სიკეთეებსა და ხარვეზებზე“ (ფოკუს-ჯგუფი, სკოლის პედაგოგი). თუმცა დისკუსიების დროს ხშირად იყო ხაზგასმული მოქალაქეთა მხრიდან ნაკლები ინტერესი. მათ გარკვეულ ნაწილს არ აქვს ინფორმაცია, რას მოიცავს რეფორმა, რამდენი ცვლილება მოაქვს მას, თუნდაც, საჯარო მოხელეთა კვალიფიკაციის გაზრდის, მომსახურების გაუმჯობესების კუთხით, რომელიც მასაც აძლევს განუსაზღვრელ საშუალებას - ჩაერთოს ადგილობრივ პროცესებში, მიაწოდოს თავისი ინიციატივა, გამოთქვას კრიტიკული შენიშვნა. თვისებრივ კვლევაში ასევე გამოიკვეთა სხვა ხელისშემშლელი ფაქტორი: მოქალაქეების მხრიდან სათანადო უნარების არქონა, რომელიც ასევე აფერხებს მათთვის არსებული სერვისების დაუბრკოლებელ მიღებას და კომუნიკაციას ადგილობრივ სტრუქტურებთან. რესპონდენტებმა იმსჯელეს ამ საკითხების გადაჭრის გზებზე:

**„პრობლემაა ადამიანების ინდიფერენტულობა, რადგან მათ არ იციან, რა მნიშვნელობა აქვს ამ რეფორმას მოქალაქეთა ჩართულობის გაზრდის თვალსაზრისით. საჭიროა ამ ადამიანებთან მეტი მუშაობა“. „საჭიროა, ყველა თემში ვინმემ აიღოს თავზე ამ საკითხზე მოსახლეობის ინფორმირება, სპეციალურად გამოიყოს ადამიანები, რომლებიც მიეხმარებიან მათ, ვისაც სათანადო უნარ-ჩვევები არა აქვს“ (ფოკუს ჯგუფი, შშმ ბავშვების მშობლები).**

**ელექტრონული მომსახურების გამოყენების პრაქტიკა:** რაოდენობრივმა კვლევამ უჩვენა, რომელი ელექტრონული მომსახურების გამოყენება უფრო ხშირად ხდება მუნიციპალიტეტში. დეტალურად იხ. დიაგრამა N2:



რომელი მუნიციპალური ელექტრონული მომსახურება გამოგიყენებიათ?



რაოდენობრივი კვლევის მასალებით გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეები ელექტრონულ მომსახურებაზე უფრო მეტად თვლიან თავს ინფორმირებულად, ვიდრე საჯარო მმართველობის რეფორმაზე - ზოგადად. (ინფორმირებულთა რაოდენობა - 82%. მათ შორის „ინფორმირებული“ - 36%, „მეტნაკლებად ინფორმირებული“ - 46%). „არ არის ინფორმირებული“ - 16%. 2% კი საერთოდ არ არის დაინტერესებული ამ ინფორმაციით. ყველაზე მეტმა რესპონდენტმა გამოიყენა: საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიება მუნიციპალიტეტის თანამშრომელზე - 18%; ონლაინ-განცხადება ვაკანსიის შესახებ - 13%.

კვლევის ექსპერტები, ელექტრონულ სერვისებზე საუბრისას, ერთხმად აღნიშნავენ, რომ ელექტრონული მართვის სისტემაზე გადასვლა ძალიან დროული და აუცილებელია. გლობალურმა პანდემიამ თვალსაჩინო გახადა ელექტრონული კომუნიკაციის აუცილებლობა და მნიშვნელობა. თავიდან მეტი იყო უნდობლობა და ნიჰილიზმი, მაგრამ თანდათან გაქრა სკეპტიციზმი, რადგან აშკარად გამოჩნდა მისი ყველა უპირატესობა:

**„ჩვენს მუნიციპალიტეტში ელექტრონული სერვისები თავიდან არ იყო სრულყოფილი. თუმცა რეფორმის მიმდინარეობის პროცესში თანდათან დაიხვეწა ონლაინ გვერდი და დღეს, შეიძლება ითქვას, რომ მოსახლეობისთვის ელექტრონული მართვის სისტემა მარტივად ხელმისაწვდომია. ამას ხელი შეუწყო ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების გააქტიურებამაც და მათ მიერ ეტაპობრივად ჩატარებულმა სამუშაომ, რომელსაც ისინი ახორციელებენ ამ კუთხით“ (ინტერვიუ, საჯარო მოხელე).**

პოზიტიური მომენტების პარალელურად ყურადღება გამახვილდა სირთულეებზეც:

**„საჯარო მმართველობის რეფორმის ყველაზე დიდი გამოწვევაა მოქალაქეებისთვის მომსახურების მიწოდების გამარტივება, მათთვის ინფორმაციის მიწოდება, გარკვეული მექანიზმების დანერგვა“ (ფოკუს-ჯგუფი, სსო).**

**„ხელმისაწვდომი არის იმ თვალსაზრისით, რომ ღიაა და გამჭვირვალე, მაგრამ ინტერნეტის სიჩქარითა და ხარისხით, ასევე სათანადო უნარ-ჩვევების ნაკლები ცოდნით, ხელმისაწვდომობაში სერიოზული ჩავარდნებია“ (ინტერვიუ, მერიის სამსახურის უფროსი).**

**„რაც არ უნდა მიწოდებული იყოს ინფორმაცია მოსახლეობისთვის, სანამ ეს პრობლემა არ გადაიჭრება, არ იქნება სრულყოფილი ელექტრონული მომსახურების მიღება“ (პედაგოგი, ფოკუს-ჯგუფი).**

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტებმა გამოკვეთეს საკითხები, რომლებზეც უნდა გაკეთდეს აქცენტი რეფორმის პროცესში მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურების გასაუმჯობესებლად. ყველაზე ხშირად დასახელდა: განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების (მაგ. მრავალშვილიანი, მარტოხელა დედების, ძალადობის მსხვერპლი ქალების, ბავშვების, შშმ პირების და სხვა) საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზება (26%); სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირება (ტელევიზიით, საინფორმაციო შეხვედრებით, საინფორმაციო ფლაიერებით, ფეისბუქით, ვებგვერდით) - 21%; მომსახურების მიღების პროცესის გამარტივება - 13%; მომსახურების რაოდენობის და ტერიტორიული დაფარვის გაზრდა (ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად) - 11%; საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის გაზრდა - 10% და საჯარო მოხელეთა ანაზღაურების გაზრდა - 3%.

საკითხი, ვის საჭიროებებზე უნდა იქნეს ყურადღება გამახვილებული ადგილობრივი რესურსების განაწილებისას გამოიკვეთა შშმ პირები, იძულებით გადაადგილებული მოსახლეობა, როგორც ერთ-ერთი ყველაზე მოწყვლადი ჯგუფი. მონაწილეთა აზრით, ხანდაზმულები, მიუხედავად მარტოხელა მოხუცის სტატუსისა, არ უნდა დარჩნენ ყურადღების მიღმა, თუ ამ მომენტში მოკლებული არიან ღირსეული სიბერის პირობებს. განსაკუთრებული ფოკუსი გაკეთდა ახალგაზრდების მიმართ მზრუნველი პოლიტიკის საჭიროებაზე, რათა ისინი საბოლოოდ არ გაუუცხოვდნენ რეგიონს, ექნეთ აქ დამკვიდრების სურვილი და მოტივაცია. ეკონომიკური გაძლიერების საჭიროების მქონე ჯგუფად დასახელდა ქალებიც.

**„მიგრაციის ასეთი მასშტაბების პირობებში აუცილებელია მეტი ყურადღება გამახვილდეს ახალგაზრდების პრობლემებზე, ასევე ქალთა ეკონომიკური გაძლიერების მიმართულებითაც, კარგი იქნება, თუ ადგილობრივი არასამთავრობო სექტორი თვითმმართველობაში ადვოკატირებას გაუწევს ამ საკითხებს“ (ფოკუს-ჯგუფი, ინდმენარმე).**

როგორც ინტერვიუების რესპონდენტები აღნიშნავენ,

**„რჩება სოფლად მცხოვრები ისეთი მოქალაქეები, რომლებმაც საერთოდ არ იციან ასეთი სერვისების არსებობა. უნდა გაგრძელდეს საინფორმაციო და ცნობიერების ამაღლების კამპანია, როგორც ჩვენი, თვითმმართველობის, ასევე არასამთავრობო სექტორის მხრიდან. ეს აუცილებელია, მინიმუმ, ერთი წელი მაინც, რომ ჩვენ რაღაც შედეგზე გავიდეთ“ (მერიის ახალგაზრდული განყოფილების ხელმძღვანელი).**

ამ საკითხის უზრუნველყოფისთვის, სხვა რესპონდენტთა აზრით, აუცილებელია სოფლებში სპეციალური ცენტრების არსებობა (ინტერნეტი, ტექნიკური აღჭურვილობა). მერის წარმომადგენელთა ოფისებში სათანადო ტექნიკური პირობების შექმნა მდგომარეობას შეცვლის.

**„ამჟამად ველოდებით პროექტის განხორციელებას, სადაც მუნიციპალიტეტის მერის წარმომადგენელთა ოფისები თემებში აღიჭურვება კომპიუტერებით, ინტერნეტით და ეს ძალიან დაეხმარება მოსახლეობას ინფორმაციის მიღებაში“ - (ინტერვიუ, საჯარო მოხელე).**

საკითხს ყურადღება დაეთმო ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიებზეც:

**„თუნდაც პატარა ბანერები და საინფორმაციო რგოლი მუნიციპალიტეტის თვით-მმართველობების ელექტრონულ გვერდებზე, გაზრდიდა ცნობადობას ამ მიმართულებით“ (ფოკუს ჯგუფი, დიასახლისი).**

„მე ვარ პენსიონერი, ვცხოვრობ რაიონიდან მოშორებით, და იმის ცოდნა, რომ შემძლია მუნიციპალური მომსახურება მივიღო აქ ჩამოუსვლელად, ძალიან კარგია. ინფორმაციის ნაკლებობაა იმ უკმაყოფილების მიზეზი, რაც ჩვენს საზოგადოებაშია“ (ფოკუს ჯგუფი, პენსიონერი ქალი).

გამოიკვეთა, რომ სხვადასხვა ელექტრონული სერვისიდან, რომელსაც გამოკითხული მოსახლეობა იყენებს ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად, თანაბარი პოპულარობით (29%) სარგებლობს მერიისა და მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდი, ასევე აქტიურად გამოიყენება მოქალაქის პორტალი [www.my.gov.ge](http://www.my.gov.ge) (14%), ხოლო საკრებულოსა და სამხარეო ადმინისტრაციის ვებგვერდებს გამოკითხულთა მხოლოდ 1% სტუმრობს.

### 3.2. მომსახურების ეფექტიანობა

მუნიციპალიტეტის მომსახურების ეფექტიანობის შეფასება დაეყრდნო გამოკითხული რესპონდენტებისა და თვისებრივი კვლევის მონაწილეების მოსაზრებებს მუნიციპალიტეტის მიერ მიწოდებული სერვისების მოცულობაზე, მიზნობრიობაზე, ხარისხზე, მოქალაქეების მიერ მიღებულ სარგებელზე, არსებულ საჭიროებებზე, გამონწვევებზე.

გამოკითხულ რესპონდენტთა უმრავლესობისთვის (53%) თვითმმართველობის უწყებებისთვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა მარტივ პროცედურას წარმოადგენს. მათ 19 %-ს უსარგებლია ელექტრონული ჩანერის პრინციპით, რათა შეხვედროდა სასურველი უწყების წარმომადგენელს. საინტერესოა, რომ მსგავს სერვისზე ინფორმაციას არ ფლობდა გამოკითხულთა 14%, ხოლო 67%-ს არ მიუღია ეს მომსახურება.

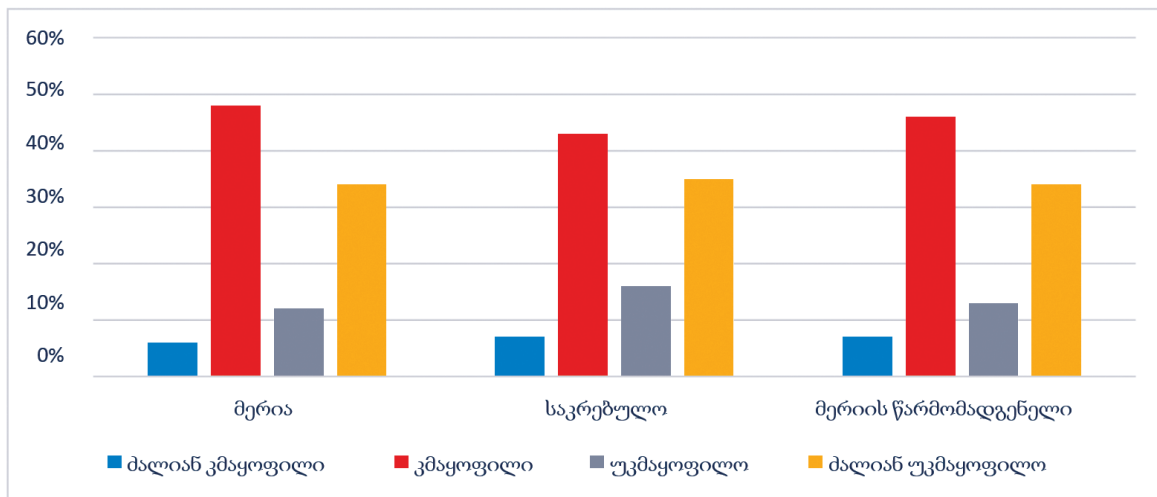
მათგან, ვინც გამოიყენა ელექტრონული ჩანერის პრინციპი, 52% კმაყოფილია ზოგადად მიღებული მონაცემებით.

კვლევის მონაწილეთა ინფორმაციით, ონლაინ გვერდზე გვხვდება ინფორმაცია ბიუჯეტის, შესყიდვების, სხვადასხვა ადმინისტრაციული ხარჯების შესახებ. მუშაობს ცხელი ხაზი, ასევე არსებობენ საჯარო ინფორმაციის გაცემაზე პასუხისმგებელი პირები, რომელთაგანაც დაინტერესებულ პირებს შეუძლიათ მიიღონ კანონით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

**„ყველა ინფორმაცია, რომელიც საჯაროა, არის მუდმივად განახლებადი და ხელმისაწვდომი. ვებგვერდზე ჩაშენდა ფანჯარა „მოითხოვე ინფორმაცია“, საიდანაც განცხადების განთავსება ძალიან მარტივია“ (ინტერვიუ, საჯარო მოხელე).**

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებით, არაერთგვაროვანია რესპოდენტთა შეფასებები თვითმმართველობისგან მიღებულ მომსახურებაზე: 63%-ის თქმით, მათ მიერ წარდგენილი პრობლემა სრულად ან ნაწილობრივ მოგვარდა, 6%-ის მოსაზრებით თვითმმართველობის წარმომადგენლებს პრობლემის მოგვარების მცდელობაც არ ჰქონიათ, 11%-ის პრობლემა არ მოგვარებულა და მათგან 4%-ს ამის შესახებ არ მიუღია წერილობითი, არგუმენტირებული პასუხი.

გამოკითხული რესპონდენტების მიერ დაფიქსირებული პასუხები/შედეგები განსხვავდება იმის მიხედვით, თუ რომელ უწყებას (მერია, საკრებულო, მერიის წარმომადგენელი) მიმართა რესპონდენტმა. განსხვავება ნათლად ჩანს ქვემოთ მოცემულ დიაგრამაზე - N3:



**სერვისები და მოქალაქეთა საჭიროებები:** თვისებრივი კვლევის მონაწილეთა პოზიციით, მოქალაქეთა საჭიროებები და გამოკვეთილი პრობლემები მეტნაკლებად ასახულია პროგრამულ ბიუჯეტში, ინფრასტრუქტურული ობიექტების დაგეგმარებაში. პრიორიტეტების შესწავლა, ძირითადად, არასამთავრობო ორგანიზაციების კვლევებში და თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან მათ ღია შეხვედრებზე ხდება.

რესპონდენტები მიიჩნევენ, რომ თვითმმართველობის მიერ მინოდებული სერვისები მოქალაქეების საჭიროებებზე გათვლილია, თუმცა შეიძლება ეს სერვისები უფრო ეფექტიანი გახდეს. ამ კუთხით მოქალაქეთა სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებათა კვლევის/ანალიზის პრაქტიკა მუნიციპალიტეტში ნაკლებად არის და მნიშვნელოვნად თვლიან კვლევებს და შესაბამის ანალიზს სხვადასხვა სფეროში, რათა თვითმმართველობის მუშაობა უფრო ეფექტური და მოსახლეობის განსაკუთრებით მონყვლად ჯგუფებზე მაქსიმალურად მორგებული გახდეს.

**„იქნებ, ადგილობრივ ბიუჯეტში გამოიკვეთოს 45 წლიდან საპენსიო ასაკამდე „არმისული“ ადამიანების ინტერესები, მათი გაძლიერება, ეს ძალიან მნიშვნელოვანია, რადგან ისინი არიან ჰაერში გამოკიდებულები - არ არიან დასაქმებული, ისეთი ასაკი არა აქვთ, რომ მიიღონ პენსია, ამიტომ „იჩაგრებიან“ (ინტერვიუ, სსო-ს წარმომადგენელი).**

**„მუნიციპალიტეტის სამსახურების მხრიდან მინოდებული მომსახურების ეფექტიანობის ხარისხის შესწავლა ხდება, მაგრამ არა სიღრმისეულად. კარგი იქნება ამ პროცესებში მოსახლეობისა და სამოქალაქო საზოგადოების ჩართვა. უნდა გაძლიერდეს ამ მიმართულებით საკრებულოს როლიც“ (ინტერვიუ, საჯარო მოხელე).**

ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიის მონაწილე ქალბატონები ძალიან მნიშვნელოვნად მიიჩნევენ ქალების საჭიროებების შესწავლას, მათი ეკონომიკური მხარდაჭერის პროგრამებს, მაგალითად - სოციალურ სანარმოებს, რაც მათი ოჯახების ეკონომიკურ გაძლიერებასთან ერთად სოციალურ სარგებელსაც მოიტანს.



