



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
The European Union for Georgia



პროექტი

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

**ანგარიში
განსაკუთრებული მოთხოვნილებების მქონე
მოსახლეობის საჭიროებების შეფასების
შესახებ**

ოზურგეთის მუნიციპალიტეტი



2020

ანგარიში
განსაკუთრებული მოთხოვნილებების მქონე
მოსახლეობის საჭიროებების შეფასების
შესახებ

ოზურგეთის მუნიციპალიტეტი

ეს პუბლიკაცია შექმნილია ევროკავშირის მხარდაჭერით.

მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია იმერეთის მხარის მეცნიერთა კავშირი „სპექტრი“ და შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.

This publication has been produced with the assistance of the European Union.

Its contents are the sole responsibility of the Imereti Scientists' Union "Spectri" and do not necessarily reflect the views of the European Union.

2020

შინაარსი

შესავალი	4
ძირითადი ინფორმაცია.....	5
გამჭვირვალობა.....	6
ეფექტიანობა.....	9
ინკლუზიურობა	12
დასკვნა და რეკომენდაციები	17
რეკომენდაციები	17

შესავალი

საქართველოს ევროკავშირში ინტეგრაციის გზაზე, „საქართველო-ევროკავშირის ასოცირების შესახებ შეთანხმების“ თანახმად, ქვეყანამ 2015 წლიდან დაიწყო სიღრმისეული რეფორმები საჯარო მმართველობისა და საჯარო სამსახურის მიმართულებით.

რეფორმის წარმატებით განსახორციელებლად შემუშავდა საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020 (PAR), რომლის ახალ, 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმაში ადგილობრივი თვითმმართველობის მიმართულებით გათვალისწინებულია ორი ძირითადი ამოცანა: ა) *თვითმმართველობის გაძლიერების მიზნით ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებების გაფართოება*; ბ) *ადგილობრივ თვითმმართველობებში ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიზნით მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სერვისების ეტაპობრივი განვითარება და გაუმჯობესება*¹.

საჯარო მმართველობის რეფორმის ადგილობრივ დონეზე ეფექტური განხორციელების ხელშეწყობისთვის კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“, მეწარმე ქალთა ფონდთან და იმერეთის მეცნიერთა კავშირ „სპექტრთან“ პარტნიორობით, ახორციელებს პროექტს: „გურიის, იმერეთისა და რაჭა-ლეჩხუმის სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საერთო ფორუმი საჯარო მმართველობის რეფორმის საგზაო რუკის მონიტორინგის მიზნით“.

წინამდებარე კვლევაში მოცემულია ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის მოქალაქეთა ადგილობრივი საჭიროებების კვლევის მასალები საჯარო მმართველობის რეფორმის (PAR) სამოქმედო გეგმის მონიტორინგის კონტექსტში. შესწავლილ იქნა მოქალაქეთა სხვადასხვა ჯგუფის საჭიროებები, ადგილობრივ მმართველობაში ელექტრონული მომსახურების, საქმიანობის გამჭვირვალობის, ეფექტიანობისა და ინკლუზიურობის კომპონენტით.

კვლევა განხორციელდა იმერეთის მეცნიერთა კავშირ „სპექტრის“ ხელმძღვანელობით. კვლევის შედეგად მიღებული რეკომენდაციები და წინადადებები საფუძვლად დაედება პროექტის ფარგლებში შექმნილი სამუშაო ჯგუფების ადვოკატირების სტრატეგიებს და თვითმმართველობასთან თანამშრომლობას მოქალაქეთა საჭიროებების გათვალისწინებისთვის.

კვლევის მიზანი: კვლევის მიზანს წარმოადგენს ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში მცხოვრებ მოქალაქეთა ადგილობრივი საჭიროებების და საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ საზოგადოების ინფორმირებულობის, ელექტრონული მომსახურების გამოყენების ხარისხის ანალიზი; მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის კონკრეტული შედეგების და გამოწვევების განსაზღვრა; PAR სამოქმედო გეგმით ადგილობრივი თვითმმართველობის გაძლიერების საკითხში განსაზღვრული ამოცანების განხორციელება და თვითმმართველობის წარმომადგენლების, მოქალაქეების დამოკიდებულების და ხედვების გამოვლენა მოქალაქეთა უკეთესი მომსახურების საკითხთან მიმართებით.

კვლევის მეთოდოლოგია: კვლევა განხორციელდა ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში 2020 წლის აპრილში. კვლევის საველე სამუშაო ჩატარდა ორგანიზაციების - „ახალგაზრდა პედაგოგთა კავშირი“ და „განათლებისა და თანასწორობის ცენტრი“- მიერ.

პროექტის პარტნიორობის შეთანხმებით, მოქალაქეთა საჭიროებების გამოვლენა მოხდა რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდით, ინფორმაციის მოსაპოვებლად წინასწარ შემუშავებული კითხვარების საფუძველზე, რომელიც ადგილობრივი ხელისუფლების საქმიანობის შეფასების სამ კრიტერიუმს (გამჭვირვალობა, ეფექტიანობა, ინკლუზიურობა) და 34 სხვადასხვა ინდიკატორს აერთიანებს. კვლევამ მთლიანობაში მოიცვა 178 რესპონდენტი.

¹ საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა 2019-2020, გვ.10 ხელმისაწვდომია - <https://bit.ly/2XbKQwB>

რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოიკითხა 150 რესპონდენტი, ჩატარდა 4 სიღრმისეული ინტერვიუ ადგილობრივ ექსპერტებთან და 4 ფოკუს-ჯგუფის დისკუსია ადგილობრივ სოციალურ ჯგუფებთან. თვისებრივმა კვლევამ მოიცვა 28 რესპონდენტი.

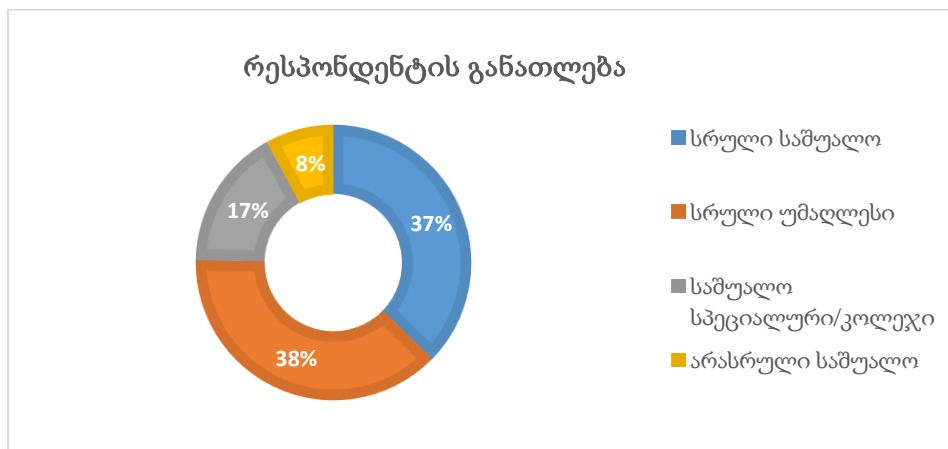
შერჩევა - კვლევის მიზნების მისაღწევად **რაოდენობრივი კვლევისთვის** განხორციელდა კვოტური შერჩევა ოთხი ნიშნით: ასაკის, სქესის, მუნიციპალიტეტის და განსაკუთრებული სტატუსის გათვალისწინებით. გამოკითხვის ჩასატარებლად შედგა კითხვარი, რომელიც დაყოფილი იყო სამ მიმართულებად: გამჭვირვალობა, ეფექტიანობა, ინკლუზიურობა და, ძირითადად, მოიცავდა დახურულ შეკითხვებს. როგორც პირისპირ ინტერვიუ, ასევე დისტანციური სატელეფონო და ელექტრონული გამოკითხვა ჩატარდა ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის გენერალური და შერჩევითი ერთობლიობით გათვალისწინებულ 150 რესპონდენტთან. კვლევის ინსტრუმენტი - სტრუქტურირებული კითხვარი, რომელიც დამუშავდა ელექტრონული პლატფორმა - **Google Forms** დახმარებით.

სამიზნე სეგმენტი - ახალგაზრდები, სოციალურად დაუცველი პირები, ეთნიკური უმცირესობები, მცირე მეწარმეები, იძულებით გადაადგილებული პირები, შშმ პირები.

თვისებრივი ინფორმაციის სამიზნე ჯგუფებს წარმოადგენდნენ ქალები, შშმ ბავშვების მზობლები, პენსიონრები, მცირე მეწარმეები, მედიცინის მუშაკები, პედაგოგები, დიასახლისები; სიღრმისეული ინტერვიუ ჩატარდა მუნიციპალიტეტის მერიისა და საკრებულოს წარმომადგენლებთან, სოფლად მცხოვრებ ინდემწარმესთან, არასამთავრობო ორგანიზაციის ხელმძღვანელთან.

