



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
The European Union for Georgia



თერჯოლის მუნიციპალიტეტში საჯარო მმართველობის რეფორმის გაბარების პროცესში მოსახლეობის საქმიანობათა შეფასების ანგარიში



პროექტი

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

2020

შინაარსი

შესავალი -----	3
1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია -----	4
2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები -----	4
3. კვლევის ძირითადი მიგნებები	
3.1. გამჭვირვალობა	
3.1.1. მოსახლეობის ინფორმირებულობა საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ -----	4
3.1.2. მოსახლეობის ინფორმირებულობა მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების შესახებ -----	6
3.1.3. ადგილობრივი ელექტრონული სერვისების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირების გაუმჯობესების გზა -----	9
3.2. ეფექტიანობა	
3.2.1. თვითმმართველობის მიერ მოსახლეობის საჭიროებების შესწავლა და მათზე რეაგირების ხარისხი -----	10
3.2.2. ადგილზე არსებული პრიორიტეტები და საჭიროებები და მათზე ეფექტიანი რეაგირების უზრუნველსაყოფად აუცილებელი ნაბიჯები -----	12
3.3. ინკლუზიურობა/მონაწილეობა	
3.3.1. მოქალაქეთა მონაწილეობის წახალისება და ჩართულობის ხარისხი -----	14
3.3.2. თვითმმართველობასთან მოსახლეობის დიალოგის უკეთ წარმართვის და მეტი ჩართულობის უზრუნველყოფის გზები -----	15
4. დასკვნა და რეკომენდაციები -----	17

ანგარიში მოამზადა

ეკატერინე გამახარიაშვილი

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

*პუბლიკაცია შექმნილია ევროკავშირის მხარდაჭერით.
მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია
კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ და,
შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.*

შესავალი

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

ადგილობრივ დონეზე, საჯარო მმართველობის რეფორმის ეფექტიანი განხორციელების მიზნით, კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ 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“, რომელიც მხარდაჭერილია ევროკავშირის მიერ. პროექტის ფარგლებში თერჯოლის მუნიციპალიტეტში ორი ორგანიზაციის - ა(ა)იპ ბავშვთა უფლებების დაცვისა და მოქალაქეობრივი აღზრდის კავშირი „ბავშვები - საქართველოს მომავალი“ და „ქალები საქართველოს მომავლისათვის“ - მიერ განხორციელდა მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ გაწეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის ხარისხის შესაფასებლად. კვლევის შედეგად გამოვლენილი მიგნებები და გამომუშავებული რეკომენდაციები საფუძვლად დაედება მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების ასახვას მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

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

კვლევის მეთოდოლოგია: საჭიროებათა კვლევა ჩატარდა 2020 წლის მარტი-მაისში. მიზნის მისაღწევად გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი მეთოდების კომბინაცია. პირველ ეტაპზე შემუშავდა კვლევის ინსტრუმენტი, რომლის ინდიკატორები შეთანხმდა პროექტის პარტნიორებთან. რაოდენობრივი კვლევისთვის შემუშავებულ იქნა სტრუქტურირებული კითხვარი/ანკეტა, რომელიც, ძირითადად, შედგებოდა დახურული შეკითხვებისაგან, თუმცა რესპონდენტებს ეძლეოდათ საშუალება, დაეფიქსირებინათ საკუთარი აზრი საკითხთან დაკავშირებით, ან აერჩიათ პასუხის რამდენიმე ვარიანტი. რაოდენობრივი

მეთოდით გამოიკითხა 150 ადამიანი. *თვისებრივი* კომპონენტის ფარგლებში გამოყენებულ იქნა ფოკუსური ჯგუფური დისკუსიის ტექნიკა და ჩაღრმავებული ინდივიდუალური ინტერვიუ წინასწარ შემუშავებული სტრუქტურირებული კითხვარის გამოყენებით. ფოკუსირებული დისკუსიის მეთოდით გამოიკითხა 30 ადამიანი, ხოლო ჩაღრმავებული ინტერვიუს ტექნიკით ადგილობრივი თვითმმართველობის 4 ექსპერტი. ჯგუფური დისკუსიების აუდიოჩანაწერების საფუძველზე მომზადდა დისკუსიის დეტალური ტრანსკრიპტები, რომელთა ამონარიდები გამოყენებულ იქნა მონაცემთა შემდგომი ანალიზისათვის და კვლევის შედეგების საილუსტრაციოდ. რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა თერჯოლის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობისგან, განსხვავებული სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების გათვალისწინებით. კვლევამ მოიცვა 180 ადამიანი, აქედან 129 იყო ქალი, ხოლო 51 - მამაკაცი.

