



ევროკავშირი  
საქართველოსთვის  
The European Union for Georgia



**ბაღდათის მუნიციპალიტეტში  
საჯარო მმართველობის რეფორმის  
გატარების პროცესში  
მოსახლეობის საჭიროებათა შეფასების  
ანგარიში**

## პროექტი

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

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

# შინაარსი

შესავალი -----	4
1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია -----	5
2. კვლევის სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლები –	6
3. კვლევის ძირითადი მიზნებები -----	8
3.1. გამჭვირვალობა	
3.1.1. მოსახლეობის ინფორმირებულობა საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ -----	8
3.1.2. მოსახლეობის ინფორმირებულობა მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების შესახებ -----	10
3.1.3. ადგილობრივი ელექტრონული სერვისების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირების გაუმჯობესების გზა -----	14
3.2. ეფექტიანობა	
3.2.1. თვითმმართველობის მიერ მოსახლეობის საჭიროებების შესწავლა და მათზე რეაგირების ხარისხი --	17
3.2.2. ადგილზე არსებული პრიორიტეტები და საჭიროებები და მათზე ეფექტიანი რეაგირების უზრუნველსაყოფად აუხილავალი ნახიჯები -----	21
3.3. ინკლუზიურობა/მონაწილეობა	
3.3.1. მოქალაქეთა მონაწილეობის წახალისება და ჩართულობის ხარისხი -----	24
3.3.2. თვითმმართველობასთან მოსახლეობის დიალოგის უკეთ წარმართვის და მეტი ჩართულობის უზრუნველყოფის გზები -----	28
4. დანაკვან და რეკომენდაციები -----	34

## შესავალი

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

ადგილობრივ დონეზე საჯარო მმართველობის რეფორმის ეფექტიანი განხორციელების მიზნით, კულტურულ-ჰუმანიტარული ფონდი „სოხუმი“ 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, ბაღდათის მუნიციპალიტეტში, სამოქალაქო სპექტრი თანასწორობის და „თანასწორობა ახლა“-ს მიერ, ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ

გაწეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის ხარისხის შესაფასებლად, მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლა განხორციელდა. კვლევის შედეგად გამოვლენილი მიგნებები და გამომუშავებული რეკომენდაციები საფუძვლად დაედება მოქალაქეთა პრიორიტეტული საჭიროებების ასახვას მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

## 1. საჭიროებათა კვლევის მიზანი და მეთოდოლოგია

მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის მიზანია ბაღდათის ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეებისათვის გაწეული მომსახურების ეფექტიანობის, გამჭვირვალობის და ინკლუზიურობის შესწავლა, შეფასება და მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ინფორმაციებით, კონკრეტული რეკომენდაციების შემუშავება ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესებისათვის.

კვლევის ამოცანებია მოქალაქეთა საჭიროებების შესწავლის შედეგად გამოვლენილი პრობლემების და გამოწვევების ადვოკატირება შესაბამის უწყებებში ადგილობრივ და ეროვნულ დონეზე და მოქალაქეთა პრიორიტეტული საკითხების ინტეგრირება მუნიციპალიტეტის სამოქმედო გეგმაში.

კვლევის მეთოდოლოგია: საჭიროებათა კვლევა ჩატარდა 2021 წლის მაის-ივნისის თვეში. მიზნის მისაღწევად გამოყენებული იყო რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდი. პირველ ეტაპზე შემუშავდა კვლევის ინსტრუმენტი, რომლის ინდიკატორები შეთანხმდა პროექტის პარტნიორებთან. რაოდენობრივი კვლევის-  
ავჯი შემუშავებულ იქნა სტრუქტურირებული კითხვარი/ანკეტა, რომელიც, ძირითადად, შედგებოდა დახურული შეკითხვებისაგან, თუმცა რესპონდენტებს ეძლეოდათ საშუალება, დაეფიქსირებინათ საკუთარი აზრი, ან აერჩიათ პასუხის რამდენიმე ვარიანტი. რაოდ-

დენობრივი მეთოდით გამოიკითხა 150 ადამიანი. თვისებრივი კვლევის ფარგლებში გამოყენებულ იქნა ფოკუსური, ჯგუფური დისკუსიის ტექნიკა და ჩაღრმავებული, ინდივიდუალური ინტერვიუ წინასწარ შემუშავებული სტრუქტურირებული კითხვარის მიხედვით. ფოკუსირებული დისკუსიის მეთოდით გამოიკითხა 26 ადამიანი, ხოლო ჩაღრმავებული ინტერვიუს ტექნიკით ადგილობრივი თვითმმართველობის 4 ექსპერტი. ჯგუფური დისკუსიების აუდიოჩანაწერების საფუძველზე მომზადდა დისკუსიის დეტალური ტრანსკრიპტები, რომელთა ამონარიდები გამოყენებულ იქნა მონაცემთა შემდგომი ანალიზისათვის და კვლევის შედეგების საილუსტრაციოდ. რესპონდენტთა შერჩევა მოხდა ბაღდათის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობისგან, განსხვავებული სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების გათვალისწინებით. კვლევამ მოიცვა 180 ადამიანი, აქედან 122 იყო ქალი, ხოლო 58 - კაცი.