ძირითადი ინფორმაცია

რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა 56.7% ქალია, 43.3% - კაცი. მონაწილეთა ასაკობრივი კატეგორია შემდეგი პროცენტულობით გადანაწილდა: 18-34 წლამდე - 52.7%, 35-64 წლამდე - 42%, 65 წელზე მეტი - 5.3%. გამოკითხულთაგან 23.4% სოციალურად დაუცველია; 10% - ეთნიკური უმცირესობის წარმომადგენელი; 5.3% - შშმ პირი; 4% - იძულებით გადაადგილებული პირი. *რესპონდენტთა განათლების მაჩვენებლები მოცემულია დიაგრამაზე:*



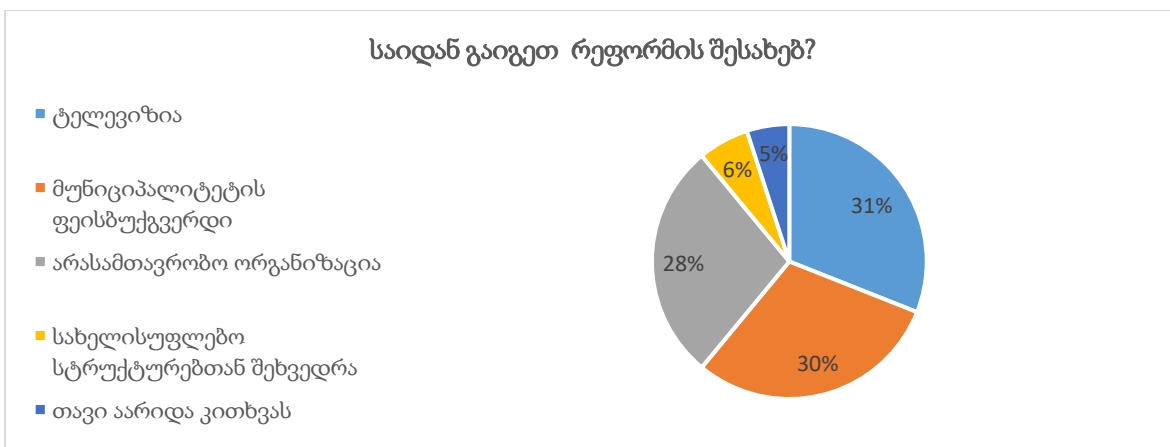
რესპონდენტთა სამუშაო სტატუსის პროცენტული მაჩვენებელია: უმუშევარი - 24%; საჯარო მოხელე/სახელმწიფოს მიერ დაქირავებული პირი - 12%; პენსიონერი - 7.3%; თვითდასაქმებული/მეწარმე - 16.7%; საბიუჯეტო ორგანიზაცია - 3.3%; არასამთავრობო ორგანიზაცია - 7.3%; კერძო სექტორი - 22%; სტუდენტი/მოსწავლე - 7.3%. ოჯახის საშუალო

თვიურ შემოსავალში, ნებისმიერი ფულადი შემოსავლის ჩათვლით, უმეტესად ფიგურირებს 501-დან 900 ლარამდე მაჩვენებელი.

გამჭვირვალობა

ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში ჩატარებულმა კვლევამ თვალსაჩინო გახადა საჯარო მმართველობის რეფორმის ცნობადობა, მის შესახებ ინფორმირებულობის ხარისხი, ელექტრონული მომსახურების გამოყენება და მისი გავლენა ღია და გამჭვირვალე ადგილობრივ მართვაზე; ამ კუთხით არსებული მიღწევები და გამოწვევები.

ირკვევა, რომ გამოკითხულ რესპონდენტთა 16%-ს აქვს ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ; 45.3%-მა დააფიქსირა, რომ ნაწილობრივ აქვს; 38.7% არ ფლობს ინფორმაციას. მათ, ვინც დადებითი პასუხი მონიშნა, ინფორმაციის მიღების წყაროდ უფრო ხშირად დაასახელეს ტელევიზია; მუნიციპალიტეტის ფეისბუქგვერდი; არასამთავრობო ორგანიზაცია. ნაკლებად - სახელისუფლებო სტრუქტურებთან შეხვედრა (იხ. დიაგრამა).



თვისებრივი კვლევის მონაცემებმა გაამყარა რაოდენობრივი კვლევით მიღებული ინფორმაცია, რომ საჯარო მმართველობის რეფორმასა და მომსახურების გაუმჯობესების ადგილობრივ ღონისძიებებზე მოქალაქეების მხოლოდ გარვეული ნაწილია ინფორმირებული.

კვლევაში ჩართული ექსპერტების შეფასებით, ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მომსახურების პილოტირებამ მნიშვნელოვნად გააუმჯობესა მოქალაქეთათვის სერვისების მიწოდება, საქმისწარმოება, ელექტრონული შესყიდვები და სხვა შიდა ინფორმაციის ცირკულაცია. ხელი შეუწყო მოქალაქეებისთვის სხვადასხვა პროცედურების გამარტივებას და ინფორმირების უფრო მაღალ სტანდარტებს, განაპირობა უფრო უშუალო კომუნიკაცია. „თვითმმართველობებში საკმაოდ კარგად დაინერგა ერთიანი ელექტრონული სისტემა. მან ხელი შეუწყო ბიუროკრატიული ბარიერების ნგრევას და ეფექტური გახადა დროის მენეჯმენტი. შეიქმნა მუნიციპალიტეტის ვებგვერდი და მოქალაქეებისთვის ყველა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია ხელმისაწვდომი გახდა“. - საკრებულოს წევრი.

„ამ სისტემის დამსახურებით დროის მნიშვნელოვანი დაზოგვა მოხდა. მუნიციპალიტეტის სხვადასხვა ერთეულიდან მოკლე ვადაში ხდება ინფორმაციის გაცვლა და, შესაბამისად, მოქალაქეების საჭიროებების დაკმაყოფილება“. - მერიის წარმომადგენელი.

გააუმჯობესებს თუ არა საჯარო მმართველობის რეფორმა მოქალაქეთა მომსახურების ხარისხს, გამოკითხულთა 52% თვლის, რომ გააუმჯობესებს, ხოლო 40.7%-ს უჭირს პასუხის გაცემა. მხოლოდ 2% ფიქრობს, რომ ვერ გააუმჯობესებს. 5.3%-ის აზრით - ნაკლებად გააუმჯობესებს.

კვლევის მონაწილე მოქალაქეთა გარკვეულ ნაწილს სმენია საჯარო სამსახურის რეფორმის თაობაზე და აქვს წარმოდგენა ელექტრონული მომსახურების სპეციფიკაზე. მათი შეფასებით, ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესებისთვის მას დიდი მნიშვნელობა აქვს. „ჩვენთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია მსგავსი რეფორმების წარმატებით განხორციელება. მით უმეტეს, მოსახლეობის ნახევარზე მეტი სოფლად, ან სოფლის ტიპის დასახლებებში ცხოვრობს. ის აუცილებლად შეცვლის მათი ცხოვრების დონეს, შეამცირებს ბიუროკრატias და გაზრდის მართვაში ჩართულობის ხარისხს, კონტროლს“. - ინდმეწარმე.

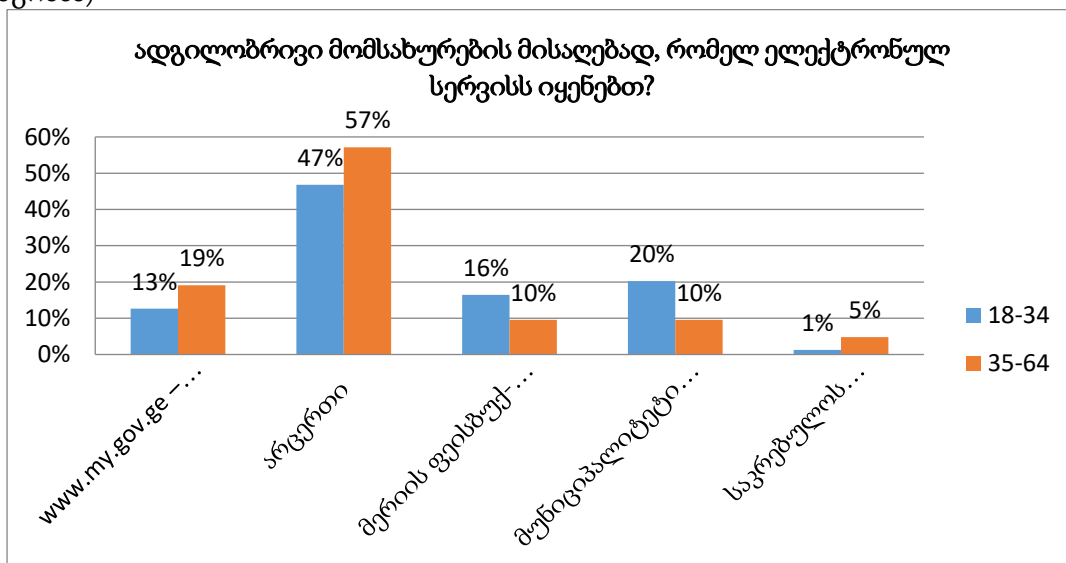
მოწყვლადი ჯგუფების წარმომადგენლებს უჭირთ ელექტრონული მომსახურების შეფასება, თუმცა მათი მოლოდინი ოპტიმისტურია: „რომ გითხრათ, მთლად ესე ბოლომდე ჩახედული არ ვარ, რომ შევაფასო, კარგად მიდის, თუ ცუდად მიდის. ყოველ შემთხვევაში, ცხადია, რომ ამ რეფორმის შემდეგ უფრო უკეთ შეგვეძლება ურთიერთობა მათთან [მერია, საკრებულო], სერვისების გამჭვირვალობის, თუნდაც ინფორმაციის გამოთხოვნის დონეზე, ან თუნდაც ჩვენი განცხადება რომ უფრო დროულად განიხილონ.“ - შშმ ბავშვის მშობელი.

