



საქართველოში ბიუროკრატიული აპარატის ფუნქციონირების ეფექტურობა ელექტრონული მმართველობის პირობებში

თამთა ჭრიკიშვილი*

მაგისტრანტი, სახელმწიფო მართვისა და საჯარო პოლიტიკის სამაგისტრო პროგრამა

სოციალურ და პოლიტიკურ მეცნიერებათა ფაკულტეტი

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი

აბსტრაქტი

თანამედროვე საჯარო სექტორმა მუშაობა ელექტრონული მმართველობის შესაბამისად დაიწყო, ამიტომ საინტერესოა, ტექნოლოგიების ეპოქაში, როგორ ცვლის ელექტრონული მმართველობა ბიუროკრატიული აპარატის ეფექტურობას.

საჯარო მოხელეთა ეფექტური ფუნქციონირება თითოეული მოქალაქისთვის მნიშვნელოვანია, ვინაიდან საჯარო სექტორის მუშაობა სწორედ თითოეული მოქალაქის გადასახადებიდან ფინანსდება. სტატიაში ელექტრონული პორტალის, www.my.gov.ge -ის მაგალითზე გამოკვლეულია ბიუროკრატიისა და მოქალაქეთა დამოკიდებულება ელექტრონული მმართველობის მიმართ, რისი საშუალებითაც გაანალიზებულია ელექტრონული მმართველობის პირობებში ბიუროკრატიის ეფექტური ფუნქციონირება - გამარტივდა თუ არა მოქალაქისათვის საჯარო სერვისის მიღება, საჯარო მოხელისათვის კი - მისი მიწოდება.

კვლევის საგანს წარმოადგენს საქართველოში ელექტრონული მმართველობის დანერგვის შედეგად ბიუროკრატიის ფუნქციონირების ცვლილებები. კვლევის ობიექტია მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, რომელმაც დანერგა ელ-პორტალი www.my.gov.ge და საქართველოს მოქალაქეები.

პარადოქსულია, მაგრამ კვლევის შედეგად ვლინდება, რომ ელ-სერვისების შემოღება მოსახლეობისათვის სასურველი და გამარტივებთან ასოცირებულია, ელ-მმართველობამ დროის დაზოგვის კუთხით შედეგი უკვე მოიტანა, მაგრამ მოქალაქეთა ინფორმირების დონე დაბალია, შესაბამისად, ელ-სერვისების მოხმარების დონეც მცირეა. მონაცემთა გაცვლის სააგენტო კი ელ-მმართველობის თანმდევი სირთულეებსა და მეტი ბიუროკრატიის საჭიროებაზე ამხვილებს ყურადღებას.

საკვანძო სიტყვები: ელექტრონული მმართველობა, ბიუროკრატია, საჯარო სექტორი, ელექტრონული სერვისი, მოქალაქეები.

Abstract

The modern public sector has started to work according to electronic governance, so, it's interesting, how e-governance can change the effectiveness of functioning of the bureaucracy.

*E-mail: tamtatchrikishvili@gmail.com

The research point is very actual because the effective functioning of public officers is essential for every citizen as the citizens pay them for their job. In this article, there is presented the relations of bureaucracy and citizens towards e-governance. Accordingly, there is analyzed how can bureaucracy be effective in the terms of e-governance – if people can easier get public goods as well as public officers can distribute these ones.

The main subject of the research is the changes in bureaucratic system during implementing e-governance. The focus of the research is Data Exchange Agency of Georgia, which implemented electronic portal www.my.gov.ge and works for developing electronic systems in Georgia.

This is paradoxical but according to the research citizens think that electronic systems make services easier to use and e-governance is desired one for people. On the other hand, Data Exchange Agency emphasizes on the problems caused during implementation of e-governance and states the position that there is a need for stronger bureaucratic system.

Key words: E-governance, bureaucracy, public sector, e-services, citizens.

შესავალი

საჯარო პოლიტიკის დაგეგმვა-განხორციელება ტრადიციული მოდელიდან თანამედროვე, ტექნოლოგიების გამოყენებაზე ორიენტირებულ მოდელზე გადავიდა. პროცესები, როდესაც პოლიტიკურ სფეროში ტექნოლოგიების აქტიური ჩართვა მიმდინარეობს ცნობილია ელექტრონული მმართველობის სახელწოდებით.

მსოფლიო პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ ელექტრონული მმართველობის დანერგვა ამცირებს ბიუროკრატიულ აპარატს და, შესაბამისად, ხარჯებსაც. მაგალითისათვის, ესტონეთში ელექტრონული მმართველობის დანერგვამ შედეგად მოიტანა ბიუროკრატიული აპარატის გამარტივება, რაც საუკეთესოდ ხარჯების შემცირებაში გამოიხატა. 2000 წლიდან ესტონეთი ნაბეჭდი დოკუმენტაციის წარმოებიდან ელექტრონულ დოკუმენტაციაზე გადავიდა. ფინანსური მოგების გარდა, დროისა და ადამიანური რესურსების დაზოგვაც მოხდა და შედეგად ესტონეთმა წელიწადში 192 ათასი ევრო დაზოგა (ნაფეტვარიძე, 2014).

საქართველო აქტიურად ცდილობს ელექტრონული მმართველობის დანერგვას, სწორედ ამ მიზნით საჯარო უწყებაც (მონაცემთა გაცვლის სააგენტო) შეიქმნა, თუმცა ნაკლებად ხდება დანერგილი სერვისების ეფექტურობისა და პოპულარობის შეფასება. შეიძლება ითქვას, რომ ელექტრონული მმართველობის სფერო, რომელიც თანამედროვე მსოფლიო გამოწვევებს პასუხობს, შესწავლილი თითქმის არ არის.

ჯონ ანდერსონისა და უილიამ დანის (2004) პოლიტიკის ანალიზის ციკლური მოდელის (Policy Cycle) თანახმად ნებისმიერი საჯარო პოლიტიკური კურსი გადის გარკვეულ საფეხურებს დღის წესრიგის განსაზღვრიდან პოლიტიკის შეფასებამდე (Dann, 2004). შესაბამისად, თითოეულ პოლიტიკურ კურსში სარგებლის გასაზომად და შეცდომების გამოსასწორებლად შეფასება აუცილებელი ეტაპია.

2015 წელს ელექტრონული მმართველობის განვითარებისათვის 2 430 000 ლარი დაიხარჯა (საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო, 2015). მოსახლეობას აქვს უფლება, ხელისუფლებისაგან მოითხოვოს ანგარიშვალდებულება და გააკონტროლოს, რამდენად ეფექტურად ტარდება პოლიტიკა, რომლის იმპლემენტაციისთვისაც მილიონობით ლარია გამოყოფილი. ამასთან, იშვიათია სფეროს მონიტორინგი როგორც სამოქალაქო, ისე საჯარო სექტორის მხრიდან.

მით უმეტეს, ელ-სერვისების შესახებ კვლევის შედეგები სასარგებლოა, ვინაიდან განისაზღვრება ელექტრონული მმართველობის დანერგვის შედეგად მიღწეული სარგებელი და არსებული ხარვეზები. მაგალითად, ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრის მიერ ჩატარებული კვლევა ხაზს უსვამს

გადამხდელთა ელექტრონული პორტალის მიერ მოტანილ სარგებელს (2015). დროის დანახარჯი შემცირდა სამი დღიდან 30 წუთამდე, რაც საბოლოოდ, სამუშაო დროის თითქმის 50-ჯერ შემცირების საშუალებას იძლევა (ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრი, 2015).

შესაბამისად, დღესდღეობით, ეფექტური სახელმწიფოს ერთ-ერთი მთავარი მახასიათებელი უახლეს ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული საჯარო სერვისებია (როსტიაშვილი, 2014). თუკი არ მოხდა სფეროს შესწავლა, ელექტრონული მმართველობის ეფექტურობის შეფასება, ნაკლებად სავარაუდოა ხარვეზების გამოსწორება და მისი შემდგომი განვითარება.

სტატიის ძირითადი მიზანია მოქალაქეებისა და საჯარო სექტორის პოზიციების ანალიზის საფუძველზე დადგინდეს, ელექტრონული მმართველობის პირობებში რამდენად ეფექტურად ფუნქციონირებს ბიუროკრატია. შესაბამისად, ნაშრომში წარმოდგენილია ელექტრონული მმართველობის მიმართ როგორც საჯარო სექტორის (მონაცემთა გაცვლის სააგენტო), ისე მოქალაქეთა განწყობა-დამოკიდებულებები.

შესაბამისად, მთავარი ამოცანაა ელექტრონული პორტალის, www.my.gov.ge –ის მაგალითზე გაანალიზდეს, ელექტრონული მმართველობის სახით რას სთავაზობს ხელისუფლება მოსახლეობას, რამდენად იყენებს ელ-სერვისებს მოქალაქე, გამოყენებისას უმარტივედება თუ არა მას საჯარო სიკეთის მიღება, ისევე, როგორც საჯარო მოხელეს – მისი მიწოდება.

ასევე, კვლევის ამოცანაა სიღრმისეული ინტერვიუების გზით დადგინდეს მოქალაქეების დამოკიდებულება ელექტრონული მმართველობის მიმართ – რა სარგებელს ან ხარვეზებს ხედავენ ისინი ელექტრონული სისტემების დანერგვაში, რამდენად გაუმარტივდათ საჯარო სერვისების მიღება. მეორეს მხრივ, ასევე სიღრმისეული ინტერვიუების გზით უნდა შეფასდეს მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს დამოკიდებულება ელექტრონული მმართველობის პირობებში ბიუროკრატიული აპარატის გამარტივებასთან დაკავშირებით.

სტატიაში ცენტრალური ცნებაა ბიუროკრატიული აპარატის მოქნილობა/გამარტივება. თეორიული ჩარჩოს შესწავლის საფუძველზე გამოვლინდა ხუთი ძირითადი ინდიკატორი, რომელთა მიხედვითაც შეფასდა, საქართველოში, ელექტრონული მმართველობის პირობებში რამდენად მოქნილი გახდა/გამარტივდა ბიუროკრატია. ეს ინდიკატორებია: მოსახლეობის ინფორმაციით უზრუნველყოფა, საჯარო სერვისის მიწოდებისას დროში მოგება, ხარჯების შემცირება, საჯარო უწყების შიდა სტრუქტურებს შორის კოორდინაცია და თანამშრომლობა გარე აქტორებთან.