## 2. კვლევის სოციალურ დემოგრაფიული მახასიათებლები

მოქალაქეთა საჭიროებების კვლევის სამიზნე ჯგუფს წარმოადგენდნენ 18 წლიდან 65 წელს ზევით ასაკის ბაღდათის 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 რესპონდენტთა გენდერული მაჩვენებელი შემდეგნაირად გადანაწილდა, კვლევაში ჩართულთაგან 64% ქალია, ხოლო 36% - კაცი. რაც შეეხება ასაკობრივ ზღვარს, მონაწილეთა უმრავლესობა - 37,3%, 35-დან 64 წლამდე პირებია, ხოლო გამოკითხულ რესპონდენტთა 32,7% მოდის 65 წელს ზემოთ პირებზე. რაც შეეხება ახალგაზრდებს, მათი მაჩვენებელი გამო-

კითხულთა 30%-ს შეადგენს. **ოჯახური მდგომარეობის მიხედვით**, გამოკითხულთა უმრავლესობა - 46,7% დაქორწინებულია, ხოლო მონაწილეთა 30,7% არ არის დაოჯახებული, 16,7% ქვრივია და 6% განქორწინებული. კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა მონაცემები **მიღებული განათლების მიხედვით**, შემდეგნაირად განაწილდა: სრული უმაღლესი განათლება მიღებული აქვს 43,3%-ს, სრული საშუალო 26,7%-ს, საშუალო სპეციალური 21,3%-ს და არასრული საშუალო 8,7%-ს. **სოციალური სტატუსის მიხედვით**, კვლევის მონაწილეთა უმრავლესობას (45,3%) არ გააჩნია სპეციალური სტატუსი. დიდი წილი მოდის სოციალურად დაუცველებზე, რომლებიც კვლევის 25,3%-ს შეადგენენ, ხოლო კვლევაში ჩართულთა 11,3% იძულებით გადაადგილებული პირია, მრავალშვილიანი მშობელი 8,7%, შშმ პირია 6,7% და მარტოხელა მშობელი 2,7%. **დასაქმების სტატუსის მიხედვით**, გამოკითხულთა უმრავლესობა პენსიონერია - 33,8 %, შემდეგ მოდის მონაწილეთა შორის უმუშევართა წილი, რომლის მაჩვენებელიც 23%-ს შეადგენს, ხოლო 20,9% თვითდასაქმებულია, 10,8% - საჯარო მოხელე, 6,8% - საბიუჯეტო ორგანიზაციაში დასაქმებული და მხოლოდ 4,7% არის სტუდენტი. გამოკითხული რესპონდენტებიდან დასაქმებულთა **საშუალო თვიური შემოსავალი** უმრავლესობისთვის, რაც გამოკითხულთა 42,7%-ს შეადგენს, 100-500 ლარამდე მერყეობს, მხოლოდ 24%-ის შემოსავალია 901 ლარზე მეტი, გამოკითხულთა 19,3%-ის 501-900 ლარამდე და 1,3%-ის 100 ლარზე ნაკლები და 12,7%-მა, კი საერთოდ უარი განაცხადა პასუხზე.

### 3. კვლევის ძირითადი მიზნები

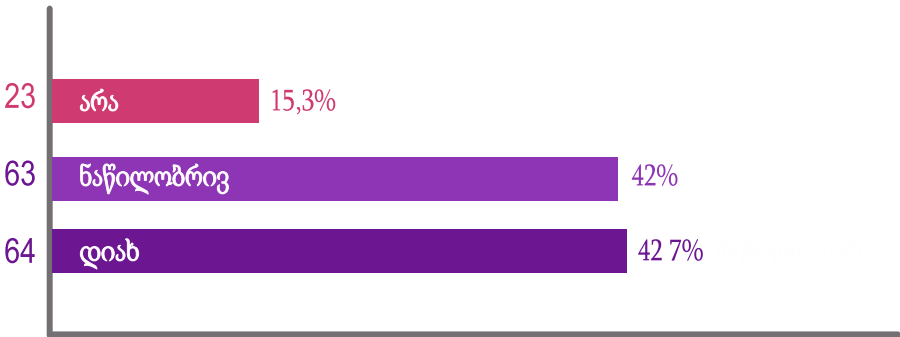
#### 3.1. გამჭვირვალობა

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

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

(იხ. დიაგრამა #1)

ბაქვთ თუ არა ინფორმაცია საჯარო მმართველობის/სამსახურის რეფორმის თაობაზე?