რაოდენობრივი კვლევის მიხედვით, ელექტრონული სერვისების შესახებ გამოკითხულთა 17.3% ინფორმირებულია, 31.3% არ არის ინფორმირებული, 44% მეტნაკლებად ინფორმირებულია (7.4% არ არის დაინტერესებული საკითხით).

საინტერესოა, რომ ინფორმაცია ელექტრონულ სერვისებზე 33.3%-მა მუნიციპალიტეტის ფეისბუქ ან ვებგვერდიდან მიიღო, 24.7%-მა არასამთავრობო ორგანიზაციებისგან, 18.7%-მა ტელევიზიის საშუალებით. გამოკითხულთა 23.3% ინფორმირების სხვა წყაროებს ასახელებს. მათ შორისაა - მობილური აპლიკაცია, ასევე - ოჯახის წევრები, მერის წარმომადგენელი, მეგობრები.

ადგილობრივი მომსახურების მისაღებად გამოკითხულთა 53.3% არ იყენებს არცერთ ელექტრონულ სერვისს, 14.7% იყენებს www.my.gov.ge/მოქალაქის პორტალს, ასევე 14.7% - მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდს, 13.3% - მერიის ფეისბუქგვერდს, 2.7% - საკრებულოს ფეისბუქგვერდს. ყველაზე ნაკლებად იყენებენ მოქალაქეები სამხარეო ადმინისტრაციის ვებგვერდს - 1.3%.

საინტერესოა კვლევის რესპონდენტთა პასუხების ანალიზი ასაკობრივი კატეგორიის მიხედვით: 18-დან 34 წლამდე ახალგაზრდები უფრო მეტად იყენებენ მუნიციპალიტეტის ოფიციალურ ვებგვერდს და მერიის ფეისბუქგვერდს. 35-64 წლამდე რესპონდენტები უფრო მეტად იყენებენ მოქალაქის პორტალს. საკრებულოს ფეისბუქგვერდით დაინტერესება ორივე ჯგუფში ნაკლებია. (იხ. დიაგრამა)



საკვლევ კითხვაზე, „ბოლო წლის განმავლობაში რომელი მუნიციპალური ელექტრონული მომსახურება გამოგიყენებიათ“, რესპონდენტთა ორი ტიპი გამოიკვეთა: ადამიანები, რომლებსაც ანკეტაში ჩამოთვლილი მომსახურებები გამოუყენებიათ (მათი ჯამური რიცხვი არის 43.8%) და რესპონდენტები, რომლებსაც არ აქვთ სათანადო უნარები, ხელი არ მიუწვდებათ ან არ აინტერესებთ ელექტრონული მომსახურებები (66.2%).

დასახელდა ელექტრონული მომსახურებით სარგებლობის პროცესში ობიექტური და სუბიექტური ხელისშემწელები მიზეზები. რესპონდენტთა საკმაოდ დიდი ნაწილი მიესალმება მომსახურების ახალი სტანდარტების დანერგვას, მაგრამ აცხადებს, რომ ეს მომსახურება მათთვის ხელმისაწვდომი არ არის: „*ინტერნეტი ვისაც არ აქვს, ის რას იზამს?!*“ (სოციალურად დაუცველი ქალი). „*რომ გააუმჯობესებს [მომსახურებას], ამას საუბარიც არ უნდა, გააუმჯობესებს, მაგრამ მეტნაკლებად. ვისაც აქ, ახლა, წვდომა და საშუალება აქვს, იმათთვის გაუმჯობესებულია, რა თქმა უნდა, მაგრამ პირადად ჩემთვის - არ არის გაუმჯობესებული, იმიტომ რომ მე არ მაქვს წვდომა ინტერნეტზე.*“ -სოფლად მცხოვრები ქალი.

საკითხის გადაწყვეტა, რესპონდენტთა აზრით, შეიძლება მასობრივი ინტერნეტიზაციით, რომელზეც საუბარი ხშირად: „*სხვათაშორის, ამ ინტერნეტზე ამბობდენ, რომ ყველა ოჯახში შეჰყავთო. იყო შარშან ასეთი დაპირება. თუკი ინტერნეტი ყველა ოჯახში შევა, მაშინ ეს პრობლემაც არ იქნება ასეთი, როგორც ახლა ვლავარაკობთ. პრესას მე ვერ ვკითხულობ, არა მაქვს, ვეღარ ვყიდულობ.*“ -პენსიონერი ქალი.

თვისებრივი კვლევის რესპონდენტთა აზრით, ელექტრონული რესურსების სრულფასოვან გამოყენებას აბრკოლებს სათანადო უნარების არქონაც. რიგით მოქალაქეებში მომსახურების პოპულარიზაციის გარდა, მნიშვნელოვანია ამ მომსახურების გამოყენების ჩვევის ჩამოყალიბება. საჭიროდ მიიჩნევენ თვითმმართველობის პერსონალის კვალიფიკაციის ამაღლებასაც. „*თვითმმართველობაში დასაქმებული ადამიანები, რომლებიც უშუალოდ ამ სერვისების გამცემები არიან, ასევე საჭიროებენ გადამზადებას, რომ აღნიშნული მომსახურება უფრო მოქნილი და ხელმისაწვდომი გახდეს.*“ - ადგილობრივი სსო-ს წარმომადგენელი.

ელექტრონული მმართველობის წარმატებული პრაქტიკის მაგალითად მოყვანილი იქნა მონაწილეობითი ბიუჯეტის ელექტრონული მართვა, რომლითაც ოზურგეთი გამოირჩევა ბევრი სხვა მუნიციპალიტეტების ფონზე. „*ელექტრონული მართვის სისტემას საკმაოდ წარმატებულად იყენებს ოზურგეთის მუნიციპალიტეტი, ამის თვალსაჩინო ინდიკატორია მონაწილეობითი ბიუჯეტის შემუშავების პროცესში მისი როლი*“ - მერიის წარმომადგენელი.

ოზურგეთში შესაძლებელია თვითმმართველობისთვის საბიუჯეტო ინიციატივების ელექტრონულად წარდგენა, თუმცა, ამის შემდეგ, ხდება თუ არა დიალოგის გაგრძელება - განხილვა და დისკუსიები, რესპონდენტთა აზრი გაიყო: ზოგიერთი მიიჩნევს, რომ ხელისუფლება ზოგჯერ უპასუხოდ ტოვებს მოქალაქეთა ინიციატივებს: „*დიდი აქტიურობა არ შემიმჩნევია. მეტიც, სოციალურ პლატფორმებზე, თვითმმართველობაში მცხოვრები მოქალაქის აზრის გამოხატვის შეზღუდვის შემთხვევებიც ფიქსირდება, თუ ის არ ემთხვევა გამავრცელებლის ტონს, ან კრიტიკულია.*“ - სოფლად მცხოვრები ინდემწარმე.

მოქალაქეთა მიერ მუნიციპალიტეტში მიმდინარე პროცესებსა და სერვისებზე ამომწურავი ინფორმაციის მიღებისთვის მნიშვნელოვნად იქნა მიჩნეული საზოგადოების მოტივირება და, საერთო მოსაზრებით, ამით ხელისუფლება თვითონ უნდა იყოს დაინტერესებული: „*ალბათ, პირველ რიგში, მუნიციპალური სამსახურების და მერის წარმომადგენლების ინფორმირება უნდა მოხდეს და მათ დაევალოთ კომუნიკაციის მოწესრიგება, მოსახლეობამდე ინფორმაციის მიტანა და უკუკავშირი.*“ - მცირე მეწარმე .

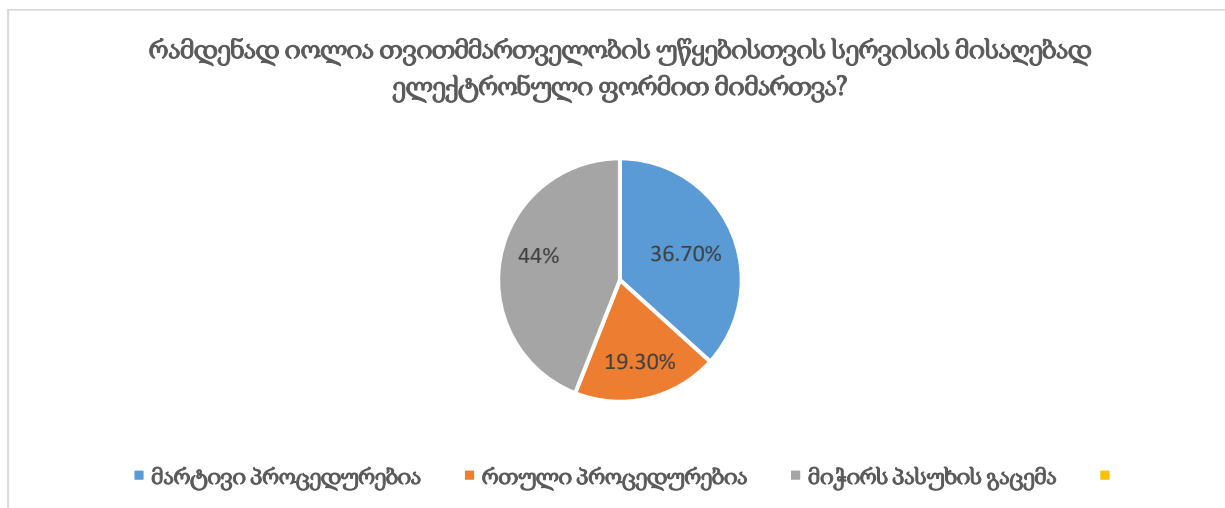
რაოდენობრივ კვლევაში გამოიკვეთა რესპონდენტთა მოსაზრება, თუ რაზე უნდა გაკეთდეს ფოკუსი მომსახურების გასაუმჯობესებლად: 26.7% უპირატესობას ანიჭებს სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე საზოგადოების დროულ და სრულფასოვან ინფორმირებას; 24.7% განსაკუთრებით მოწყვლადი ჯგუფების (მაგ. მრავალშვილიანი, მარტოხელა დედების, ძალადობის მსხვერპლი ქალების, ბავშვების, შშმ პირების და სხვა) საჭიროებებზე და პრიორიტეტებზე მორგებული მომსახურების შეთავაზებას თვლის მნიშვნელოვანად; 16.7%-ს უჭირს პასუხის გაცემა, 15.3% ერთ-ერთ პრიორიტეტად მიიჩნევს მომსახურების მიღების პროცესის გამარტივებას, 11.3%-ის აზრით, საჭიროა საჯარო მოხელეთა კომპეტენციის ზრდა.