სკოლის პედაგოგი მამაკაცები გამოთქვამენ პოზიციას, რომ ახალგაზრდა ოჯახების ხელშეწყობა აუცილებელია. უნდა შემუშავდეს ისეთი პროგრამები, რომელიც ხელს შეუწყობს სასწავლებლად წასული ახალგაზრდების რაიონში დაბრუნებას. გაყლერდა წინადადება, დაინერგოს სტუდენტთა გაცვლითი პროგრამები:

**„სტუდენტების გაცვლითი პროგრამების შემუშავება ხელს შეუწყობს მუნიციპალიტეტის კვალიფიციური კადრებით შევსებას“.**

სერვისების მიწოდების კუთხით პოზიტიურად იქნა შეფასებული საინვესტიციო გარემო:

**„თითქმის მთელს მუნიციპალიტეტში მოგვარებულია ინფრასტრუქტურის მონერსიგება, აქტიურად მიმდინარეობს მუშაობა საერთაშორისო ორგანიზაციებთან და ფონდებთან“ (ფოკუს-ჯგუფი, სკოლის პედაგოგი კაცი).**

განსაკუთრებული მნიშვნელობა მიენიჭა მუნიციპალიტეტის საკურორტო პოტენციალს, რომელსაც მნიშვნელოვანი ეკონომიკური შენატანის გაკეთება შეუძლია მუნიციპალიტეტის ცხოვრებაში, ადგილობრივი მოსახლეობისთვის დამატებითი შემოსავლის მიღებაში.

„ცაგერს აქვს შესანიშნავი, უნიკალური კურორტები, სადაც მისასვლელი გზები არ არის მოწყობილი. აუცილებელია ამ კურორტების კეთილმოწყობა და დამსვენებლების მოზიდვა, რაც გამოიწვევს ეკონომიკურად მოძლიერებას“ (მცირე მენარმე).

თვისებრივი კვლევის მასალებით გამოიკვეთა სხვა პრობლემებიც, რომელთა გადაჭრა მოქალაქეებს პრიორიტეტულად მიაჩნიათ. მათ შორის - მოსახლეობისთვის სოფლის მეურნეობის პროდუქტების რეალიზაციაში დახმარების საკითხი; მცირე მენარმეობის მხარდაჭერის პროგრამები და თვითმმართველობის როლის გაზრდა მოსახლეობის ეკონომიკური გაძლიერების მხარდაჭერის მიმართულებით.

თვითმმართველობის საქმიანობის ეფექტიანობას აზრკოლებს ის, რომ ადგილობრივ დონეზე, რესპონდენტთა აზრით, არის კომპეტენციების გამიჯვნის საჭიროება - ბევრ სფეროში (განათლების, სოფლის მეურნეობის, გარემოს დაცვის, ინფრასტრუქტურის და სხვა საკითხების).

როგორც ჩაღრმავებული ინტერვიუს ექსპერტები, ასევე ფოკუს-ჯგუფების დისკუსიების მონაწილე მოქალაქეები ერთმნიშვნელოვნად უსვამენ ხაზს სხვადასხვა მიმართულებით თვითმმართველობის უფლებამოსილების გაზრდის საკითხს.

ექსპერტების პოზიციით, ჯეროვანი ტემპით არ ხორციელდება დეცენტრალიზაციის სტრატეგიის პრინციპები და ბევრ საკითხში თვითმმართველობის უფლებამოსილება მხოლოდ ფორმალურია. მათი მოსაზრებით, ადგილობრივი თვითმმართველობა მაქსიმალურად უნდა იყოს ჩართული იმ საკითხების განხილვასა და მოგვარებაში, რომლებიც შეეხება ადგილობრივ მოსახლეობას. მაგალითად - ნებართვების და ლიცენზიების გაცემა ბუნებრივი რესურსით სარგებლობაზე, მეტი მონაწილეობა - სოციალურად დაუცველი ოჯახების განსაზღვრაში და სტატუსის მინიჭებაში, უფრო მეტი კომპეტენციები უნდა ჰქონდეს განათლების, სოფლის მეურნეობის, ჯანდაცვის და სხვა სფეროებში.

**„მეტი უფლებამოსილება უნდა ჰქონდეს გარემოსდაცვით საკითხებში, რადგან ჩვენს მოსახლეობას ძალიან აწუხებს ხე-ტყისა და ჭიგოს ჭრის საკითხები, განიცდიან დისკრიმინაციას“ (ფოკუს-ჯგუფი, იურისტი).**



გამოთქმული მტკიცე პოზიციებით თვითმმართველობა აუცილებლად უნდა განკარგავდეს მის ტერიტორიაზე არსებულ უძრავ ქონებას, თვითონ უნდა განსაზღვრავდეს და ანიჭებდეს ფუნქციას ამა თუ იმ შენობასა თუ მიწას. ასევე მნიშვნელოვანია, მოქალაქეებმა იცოდნენ, რომ მათ საჭიროებებს ადგილობრივი ხელისუფლება მოაგვარებს და არა ცენტრალური, ან რომელიმე სამინისტრო:

**„წლებია შენობები დანგრევის პირასაა. მაშინ როდესაც მუნიციპალიტეტი მას მიანიჭებდა ფუნქციას და გამოიყენებდა, რა საჭიროა, ქონების მართვის სააგენტო განკარგავდეს მუნიციპალურ ქონებას, რატომ უნდა ეხვეწებოდეს მას მუნიციპალიტეტი ამა თუ იმ უძრავი ქონების გადმოცემას“ (ფოკუს-ჯგუფი, ადგილობრივი მენარმე).**

ასევე, არის პოზიცია, რომ ზოგიერთი მნიშვნელოვანი საკითხის გადაწყვეტა უნდა იყოს დელეგირებული მუნიციპალიტეტზე შესაბამისი ფინანსური რესურსების გადაცემით. მოსახლეობისთვის ძალიან მნიშვნელოვანია დარწმუნებული იყოს იმაში, რომ ნებისმიერი საკითხი ადგილზე ნყდება.

**„როდესაც მოქალაქე იღებს მონაწილეობას არჩევნებში და შემდეგ იგივე მოქალაქეს ეუბნები, რომ „ეს ჩემი კომპეტენცია არაა“ -ეს უკვე არაა ეფექტური. ცენტრალიზებულად ისეთი საკითხების მოგვარება, როგორცაა შეშა, სამშენებლო მასალები, სოციალური დახმარების საკითხი და უამრავი ყოფილი თემები მოქალაქეებში იწვევს უნდობლობას და აზრს კარგავს სხვა საკითხებზე მათი მხრიდან ჩართულობა“ (ინტერვიუ, საჯარო მოხელე).**

პრინციპულია კვლევის მონაწილეების დამოკიდებულება სოციალური დახმარების დანიშვნის საკითხისადმი. მათთვის მიუღებელია თვითმმართველობის ნების იგნორირება და მინიმალური გავლენა. პოზიციას ამ საკითხზე აჟღერებენ როგორც რიგითი მოქალაქეები, რომლებიც თვითმმართველობას უცხადებენ ნდობას, არამედ ექსპერტები და ინტერვიუს რესპონდენტი საჯარო მოხელეებიც:

**„აქ უფრო ვიცი ძლიერი და სუსტი მხარეები, ვიდრე იქ, სადღაც, ცენტრში. მაგალითად, „სოციალური ქულების“ მინიჭების თემა, რამდენი მაგალითი ვიცი, რომ მართლა გაჭირვებულებს არა აქვთ დახმარება და შედარებით ძლიერს კი აქვს“ (ინტერვიუ, საჯარო მოხელე).**

ითქვა, რომ მნიშვნელოვანია საჯარო მოხელეთათვის თანაბარი პროფესიული განვითარებისა და კვალიფიკაციის ამაღლების შესაძლებლობები. სამუშაოს შეფასების სისტემის საკითხზე საუბრისას უფრო ზოგადი შეფასება ისმოდა, თუმცა გაჟღერდა პოზიცია, რომ პერიოდულად რაღაც კითხვები ჩნდება, რომელზეც აუცილებელია ობიექტური პასუხის გაცემა და ამ კუთხით გამოყენებულია მერიის შიდა აუდიტი.

**„პატარა მუნიციპალიტეტი ვართ და ყველამ კარგად ვიცით, სად რა რისკი არსებობს, ვერ ვიტყვოდი თამამად, რომ იდეალურ ვარიანტში ვართ, პირიქით, კითხვები ნამდვილად არსებობს ზოგ შემთხვევებში, საბიუჯეტო ორგანიზაციებში, რომლებიც სტრუქტურულად მერიას ექვემდებარებიან, ამ თემებზე შიდა აუდიტი მუშაობს“ (მერიის სამსახურის უფროსი).**

### 3.3. ინკლუზიურობა

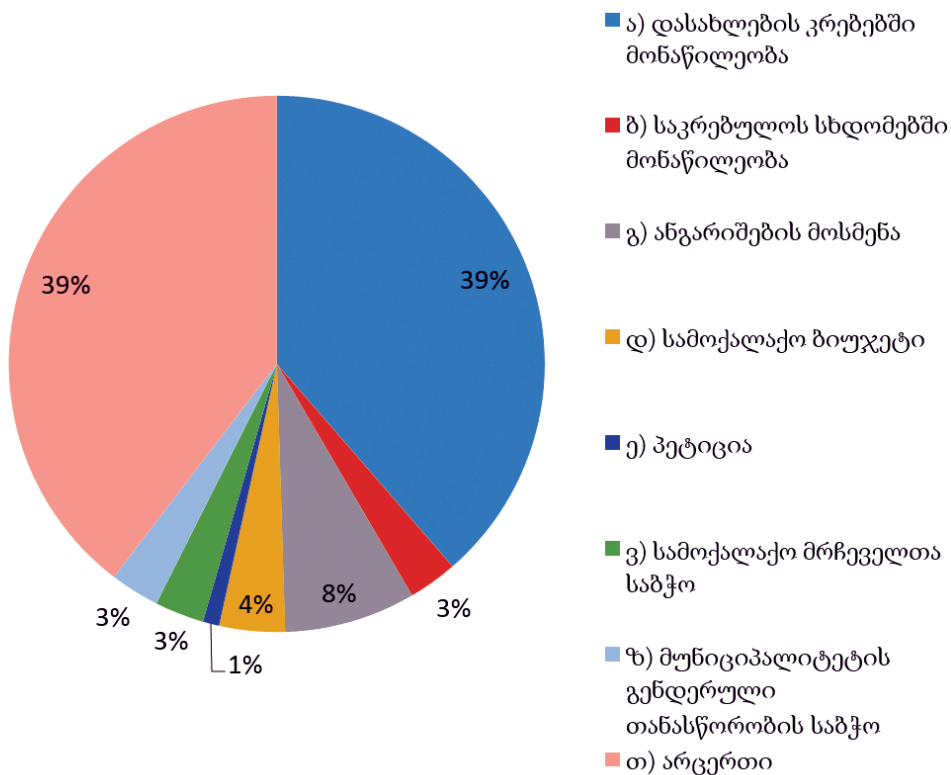
კვლევის ერთერთ თემას წარმოადგენდა მოქალაქეთა მონაწილეობის საკითხი, არსებული პრაქტიკა, გამოწვევები. გამოიკვეთა, რომ კვლევის მონაწილეთა აზრით, მოქალაქეთა ჩართულობა, უპირობოდ მნიშვნელოვანია, თუმცა, რესპონდენტთა 15%-ის მოსაზრებით, ადგილობრივი საჯარო მოხელეები ამას ვერ აცნობიერებენ. 47%-ს მიაჩნია, რომ ეს საჭიროება მხოლოდ ნაწილობრივ არის გაცნობიერებული, ხოლო 21% ნათლად ხედავს საჯარო მოხელეების მხრიდან ამ ფაქტის მნიშვნელობის გააზრებას.

არაერთგვაროვანია გამოკითხულთა მოსაზრება, თუ კონკრეტულად რა საკითხებში ხდება მოქალაქეთა ჩართულობის ნახალისება. ყველაზე ხშირად დასახელდა შემდეგი თემები: ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესი 26%; მოქალაქეთა საჭიროებების იდენტიფიცირება 19%; მუნიციპალური პროგრამების შემუშავება 18%; ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვა 17%.

საინტერესოა, რომ ხშირად (39%) რესპონდენტებს სურვილიც არ ჰქონიათ, რომ მომსახურებასთან დაკავშირებულ ხარვეზებზე მიენოდებინათ ინფორმაცია შესაბამისი უწყებისთვის. ეს შესაძლებლობა ჰქონდა გამოკითხულთა 25%-ს, ხოლო 36%-ს არ ჰქონია ამის საშუალება. ის 25%, რომელსაც ჰქონია მსგავსი გამოცდილება, უკუკავშირისთვის იყენებდა შემდეგ გზებს: პირადი შეხვედრა შესაბამისი უწყების წარმომადგენელთან 65%; მუნიციპალიტეტის ფეისბუქგვერდზე/ვებგვერდზე პოზიციის დაფიქსირება - 23%, წერილი - 12%.

რესპონდენტების გამოცდილება განსხვავდებოდა სამოქალაქო ჩართულობის ფორმების ცნობადობასა და გამოყენების თვალსაზრისითაც: **დიაგრამა N4:**

სამოქალაქო ჩართულობის რომელი ფორმა გამოგიყენებიათ?



თვისებრივ კვლევაში მოქალაქეებს მოჰყავდათ მაგალითი, როცა მათი ცალკეული თუ ჯგუფური ინიციატივა მხარდაჭერილი იყო მუნიციპალიტეტის მიერ. მაგალითად - სოფლის მხარდაჭერის პროგრამის პრიორიტეტები, სანიავლვრე არხების განმენდა და ა.შ.. მათ ხაზი გაუსვეს, რომ შესაბამისი აქტიურობის შემთხვევაში მუნიციპალიტეტისგან ხელისშეშლა არ ჰქონიათ. მიუხედავად ამისა, აღიარებენ, რომ მოსახლეობა, ძირითადად, ინერტულია სამოქალაქო მონაწილეობისადმი. საკითხს იგივე შეფასება მიეცა სიღრმისეული ინტერვიუს რესპონდენტების მხრიდან:

**„კანონი აძლევს საშუალებას მოსახლეობას, ჩაატარონ კრებები, აირჩიონ სოფლის რჩეული, წარადგინონ განცხადებები და მოითხოვონ შესაბამისი რეაგირება ჩვენის მხრიდან, მაგრამ, სამწუხაროდ, ეს არ ხდება“ (საჯარო მოხელე).**

გამოკითხულმა რესპონდენტებმა გამოყვეს სხვადასხვა საჭიროება თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგისა და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად: კონსულტაციის მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდული შეხვედრები მოქალაქეებთან - 41%; მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში მოქალაქეების ჩართვა - 21%; მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის გაძლიერების გზით - 21%; უფრო მეტი დარგობრივი პროფილის/სპეციფიკურ საკითხებზე პასუხისმგებელი საჯარო მოხელის შტატის არსებობა 9%.

სამოქალაქო ბიუჯეტირების მნიშვნელობას აღიარებენ თვისებრივი კვლევის მონაწილეებიც და მიესალმებიან ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების მიერ დაწყებულ დიალოგს საკითხთან დაკავშირებით.

როგორც რაოდენობრივ კვლევაში გამოჩნდა, მოსახლეობა იცნობს სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს, რომლებიც ჩართულნი არიან ადგილობრივ პოლიტიკურ დიალოგში. გამოკითხულთა 40%-მა იცის ასეთი ერთი ორგანიზაცია მაინც, 49%-მა ერთზე მეტი, ხოლო სამზე მეტი 11%-ისთვის არის ცნობილი. მათ საქმიანობას კი 58% აფასებს, როგორც ეფექტურს.

სხვადასხვაგვარია, რესპონდენტთა შეფასებით, სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებაში. ძირითადად, ეს მოსაზრებები შემდეგნაირად გადაწინილდა:

მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან - 54%; ინფორმირება/განათლება - 42%; მოქალაქეთა უფლებების დაცვა - 34.7%; მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება - 31%; მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის/ადგილობრივი ჩართულობის ხელშეწყობა - 30%; ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადანყვეტის ადვოკატირება - 27%; რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი/მონიტორინგი - 22%.

რესპონდენტებმა ასევე აღნიშნეს ის ძირითადი მიმართულებები, რომლებზეც საჭიროდ მიაჩნიათ ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან მეტი ადამიანური და ფინანსური რესურსების მიმართვა. ეს მიმართულებებია: ჯანდაცვა - 56%, სოციალური დახმარება - 52%, ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე - 43%, ინფრასტრუქტურა - 37%, შშმ პირების ადაპტირებული გარემო - 29%, მიუსაფარი ცხოველების მართვა - 27%, კულტურა-განათლება - 27%, სასამელი წყალი -

23%, პარკები და გამწვანება - 15%, მზრუნველობამოკლებული მოხუცების მხარდაჭერის სერვისები 13%, სურსათის უვნებლობა 12%, სანიაღვრე ქსელი 11%, საზოგადოებრივი ტრანსპორტი - 10%, სპორტული ღონისძიებები - 10%, ძალადობის მსხვერპლ ქალთა საჭიროებაზე მორგებული მხარდაჭერის სერვისების შექმნა - 8%, წყალარინება (კანალიზაცია) - 7%, სარწყავი წყალი/ირიგაცია - 6%.

თვისებრივ კვლევაშიც გამოიკვეთა იგივე საჭიროებები, მაგალითად - შშმ პირებისთვის ადაპტირებული გარემოს და მიზნობრივი პროგრამების კუთხით არსებული ხარვეზები; ასევე ყურადღების მიღმა დარჩენილი ზოგიერთი მონყვლადი ჯგუფების ინტერესები, მაგალითად - უმწეო ხანდაზმულები. ითქვა, რომ ჯერ კიდევ არაა გათვალისწინებული გენდერული ბალანსით შედგენილი პროგრამები და არის ძალადობის მსხვერპლების დახმარების უფრო მიზნობრივი პროგრამების საჭიროება, რომლის ადვოკატირებაშიც ხედავენ არასამთავრობო სექტორის როლს და განსაკუთრებით გამოყოფენ ინფორმირების, განათლების, მონიტორინგის მიმართულებებს.