უმრავლესობამ მათგან, ვინც საჯარო მმართველობის რეფორმის შესახებ იცის, ეს ინფორმაცია არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლებისაგან მიიღეს - 39,1%, რაც წინა წლის მაჩვენებლისაგან (2%) რადიკალურად განსხვავდება. გამოკითხულთაგან 29,3%-ისთვის ინფორმაციის მიღების საუკეთესო საშუალებად ტელევიზია სახელდება. წინა წლებთან შედარებით ინფორმირებულობა გაიზარდა სახელმწიფო სტრუქტურების, მუნიციპალიტ-



ეტის ვებგვერდის და ფეისბუქგვერდის საშუალებით. თუ წინა წელს ეს მაჩვენებელი 3%-ით (სახელისუფლო ინსტიტუტების წარმომადგენლებთან შეხვედრები) და 2%-ით (მუნიციპალური ვებგვერდი და სოციალური ქსელი) განისაზღვრა, წელს უკვე სახელისუფლებო სტრუქტურების წარმომადგენლებთან შეხვედრებზე ინფორმაცია 14,3%-მა, ხოლო ფეისბუქიდან/ვებგვერდიდან 13,5%-მა მიიღო. დარჩენილ 4%-ს ინფორმაცია სხვა წყაროებიდან აქვს მიღებული.

როგორც რაოდენობრივი, ისე თვისებრივი კვლევიდანაც ჩანს, რომ რეფორმის შესახებ ინფორმაციის გავრცელებაში თვითმმართველობა საგრძნობლად გააქტიურდა, რაშიც გადამწყვეტი როლი არასამთავრობო სექტორმა შეასრულა.

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

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

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

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

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

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

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

საჭიროების კვლევამ საშუალება მოგვცა დაგვეჩვენა მუნიციპალიტეტში არსებული რეალური სურათი, იმ სირთულეებით, რაც ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მომსახურების დანერგვის

დროს არსებობს. უმეტესად პრობლემები უკავშირდება რიგ ლოკაციებში ინტერნეტის არარსებობას, ან მოქალაქეების აღჭურვის ნაკლოვანებებს კონკრეტული უნარებით.

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

(იხ. დიაგრამა #2)

რამდენად ხართ ინფორმირებული მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების შესახებ?



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

დებიტად შეფასდა თავად მოქალაქეების მხრიდანაც, თუმცა მეტი ჩართულობის მოთხოვნით:

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

ელექტრონული სერვისების გამოყენებასთან დაკავშირებით რაოდენობრივი კვლევის შედეგად, საშუალება მოგვეცა დაგვეჩვენა რადიკალური სხვაობა, რომ პირველი საჭიროების კვლევის შემდეგ მოსახლეობის ინფორმირებულობის დონე საკმაოდ გაზრდილია და მათ რიგ სერვისებზე უკვე წვდომა აქვთ. თუ წინა წლის კვლევაში ელექტრონულ სერვისებს არ გამოიყენებდა გამოკითხულთა 40%, ამ ეტაპზე კვლევის შედეგებით ჩანს, რომ გამოკითხულთა მხოლოდ 3,5%-მა არ ისარგებლა ამ სიახლით. სერვისების გამოყენებაში 13,3% პრობლემად ასახელებს სათანადო უნარჩვევების, ხოლო 21,3% ინტერნეტის არქონას. ყველაზე ხშირად მოქალაქეები ელექტრონულ სერვისებს ვაკანსიის შესახებ ონლაინ განცხადების სანახავად იყენებენ - 28,7%, მუნიციპალიტეტის თანამშრომელზე საკონტაქტო ინფორმაციის საძიებლად 18,7%, ანგარიშების გასაცნობად 16% და ბიუჯეტის შესახებ ინფორმაციის მოსაპოვებლად 11,3%. აქტიური გამოყენება აქვს შეხვედრებზე ონლაინ დარეგისტრირების სერვისსაც, რასაც გამოკითხულთაგან 14% იყენებს. ონლაინ საჩივრებისა და წინადადებების წარდგენა ხდება 4%-ის მიერ.

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

და ასევე, ადგილობრივი თვითმმართველობის ანგარიშვალდებულების ზრდასაც.

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

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

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

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

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

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

ელექტრონულ სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებაზე მიუთითებს რაოდენობრივი კვლევის მონაცემები, რომელთა თანახმად, გამოკითხულთა მხოლოდ 28%-მა აღნიშნა, რომ ადგილობრივ დონეზე მომსახურების მისაღებად არ იყენებს არც ერთ ელექტრონულ პლატფორმას. მოსახლეობისთვის ყველაზე გავრცელებულს და ხელმისაწვდომს წარმოადგენს [www.my.gov.ge](http://www.my.gov.ge) – მოქალაქის პორტალი (34,7%), ასევე მუნიციპალიტეტის ოფიციალური ვებგვერდი (16,7%) და მერიის ფეისბუქგვერდი (16,7%). შედარებით ნაკლებად გამოყენებადია ამ კუთხით საკრებულოს ფეისბუქგვერდი (1,3%) და სამხარეო ადმინისტრაციის ვებგვერდი (2%).