კვლევის მეთოდები

კვლევის პროცესში, უპირველეს ყოვლისა, გაანალიზდა მეორეული წყაროები, რათა შექმნილიყო მეცნიერული საფუძველი კვლევის გასაგრძელებლად. შემდეგ ეტაპზე, კვლევის თვისებრივი მეთოდის გამოყენებით, სიღრმისეული ინტერვიუ ჩატარდა მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში ელექტრონული სისტემების მართვაზე პასუხისმგებელ პირთან, ასევე IDFI-ის ანალიტიკოსთან, რომელიც ელექტრონული მმართველობის თემაზე მუშაობს.

მოქალაქეთა პოზიციების გამოსავლენად, ასევე, სიღრმისეული ინტერვიუები ჩატარდა. ზრდასრული მოსახლეობა დაიყო სამ ასაკობრივ ჯგუფად: 18–35, 36–55 და 56+ და მიზნობრივი შერჩევის გზით, თითოეული ასაკობრივი კატეგორიიდან გამოიკითხა სამი ადამიანი.

ლიტერატურის მიმოხილვა

ინტერნეტის განვითარების პარალელურად განვითარდა იდეა ელექტრონული მმართველობის შესახებ. თავდაპირველად, ელ-მმართველობა მხოლოდ ინფორმაციის გაცემა-მიღებისათვის გამოიყენებოდა. 90-იანი წლებიდან განვითარდა სერვისებიც, რომელთა მოსახლეობისათვის მიწოდებაც ინტერნეტის საშუალებით იყო შესაძლებელი (Kraemer & King, 2003). ტერმინი ელექტრონული მმართველობაც სწორედ ამ პერიოდიდან დამკვიდრდა.

სახელმწიფო არის რთული სოციო-პოლიტიკური ინსტიტუტი, რომელიც საზოგადოებრივი ინტერესების დაკმაყოფილებას ემსახურება, ამასთანავე, მას უწევს საზოგადოების ლეგიტიმური მართვაც. მიუხედავად იმისა, რომ ხელისუფლება კომპიუტერული ტექნოლოგიების გაჩენის დღიდან ცდილობს ჩააყენოს ისინი საკუთარ სამსახურში, დღესდღეობით, ელ-მმართველობის კონცეფციის გაჩენასთან ერთად, ეს პროცესი უფრო ინტენსიური გახდა და მიმართულია როგორც ხელისუფლების, ისე მოსახლეობის ინტერესების მართვად და სწრაფ დაკმაყოფილებაზე. ელექტრონული მმართველობა ეფუძნება საჯარო ინფორმაციის ონლაინ რეჟიმში გავრცელებას და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებას სახელმწიფოს მართვის პროცესში (ტურაშვილი, 2014). უფრო კონკრეტულად, იგი გულისხმობს საჯარო სექტორისათვის ვებ-გვერდებისა და ელექტრონული სერვისების შექმნას, სადაც ქვეყნდება ინფორმაცია მათი საქმიანობის, ბიუჯეტის, სახელმწიფო კონკურსების, ვაკანსიების, ახალი ამბებისა და სხვ. შესახებ (როსტიაშვილი, 2014).

ელექტრონული მმართველობის განვითარების სხვადასხვა დონე არსებობს: როგორც მოქალაქეების უბრალო ინფორმირება (მაგ. ინფორმაციის პროაქტიული გამოქვეყნება), ისე, მათთვის ორმხრივი ინტერაქციისათვის საჭირო გარემოს შექმნა. ორმხრივი ინტერაქცია და პოლიტიკური ჩართულობის ზრდა ხელს უწყობს ხალხის მონაწილეობის ზრდას სახელმწიფოს მართვის პროცესში (Macintosh, 2004). რა თქმა უნდა, ელექტრონული მმართველობის განვითარებაზე საუბარი მაშინ არის შესაძლებელი, როდესაც სერვისების მიწოდება მხოლოდ ინფორმირებით არ შემოიფარგლება.

ელექტრონული მმართველობა თავის თავში მოიაზრებს განვითარების ეტაპებს, რომელთა შესაბამისადაც იგი პროგრესირებს. საერთო მახასიათებელი მისი უბრალო საინფორმაციო ფუნქციიდან ინტერაქციულ ფუნქციამდე განვითარებაა. ელექტრონული მმართველობის თემაზე მომუშავე მეცნიერები (Layne & Lee, 2001) გამოყოფენ რამდენიმე ეტაპს, რომელთა მიხედვითაც ევოლუციურად ვითარდება ელექტრონული მმართველობა. პირველია მოსახლეობის ინფორმირების ეტაპი, რასაც მოსდევს ტრანზაქციული ფაზა (მოქალაქეები უკავშირდებიან სამთავრობო უწყებებს), მესამე ეტაპზე კი ერთმანეთს უკავშირდება ადგილობრივი, რეგიონალური და ცენტრალური ხელისუფლება (ვერტიკალური ინტეგრაცია). საბოლოოდ, ელექტრონული მმართველობა ვითარდება მეოთხე ეტაპამდე, როდესაც იქმნება ერთიანი მონაცემთა ბაზა ადგილობრივი თუ ცენტრალური ხელისუფლებისათვის (ჰორიზონტალური ინტეგრაცია). Layne-ისა და Lee-ის (2001) ნააზრევს ეხმიანება და შინაარსობრივად იგივეობრივია Watson-ისა და Mundy-ის (2001) კლასიფიკაცია. აღნიშნულ კლასიფიკაციაში ელექტრონული მმართველობის ფარგლებში ინიციატივის, დანერგვისა და დაკავშირების ფაზები გამოიყოფა¹. ამასთან, ელექტრონული მმართველობა სხვადასხვა მიზნისათვის შეიძლება გამოიყენებოდეს და საზოგადოების განსხვავებულ სექტორებზე კონცენტრირდებოდეს. ასევე, ელექტრონული ხელისუფლების ფორმებს განასხვავებენ.

¹ ინიციატივის ფაზაში ყურადღება კონცენტრირებულია მოქალაქეების ინფორმირებაზე და ამისათვის, ძირითადად, იქმნება ვებ-პორტალები. დანერგვის ეტაპზე ხელისუფლება სრულიად გადადის ელექტრონული მმართველობის პრინციპზე, მათ შორის, ინერგება ონლაინ გადახდა. დაკავშირების ფაზა გულისხმობს საჯარო სექტორსა და მოქალაქეებს შორის პირდაპირ კომუნიკაციას, ამისათვის თითოეულ მოქალაქეს გააჩნია საკუთარი ელექტრონული პორტალი.

შესაბამისად, გამოიყოფა ელექტრონული კომუნიკაციის შემდეგი სახეები: ელექტრონული მთავრობა – მოსახლეობისთვის (G2C), ელექტრონული მთავრობა – ბიზნესისთვის (G2B) და ელექტრონული მთავრობა – მთავრობისათვის (G2G)² (Gartner, 2010).

ელექტრონული მმართველობა მხოლოდ კომუნიკაციის ტიპს არ ცვლის – იგი აქტორების ცვლილებასაც საჭიროებს, ერთი მხრივ – საჯარო მოხელეების, მეორე მხრივ კი – მოქალაქეების. ორივე მხარეს ესაჭიროება შესაბამისი უნარები იმისათვის, რომ შეძლონ ელექტრონული სისტემების გამოყენება, საზოგადოებრივი სერვისების გასაცემად თუ მისაღებად.

საჯარო სექტორში ტექნოლოგიების დანერგვამ ბიუროკრატიის სახე შეცვალა – ტრადიციულიდან ელექტრონულ ბიუროკრატიად. ბიუროკრატიულ აპარატში ელექტრონული სერვისების პოპულარობას ხელი ელექტრონული მმართველობის განვითარებამ შეუწყო. ტექნოლოგიების გამოყენებით საჯარო სექტორი ცდილობს მოქალაქეებს მარტივად და სწრაფად მიაწოდოს საზოგადოებრივი სიკეთეები. შესაბამისად, ჩნდება ვარაუდი, რომ საჯარო ადმინისტრირებაში ელექტრონული სისტემების დანერგვა, ელექტრონული მმართველობის სახით, ბიუროკრატიული აპარატის მუშაობას უფრო მოქნილს ხდის და ამავდროულად, მოსახლეობისათვის ბიუროკრატიულ ბარიერებს ამცირებს.

თავდაპირველად, ბიუროკრატია გამოყენებული იყო საჯარო ადმინისტრაციული პროცესების ეფექტურობის გაზრდისათვის, ანუ გამოიყენებოდა პოზიტიური მნიშვნელობით, როგორც ამას მაქს ვებერი (1992) აღნიშნავს. ბიუროკრატია ხელისშემწყობი ფაქტორი იყო საჯარო სექტორის უკეთ მუშაობისათვის, თანამედროვე პერიოდში კი, შეხედულებები ბიუროკრატიის ეფექტურობაზე გარკვეულწილად შეიცვალა. დღესდღეობით ძირითადად ბიუროკრატიის უარყოფით მხარეებს აკრიტიკებენ, რომლებიც ანელებენ ან აბრკოლებენ საჯარო სიკეთეების მოსახლეობისათვის სწრაფად და მარტივად მიწოდებას.

ტრადიციული ბიუროკრატიის ძირითადი ნაკლი იყო ის, რომ აკლდა ეფექტურობა და რაციონალურობა თავისი ფუნქციების შესრულებისას. იგი ხასიათდებოდა მენეჯერული ერთიანობითა და წინასწარმეტყველებადი რუტინითა და პროცესებით. სისტემის სტაბილურობა უფრო მნიშვნელოვან ფაქტორად აღიქმებოდა, ვიდრე ცვლილებები პერსონალურ სტრუქტურაში, რაც იმას ნიშნავდა, რომ სტრუქტურა ფუნქციონირებდა იმისგან დამოუკიდებლად, თუ ვინ იკავებდა თანამდებობას (Weber, 1992). საჯარო ადმინისტრირების პროცესის მოდერნიზებამ ტრადიციული სისტემა ახალ საჯარო მენეჯმენტად გარდაქმნა. ახალი საჯარო მენეჯმენტის პრინციპების დამკვიდრებასთან ერთად, გაჩნდა იდეა, რომ საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები (ICT) შეიძლება ქცეულიყო იმ მექანიზმად, რომელიც გაზრდიდა ბიუროკრატიული აპარატის ეფექტურობას (Hughes, 2001).

საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები, განსაკუთრებით კი ინტერნეტი, გაიგება, როგორც ბიუროკრატიის განახლების მექანიზმი. ყოველივე ეს იწვევს ტრადიციული ბიუროკრატიული აპარატის, რომელიც სტანდარტიზაციაზე, ორგანიზაციულ დაყოფასა და ოპერაციონალურ ღირებულებებზე აქცენტირდებოდა, ტრანსფორმაციას ბიუროკრატიად, რომელიც ელექტრონული მმართველობის პარადიგმაში ხაზს უსვამს ქსელური მართვის პრინციპზე, საგარეო თანამშრომლობასა და მომხმარებელზე ორიენტაციაზე (Tat-Kei Ho, 2002). საჯარო ადმინისტრირების პროცესში, თუკი ქუჩის დონის ბიუროკრატია (Street level bureaucracy) იყო პასუხისმგებელი მოსახლეობასთან ურთერთობასა და პოლიტიკური კურსის განხორციელებაზე, ელექტრონული პრინციპით ადმინისტრირების შემთხვევაში

² ელექტრონული მთავრობა – მოსახლეობისათვის (G2C) ხელისუფლება მოქალაქეებს სთავაზობს სხვადასხვა სერვისს და სარგებელს იღებს ორივე მხარე. ელექტრონული მთავრობა – ბიზნესისათვის (G2B) მოდელში კერძო ბიზნეს-კომპანიები საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს იყენებენ საჯარო სექტორთან კომუნიკაციისათვის. ელექტრონული მთავრობა – მთავრობისათვის (G2G) შემთხვევაში ტექნოლოგიები გამოიყენება სახელისუფლებლო შტოებსა და დაწესებულებებს შორის კომუნიკაციისათვის.

ჩნდება ახალი, ე.წ. ეკრანის დონის ბიუროკრატია (Screen-level bureaucracy) (Snellen, 2004). ამ პროცესების კვალდაკვალ ხდება ბიუროკრატის "ინფოკრატია" გარდაქმნა (Zuurmond, 1998).

ანტონიო კორდელას (2007) თანახმად, დემოკრატიულ პოლიტიკურ სისტემებში ბიუროკრატიულ აპარატს ეკისრება სახელმწიფოსა და თითოეული მოქალაქის დაკავშირების ფუნქცია. მათი ტრადიციული როლი პროცედურული და ნორმატიული წესების მიყოლაა, თუმცა საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები ბიუროკრატის გარდაქმნის არა მხოლოდ კომერციული ორგანიზაციების მსგავს გაერთიანებებად, არამედ ეხმარება საჯარო ადმინისტრაციას ეფექტურ ფუნქციონირებაში; ტექნოლოგიების დანერგვა საჯარო ადმინისტრირებაში უზრუნველყოფს ადმინისტრაციის ფუნქციონირების ეფექტურობას, მისი ფუნდამენტური ლოგიკის ცვლილების გარეშე (Cordella, e-Government: towards the e-bureaucratic form?, 2007).

ქსელური ადმინისტრაცია³ გამოირჩევა რამდენიმე მნიშვნელოვანი მახასიათებლით, მათ შორისაა: საინფორმაციო სისტემებისა და მენეჯერული პროცესების ურთიერთკავშირი, მათი უნარი, იმუშაონ ერთად, როგორც ერთი ადმინისტრაციის ფარგლებში, ისე, სხვადასხვა ადმინისტრაციის შემადგენლობაში ყოფნის შემთხვევაში; მოქნილი მენეჯერული მეთოდების დანერგვა; მოქალაქეებზე ორიენტირება და თანამშრომლობითი ხელისუფლება, რაც გულისხმობს მეტ კოოპერაციას საჯარო და კერძო სექტორს შორის.

ივარაუდება, რომ საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები და ზოგადად, ელექტრონული მმართველობა გაზრდის ბიუროკრატის ეფექტურობას, რადგან ის საშუალებას აძლევს მენეჯმენტს დეცენტრალიზდეს სხვადასხვა სააგენტოზე, რომლებიც ნაკლებად იერარქიული და უფრო მოქნილები არიან. ეს კი, თავის მხრივ, გამოიწვევს გაზიარებული საინფორმაციო სისტემის შექმნას, რაც შეამცირებს ხარჯებს, გაამარტივებს ადმინისტრაციულ პროცესებს და ხელისუფლების ქმედებების გამჭვირვალობის საშუალებით მეტად გააფართოვებს მონაწილეობის შესაძლებლობებს (Bhatnagar, 2003).

საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ბიუროკრატიაზე გავლენას გამადიდებელი ეფექტის მქონედ მოიხსენიებდნენ (Willcocks & Mason, 1987), რადგან ტექნოლოგიები ხელს უწყობს სტატუს-ქოს შენარჩუნებას, იგულისხმება ის ძირითადი ღირებულებები, რაც მართავს პოლიტიკურ სისტემას. მათი როლი, ამ შემთხვევაში, ამ ღირებულებებისა და დანერგილი პროცედურების ეფექტურობის გაზრდაშია.

ელექტრონული ხელისუფლება ტექნოლოგიების საშუალებით ახალ შესაძლებლობებს აჩენს, თუმცა ეს არ ნიშნავს, რომ უგულებელყოფილია ბიუროკრატიული ორგანიზაცია, როგორც მექანიზმი, რომელიც ხელს უწყობს ისეთი დემოკრატიული ღირებულებების გავრცელებას, როგორებიცაა მიუკერძოებლობა და მოქალაქეთა თანასწორობა. პირიქით, ბიუროკრატიული აპარატი არის ორგანიზების ერთადერთი ფორმა, რომელიც მოწოდებულია საჯარო სერვისის მისაწოდებლად (Willcocks & Mason, 1987). იმ შემთხვევებში, როდესაც საზოგადოებრივი სიკეთების მიწოდებისას შეინიშნება ბიუროკრატის კრახი, ძირითადი მიზეზი ის არის, რომ ბიუროკრატიული აპარატი ვერ აკონტროლებს მიმდინარე საინფორმაციო და თანამშრომლობით პროცესებს, რაც დღესდღეობით გადამწყვეტი მნიშვნელობისაა. ეს პრობლემა გვარდება მოქალაქესა და ხელისუფლებას შორის მეტი ინტერაქციის საშუალებით, რასაც

³ ქსელური ადმინისტრაცია წარმოდგება ტერმინიდან "ქსელი" (network), რომელიც კასტელის მიერ იქნა შემუშავებული (1996, 2001) და აღნიშნავს, რომ ორგანიზების ამ ფორმამ გასცა ეფექტური პასუხი იმ პრობლემებს, რომლებიც გაჩნდა 1970-იანი წლების კაპიტალიზმის შედეგად. ეს ფორმა თავდაპირველად ბიზნესის სექტორში განვითარდა. ამ პერიოდისათვის, მეცნიერებისა და ტექნოლოგიურმა მიღწევებმა ბიზნესის მისცა საშუალება დაეძლია კრიზისები ეკონომიკური მენეჯმენტისა და კაპიტალის გლობალიზაციის საშუალებით. ძირითადად, ქსელური ადმინისტრაცია მოიცავდა პროექტების დაგეგმვას უზღულულ დროში, შიდა დეცენტრალიზაციასა და საჯარო თანამშრომლობას.

ელექტრონული ხელისუფლების მოდელი უზრუნველყოფს (Willcocks & Mason, 1987).

მართლაც, ტექნოლოგიების დანერგვა მხარს უჭერს ბიუროკრატის უკეთეს და მოქნილ ფუნქციონირებაში. იტალიაში, ვენეციის მუნიციპალიტეტის მაგალითზე, კორდელა და ტემპინი (2015) განიხილეს ელექტრონული მმართველობის როლს ბიუროკრატის ფუნქციონირების ჭრილში. ამ შემთხვევაში, ელექტრონული მმართველობა წარმოდგება, როგორც ბიუროკრატის ფუნქციონირების მხარდამჭერი და არა ბიუროკრატული აპარატის გამომრიცხავი ან შემამცირებელი ფაქტორი.

კორდელა და ტემპინი (2015) იყენებენ ტერმინს "ელექტრონული ბიუროკრატია". მათი კვლევის თანახმად, ელექტრონული მმართველობის პირობებში უნდა შენარჩუნდეს და დაიხვეწოს ბიუროკრატული აპარატი. შესაბამისად, ელექტრონული მმართველობა არ გულისხმობს ბიუროკრატის სრულ გაქრობას. ფუნქციონალური გამარტივება, ელექტრონული ბიუროკრატის შემთხვევაში, ერთ-ერთ მთავარ საკითხად იქცევა (Cordella & Tempini, 2015). სწორედ ტექნოლოგიები ეხმარება ბიუროკრატის ფუნქციონალურ გამარტივებასა და სამუშაოს შემსუბუქებაში.

ელექტრონული ბიუროკრატია, იმის მაგივრად, რომ მყარად იყოს მიბმული რუტინასა და დაწესებულ ნორმებზე, ემსახურება მოქალაქეებს უპიროვნობის, სამართლიანობისა და თანასწორობის საფუძველზე (Willcocks & Mason, 1987). ამ ღირებულებათა დაცვა ტრადიციულ ბიუროკრატიაში პრობლემას წარმოადგენს, რადგან მოქალაქე პირადად ურთიერთობს მოხელესთან და უპიროვნობის ფაქტორი გამოიწვევს. ამ მხრივ, ელექტრონული მმართველობა ცვლის არა მხოლოდ ბიუროკრატის ხასიათს, არამედ მიწოდებული საჯარო სერვისის სახესაც. შედეგად, მცირდება ბიუროკრატული ბარიერები და ბიუროკრატული აპარატი უფრო კომერციული ტიპის ორგანიზაციის მსგავს მართვის პრინციპებზე გადადის, ელექტრონული მმართველობის დანერგვისას კი, ელექტრონული ბიუროკრატია მის ერთ-ერთ მახასიათებლად იქცევა (Willcocks & Mason, 1987).

ელექტრონული მმართველობის დადებითი მხარეები აშკარაა, თუმცა მისი დანერგვა უმეტესად პოლიტიკოსთა ნებაზეა დამოკიდებული. ელექტრონული მმართველობა ამცირებს საჯარო სექტორის ხარჯებს, ამიტომ, წესით, სხვადასხვა მომსახურების ელექტრონულ ფორმატში გადაყვანა სახელმწიფოს ინტერესშია (ნაფეტვარიძე, 2014, გვ.55).