ადგილობრივი საჯარო მოხელეები გამოხატავენ პოზიციას, რომ ადგილობრივ მმართველობაში უნდა დაინერგოს ისეთი მექანიზმები, რასაც მოყვება მოქალაქეთა ჩართულობის გააქტიურება.

**„ისინი თავად უნდა იღებდნენ გადაწყვეტილებას და ჩვენ, ადგილობრივი ხელი-სუფლება უნდა ამოვუდგეთ მხარში მათი იდეების განხორციელებას“ (ინტერვიუ, საჯარო მოხელე).**

სამოქალაქო ორგანიზაციების როლის საკითხზე საუბრისას გამოიკვეთა პოზიციები, რომ სამოქალაქო სექტორის ფუნქცია ადგილობრივი თვითმმართველობის განხორციელების პროცესში ძალიან მნიშვნელოვანია:

**„მეორე წელია ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციები ახორციელებენ მონიტორინგს საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების კუთხით. ეს ძალიან დროული და კარგი საქმეა, რადგან მათ მიერ მოცემული რეკომენდაციების საფუძველზე საჯაროობისა და ანგარიშვალდებულების კუთხით გამოსწორება და მდგომარეობა“ (ინტერვიუ, საჯარო მოხელე).**

კვლევის სხვა მონაწილეებიც მიესალმებიან არასამთავრობო სექტორის გააქტიურებას და ახალი ორგანიზაციების ჩამოყალიბებას. თვითმმართველობის წარმომადგენლების მიერ ითქვა, რომ ცაგერში 4 არასამთავრობო ორგანიზაციაა და მათ მიმართ მოლოდინი მაღალია:

**„საჭიროა, ჩვენ მეტად ვენდოთ ასეთ ორგანიზაციებს, მათ აქტიურობაზე ძალიან ბევრი რამეა დამოკიდებული. ყველა ორგანიზაციას ვიცნობთ და მათი წარმომადგენლები ჩართულები არიან კომისიებში“ (საჯარო მოხელე).**

ერთეული ნიჰილისტური განწყობების მიუხედავად, მსგავსი პოზიცია აქვთ საზოგადოების რიგით წარმომადგენლებსაც:

**„ყველა კვლევა იმას აჩვენებს, რომ სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობა იწვევს მოსახლეობის გაძლიერებას და მმართველობის მიმართ ნდობის გაზრდას. საკმაოდ ბევრი რამ გავიგეთ, მათი მეშვეობით, საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ“ (ფოკუს-ჯგუფი, სკოლის პედაგოგი).**



მოქალაქეთა ჩართულობის ფორმებში უფრო ხშირად დასახელდა სოფლის კრებებში მონაწილეობა. დამოკიდებულება ისეთი მექანიზმების ქმედითობის საკითხისადმი, როგორცაა მრჩეველთა საბჭო, გენდერული საბჭო - არაერთგვაროვანია. მხოლოდ რამდენიმე მოქალაქემ მიუთითა, რომ თანამშრომლობს გენდერულ საბჭოსთან. გულისტკივილი გამოითქვა იმის გამო, რომ არ არის დანერგილი სამოქალაქო ბიუჯეტი. არ არის აქტიურობა პეტიციის წარდგენის საკითხში და მოქალაქეები ეფექტურად ვერ იყენებენ სამოქალაქო გავლენის ამ მნიშვნელოვან მექანიზმს.

ვერ მოხდა პოზიციათა ჩამოყალიბება იმასთან დაკავშირებით, როგორი უნდა იყოს კერძო სექტორის როლი მუნიციპალიტეტის ცხოვრებაში. საინტერესო მოსაზრება ჰქონდა თავად სექტორის წარმომადგენელს, რომელსაც მიაჩნია, რომ „კერძო სექტორის პოტენციალის გამოყენება, მასთან თანამშრომლობის მექანიზმების დანერგვა, ინოვაციურ პროექტებში მათი ჩართულობა - ეს იდეალური მუნიციპალური მომსახურება იქნებოდა“, თუმცა თავადვე აღიარებს, რომ ეს საკითხი არ სარგებლობს პოპულარობით.

#### 4. დასკვნა და რეკომენდაციები:

**კვლევის მასალებით გაკეთდა შემდეგი მიგნებები** - საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების და პროცესში ადგილობრივი მომსახურების გამჭვირვალობის, ეფექტიანობის, ინკლუზიურობის საკითხებზე:

საჯარო მმართველობის რეფორმა ცაგერის მუნიციპალიტეტში საშუალო დინამიკით, მაგრამ შეუფერხებლად ხორციელდება. ადგილობრივი ხელისუფლების და მოქალაქეების აქტიური ნაწილის მიერ სათანადოდ არის გაცნობიერებული მისი მნიშვნელობა.

**გამჭვირვალობა:** რეფორმის მთავარი ნიშნული, მომსახურების გაუმჯობესება, გარკვეული მიმართულებით, კერძოდ - ელექტრონული მომსახურების სახით - უკვე დანერგილია. ეს ეხება როგორც მოქალაქეებთან კომუნიკაციის, ღიაობის, ანგარიშვალდებულების საკითხს, ასევე სხვა კონკრეტული მომსახურების განწევას. საჯარო ინფორმაცია, ვაკანსიები, ბიუჯეტი, მისი ცვლილებები, განკარგულებები, სხვადასხვა სოციალური პროგრამები, საჯარო მოხელეთა დეკლარაციები და სხვა საჯარო ინფორმაცია შესაბამის დროში აისახება ცაგერის მუნიციპალიტეტის ვებგვერდზე, ვაკანსიების სპეციალურ საიტებზე და ფეისბუქგვერდზე - „ცაგერის მუნიციპალიტეტი“.

როგორც ოფიციალური სტრუქტურების წარმომადგენლები, ისევე მოქალაქეები კმაყოფილებით აღნიშნავენ, რომ ცაგერის მუნიციპალიტეტი საქართველოს ყველაზე გამჭვირვალე და ანგარიშვალდებული მუნიციპალიტეტების ათეულშია.

**მომსახურების ეფექტიანობა:** მიუხედავად შეთავაზებული მომსახურების ეფექტურობისა, ის ვერ არის სათანადოდ ეფექტიანი და ხელმისაწვდომი მოქალაქეებისთვის - ინტერნეტის მიწოდების კუთხით არსებული პრობლემების გამო - და ეს სერიოზულ გამოწვევას წარმოადგენს.



მოქალაქეთა მხრიდან დაფიქსირდა სერვისების მიღების ხელშემწყობი ღონისძიებების საჭიროება და თემებში სპეციალურად აღჭურვილი ცენტრების დანერგვის აუცილებლობა. საბიუჯეტო პროგრამები, მიღებული მასალების ანალიზით, არ ეფუძნება სერიოზულ კვლევებს და ეფექტიანობის, გავლენის სისტემატიზირებულ შეფასებას. საჭიროებათა კვლევების პრაქტიკა არსებობს, მაგრამ არ არის სათანადოდ დანერგილი. გამოითქვა სურვილი, მუნიციპალიტეტის საკრებულო უფრო აქტიურად იყოს მონიტორინგის პროცესში ჩართული.

გამოიკვეთა გამონვევა შშმ პირებისთვის საჭირო პროგრამების დანერგვის, ასევე ახალგაზრდების მუნიციპალიტეტში დამკვიდრების წამახალისებელი ზომების ნაკლებობის კუთხით. ყველა აღიარებს მუნიციპალიტეტიდან ახალგაზრდების გადინების შემაშფოთებელ ტენდენციას.

გამოიკვეთა მუნიციპალიტეტის ტურისტული პოტენციალი და მისი გამოყენების კუთხით არსებული საჭიროებები. გამონვევები, რის გამოც უდიდესი პოტენციალის მქონე კურორტები და ტურისტული ზონები მიმზიდველი არ არის დამსვენებლებისთვის (პირველ რიგში - შიდა გზები).

კვლევის მიგნებებით, მოქალაქეებისთვის სასურველია თვითმმართველობის განხორციელების პროცესში გამიჯნული იყოს მუნიციპალიტეტებისა და დარგობრივი სამინისტროების კომპეტენციები. მაგალითად ბუნებრივი რესურსების, როგორცაა წყალი, სამშენებლო მასალები, ტყე და ასე შემდეგ, მართვის საკითხი.

განსაკუთრებული დამოკიდებულებაა ადგილობრივი ხელისუფლების როლის მიმართ სოციალურად დაუცველის სტატუსის განსაზღვრის პროცესში.

**მოქალაქეთა მონაწილეობა:** ყალიბდება პოზიტიური განწყობა სამოქალაქო ბიუჯეტირების საკითხის მიმართ და ის აღქმულია, როგორც მოქალაქეთა მონაწილეობის და დემოკრატიული მართვის ფორმა. ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციები ჩამოყალიბდნენ, როგორც მნიშვნელოვანი სამოქალაქო აქტორები და არის მოლოდინი, რომ მათ მეტი გავლენა ექნებათ ადგილობრივ პროცესებზე.

## **ბაკათიებული მიზნების საფუძველზე ბაკათიდა რეკომენდაციები:**

### **ადგილობრივ ხელისუფლებას:**

აუცილებელია ცნობიერების ამაღლება საჯარო მმართველობის რეფორმის საკითხზე, მოქალაქეთათვის მის მიერ მოტანილი დივიდენდების გაცნობა, იმ საკითხების გამოკვეთა, რომელიც ადგილობრივი სამოქალაქო ჯგუფების და ხელისუფლების ერთიანობით უნდა განხორციელდეს. მაგალითად - სამოქალაქო ბიუჯეტირების საკითხი, ადგილობრივი საჭიროებების გამოვლენა და სოციალური, ეკონომიკური და სხვა პრიორიტეტების განსაზღვრა, მონიტორინგი.

მუნიციპალიტეტში სამოქალაქო ბიუჯეტირების, როგორც მოქალაქეთა მონაწილეობის ყველაზე ეფექტური ფორმის დანერგვისთვის მნიშვნელოვანია სხვა მუნიციპალიტეტებ-

ში არსებული პრაქტიკის შესწავლა, ფართო საზოგადოებრივი დიალოგის დაწყება და სათანადო ცნობიერების ხელშეწყობა, რათა მომზადდეს საფუძველი მომავალი წლების ბიუჯეტში დანერგვისთვის. ამ მიმართულებით მჭიდრო თანამშრომლობა ადგილობრივ არასამთავრობო სექტორთან.

- მოქალაქეებისთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია თანაბრად მიუწვდებოდეთ ხელი ელექტრონულ მომსახურებაზე, ამისთვის ცენტრიდან მოშორებულ თემებში დროულად უნდა მოხდეს სათანადოდ აღჭურვილი „ცენტრების“ გამართვა, რათა მოქალაქეებს მიეცეთ შესაძლებლობა, შეუფერხებლად ისარგებლონ მუნიციპალური მომსახურებით. ეს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი ხდება პანდემიის ვითარებაში, როცა მოქალაქეებს პერიოდულად ეზღუდებათ გადაადგილება.
- მუნიციპალიტეტის წინსვლაში განსაკუთრებულ ადგილს იკავებს ტურისტული პოტენციალის სწორი გამოყენება. მნიშვნელოვანია საკურორტო ადგილების ინფრასტრუქტურის დროული მოწესრიგება, ინვესტიციების მოზიდვა, რათა მუნიციპალიტეტის მოსახლეობამ მიიღოს ეკონომიკური სარგებელი ტურისტულ მომსახურებაზე გათვლილი სხვადასხვა საქმიანობით.
- მუნიციპალიტეტის სპეციფიკა განსაზღვრავს ეფექტური ახალგაზრდული პოლიტიკის აუცილებლობას. საჭიროა განსაკუთრებული ორიენტაცია ახალგაზრდა ოჯახების მხარდაჭერაზე, მათთვის ეკონომიკური გაძლიერების პროგრამების დანერგვაზე და სხვა ხელშეწყობ ღონისძიებებზე, რათა ადგილობრივი ყოფა გახდეს მიმზიდველი და შემცირდეს ახალგაზრდა ასაკის მოსახლეობის გადინება.
- საჭიროა განხორციელდეს უფრო სენსიტიური პოლიტიკა შშმ თემის მხარდასაჭერად. პირველ რიგში ეს ეხება სათანადო ინფრასტრუქტურას, მათი სოციალური, ჯანმრთელობის დაცვის ღონისძიებებს.

### **ადგილობრივ არასამთავრობო ორგანიზაციებს:**

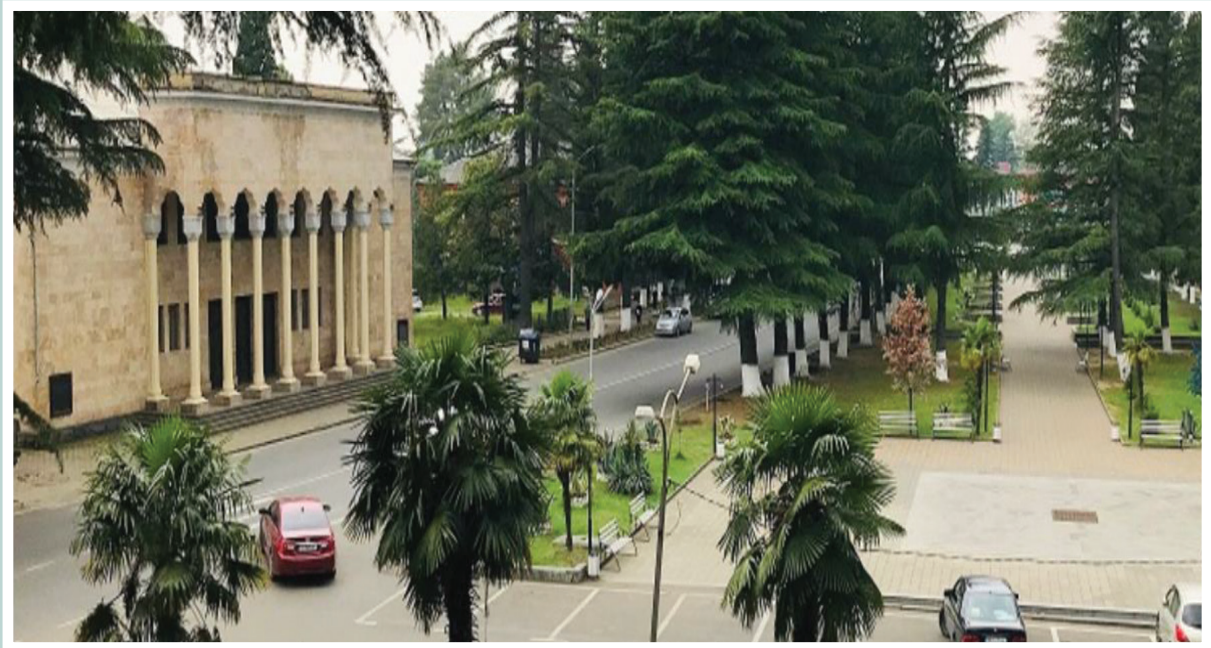
- მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტთან მჭიდრო თანამშრომლობა მოქალაქეთა პრობლემების იდენტიფიცირების, საჭიროებების გამოვლენის საკითხებში. ადგილობრივი სამსახურების მხრიდან მიწოდებული მომსახურების ეფექტიანობის ხარისხის მონიტორინგის კუთხით.
- თვითმმართველობასთან და აქტიურ სამოქალაქო ჯგუფებთან მჭიდრო დიალოგი სამოქალაქო ბიუჯეტირების პოპულარიზაციისთვის.
- საჭიროა კერძო სექტორის კორპორაციული პასუხისმგებლობის თაობაზე ცნობიერების ამაღლება მთლიანად საზოგადოებაში. მნიშვნელოვანია ამ პროცესებში მოსახლეობისა და სამოქალაქო საზოგადოების ჩართვა. უნდა გაძლიერდეს ამ მიმართულებით საკრებულოს როლიც.

### ცენტრალურ ხელისუფლებას:

- მნიშვნელოვანია ადგილობრივ დონეზე შეუფერხებლად მოხდეს დეცენტრალიზაციის სტრატეგიის ყველა სარგებლის ასახვა; გადაიხედოს ადგილობრივი ხელისუფლების ფუნქცია სახელწიფო პროგრამების ბენეფიციარების განსაზღვრის საკითხში და გაეზარდოს უფლებამოსილებები, რათა მოხდეს სოციალური სამართლიანობის პრინციპის უკეთესი დაცვა.
- სასურველია დაჩქარდეს სამოქალაქო ბიუჯეტირების დანერგვა მუნიციპალიტეტებში, სადაც მისი განხორციელება არ დაწყებულა არასავალდებულო ხასიათის გამო. მოხდეს შესაბამისი მეთოდოლოგიური და საკონსულტაციო უზრუნველყოფა; გამოცდილების გაზიარების, სპეციალისტების გაცვლის, სამოქალაქო დიალოგის ფართომასშტაბიანი კამპანიების ხელშეწყობა.

გურიის რეგიონი

ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტში  
საჯარო მმართველობის რეფორმის  
მათარების პროცესში  
მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების  
ანგარიში



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



[www.spectri.org.ge](http://www.spectri.org.ge)

## შესავალი

საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებით განხორციელება ფუნდამენტურ როლს თამაშობს საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე და წარმატებული განვითარების და მოსახლეობის კეთილდღეობის ამაღლების უმთავრეს წინაპირობას წარმოადგენს. რეფორმის მიმდინარეობისას მოქალაქეთა მონაწილეობა გადაწყვეტილების 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 გადაწყვეტილებების ლეგიტიმურობას.

COVID-19-ის 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 ხელშეწყობის 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, ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტში, „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 წარმომადგენლების მონაწილეობით გამართულ ფოკუს-ჯგუფებს. კვლევით განხორციელდა ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეებისთვის განეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის ხარისხის შეფასება და მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა უკეთესი მომსახურების მისაღებად.