მოქალაქეები ერთხმად აღნიშნავენ, რომ ქვეყანაში კოვიდ-19-ის პანდემიასთან დაკავშირებულმა მოვლენებმა თვალნათლივ აჩვენა, რამდენად დიდი მნიშვნელობა აქვს ელექტრონული მომსახურების გამართულ სისტემას. „*მგონი, ამ პანდემიის შემდეგ ბევრად მნიშვნელოვანი გახდება ონლაინ-მომსახურებები და ონლაინ-რესურსები. ჩემი აზრით, ამაზე ძალიან ბევრი ადამიანი დაფიქრდება, იმიტომ, რომ ეს ამდენად მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა. ეს მომავალს შეცვლის*“. - *პედაგოგი ქალი.*

ეფექტიანობა

კვლევის ერთერთი მიმართულება იყო ადგილობრივი ხელისუფლების საქმიანობის ეფექტიანობისადმი მოქალაქეების დამოკიდებულების გამოვლენა და ამ კუთხით მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა. განხილული იყო ადგილობრივი ხელისუფლებისადმი ნდობის ხარისხი; ადგილობრივი პროგრამებითა და სხვა მომსახურებით, მათ შორის ელექტრონული მომსახურებით, ადგილობრივი ხელისუფლების ანგარიშვალდებულებით კმაყოფილება.

თვითმმართველობის უწყებისთვის ელექტრონული ფორმით მიმართვა გამოკითხულთა 36.7%-ისთვის მარტივი, 19.3%-ისთვის რთული პროცედურებია, ხოლო 44%-ს პასუხის გაცემა უჭირს.



გენდერული ნიშნით მონაცემთა გაშლის შემთხვევაში, მომსახურების პროცედურებს რთულად მიიჩნევს კვლევის მონაწილე კაცების 21,5%, ხოლო ქალების 17,6%.

გაირკვა, რომ ბოლო ერთი წლის განმავლობაში სასურველი უწყების წამომადგენელთან შესახვედრად ელექტრონული ჩაწერა გამოიყენა 9.3%-მა. რესპონდენტთა ძირითადი ნაწილს (79.3%) არ გამოუყენებია; 11.4%-ს არ ჰქონდა ამის შესახებ ინფორმაცია.

რესპონდენტებმა ისაუბრეს იმ ჯგუფების საჭიროებებზე, ვინც თვითმმართველობის განსაკუთრებული ზრუნვის ქვეშ უნდა იყვნენ. ხაზგასმული იყო სოფლად მცხოვრები შშმ პირების მაღალი მოწყვლადობა: ისინი იმ სიკეთეებითაც კი ვერ სარგებლობენ, რაც ხელმისაწვდომია ქალაქში მცხოვრები შშმ პირებისთვის: „ცხადია, პრობლემურია ქალთა, შშმ პირთა ჩართულობის საკითხი. პირველ რიგში, აღსანიშნავია, რომ როგორც ცენტრებში, ასევე სოფლად, ადმინისტრაციული შენობები არ არის ადაპტირებული, რადგან შეხვედრების დიდი ნაწილი სწორედ ამ სივრცეებში ტარდება, ეს ავტომატურად იწვევს შშმ პირთა ჩართულობის გამორიცხვას“ - პედაგოგი ქალი.

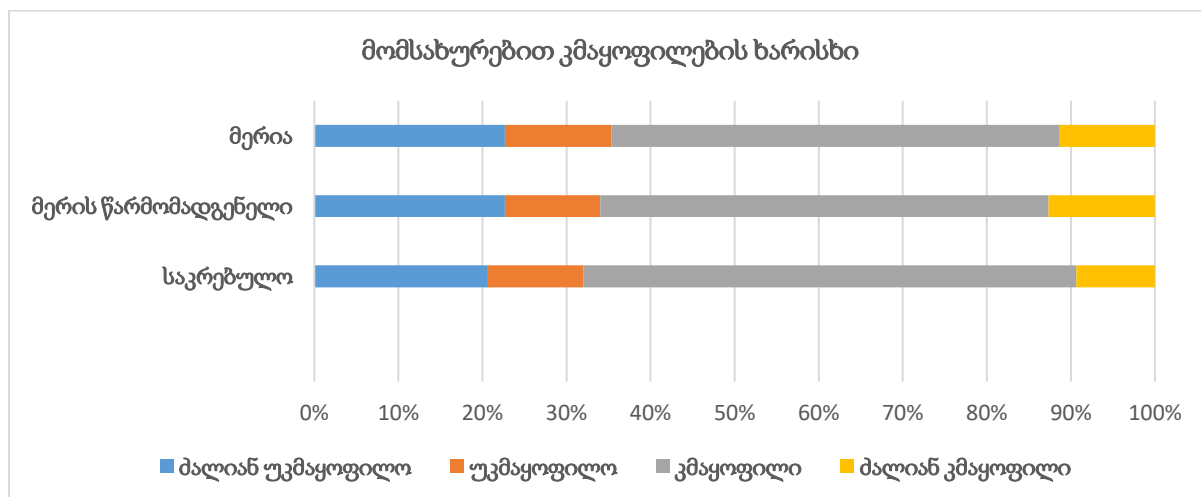
„სოციალურად დაუცველის ოჯახი არ არსებობს ისეთი, სადაც შშმ პირი არ ყავთ. ასეთ ოჯახებზე უნდა გაკეთდეს აქცენტი. ესენი, ძირითადად, დამოკიდებული არიან სახელმწიფოზე, იმიტომ რომ სამუშაო არ აქვთ. ისეთ ხალხს მოუხსნეს დახმარება, შეგეცოდებათ!“ - სსო-ს წარმომადგენელი.

გამოიკვეთა სხვა მოწყვლადი ჯგუფებიც: „განსაკუთრებით ოჯახში ძალადობის მსხვერპლ ქალებზე გავაკეთებდი აქცენტს. მათ ხშირად აქვთ საცხოვრისის პრობლემა. დღეს არსებული რიგი პროგრამები არის გენდერულად მგრძობიარე, მაგრამ ეს საკმარისი არაა“ - ბიზნეს-პროექტის მენეჯერი.

რაოდენობრივი კვლევის მასალებით, რესპოდენტთა აზრი ორად გაიყო საკითხზე, ითვალისწინებს თუ არა მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელობა მოქალაქეთა კონკრეტული ჯგუფების საჭიროებებს. 39.3% ფიქრობს, რომ მთლიანად მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის საჭიროებების გათვალისწინება ხდება, 34.7%-ის აზრით სპეციფიკური საჭიროებების გათვალისწინება ნაკლებად ხდება. თანაბარი პროცენტული მაჩვენებელი აქვს შშმ პირების (22%) და მრავალშვილიანი ქალების (22%) კატეგორიას (კვლევაში მონაწილე პირებს მოცემულ კითხვაზე რამდენიმე პასუხის მონიშვნის უფლება ჰქონდათ).

რესპოდენტებმა დაასახელეს საკითხები, რაზეც ბოლო ერთი წლის განმავლობაში მიუმართავთ ადგილობრივი თვითმმართველობისთვის. ყველაზე ხშირად ესაა სოციალური დახმარება (24.7%), ჯანდაცვა (22%), მიწის გაფორმება (21.3%) და სახურავის შეკეთებასთან დაკავშირებული საკითხები (11%).

მოქალაქეებმა გამოხატეს თავიანთი დამოკიდებულება ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის მერიის, საკრებულოს და მერის წარმომადგენლის მიერ გაწეული მომსახურებისდმი (იხ. დიაგრამა)



კვლევის მონაწილეებმა დააფიქსირეს, რამდენად მოხდა მათი ოჯახების საჭიროების დაკმაყოფილება თვითმმართველობის მხრიდან. გამოკითხულთა 17.3% აღნიშნავს, რომ პრობლემები, რომლის თაობაზეც მიუძღრთავთ თვითმმართველობისთვის, სრულად მოუგვარეს; 35.3% აფიქსირებს, რომ პრობლემების მოგვარება ნაწილობრივ მოხდა; 28.7%-ს არ აქვს პასუხი კითხვაზე; 9.3% ფიქრობს, რომ მოგვარების პროცესი დროში დიდხანს გაიწელა. მათი რიცხვი, ვინც თვლის, რომ მოგვარების მცდელობაც არ ჰქონიათ, შეადგენს 4%-ს. 3.3%-მა აღნიშნა, რომ მათი საჭიროებიდან ადგილობრივ ხელისუფლებას არცერთი პრობლემა არ მოუგვარებია.

მოქალაქეებმა შეაფასეს თვითმმართველობის ანგარიშვალდებულების საკითხი. 26% მიიჩნევს, რომ ადგილობრივი ხელისუფლება საზოგადოებას სრულად აწვდის ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე;

მთლიანობაში, სერიოზულ გამოწვევად დასახელდა თვითმმართველობაში მონიტორინგისა და შეფასების მეთოდოლოგიის ნაკლები ცოდნა. თუმცა ამ საკითხის მიმართ დამოკიდებულება ერთგვაროვანი არ იყო: მერის წარმომადგენლის აზრით - „კვლევისა და ანალიზის პრაქტიკა მუნიციპალიტეტების ყველაზე სუსტი მხარეა და იგი აუცილებლად საჭიროებს განვითარებას“. საკრებულოს წარმომადგენელმა კი მოიყვანა კონკრეტული მაგალითები, როგორ ხდება საჭიროებათა კვლევების ორგანიზება: „ვიყენებთ ფოკუს-ჯგუფების გამოკითხვებს ყველა პრინციპის დაცვით, რაც საშუალებას გვაძლევს, დავინახოთ შეუღამაზებელი, ობიექტური რეალობა“. „...გამოკითხვა-ინტერვიუები, ფოკუს-ჯგუფების შექმნა, სამეზობლოს შეკრება, ახალგაზრდების საბჭო და ა.შ. ყველა ის მექანიზმია, რასაც აქტიურად ვიყენებთ“.

მოქალაქეებმაც გაიხსენეს სერვისების შეფასების ღონისძიებები: „გამოხმაურებებს ითხოვდნენ მომსახურებაზე, ერთი-ორჯერ, და შევავსე“ - კერძო საწარმოს მენეჯერი.

მოქალაქეთა ნაწილმა აღნიშნა პროგრამების ეფექტიანობის მონიტორინგის სისტემის აუცილებლობა, რომელიც ხარჯების მიზნობრიობის საკითხს და ბენეფიციარის მიერ მიღებულ სარგებელს აიყვანს კონტროლზე. განსაკუთრებით ეს ეხება მოკლევადიანი დახმარების პროგრამებს, ერთჯერად დახმარებებს, რომელიც ერიცხებათ გარკვეული კატეგორიის მოქალაქეებს, მათ შორის შშმ ბავშვებს. „ჩემი შვილის მეგობარია, პირველი ჯგუფის ინვალიდია და პენსია რომ დაენიშნა ამ ბავშვს, იმის მერე მშობელს ექიმთანაც არ მიუყვანია. უნდა ტარდებოდეს მონიტორინგი, თორე მე ახლა თანხას რომ ჩამირიცხავენ, რამდენად მოვახმარ, ვინ ამოწმებს..... ორჯერ აქვთ ჩემი ბავშვისთვის დაფინანსებული თერაპიის საათები - ოთხასი ლარი, ჩემთვის კი არ მოუციათ, გადაურიცხეს დაწესებულებას“ - შშმ ბავშვის მშობელი.

კვლევის მონაცემების ანალიზით, დიდია ინტერესი დეცენტრალიზაციის საკითხის მიმართ. ადგილობრივმა ექსპეტებმა აღნიშნეს, რომ რეალური დეცენტრალიზაციის მთავარი წინაპირობაა მუნიციპალიტეტების უზრუნველყოფა საკმარისი ფინანსური რესურსებით. „მუნიციპალიტეტებს უნდა მიეცეთ უფრო მეტი სახსრები იმისთვის, რომ სრულფასოვნად შეძლონ ადგილობრივი საკითხების ეფექტურად მოგვარება“ -საკრებულოს წევრი.

„ვთვლი რომ დეცენტრალიზაციის კუთხით სახელმწიფოს მეტი და მნიშვნელოვანი ნაბიჯების გადადგმა სჭირდება, ვინაიდან, ხშირ შემთხვევაში, მუნიციპალიტეტს, როგორც მოვლენათა ეპიცენტრში მყოფს, შუძლია უფრო რეალური და დროული გადაწყვეტილების მიღება კონკრეტულ საკითხებთან მიმართებაში“ - მერიის წარმომადგენელი.

მოქალაქეების განსაკუთრებული ინტერესი იყო სოციალური დაცვის საკითხი. კვლევის მონაწილეთა შეფასებით, სოციალური მუშაობის ადგილობრივ დონეზე მეტი დელეგირება და სოციალური მუშაკების შტატის გაჩენა მუნიციპალიტეტებში - მეტი მიზნობრივი დახმარების, მეტი სოციალური დაცვის გარანტიაა, რადგან თვითმმართველობას უნდა შეეძლოს ყველაზე მოწყვლად მდგომარეობაში მყოფი მოქალაქეებისთვის ყველაზე სწრაფი და მიზნობრივად

საჭირო დახმარების გაწევა, ზედმეტი ბიუროკრატიული პროცედურების გარეშე: *„წელს, როგორც ვიცი, თვითმმართველობის დაქვემდებარებაში გადაჰყავთ სოციალური მუშაკების ნაწილი და ხდება კონტინგენტის დამატება. ასე, რომ არის იდეაში, რომ რაღაც საკითხებზე იმუშაოს თვითმმართველობამაც“ - იურისტი, უფლებათდამცველი.*

სოციალური მუშაობის კუთხით ხაზგასმული იყო თვითმმართველობის როლის და ფუნქციის გაზრდის საჭიროება მოქალაქეებისთვის სოციალურად დაუცველის სტატუსის მინიჭების საკითხში. ოზურგეთში, ისევე, როგორც სხვაგან, ადგილობრივი სოციალური პროგრამები „მიბმულია“ სოციალურად დაუცველის სტატუსზე. ეს სამართლიან მიდგომად არ მიაჩნიათ იმ მოქალაქეებს, ვინც ვერ მოხვდნენ სოციალურად დაუცველის ბაზაში. მათი მოწყვლადობის ხარისხი დიდად არ განსხვავდება სახელმწიფო შემწეობის პროგრამების ბენეფიციარების მდგომარეობისგან. *„არის ადამიანი, უკიდურესად გაჭირვებული და იღებს დახმარებას, მაგრამ 65-დან 100-ის შუაში ვინც ვართ, არაფერი დახმარება არ გვაქვს“ - სოციალურად დაუცველი ქალი.* *„როდესაც არის ავადმყოფი, მუდმივი მკურნალობა სჭირდება და სოციალური შემწეობა არ აქვს, მე მგონია, მისი საკითხი უნდა წყდებოდეს ადგილობრივად“ - პენსიონერი ქალი.*

ინკლუზიურობა

კვლევით გამოჩნდა, რომ ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში გამოყენებულია როგორც კოდექსით გათვალისწინებული, ისევე სამოქალაქო ჩართულობის სხვა ფორმები: დასახლებების კრებები, პეტიცია, საკრებულოს სხდომებზე მოქალაქეების მონაწილეობა, ბიუჯეტის საკითხებთან დაკავშირებით საჯარო განხილვების პრაქტიკა, სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოს ფუნქციონირება, სამოქალაქო ბიუჯეტირების პროგრამების დანერგვა, საჯარო ანგარიშების პრაქტიკა. თუმცა ითქვა, რომ მოქალაქეთა დიდი ნაწილი არ იყენებს ამ შესაძლებლობებს. (ამ შეხედულებას ამყარებს რაოდენობრივი კვლევის მონაცემებიც, სადაც გამოკითხულთ 56.7% იგივეს აცხადებს).

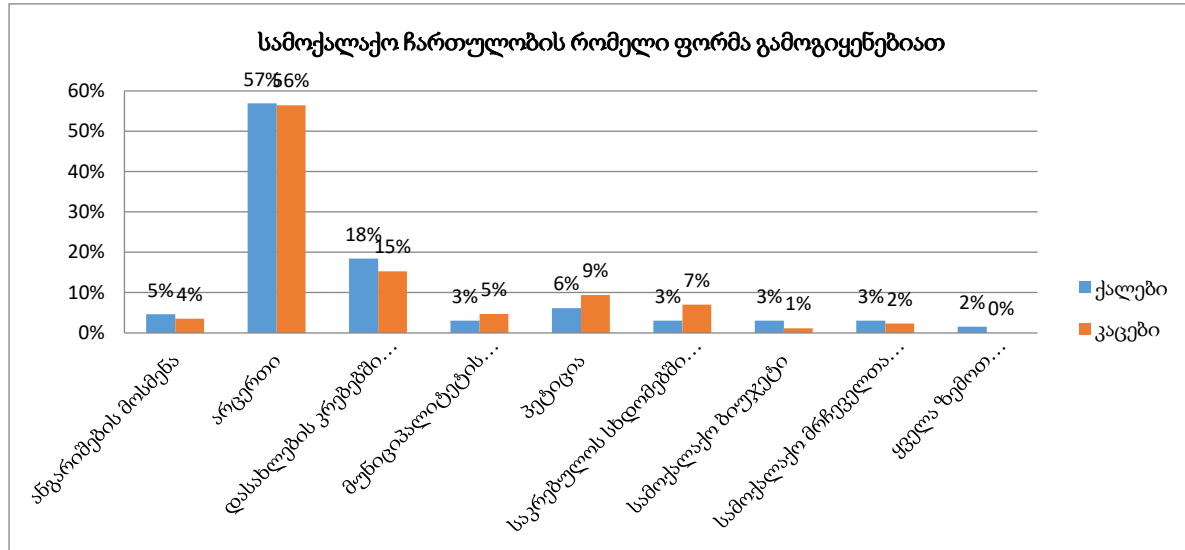
სოფლად მცხოვრები რესპონდენტების აზრით, მართალია, არის პასუხისმგებელი პირების მოქალაქეებთან შეხვედრის პრაქტიკა, მაგრამ ამას აქვს ფორმალური ხასიათი და ჩართულობა მინიმალურია. ითქვა, რომ მოქალაქეებს არ აქვთ საკმარისი ცოდნა, რათა სწორად დასვან პრობლემა, ეფექტური დიალოგი ჰქონდეთ თვითმმართველობასთან. მუნიციპალიტეტის პასუხისმგებელი პირის აღიარებით, რიგ შემთხვევებში, ხელისუფლებაც არ არის მზად კონსტრუქციული კომუნიკაციისთვის: *„ხშირად, მოქალაქეების მიერ დაყენებული საკითხებისადმი ადგილობრივი ხელისუფლება იჩენს უყურადღებობას და უგულვებელყოფს მას. საზოგადოებას მიაჩნია, რომ ხელისუფლების წარმომადგენლები მაინც მათ გარეშე ღებულობენ გადაწყვეტილებებს და მათ ჩართულობას აზრი არა აქვს“ - საკრებულოს წევრი.*

გამოკითხულთა 32.2% მიიჩნევს, რომ მოქალაქეთა მონაწილეობის უზრუნველყოფა, ძირითადად, ხდება ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესში. 18.8%-მა მონიშნა საკითხი - „ადგილობრივი ბიუჯეტის განხილვა“, 16.1%-მა - „მოქალაქეთა საჭიროებების იდენტიფიცირება“. ასევე, 16.1% ფიქრობს, რომ მუნიციპალური პროგრამების შემუშავებაში ხდება მოქალაქეების ჩართვა.

სამოქალაქო ჩართულობის არცერთი ფორმა არ გამოუყენებია რესპონდენტთა 56.7%-ს, დასახლების კრებებში მიიღო მონაწილეობა 16.7%-მა, პეტიცია მონიშნა 8%-მა. დანარჩენი იყო - საკრებულოს სხდომები (5.3%): ანგარიშის მოსმენა (4%); მუნიციპალიტეტის გენდერული

თანასწორობის საბჭო (4%); სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭო (2.7%); სამოქალაქო ბიუჯეტი (2%). მხოლოდ 0.7% იყო ჩართული ყველა ზემოთხსენებულ აქტივობაში (პასუხს თავი აარიდა გამოკითხულთა 8%-მა).

გენდერული ნიშნით მონაცემებში დიდი განსხვავება არ არის. დასახლების კრებებში მონაწილეობა უფრო მეტად ქალებს ჰქონდათ დაფიქსირებული (ქალები -18%, კაცები - 15%). პეტიციაზე ხელმომწერები უფრო მეტად არიან კაცები (კაცები - 8%, ქალები - 6%).



თვისებრივი კვლევის მასალებით, მუნიციპალიტეტში არის პეტიციების წარმატებული პრაქტიკა. ის საჯარო რეფორმის დაწყების შემდეგ ელექტრონულად წარედგინება და მისი ბაზა მუნიციპალიტეტის ვებგვერდზე არის განთავსებული (არის წარმატებული პეტიციის 2 შემთხვევა). მუნიციპალიტეტის მესვეურთა შეფასებით „ეს არის სრულიად ახალი შესაძლებლობა მოქალაქეებისთვის, რომელსაც ისინი კონკრეტული პრობლემის გადაწყვეტისათვის იყენებენ“. მოქალაქეებმა პოზიტიურად შეაფასეს პეტიციის წარმდგენ რეგისტრირებულ ამომრჩეველთა რაოდენობის 1%-დან 0.5 %-მდე შემცირების გადაწყვეტილებაც.

რესპონდენტთა 55.3%-ს არ ჰქონია მცდელობა, მომსახურებასთან დაკავშირებული შენიშვნები მიეწოდებინა შესაბამისი უწყებებისთვის. მათ, ვინც მონიშნეს დადებითი პასუხი, კომუნიკაციის ფორმებიდან უპირატესობას ანიჭებენ პირად შეხვედრას შესაბამის უწყებასთან, შემდეგია - პოზიციის დაფიქსირება მუნიციპალიტეტის ფეისბუქ გვერდზე, მესამე ადგილზეა აზრის დაფიქსირება წერილით.

კითხვაზე, თუ რა არის მთავარი საჭიროება თვითმმართველობასთან კონსტრუქციული დიალოგის და მეტი ჩართულობის უზრუნველსაყოფად, კვლევაში მონაწილეთა 50% კონსულტაციის მიზნით მოქალაქეებთან ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლების პერიოდულ შეხვედრებს თვლის უპირატესად; 14.7% - მოქალაქეთა ინიციატივების გათვალისწინებას სამოქალაქო ბიუჯეტის პრაქტიკის გაძლიერების გზით (მოქალაქეთა 2% აფიქსირებს, რომ მონაწილეობდა სამოქალაქო ბიუჯეტირების აქტივობებში). მოქალაქეთა 14%-ს მიაჩნია, რომ მნიშვნელოვანია მუნიციპალური პროგრამების შემუშავების და ბიუჯეტის განხილვის პროცესში მოქალაქეების ჩართვა; 9.3% საჭიროდ მიიჩნევს უფრო მეტი დარგობრივი პროფილის/სპეციფიკურ საკითხებზე პასუხისმგებელი საჯარო მოხელის შტატის არსებობას; 6.7% გენდერული თანასწორობის, სამოქალაქო მრჩეველთა და სხვა საბჭოების ფორმატის

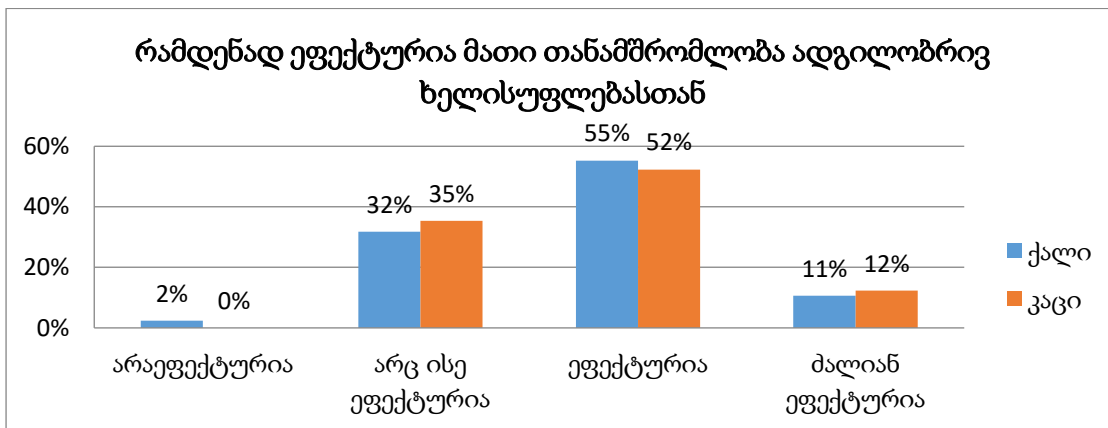
ქმედითობის გაზრდას; 4.7% ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის გამოყენებას თვლის მთავარ საჭიროებად.

კვლევის მონაწილეები თვლიან, რომ არასამთავრობო ორგანიზაციებმა საკმაოდ დიდი დახმარება გაუწიეს თვითმმართველობებს მოქალაქეთა ჩართულობის ელექტრონული მექანიზმების დანერგვაში, რაც ძალიან მნიშვნელოვანია თვითმმართველობის გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულების კუთხით.

დასახელდა მაგალითები, როცა სსო კვლევების შედეგად (მაგალითად - შშპ პირთა საჭიროებების კვლევა) მოხდა ადგილობრივ დონეზე ამ ბენეფიციარებზე მორგებული მიზნობრივი პროგრამების დანერგვა.

გამოკითხულთა 54%-ის აზრით, მოქალაქეთა კეთილდღეობის ხელშეწყობისთვის ადგილობრივ ხელისუფლებასთან სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების თანამშრომლობა ეფექტურია. 33.3%-ის აზრით - არც ისე ეფექტური; 11.3% თვლის ამ თანამშრომლობას ძალიან ეფექტურად და მხოლოდ 1.3%-ს მიაჩნია არაეფექტურად.

რესპონდენტთა 18%-ის აზრით, მუნიციპალიტეტში არის სამზე მეტი სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაცია, რომელსაც აქვს მნიშვნელოვანი როლი ადგილობრივ პოლიტიკურ დიალოგში. მონაცემებში გენდერული ნიშნით დიდი სხვაობა არ აღინიშნება. სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების საქმიანობას ეფექტურად მიიჩნევს ქალების 55% და კაცების 52% (დანარჩენი მონაცემები დიაგრამაზე).



მოქალაქეებმა გამოხატეს პოზიცია, სად არის მნიშვნელოვანი ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებაში (შესაძლებელი იყო რამდენიმე პასუხის მონიშვნა). მიღებული პასუხების მიხედვით, გამოკითხულთა 51.3%-მა პირველი რიგის საჭიროებად დაასახელა განათლება და ინფორმირება. რესპონდენტთა 46%-ისთვის მნიშვნელოვანია მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან; 42.7%-ს საჭიროდ მიაჩნია - მოქალაქეთა უფლებების დაცვა; 34.7%-ს - რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი; 28.7%-ს - ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემების გადაწყვეტა; 28%-ს მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება. რესპონდენტთა 25.3% სხვა საკითხების პარალელურად მნიშვნელოვნად მიიჩნევს მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის ხელშეწყობას; 9.3% ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ღონისძიებებს ანიჭებს მნიშვნელობას. გამოკითხულთა 14.7%-ს არ აქვს პასუხი მოცემულ კითხვაზე.

საინტერესო დისკუსია გაიმართა კერძო სექტორთან სოციალური კორპორაციის საკითხებზე. თვალსაჩინო გახდა არსებული პრაქტიკა და ცალკეული ხედვები საკითხთან მიმართებაში. ადგილობრივ ექსპერტთა მოსაზრებით, თვითმმართველობას შეუძლია მყარი საფუძველი შეუქმნას ეკონომიკურ განვითარებას. მას ხელეწიფება კერძო სექტორს შესთავაზოს ინვესტირებისათვის ხელსაყრელი გარემო, ბუნებრივი რესურსები, სოფლის მეურნეობა და ტურიზმი. მაგალითად მოიყვანეს ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში გახსნილი სამრეწველო საწარმო - „ოზურგეთი-დენიმი“, სადაც ასობით ადგილობრივი დასაქმდა. ტურიზმის აღორძინებაზე ორიენტირებული პროექტი „რა ყოფილა გურია“, რომელმაც დიდი ასპარეზი შექმნა გურიის ტურისტულ რუკაზე დამკვიდრებისათვის და ადგილობრივი შემოსავლების გაზრდისთვის. ამ კუთხით ჩართულია ზოგიერთი ადგილობრივი ა(ა)იპი: „სოციალური პასუხისმგებლობის კუთხით დაახლოებით 40 შეთავაზება გვაქვს გაკეთებული კერძო კომპანიებისთვის, რამდენიმე წარმატებული მაგალითიც გვაქვს. განხორციელდა რამდენიმე სოციალური პროექტი, საბავშვო ზონის მოწყობა, სპეციალური საჭიროებების მქონე პირებისთვის საქანელის მოწყობა. კიდევ გვაქვს ინდივიდუალური იდეები დიდი ბრენდებისთვის, მაგრამ ამის პრეზენტაცია ჯერ ვერ მოხერხდა“ - ეკონომისტი, ა(ა)იპი-ს თანამშრომელი.

გამოიკვეთა, რომ კერძო ბიზნესის წარმომადგენელთათვის უცხო არ არის კორპორაციული პასუხისმგებლობა და მოწყვლადი ჯგუფების მხარდაჭერა. „რეალურად, ჩვენი კომპანია მართლა ახორციელებს სოციალურ პროექტებს, უბრალოდ, სახელმწიფოსთან გადაკვეთაში ან თხოვნით არა, თავისი ინიცირებით ხდება და, რომ იყოს ჩართულობა სახელმწიფოს მხრიდან, რაღაც ერთობლივი განხორციელდეს, არ იქნებოდა [ხელმძღვანელობა] წინააღმდეგი“ - კერძო კომპანიის მენეჯერი.

კვლევის ერთ-ერთი ამოცანა იყო ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების გამოვლენა. კვლევაში მონაწილეებს შესაძლებლობა ჰქონდათ დაეფიქსირებინათ საკუთარი აზრი, თუ რომელი მიმართულებით მიაჩნიათ საჭიროდ ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მიმართვა.

მოცემულ კითხვაზე შესაძლებელი იყო რამდენიმე პასუხის არჩევა. შედეგები შემდეგნაირად გადანაწილდა: ჯანდაცვა, სოციალური დახმარება, ინფრასტრუქტურა, ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე - 2%; კულტურა-განათლება-37.3%; სასმელი წყალი-36%; მიუსაფარი ცხოველების მართვა-29.3%; მზრუნველობამოკლებული მოხუცებისთვის მხარდაჭერის სერვისები (კვება, საცხოვრებელი ადგილი) - 28 %; შშმ პირების ადაპტირებული გარემო - 24.7%; სურსათის უზენებლობა - 24%; ავარიული სახლების/ეზოების მოწესრიგება-22.7%; პარკები და გამწვანება-18%; წყალარინება-11.3%; დასუფთავება/ნარჩენების მართვა-22%; საზოგადოებრივი ტრანსპორტი - 22.7%; სკოლამდელი აღზრდა-14%; ძალადობის მსხვერპლ ქალთა საჭიროებაზე მორგებული მხარდაჭერის სერვისების შექმნა-14%; სპორტული ღონისძიებები-9.3%; სანიაღვრე ქსელები - 8%; სარწყავი წყალი/ირიგაცია-6%.

თვისებრივ კვლევაში გამოიკვეთა წყლის, სოფლის გზების, სოციალური ინფრასტრუქტურის პრობლემა: „იმდენი რამე უნდა სოფელს, მეტი რომ არ შეიძლება. პირველ რიგში - წყალი, ზაფხული მოდის და ჭაში ყოველ წუთში ვიხედე, წყალმა რამდენი სანტიმეტრით მოიკლო“. - სოფელში მცხოვრები ქალი.

„გზა კიდევ, მტკაველ-მტკაველ რომ გვიგებს მთავრობა, არჩევნებიდან არჩევნებადმე, თითო-თითო კილომეტრს რო აკეთებენ, ასე კი არ უნდა იყოს. უნდა მოაწესრიგოს გზა, წყალი, ელექტროფიკაცია, გარე განათება. ეს ყველაფერი უნდა იყოს, რომ ახალგაზრდები

შევინარჩუნოთ და არ გაიქცნენ სოფლიდან, რომ ამან დააკავოს და იგრძნონ, რომ სახელმწიფო ზრუნავს მათზე, მათ სოფელზე და აინტერესებს ქვეყანას სოფლის მოსახლეობა“ - სოფელში მცხოვრები ქალი.

რაოდენობრივ კვლევაში ღია კითხვით გამოიკვეთა რამდენიმე ძირითადი მიმართულება, რომლებიც დაჯგუფდა საერთო მახასიათებლის მიხედვით და შეიძლება წარმოდგენილი იქნეს შემდეგი კატეგორიების სახით: მოსახლეობის ინფორმირება არსებულ სახელმწიფო პროგრამებთან დაკავშირებით და ამ პროგრამით სარგებლობაში დახმარება; მოსახლეობის აზრის გათვალისწინება და მათ საჭიროებებზე მორგებული ახალი ადგილობრივი პროგრამების დანერგვა; ბიუჯეტის საჯარო განხილვა; მოქალაქეთა ინიციატივების მხარდაჭერა; ახალგაზრდების დასაქმების ხელშემწყობი პროგრამების განხორციელება; მუნიციპალიტეტის ეკონომიკური განვითარების ახალი გეგმის მომზადება; სამოქალაქო ბიუჯეტირება; შიდა მიგრაციის შემაკავებელი ღონისძიებების დაგეგმვა, სოფლებში სასმელი წყლის მიწოდების სისტემის დანერგვა და არსებულის გაუმჯობესება; ბუნებრივი აირის გაყვანა მუნიციპალიტეტის ყველა სოფელში; გზების რეაბილიტაცია; სკვერების და მოედნების მოწყობა, გამწვანება; ირიგაცია; სკოლების რემონტი; სანაგვე ურნების განთავსება სოფლებში; ნარჩენების მართვა; სანიაღვრე არხების მოწესრიგება; შშმ პირთა ადაპტირებული გარემოს შექმნა, პანდუსების დამონტაჟება; გარე განათება; ავარიული სახლების რეაბილიტაცია; სპეციალური საჭიროებების მქონე პირთა სარეაბილიტაციო ხარჯების უზრუნველყოფა; შშმ პირთა რეაბილიტაციისთვის სპეციალური ავტომობილით გადაადგილების უზრუნველყოფა; მრავალშვილიანი ოჯახების დახმარება; მედიკამენტების შეღავათიან ფასში მიღება; კომუნალური გადასახადების დაბალი ტარიფი; მარტოხელა მოხუცების მხარდამჭრი ღონისძიებების მოწყობა; მხედველობის პრობლემის მქონე ადამიანების საჭიროებების კვლევა და მათი საზოგადოებაში ინტეგრირება; სოციალური დახმარების მიმღებ პირთა მონიტორინგის სისტემის გადახედვა, რათა ქულების მიღება სამართლიანად მოხდეს; საზოგადოებრივი ტრანსპორტის გრაფიკის სწორად განსაზღვრა, რომელიც მორგებული იქნება სოფლად მცხოვრები მოსახლეობის ყოველდღიურ საჭიროებებზე, ასევე მუნიციპალური ტრანსპორტის გადაცემა სოფლებისთვის; იძულებით გადაადგილებულ პირთა საცხოვრებელი ფართით უზრუნველყოფა; მიუსაფარი ცხოველების მართვა, ვაქცინაცია;

ყურადღება გამახვილდა მეწარმეობის ხელშემწყობაზე - ფერმერებისთვის ტრენინგების ჩატარება მარკეტინგის მიმართულებით და თანამედროვე ტექნოლოგიების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება; სახელმწიფო და კერძო გრანტების მიმართულებით მეწარმეობის ინფორმირება; ადგილობრივ მეწარმეთა შეხვედრები სახელისუფლებო წარმომადგენლებთან, საჭიროებების გამოკვეთისა და განვითარების სტრატეგიის განსაზღვრის მიზნით; ფართომასშტაბიანი გამოფენა-გაყიდვების ორგანიზება; კოოპერატივების ფუნქციონირების ხელშემწყობი ღონისძიებების დაგეგმვა;

კულტურულ-შემეცნებითი საჭიროებები - სოფლებში სპორტულ-კულტურული ცენტრების მოწყობა; შშმ პირთა მონაწილეობით სპორტული ჩემპიონატების მოწყობა; გასართობი სპორტული ღონისძიებების დაგეგმვა.