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

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების თანახმად, გამოკითხულთა უმრავლესობა, კერძოდ 31,3% თვლის, რომ განსაკუთრებით მნიშ-

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

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

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

*„გასაუმჯობესებელია ინტერნეტზე წვდომა, შესაქმნელია ტექნიკური ბაზა, რათა დაინტერესდნენ ადამიანები და გადმოერთონ ელექტრონული სერვისების გამოყენებაზე. ასევე ასამაღლებელია ცნობიერება, რომ ადამიანებმა არ წარმოიდგინონ აღნიშნული საკითხი დაუძლეველ*

*პრობლემად“ - საკრებულოს იურიდიულ და  
საპროცედურო საკითხთა კომისიის თავმჯდომარე.*

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

რესპონდენტთა მხრიდან ხაზი გაესვა **სოფლების უკეთ ინტერ-  
ნეტიზაციის** და მოსახლეობის ცნობიერების და ინფორმირების  
ამაღლების საჭიროებას ელექტრონული სერვისების უფრო აქ-  
ტიური გამოყენებისთვის:

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

გამოითქვა აზრი, რომ უფრო აქტიურად მოხდეს თვითმმარ-  
თველობაში დასაქმებულ პირთა გამოყენება მოსახლეობის  
ინფორმირების კუთხით, რომლებიც ინფორმაციის გავრცელე-  
ბასა და ელექტრონული სისტემების გამოყენების შესახებ მო-  
სახლეობის უნარ-ჩვევების და ცოდნის გაძლიერებაზე იქნებიან  
პასუხისმგებლები:

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



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

*„ადამიანების უნდობლობაზე და ინფორმაციის მიღებაზეც მთავრობამ უნდა იმუშაოს, აქტიურად გამოიყენოს თავისი რესურსი. მე მინდოდა ბიუჯეტის განხილვას დავსწრებოდი და როცა წასვლა გადავწყვიტე, ნაცნობებს ვებეჭებოდი და ვერავინ ვერ წავიყვანე“ - შშმ პირის მშობელი.*

## **3.2. ეფექტიანობა**

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

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

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

*„კითხვით არავის უკითხავს სერვისი მომწონს თუ არა, მაგარამ გაცივმა ფინანსური დახმარებები, მაგალითად*

*ერთჯერადი. ბევრ ჩემს მეზობელს და ნაცნობს უთქვამს და ეს მათ სასიცოცხლოდ სჭირდებოდათ, მაგრამ ერთჯერადი დახმარება არ ცვლის საერთო სურათს, ამიტომ საჭიროა მოწყვლადი ჯგუფების საჭიროების შესწავლა“ - მარტოხელა დედა*

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

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

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

*„მუნიციპალიტეტის მერიის სოციალური სამსახური, მუშაობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ხშირად ახორციელებს საჭიროებების კვლევებს. გარდა ამისა, შექმნილია ბავშვის უფლებათა დაცვის ახალი განყოფილება, რომელიც ბავშვის საჭიროებების კვლევებს ატარებს და სხვადასხვა პროგრამებს*

*გეგმავს მათი ოჯახების გაძლიერებისათვის. ეს ფაქტობრივად მათი შესაძლებლობებისა და საჭიროებების კვლევის საფუძველზე ხორციელდება“ - საკრებულოს იურიდიულ და საპროცედურო საკითხთა კომისიის თავმჯდომარე.*

რაოდენობრივი კვლევის მონაცემების მიხედვით, საშუალება გვქონდა დაგვედგინა, თუ რამდენად იოლია თვითმმართველობის უწყებებისთვის სერვისების მისაღებად ელექტრონული ფორმით მიმართვა, რაც მარტივ პროცედურად მიაჩნია 35,3%-ს, ხოლო რთულად 28,7%-ს. 36%-ს, კი ამაზე პასუხის გაცემა უჭირს. შეკითხვით - უსარგებლიათ თუ არა სასურველი უწყების წარმომადგენელთან შესახვედრად ელექტრონული ჩაწერის პრინციპით ბოლო ერთი წლის განმავლობაში, დადგინდა, რომ გამოკითხულთა უმეტესობას (62%) არ უსარგებლია და მხოლოდ 26,7%-მა შეძლო ელექტრონული ჩაწერის პრინციპის პრაქტიკაში გამოყენება. ინფორმაცია ელექტრონული ჩაწერის ფორმაზე საერთოდ არ ქონდა 11,3%-ს. ყველაზე ხშირად მოქალაქეები თვითმმართველობას მიმართავენ ჯანდაცვასთან დაკავშირებულ საკითხებზე: მედიკამენტებით უზრუნველყოფის, ოპერაციის დაფინანსების (30,6%) და სოციალური დახმარების/ფულადი დახმარებისთვის (25,2%). 23,8%-ის მიმართვიანობა განხორციელდა სხვადასხვა საჭიროების გამო ცნობების მიღებასთან დაკავშირებით და ინფრასტრუქტურულ საკითხებზე: საბავშვო მოედნის მშენებლობა (11,6%), სახურავის შეკეთება/სამშენებლო მასალებით უზრუნველყოფა (12,2%). მიმართებია ისეთ საკითხებზეც, როგორცაა ვაუჩერები - 7,5%, ცნობა მაღალმთიანი რეგიონის სტატუსის მინიჭებაზე - 5,4%, საზოგადოებრივი ტრანსპორტის მუშაობის გაუმჯობესება - 8,8%, ნავის გატანა - 10,9%, წყლის მიწოდება (მათ შორის ხარისხიანი წყლის) და სანიავლრე არხების გამართვა - 6,1%. დასაქმებასთან დაკავშირებით მიმართავს 8%, მშენებლობის ნებართვა/ფართის დაკანონებისთვის - 2%, არაკანონიერი მშენებლობის აღკვეთის მოთხოვნით - 2,7%, მიწის გაფორმებასთან დაკავშირებით - 10,2%, შემის მიღებაზე - 10,2%, ფართის დაკანონების სურვილით - 6,8%, საჯარო ინფორმაციისთვის - 6,8%, ქალაქ-

ის ურბანიზაციის საკითხზე - 0,7%. გამოკითხულთა 7,5%-ს საერთოდ არ მიუმართავს თვითმმართველობისთვის.

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

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

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

*„ეტლის შეძენაში დამეხმარა მუნიციპალიტეტი, საკმაოდ დიდი თანხა გადაგვიხადა და მერე მოიკითხეს, - ჩამოყვანა თუ მოვახერხეთ. ჩემი დამოკიდებულება გაარკვიეს მომსახურების შესახებ“ - შშმ პირი.*

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

### **3.2.2. ადგილზე არსებული პრიორიტეტები და საჭიროებები და მათზე ეფექტიანი რეაგირების უზარუნველსაყოფად აუხილებელი ნაბიჯები**

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

თვისებრივ კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა აზრით, მეტი ყურადღებაა გასამახვილებელი ისეთი **სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებებსა და პრობლემებზე**, როგორიც არის: შშმ პირები, მრავალშვილიანი ოჯახები, ხანდაზმული პირები, სოციალურად დაუცვე-

ლები, ახალგაზრდები და ა.შ. განსაკუთრებული აქცენტი გაკეთდა გრძელვადიანი და სიცოცხლისუნარიანი პროგრამების აუცილებლობაზე, რაც დასაქმებისთვის უმნიშვნელოვანეს სფეროს, სოფლის მეურნეობის განვითარებასაც მოიაზრებს:

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

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

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

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

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

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

ადგილობრივი ექსპერტების მიერაც გამოიყო ისეთი საკითხები და მოწყვლადი ჯგუფები, რომლებიც განსაკუთრებულ ყურადღებას საჭიროებენ:

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

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

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

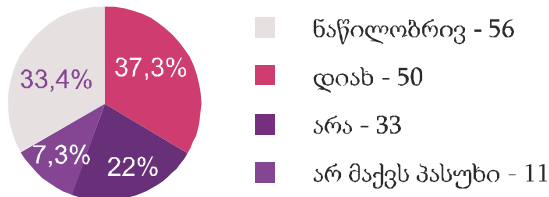
რაოდენობრივი კვლევით საშუალება მოგვეცა გაგვეგო მოსახლეობის აზრი, სრულად აწოდებს თუ არა ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე/მიწოდებულ მოსახურებაზე ად-



გილობრივი ხელისუფლება მოქალაქეებს. პასუხების სტატისტიკა ასეთია: „ნაწილობრივ“ - 37,3%, „დიახ“ - 33,3%, „არა“ - 22%. შეკითხვაზე პასუხი არ ქონდა მოლოდ 7,3%-ს.

(იხ. დიაგრამა 3)

ფიქრობთ, რომ აღზილობრივი ხელისუფლება მოსახლეობას სრულად აწოდებს ინფორმაციას მის მიერ განხორციელებულ საქმიანობაზე/მინოდებულ მომსახურებაზე?



### 3.3. ინკლუზიურობა/ჩართულობა

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

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

გამოკითხულთა 28,7% მიიჩნევს, რომ ადგილობრივი ხელისუფლების მიერ მოქალაქეთა ჩართულობის წახალისება/უზრუნველყოფა ხდება ადგილობრივი პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესში. 21,3% თვლის, რომ მოქალაქეთა საჭიროებების იდენტიფიცირების პროცესში, 5,3% - მუნიციპალური პროგრამების შემუშავებისას, 16% - ადგილობრივი ბიუჯეტის, ხოლო 10% - მოქალა-

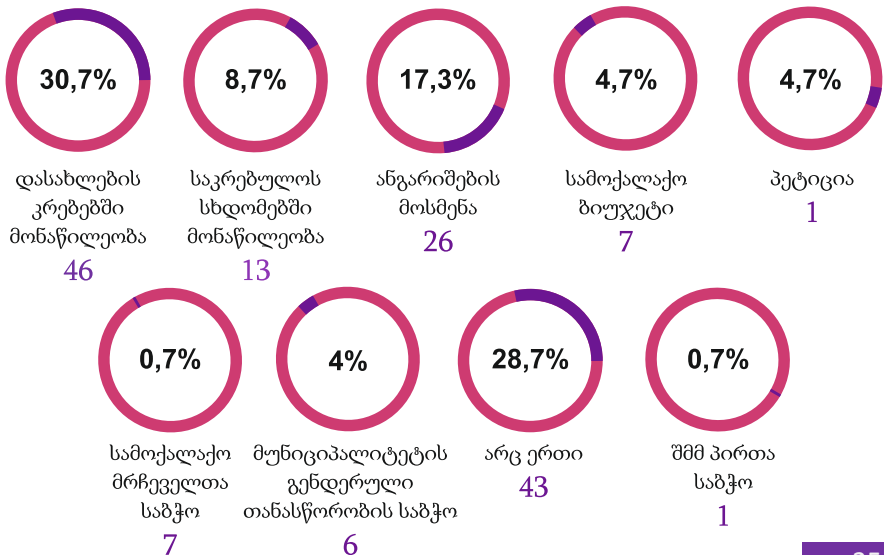


ქეების ინიციატივების განხილვაში, 1,4% - ინფრასტრუქტურის მოწყობის საკითხის განხილვისას. გამოკითხულთა 4% მოსახლეობის ჩართულობის არარსებობაზე საუბრობს და 3.3% ამბობს, რომ პასუხი კითხვაზე არ იცის.

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

(იხ. დიაგრამა 4)

სამოქალაქო ჩართულობის რომელი ფორმა გამოიყენებიათ?



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

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

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

*„ყველაზე ეფექტიანი ფორმა ყოველთვის არის უშუალო შეხვედრები მოქალაქეებთან. ვფიქრობ, მეტი ინტენსივობით უნდა ხდებოდეს დეპუტატების და სპეციალური სამსახურების შეხვედრები ადგილებზე სოფლებში მოსახლეობასთან. გარდა სოციალური პრობლემების, არის*

*ქონებების გადაფორმების პრობლემები და ამ კუთხით მოსახლეობასთან პირდაპირი ურთიერთობაა საჭირო. საკრებულოსა და მერიის თანამშრომლობა ამ მიმართულებით კარგად ხორციელდება“ - საკრებულოს აპარატის უფროსი.*

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

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

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

*„სრულად მითანამშრომლია მაგალითად გენდერულ საბჭოსთან, ბევრ ტრენინგში, კვლევაშიც მიმიღია მონაწილეობა მათი ჩართულობით“ - მრავალშვილიანი დედა.*

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

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

**მოქალაქეთა ჩართულობისათვის** მათი ნდობის ამაღლების საკითხი ადგილობრივი ექსპერტების მხრიდანაც გაჟღერდა:

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

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

*„ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლები და მათ შორის მეც, აქტიურად ვარ ჩართული, რომ მაქსიმალურად მეტი ადამიანი მონაწილეობდეს თვითმმართველობის განხორციელებაში, მაგრამ ამ მიმართულებით ჯერ კიდევ ბევრი პრობლემაა. ჩემის აზრით პრობლემა ცნობიერებაშია. მოქალაქეებს არ აქვთ განცდა, რომ ისინი თვითმმართველობის განხორციელების უშუალო მონაწილეები შეიძლება იყვნენ. მექანიზმი ვერ იქნება ეფექტური მანამ, სანამ არ ვაგრძნობიებთ მოქალაქეს, რომ შეუძლია ჩაერთოს, დაგვემოს და უშუალოდ განახორციელოს, აირჩიოს ან გადაწყვიტოს ესა თუ ის საქმე. როდესაც მოქალაქეს უჩნდება ნდობა ადგილობრივი თვითმმართველობისადმი, შესაბამისად იზრდება მისი ჩართულობის ხარისხიც. უნდა ვიმუშაოთ ცნობიერების ამაღლებაზე, მოქალაქემ უნდა ირწმუნოს, რომ გადაწყვეტილებების მიღებაზე ზეგავლენის მოხდენა შეუძლია“ - საკრებულოს საფინანსო საბიუჯეტო კომისიის თავმჯდომარე.*

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

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

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

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

მოსახლეობის უმრავლესობა აღნიშნავს, რომ რაოდენობრივად მცირეა ადგილზე მომუშავე საზოგადოებრივი ორგანიზაციები,

რომლებიც აქტიურად არიან ჩართული ადგილობრივ პოლიტიკურ დიალოგში. გამოკითხულთა 46,7% იცნობს მხოლოდ ერთ ორგანიზაციას, რომელიც აღნიშნული მიმართულებით მუშაობს, 42,7% - ერთზე მეტს. სამზე მეტი ორგანიზაცია რესპონდენტთა მხოლოდ 10,7%-მა დაასახელა.

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

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

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



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

რაოდენობრივი კვლევის შედეგად, გვეჩინდა საშუალება გაგვეგო მოქალაქეთა აზრი - რომელი მიმართულებით მიაჩნიათ საჭიროდ ადგილობრივი ხელისუფლების ადამიანური და ფინანსური რესურსების მეტი მიმართვა. დასახელდა შემდეგი მიმართულებები: ჯანდაცვა - 56%, სოციალური დახმარება - 48%, ეკონომიკური განვითარების ხელშეწყობა და შესაბამისი გარემოს შექმნა ადგილებზე - 39,3%, სასმელი წყალი (ხარისხი, მოწოდება) - 34,7%, ინფრასტრუქტურა - 27,3%, მზრუნველობამოკლებული მოხუცებისთვის მხარდაჭერის სერვისები - 20,7%, შშმ პირების ადაპტირებული გარემოს არსებობა - 21,3%, სურსათის უვნებლობა - 19,3%, მიუსაფარი ცხოველების მართვა - 16%, კულტურისა და განათლების საკითხები - 16,7%, საზოგადოებრივი ტრანსპორტის მოწესრიგება - 14%, ავარიული სახლების/ეზოების მოწესრიგება - 13,3%, სპორტული ღონისძიებები - 10%, ძალადობის მსხვერპლ ქალთა საჭიროებაზე მორგებული მხარდაჭერის სერვისების შექმნა - 11,3%, დასუფთავება/ნარჩენების მართვა - 9,3%, პარკები და გამწვანება - 9,3%, სარწყავი წყალი/ირიგაცია - 8%, სკოლამდელი აღზრდა - 7,3%, წყალარინება (კანალიზაცია) - 6%, სანიაღვრე ქსელები - 4,7%.

იმისთვის, რომ მუნიციპალიტეტის მხრიდან მოხდეს მოსახლეობის საჭიროებების დაკმაყოფილება, აუცილებელია ადგილობრივი რესურსები შესაბამისობაში მოდიოდეს ადგილობრივი ხელისუფლების უფლებამოსილებებთან. ასევე, შეიძლება დადგეს მუნიციპალიტეტებისა და დარგობრივი სამინისტროების კომპეტენციების გამიჯვნის საჭიროებაც რიგ საკითხებთან მიმართებაში. ამაზე კონკრეტული აქცენტები დასვეს ადგილობრივმა ექსპერტებმა:



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

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

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

## 4. დასკვნა და რეკომენდაციები

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

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

კვლევამ თვალსაჩინო გახადა ადგილობრივი პროგრამების ეფექტიანობის შეფასების სისტემის დანერგვის აუცილებლობა, რომელიც შეისწავლის მომსახურებით კმაყოფილებას და საფუძვლად დაედება საბიუჯეტო პროგრამის გაგრძელებას, ან ახლის ინიცირებას. მეორე მხრივ, გამოიკვეთა პროგრამების მონიტორინგის საჭიროება გაწეული მომსახურების მიზნობრიობის გამოსავლენად, უფრო გრძელვადიან შედეგზე ორიენტირებული პროგრამების აუცილებლობა.

ადგილობრივ დონეზე მოქალაქეთა უკეთესი მომსახურების საკუთხში გამოიკვეთა დეცენტრალიზაციის პროცესის აუცილებლობა.

გამოიკვეთა იმ ჯგუფების საჭიროებები, რომლებიც განსაკუთრებით ელოდებიან თვითმმართველობის ყურადღებას: შშმ ბავშვების და მათი ოჯახების, სოფლად მცხოვრები ქალების, სახელმწიფო

ზრუნვის პროგრამის მიღმა დარჩენილი ოჯახების, რომელთაც მაღალი მოწყვლადობის ხარისხი აქვთ; ახალგაზდების, ვისაც სჭირდება შესაბამისი გარემო და გაძლიერების ღონისძიებები, რათა მიმზიდველი გახდეს ადგილობრივი ყოფა და შეჩერდეს შიდა მიგრაცია.

მოქალაქეთა მომსახურების გაუმჯობესების საკითხში თვალსაჩინო გახდა ადგილობრივი ხელისუფლების და სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების, კერძო სექტორის კოოპერაციის მნიშვნელობა, რაც, შეიძლება, საფუძვლად დაედოს მოქალაქეთა საჭიროებებზე მორგებულ სერვისებს, ადგილობრივი დასაქმების პროგრამებს. გამოკითხულთა უმრავლესობა სოლიდარულია საკითხში, რომ სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციების როლი მნიშვნელოვანია მოსახლეობის ცნობიერების ამაღლების და გააქტიურების საქმეში, სპეციფიკური ჯგუფების საჭიროებების კვლევის, პრობლემათა იდენტიფიცირების და ადგილობრივი პრიორიტეტების ადვოკატირების მიმართულებით. ადგილობრივი თვითმმართველობის მუშაობის ეფექტიანობის უზრუნველსაყოფად, გამოკითხულთა ნაწილი დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის დაჩქარებას, რიგ საკითხებში მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილების ზრდას, დარგობრივ სამინისტროებსა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის უფლებამოსილების გამიჯვნას მიიჩნევს მნიშვნელოვნად.

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

კვლევაში გამოკვეთილი პრობლემების დასაძლევად სასურველია შემდეგი რეკომენდაციების გათვალისწინება:

## ადგილობრივ ხელისუფლებას

### ელექტრონული სერვისების შესახებ მოქალაქეთა ინფორმირების გაუმჯობესება

- მოსახლეობის ინფორმირება ადგილობრივი ელექტრონული სისტემების შესახებ და ინფორმაციის ფართოდ გავრცელება, თვითმმართველობის ხელთ არსებული ყველა რესურსის გამოყენებით, როგორც უშუალო შეხვედრების გზით, ისე ინტერნეტ სივრცის გამოყენებით;
- მოსახლეობის იმ ნაწილისთვის, რომლის ხელმისაწვდომობა ელექტრონული პლატფორმებისადმი გართულებულია, ინტერნეტის სუსტი დაფარვის, ან შესაბამისი უნარ-ჩვევების არარსებობის მიზეზით, შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდება ბეჭდური მასალების გავრცელების გზით. სასურველია მოხდეს ადგილობრივი ბეჭდური მედიის მხარდაჭერაც;
- სათანადო უნარების განვითარების ხელშეწყობა მოსახლეობაში ელექტრონული მომსახურების სარგებლობისთვის. ამისთვის სოფლებში, ადგილებზე, ადმინისტრაციული შენობების გამოყენება, სადაც საშუალება ექნებათ ადმინისტრაციის თანამშრომლების დახმარებით განივითარონ საჭირო უნარ-ჩვევები და შეძლონ ონლაინ სერვისების გამოყენება;
- ელექტრონული მომსახურების ხელმისაწვდომობის გაზრდისთვის, მნიშვნელოვანია ბაღდათის მუნიციპალიტეტში, განსაკუთრებით ცენტრიდან მოშორებულ სოფლებში, ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფისთვის კონკრეტული ღონისძიებების განხორციელება. შესაბამისი სამინისტროსა და თვითმმართველობის მიერ ინტერნეტ პროვაიდერებთან აქტიური მოლაპარაკებების წარმოება ბაღდათის მუნიციპალიტეტის ცალკეული სოფლების ინტერნეტიზაციის, ან ინტერნეტის სიგნალის გაძლიერების მიზნით.

## ელექტრონული მომსახურების ეფექტიანობის გაუმჯობესება

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

## მოქალაქეთა მონაწილეობის გაძლიერება

- მოსახლეობის მონაწილეობის გაზრდისთვის მნიშვნელოვანია მოქალაქეების დროული ინფორმირება მონაწილეობის არსებული ფორმების შესახებ. ამისათვის მერის წარმომადგენელთა და დეკუტატთა რესურსის გამოყენება;
- მუნიციპალიტეტმა დანერგოს მოქალაქეთა ჩართულობის დამატებითი ფორმები, მათ შორის „სამოქალაქო ბიუჯეტის“ პროგრამები.

## ცენტრალურ ხელისუფლებას

- მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილების გაძლიერება და დეცენტრალიზაციის პოლიტიკის პროაქტიული გატარება, ადგილობრივი ხელისუფლებისთვის მეტი ფუნქციის მინიჭების, ფინანსური რესურსების გადაცემის და ცენტრალურ და ადგილობრივ ხელისუფლებებს შორის უფლება-მოვალეობათა გამიჯვნის გზით, რათა ადგილებზე გაიზარდოს მოქალაქეთათვის მიზნობრივი, სწრაფი, მოქნილი დახმარების გაწევის და პრობლემაზე ეფექტიანი რეაგირების შესაძლებლობები;
- გაიზარდოს მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილება ისეთი საკითხების გადაწყვეტისას, როგორებიც არის მუნიციპალური ობიექტების სახელდების, ბუნებრივი რესურსების და მუნიციპალური გზების მართვა.

## სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს

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