## 1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

2021 წლის მაის-ივნისში პროექტის „გურიის, იმერეთისა და რაჭა-ლეჩხუმის სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საერთო ფორუმი სახელმწიფო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის მონიტორინგისთვის“ ფარგლებში, ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტში, საქართველოს სასოფლო დარბაზისა და ლანჩხუთის საინფორმაციო ცენტრის მიერ ჩატარდა მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევა.

აღნიშნული კვლევა მიზნად ისახავს მოქალაქეთა საჭიროებების განსაზღვრას, ადგილობრივი თვითმმართველობის მიერ მოქალაქეებისთვის განეული მომსახურების შეფასებას



ეფექტიანობის, გამჭვირვალობისა და ინკლუზიურობის კუთხით და მიღებული მონაცემების საფუძველზე კონკრეტული რეკომენდაციების შემუშავებას.

**კვლევის მეთოდოლოგია:** საჭიროებათა კვლევაში გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდების კომბინაცია. რაოდენობრივი მონაცემების შესაგროვებლად წინასწარ შემუშავდა ანკეტა/კითხვარი. თვისებრივი მასალები შეგროვდა ფოკუს-ჯგუფებისა და ჩაღრმავებული ინტერვიუს ფორმატით.

შერჩევის ერთეულში მოხვდა ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტის ქალაქის ზონა და 53 სოფელი.

რაოდენობრივი მონაცემების შესაგროვებლად ანკეტირებით გამოიკითხა 160 რესპონდენტი. სეგრეგაციით მიღებული მონაცემებით გამოკითხულთა 58,75% ქალია, 41,25% მამაკაცი.

თვისებრივი მონაცემების შეგროვებისას, ფოკუს-ჯგუფების ფორმატში მონაწილეობდა 19 ადამიანი, ხოლო პირისპირ ინტერვიუს ტექნიკით გამოიკითხა 4 სხვადასხვა მიმართულების ექსპერტი.

მონაცემთა საბოლოო ანალიზის პროცესში გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი და თვისებრივი მასალების კონსოლიდაცია. სულ გამოკითხვაში, როგორც რაოდენობრივ, ასევე თვისებრივ სეგმენტში, ჩართული იყო 183 რესპონდენტი.

## 2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები

**სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების** მიხედვით კვლევის სამიზნე ჯგუფს წარმოადგენენ 18-დან 65 წ. ზევით მოქალაქეები. რაოდენობრივი მონაცემების გათვალისწინებით, ასაკობრივი ზღვარი შემდეგნაირად შეივსო: 18-34 წლამდე კატეგორიაში მოხვდა გამოკითხულთა 23,75%; ნახევარზე მეტი, ანუ 54,38% აღმოჩნდა 34-დან 65 წლამდე კატეგორიაში, ხოლო 65 წელს ზევით კატეგორიამ შეადგინა 21,88%.

რესპონდენტებს შორის არიან სოციალურად დაუცველი პირები, მრავალშვილიანი და მარტოხელა მშობლები, შშმ ბავშვების მშობლები, პედაგოგები, მენარმეები, თემის ლიდერები, პენსიონერები, ახალგაზრდები, ადგილობრივი ექსპერტები თვითმმართველობის საკითხებში და სხვ. რაც ზრდის შესაძლებლობას, რომ აღნიშნული სამიზნე ჯგუფების საჭიროება და შეფასებები მოხვდეს კვლევის ანალიზში.

გამოკითხულთა უმრავლესობას, ანუ 75%-ს, განსაკუთრებული სოციალური სტატუსი არა აქვს, 13,13% სოციალურად დაუცველია, 7,5% მრავალშვილიანია და 4,38% - იძულებით გადაადგილებული პირი.

რაც შეეხება რესპონდენტთა **ოჯახურ მდგომარეობას**, 56,25% დაქორწინებულია, 25% - დაუქორწინებელი, 10,63% - ქვრივი და 8,13% - განქორწინებული.

**განათლების მიხედვით**, გამოკითხულთა 35,63% უმაღლესი განათლებითაა, 37,5% პროფესიული/ კოლეჯის განათლებით, ხოლო 21,25%-ს საშუალო განათლება აქვს. კვლევაში მონაწილე არასრული საშუალო განათლების მქონე რესპონდენტთა რიცხვმა 5,63% შეადგინა.

რესპონდენტთა დასაქმების სტატუსის მიხედვით, გამოკითხვაში ჩართული პირების საერთო რაოდენობის 31,88% თვითდასაქმებულია, 21,13% - პენსიონერი, საჯარო მოხელეთა რაოდენობამ 14,38% შეადგინა. უმუშევართა რიცხვი 13,75%-ია, ხოლო 10% საბიუჯეტო ორგანიზაციაში მუშაობს. სხვა სამსახური აქვს 3,28%-ს და 2,25% სტუდენტი, ან მოსწავლეა.

აღსანიშნავია, რომ გამოკითხულთა 37,5%-ისთვის ოჯახის ყოველთვიური შემოსავალი 101-500 ლარის ფარგლებშია, რაც არსებულ საბაზრო პირობებში ერთმნიშვნელოვნად დაბალი შემოსავალია. 22,5%-ისთვის აღნიშნული შემოსავალი 501-900 ლარის ფარგლებში მერყეობს; 13,13%-ს 901 ლარზე მეტი აქვს; 3,75% აცხადებს, რომ 100 ლარზე ნაკლებს გამოიმუშავენ, ხოლო 23,13%-მა ინფორმაციის გაცემისგან თავი შეიკავა.

### 3. კვლევის ძირითადი შინაარსი

#### ბამფვირვალობა

თვითმმართველობის საქმიანობის გამჭვირვალობის შეფასებისთვის საინტერესოა მოსახლეობის ინფორმირებულობის ხარისხი საჯარო მმართველობის რეფორმაზე. გამოკითხვით მიღებული რაოდენობრივი მონაცემებით ირკვევა, რომ რესპონდენტთა უდიდეს ნაწილს - 58,75%-ს საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ინფორმაცია არა აქვს. არაინფორმირებულთა კატეგორიაში 57,45% ქალია და 42,55% - მამაკაცი. 28,13%-მა დაადასტურა, რომ ნაწილობრივ ფლობს ინფორმაციას, მხოლოდ 13,13% თვლის, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმაზე სრულად ინფორმირებულია. მონაცემთა გაფილტვრით მიღებული მონაცემები ნათელს ხდის, რომ რეფორმაზე არაინფორმირებული მოქალაქეების 24,5% საშუალო განათლებითაა, 21,3% - უმაღლესი განათლებით.

საყურადღებოა, რომ პენსიონერთა დიდი ნაწილი (33%) არ არის ინფორმირებული რეფორმაზე, რის შესაძლო მიზეზად ინტერნეტის გამოყენებისთვის საჭირო უნარების არქონა სახელდება. კიდევ უფრო საყურადღებოა, რომ არაინფორმირებულთა კატეგორიაში ახალგაზრდების მნიშვნელოვანი ნაწილიც (29,2%) მოხვდა. ამ მოსაზრებას თვისებრივი მონაცემებიც ადასტურებს.

**„რატომღაც, ეს საკითხი არ არის ახალგაზრდების ინტერესის სფერო, მე, მაგალითად, საერთოდ არაფერი ვიცი ამის შესახებ. ალბათ, უნდა დავაინტერესოთ ახალგაზრდები“ - სოფელში მცხოვრები ახალგაზრდა ქალი (ფოკუს ჯგუფი).**

გამოკითხულები არაინფორმირებულობაზე პასუხისმგებელ სუბიექტად თვითმმართველობას მიიჩნევენ და აღნიშნული ხარვეზის გასასწორებლად სწორად შემუშავებულ სტრატეგიის საჭიროებაზე მიახიზნებენ.

**„თუ ხედავ, რომ არ აინტერესებს, უნდა დააინტერესო. ადგილობრივი თვითმმართველობა - ხალხია! შენ მისი წარმომადგენელი ხარ. თუ რამე ხალხისთვის გააკეთე, უნდა მიიტანო შენს მოქალაქეებამდე და დააინტერესო“ - თვითდასაქმებული ქალი (ფოკუს ჯგუფი).**

საჯარო მმართველობის რეფორმაზე ინფორმაციის მიღების წყაროზე საუბრისას რესპოდენტთა 55,3% აცხადებს, რომ ინფორმაციას ახლობლისგან, სოციალური ქსელით,

გაზეთით იღებს. 18,1% აღნიშნავს, რომ ინფორმაცია მიიღო ტელევიზიით; 9,4% მია-  
ნიშნებს, რომ არასამთავრობო ორგანიზაციებისგან, ან ხელისუფლებასთან შეხვედრაზე  
გაიგო აღნიშნული ინფორმაცია. 6,3%-ისთვის ინფორმაციის წყარო მუნიციპალიტეტის  
ვებგვერდია. მიღებული მონაცემებიდან საყურადღებოა ის ფაქტი, რომ სუსტია არასამ-  
თავრობო ორგანიზაციების როლი ინფორმირების საკითხში. ასევე სასიგნალო ინფორმა-  
ციაა, რომ გასააქტიურებელია მუნიციპალიტეტის ვებგვერდის მუშაობა.

**რამდენად შეცვლის არსებულ მოცემულობას და გააუმჯობესებს თუ არა საჯარო მმარ-  
თველობის რეფორმა მომსახურების ხარისხს, ამ საკითხზე 60,6%-ს ჯერ კიდევ არა აქვს  
ჩამოყალიბებული პასუხი. 30,6% უფრო დამაჯერებელ პოზიციას ინარჩუნებს და ცალსა-  
ხად ადასტურებს, რომ რეფორმით შესაძლებელია მომსახურების გაუმჯობესება. ნიჭი-  
ლისტური დამოკიდებულება შეიმჩნევა 6,3%-ის მხრიდან. 2,5% - ცალსახად ინარჩუნებს  
რადიკალურ პოზიციას და მიიჩნევს, რომ ვერანაირი საჯარო რეფორმა ვერ შეცვლის  
მომსახურების ხარისხს.**

თვისებრივი მასალები უფრო ნათელს ხდის მოქალაქეთა პოზიციებს:

**„პირველ რიგში, უნდა ჩამოყალიბდეს კვალიფიციური გუნდი, რომელიც პროფე-  
სიულ დონეზე მოემსახურება მოქალაქეებს. აღნიშნული რეფორმა თუ სწორად  
და კარგად გატარდა, რა თქმა უნდა, გააუმჯობესებს მოქალაქეებისთვის მომსა-  
ხურების მიწოდებას“ - მრავალშვილიანი დედა (ფოკუს-ჯგუფი).**

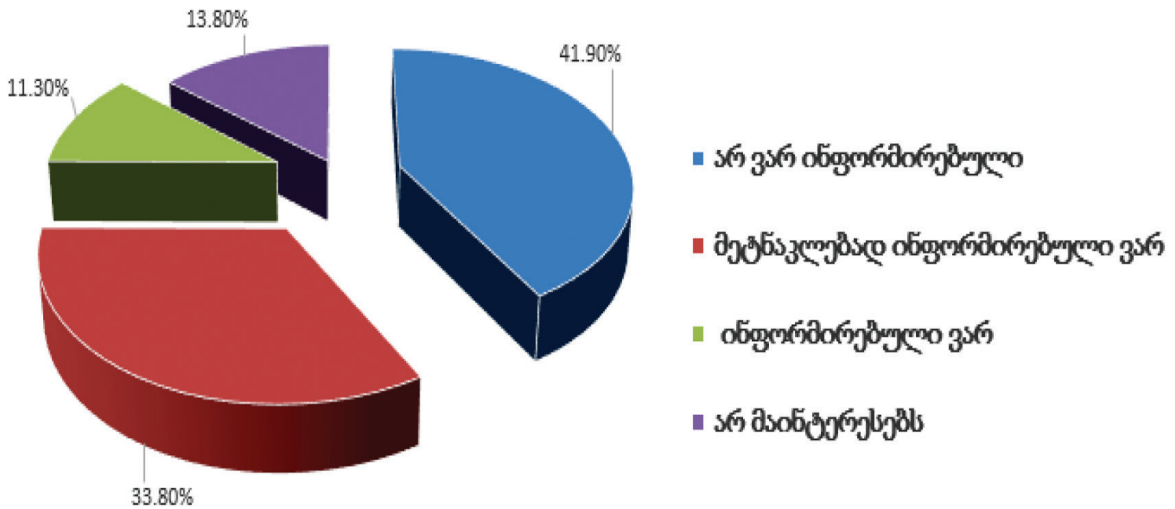
**“საჯარო მმართველობის რეფორმა მიზნად ისახავს საჯარო მოხელის პროფესი-  
ულ ზრდას, იმავდროულად, მან უნდა მიაწოდოს მოქალაქეებს სწორი ინფორ-  
მაცია. მოსახლეობის ინფორმირება თან უნდა ახლდეს ამ პროცესს. მაგრამ,  
ჩემი აზრით, დღესდღეობით ნელ-ნელა მიმდინარეობს ეს რეფორმა და არ არის  
საჭირო შედეგი“ - ეთნიკური უმცირესობის წარმომადგენელი (ფოკუს-ჯგუფი).**

ისინი, ვისაც სჯერა რეფორმით მიღებული პოზიტიური შედეგების, ცალსახად მია-  
ნიშნებენ, რომ მუნიციპალიტეტმა სერვისებზე სრულ და დროულ ინფორმირებაზე  
უნდა გააკეთოს აქცენტი (21,3%). მონყვლადი ჯგუფების მომსახურების ზრდა და  
საჯარო მოხელეთა ცოდნის და უნარების ამაღლება მნიშვნელოვნად მიაჩნია 14,4%-  
ს. საყურადღებოა, რომ მიღებული პასუხებით, 33,1%-მა საერთოდ არ იცის, რაზე  
უნდა გაკეთდეს აქცენტი, რაც, შესაძლოა, უკავშირდებოდეს მათ არაინფორმირებუ-  
ლობას, ან ნიჭილისტურ განწყობას მსგავსი საკითხებისადმი. მიღებული მაჩვენებე-  
ლი ცხადყოფს ამ კატეგორიასთან ინფორმირების კუთხით მუშაობის გაძლიერების  
აუცილებლობას.

**მოსახლეობის ინფორმირებულობა მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების თა-  
ობაზე:** რაოდენობრივი კვლევით მიღებული შედეგებით პირდაპირ იკითხება, რომ ელექ-  
ტრონული მომსახურების შესახებ ინფორმაცია ჯერ კიდევ ვერ მისწვდა მოქალაქეთა  
მნიშვნელოვან ნაწილს, რაც განპირობებულია ისეთი თვალსაჩინო მიზეზებით, როგორი-  
ცაა დაბალი ინტერნეტიზაცია მუნიციპალიტეტის პერიფერიულ ნაწილში, ასევე ინტერ-  
ნეტით სარგებლობისთვის საჭირო უნარების არქონა მოსახლეობაში. შესაბამისად, ზედ-  
მეტ კითხვებს არ აჩენს მიღებული მონაცემები, რომლის თანახმადაც მუნიციპალიტეტის  
ელექტრონული სერვისების შესახებ ინფორმირებულია გამოკითხულთა მხოლოდ 11,3%.  
აღნიშნულ მონაცემს მნიშვნელოვნად აბალანსებს მომდევნო მაჩვენებელი, რომლის თა-

ნახმადაც 33,8% ნაწილობრივ ინფორმირებულია. საკითხი „არ აინტერესებს“ 13,8%-ს და საერთოდ არ არის ინფორმირებული 41,9%, (ნახ.1).

*რამდენი ხართ ინფორმირებული მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ?*



*ნახ.1. მუნიციპალური ელექტრონული სერვისებით ინფორმირებულობა.*

საინტერესოა ფილტრაციით მიღებული ასაკობრივი სეგრეგაცია, სადაც იკვეთება, რომ არაინფორმირებულთა დიდი ნაწილი (55,2%) საშუალო ასაკისაა, 32,8% პენსიონერია და 11,9% - ახალგაზრდა. მიღებული მონაცემები ნათელს ხდის, რომ ინფორმირებულობის ხარისხის გასაზრდელად საჭიროა თითქმის ყველა ასაკობრივ ჯგუფთან მუშაობა.

თვისებრივი მონაცემები კიდევ უფრო ამყარებს მიღებულ მაჩვენებელს. რესპონდენტები მიიჩნევენ, რომ ინფორმირება ყველასთვის გასაგები, გამარტივებული ფორმით უნდა ხდებოდეს, ყველა კატეგორიის მონაცემების ხარისხის გათვალისწინებით.

**„პროგრამების მოძიება ბევრმა პენსიონერმა საერთოდ არ იცის, ბევრს ინტერნეტი მხოლოდ ფეისბუქით სარგებლობისთვის აქვს. გამოდის, რომ ეს კატეგორია უნდა დარჩეს ინფორმაციის მიღმა. სანამ ასწავლი, მანამდე უშუალო კონტაქტია საჭირო“- მარტოხელა დედა (ფოკუს-ჯგუფი).**

**„ჩემი აზრით, ინფორმაციის მიწოდება მოსახლეობისთვის საერთოდ არ ხდება. ინფორმირებულია მხოლოდ ის, ვინც საჯარო სამსახურშია“ - ინდემნარმე ქალი (ფოკუს-ჯგუფი).**

მიღებული ინფორმაციების ანალიზი საკითხის პოზიტიურ პროფილსაც წარმოაჩენს. ფოკუსური გამოკითხვით მიღებული მასალები ადასტურებს, რომ დისკუსიების მონაწილეები ელექტრონული მომსახურების სისტემის აქტიური მომხმარებლებიც არიან და აღნიშნული სერვისის ღირსებებზე აკეთებენ აქცენტს. თუმცა აქვე უნდა აღინიშნოს, ეს კატეგორია ან საჯარო მოხელეა, ან დასაქმებულია ისეთ სფეროში, რომლისთვისაც ელექტრონული მომსახურება სამუშაოს ნაწილია.



„შემიძლია ჩემი სოფლის დეპუტატს, რწმუნებულს მივწერო რაც მინდა, ისინი ვალდებულნი არიან, რომ პასუხი გამცენ, ეს სისტემა კარგადაა დანერგილი, პასუხის არგაცემის შემთხვევაში წითლდება ველი“ - არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენელი (ფოკუს-ჯგუფი).

„კარგია ზოგადად, როცა ელექტრონულად ხდება ყველაფერი. არ გინევს მისვლა-მოსვლა, ლოდინი. ზოგავ დროს, ენერჯიას. სახლიდან შეგიძლია ყველაფრის გაკეთება. პრობლემა ის არის, რომ სოფლებში ინტერნეტი არ არის, და კიდევ ასაკოვან მოსახლეობას არა აქვს ის უნარები, რომ ელექტრონულად დაწეროს წერილი“ - სოციალური კაფეს დამფუძნებელი (ფოკუს-ჯგუფი).

მუნიციპალიტეტის ელექტრონული სერვისების თაობაზე ინფორმაციის წყაროდ გამოკითხულთა უმრავლესობა (55,3%) ასახელებს „ახლობელს“, „გაზეთს“, „ფეისბუქს“. 22,6% ამბობს, რომ მისი ინფორმაციის წყარო მუნიციპალიტეტის ვებგვერდია.

საინტერესო დეტალებს გვაცნობს მომდევნო შეკითხვებიდან მიღებული მონაცემები, თუ რომელ სერვისებს უფრო იყენებს მოსახლეობა: მოსარგებლეთა 8,9% აფიქსირებს, რომ ვაკანსიებთან დაკავშირებით უსარგებლია ელექტრონული მომსახურებით. მხოლოდ მცირე ნაწილი სარგებლობს საბიუჯეტო პროგრამებით; ელექტრონული პეტიციით მოსარგებლე 3,7%-ია. საკრებულოს გადაწყვეტილებების, შესყიდვების ანგარიშების შესახებ ინფორმაციის მისაღებად ელექტრონული სივრცე მოქალაქეთა უმნიშვნელო ნაწილს გამოუყენებია.

რა უნდა გაკეთდეს რეფორმის ხელშესაწყობად, აღნიშნულ კითხვას რესპონდენტთა 21,3% პასუხობს, რომ მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტმა სერვისების თაობაზე მოსახლეობის სრულ და დროულ ინფორმირებას მიაღწიოს. 14,4%-ს მნიშვნელოვნად მიაჩნია მონყვლადი ჯგუფების მომსახურების ზრდა. იგივე მაჩვენებელი (14,4%) ადასტურებს, რომ საჯარო მოხელეთა ცოდნის და უნარების ამაღლებაა საჭირო.

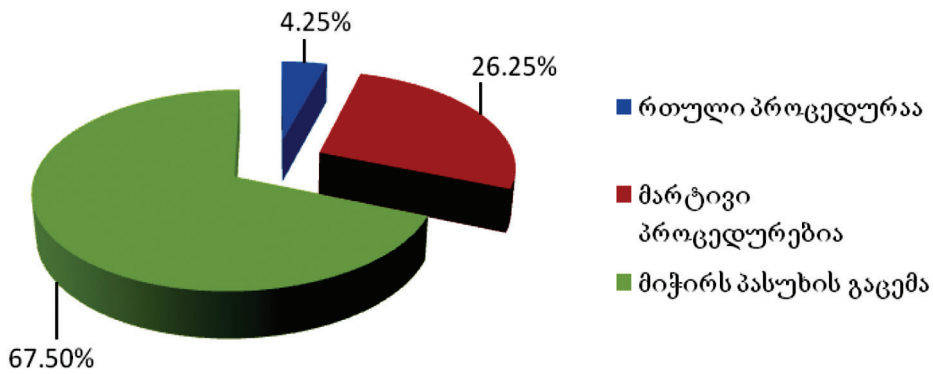
გამოკითხვიდან ირკვევა, რომ რესპონდენტები, რომლებიც ელექტრონული სერვისებიდან ყველაზე ხშირად იყენებენ მერიის ფეისბუქგვერდს, 9,4%-ია. მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდით სარგებლობს 8,1%. თუმცა, გამოჩნდა, რომ გამოკითხულთა აბსოლუტური უმრავლესობა (71,9%) ამ სერვისებს არ იყენებს, რაც ინფორმირებულობის მაჩვენებელს დაბლა სწევს და ამ კუთხით არსებული მომსახურების გაუმჯობესების აუცილებლობაზე მიაჩნნება.

## ეფექტიანობა

ელექტრონული სერვისებით მოსარგებლეთა რაოდენობა და მათ მიერ მიღებული მომსახურების შეფასება მნიშვნელოვანწილად განსაზღვრავს საჯარო მმართველობის ეფექტიანობის ხარისხს. გამოკითხვით მიღებული მონაცემებით ირკვევა, რომ რესპონდენტთა 67,5%-ს არ გამოუყენებია მიმართვის ელექტრონული ფორმა, შესაბამისად, ვერ შეაფასებს, რამდენად ადვილია მისი მოხმარება. 26,25% თვლის, რომ მარტივია; 4,25%-ის აზრით კი რთულია. ასაკის მიხედვით ელექტრონული სერვისების გამოყენება რთულად მიაჩნიათ საშუალო ასაკის გამოკითხულებს (60%). ასევე რთულია მომსახურების მიღება საპენსიო ასაკის ადამიანების უმრავლესობისთვის (30%), (ნახ.2).



რამდენად იოლია თვითმმართველობის უწყებისათვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა?



ნახ.2. თვითმმართველობის უწყებისათვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა.

თვითმმართველობის მუშაობა, ეფექტიანობის თვალსაზრისით, მოსახლეობის საჭიროებათა კვლევას უნდა ეყრდნობოდეს. კვლევის მასალებით, მუნიციპალიტეტში საჭიროებათა კვლევების მხოლოდ ცალკეული მაგალითები არსებობს, რომელსაც სამოქალაქო ორგანიზაციები ატარებენ:

**„კვლევის/ანალიზის პრაქტიკა არსებობს, ძირითადად არასამთავრობო/სამოქალაქო ორგანიზაციების მიერ განხორციელებული“ - თვითმმართველობის ექსპერტი, ინტერვიუ.**

სხვა მოსაზრებებით, „მომსახურების ეფექტიანობა განისაზღვრება კმაყოფილების ხარისხის კვლევით, რომელსაც არ ატარებენ მუნიციპალიტეტები და ეყრდნობიან მხოლოდ იმ ინფორმაციას, რასაც იღებენ თემში, ან კონკრეტულ ადმინისტრაციულ ერთეულებში მერის წარმომადგენლების მიერ ანგარიშის წერის პროცესში“. „ეს კი არ არის კვლევისა და ანალიზის პრაქტიკა, ამ ცნებების სრულფასოვანი გაგების თვალსაზრისით“ - ადგილობრივი ექსპერტი, ინტერვიუ.

კვლევის ექსპერტების საერთო პოზიცია იყო, რომ კვლევა და ანალიზი რთული აკადემიური საკითხებია და

**„კარგი იქნება თუ აღნიშნულ საკითხებზე თვითმმართველობა პირდაპირ დაიქირავებს შესაბამის პროფესიონალებს, ან იმუშავებს შესაბამისი გრანტის მოძიებაზე, რათა თავისივე ადამიანური რესურსებით მოახერხოს სოციალური ჯგუფების კვლევა და ანალიზი“.**

ფოკუს-ჯგუფის დისკუსიების მონაწილეებიც მიიჩნევენ, რომ ამ კუთხით მუნიციპალიტეტში არსებული პრაქტიკა სუსტია:

**„მე ეჭვი მეპარება, საერთოდ თუ ხდება მოქალაქეების საჭიროებების შესწავლა. მაშინ მოსახლეობაში გამოკითხვა უნდა ტარდებოდეს“ - ინდემნარმე, ფოკუს-ჯგუფი.**

რესპონდენტები მოსახლეობასთან აქტიურ კომუნიკაციაზე და მის პოზიტიურ შედეგზე ახდენენ ფოკუსირებას. მაგალითად, სოფლის პროგრამების საჯარო განხილვები:

**„იქ ხდება საჭიროებების წამოყენება სხვადასხვა ჯგუფის მიერ და მოტანა თვით-მმართველობამდე. მსჯელობენ, რომელი პროგრამა შეიძლება დაფინანსდეს. შემდეგ ხმათა უმრავლესობით მიიღება საბოლოო გადაწყვეტილება“ - მუნიციპალიტეტის მერიის თანამშრომელი (ინტერვიუ).**

განსხვავებული შეფასებებიც გამოიკვეთა, რომლის მიხედვით, სოფლის კრებები წარმომადგენლობითი არაა და მაშინც კი, როცა არის და საერთო პრიორიტეტიც დასახელდა, პრაქტიკაში სულ სხვა პროექტი განხორციელდა.

კვლევა წარმოაჩინს, რა პერიოდულობით, რა სიხშირით მიმართავენ მოქალაქეები ადგილობრივ ხელისუფლებას ელექტრონულად. **ბოლო ერთი წლის მანძილზე რესპონდენტთა 73,13%-ს არ მიუმართავს მუნიციპალიტეტის სამსახურის ხელმძღვანელისთვის ელექტრონულად, 20%-ს საერთოდ არ ჰქონია ინფორმაცია ამის შესახებ და მხოლოდ 6,88%-მა მიმართა.**

მოსახლეობა მუნიციპალიტეტს, უპირატესად, პირად საკითხებზე მიმართავს. საგულისხმოა, რომ ყველაზე ხშირად მუნიციპალიტეტს მოქალაქეები მიმართავენ ჯანდაცვის და მედიკამენტების საკითხზე-23,5%, სოციალური/ფულადი დახმარებისთვის -16,7%, ცნობის ასაღებად -11,1%, მინის გაფორმებისთვის - 9,3%.

გამოკითხვით ირკვევა, რომ მუნიციპალიტეტის მერიის მომსახურების ხარისხით რესპონდენტთა 59,38% კმაყოფილია; სოციალური სტატუსის მქონეთაგან, მერიის მომსახურებით ყველაზე მეტად უკმაყოფილო სოციალურად დაუცველებია (30%).

**საკრებულოს მომსახურების ხარისხის შეფასებისას სურათი დაახლოებით იგივეა.**

აღსანიშნავია, რომ ადმინისტრაციულ ერთეულებში მერის წარმომადგენელთა სერვისების ხარისხით გამოკითხულების 60,63%-ია კმაყოფილი. ძალიან კმაყოფილია 10%. უკმაყოფილოა 21.88% და ძალიან უკმაყოფილოა 7,5%.

რაოდენობრივი მონაცემებით ნათელი ხდება, რესპონდენტების აზრით, მუნიციპალიტეტში რომელი სამიზნე ჯგუფის საჭიროებებია გათვალისწინებული ყველაზე მეტად. გამოკითხულთა 27,5%-ის შეფასებით, მუნიციპალიტეტი მთლიანად მოსახლეობის საჭიროებებს ითვალისწინებს; 18,7% მიიჩნევს, რომ ბავშვების, ახალგაზრდების საჭიროებებია ყველაზე კარგად გათვალისწინებული; შშმ პირთა მიმართ განსაკუთრებულ დამოკიდებულებას ამჩნევს 11,4%; მრავალშვილიან ქალების დაცვას ასახელებს 10,4%; ხოლო 9,3%-ის აზრით, სპეციალურ საჭიროებათა გათვალისწინება ნაკლებად ხდება.

საჭიროებების გათვალისწინების კუთხით ახალგაზრდები განსაკუთრებულ გულისტკივილს გამოთქვამენ და მიიჩნევენ, რომ სამუშაო ადგილების არქონა, პროფესიული დასაქმების ნაკლები პერსპექტივები ამ სამიზნე ჯგუფის საჭიროებებს ამძაფრებს. პენსიონერების აზრით, აუცილებელია 80 წელს გადაცილებული, შრომისუნარდაქვეითებული კატეგორიისთვის თუნდაც ერთჯერადი დახმარებების პროგრამების დანერგვა. სპეციფიკური ჯგუფების ჩამონათვალში სახელდება მარტოხელა დედები, ძალადობის მსხვერპლი ქალები, რომელთა მიმართ პასუხისმგებლობა მუნიციპალიტეტში მათი საჭიროების საპასუხო პროგრამით უნდა იყოს გამოხატული.

**„ბევრი რამ არის გასათვალისწინებელი, არც კვლევა ტარდება, არც საჭიროებები ვიცით“ - მრავალშვილიანი დედა (ფოკუს-ჯგუფი).**

გამოიკვეთა სერიოზული გამოწვევები რეფორმის წარმატების გზაზე. ეს ეხება დეცენტრალიზაციის თემას. კვლევის ექსპერტების კრიტიკა დაიმსახურა ქონების მართვის კუთხით არსებულმა მდგომარეობამ:

**„მუნიციპალიტეტის ქონება უპატრონოა, პარტახდება და, შესაბამისად, კიდევ უარესდება მისი მდგომარეობა. ის სასწრაფოდ უნდა გადაეცეს მუნიციპალიტეტებს, ანუ ყველაფერი, რაც არის კონკრეტული მუნიციპალიტეტის ტერიტორიაზე, ან უნდა იყოს ადგილობრივი მოსახლეობის, ან მუნიციპალიტეტის საკუთრება. არაფერში არ სჭირდება და ვერც მართავს თბილისიდან, რომელიღაც საძოვარს ან შენობას, კონკრეტული სამინისტრო“ - ადგილობრივი ექსპერტი, ინტერვიუ.**

სიღრმისეული ინტერვიუს ექსპერტები გამოთქვამენ გულისტკივილს იმის გამო, რომ თვითმმართველობას არსებული მოცემულობით არ აქვს სრულფასოვანი თვითმმართველი ინსტიტუტის ხასიათი.

**„თუ არ მოხდება უფლებების და ქონების დეცენტრალიზაცია, დროთა განმავლობაში ასეთი ტიპის თვითმმართველობა დაკარგავს არსებით ფუნქციას და აცდება ევროპული ქარტიის მიერ აღიარებულ ღირებულებებს და ფასეულობებს თვითმმართველობის საკითხებთან დაკავშირებით“ - თვითმმართველობის ექსპერტი, ინტერვიუ.**

რიგითი მოქალაქეებიც და ექსპერტებიც ერთსულოვანნი არიან საკითხში, რომ თვითმმართველობის იგნორირება სოციალურად დაუცველის სტატუსის განსაზღვრისას, აზარალებს პროცესების სამართლიანობის პრინციპს. ხელს უშლის, რომ ადამიანებზე ზრუნვამ რეალური სახე მიიღოს:

**„სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭება განისაზღვრება კონკრეტული ფორმულით, რომელიც არ ითვალისწინებს ადამიანურ მდგომარეობას“, „აქ განსაკუთრებული მიმართება უნდა გაკეთდეს“, „ვინ უკეთ იცის კონკრეტულ სოფელში, ვინ როგორ ცხოვრობს, ჯანდაცვისა და სოციალური დაცვის სამინისტრომ თუ აღნიშნულ სოფელში მერის წარმომადგენელმა ან იმ სოფლის მაჟორიტარმა დეპუტატმა სოფლის საკრებულოში“ - თვითმმართველობის ექსპერტი.**

## **ინკლუზიურობა**

მუნიციპალიტეტის საქმიანობაში ინკლუზიურობის ინდიკატორს მოქალაქეთა ჩართულობა განსაზღვრავს, რომელიც გულისხმობს შესაბამისი ანგარიშგების პროცესის დანერგვას და სისტემატურ თანამშრომლობას მოსახლეობასთან. რამდენად აცნობიერებენ ადგილობრივი საჯარო მოხელეები მოქალაქეთა ჩართულობის მნიშვნელობას: რესპონდენტთა 43,13%-ს ამ კითხვაზე პასუხი არა აქვს. საგულისხმოა, რომ აღნიშნული მონაცემებით, მოსახლეობის დიდ ნაწილს საერთოდ არა აქვს ნაფიქრი თვითმმართველობის საქმიანობაში თანამონაწილეობის მნიშვნელობაზე. 28,13% თვლის, რომ მოქალაქეებთან თანამშრომლობით შექმნილი პროგრამების მნიშვნელობას მუნიციპალიტეტი მხოლოდ

ნანილობრივ აცნობიერებს. 15,63%-ის პოზიციით, საერთოდ ვერ აცნობიერებს; მხოლოდ 13,13% ფიქრობს, რომ მუნიციპალიტეტს გათავისებული აქვს მოქალაქეთა თანამონაწილეობის პრინციპით აგებული და შექმნილი თვითმმართველობის მნიშვნელობა. აღნიშნული მონაცემი იმდენად მცირეა, რომ მოქალაქეთა საერთო განწყობის შესაცვლელად მუნიციპალიტეტის მხრიდან მეტი ინიციატივების განხორციელების აუცილებლობა იკვეთება. მნიშვნელოვანია ასევე, საჯარო მოხელეებში შესაბამისი ცოდნისა და კომპეტენციის ამაღლება მოქალაქეთა ჩართულობის ვალდებულებაზე პასუხისმგებლობის გასაზრდელად.

კვლევაში ჩართული ექსპერტების აზრით, მოქალაქეთა დაინტერესება, მათი ჩართულობის მაღალი მაჩვენებელი უნდა დაეფუძნოს თვითმმართველობის მხრიდან შეთავაზებულ მრავალფეროვან ნამახალისებელ ფორმატს, რათა მოსახლეობას არჩევანის საშუალება მიეცეს.

რაოდენობრივ გამოკითხვაში რესპონდენტების 47% ერთმნიშვნელოვნად მიანიშნებს, რომ მუნიციპალიტეტში მოქალაქეთა ჩართულობის წასახალისებლად მნიშვნელოვან გარემოს ქმნის ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვის პროცესი, სადაც მოსახლეობა პროცესში ჩართვის სრული უფლებით სარგებლობს. 20,5%-ის აზრით, მოქალაქეთა ინიციატივების განხილვა ასევე მნიშვნელოვნად ზრდის მათი ჩართულობის მაჩვენებელს. 15,9% - პრიორიტეტების შერჩევაში მონაწილეობა; 9,1% - მუნიციპალური პროგრამების შემუშავებაში ჩართვა; 6,8% - მონაწილეობა საჭიროებათა იდენტიფიცირების პროცესში.

გამოკითხვა ადასტურებს, რომ მოქალაქეთა აქტიურობის ტენდენცია ნაკლებად იკვეთება. გამოკითხულთა 67,9% პირდაპირ აცხადებს, რომ არ მიუღია მონაწილეობა არანაირ ღონისძიებაში. მხოლოდ 13,2%-მა გამოიყენა ანგარიშის მოსმენის ფორმა. კიდევ უფრო მინიმალურია იმ რესპონდენტთა რიცხვი, რომელთაც მონაწილეობა მიიღეს დასახლების კრებაში (3,2%). 2,5% ესწრებოდა გენდერული თანასწორობის საბჭოს სხდომას.

მიღებულ მონაცემებს ადასტურებს სიღრმისეული ინტერვიუს მასალებიც:

**„ეფექტურობის ხარისხი განისაზღვრება მოქალაქეების აქტიურობით და ჩართულობით. ამაჟამად სახეზეა მოსახლეობის არაორგანიზებულობა და ნიჰილიზმის დიდი დოზა - „მაინც არაფერი შეიცვლება“. ეს ყველაფერი ხელს უშლის მათ ჩართულობას და შედეგიც სახეზეა“ - ადგილობრივი ექსპერტი.**

ნიჰილიზმი და საზოგადოებაში არსებული „არაფერი შეიცვლება“ განწყობა იკვეთება ფოკუსური გამოკითხვით მიღებულ ინფორმაციებშიც.

რესპონდენტთა პასუხებით (კითხვა - „რომელი მიმართულებით მიგაჩნიათ საჭიროდ ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მეტი მიმართვა“), ირკვევა, რომ ყველაზე მეტი რესპონდენტი (18,4%) ისურვებდა ძალისხმევის მიმართვას ჯანდაცვის საკითხებზე. ასევე თანაბრად სურს სოციალური დახმარებისა და ადგილობრივი ეკონომიკური განვითარებისკენ რესურსების მიმართვა 13,8%-ს, საგზაო ინფრასტრუქტურაზე მიუთითებს 12,5%, კანალიზაციის მოწესრიგებაზე - 9,5%, მიუსაფარი ცხოველების მართვაზე - 6,8%.

კვლევით გამოიკვეთა ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების როლი რეფორმის წარმატებაში. როგორც ჩანს, საზოგადოებაში სსო-ს მიმართ დამოკიდებულება და-

ლიან განსხვავებულია. არის სკეპტიციზმი და უნდობლობა და, ამის პარალელურად, აღიარება, რომ მათ შეუძლიათ ხელი შეუწყონ კანონით განსაზღვრული ღონისძიებების განხორციელებას, გააძლიერონ ესა თუ ის მიმართულება:

**„ამ ორგანიზაციებს შეუძლიათ, ჩამოიარონ და მოსახლეობას უთხრან, რომ მათ აქვთ შესაძლებლობა, გამოიყენონ ესა თუ ის ელექტრონული სერვისი, დაესწრონ სხდომებს, ჩამოაყალიბონ დასახლების საერთო კრებები, მონაწილეობა მიიღონ პეტიციის ფორმირებაში და ასევე სამოქალაქო ბიუჯეტირებაში. ზუსტად ის თემები უნდა წამოწიონ წინ, რომელიც შესაძლებელია კანონმდებლობით არსებობდეს, თუმცა არ არსებობს იმის გამო, რომ არ მიაჩნია ხელისუფლებას, რომ ეს საჭიროა, ხოლო მოსახლეობამ ეს არ იცის“ - თვითმმართველობის ექსპერტი, ინტერვიუ.**

არასამთავრობო სექტორის თვითმმართველობასთან თანამშრომლობა ეფექტურად მიაჩნია გამოკითხულების 45%-ს; 42,5%-ის აზრით - არც ისე; 8,1% ფიქრობს, რომ ძალიან ეფექტურია, და მხოლოდ 4,4% ფიქრობს, რომ საერთოდ არაა ეფექტური.

საინტერესო ხედვები დაფიქსირდა კერძო სექტორთან კოოპერაციის საკითხზე. ითქვა, რომ მუნიციპალიტეტის ტერიტორიაზე კომერციითა და კერძო ბიზნესით დაკავებული ადამიანები არ მონაწილეობენ მუნიციპალიტეტის მართვაში. ამ დროს მათი გადასახადების ხვედრითი წილი ადგილობრივ ბიუჯეტში გაცილებით მეტია, ვიდრე სხვა სოციალური ფენების.

**„ეს აზიანებს და არასრულფასოვანს ხდის მუნიციპალიტეტის პოლიტიკურ და სოციალ-ეკონომიკურ ლანდშაფტს“ - ადგილობრივი ექსპერტი, ინტერვიუ.**

**„კერძო სექტორი არაორგანიზებულია და ბიზნესის გარდა სხვა ინტერესი არ აქვს, საზოგადოებრივ აქტივობებს არ ავლენს. არადა, მათი სიტყვა ხშირად გადამწყვეტი იქნება ადგილობრივ დონეზე გადაწყვეტილებების მიღებაში“ - თვითმმართველობის ექსპერტი, ინტერვიუ.**

## დასკვნა და რეკომენდაციები

კვლევის შედეგების ანალიზმა ცხადყო, რომ ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმა შედარებით ნელი ტემპით ხორციელდება. გამოიკვეთა, რომ რეფორმის შესახებ ინფორმირების კუთხით ჯერ კიდევ მთელი რიგი აქტივობებია გასატარებელი. საჭიროა სათანადო ძალისხმევა მოქალაქეთა დაინტერესებისთვის; სხვადასხვა წამახალისებელი ღონისძიებების განხორციელება.

კვლევის მონაცემთა ანალიზით ცხადი გახდა, რომ ინფორმაციის ნყაროდ სოციალურ ქსელს უფრო მეტი ადამიანი ასახელებს, ვიდრე ვებგვერდს. შესაბამისად, უნდა გაიზარდოს ვებგვერდის დატვირთვა და სიცოცხლისუნარიანობა.

ყურადსაღებია ფაქტი, რომ ელექტრონული სერვისების მისაღებად საზოგადოების მნიშვნელოვანი ნაწილი ვერ ფლობს საჭირო უნარებს. მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების გამოყენების ძირითადი მიზნები ონლაინ ვაკანსიების ძიების, ადგილობრივი თვითმმართველობის პოლიტიკური თანამდებობის პირებისა და საჯარო მოხელეების საკონ-



ტაქტო ინფორმაციის მიღების და საბიუჯეტო სახსრების განაწილების ნახვის სურვილია. კვლევაში გამოიკვეთა პოზიტიური მიგნებები: მუნიციპალიტეტის მერიის, საკრებულოსა და ადმინისტრაციულ ერთეულებში მერის წარმომადგენლების მომსახურებით მოსახლეობის უმრავლესობა კმაყოფილია. ამ პოზიციას თანაბრად გამოხატავს ყველა ასაკობრივი სეგმენტი.

მომსახურების ეფექტიანობის საკითხში გამოიკვეთა პრინციპული დამოკიდებულება დეცენტრალიზაციის საკითხისადმი: გამოწვევები რეალური დეცენტრალიზაციის კუთხით ნეგატიურ გავლენას ახდენს საჯარო მმართველობის რეფორმის ხელშესახებ შედეგებზე, მოქალაქეების მიმართ ზრუნვის ეფექტიანი პოლიტიკის განხორციელებაზე. გამოწვევას წარმოადგენს საჭიროებათა კვლევების სუსტი პრაქტიკა, რის გამოც მუნიციპალური პროგრამები ზოგჯერ ვერ პასუხობენ არსებულ საჭიროებებს.

კვლევით გამოიკვეთა, რომ რიგი ადგილობრივი საჯარო მოხელეებისა მოქალაქეთა ჩართულობის ვალდებულებას მნიშვნელოვნად არ მიიჩნევენ.

მუნიციპალიტეტში მოქალაქეთა ჩართულობა უმეტესად ხდება სამოქალაქო ბიუჯეტის განხილვის პროცესში. აქ, ძირითადად, იგულისხმება მონაწილეობითი ბიუჯეტების პრაქტიკა, რომელიც დაინერგა 2019 წელს და მის შესახებ მოსახლეობა კარგად არის ინფორმირებული. მოქალაქეები მეტნაკლებად ჩართულნი არიან პრიორიტეტების განხილვის, საჭიროებათა იდენტიფიცირების პროცესში (სოფლის მხარდაჭერის პროგრამები).

ლანჩხუთში სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციები მუშაობენ, ამის შესახებ იცის მოსახლეობამ და ითვლება, რომ მათ დიალოგს ხელისუფლებასთან აქვს გარკვეული ეფექტი. გამოიკვეთა კერძო სექტორის, როგორც ანგარიშგასაწიფი სამოქალაქო აქტორის პოტენციალი.

## რეკომენდაციები

### ადგილობრივ ხელისუფლებას:

- მნიშვნელოვანია, მუნიციპალიტეტში შეიქმნას სათანადო კომუნიკაციის სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა საჯარო მმართველობის რეფორმაზე მოსახლეობის ინფორმირების მიზნით, რომლის შესრულებაში უნდა ჩაერთონ საჯარო მოხელეები, მერის წარმომადგენლები, ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციები, მედია და სხვა აქტორები;
- მნიშვნელოვანია საჯარო მოხელეთა ცოდნის და უნარების ამაღლება მოსახლეობასთან კომუნიკაციის და მონაწილეობის საკითხებში, საჭიროებათა კვლევების ორგანიზაციაში.
- აუცილებელია ადგილობრივმა ხელისუფლებამ იზრუნოს, მოსახლეობისთვის (განსაკუთრებით საშუალო და უფროსი ასაკობრივი კატეგორიის) ელექტრონული სერვისების გამოსაყენებლად საჭირო ცოდნითა და უნარ-ჩვევებით აღჭურვაზე.

ასევე მოახდინოს მუნიციპალიტეტის მთელი ტერიტორიის ინტერნეტ-ქსელით დაფარვის ლობირება შესაბამის სამთავრობო და კერძო სტრუქტურებთან.

- არასამთავრობო ორგანიზაციები უფრო მეტად ჩაერთონ მოსახლეობის ინფორმირების კამპანიაში, ელექტრონული სერვისების გამოყენების პოპულარიზებისთვის. რითიც მოსახლეობას დაეზოგება დრო და თანხა და გაიზრდება ჩართულობა.
- მუნიციპალიტეტმა მეტი ყურადღება უნდა მიაქციოს ისეთი სოციალური ჯგუფების, როგორცაა ქალები, ოჯახური ძალადობის მსხვერპლები და განსაკუთრებული საჭიროების მქონე სხვა ჯგუფების საჭიროებათა გათვალისწინებას და პროგრამებში ასახვას.
- მნიშვნელოვანია ხელისუფლებამ ხელი შეუწყოს სამოქალაქო ბიუჯეტირების პრაქტიკის გამრავალფეროვნებას, მოსახლეობის ყველა სეგმენტის ჩართულობის გასაზრდელად.

### **ცენთრალურ ხელისუფლებას:**

- მნიშვნელოვანია შესწავლილ იქნას ყველა გამოწვევა, რაც არსებობს საჯარო მმართველობის რეფორმის იმპლემენტაციაში ადგილობრივ დონეზე, განსაკუთრებით დეცენტრალიზაციის სტრატეგიის განხორციელების კუთხით. საჭიროა პერმანენტული დიალოგი ადგილობრივ სტრუქტურებთან, რათა მოხდეს რეალური და არა ფორმალური დეცენტრალიზაციის განხორციელება, მომიჯნავე უწყებებთან უფლებამოსილებების რეალური გამიჯვნა, მოქალაქეების ინტერესებიდან გამომდინარე, თვითმმართველობის როლის გაზრდა სოციალური პოლიტიკის განხორციელებაში.

### **არასამთავრობო ორგანიზაციებს:**

- თვითმმართველობასთან თანამშრომლობის პროცესში სამოქალაქო ორგანიზაციებმა საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების ხელშეწყობისთვის ყურადღება მეტად უნდა გაამახვილონ არაფორმალურ განათლებაზე, ლობირებასა და ადვოკატირებაზე.

ბურიის რეგიონი

ოფურბათის მუნიციპალიტეტში  
საჯარო მმართველობის რეფორმის  
გატარების პროცესში  
მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების  
ანგარიში



ბურიის რეგიონში საჭიროებათა შეფასების ჩატარებაზე,  
ანგარიშის მომზადებასა და რეაქტირებაზე პასუხისმგებელია  
იმერეთის მხარის მეთვრამეტე კავშირი „სპექტრი“



[www.spectri.org.ge](http://www.spectri.org.ge)

## შესავალი

საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატებით განხორციელება ფუნდამენტურ როლს თამაშობს საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე და წარმატებული განვითარების და მოსახლეობის კეთილდღეობის ამაღლების უმთავრეს წინაპირობას წარმოადგენს. რეფორმის მიმდინარეობისას მოქალაქეთა მონაწილეობა გადაწყვეტილების 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 გადაწყვეტილებების ლეგიტიმურობას.

COVID-19-ის 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 ხელშეწყობის 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 ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში ორი ორგანიზაციის - „განათლებისა და თანასწორობის ცენტრი“ და „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“ - მიერ განხორციელდა ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეებისთვის განეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის ხარისხის შეფასება და მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა უკეთესი მომსახურების მისაღებად.

## 1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის მიზანია ოზურგეთის ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეთათვის განეული მომსახურების (ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის ამსახველი ინდიკატორებით) შეფასება და მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ინფორმაციის საფუძველზე, კონკრეტული რეკომენდაციების შემუშავება ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესებისათვის.

**კვლევის მეთოდოლოგია:** საჭიროებათა კვლევა ჩატარდა 2021 წლის მაისსა და ივნისში. მიზნის მისაღწევად გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდების ერთობლიობა. შემუშავდა კვლევის ინსტრუმენტი, რომლის ინდიკატორები შეთანხმდა პროექტის პარტნიორებთან. რაოდენობრივი კვლევისთვის შემუშავებულ იქნა სტრუქტურირებული კითხვარი/ანკეტა, რომელიც, ძირითადად, შედგებოდა დახურული კითხვებისგან.



რაოდენობრივი მეთოდით გამოიკითხა 160 ადამიანი. თვისებრივი კომპონენტის ფარგლებში გამოყენებულ იქნა ფოკუსური ჯგუფური დისკუსიის ტექნიკა და ჩალრმავებული ინდივიდუალური ინტერვიუ. ფოკუსირებული დისკუსიის მეთოდით გამოიკითხა 24 ადამიანი, ხოლო ჩალრმავებული ინტერვიუს ტექნიკით ადგილობრივი თვითმმართველობის 4 ექსპერტი. ჯგუფური დისკუსიების აუდიოჩანაწერების საფუძველზე მომზადდა დისკუსიის დეტალური ტრანსკრიპტები, მონაცემთა შემდგომი ანალიზისთვის და კვლევის შედეგების საილუსტრაციოდ.

რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობისგან, გენერალური ერთობლიობით, სხვადასხვა სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების გათვალისწინებით. მთლიანობაში კვლევამ მოიცვა 188 ადამიანი, აქედან 113 იყო ქალი, ხოლო 75 - მამაკაცი.

კვლევის ფარგლებში ჩატარებული ფოკუს ჯგუფის/დისკუსიის რესპონდენტები - ქალები (დიასახლისები, მრავალშვილიანი დედები, მარტოხელა დედები და ა.შ.); პროფესიული შერეული ჯგუფები (მენარმეები/ბიზნესმენები, მასწავლებლები, სამედიცინო სფეროს მუშაკები და ა.შ.); ხანდაზმულები/პენსიონერები; შშმ ბავშვების მშობლები. სულ 28 ადამიანი. 21 - ქალი, 7- კაცი.

## 2. რესპონდენტთა სოციო-დემოგრაფიული პროფილი

რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოიკითხულია 160 ადამიანი. მათ შორის 92 ქალი (57%) და 68 კაცი (43%). რესპონდენტთა ასაკი : 18-34 წ-მდე - 48%; 35-64 წ-მდე - 38%; 65 და ზევით - 14%. დაქორწინებული - 44%; არ არის დაქორწინებული - 37%; ქვრივი - 12%; განქორწინებული - 7%. განათლების ცენზი: სრული საშუალო - 42%; სრული უმაღლესი - 33%; საშუალო სპეციალური - 20%, არასრული საშუალო - 5%.

განსაკუთრებული სტატუსი: სოც.დაუცველი - 18%; შშმ პირი -15%; ეთნიკური უმცირესობა -15%; იძულებით გადაადგილებული პირი ასევე - 15%. მრავალშვილიანი მშობელი- 4%;

რესპონდენტთა სამუშაო გამოცდილება: უმუშევარი - 35%; საჯარო მოხელე - 8%; პენსიონერი -11%; თვითდასაქმებული - 38%; სტუდენტი - 8%.

გამოიკითხული რესპონდენტების ოჯახების საშუალო თვიური შემოსავალი: 101-500 ლარი - 31%; 501-900 - 39%; 901-ზე მეტი -18%; უარი პასუხზე - 12%.

## 3 . ძირითადი ინფორმაცია

### 3.1. გამწვირვალობა

როგორც რაოდენობრივი, ასევე თვისებრივი კვლევის მასალებით გამოვლინდა, რომ ინფორმირებულობის ხარისხი მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობასთან დაკავშირებით არაერთგვაროვანია.

თვისებრივი კვლევის მონაწილეები ნაკლებად იცნობენ რეფორმას და მის მიმდინარეობას, მაგრამ არიან ისეთებიც, ვინც მეტნაკლებად, ფლობენ ინფორმაციას:



„ზოგადად, საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ ძალიან ზოგადი ინფორმაცია გვაქვს, ძირითადად საინფორმაციო საშუალებების მეშვეობით“, „უბრალოდ, ვიცით, რომ სახელმწიფო თავის საქმიანობას ახორციელებს ამ გზით“ - იურისტი, ფოკუს-ჯგუფი.