მართალია, ელექტრონული მმართველობა ბიუროკრატის რეფორმირების ერთ-ერთ მექანიზმად აღიქმება, მეორეს მხრივ, ელექტრონული მმართველობის კრაზი შეიძლება სწორედ ბიუროკრატიაზე გამოიწვიოს. ამიტომ, ითვლება, რომ ელექტრონული მმართველობის ფარგლებში ინიციატივების წარმატებისათვის აუცილებელია ბიუროკრატული აპარატის შესაბამისი მოდერნიზაცია (Welp, Urgell, & Aibar, 2007).

კატალონიის ხელისუფლების მაგალითზე შესწავლილია, როგორ ხდება ვებერისეული ტრადიციული ბიუროკრატიდან ორგანიზების ქსელურ მოდელზე გადასვლა. სწორედ ქსელური მოდელი ანაცვლებს იერარქიულ საჯარო სექტორს, საჯარო სექტორიც მეტად არის ჩართული საზოგადოებრივი სიკეთების უზრუნველყოფაში და მეტი ხაზგასმა ხდება მოქალაქეზე, როგორც სერვისის მომხმარებელზე (Welp, Urgell, & Aibar, 2007).

აშკარაა, რომ საკმარისი არ არის მიმდინარე სერვისების ელექტრონულ პრინციპზე გადაწყობა. ეს სერვისები ასევე უნდა მოდერნიზდეს მომხმარებელთა საჭიროებებისა და ორგანიზაციის მიზნების შესაბამისად (Herman, 2004). მოდერნიზაცია და მმართველობის ქსელურ პრინციპზე გადასვლის ხარისხი კი ხელისუფლების პოლიტიკურ ნებასა და საზოგადოებრივ საჭიროებებზე დამოკიდებული.

განხილული თეორიების შესაბამისად, ჩნდება ვარაუდი, რომ ელექტრონული მმართველობის დანერგვის შემდეგ ბიუროკრატის ფუნქციონირება უფრო ეფექტური ხდება, რაც შემდეგი ინდიკატორების საშუალებით შეიძლება გაიზომოს: ინფორმაციის გაცვლა მოქალაქეებთან, საჯარო სექტორის კოოპერაცია შიდა და გარე სტრუქტურებთან, კერძო სექტორთან პარტნიორობა, მოგება დროსა და თანხებში.

ზემოაღნიშნული ინდიკატორების გაზომვა შესაძლებელია საჯარო სექტორისა და მოქალაქეების დამოკიდებულებების შესწავლის საშუალებით. რამდენად განიცადა ზემოაღნიშნული ცვლილებები ბიუროკრატიაში და რამდენად მიიღო მოსახლეობამ შესაბამისი სარგებელი.

საქართველოშიც, ელექტრონული მმართველობა მოსახლეობისათვის არაერთი სერვისის შეთავაზებას გულისხმობს, შედეგად კი, მოქალაქე სასურველ ოპერაციას სახლიდან გაუსვლელად ასრულებს. დღესდღეობით ეფექტური საჯარო სექტორი იყენებს ელექტრონულ სისტემებს როგორც შიდა, ისე გარე აქტორებთან კოორდინაციისათვის, მათ შორის კი, საზოგადოებრივი სერვისის მიწოდებისას.

საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარების კუთხით მნიშვნელოვანი პერიოდია 2011 წელი, როდესაც საქართველო შეუერთდა “ღია მმართველობის პარტნიორობის” (OGP) პროგრამას, რომელიც ნებაყოფლობითი საერთაშორისო ინიციატივაა ტექნოლოგიების გამოყენებით ხელისუფლების ეფექტურობის გასაზრდელად. 2013 წელს საქართველომ მიიღო განკარგულება, რომლის თანახმადაც განისაზღვრა OGP-ის ეროვნული სამოქმედო გეგმის შესრულებაში მონაწილე უწყებები, მათ შორის, იუსტიციის სამინისტრო, ფინანსთა სამინისტრო და სახელმწიფო შესყიდვების სააგენტო (გოგიძე, 2016).

ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა 2014–2018 (2013) ხაზს უსვამს ელექტრონული სისტემების განვითარებისათვის გადასადგმელ შემდგომ ნაბიჯებს. მთავარი აქცენტი კეთდება იმაზე, რომ ელექტრონული მმართველობის დანერგვის შედეგად საქართველოში საჯარო სექტორი გახდება უფრო ეფექტური და ეფექტიანი და მოქალაქეებს ინტეგრირებულ, დაცულ და მაღალი ხარისხის ელექტრონულ სერვისებს შესთავაზებს (Krabina, Liu, Meyerhoff-Nielsen, Millard, Reichstädter, & Wimmer, 2013). სტრატეგიის დოკუმენტში აღნიშნულია, რომ საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარებისათვის მოქალაქეთა ცნობიერების ამაღლება ცენტრალურ საკითხს წარმოადგენს.

საქართველომ საჯარო სექტორში ელექტრონული სისტემების დანერგვის მიმართულებით საკმაოდ მნიშვნელოვან წარმატებას მიაღწია. 2012 წელს, გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის კონკურსში, საჯარო სექტორში კორუფციის პრევენციისა და დამარცხების კატეგორიაში, აღმოსავლეთი აზიის რეგიონში, მეორე ადგილზე გავიდა ელექტრონული შესყიდვების პროგრამა, რომელიც დანერგა საქართველოს სახელმწიფო შესყიდვების სააგენტომ. ამავე წელს, საჯარო სერვისის მიწოდების გაუმჯობესების კატეგორიაში, აღმოსავლეთი აზიის რეგიონში, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მიერ შექმნილმა იუსტიციის სახლის (Public Service Hall) პროგრამამ მეორე ადგილი დაიკავა (United Nations, 2012).

გარდა ამისა, გაეროს ამავე კონკურსში 2013 წელს, საჯარო სექტორში კორუფციის პრევენციისა და დამარცხების კატეგორიაში, აღმოსავლეთი აზიის რეგიონში, მეორე ადგილი დაიკავა საქართველოს საჯარო სამსახურის ბიურომ ქონებრივი დეკლარაციების ელექტრონული სისტემის (OADS) შექმნის ინიციატივით (United Nations, 2013).

წინსვლასთან ერთად, საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარება გარკვეული ხარვეზებით ხასიათდება. უპირველეს ყოვლისა, ელექტრონული მმართველობის დანერგვა არ მომხდარა ქვემოდან–ზემოთ პრინციპით, რაც მოქალაქეთა სურვილის მიხედვით საჯარო სექტორში ელექტრონული სისტემების ინტეგრაციას გულისხმობს (ნაფეტვარიძე, 2014). გარდა ამისა, ყოველ ას კაცზე ინტერნეტის მომხმარებელთა რაოდენობით საქართველოს მაჩვენებელი (48.9) თითქმის ორჯერ ჩამორჩენა ესტონეთის ანალოგიურ მაჩვენებელს (84.2), სადაც ელექტრონული სისტემები მაღალ დონეზე განვითარებული (World Bank, 2014).

ასევე, ერთ–ერთი მნიშვნელოვანი პრობლემაა მოქალაქეთა ინფორმირებულობა. როგორც “ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტში” აცხადებენ, მათ მიერ ჩატარებულ

ტრენინგებსა და სემინარებზე დამსწრე საზოგადოების აბსოლუტურმა უმრავლესობამ არ იცის ელექტრონული სერვისების უმეტესობის არსებობის შესახებ. აღმოჩნდა, რომ მოქალაქეთა დიდმა ნაწილმა ისიც კი არ იცის, რომ საჯარო ინფორმაცია პროაქტიულად ქვეყნდება და გამოუქვეყნებელი ინფორმაციის მოთხოვნა ელექტრონული საშუალებითაც არის შესაძლებელი.

2010 წლის 4 იანვარს საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მონაცემთა გაცვლის სააგენტო საჯარო სამართლის იურიდიული პირის (სსიპ) სტატუსით შეიქმნა. სააგენტოს მიზნად განისაზღვრა ქვეყანაში ელექტრონული მმართველობისა და ელ-სერვისების დანერგვის კოორდინირება, ისევე, როგორც მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურისა და ელექტრონული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა. ელექტრონული პორტალი ფუნქციონირებს “ერთი ფანჯრის პრინციპის” (Georgian Governmental Gateway) შესაბამისად (მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, 2012). ეს იმას ნიშნავს, რომ სხვადასხვა უწყების მიერ შემოთავაზებული ელექტრონული სერვისი თავმოყრილია ერთ პორტალზე – “ერთ ელექტრონულ ფანჯარაში”. www.my.gov.ge –ის ძირითად მიზნებში ნაგულისხმევია, რომ მოქალაქე დისტანციურად, მსოფლიოს ნებისმიერი წერტილიდან შეძლებს მიიღოს სასურველი საჯარო რესურსი და დაზოგოს დრო და ფინანსური რესურსები. შემოთავაზებული ელექტრონული სერვისები გაერთიანებულია რამდენიმე კატეგორიაში, ესენია: ოჯახი, ჯანმრთელობა, სოციალური მომსახურება, ქონება, ბიზნესი, დავალიანება, ჯარიმები, სხვადასხვა და ონლაინ გადახდები.

მიუხედავად იმ სარგებლისა, რომლის მატარებელიც არის მოქალაქის პორტალი, მისი ხარვეზებიც აშკარაა. უპირველეს ყოვლისა, ელექტრონულ პორტალზე საჯარო უწყებებისთვის ელექტრონული სერვისების რეგისტრაცია სავალდებულო არ არის. შესაბამისად, დღესდღეობით MY.GOV.GE პლატფორმა ყველა საჯარო სერვისს არ აერთიანებს, თუმცა მოლაპარაკებები აქტიურად მიმდინარეობს. გარდა ამისა, მოქალაქის პორტალზე ადგილობრივი თვითმმართველობის სერვისებიც არ არის ინტეგრირებული. ამ ეტაპზე მიმდინარეობს მოლაპარაკებები ქალაქ თბილისის მერიასთან და სხვა მუნიციპალიტეტების ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან. ასევე, მონაცემთა გაცვლის სააგენტო გვემავს საკანონმდებლო ინიციატივას, რომლის თანახმადაც, საჯარო უწყებებისთვის თავიანთი სერვისების მოქალაქის პორტალზე ინტეგრაცია სავალდებულო გახდება.

საერთაშორისო პრაქტიკის შესაბამისად მიღებულია, რომ საჯარო სფერო ხდება უფრო მოქნილი, მცირდება დროისა და ფინანსური რესურსების დანახარჯი. მაგალითად, ესტონეთმა შექმნა ელექტრონული მინისტრთა კაბინეტი, რაც ბიუროკრატიას მეტად მოქნილს ხდის – მინისტრებს საშუალება ეძლევათ მინისტრთა კაბინეტის სხდომას მსოფლიოს ნებისმიერი წერტილიდან დაესწრონ (ნაფეტვარიძე, 2014).