2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები

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

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

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

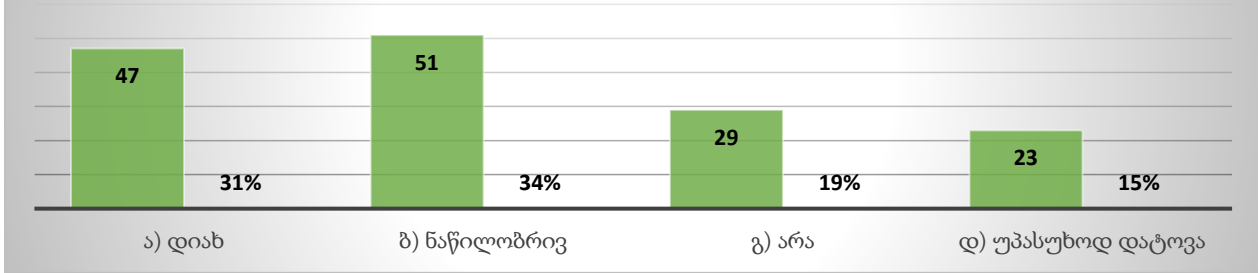
3. კვლევის ძირითადი მიგნებები

3.1. გამჭვირვალობა

3.1.1. მოსახლეობის ინფორმირებულობა საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ

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

გაქვთ თუ არა ინფორმაცია საჯარო მმართველობის რეფორმის თაობაზე?



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

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

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

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

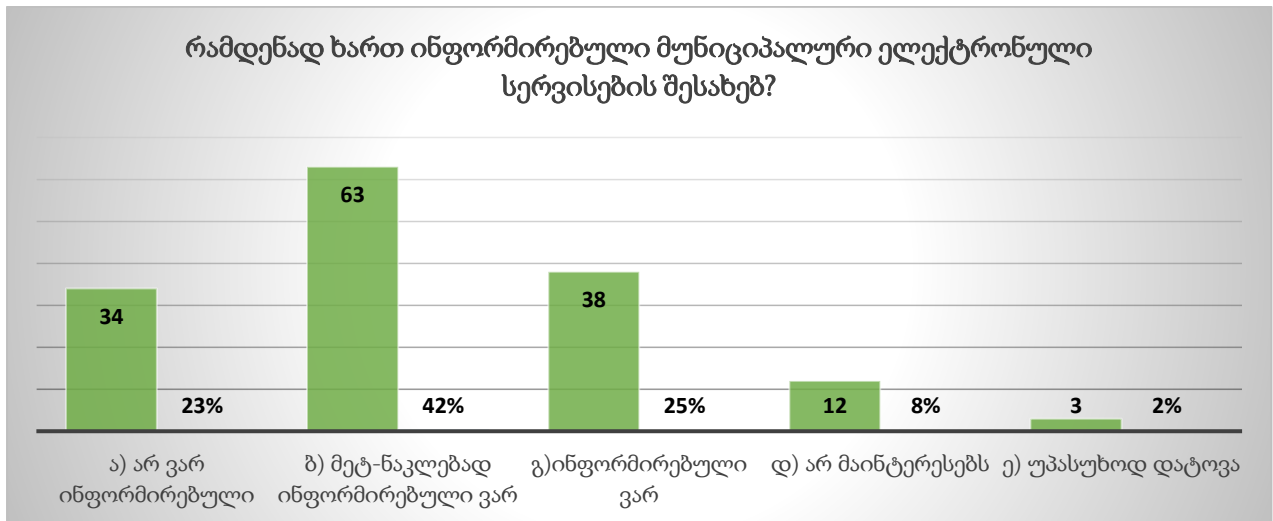
საინტერესოა, რომ ინფორმირებულობის საკმაოდ დაბალი ხარისხის მიუხედავად, მოსახლეობის უმრავლესობას გააზრებული აქვს საჯარო მმართველობის რეფორმის სარგებლიანობა და მის ჯეროვან გატარებას უკავშირებს მოქალაქეთათვის მომსახურების