მიღებული ინფორმაცია შესაძლებლობას იძლევა, განზოგადდეს როგორც უფრო მეტი სოციალური დატვირთვისა და შინაარსის მქონე საკითხები, ასევე სხვადასხვა მოწყვლადი ჯგუფების სპეციფიკური საჭიროებები.

დასკვნა და რეკომენდაციები

ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში ჩატარებულმა კვლევამ მოქალაქეთა მომსახურების გაუმჯობესებისთვის საჯარო მმართველობის რეფორმის მიზნებითა და ამოცანებით განსაზღვრულ საკითხებთან მიმართებაში (ადგილობრივი მმართველობის საქმიანობის გამჭვირვალობა, ეფექტიანობა, ინკლუზიურობა - მომსახურების ელექტრონული სტანდარტების გამოყენებით), გამოავლინა მუნიციპალიტეტში არსებული პრაქტიკა, მიღწევები და საჭიროებები.

კვლევამ უჩვენა, რომ მუნიციპალიტეტში ელექტრონული მომსახურების დანერგვის კუთხით აღებული სტარტი საწყისი ეტაპისთვის ოპტიმალურია, მაგრამ საჭიროა მისი პოზიტიური დინამიკის გაგრძელება.

გამოიკვეთა, რომ მოქალაქეთა ნაწილი სარგებლობს ელექტრონული სერვისებით, ნაწილს არა აქვს საკმარისი ინფორმაცია მის სიკეთეზე, ან არ ფლობს სათანადო უნარებს; ხელი არ მიუწვდება ინტერნეტის არქონის გამო ან არ აქვს საჭირო მატერიალური რესურსი ელექტრონული კომუნიკაციისთვის. თვითმმართველობაში დასაქმებული ადამიანები, რომლებიც უშუალოდ ამ სერვისების გამცემები არიან, ასევე საჭიროებენ გადამზადებას, რომ აღნიშნული მომსახურება უფრო მოქნილი და ხელმისაწვდომი გახდეს.

კვლევამ თვალსაჩინო გახადა ადგილობრივი პროგრამების ეფექტიანობის შეფასების სისტემის გაუმჯობესების აუცილებლობა, რომელიც შეისწავლის მომსახურებით კმაყოფილებას და საფუძვლად დაედება საბიუჯეტო პროგრამის გაგრძელებას, ან ახლის ინიცირებას. მეორე მხრივ - გამოიკვეთა პროგრამების მონიტორინგის საჭიროება გაწეული მომსახურების მიზნობრიობის გამოსავლენად, უფრო გრძელვადიან შედეგზე ორიენტირებული პროგრამების აუცილებლობა. ადგილობრივ დონეზე მოქალაქეთა უკეთესი მომსახურების საკითხში გამოიკვეთა დეცენტრალიზაციის პროცესის აუცილებლობა. ეს უკანასკნელი განსაკუთრებით საინტერესო იყო სოციალური მუშაობის დეცენტრალიზაციის კონტექსტში, რადგან სახელმწიფო პროგრამების სოციალური სამართლიანობის პრინციპით განხორციელების საკითხში, მოქალაქეთა თვალში ადგილობრივ ხელისუფლებას ბევრად მეტი ნდობა აქვს.

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

მოქალაქეთა მომსახურების გაუმჯობესების საკითხში თვალსაჩინო გახდა ადგილობრივი ხელისუფლებისა და სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების, კერძო სექტორის კოოპერაციის მნიშვნელობა, რაც, შეიძლება, საფუძვლად დაედოს მოქალაქეთა საჭიროებებზე მორგებულ სერვისებს, ადგილობრივი დასაქმების პროგრამებს.

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

რეკომენდაციები

1. ადგილობრივ თვითმმართველობას:

ელექტრონული მომსახურების ხელმისაწვდომობის გაზრდა - მნიშვნელოვანია ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში, განსაკუთრებით ცენტრიდან მოშორებულ და მთაგორიან სოფლებში ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის შესაბამისი ღონისძიებების განხორციელება.

ინფორმაციის გავრცელება ელექტრონულ მომსახურებაზე - სასურველია მუნიციპალიტეტში საინფორმაციო-საგანმანათლებლო კამპანიის ჩატარება ელექტრონული მომსახურების პოპულარიზაციისთვის. შესაბამის ღონისძიებებში მერის წარმომადგენლების, ადგილობრივი დეპუტატების, მედიასაშუალებების, სსო-ს და აქტიური სათემო ჯგუფების ჩართვა.

ელექტრონული მომსახურების ტექნიკური რესურსების გაზრდა - სასურველია არსებული რესურსების უკეთესი ტექნიკური გამართვა და თანამედროვე სტანდარტებთან მისადაგება; მუნიციპალიტეტის ვებგვერდის, ღია პორტალის მოდერნიზაცია, ახალი აპლიკაციების შექმნა; კადრების კვალიფიკაციის ზრდა.

თვითმმართველობის საქმიანობის ეფექტიანობა - მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტში ადგილობრივი პროგრამების მონიტორინგის სისტემის შექმნა, რომელიც შეისწავლის პროგრამების ეფექტს, მიზნობრიობას. შესაძლებელია, გამოყენებულ იქნას თვითმმართველობის პროგრამების შეფასებისთვის არსებული აპრობირებული მეთოდოლოგია, ან შეიქმნას ადგილობრივ საჭიროებებზე დაფუძნებული მოდულები; მომზადდეს შესაბამისი კვალიფიკაციის კადრები.

სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია სათანადო ფინანსური, ან თანამშრომლობითი რესურსების მოძიება მოქალაქეთა მიერ იდენტიფიცირებული საჭიროებების დაკმაყოფილებისთვის: სოფლებში სასმელი წყლის მიწოდების სისტემის უზრუნველყოფა, არსებულის გაუმჯობესება; ბუნებრივი აირის გაყვანა მუნიციპალიტეტის ყველა სოფელში; სოფლებში გზის რეაბილიტაცია; საზოგადოებრივი ტრანსპორტის გამართვა, მიუსაფარი ცხოველების მართვა.

ადგილობრივ დონეზე მოქალაქეთა მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროებებზე მორგებული პროგრამების დანერგვა - მნიშვნელოვანია შშმ ბავშვების, გასაკუთრებით, სოფელში მცხოვრები შშმ პირების დახმარების, მათი ოჯახის წევრებისთვის სახლში ეკონომიკური საქმიანობის განხორციელების ღონისძიებების დანერგვა; შშმ პირებისთვის ადაპტირებული გარემოს უზრუნველყოფა. მნიშვნელოვანია, გამოინახოს შესაძლებლობები სახელმწიფო ზრუნვის პოლიტიკის მიღმა დარჩენილი მოწყვლადი ოჯახების მხარდაჭერისთვის.

ადგილობრივი კოოპერაცია უფრო ეფექტური სოციალური პოლიტიკისთვის - სასურველია, გამოინახოს კერძო სექტორთან, ადგილობრივ არასამთავრობო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის გზები; მოხდეს მათგან გარკვეული მომსახურების შესყიდვა, მაგალითად, საჭიროებათა კვლევების, მოქალაქეებთან ეფექტური კომუნიკაციის, საზოგადოებრივი კამპანიების, ინფორმირებისა და განათლების მიმართულებით.

2. არასამთავრობო ორგანიზაციებს - საჭიროა ადგილობრივი ხელისუფლებისა და კერძო სექტორის თანამშრომლობის უფრო მჭიდრო რეჟიმში ადგილობრივი სოციალური პოლიტიკისა და ეკონომიკური აღმავლობის ხელშეწყობის მიმართულებით. სოციალურ პოლიტიკაზე პოზიტიურ გავლენაზე საკუთარი განაცხადის მეტი ლეგიტიმაციისთვის - საქმიანობის გამჭვირვალობისა და სოციალური პასუხისმგებლობის დემონსტრირება.

3. ცენტრალურ ხელისუფლებას - მნიშვნელოვანია დეცენტრალიზაციის ტემპის ზრდა და თანმიმდევრული ნაბიჯები ამ მიმართულებით, განსაკუთრებით სოციალური მუშაობის სფეროში. სერიოზული კვლევების ჩატარება იმ კუთხით, თუ რა მიმართულებითაა საჭირო თვითმმართველობისთვის მეტი უფლებამოსილების დელეგირება - მოქალაქეთათვის უკეთესი მომსახურების მისაწოდებლად.

სოციალური შემწეობის პროგრამის სრულყოფა - სასიცოცხლოდ აუცილებელია სადღეისოდ არსებული სოციალური შეფასების სისტემის რეფორმირება, რათა არ დარჩეს კითხვები სახელმწიფო შემწეობის პროგრამების სოციალური სამართლიანობის პრინციპთან დაკავშირებით.