ესტონეთის მაგალითი, ასევე, აჩვენებს, რომ ელექტრონული მმართველობის დანერგვა მკვეთრად ამცირებს ბიუროკრატულ აპარატსაც. ელექტრონულ სერვისებზე გადასვლა ამცირებს საქმისწარმოებასთან დაკავშირებულ ხარჯებს. 2000 წლიდან ესტონეთი ნაბეჭდი დოკუმენტაციის წარმოებიდან ელექტრონულ დოკუმენტაციაზე გადავიდა. ფინანსური მოგების გარდა, დროისა და ადამიანური რესურსების დაზოგვაც მოხდა და შედეგად ესტონეთმა წელიწადში 192 ათასი ევრო დაზოგა (ნაფეტვარიძე, ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრების საკითხები საქართველოში, 2014). ესტონეთში 2005 წლიდან დიანერგა ელექტრონული არჩევნების სისტემა. ელექტრონული არჩევნების საშუალებით, რომელშიც მოსახლეობის უკვე 30% მონაწილეობს, არჩევნებში მონაწილეობა შესაძლებელია მსოფლიოს ნებისმიერი წერტილიდან. მაგალითად, ესტონეთში ელექტრონული მმართველობის აკადემიის დამფუძნებელი და მრჩეველი ელექტრონული მმართველობის საკითხებში, ივარ ტალო პირისპირ ინტერვიუში აცხადებს, რომ მან 2005 წელს მიანმიდან, ხოლო 2011 წელს – საქართველოდან მიიღო ესტონეთის არჩევნებში მონაწილეობა.

წარმოდგენილი მაგალითისგან განსხვავებით, საქართველოში ელექტრონული მმართველობის

განვითარების კვალდაკვალ, საჯარო მოხელეთა რაოდენობის ზრდა შეინიშნება. 2012 წელს საქართველოს საჯარო სექტორში დასაქმებული იყო 101 017 მოხელე⁴, 2015 წელს კი – 116 562 ადამიანი (ალაფიშვილი, 2015). თუმცა, 2016 წლისათვის დაგეგმილია საჯარო მოხელეთა შემცირება 115 756 ერთეულამდე (საქართველოს კანონი "საქართველოს 2016 წლის სახელმწიფო ბიუჯეტის შესახებ", 2015). ბიუროკრატის ზრდა აისახება საბიუჯეტო ხარჯებშიც, რაც ნიშნავს, რომ "ყოველი მე-6 დასაქმებული და ყოველი მე-3 დაქირავებული საჯარო სექტორშია დასაქმებული" (ალაფიშვილი, 2015, p. 2) და მათი შრომის ანაზღაურება, 2016 წლის მონაცემებით, დაახლოებით 1.5 მილიარდ ლარს შეადგენს, რაც მთლიანი ბიუჯეტის დაახლოებით 15%-ია (საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო, 2015). კვლევის (ალაფიშვილი, 2015) მიხედვით, ზემოაღნიშნული ფინანსური მაჩვენებლების შესაბამისად, ქვეყანაში ყველაზე დიდი დამსაქმებელი საჯარო სექტორია, ეკონომიკური თვალსაზრისით კი, ეს განვითარებაზე ორიენტაციას არ მიანიშნებს, რადგან ფინანსური კუთხით, საჯარო სექტორი მომხმარებლის როლში გამოდის. სტატიაში ხაზგასმულია, რომ ბიუროკრატიული აპარატის ზრდა იწვევს ხარჯების ზრდას, აღნიშნული ხარჯები კი მოსახლეობას გადასახადების სახით ტვირთად აწვევა (ალაფიშვილი, 2015).

სიღრმისეული ინტერვიუს შედეგად დადგინდა, რომ საჯარო მოხელეებს, როგორც მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში, ისე სხვა უწყებებში, სჭირდებათ და ყოველდღიურადაც იყენებენ ელექტრონულ სისტემებს. MY.GOV.GE-ზე საუბრისას სააგენტოში აღნიშნავენ, რომ პორტალზე იტენგირებული სერვისები ძირითადად საინფორმაციო ხასიათისაა, ყოველდღიურად გამოყენებადი სერვისები კი ნაკლებად არის ინტეგრირებული. ასეთი ვითარების ერთ-ერთ უმთავრეს მიზეზად კი ინტეგრირების არასავალდებულო ხასიათს მიიჩნევენ. როგორც მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში განმარტავენ, მოქალაქის პორტალი მსოფლიო პრაქტიკის გათვალისწინებით შეიქმნა. რაც შეეხება კოოპერაციას, შექმნის პროცესში სხვადასხვა საჯარო უწყებებთან მიმდინარეობდა თანამშრომლობა. ესენია: საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო, საჯარო რეესტრი, შემოსავლების სამსახური, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო და შინაგან საქმეთა სამინისტრო. ეს თანამშრომლობა დღემდე გრძელდება და ხსენებულ სტრუქტურებს დაემატა აღსრულების ეროვნული ბიუროც. დღესდღეობით, სამომავლო კოოპერაციისათვის მოლაპარაკებები მიმდინარეობს მუნიციპალიტეტებთან.

კერძო-საჯარო პარტნიორობის კუთხით MY.GOV.GE წარმატებულ მაგალითად ვერ ჩაითვლება, რადგან ის მხოლოდ სახელისუფლებო ინიციატივით შეიქმნა და ხარჯებიც მხოლოდ სახელმწიფო ბიუჯეტიდან დაიფარა. თუმცა, მოქალაქის პორტალი არაერთ კერძო სერვისსაც აერთიანებს და ამ დროისათვის ინტენსიურია კერძო კომპანიებთან კავშირი. მაგალითად, ელ-პორტალის საშუალებით მოქალაქეს შეუძლია Liberty Bank-ის Payment Gateway სისტემით ისარგებლოს და სახლიდან გაუსვლელად, მოქალაქის პორტალის გამოყენებით, დაფაროს გადასახადები. MY.GOV.GE-ის მაგალითზე, ელექტრონული მმართველობის შედეგად მოტანილ სარგებელზე საუბრისას, მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში, ძირითადად, დროში მოგებაზე კეთდება აქცენტი. მოქალაქის პორტალის საშუალებით მომხმარებელი სახლიდან გაუსვლელად იღებს სასურველ მომსახურებას და ამავდროულად, არ უწევს სერვისების ძებნა სხვადასხვა საჯარო უწყების ელექტრონულ გვერდზე. ასევე, აღნიშნა ბიზნესისათვის მოსალოდნელი სარგებელი, რადგან ბიზნესის ელექტრონული რეგისტრაცია ამარტივებს ფინანსურ მოგებაზე ორიენტირებული საქმის წამოწყებას.

მონაცემთა გაცვლის სააგენტო ელექტრონული სისტემებისა და მოქალაქის პორტალის თანმდეგ

⁴ მუნიციპალიტეტების, საჯარო სამართლის იურიდიული პირების, საჯარო/სახელმწიფო საწარმოებისა და საჯარო/სახელმწიფო არასამეწარმეო იურიდიული პირების თანამშრომელთა გარეშე

ფინანსურ მოგებაზე ყურადღებას არ ამახვილებს. უწყებაში არც უფიქრიათ შესაძლო ფინანსურ მოგებაზე და არც შესაბამისი სტატისტიკური მონაცემები შეგროვილა. გარდა ამისა, დროში მოგებაზე საუბრისას ძირითადად კერძო სექტორის მიერ შეთავაზებული სერვისები იკვეთება, მაგალითად, ბანკის მიერ იბოთეკური სესხის გაცემა, ხოლო საჯარო სერვისის რამდენად არის დროში მოგებაზე ორიენტირებული, ამ თემაზე საჯარო სექტორის წარმომადგენელი ცოტას საუბრობს. მის მიერ მოყვანილი არგუმენტები, რომლებიც დროით უპირატესობა უკავშირდება, ძირითადად კერძო სერვისებია, რომელთა ინტეგრაციაც მოქალაქის პორტალმა მოახდინა.

მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში ბიუროკრატიული აპარატის რაოდენობრივ შემცირებაზე არ საუბრობენ. უწყების პოზიციით, სამომავლოდ საჯარო მოხელეთა რაოდენობა შეიძლება მართლაც შემცირდეს, მეტიც, თუ ყველაფერი გეგმის მიხედვით განხორციელდა, შესაძლოა ბიუროკრატია საერთოდ აღარ იყოს საჭირო და მოქალაქე თავად მოემსახუროს საკუთარ თავს. თუმცა, ამ ეტაპზე პირიქით ხდება. როგორც მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში განმარტავენ, ტექნოლოგიების დანერგვამ ახალი ფუნქციები გააჩინა, შესაბამისად, საჯარო სექტორში საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სპეციალისტები გახდა საჭირო.

ბიუროკრატიული აპარატის ეფექტურ ფუნქციონირებაზე მეტყველებს მოქალაქეთა ინფორმირების დონე – საჯარო სექტორი რამდენად ცვლის მოქალაქეებთან ინფორმაციას. MY.GOV.GE-ის მომხმარებელთა მცირე რაოდენობა (14 000) აჩენს ეჭვს, რომ მოსახლეობას არ აქვს საკმარისი ინფორმაცია ელექტრონული სერვისების შესახებ. მეორეს მხრივ, მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში აცხადებენ, რომ უახლოეს მომავალში პიარ-კამპანია არ იგეგმება. უწყების თანამშრომლის თქმით, ტელევიზიითა და რადიოთი გადიოდა სარეკლამო რგოლები, ავტობუსებზე პლაკატები იყო გამოკრული. სარეკლამო კამპანიის პერიოდში კი, ელ-პორტალზე დარეგისტრირებული ადამიანების რაოდენობა იმატებდა.

საჯარო მმართველობის რეფორმის სტრატეგიის სამოქმედო გეგმა 2020-ის მიხედვით, my.gov.ge-ის შესახებ ცნობიერების ასამაღლებელი აქტივობების განსახორციელებლად 100 000 ლარის გამოყოფაა გათვალისწინებულ (საქართველოს მთავრობა). თუმცა, მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში აცხადებენ, რომ სარეკლამო კამპანია არ არის პრიორიტეტული, რადგან საზოგადოებას სარეკლამო რგოლები ან ბანერები დაინტერესებს. მათთვის, ამ ეტაპზე, უფრო მნიშვნელოვანია ახალი სერვისების დანერგვა და მოქალაქის პროტალზე ადგილობრივი თვითმმართველობების ინტეგრაცია.

მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში სიღრმისეული ინტერვიუს შედეგად დადგინდა, რომ MY.GOV.GE-ის მაგალითზე, საქართველოში ელექტრონული მმართველობა საჯარო სექტორშივე გარკვეულ სირთულეებს აწყდება. ელექტრონულ სერვისებზე საუბრისას, მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს თანამშრომელი ყოველთვის ისეთ სერვისებზე აკეთებს აქცენტს, რომლებიც ინფორმირებაზე და არა მოსახლეობის ჩართულობაზეა ორიენტირებული. მაგალითად, MY.GOV.GE-ის ერთ-ერთ მთავარ სასარგებლო შემთავაზებად საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნის მექანიზმს მიიჩნევს.

აქვე აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული სერვისების მოხმარებისათვის, უპირველეს ყოვლისა, საჭიროა შესაბამისი ინფრასტრუქტურის არსებობა. მათ შორის მნიშვნელოვანია ინტერნეტბანკის ხარისხი, რაზეც ზემოქმედებს ქვეყნის ეკონომიკური მდგომარეობა და საზოგადოების ინფორმირებულობის დონე. სხვადასხვა სტატისტიკის თანახმად, დემოკრატიულ და ეკონომიკურად განვითარებულ ქვეყნებში ინტერნეტზე წვდომა საკმაოდ მაღალია. მსოფლიო ბანკის მონაცემებით (2015) საქართველოში ინტერნეტის მომხმარებელთა რაოდენობაა ყოველ ას კაცზე 48.9–ს უდრის.

კავკასიის კვლევითი რესურსების ცენტრის (2015) კვლევის თანახმად, მოსახლეობის უდიდესი ნაწილი (61%), რომელიც ინტერნეტს ყოველდღიურად იყენებს 18–35 ასაკობრივ ჯგუფში ექცევა, მათი

რიცხვი მცირდება 36–55 ასაკობრივ ჯგუფში (31%) და მინიმუმამდე დადის 56+ ასაკობრივ ჯგუფში (9%). უკანასკნელ ასაკობრივ ჯგუფში ყველაზე დიდი იმ ადამიანების რაოდენობაა (78%), ვინც ინტერნეტს საერთოდ არ იყენებს, ისევე, როგორც მათი რაოდენობა, ვისაც ინფორმაცია არ აქვს ინტერნეტის შესახებ (4%) (კავკასიის კვლევითი რესურსების ცენტრი, 2015).

კვლევის შედეგად გამოკითხულთა 38% საერთოდ არ იყენებს ინტერნეტს, 5%–მა კი საერთოდ არ იცის, რა არის ინტერნეტი (CRRC, 2015). CRRC–ის ოფიციალური მონაცემთა ბაზის მიხედვით (2015), პრობლემას წარმოადგენს არა მხოლოდ ინფრასტრუქტურა, არამედ ისიც, რომ მოსახლეობის მიერ ინტერნეტის გამოყენება გასართობად და პირადი ურთიერთობებისთვის ხდება და არა საზოგადოებრივი სერვისის მისაღებად. აღმოჩნდა, რომ გამოკითხული მოსახლეობის 94% ყველაზე ხშირად გამოყენებდა ინტერნეტ–აქტივობად შეტყობინებების გაგზავნას ასახელებს (CRRC, 2015).

ოუსტიციის სახლში მდგარი რიგები, ელექტრონულ პორტალზე დარეგისტრირებული მოქალაქეების სიმცირე მოწმობს, რომ მოქალაქეების საჯარო სექტორის მიერ მიწოდებულ ელექტრონულ სერვისებს აქტიურად არ იყენებენ. მართალია, ყველა საჯარო სერვისი არ არის ელექტრონულად რეგისტრირებული და ჯერჯერობით, არ არსებობს ელექტრონული ხელმოწერის მექანიზმი, არსებული ელ–სერვისების გამოყენების დონე მაინც დაბალია. მაგალითად, ოუსტიციის სამინისტროს თანამშრომელი, რომლის ერთ–ერთი ფუნქციაც მოქალაქის პორტალზე მომხმარებელთა რეგისტრაციაა, ინტერვიუებისას აცხადებს, რომ ამჟამად დარეგისტრირებული მოქალაქეებიდან ბევრი საჯარო სექტორის წარმომადგენელია. მისი თქმით, MY.GOV.GE რაღაც ეტაპზე ყველა საჯარო მოხელისათვის იყო აუცილებელი, ამიტომ მოუწიათ რეგისტრაციის გავლა, რეგისტრაციისადმი მოქალაქეთა ინტერესი კი მინიმალურია.

ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტმა 2015 წელს პროექტის „საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა საქართველოში“ ფარგლებში გამოაქვეყნა ანგარიში, რომელშიც წარმოდგენილია www.my.gov.ge -ის საშუალებით მოქალაქის მიერ გამოთხოვილი ინფორმაციის სტატისტიკა. გაგზავნილი 52 მოთხოვნიდან მხოლოდ 31-ს გაეცა სათანადო პასუხი. ჯამში, უპასუხოდ დარჩა მოთხოვნათა 40% (ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი, 2015).

საქართველოს კერძო სექტორში დასაქმებულები მეტად იყენებენ ელექტრონულ რესურსებს, ვიდრე საჯარო მოხელეები (The World Bank, 2016). აღმოჩნდა, რომ მსხვილ კომპანიებში დასაქმებულთა 40%, საჯარო სამსახურში დასაქმებულთა 30% და კერძო სექტორის დანარჩენი კომპანიების თანამშრომლების 30%–ზე ნაკლები იყენებს ციფრულ ტექნოლოგიებს (The World Bank, 2016).

მსოფლიო ბანკის მსოფლიო განვითარების ანგარიშის (2016) თანახმად, საქართველოში განსაკუთრებით პოპულარულია ელექტრონული გადახდების სისტემა. ელექტრონული სისტემების დანერგვამ გადახდის პროცესში გარკვეული სარგებელიც მოიტანა – გადასახადების დარეგისტრირებისა და ელექტრონული გადახდის დანერგვამ საგადასახადო შემოწმების ალბათობა 15%–ით შეამცირა (The World Bank, 2016).

თუმცა ზემოაღნიშნული პოზიტიური ძვრები საკმარისი არ არის. კვლევები ცხადყოფს, რომ საჯარო სექტორის მიერ შეთავაზებული ელექტრონული სერვისების მოხმარების დონე საკმაოდ დაბალია (ნაფეტვარიძე, 2014). მოსახლეობა სათანადო ინტენსივობით არ იყენებს სახელმწიფო ვებ–გვერდებზე შემოთავაზებულ სერვისებს და ხშირად ინტერესი, ისევე, როგორც ინფორმირებულობის ხარისხიც დაბალია იმის შესახებ, თუ რას სთავაზობს მოქალაქეს კონკრეტული საჯარო სტრუქტურა (ნაფეტვარიძე, 2014). როგორც ოუსტიციის სახლის თანამშრომელი აღნიშნავს, უწყებაში ხშირად მიდიან მოქალაქეები ისეთი მომსახურების მისაღებად, რაც ელექტრონული სახითაც არსებობს და სახლიდან გაუსვლელად შეუძლიათ მისი მიღება, ერთ–ერთ ასეთ სერვისად კი მშენებლობის ლიცენზიის მიღება სახელდება.

ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის ანალიტიკოსი სიღრმისეული ინტერვიუსას

აღნიშნავს, რომ ელექტრონული სერვისების გამოუყენებლობის ერთ-ერთი მთავარი მზეზი არაინფორმირებულობაა. ელექტრონული მმართველობის შესახებ ჩატარებულ ტრენინგებზე პირადი დაკვირვების შედეგად ასკვნის, რომ 20-დან 15 მონაწილისათვის მოქალაქის პორტალის არსებობა სიახლეა. მოსახლეობის ცნობიერების დაბალი დონის გამომწვევ ფაქტორად კი, უმთავრესად, სარეკლამო კამპანიის არ არსებობას ასახელებს.

მოქალაქეთა განწყობების შესაფასებლად სიღრმისეული ინტერვიუ ჩატარდა ცხრა მოქალაქესთან და ერთი ორგანიზაციის (ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი) ანალიტიკოსთან, რომელიც გარე აქტორის პოზიციიდან აფასებს ელექტრონული მმართველობის პირობებში ბიუროკრატის უფლება-მოვალეობების განხორციელების ეფექტურობას.

მოქალაქეები დაყო სამ ასაკობრივ კატეგორიად: 18–35; 36–55 და 56+. მიზნობრივი შერჩევის საშუალებით, კვლევის პროცესში აქცენტი კეთდებოდა სხვადასხვა პროფესიების წარმომადგენლებზე. გამოკითხული ადამიანებიდან ორი სტუდენტი (სოციალურ და პოლიტიკურ მეცნიერებათა ფაკულტეტი; სამედიცინო უნივერსიტეტის სამკურნალო ფაკულტეტი), ერთი დიასახლისი, ორი პენსიონერი, ერთი საჯარო მოხელე (სამინისტროს თანამშრომელი), იურისტი და თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ადმინისტრაციის თანამშრომელი იყო. კვლევისას უმეტესად დაცული იყო გენდერული ბალანსიც. რესპონდენტების 45% მამრობითი სქესის წარმომადგენელი, 55 პროცენტი კი – მდედრობითი სქესის წარმომადგენელი იყო.

გამოკითხული მოქალაქეების 80% საჯარო სერვისის მისაღებად ელექტრონულ სერვისს იყენებს, თუმცა, ანალოგიური სერვისის მისაღებად ელექტრონული სერვისის ანალოგიც გამოუყენებია. მაგალითად, ერთ-ერთი რესპონდენტის თქმით, იმის გამო, რომ ინფორმაციის მომზადება საგადასადახო გირაუნობის/იპოთეკის უფლების არსებობის შესახებ ათიდან ოცდაათ ლარამდე ჯდება (დამოკიდებულია იმაზე, თუ დოკუმენტს რამდენად სწრაფად მიიღებს მოქალაქე), მას შეეშინდა შეცდომის დაშვების და შესაბამისად, ფინანსური ზარალის. ამიტომ, მან უარი თქვა ელექტრონულ სერვისზე და არჩია საჯარო უწყებაში, პროფესიონალის დახმარებით მიეღო სასურველი დოკუმენტი.