ხარისხის გაუმჯობესებას, რასაც მოწმობს რაოდენობრივი კვლევის შედეგები. რეფორმის შედეგად მოქალაქეთათვის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების სჯერა გამოკითხულთა 43%-ს, სკეპტიკურად არის განწყობილი მოსახლეობის 21%, ხოლო აღნიშნულ კითხვაზე პასუხი გაუჭირდა, ან უპასუხოდ დატოვა რესპონდენტთა 37%-მა. ეს კი პირდაპირ მიუთითებს, რომ მოსახლეობას სჯერა რეფორმის პოტენციალის და გარკვეულ იმედებს ამყარებს მომსახურების გაუმჯობესების პერსპექტივაზე, თუმცა სკეპტიკურად განწყობილ და საკითხში გაურკვეველ ადამიანთა საკმაოდ დიდი რიცხვიც ადასტურებს, რომ რეფორმის არსის შესახებ მოსახლეობის მეტი ინფორმირების მიმართულებით ძალისხმევა და მუშაობა გასაზრდელი და გასაუმჯობესებელია. თვისებრივი მონაცემების თანახმად, რეფორმის წარმატების წინაპირობას სწორედ მოსახლეობის ნდობა, ინტერესი და მხარდაჭერა წარმოადგენს, რაც ისევ და ისევ დაკავშირებულია რეფორმის შესახებ ცოდნის და ინფორმირებულობის ხარისხის ზრდასთან - *„ნებისმიერი რეფორმა დარჩება რეფორმად, თუ არ არის მხარდაჭერა საზოგადოებისგან და თუ არ აქვს საზოგადოებას ნდობა, ინტერესი, ცოდნა, თუ არ გაუმჯობესდა კომუნიკაცია. რეფორმა საუკეთესო საშუალებაა, მაგრამ ადამიანმა უნდა განახორციელოს, უნდა ჰქონდეს ინტერესი, რაც ამჟამად დაბალია“* (სასოფლო-სამეურნეო საკონსულტაციო ცენტრის უფროსი).

3.1.2. მოსახლეობის ინფორმირებულობა მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების შესახებ

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

რაოდენობრივი კვლევის თანახმად, გამოკითხულთა მხოლოდ 25%-ია ინფორმირებული მუნიციპალიტეტის ელექტრონული სერვისების შესახებ. უმრავლესობა მეტ-ნაკლებად ფლობს ინფორმაციას (42%), ან საერთოდ არ არის ინფორმირებული აღნიშნული სერვისების შესახებ (23%). საკითხით საერთოდ არ არის დაინტერესებული 8% (იხ. დიაგრამა #2).



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

„ინფორმაციას, ძირითადად, მერიის და საკრებულოს ფეისბუქგვერდებიდან ვიღებ“

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

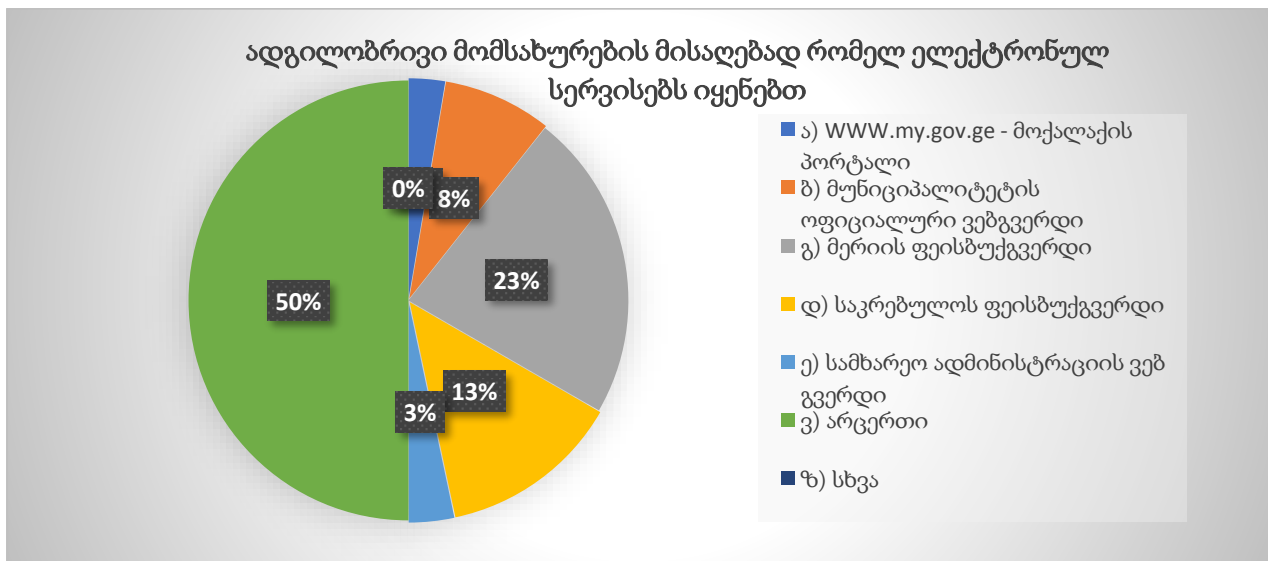
საგულისხმოა, რომ რესპონდენტთა ნაწილი, რომელმაც მიუთითა, რომ საკმაოდ აქტიურად იყენებს ელექტრონულ სერვისებს, ძირითადად, ადგილობრივ ხელისუფლებას ან საბიუჯეტო დაწესებულებებში დაქირავებულ პირს წარმოადგენს (მაგალითად, პედაგოგები, ჯანდაცვის სფეროში მომუშავე პირები, მერიისა და საკრებულოს წარმომადგენლები). თუმცა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

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

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

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

ელექტრონულ სერვისებზე ხელმისაწვდომობის პრობლემას მიუთითებს რაოდენობრივი კვლევის მონაცემები, რომელთა თანახმად, გამოკითხულთა 50%-მა აღნიშნა, რომ ადგილობრივ დონეზე *მომსახურების მისაღებად არ იყენებს არც ერთ ელექტრონულ პლატფორმას*. არსებულთაგან მოსახლეობის მიერ ყველაზე გავრცელებულ სახეს წარმოადგენს მერიისა (23%) და საკრებულოს (13%) ფეისბუქგვერდები (იხ. დიაგრამა #3).



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

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

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

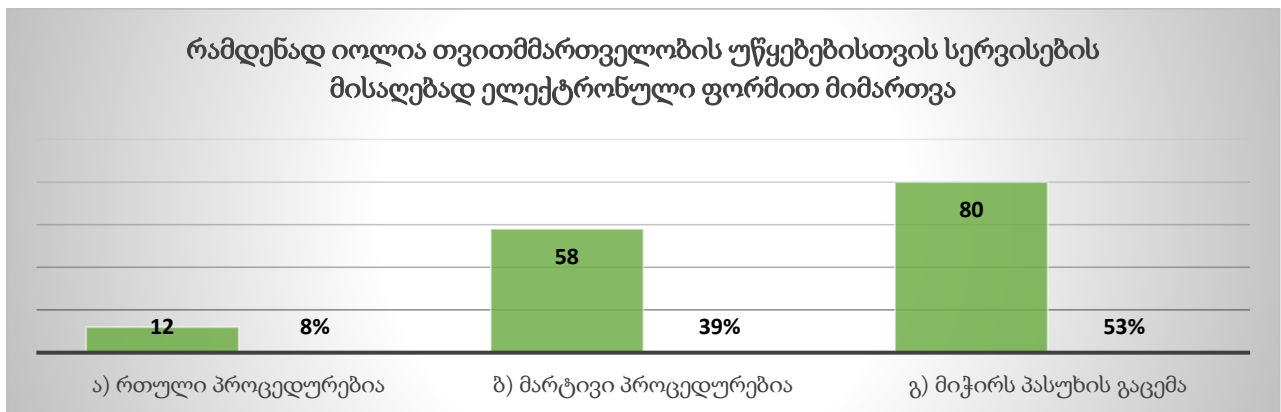
„ხელს უშლის ის, რომ წვდომა ინტერნეტთან და მისი გადახდის საშუალება ბევრს არ აქვს. ის 20 ლარიც არ აქვს ბევრს, რომ გადაიხადოს“ (პედაგოგი).

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

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

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

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



3.1.3. ადგილობრივი ელექტრონული სერვისების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირების გაუმჯობესების გზა

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

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

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

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

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

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

თანამშრომელი).

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

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

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

3.2. ეფექტიანობა

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

3.2.1. თვითმმართველობის მიერ მოსახლეობის საჭიროებების შესწავლა და მათზე რეაგირების ხარისხი

კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ მუნიციპალიტეტში არ არსებობს მოქალაქეთა სპეციფიკური ჯგუფის საჭიროებათა კვლევის და ანალიზის პრაქტიკა, რაც, გარკვეულწილად, განპირობებულია მუნიციპალიტეტში აღნიშნული საქმიანობის განხორციელებისთვის შესაბამისი მატერიალური და ადამიანური რესურსების არარსებობით. აღნიშნული კვლევების განხორციელება მუნიციპალიტეტებში, ძირითადად, ცალკეული საზოგადოებრივი ორგანიზაციების ინიციატივით ხდება. თუმცა აღინიშნა, რომ თვითმმართველობაში საკმაოდ კარგად მუშაობს აუდიტის სამსახური, რომელიც სწავლობს მერიის ყველა სამსახურის მიერ განხორციელებულ საქმიანობას და მოსახლეობისთვის მიწოდებული მომსახურების ხარისხს. რესპონდენტთა მიერ აღინიშნა, რომ სისტემატურად ხდება მიღებული მომსახურების შესახებ მოსახლეობის აზრის და კმაყოფილების ხარისხის მონიტორინგი სოციალურ ქსელში გამოთქმული კომენტარების, პრესაში გამოქვეყნებული წერილების და საჯაროდ გამოთქმული მოსაზრებების შესწავლის გზით, რაც თვითმმართველობის წარმომადგენლებს აძლევს

საფუძველს, დაასკვნან, რომ მუნიციპალური პროგრამები მორგებულია მოსახლეობის პრიორიტეტულ საჭიროებაზე -

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

გამოკითხულთა ნაწილი თერჯოლის მუნიციპალიტეტში პრიორიტეტულად მიიჩნევს ისეთი სფეროების განვითარებას, როგორებიც არის: ჯანდაცვა, სოფლის მეურნეობა,

ინფრასტრუქტურა, განათლება. ხაზი გაესვა ბიბლიოთეკის გახსნის აუცილებლობას მოსწავლე-ახალგაზრდების წიგნიერების გაზრდის და მოსახლეობის დასაქმების ხელშესაწყობად. ასევე გამოიკვეთა ეკონომიკური გაძლიერების მუნიციპალური პროგრამების დანერგვის საჭიროება, სოციალური საწარმოების ხელშეწყობა და მოსახლეობის ინფორმირება სოფლის მეურნეობის და ეკონომიკური გაძლიერების სახელმწიფო პროგრამების შესახებ და ა.შ.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3. ინკლუზიურობა/მონაწილეობა

3.3.1. მოქალაქეთა მონაწილეობის წახალისება და ჩართულობის ხარისხი

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

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

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

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

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

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

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

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

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

„მე მრჩეველთა საბჭოს წევრი ვარ, ჩვენ მერიის თითქმის ყველა სამსახურის ანგარიში მოსმენილი გვაქვს და, შესაბამისად, ვთანამშრომლობთ მათთან“ („იმედი L“-ის ექიმი).
„გენდერულ საბჭოსთან და გენდერზე პასუხისმგებელ პირთან ნინო დოლაკიძესთან ვთანამშრომლობთ, ანგარიში ჩავაბარეთ მრჩეველთა საბჭოს“ (ა(ა)იპის ხელმძღვანელი).