„საჯარო მმართველობა იყოს უფრო ანგარიშვალდებული ხალხის წინაშე, გამჭვირვალე და, ელექტრონული სერვისები, რაც აქვს ადგილობრივ მუნიციპალიტეტს, ჩვენთვის იყოს ხელმისაწვდომი, ეს ვიცი, ძალიან მოკლედ“ - შპმ ბავშვის მშობელი, ფოკუს-ჯგუფი.

რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტების უმეტესობას არ აქვს ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმაზე. დიაგრამა №1.

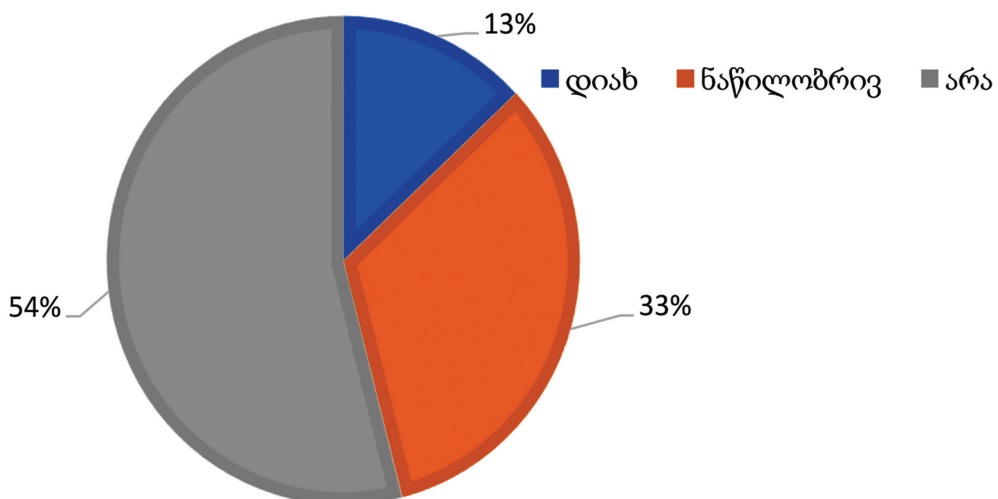
რესპონდენტებმა ინფორმაცია მიიღეს ტელევიზიიდან 19%; არასამთავრობო ორგანიზაციიდან - 26%; სახელისუფლებო სტრუქტურების წარმომადგენელთან შეხვედრებზე - 10%; მუნიციპალიტეტის ფეისბუქ გვერდიდან - 4%; არა აქვს ინფორმაცია - 38%-ს, პასუხში - „სხვა“; 3% - „თქვენი კითხვარიდან“.

გამოკითხულთა პოზიციით, საჯარო მმართველობის რეფორმა გააუმჯობესებს მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს - 37%; ნაკლებად გააუმჯობესებს - 4%; ვერ გააუმჯობესებს - 7%; მიჭირს პასუხის გაცემა 55%.

ელექტრონული რესურსების თაობაზე საკმარისად ინფორმირებულად მიიჩნევს თავს გამოკითხულთა მხოლოდ 7%. მეტნაკლებად ინფორმირებულია და, შესაბამისად, სერვისის გამოყენებასაც ახერხებს მონაწილეთა 41%. არ არის ინფორმირებული მონაწილეთა 42%. თუ გავითვალისწინებთ იმას, რომ არის 10%, ვისაც „არ აინტერესებს ეს მომსახურება“, ცხადი ხდება, რომ ამ ეტაპზე სერვისებს იყენებს 48% და არ იყენებს 52%, რაც არც ისე კარგი მაჩვენებელია.

დიაგრამა N1

გაქვთ თუ არა ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე?



ფოკუს-ჯგუფების მონაწილეები უმეტესად თვლიან, რომ თვითმმართველ ერთეულებში დანერგილმა ელექტრონულმა მართვის სისტემებმა გაამართლა, მაგრამ არის მოსახლეობის კატეგორია, ვინც ამ სერვისებს ვერ იყენებს, იმ მიზეზით, რომ, ხშირად, არ აქვთ საჭირო უნარ-ჩვევები, არ მიუწვდებათ ხელი ინტერნეტზე, ან არ აქვთ ინფორმაცია ამის შესახებ. მათივე აზრით, საჭიროა მერის წარმომადგენლების უფრო მეტი აქტიურობა, რომ უფრო კოორდინირებული იყოს ურთიერთობა მუნიციპალიტეტებსა და მოქალაქეებს შორის.

ფოკუს-ჯგუფების მონაწილეები თვლიან, რომ კიდევ უფრო მეტად ღია უნდა გახდეს საჯარო სტრუქტურები მოსახლეობისთვის, რასაც კომპეტენტურმა საჯარო მოხელეებმა უნდა შეუწყოს ხელი, რისი დეფიციტსაც ზოგ შემთხვევაში ხედავენ:

**„ერთი ცნობისთვის რამდენიმეჯერ დამჭირდა გასვლა, მაშინ როცა ძალიან მარტივად შემეძლო თურმე მისი მიღება. ვერ მომანოდეს სათანადოდ ინფორმაცია“ - პენსიონერი, ფოკუს-ჯგუფი.**

სიღრმისეული ინტერვიუების რესპონდენტებმაც გამოკვეთეს საკითხთა სპექტრი, რომელიც ხელს უშლის ელექტრონული მომსახურების ხელმისაწვდომობას. მუნიციპალიტეტის პერსონალის სათანადო მომზადების საკითხს მათაც გაუსვეს ხაზი:

**„უპირველესად, საჭიროა გადამზადდეს მუნიციპალიტეტის თანამშრომლები, რათა შესაბამისი მომსახურება გაუწიონ მოქალაქეებს. ამასთან ერთად, საჭიროა, მედიასაშუალებებში მეტი საეთერო დრო დაეთმოს საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობას“ - მერიის თანამშრომელი, ჩაღმავებული ინტერვიუ.**

თვისებრივი კვლევის მონაწილეები თვლიან, რომ მუნიციპალიტეტის ოფიციალური გვერდები საკმაოდ გამართულად მუშაობს. იგივე პოზიცია აქვთ ექსპერტებსაც. შესაძლებელია, დაემატოს ონლაინ შეხვედრების პლატფორმაც, რომელიც, მათი აზრით, კიდევ უფრო ხელმისაწვდომს გახდის მომსახურებას.

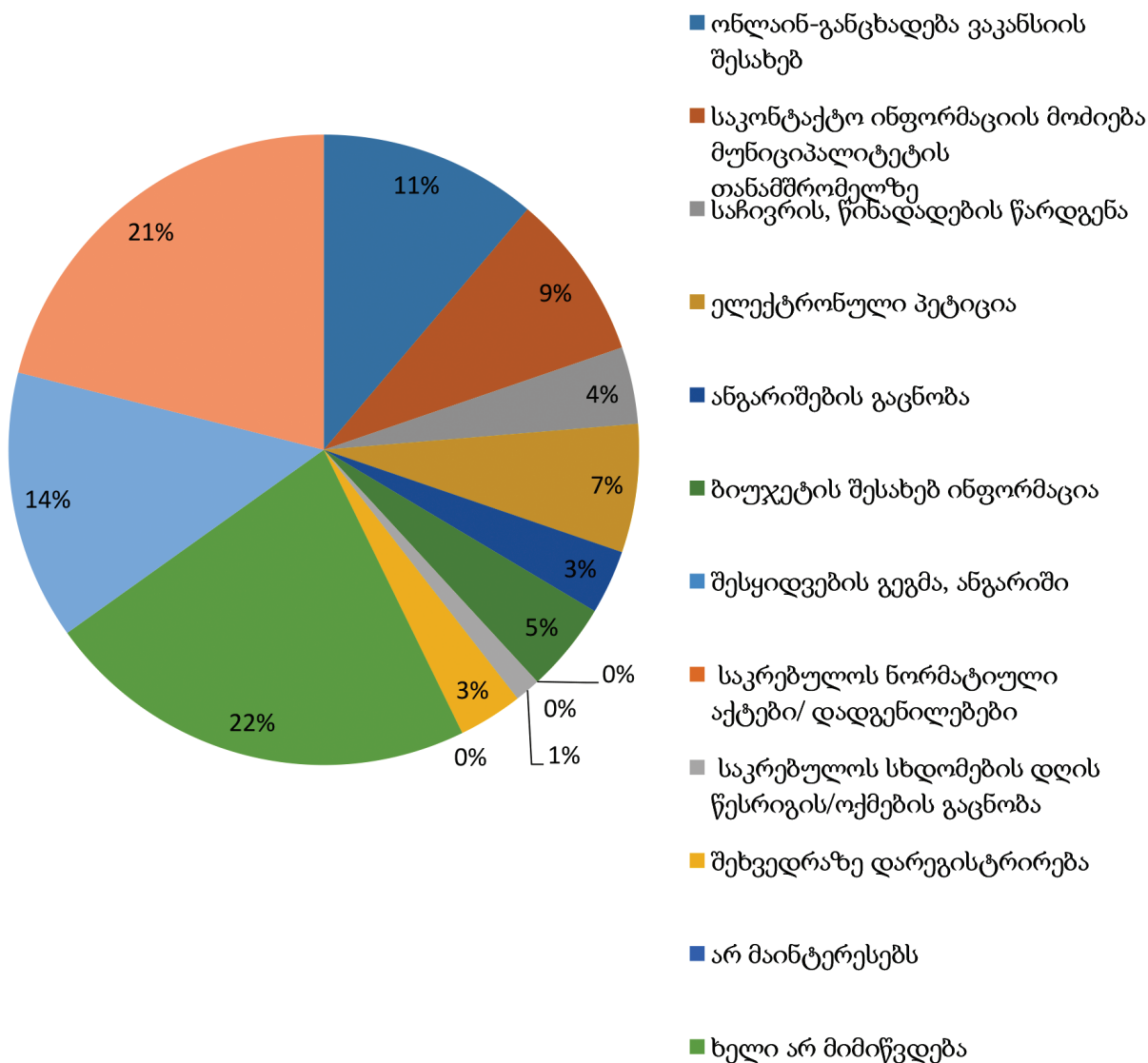
ქვემოთ მოყვანილი დიაგრამა (N2) გვიჩვენებს, ძირითადად, რა მომსახურება მიიღეს გამოკითხულმა მოქალაქეებმა.

შარშანდელთან შედარებით 26%-დან 57%-მდეა გაზრდილი იმ მოქალაქეების რიცხვი, რომლებიც თვლიან, რომ სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროული და სრულფასოვანი ინფორმირება უნდა ხდებოდეს, რაც მოწმობს, რომ ამ საკითხით მოსახლეობის დაინტერესება იზრდება.

ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად მოქალაქეები ყველაზე ხშირად იყენებენ მუნიციპალიტეტის ოფიციალურ ვებგვერდს 21%, [www.my.gov.ge](http://www.my.gov.ge) – მოქალაქის პორტალს - 10%, მერიის ფეისბუქ-გვერდს (7%), საკრებულოს ფეისბუქგვერდს- 3% (პასუხი „არცერთი“ - 56%-ს შეადგენდა).

დიაგრამა N2.

ელექტრონული მომსახურება



როგორც ირკვევა, ელექტრონული მომსახურება აუმჯობესებს თვითმმართველობის საქმიანობის გამჭვირვალობის ხარისხს. დასახელდა მუნიციპალიტეტის ღია პორტალი, რომლითაც ყველას შეუძლია შეუფერხებლად ისარგებლოს. შექმნას აპლიკაციები, ისარგებლოს ელექტრონული სერვისებით და მიიღოს ეკონომიკური სარგებელი.

გამჭვირვალობის უზრუნველყოფის კუთხით განსაკუთრებით გამოიკვეთა ელექტრონული პეტიციის, მონაწილეობითი ბიუჯეტირების პროგრამის მიმდინარეობის თვალსაჩინოობა. ელექტრონული სერვისების მნიშვნელობა განსაკუთრებით პანდემიის პირობებში გამოჩნდა.

### 3.2. მომსახურების ეფექტიანობა

მუნიციპალიტეტის მიერ მოქალაქეებისთვის გაწეული მომსახურების ვექტორებს, კვლევის შედეგად მიღებული მასალებით, ძირითადად, განსაზღვრავს წინა წლების გამოცდილება. თუმცა, არის მცდელობა, მოხდეს სხვადასხვა ჯგუფების საჭიროებების შესწავლა.

ექსპერტების აზრით, მუნიციპალიტეტში აქტიურად ხდება სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებების კვლევა. კვლევის ინსტრუმენტად იყენებენ ფოკუს-ჯგუფებს, რაც ეხმარება ამა თუ იმ მონყვლადი კატეგორიის საჭიროებების დადგენაში. ამის ინდიკატორად ასახელებენ 2021 წლის ბიუჯეტში ასახულ პროგრამებს:

**„მუნიციპალიტეტში მოქალაქეთა სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებათა კვლევის/ანალიზის პრაქტიკა არსებობს. ბიუჯეტის შემუშავების პროცესში მთავარი აქცენტი კეთდება იმ მიმართულებებზე, რომელმაც, წინა წლის მოცემულობით, აჩვენა გამოწვევები. დეტალურად განიხილება, რომელმა პროგრამამ იმუშავა კარგად, რამდენმა ადამიანმა მიიღო სარგებელი. რა საჭიროებებია ადგილობრივ დონეზე“ - საკრებულოს თანამშრომელი, სიღრმისეული ინტერვიუ.**

სხვა მოსაზრებით, მიმდინარე საქმიანობა პროგრამების ეფექტის შეფასების კუთხით არ არის საკმარისი:

**„მუნიციპალიტეტის მხრიდან მიწოდებული მომსახურების ხარისხის შესწავლა, ჯერჯერობით, საკმარისად არ ხდება. ამას ხელს, ნაწილობრივ, პანდემია უშლის“ - მერიის თანამშრომელი.**

მოქალაქეთა 60%-ს უჭირს შეფასება, რამდენად მარტივია (ან რთული) ელექტრონული სერვისების გამოყენება. გამოკითხულების 24%-ს ბოლო წლის მანძილზე არცერთი საკითხისთვის მიუმართავს თვითმმართველობისთვის, ხოლო ის ძირითადი საკითხები, რომელთა მოსაგვარებლადაც მიმართეს მუნიციპალიტეტს, არის - მედიკამენტებზე დახმარება/ოპერაციის დაფინანსება - 20%, ცნობასთან დაკავშირებით - 14%, საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნა - 6%, მინის გაფორმებასთან დაკავშირებით ასევე - 6%. მომსახურებით კმაყოფილი მოქალაქეების რაოდენობა (44%) მეტია, ვიდრე უკმაყოფილო (35%).

საინტერესოა საკითხი, რომელი ჯგუფების საჭიროებას ითვალისწინებს უფრო მეტად მუნიციპალიტეტი: რესპონდენტებს მიაჩნიათ, რომ მუნიციპალიტეტის პოლიტიკა ნეიტრალურია და ნაკლებად არის გათვალისწინებული სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებები. საზგასმული იყო, რომ წინა წლებთან შედარებით შშმ პირების მიმართ უფრო სენსიტიური პოლიტიკა შეიმჩნევა.

**„მაგრამ ჯერ კიდევ ბევრია სამუშაო შშმ პირებისთვის ადაპტირებული გარემოს შექმნისთვის“ - მერიის თანამშრომელი, სიღრმისეული ინტერვიუ.**

თვისებრივი კვლევის მიხედვით, მუნიციპალიტეტში მნიშვნელოვანი პრობლემაა ახალგაზრდების მიგრაცია, ეთნიკური უმცირესობების წარმომადგენელი ბავშვები ერთი ნაწილი სწავლა-სწავლების პროცესის მიღმა დარჩენილი, ესენია ეთნიკური ბოშები. რესპონდენტთა აზრით, ძალიან მნიშვნელოვანია მათი ინტეგრაციის საკითხებისადმი სათანადო ყურადღება.

აღნიშნულ იქნა, რომ მომსახურების ეფექტიანობისთვის მნიშვნელოვანია დიალოგი.

**„თუ მოსახლეობა არ მოდის დიალოგზე, ე.ი.მათ არასაკმარისი ინფორმაცია აქვთ და საჭიროა, თვითონ მივიდნენ ხალხთან“ - დიასახლისი, ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია.**

მონაწილეები აღნიშნავენ, რომ ინფრასტრუქტურული პროექტები, ჯანდაცვის კუთხით დანერგილი პროგრამები ნამდვილად მუშაობს, მაგრამ დასძენენ, რომ სჭირდებათ ინფორმაცია, რამდენად კარგად იგეგმება და არის თუ არა იმ დონეზე შესრულებული სამუშაოები, როგორც საჭირო იყო. მათვე გამოკვეთეს ის ჯგუფები, ვისი საჭიროებების გათვალისწინებასაც მიიჩნევენ მნიშვნელოვნად:

**„მაგალითად, სტიქიით დაზარალებულები, იმიტომ, რომ სოციალური სტატუსი ვისაც აქვს, იმათ აქვთ უკვე სერვისი და იციან, ვის მიმართონ. ალბათ, სტიქიით დაზარალებულებზეც საჭირო იქნება, რომ დახმარების პაკეტი არსებობდეს“ - ბიზნეს-სექტორის წარმომადგენელი, სიღრმისეული ინტერვიუ.**

**„საჭიროა იმ ადამიანებისთვის მომსახურების გაუმჯობესება, რომლებიც სოფლად ცხოვრობენ და მათთვის ძნელად მისაწვდომია ყველა ის სერვისი, რაც ქალაქად მცხოვრებს შეუძლია მიიღოს“ - საკრებულოს თანამშრომელი.**

რა კუთხით უნდა იქნეს მიმართული ადგილობრივი ხელისუფლების რესურსები ჩამონათვლიდან - - ა) სოციალური დახმარება; ბ) ჯანდაცვა; გ) ინფრასტრუქტურა; დ) ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე; ე) სასმელი წყალი; ვ) წყალარინება (კანალიზაცია); ზ) ავარიული სახლების/ეზოების მოწესრიგება; თ) მიუსაფარი ცხოველების მართვა; ი) მზრუნველობამოკლებული მოხუცებისთვის მხარდაჭერის სერვისები (კვება, საცხოვრებელი ადგილი); კ) პარკები და გამწვანება; ლ) დასუფთავება/ნარჩენების მართვა; სხვა/ იძულებით გადაადგილებულ პირთა მიმართ - გამოკითხულების მიერ არჩეული საჭიროებები გამოსახულია დიაგრამაზე N3.