MY.GOV.GE-ის შესახებ ინფორმაცია რესპონდენტთა 60%-ს ჰქონდა, თუმცა ისინი არ არიან ელექტრონული პორტალის ინტენსიური მომხმარებლები. როგორც აღმოჩნდა, მოქალაქის პორტალზე მათი რეგისტრაცია კონკრეტული სერვისის მიღებასთან იყო დაკავშირებული, მას მერე კი, მოქალაქის პორტალით აღარ უსარგებლიათ. მაგალითისათვის, ერთ-ერთი რესპონდენტი MY.GOV.GE-ზე ორი წლის წინ დარეგისტრირდა კერძო ბიზნესის რეგისტრაციისათვის, თუმცა, მას მერე პორტალი აღარ გამოუყენებია.

გამოკითხულთა 100% აღნიშნავს, რომ ელექტრონული სერვისების მიერ მიღებული სარგებელი აღემატება საჯარო უწყებაში, ადგილზე შესრულებული მომსახურების სარგებელს. ყველა მათგანი გამოყოფს დროსთან დაკავშირებულ სარგებელს – ელექტრონული სერვისის საშუალებით, მოქალაქეს შეუძლია სახლიდან გაუსვლელად მიიღოს კონკრეტული მომსახურება და დაზოგოს დრო. მოქალაქეთა უმეტესობა აღნიშნავს, რომ გადატვირთული გრაფიკის გამო პრობლემურია კონკრეტულ საჯარო უწყებებში სიარული, ამიტომ ურჩევენიათ დისტანციურად დაიკმაყოფილონ საჭიროებები. აღსანიშნავია, რომ ამ პოზიციას გამოხატავენ პენსიონირებიც, რომლებმაც ნაკლებად იციან ელექტრონული სისტემების გამოყენება, თუმცა რიგში დგომას ამჯობინებენ შვილიშვილს ან ახლობელს სთხოვონ დახმარება და ელექტრონულად მიიღონ საჭირო მომსახურება.

რიგში დგომის პრობლემურობაზე აქცენტს თითქმის ყველა რესპონდენტი სვამს და მათთვის, ელექტრონული მმართველობის პირობებში ბიუროკრატული აპარატის ფუნქციონირების ერთ-ერთი ძირითადი მახასიათებელი მოქალაქეთა ენერჯის დაზოგვაა. ენერჯისთან ერთად, მათი აზრით, ფინანსური რესურსებიც იზოგება. თანხების დაზოგვით მიღებულ სარგებელზე აქცენტს განსაკუთრებით

პენსიონერები და სტუდენტები აკეთებენ, რომელთა აზრითაც, მინიმუმ გადაადგილებისათვის საჭირო ფინანსური რესურსები დაიზოგება.

დროითი და ფინანსური რესურსების დაზოგვაზე ყურადღებას ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის ანალიტიკოსიც ამახვილებს. მისი აზრით, საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნისას მოქალაქე ზოგავს დროს, რადგან აღარ უწევს საჯარო უწყებაში სიარული მოთხოვნილი ინფორმაციის მისაღებად. ამავდროულად, ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია ელექტრონულ ფორმატში, რაც მატერიალური დოკუმენტაციის შექმნასა და მის მიწოდებაზე დახარჯულ ფინანსურ რესურსებს ამცირებს.

თანხების დაზოგვაზე საუბრისას, მოქალაქეებიდან არც ერთი აკეთებს აქცენტს ბიუჯეტის დანაზოგზე, რაც შესაძლებელი გახდება ელექტრონული მმართველობის პირობებში ბიუროკრატიული აპარატის შემცირების გამო. შედეგად, ბიუჯეტიდან ნაკლები თანხები მიიმართება საჯარო მოხელეთა მიერ გაწეული სამუშაოს ასანაზღაურებლად. ამავდროულად, რესპონდენტების 30% თვლის, რომ ბიუროკრატიული აპარატის შემცირება უარყოფითად აისახება ქვეყანაში დასაქმების დონეზე და არჩევს, საჯარო მოხელეთა რაოდენობა უცვლელი დარჩეს.

ინტერვიურების შემდეგ გამოვლინდა საერთო ტენდენცია, რომ ელექტრონული სისტემების გამოყენებისას მოქალაქეებს სჭირდებათ შესაბამისი ინსტრუქციები, რათა სწორად შეძლონ კონკრეტული სერვისის მოთხოვნა და მიღება. რესპონდენტთა აზრით, განსაკუთრებით პრობლემურია სპეციფიკურ ტერმინოლოგიასთან დაკავშირებული სერვისების მოხმარება. მაგალითად, ერთ-ერთი მოქალაქის თქმით, მას სურდა საცხოვრებელი ადგილის შესახებ ცნობა მიეღო. ცნობის მიღება ელექტრონული სახითაც იყო შესაძლებელი, თუმცა წარმოიქმნა ტერმინოლოგიასთან დაკავშირებული პრობლემა. რესპონდენტმა არ იცოდა რას ნიშნავდა სამახსოვრო ბარათი, ამიტომ ვერ გარისკა და იუსტიციის სახლს მიაკითხა. საჯარო უწყებაში პროფესიონალთან კონსულტაციის შემდეგ გაიგო, რომ საცხოვრებელი ადგილის შესახებ ცნობას სწორედ სამახსოვრო ბარათის სახელწოდებით მოიხსენიებენ.

გამოკითხული ადამიანები უპირატესობას ანიჭებენ ელექტრონულ სერვისებს, თუმცა იმასაც აღნიშნავენ, რომ პროფესიონალთან კონსულტაციისას მცირდება შეცდომის რისკი. ამავდროულად, რესპონდენტების 20% თვლის, რომ ელექტრონული სერვისის პირადად მოხმარება რისკისგან მეტ დაცულობას უზრუნველყოფს. ერთ-ერთი მოქალაქის თქმით, საჭირო დოკუმენტაციის მისაღებად მისულს, თავისი გვარი დოკუმენტებში არასწორად შეყვანილი დახვდა. როგორც ჩანს, საჯარო მოხელემ, რომელიც მას ემსახურებოდა, სათანადოდ ვერ გაიგო მისი გვარი ან არასწორად შეიყვანა სისტემაში. რესპონდენტის თქმით, როდესაც ადამიანი საკუთარ საქმეს აკეთებს, მეტად აკონტროლებს შეცდომის დაშვების რისკებს, ამიტომ ელექტრონული სერვისები, მისთვის, შეცდომებისგან მეტ დაცულობასთან ასოცირდება.

რესპონდენტებს ინტერვიუს ბოლოსკენ ევალუბოდათ დაეფიქსირებინათ თავიანთი აზრი, რატომ არ იყენებენ ისინი/ სხვა მოქალაქეები ინტენსიურად საჯარო სექტორის მიერ შეთავაზებულ ელექტრონულ სერვისებს. მოქალაქეთა ასი პროცენტი, ისევე, როგორც ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის ანალიტიკოსი, თანხმდება ერთ საკითხზე – ელექტრონული სერვისების გამოუყენებლობას მოქალაქეებში ინფორმაციის ნაკლებობა იწვევს.

მხოლოდ რამდენიმე რესპონდენტი იხსენებს შემთხვევას, როდესაც გადაწყდომია რეკლამას MY.GOV.GE-ისა თუ სხვა ელექტრონული სერვისის შესახებ. ერთი მათგანის თქმით, რეკლამა განთავსებული იყო დასაქმების ვებ-გვერდზე, მეორე კი რადიოში მოსმენილ აუდიო რეკლამას იხსენებს. თუმცა, რესპონდენტთაგან არც ერთს ახსენდება უახლოეს წარსულში ნანახი ან მოსმენილი რეკლამა, პიარ-კამპანია ან მსგავსი საინფორმაციო დანიშნულების ღონისძიება. ამავდროულად, IDFI-ის ანალიტიკოსი სწორედ ინფორმაციის ნაკლებობასა და ხელისუფლების მხრიდან აქტიური პიარ-კამპანიის საჭიროებაზე ამახვილებს ყურადღებას.

რესპონდენტების 70% მეორეხარისხოვან, თუმცა მნიშვნელოვან პრობლემად ასახელებს ელექტრონული

მმართველობისათვის ასაკობრივ ბარიერს. მათი აზრით, უფროსი ასაკის ადამიანები ვერ შეძლებენ ელექტრონული რესურსებით სარგებლობას. მეორეს მხრივ, გამოკითხული პენსიონერები აღნიშნავენ, რომ მათს მწირ საინფორმაციო-ტექნოლოგიურ უნარებს ოჯახის წევრებისა და ახლობლების დახმარებით დააბალანსებენ.

საბოლოო ჯამში, ბიუროკრატიული აპარატის შემცირებაზე ან ასეთი პროცესის საჭიროებაზე არც საჯარო სექტორი ამახვილებს ყურადღებას და არც რესპონდენტები. მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს პოზიციით, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის ამ ეტაპზე საჯარო მოხელეთა შემცირება ვერ მოხდება, პირიქით, ბიუროკრატიული აპარატის გაზრდაც არის შესაძლებელი, რასაც უკანასკნელი წლების სტატისტიკაც ადასტურებს (საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო, 2015). მოქალაქეთა განწყობა ასეთივე ხისტი არ არის, თუმცა რესპონდენტთა აზრითაც, ამ ეტაპზე ბიუროკრატიის შემცირების საჭიროება არ ჩანს, რაც შემთხვევებში კი, იკვეთება პოზიცია, რომ საჯარო მოხელეთა რაოდენობის კლება შესაძლოა საზიანოც იყოს.

საჯარო სექტორისა და მოქალაქეთა პოზიციები თანხვდება იმ სარგებლის ანალიზისას, რაც ელექტრონული სისტემების დანერგვას მოაქვს. განსაკუთრებით აღსანიშნავია დროისა და ენერჯის დაზოგვა.

როგორც საზოგადოება, ისე საჯარო სექტორი გამოთქვამს სურვილს, MY.GOV.GE-ზე ინტეგრირდეს რაც შეიძლება მეტი სერვისი, რაც გაზრდის მომსახურების ელექტრონულად მიღების შესაძლებლობებს. გარდა ამისა, მოქალაქეები ემხრობიან საჯარო მომსახურების ელექტრონულ ფორმატზე გადასვლას, რადგან მათთვის შესამჩნევია ელექტრონული სერვისების მოხმარების თანმდევი დადებითი ეფექტები.