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

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

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

3.3.2. თვითმმართველობასთან მოსახლეობის დიალოგის უკეთ წარმართვის და მეტი ჩართულობის უზრუნველყოფის გზები

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

თვისებრივი მონაცემების თანახმად, მოქალაქეთა ჩართულობის და მონაწილეობის გაზრდის საქმეში საკმაოდ **დიდი როლი აკისრია სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს**. გამოკითხულთა აზრით, სწორედ არასამთავრობო ორგანიზაციებმა ითავეს დღეს არა მარტო მოქალაქეთა ინფორმირების და ცნობიერების ამაღლების დონის გაზრდა და გააქტიურება, არამედ თავად საჯარო მოხელეთა პროფესიონალიზმის და კვალიფიკაციის ამაღლება საჯარო მმართველობის რეფორმის საკითხებში. აღნიშნულ აზრს თანაბრად იზიარებენ როგორც კვლევაში მონაწილე თვითმმართველობის წარმომადგენლები, ასევე რიგითი მოქალაქეები -

„არასამთავრობო ორგანიზაციების დამსახურებაა ზოგადად ჩვენი, საჯარო მოხელეების პროფესიონალიზმის დონის ამაღლება, ისინი გვიფინანსებენ ყველა ტრენინგს და ცდილობენ, ჩვენ ევროპისკენ წავიდეთ არა მარტო აზროვნებით, არამედ პროფესიონალიზმითაც“ (საკრებულოს თანამშრომელი).
„არასამთავრობო ორგანიზაციებმა მე, პირადად, მაგრძნობინეს თავი სრულფასოვან ადამიანად. „ფონდი სოხუმის“ პროექტების ფარგლებში გამართულ დისკუსიებში მონაწილეობამ ბევრი ინფორმაცია მომცა, ბევრ რამეზე ამეხილა თვალი და დამაფიქრა“ (სოციალურად დაუცველი ქალი).

აღნიშნულს მოწმობს რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა შეხედულებაც - 21% თვლის, რომ საკმაოდ მაღალია ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლი საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ მოქალაქეთა ინფორმირების და განათლების საქმეში. 22% სწორედ საზოგადოებრივ ორგანიზაციებში ხედავს იმ რესურსს, რომელიც მიიტანს მოსახლეობის საჭიროებებს ადგილობრივ ხელისუფლებასთან, მონიტორინგს და კონტროლს გაუწევს რეფორმის მიმდინარეობას ადგილებზე (11%) და იმოქმედებს მოქალაქეთა ინტერესების და უფლებების დასაცავად (19%) - იხ. ცხრილი #1).

რაში ხედავთ ადგილობრივი სამოქალაქო ორგანიზაციების როლს საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებისას			
#	საქმიანობა	რაოდენობა	%
ა)	ინფორმირება/განათლება	71	21%
ბ)	რეფორმის მიმდინარეობის კონტროლი/მონიტორინგი	37	11%
გ)	ადგილობრივ დონეზე არსებული პრობლემის გადაწყვეტის ადვოკატირება	12	4%
დ)	ადგილობრივი სამართლებრივი აქტების მიღების, ცვლილებების და შესწორებების ლობირება	0	0%
ე)	მოსახლეობის საჭიროებების მიტანა ხელისუფლებასთან	72	22%
ვ)	მოსახლეობასა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის დიალოგის/ადგილობრივი ჩართულობის ხელშეწყობა	27	8%
ზ)	მოქალაქეთა სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მხარდაჭერის ღონისძიებების განხორციელება	46	14%
თ)	მოქალაქეთა უფლებების დაცვა	62	19%
ი)	სხვა	3	1%
კ)	არ ვიცი/არ მაქვს პასუხი	3	1%

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

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

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

4. დასკვნა და რეკომენდაციები

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

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

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

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

კვლევაში გამოკვეთილი პრობლემების დასაძლევად სასურველია შემდეგი რეკომენდაციების გათვალისწინება:

ადგილობრივ ხელისუფლებას

ელექტრონული სერვისების შესახებ მოქალაქეთა ინფორმირების გაუმჯობესება

- მნიშვნელოვანია მუნიციპალიტეტის მხრიდან საჯარო მმართველობის შესახებ ინფორმაციის ფართოდ გავრცელება, თვითმმართველობის ხელთ არსებული ყველა რესურსის გამოყენებით (ფეისბუქგვერდი, ვებგვერდი, მასმედიის საშუალებები, მოსახლეობასთან უშუალო შეხვედრები);
- ადგილობრივი ელექტრონული სისტემების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირება დიფერენცირებული მეთოდების გამოყენებით, სამიზნე აუდიტორიის ასაკის, ელექტრონული პლატფორმის გამოყენების უნარების და ადგილმდებარეობის გათვალისწინებით;
- ელექტრონული სერვისების სახეების შესახებ ინფორმაციის და მათი სარგებლობის დეტალური ინსტრუქციების განთავსება მუნიციპალიტეტის ვებგვერდებსა და სოციალურ ქსელებში. ხოლო მოსახლეობის იმ ნაწილისთვის, რომლის ხელმისაწვდომობა ელექტრონულ პლატფორმებზე გართულებულია, ინტერნეტის სუსტი დაფარვის ან

შესაბამისი უნარ-ჩვევების არარსებობის მიზეზით, შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდება ბეჭდური მასალების გავრცელების გზით;

- მოსახლეობაში ელექტრონული მომსახურებით სარგებლობისთვის, სათანადო უნარების განვითარების ხელშესაწყობად, სპეციალური სერვის ცენტრების ან/და ტექნიკური მობილური ჯგუფების შექმნა, რომლებიც ადგილზე მოემსახურებიან მოსახლეობას და პრაქტიკულ დახმარებას/ინსტრუქტაჟს გაუწევენ ელექტრონული სისტემების გამოყენების საკითხებზე;
- მოსახლეობის ელექტრონული სერვისებისადმი ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად შესაბამისი სამინისტროსა და თვითმმართველობის მიერ ინტერნეტ პროვაიდერებთან აქტიური მოლაპარაკებების წარმოება, თერჯოლის მუნიციპალიტეტის ცალკეული სოფლების ინტერნეტიზაციის ან ინტერნეტის სიგნალის გაძლიერების უზრუნველყოფის მიზნით.

ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესება

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

მოქალაქეთა მონაწილეობის გაძლიერება

- ადგილობრივ დონეზე პოლიტიკურ პროცესებში მოსახლეობის მონაწილეობის დონის გაზრდისთვის მნიშვნელოვანია მოქალაქეების დროული ინფორმირება მონაწილეობის არსებული ფორმების შესახებ. ასევე აუცილებელია, მოქალაქეებს ხელი მიუწვდებოდეთ დაგეგმილი საკრებულოს სხდომების, საჯარო მოსმენების, სოფლის კრებების და სხვა შეხვედრების დეტალებზე და განსახილველ საკითხებზე, მედიასაშუალებებით, სოციალურ ქსელში და ვებგვერდზე ინფორმაციის გავრცელების გზით (მინიმუმ ერთი კვირით ადრე);
- სასურველია, გადაიხედოს მოქალაქეთა ჩართულობის არსებული მექანიზმების, მათ შორის მოქალაქეთა მრჩეველთა საბჭოს, გენდერული თანასწორობის საბჭოს და შშმ პირთა საბჭოს მოწვევის წესი და გააქტიურდეს აღნიშნული მექანიზმების მუშაობის ინტენსივობა;
- ადგილობრივ თვითმმართველობაში მოქალაქეთა მონაწილეობის კანონით გათვალისწინებულ ფორმებთან ერთად, მუნიციპალიტეტმა პროაქტიულად დაანერგოს მოქალაქეთა ჩართულობის დამატებითი ფორმები, მათ შორის „სამოქალაქო ბიუჯეტის“ პროგრამები;
- სასურველია, მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლობითი და აღმასრულებელი ხელისუფლების გადაწყვეტილება ეფუძნებოდეს დასახლების საერთო კრებაზე და სამოქალაქო მრჩეველთა საბჭოზე გამოთქმულ მოსაზრებებს, შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების გატარების გზით.

ცენტრალურ ხელისუფლებას

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

სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს

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