მოქალაქეების მიერ პირადად მათთვის მნიშვნელოვანი საკითხების ჩამონათვალი ასე დაჯგუფდა: მიუსაფარი ცხოველების პრობლემის მოგვარება - 41 პასუხი; კინოთეატრის რეაბილიტაცია - 20; შშმ პირებისთვის ადაპტირებული ინფრასტრუქტურის შექმნა - 14; მუნიციპალური ტრანსპორტის ფუნქციონირების გამართვა - 9 პასუხი.

გამოიკვეთა დეცენტრალიზაციის საკითხის შეუქცევადობის მნიშვნელობა, რათა მუნიციპალიტეტმა უფრო ეფექტურად შეძლოს საკუთარი უფლებამოსილებების განხორციელება. ინტერმუნიციპალურ თანამშრომლობაზე ითქვა, რომ

**„თვითმმართველობებს შორის თანამშრომლობის ეფექტური მექანიზმების შექმნის საჭიროება არსებობს იმ დარგებში, რომელიც დეცენტრალიზებულია და საჯარო სერვისის უზრუნველყოფა ხდება ადგილობრივ დონეზე“ - საკრებულოს თანამშრომელი.**

ისევ აქტუალურია სოციალური მუშაობის დეცენტრალიზაციის თემა, რომელიც მერიებში ბავშვთა უფლებების განყოფილებების შექმნით ახალ ფაზაში შევიდა, მაგრამ შემოტანილ იქნა ახალი საკითხი - ძალადობის მსხვერპლის სტატუსის დადგენაში თვითმმართველობის როლის გაზრდა.

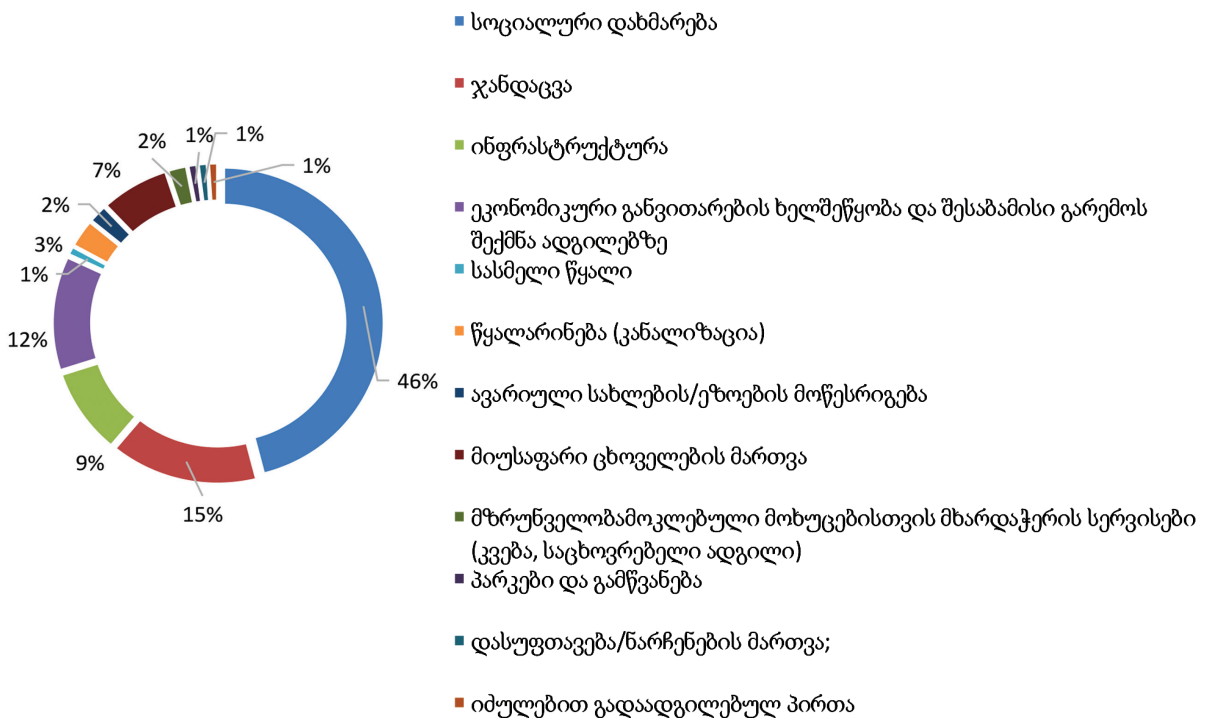


„მნიშვნელოვანია ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოების წარმომადგენლების მონაწილეობა და ჩართულობა სოციალურად დაუცველის სტატუსის ან ძალადობის მსხვერპლის სტატუსის მინიჭებაში. ეს საკითხი სასურველია რამდენიმე უწყების დაქვემდებარებაში იყოს, რაც გამოიწვევს სუბიექტურობის და მიკერძოებულობის განცდას“ - საკრებულოს თანამშრომელი, სიღრმისეული ინტერვიუ.

ექსპერტები ფიქრობენ, რომ მუნიციპალიტეტს აუცილებლად უნდა ჰქონდეს კორუფციის პრევენციის მექანიზმი. მათი აზრით, აუცილებელია, მუნიციპალიტეტი მუდმივ რეჟიმში ზრუნავდეს კადრების განახლებასა და განვითარებაზე.

### დიაგრამა N3.

ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მეტი მიმართვის საჭიროება



### 3.3. ჩართულობა/ინკლუზიურობა

მოქალაქეთა ჩართულობა თვითმმართველობაში, პირველ რიგში, თავად ადგილობრივი ხელისუფლების პასუხისმგებლობაა. რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტთა 57% მიიჩნევს, რომ მხოლოდ ნაწილობრივ ხდება ამ საკითხის გაცნობიერება. მხოლოდ 10% თვლის, რომ თვითმმართველობას სრულად აქვს გააზრებული ამ საკითხის მნიშვნელობა; 32%-ს „არ აქვს პასუხი“.

რესპოდენტების აზრით, ადგილობრივ მართვაში მოქალაქეთა მონაწილეობის უზრუნველყოფისთვის მუნიციპალიტეტში არსებული პრაქტიკა კარგია, მაგრამ არასაკმარისი. გამოკითხულთა 34% თვლის, რომ სურვილის შემთხვევაში, ჰქონდა საშუალება, მომსახურებასთან დაკავშირებული შენიშვნები მიენოდებინა თვითმმართველობის სამსახურე-

ბისთვის. თვისებრივი კვლევის მასალებით, საკრებულოს სხდომებზე მოქალაქეების მონაწილეობა, ბიუჯეტის საკითხებთან დაკავშირებით საჯარო განხილვების პრაქტიკა და ა.შ. არაეფექტურია. რადგან მერიის მხრიდან კი ხდება ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა, მაგრამ არ არის უკუკავშირის სისტემა. რესპონდენტების შეფასებით, მოქალაქეს მხოლოდ ფორმალურად შეუძლია თავისი ხედვების წარმოდგენა. მათი გათვალისწინება არ ხდება. ყველაზე ინტერაქტიურ და დემოკრატიულ ფორმად მიჩნეულია სამოქალაქო ბიუჯეტირების პროცესი.

ის საკითხები, რომელთა გარშემო თვითმმართველობას აქვს დიალოგი მოქალაქეებთან, რაოდენობრივი კვლევის რესპონდენტების აზრით, არის მოქალაქეების ინიციატივების განხილვა (მაგალითად - სამოქალაქო ბიუჯეტი) - 15%; მოქალაქეთა საჭიროებების იდენტიფიცირება - 13%; ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესი - 12%; მუნიციპალური პროგრამების შემუშავება - 11%; ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვა - 9%; (საკითხის თაობაზე ინფორმაცია არ აქვს 34%-ს).

გამოკითხული რესპონდენტების აზრით, თვითმმართველობასთან კონსტრუქციური დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად არის ოთხი ყველაზე მთავარი საჭიროება: კონსულტაციის მიზნით, ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდული შეხვედრები მოქალაქეებთან (41%); სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის გაძლიერება, მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინება - 18%; მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში მოქალაქეების ჩართვა - 17%. უფრო მეტი დარგობრივი პროფილის/სპეციფიკურ საკითხებზე პასუხისმგებელი საჯარო მოხელის შტატის არსებობა - 6%.

ექსპერტებმა გამოკვეთეს გამონვევა, რომ მუნიციპალიტეტის საკრებულოს განსაზღვრული არ აქვს საერთო კრების დაფუძნებისა და საქმიანობის წესი იმ დასახლებისთვის, რომელში რეგისტრირებულ ამომრჩეველთა რაოდენობა 2000-ს აღემატება. **„ამით მსგავსი ტიპის დასახლებები, ფაქტიურად, „თამაშგარე“ მდგომარეობაში ჰყავს ჩაყენებული“ - საკრებულოს თანამშრომელი, სიღრმისეული ინტერვიუ.**

კვლევაში პოზიტიურად იქნა შეფასებული ინფრასტრუქტურული პროექტების დაფინანსებისთვის ხმის ელექტრონული ვაუჩერული სისტემის გამოყენება, რომელსაც, დღეისათვის, პრაქტიკაში ანალოგი არა აქვს. სამოქალაქო ბიუჯეტისთვის გამოყოფილი თანხა ნაწილდება თანაბრად და ამ მეთოდით განისაზღვრება ვაუჩერის ღირებულება. ელექტრონული სერვისები კარგად მოერგო პეტიციის სისტემას: **„მუნიციპალიტეტში უკვე, რამდენიმე წელია, დანერგულია ელექტრონული პეტიცია და მოქალაქეები აქტიურად სარგებლობენ ამ სერვისით“ - მერის თანამშრომელი, სიღრმისეული ინტერვიუ.**

სამოქალაქო მონაწილეობის კუთხით გამოიკვეთა საზოგადოებრივი ორგანიზაციების როლი. ითქვა, რომ მათი მონაწილეობით ადგილობრივ დონეზე ხელშეწყობილია თემის საჭიროებებზე მორგებული ეფექტიანი და ინკლუზიური პოლიტიკა, გაზრდილია სოციალური ანგარიშვალდებულები.

კიდევ ერთი სამოქალაქო აქტორი - კერძო სექტორია, რომელსაც შეუძლია ითანამშრომლოს ადგილობრივი მომსახურების ეფექტიანობის უზრუნველყოფის საკითხში. თვითმმართველობას შეუძლია მყარი საფუძველი შეუქმნას ეკონომიკურ განვითარებას კერძო სექტორთან მიმართებაში; შესთავაზოს ინვესტირებისთვის ხელსაყრელი

გარემო, ბუნებრივი რესურსები, სოფლის მეურნეობა და ტურიზმი და თავად კი მიიღოს მნიშვნელოვანი პარტნიორი მოქალაქეთა დასაქმების, სოციალური, კულტურული, საგანმანათლებლო პროექტების მხარდაჭერის, განხორციელების და სხვა მიმართულებით.

#### 4. დასკვნა

ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელების კუთხით დადებითი ტენდენციები სახეზეა. იხვენება ელექტრონული მომსახურების პრაქტიკა. ეს განაპირობა Covid-19-ის პანდემიამ, რადგან მოქალაქეების მხრიდან დიდი იყო ონლაინ მომსახურების მიღების მოთხოვნილება.

მოხდა ვებგვერდის და ინფორმაციის მიწოდების მეთოდოლოგიის მოდერნიზება. ახალ მასშტაბებს მიაღწია სამოქალაქო ბიუჯეტირების პროგრამამ. მის პოპულარიზაციას მეტწილად განაპირობებს ინოვაცია - ხმის ელექტრონული ვაუჩერული სისტემა. მიუხედავად ამისა, საკმაოადა ისეთი კატეგორია, რომელსაც ჯერ კიდევ არ ესმის ელექტრონული მომსახურების მნიშვნელობა და არ აინტერესებს მისი გამოყენება. გარდა ამისა, არის ობიექტური მიზეზები - ინტერნეტის მიწოდების სირთულე, სათანადო მონყობილობების, ტექნიკური უნარების დეფიციტი მოქალაქეებში. ცალკეულ შემთხვევებში დაფიქსირდა ქვედა რანგის საჯარო მოხელეების არასაკმარისი კომპეტენციის საკითხი.

მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესების კუთხით გამოიკვეთა მუნიციპალიტეტის პოლიტიკის სხვადასხვა მოწყვლად ჯგუფებზე მეტი ორიენტაციის საჭიროება: ეთნიკური ბოშების ინტეგრაცია, შშმ პირებისთვის ადაპტირებული ინფრასტრუქტურის გამართვა.

გამოიკვეთა დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის შეუქცევადობის მნიშვნელობა, თვითმმართველობის უფლებამოსილების საკითხებში სოციალური სტატუსის, ოჯახში ძალადობის მსხვერპლის სტატუსის განსაზღვრაში მონაწილეობის თემა, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს სოციალური სამართლიანობის მეტი დაცვა.

მოქალაქეების პრიორიტეტული საჭიროებების ჩამონათვალში მნიშვნელოვანი ადგილი დაიკავა მიუსაფარი ცხოველებისგან დაცვის საკითხმა, რაც ძალიან ბევრი მუნიციპალიტეტისთვის ასევე წარმოადგენს პრობლემას და ინტერმუნიციპალური თანამშრომლობის საჭიროებას უსვამს ხაზს.

გამოიკვეთა დასახლების საერთო კრების პრაქტიკის გაუმჯობესების საჭიროება, რათა ეს ინსტრუმენტი გამოყენებულ იქნას მოქალაქეებისა და თვითმმართველობის ეფექტური თანამშრომლობისთვის. გამოიკვეთა გამოწვევა, რომ მოქალაქეები ყოველთვის არ არიან მზად, ჰქონდეთ კონსტრუქციული თანამშრომლობა თვითმმართველობასთან.

დაფიქსირდა ხედვები, რომ მნიშვნელოვანია საჯარო და კერძო სექტორის თანამშრომლობა (პარტნიორობა); ადგილობრივი მედიის და არასამთავრობო სექტორის ჩართვა ბიუჯეტის ხარჯვის ეფექტურობის მონიტორინგში.

## 5. კვლევის მიზნების საფუძველზე შემუშავებული რეკომენდაციები

### ადგილობრივ თვითმმართველობას:

- საჭიროა დაგეგმოს უფრო მეტი ღონისძიება საჯარო მმართველობის რეფორმის მიმდინარეობის შესახებ ინფორმაციის გაზრდის კუთხით. ხელმისაწვდომი უნდა გახდეს ინფორმაცია ამ რეფორმის სარგებლიანობის შესახებ: რას მოიცავს ელექტრონული სერვისები და ელექტრონული მმართველობა; როგორ უნდა ისარგებლოს მოსახლეობამ ამ ბენეფიტებით. ამისთვის სწორად უნდა შემუშავდეს სამოქმედო გეგმა, სადაც იქნება განსაზღვრული ტელევიზიის, სოციალური მედიის, არასამთავრობო ორგანიზაციების და ა.შ. წილი. საინფორმაციო კამპანია უნდა იყოს სწორად გათვლილი და, რაც მთავარია, საინტერესოდ დაგეგმილი. ინფორმაცია შეიძლება გავრცელდეს სხვადასხვა ფორმით: მარტივი გზამკვლევები, ბუკლეტი, ბანერები, ფლაერი, ვიდეორგოლი და ა.შ.
- ელექტრონული მომსახურების ცნობადობისა და შესაძლებლობათა გაზრდისთვის ძალზე მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტმა უზრუნველყოს ხელმისაწვდომი ელექტრონულ სერვისებზე - ინტერნეტით დაფარვა; მომსახურების მისაღებად სათანადო უნარების განვითარება; მერის წარმომადგენლის ინსტიტუტის გაძლიერება.
- მნიშვნელოვანია ადგილობრივი საჯარო მოხელეების მხრიდან მოქალაქეთა ჩართულობის უზრუნველყოფის საკუთარი ვალდებულების გაცნობიერება.
- მნიშვნელოვანია კომპონენტია საჯარო მოხელეების გადამზადება, რათა მუნიციპალიტეტმა უზრუნველყოს კიდევ უფრო ეფექტური კომუნიკაცია საჯარო სტრუქტურასა და მოსახლეობას შორის; დანერგოს მოქალაქეთა საჭიროებათა კვლევა, პროგრამების ეფექტურობის შეფასება ახალი პროგრამების დასაწერად.
- ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან უფრო მეტად უნდა მოხდეს კერძო სექტორის ნახალისება, რათა მათი მხრიდან ჩამოყალიბდეს ადგილობრივ სამოქალაქო პროცესებზე საკუთარი პასუხისმგებლობის განცდა.

### ცენტრალურ ხელისუფლებას:

- მნიშვნელოვანია თვითმმართველობისთვის უფრო აღმატებული როლის მიკუთვნება სოციალური პოლიტიკის განხორციელებაში: სოციალური სტატუსისა და ძალადობის მსხვერპლის სტატუსის განსაზღვრაში უფლებამოსილებების გაზრდა.

### არასამთავრობო ორგანიზაციებს:

- საჯარო მმართველობის რეფორმის სათანადო ეფექტურობისთვის მნიშვნელოვანია არასამთავრობო სექტორი უფრო აქტიურად ჩაერთოს ხელისუფლებასა და მოსახლეობას შორის პოლიტიკური დიალოგში, საჭიროებების გამოვლენასა და ახალი პროგრამების ინიცირებაში.





აგროლაურის მუნიციპალიტეტი



ბაღდათის მუნიციპალიტეტი



ხონის მუნიციპალიტეტი



თერჯოლის მუნიციპალიტეტი



ცაგერის მუნიციპალიტეტი



ოგურბეთის მუნიციპალიტეტი



ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტი



ვანის მუნიციპალიტეტი