თუმცა, გამოიკვეთა ტენდენცია, რომ ელექტრონული მმართველობის პირობებში მოქალაქეთა ინფორმირების კამპანიები მოიკოჭლებს. ინერგება ელექტრონული სერვისები, თუმცა მათი მომხმარებლების ინფორმირების პროცესი არ არის საკამრისად ინტენსიური.

როგორც ჩანს, ელექტრონული მმართველობის შესაბამისად, ბიუროკრატიის მოქალაქეებთან კოოპერაცია არ გაზრდილა. შესაბამისად, საჯარო მოხელეებმა ნაკლებად იციან მოსახლეობის რეალური საჭიროებების შესახებ. კვლევის შედეგად წარმოჩენილი უმთავრესი პრობლემაც ურთიერთთანამშრომლობის ნაკლებობაზე მიანიშნებს. მოქალაქეები თვლიან, რომ სჭირდებათ აქტიური პიარ-კამპანია იმისათვის, რომ უკეთ გაიგონ, რომელი ელექტრონული სერვისებია დანერგილი და როგორ შეიძლება მათი მოხმარება. თუმცა, საჯარო უწყების აზრით, საინფორმაციო კამპანია ამ ეტაპზე უშედეგო იქნება და ჭერჯერობით, ელექტრონული სერვისების განვითარებაზე კეთდება აქცენტი.

გარდა ამისა, გამოკითხულთა უმრავლესობა აღნიშნავს, რომ MY.GOV.GE-ისა და სხვა ელექტრონული სერვისების შესახებ, საჭიროებისამებრ ახლობლებისგან მიიღეს ინფორმაცია. მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში კი აცხადებენ, რომ მოქალაქის პორტალის პოპულარიზაციისათვის არაერთი საინფორმაციო ღონისძიება მოეწყო. თუმცა, მოქალაქეები ვერ იხსენებენ მსგავს სარეკლამო კამპანიებს და არც რეკლამებიდან მიღებულ ინფორმაციას ახსენებენ. შესაბამისად, შესაძლებელია ვიფიქროთ, რომ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს არ შეუფასებია სარეკლამო კამპანიების ეფექტი და ამავდროულად, საკმარისად თვლის უკვე ჩატარებულ საინფორმაციო ღონისძიებებს.

ერთ-ერთი მთავარი განსხვავება მოქალაქეებისა და ბიუროკრატიის სურვილებშია – ელექტრონული სისტემებისა და ბიუროკრატიული აპარატის ფუნქციონირების გამარტივების კუთხით, რას ისურვებდნენ ისინი სამომავლოდ. საჯარო სექტორი სხვა საჯარო სტრუქტურებთან კოოპერაციასა და მეტი სერვისის ინტეგრირებაზე ამახვილებს ყურადღებას. მოქალაქეების სურვილები კი, ძირითადად, არსებული სისტემების შესახებ ინფორმაციის საყოველთაოდ გავრცელებას და ელექტრონული სერვისების შესახებ ცნობიერების ამაღლებას შეეხება.

სწორედ აქედან გამომდინარეობს მოქალაქის პორტალისა და სხვა ელექტრონული სერვისების ხარვეზების შესახებ განსხვავებული შეხედულებები. მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში თვლიან, რომ მთავარი ნაკლი MY.GOV.GE-ზე სერვისების ინტეგრაციის არასავალდებულო ხასიათია. მოქალაქეები კი მთავარ უარყოფით ფაქტორად საჯარო სექტორთან ნაკლებ კომუნიკაციას და შესაბამისად, ინფორმაციის არ არსებობას ასახელებენ, რაც ბიუროკრატიის აარეფექტურობაზე მეტყველებს.

ერთ-ერთ მთავარ პრობლემად წარმოდგება ის, რომ სამთავრობო დაწესებულებები არ აკვირდებიან ვებ-გვერდების მომხმარებელთა რაოდენობას, ხშირ შემთხვევაში ვებ-გვერდებზე არ მოიძიება უკუკავშირის საშუალებები - ელექტრონული ფოსტა ან/და ელექტრონული მიწერის ფორმა (მონაცემები ეფუძნება 2013 წელს ჩატარებულ კვლევას და შესაძლებელია, ამ დროისათვის ცვლილებები არსებობდეს). მათი არსებობის შემთხვევაში კი არ მოქმედებს არანაირი მექანიზმი ამ საშუალებების ფუნქციონირების ხარისხის შესაფასებლად და გასაუმჯობესებლად. 24 საჯარო დაწესებულებიდან მხოლოდ 10 საჯარო დაწესებულების ვებგვერდზეა განთავსებული დამატებითი საკომუნიკაციო სერვისები და აპლიკაციები, რომელთა ეფექტურობაც ასევე არ მოწმდება საჯარო დაწესებულებების მიერ (IDFI, 2013).

სწორედ პოლიტიკური კურსის ბოლო ეტაპის, შეფასების სისუსტე აჩენს ბევრ პრობლემას ელექტრონული მმართველობის კუთხით. ინერგება ელექტრონული სერვისები, უმჯობესდება არსებული, მოქალაქის პორტალზე ინტეგრირდება მეტი საჯარო უწყება, თუმცა თუკი არ მოხდა შეფასება, რამდენი მოქალაქე მოიხმარს ამ სერვისებს და რამდენად ხარისხიანია სერვისების მიწოდება, ბიუროკრატიული აპარატის ფუნქციონირება მოქნილი და ეფექტური ვერ გახდება და როგორც მონაცემთა გაცვლის სააგენტოში ადასტურებენ, ეტაპობრივად, საჯარო მოხელეთა რაოდენობის შემცირების ნაცვლად, ეს რაოდენობა, ხარჯებთან ერთად, გაიზრდება.

ბიბლიოგრაფია

- Bhatnagar, S. (2003). *E-Government and Access to Information*. United Nations.
- Cordella, A. (2007). e-Government: towards the e-bureaucratic form? *Journal of Information Technology*, 265-274.
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 279-286.
- CRRC. (2015). *Frequency of internet usage*. Caucasus Barometer 2015 Georgia Dataset.
- CRRC. (2015). *Most frequent internet activities - Use instant messenger*. CRRC.
- Dann, W. N. (2004). *Public Policy Analysis: An Introduction*. New Jersey: Prentice Hall.
- Drew, S., & Alshehri, M. (2010). Implementation of e-Government: Advantages and Challenges.
- Herman, H. (2004). Red Tape and Administrative Modernization. *Public Administration*, XVII, 721-730.
- Hughes, O. (2001). *The Way Ahead for New Public Management*. Clayton: Monash University.
- IDFI. (2013). *სამთავრობო დაწესებულებების ელექტრონული კომუნიკაციის სტრატეგია*.
- JAN, T., DAHLSTRÖM, C., DAHLBERG, S., HARTMANN, F., LINDBERG, A., & NISTOTSKAYA, M. (2015). *THE QUALITY OF GOVERNMENT EXPERT II SURVEY IN BRIEF*. Gothenburg: University of Gothenburg.

- Krabina, B., Liu, P.-W., Meyerhoff-Nielsen, M., Millard, J., Reichstädter, P., & Wimmer, M. A. (2013). *A Digital Georgia: e-Georgia strategy and action plan 2014-2018*. Twinning Programme.
- Kraemer, K. L., & King, J. L. (2003). Information Technology and Administrative Reform: Will the Time after e-Government Be Different? *7th European Conference on e-Government*. Hague: Festschrift für Heinrich Reinermann.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). *Developing Fully Functional e-Government: a Four Stage Model*. Government Information Quarterly.
- Macintosh, A. (2004). *Characterizing E-Participation in Policy-Making*. Edinburgh: International Teledemocracy Centre: Napier University.
- Pfiffner, J. P. (2004). Traditional Public Administration versus The New Public Management: Accountability versus Efficiency. *Institutionenbildung in Regierung und Verwaltung: Festschrift für Klaus König*, 443-454.
- Snellen, I. (2004). The Quest for a Subservient Public Administration. *New Public Management and the Web*. Ljubljana: CD-Documentation.
- Tat-Kei Ho, A. (2002). Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative. *Public Administration Review*, 434-444.
- The World Bank. (2016). *World Development Report 2016: Digital Dividends*. The World Bank.
- United Nations. (2012). *2012 United Nations Public Service Awards Winners*. New York: United Nations.
- United Nations. (2013). *2013 United Nations Public Service Awards Winners*. New York: United Nations.
- Weber, M. (1992). *Economy and Society*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Economica Primera Edicion 1944.
- Welp, Y., Urgell, F., & Aibar, E. (2007). From Bureaucratic Administration to Network Administration? An Empirical Study on e-Government Focus on Catalonia. *Public Organization Review*, VII, 299-316.
- Willcocks, L., & Mason, D. (1987). *Computerising work: People, Systems Design and Workplace Relations*. London: Paradigm Press.
- World Bank. (2014). *Internet Users (per 100 people)*. World Bank.
- Zuurmond, A. (1998). *From Bureaucracy to Infocracy: Are Democratic Institutions Lagging Behind?* Amsterdam.
- ალაფიშვილი, ლ. (2015, დეკემბერი 16). ბიუროკრატიის ზრდა საქართველოში. თბილისი, საქართველო: ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი.
- გოგიძე, ლ. (2016). *დამოუკიდებელი ანგარიშების მექანიზმი (IRM): საქართველოს წინსვლის ანგარიში 2014-2015*. ვაშინგტონი: ღია მმართველობის პარტნიორობა.
- ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი. (2015). *საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა საქართველოში*. თბილისი: IDFI.
- მონაცემთა გაცვლის სააგენტო. (2012). *მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს საშუალოვადიანი სამოქმედო გეგმა (2013-2016)*. თბილისი: საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო.
- ნაფეტვარიძე, ვ. (2014). *ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრების საკითხები საქართველოში*. თბილისი: უნივერსალი.
- როსტიაშვილი, ქ. (2014). *ელექტრონული მმართველობა საქართველოში: მსოფლიო ტენდენციები*. თბილისი: ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი.
- საქართველოს კანონი "საქართველოს 2016 წლის სახელმწიფო ბიუჯეტის შესახებ". (2015, დეკემბერი 11).

საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო. (2015). *საქართველოს 2015 წლის ბიუჯეტი*. თბილისი: საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო.

ტურაშვილი, თ. (2014). *ელექტრონული ჩართულობის სახელმძღვანელო*. თბილისი: ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი.