

საქართველოს ციფრული მმართველობის სტრატეგია

2024-2029 წწ.

სარჩევი

სარჩევი

შესავალი	6
სიტუაციის ანალიზი	11
საერთაშორისო ინდექსები	12
საქართველოს წარმატებული პროექტების ექსპორტი.....	13
ციფრული მმართველობის განხორციელება და განვითარების კოორდინაცია.....	14
სერვისების მიწოდება.....	14
მონაცემთა გაცვლა	16
სტანდარტები და ურთიერთავსებადობა	16
მონაცემთა მართვა.....	17
ინფორმაციული და კიბერუსაფრთხოება.....	17
სტრატეგიის შემუშავება.....	18
პრობლემა 1. ერთიან მიდგომებზე დაფუძნებული ციფრული მმართველობის სახელმწიფო პოლიტიკის სისუსტე	18
1.1. უწყებათშორისი კოორდინაციის სისუსტე	19
1.2 საჯარო-კერძო პარტნიორობის სისუსტე	19
1.3. კვლევებისა და საგანმანათლებლო კურსების ნაკლებობა.....	20
პრობლემა 2. ელექტრონული სერვისების მიწოდების არაერთგვაროვანი პრაქტიკა და მათი გამოყენების დაბალი დონე.....	20
2.1 სერვისების ავტომატური გაციფრულება.....	20
2.2 „ერთი ფანჯრის პრინციპით“ და ერთ წერტილში სახელმწიფოს ელექტრონული სერვისების მიღების შეუძლებლობა.....	20
2.3 სტანდარტიზებული და ფორმალიზებული უკუკავშირის მექანიზმების არარსებობა	21
2.4 ადმინისტრაციული წარმოების პროცესში ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენების ნაკლებობა	21
2.5 შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის ვებ მისაწვდომობის ნაკლებობა	22
2.6 არსებული ელექტრონული სერვისების და სისტემების გამოყენების დაბალი მაჩვენებელი.....	23
2.7 მმართველობის პროცესში ჩართულობის ციფრული პლატფორმების ნაკლებობა	23
პრობლემა 3. ციფრული მმართველობის მხარდამჭერი პროცესებისა და ელემენტების არაერთგვაროვნება	24

3.1 ერთიანი სამართლებრივი ჩარჩოს არარსებობა	24
3.2 ურთიერთთავსებადობის სტანდარტების არარსებობა	25
3.3 ღია მონაცემებზე ხელმისაწვდომობის ნაკლებობა	25
3.4 კვალიფიციური სანდო მომსახურების სისტემის სისუსტე	26
3.5 ციფრული არქივის სისტემის გაუმართაობა	26
პრობლემა 4. ადამიანური და ინფრასტრუქტურულ-ტექნიკური რესურსების სიმწირე..	26
4.1 ადამიანური რესურსების მაღალი გადინება	27
4.2 ციფრული მმართველობის სფეროს სპეციალისტების მომზადებისა და გადამზადების სისტემის არარსებობა	27
4.3 ინფრასტრუქტურულ-ტექნიკური რესურსების შექენისა და განახლებისთვის საჭირო ფინანსური რესურსების სიმწირე	27
პრობლემა 5. საერთაშორისო ასპარეზზე, ციფრული მმართველობის სფეროში ქვეყნის მიღწეული პროგრესის არასათანადო წარმოჩენა.....	28
5.1 არასათანადო წარმომადგენლობა საერთაშორისო დონისძიებებში	28
5.2 საერთაშორისო თანამშრომლობაში და ციფრული მმართველობის საერთაშორისო ინდექსებში ქვეყნის პოზიციონირებისთვის, საქართველოს შესახებ ინფორმაციის მიწოდება არ ხდება კოორდინირებულად.....	28
სტრატეგიის შემუშავებისა და განხორციელების პრინციპები	29
კავშირი გაეროს მდგრადი განვითარების მიზნებთან	29
სტრატეგიული ხედვა.....	30
მიზნები და ამოცანები	30
მიზანი 1: მმართველობითი მოდელისა და საჯარო-კერძო პარტნიორობის გაძლიერება	30
ამოცანა 1.1 საჯარო მმართველობის ციფრული ტრანსფორმაციის მმართველობითი ჩარჩოს გაძლიერება	30
ამოცანა 1.2. ციფრული მმართველობის საგანმანათლებლო და კვლევითი მიმართულების გაძლიერება	32
ამოცანა 1.3 საჯარო და კერძო სექტორებს შორის ციფრული მმართველობის საკითხებზე თანამშრომლობის გაღრმავება	33
მიზანი 2: ციფრულ სერვისებზე ხელმისაწვდომობის ზრდა.....	34
ამოცანა 2.1. სახელმწიფო სერვისების გაციფრულება და არსებული ციფრული სერვისების გაუმჯობესება	35
ამოცანა 2.2 საჯარო სექტორში ელექტრონული საქმისწარმოებისა და ლოკუმენტბრუნვის სისტემების გამოყენების ხელშეწყობა	37
ამოცანა 2.3. ელექტრონული სერვისების მიწოდების არხების გაუმჯობესება	38
ამოცანა 2.4. ელექტრონული სერვისების გამოყენების წახალისება	39

ამოცანა 2.5 შუზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის ვებ მისაწვდომობის გაუმჯობესება	40
მიზანი 3. ციფრული მმართველობის მხარდამჭერი პროცესებისა და ელემენტების გაძლიერება	40
ამოცანა 3.1. ელექტრონული სერვისების მიწოდების ხელშემწყობი სამართლებრივი ჩარჩოს, სტანდარტებისა და პროცედურების სრულყოფა	41
ამოცანა 3.2. საჯარო სექტორში ურთიერთთავსებადობის უზრუნველყოფა	42
ამოცანა 3.3. ღია მონაცემთა ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა.....	42
ამოცანა 3.4. კვალიფიციური სანდო მომსახურების სისტემის განვითარება	43
ამოცანა 3.5 ციფრული არქივის სისტემის შექმნა	44
მიზანი 4: ციფრული მმართველობის სფეროში შესაძლებლობებისა და კომპეტენციების განვითარება ძლიერი ადამიანური რესურსითა და სათანადო ტექნიკური უზრუნველყოფის საშუალებებით	45
ამოცანა 4.1. საჯარო სექტორში ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო სფეროს სპეციალისტებისთვის მიმზიდველი გარემოს შექმნა	45
ამოცანა 4.2. სპეციალისტების ცოდნისა და კვალიფიკაციის ამაღლება	46
ამოცანა 4.3. შესაძლებლობების გაძლიერება ტექნიკური უზრუნველყოფის საშუალებებით.....	46
მიზანი 5: საერთაშორისო ასპარეზზე საუკეთესო რეპუტაციისა და კომპეტენციის მოპოვება და ინფორმაციულ - საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ჰაბად ჩამოყალიბება 46	
ამოცანა 5.1 საერთაშორისო ორმხრივი და მრავალმხრივი ფორმატის პარტნიორობის გაძლიერება	47
ამოცანა 5.2. კომპეტენციის ცენტრის ჩამოყალიბება	47
ამოცანა 5.3 ციფრული მმართველობის სფეროში საქართველოს მიღწევების წარმოჩენა ადგილობრივ და საერთაშორისო დონეზე	48
განხორციელება	48
შეფასება	49
იმპლემენტაცია და ბიუჯეტირება	49
დანართი №1 - სამოქმედო გეგმა 2024-2025	50

შესავალი

თანამედროვე სამყაროში ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიის გამოყენება საჯარო მმართველობის, ქვეყნის ეკონომიკისა და საზოგადოების ფუნდამენტური მოდერნიზაციის ერთ-ერთი მთავარი საშუალებაა. ტექნოლოგიებზე ორიენტირება ქვეყნებისთვის მოწინავე ეკონომიკად გადაქცევის მასტიმულირებელი ფაქტორია.¹

საქართველომ ბოლო ორი ათწლეულის განმავლობაში შესამჩნევი ძალისხმევა მიმართა საჯარო მმართველობის ეფექტიანობის გასაუმჯობესებლად, რაც თვალშისაცემია საჯარო ადმინისტრაციული რგოლის ყველა დონეზე. შედეგად, მნიშვნელოვნად შემცირდა ბიუროკრატიული ბარიერები, გაძლიერდა არაერთი ადმინისტრაციული ორგანოს ინსტიტუციური შესაძლებლობები, ხოლო მოქალაქეებისათვისა და იურიდიული პირებისთვის კომფორტული გახდა სახელმწიფოსთან ურთიერთობა. მსოფლიო ბანკის, გაეროს და მსოფლიო მართლმსაჯულების პროექტის არაერთმა საერთაშორისო შეფასებამ ხაზგასმით დააფიქსირა საქართველოს რეფორმების მნიშვნელოვანი პროგრესი, ხაზი გაუსვა ძლიერი პოლიტიკური ნების არსებობას და მთავრობის მიდგომების მართებულობას ინოვაციური ტექნოლოგიების შემოქმედებითად გამოყენების თვალსაზრისით, რამაც ხელშესახები პროგრესი მოუტანა ქვეყანას სამთავრობო ბიუროკრატიის შემცირების, კორუფციის დამარცხების, საჯარო მოხელეთა შესაძლებლობების გაძლიერებისა და გამჭვირვალე საჯარო მმართველობის სისტემის შექმნის სახით.

თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებისა და ინტერნეტის მოხმარების მაღალი მაჩვენებლების გათვალისწინებით, საჯარო მმართველობის რეფორმის წარმატების ერთ-ერთი მთავარი გასაღები, სწორედ ინოვაციური მიდგომების დანერგვასა და ახალი ტექნოლოგიების მაქსიმალურ გამოყენებაშია. ამ გზით ხელშესახები ხდება როგორც ადმინისტრაციული ორგანოების მომსახურების მაღალი ხელმისაწვდომობა, საჯარო სერვისების მიწოდების ვადების შემცირება და მომხმარებლებთან ეფექტიანი უკუკავშირის დამყარება, ისე - გადაწყვეტილების მიღების პროცესში გამჭვირვალობა და მოქალაქეთა მონაწილეობის უზრუნველყოფა. ყოველივე ზემოთ აღნიშნული ხელს უწყობს საქართველოს ევროპული ინტეგრაციის გზაზე, ასოცირების შესახებ შეთანხმების² ეფექტიან განხორციელებას, რაც სამოქალაქო საზოგადოების განვითარებას, კარგ მმართველობას, მათ შორის, საგადასახადო სფეროში, სავაჭრო ინტეგრაციას და გაღრმავებულ ეკონომიკურ თანამშრომლობას, ინსტიტუციურ განვითარებას, საჯარო მმართველობისა და საჯარო სამსახურის რეფორმას, კორუფციის

¹ ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD) მიერ გამოქვეყნებული ინფორმაციის თანახმად, გასული ათწლეულის განმავლობაში ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სწრაფმა განვითარებამ ჰეტეროგენულ ეკონომიკურ სექტორებს მეტად ინტეგრირების საშუალება მისცა.

² ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთი მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის, ხელმისაწვდომია [აქ.](#)

წინააღმდეგ ბრძოლას, სიღარიბის შემცირებას და თავისუფლების, უსაფრთხოებისა და მართლმსაჯულების სფეროში თანამშრომლობას გულისხმობს.

საქართველო საჯარო მმართველობის რეფორმას ახორციელებს 2012 წლიდან და განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობს საჯარო სექტორში ციფრული და ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვასა და გამოყენებას. მთავრობის პრიორიტეტად რჩება კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერება და ელექტრონული მმართველობის განვითარება, რაც ასევე მოიცავს ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის ზრდას.

ციფრული მმართველობის სტრატეგიის შექმნით საქართველოს მთავრობა გამოხატავს ურყევ ნებას, განავითაროს შესაბამისი მმართველობითი ჩარჩო, საკანონმდებლო თუ ინფრასტრუქტურული გარემო ციფრული მმართველობის გასაძლიერებლად და ხელი შეუწყოს მოქალაქეებისა და კერძო სექტორის საჭიროებების ეფექტიან და დროულ დაკმაყოფილებას, რაც, თავის მხრივ, კიდევ უფრო მეტად განავითარებს ქვეყანაში დემოკრატიულ პროცესებს.

ელექტრონული მმართველობის სტრატეგიისა და მისი სამოქმედო გეგმის პროექტები პირველად 2014-2018 წლებისთვის შეიქმნა ევროპული ექსპერტების დახმარებითა და იუსტიციის სამინისტროს სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს ხელმძღვანელობით, რომელიც შემდგომში 2017-2018 წლებში განახლდა. დოკუმენტები შეთანხმებული იყო ყველა ჩართულ მხარესთან და პასუხისმგებელ უწყებასთან, თუმცა ოფიციალური ფორმით არ დამტკიცებულა.

საქართველოს ციფრული მმართველობის 2024-2029 წლების სტრატეგია სრულ თანხვედრაშია ეროვნული პოლიტიკის დოკუმენტებით - „სამთავრობო პროგრამა 2021-2024“³ და „საქართველოს განვითარების სტრატეგია - ხედვა 2030“⁴, განსაზღვრულ მიზნებთან და ამოცანებთან.

გამჭვირვალე, ანგარიშვალდებული და ეფექტიანი სახელმწიფო მართვის სისტემის ჩამოყალიბების მიზნით, ქვეყანა განაგრძობს იმ სიღრმისეულ რეფორმებს, რომლებიც გაცხადებულია შემდეგ პოლიტიკის დოკუმენტებში:

- საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის სტრატეგია 2023 - 2026
- სახელმწიფო სერვისების განვითარების სტრატეგია 2022 – 2025
- საქართველოს კიბერუსაფრთხოების სტრატეგია 2021 – 2024
- ღია მმართველობა საქართველოს სამოქმედო გეგმა 2024-2025⁵

³ სამთავრობო პროგრამა 2021-2024 „ევროპული სახელმწიფოს მშენებლობისთვის“, ხელმისაწვდომია [აქ](#).

⁴ ხედვა 2030 საქართველოს განვითარების სტრატეგიის დამტკიცების შესახებ, ხელმისაწვდომია [აქ](#).

⁵ აღნიშნული სტრატეგიის დამტკიცება დაგეგმილია 2024 წლის პირველ კვარტალში.

- შპმ პირთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სამოქმედო გეგმები (2021, 2022, 2023, 2024)
- საქართველოს ფართოზოლოვანი ქსელების განვითარების სტრატეგია 2020 – 2025
- საქართველოს მცირე და საშუალო მეწარმეობის განვითარების სტრატეგია 2021 – 2025
- საქართველოს ადამიანის უფლებათა დაცვის 2022 - 2030 წლების ეროვნული სტრატეგია

საყოველთაოდ აღიარებულია, რომ მხოლოდ ურთიერთდობასა და ხელისუფლების ანგარიშვალდებულებაზე დაფუძნებულ საზოგადოებას ძალუძს დემოკრატიულ პრინციპებზე ფუნქციონირებადი სახელმწიფოს შექმნა. საქართველოში არსებული მმართველობითი მოდელი იძლევა შესაძლებლობას, რესურსების გაზიარებითა და საჯარო და კერძო სექტორების თანამშრომლობით, უზრუნველყოფილ იქნას ციფრული მმართველობის შესაბამისი გარემო. გარდა ამისა, საქართველო, როგორც სანდო პარტნიორი, მოიპოვებს საერთაშორისო აღიარებასა და მხარდაჭერას პარტნიორი ქვეყნებისა და ალიანსების შესაბამისი სტრუქტურებისგან.

სტრატეგიის შემუშავება

საქართველოს ციფრული მმართველობის 2024-2029 წლების სტრატეგია შემუშავებულია საქართველოს მთავრობის №629 დადგენილების - „პოლიტიკის დოკუმენტების შემუშავების, მონიტორინგისა და შეფასების წესის“ შესაბამისად.

წინამდებარე სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა, წარმოადგენს საქართველოს მთავრობის საშუალოვადიან, სექტორული პოლიტიკის დოკუმენტს ციფრული მმართველობის სფეროში და ასახავს ციფრული მმართველობის თანამედროვე ტენდენციებს. იგი აყალიბებს უახლოესი 6 წლის განმავლობაში ქვეყნის საჯარო მმართველობის პირობებში ციფრული მმართველობის განვითარების ხედვას და განსაზღვრავს მის წინაშე არსებულ გამოწვევებთან გამკლავების გზებს. სტრატეგიულ მიდგომას, რაც ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესის ერთიან სამთავრობო ხედვას გულისხმობს, სახელმწიფო დაწესებულებების ოპერაციულ დონეზე თანამშრომლობასთან მიმართებით დიდი უპირატესობა აქვს, რაც იძლევა გრძელვადიანი მიზნების განსაზღვრისა და მათი მიღწევისთვის საჭირო რესურსების სათანადოდ დაგეგმვის შესაძლებლობას.

წინამდებარე სტრატეგია, როგორც ციფრული მმართველობის მიმართულებით სახელმწიფო პოლიტიკის განმსაზღვრელი ძირითადი დოკუმენტი, წარმოადგენს სტრატეგიული მიზნებისა და ამოცანების ერთობლიობას და მათ შესასრულებლად

ითვალისწინებს კონკრეტულ აქტივობებს, საჭირო რესურსებსა და განსაზღვრავს პასუხისმგებელ უწყებებს. სტრატეგიით გათვალისწინებული აქტივობების შესრულებითა და საჯარო მმართველობის პროცესში ციფრული მმართველობის პრინციპების დანერგვით, კიდევ უფრო მეტად განვითარდება ინფორმაციული საზოგადოება და კერძო სექტორი ინტეგრირებული, უსაფრთხო და მაღალი ხარისხის ელექტრონულ სერვისების მიწოდებით.

ტექნოლოგიურად განვითარებული სახელმწიფო დაწესებულებები შესაძლოა წარმოადგენდნენ სხვა სახელმწიფო დაწესებულებებისთვის ერთ-ერთი მთავარ მოკავშირესა და ხელშემწყობს ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესში, ე.წ. “სახელმწიფო-სახელმწიფოსთვის”⁶ სერვისების შექმნის გზით, რათა მოქალაქეებისა და ორგანიზაციებისთვის მიწოდებული სერვისები იყოს კიდევ უფრო მარტივად ხელმისაწვდომი და მაღალი ხარისხის.

განვითარებული ციფრული მმართველობა იმავდროულად წარმოადგენს მნიშვნელოვან ხელშემწყობ ფაქტორს განვითარებაზე ორიენტირებულ ბიზნეს გარემოს ჩამოსაყალიბებლად, ვინაიდან კერძო სექტორისთვის, ერთი მხრივ, სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია მთელ რიგ სახელმწიფო სერვისებზე წვდომა, რაც მინიმალურად ბიუროკრატიული პროცესი უნდა იყოს და მეორე მხრივ, სახელმწიფოსა და ბიზნესს შორის შესაძლოა იმგვარი ურთიერთობების ჩამოყალიბება, რაც გააჩენს ურთიერთსასარგებლო პროექტების განხორციელების შესაძლებლობას⁷.

საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ განხორციელდა სტრატეგიის პროექტის შემუშავების პროცესის ორგანიზება და კოორდინაცია.

ციფრული მმართველობის სტრატეგია შემუშავდა სამ ძირითად ეტაპად:

- I - სიტუაციის კვლევა და ანალიზი პრობლემების იდენტიფიცირების მიზნით;
- II - სტრატეგიული ნაწილის შემუშავება და ლოგიკური ჩარჩოს ფორმირება;
- III - სამოქმედო გეგმის შემუშავება.

სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა შემუშავდა როგორც საჯარო სექტორში არსებული უწყებების, ისე საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკისა და ადგილობრივი ექსპერტიზის გათვალისწინებით. ამ მხრივ, აღნიშნული სტრატეგია წარმოადგენს საჯარო-კერძო პარტნიორობის პრაქტიკაში განხორციელების ნათელ მაგალითს. სტრატეგიის შემუშავების პროცესში გათვალისწინებულ იქნა პარტნიორი სახელმწიფოების გამოცდილება და რეკომენდაციები.⁸

⁶ Government to Government (G2G) - [What is Government to Government \(G2G\)?](#)

⁷ Government-to-Business (G2B) - <https://snov.io/glossary/g2b/>

⁸ დოკუმენტი ითვალისწინებს გაეროს უნივერსიტეტის ელექტრონული მმართველობის განყოფილების (UNU-EGOV) ექსპერტის მიერ მომზადებულ დოკუმენტს, სადაც შეფასებულია საქართველოში არსებული ციფრული მმართველობის გარემო და საერთაშორისო გამოცდილების კარნახით, ასახულია კონკრეტული რეკომენდაციები და ინიციატივები მისი განვითარების მიზნით. აგრეთვე, საქართველოს ციფრული მმართველობის სტრატეგიაში ასახულია დანიის ციფრული მმართველობის სტრატეგიის (2022 - 2025) გამოცდილება, ეკონომიკური

სტრატეგიის შემუშავების პროცესში, ასევე მხედველობაში იქნა მიღებული ევროკომისიის მიერ შემუშავებული ევროკავშირის ციფრული ტრანსფორმაციის გეგმა⁹, რომელიც ითვალისწინებს ოთხ ძირითად მიმართულებას: 1. ციფრული კვალიფიკაციის მქონე მოქალაქეები და მაღალკვალიფიციური ციფრული პროფესიონალები; 2. უსაფრთხო, ეფექტიანი და მდგრადი ციფრული ინფრასტრუქტურა; 3. ბიზნესის ციფრული ტრანსფორმაცია და 4. საჯარო სერვისების გაციფრულება.

აღნიშნული სტრატეგიის შემუშავების პროცესის ინკლუზიურობისა და ჩართულობის უზრუნველყოფის მიზნით კონსულტაციები გაიმართა დაინტერესებულ მხარეებთან. კონსულტაციების მიღება დაიწყო 2021 წლის მარტში, სახელმწიფო უწყებებს დაეგზავნათ სპეციალურად შემუშავებული კითხვარი მათი ორგანიზაციის ხელვის, ინიციატივებისა და შესაძლებლობების გამოსავლენად. 2021 წლის აპრილში გაიმართა სამუშაო შეხვედრა, სადაც, გაეროს უნივერსიტეტის ელექტრონული მმართველობის განყოფილების (UNU-EGOV) ექსპერტის მოდერაციით, შეჯამებული სახით განხილულ იქნა კითხვარის შედეგები და ცალკეულ უწყებებში დაგეგმილი ინიციატივები. სამუშაო შეხვედრაზე მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე, ექსპერტის მიერ მომზადდა შესაბამისი ანგარიში.

სტრატეგიას ასევე საფუძვლად უდევს ევროკავშირის ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD) მმართველობისა და მენეჯმენტის ხელშეწყობის პროგრამის (SIGMA) მიერ შემუშავებული საჯარო მმართველობის განახლებული პრინციპები.¹⁰ OECD/SIGMA-ს საჯარო მმართველობის პრინციპები ეფუძნება ევროკავშირის არსებულ კანონთა კრებულს, OECD-ის რეკომენდაციებს, ასევე ევროკავშირისა და OECD-ის ქვეყნების საუკეთესო პრაქტიკას და სხვა საერთაშორისო სტანდარტებს. სახელმძღვანელო “საჯარო მმართველობის პრინციპები” ევროკავშირის გაფართოების კანდიდატი ქვეყნებისთვის მთავარი ჩარჩო დოკუმენტია, რომელიც უფრო მეტად ციფრული, მოქნილი, ინოვაციური და ეკომეგობრული საჯარო მმართველობის ჩამოყალიბების გზამკვლევს წარმოადგენს.

თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD) რეკომენდაციები ციფრული მმართველობის სტრატეგიების შემუშავების თვალსაზრისით, ასევე, ასტანას საჯარო სამსახურის ჰაბის (Astana Civil Service Hub) ეგიდით 2022 წელს მომზადებული მიზანშეწონილობის (მოთხოვნილებების შეფასება) კვლევის შედეგების ანგარიში. ამასთან, დოკუმენტი ითვალისწინებს ევროკომისიის პროექტის - EU4Digital-ის მიერ 2022 წლის მაისში მომზადებულ ანგარიშს საქართველოში ციფრული მმართველობის თაობაზე (eGovernance report - Georgia), სადაც ასახულია რეკომენდაციები შემდგომი განვითარებისათვის, ციფრული მმართველობისა და ადმინისტრაციული ბარიერების შემცირების თაობაზე ევროპის კომისიის კვლევას (Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden), გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP) და გაეროს უნივერსიტეტის ექსპერტთა მიერ 2021 წელს მომზადებულ რეკომენდაციებს - ვებმისაწვდომობა შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის საქართველოში.

⁹ 2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0118&rid=4>

¹⁰ ევროკავშირის ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD) მმართველობისა და მენეჯმენტის ხელშეწყობის პროგრამის (SIGMA) მიერ შემუშავებული საჯარო მმართველობის პრინციპების [2023 წლის გამოცემა](#).

სტრატეგია, ასევე, ეფუძნება “ციფრული მმართველობის სააგენტოს შესახებ” საქართველოს კანონით¹¹ დადგენილ უფლებამოსილებას, კერძოდ, უწყებათაშორისი კოორდინაციით ციფრული მმართველობისა და სერვისების გაციფრულების ერთიანი სახელმწიფო პოლიტიკისა და სტრატეგიის შემუშავებას და მათი განხორციელებისთვის ხელის შეწყობას. ასევე, საქართველოს მიერ ნაკისრ საერთაშორისო ვალდებულებებს, საერთაშორისო შეთანხმებებსა და ხელშეკრულებებს, მათ შორის, ასოცირების შესახებ შეთანხმებას ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის. ასოცირების დღის წესრიგი (2021 – 2027 წწ.) ითვალისწინებს ელექტრონული მმართველობისა და ციფრული სერვისების განვითარების მიზნით, საჯარო მმართველობის ეფექტიანობის, გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების გასაზრდელად მხარეთა თანამშრომლობას, კერძოდ #4.2 პრიორიტეტის მიხედვით, „საჭიროა ელექტრონული მმართველობისა და ციფრული სერვისების განვითარების გაგრძელება საჯარო მმართველობის ეფექტიანობის, გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების გასაზრდელად. ეს უნდა მოხდეს საერთო მოსახლეობის ფართო ფენების ციფრული უნარებისა და ელექტრონული წიგნიერების განვითარების პარალელურად. ამ მიზნით, საქართველოს მასშტაბით ადამიანებს უნდა ჰქონდეთ წვდომა ინტერნეტზე და სხვა ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებაზე ხელმისაწვდომ ფასად. მხარეები იმუშავებენ ერთობლივად ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს ადმინისტრაციული შესაძლებლობებისა და დამოუკიდებლობის გასაძლიერებლად, რაც აუცილებელი პირობაა შესაბამისი ბაზრის გამართული ფუნქციონირებისთვის. გარდა ამისა, ევროკავშირი მხარს დაუჭერს საქართველოსა და აღმოსავლეთის სხვა პარტნიორ ქვეყნებს შორის და, საჭიროების შემთხვევაში, ევროკავშირთან როუმინგის და სპექტრის შეთანხმებების განხორციელებას.“

სტრატეგიაში ჩამოყალიბებულია კონკრეტული მიზნები და ამოცანები, რომელთა განხორციელების მიზნით შემუშავდა სამოქმედო გეგმა 2024 და 2025 წლებისთვის, მოგვიანებით კი შემუშავდება სამოქმედო გეგმა 2026-2027 და 2028-2029 წლებისთვის.

სიტუაციის ანალიზი

საქართველოს საჯარო სექტორის მოდერნიზაციაში განსაკუთრებული როლი ითამაშა ინფორმაციულ - საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებამ, რამაც, ერთი მხრივ, ხელი შეუწყო ადმინისტრაციული ბარიერების მოხსნას, ხოლო, მეორე მხრივ, გამჭვირვალე და მოქალაქეზე ორიენტირებული მმართველობის პრინციპების დანერგვას.

¹¹ საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – ციფრული მმართველობის სააგენტოს შესახებ საქართველოს კანონი ხელმისაწვდომია [აქ](#).

საქართველოს გამოცდილებამ კარგად დაგვანახა, თუ როგორ შეუძლია ტექნოლოგიების გამოყენებას არსებითად შეცვალოს ქვეყანაში საჯარო მმართველობის მიმართ მიდგომები, მათ შორის, სერვისის მიწოდების მთლიანი სისტემა. ბოლო წლებში, სახელმწიფო დაწესებულებები თითქმის ყველა სფეროში ცდილობენ, დანერგონ მომსახურების მაღალი სტანდარტები და ამგვარად, ერთი მხრივ, დააკმაყოფილონ მომხმარებელთა საჭიროებები, ხოლო, მეორე მხრივ, გაამართლონ მათი მოლოდინები. ინტერნეტის მოხმარების ზრდა, ბუნებრივია, დღის წესრიგში აყენებს ციფრული მმართველობის პრინციპების დანერგვის აუცილებლობას. ისევე როგორც მთელ მსოფლიოში, საქართველოშიც გაიზარდა ინტერნეტით დაფარვის მასშტაბები. საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის 2022 წლის მონაცემებით ქვეყანაში ინტერნეტით უზრუნველყოფილი შინამეურნეობების წილი 2021 წელთან შედარებით 2,3 პროცენტით გაიზარდა და შეადგინა 88,4%. 2023 წლის ივლისის მონაცემებით, ინტერნეტით უზრუნველყოფილია საქართველოს შინამეურნეობების 89% და საწარმოთა - 84,4%.¹²

საერთაშორისო ინდექსები

ქვეყანაში ციფრული მმართველობის განვითარების დონე, სხვადასხვა ინდიკატორის მიხედვით, ასახულია რიგ საერთაშორისო ინდექსებში. გაეროს **ელექტრონული მმართველობის ინდექსის (E-Government Survey)** 2022 წლის მონაცემების თანახმად, საქართველო 2020 წელთან შედარებით დაწინაურდა რეიტინგში და მე-60 ადგილს იკავებს. 2014 წელს ქვეყანა მსოფლიოში 56-ე ადგილს იკავებდა, რაც, შესაძლოა, იმის ნიშანიც იყოს, რომ ციფრული მმართველობა ბოლო წლებში სხვა ქვეყნებში უფრო სწრაფად უმჯობესდებოდა, ვიდრე საქართველოში. **ელექტრონული ჩართულობის ინდექსით (E-Participation Index)**, რომელიც სამი კომპონენტის, ელექტრონული ინფორმაციის, ელექტრონული კონსულტაციის და ელექტრონული გადაწყვეტილების მიღების მიხედვით ფასდება, საქართველოს ქულა 2020 წელთან შედარებით, 2022 წელს შემცირებულია 0.09 პუნქტით, თუმცა პოზიცია გაუმჯობესებულია მე-80 დან 72-ე ადგილამდე. **GovTech მზაობის ინდექსს** მსოფლიო ბანკი 2019 წლიდან აქვეყნებს და იგი მოიცავს საჯარო სექტორის მოდერნიზაციის შესაძლებლობებს. 2022 წლის მონაცემებით საქართველო B ჯგუფშია, რაც იმას ნიშნავს, რომ მთავრობა ახორციელებს მნიშვნელოვან GovTech ინვესტიციებსა და კარგ პრაქტიკებს პრიორიტეტული მიმართულებების უმრავლესობაში. **ტელეკომუნიკაციის საერთაშორისო კავშირის (ITU) „გლობალური კიბერუსაფრთხოების ინდექსით“**, რომელიც ქვეყნებში სამართლებრივი, ტექნიკური, საორგანიზაციო, შესაძლებლობების გამაძლიერებელი და თანამშრომლობის ინსტრუმენტების არსებობას ამოწმებს, საქართველო 2020 წელს 182 ქვეყნიდან 81,06 ქულით 55-ე ადგილზე იმყოფებოდა. ევროპის რეგიონში კი 30-ე

¹² საქსტატი, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენების მაჩვენებლები შინამეურნეობებში და საწარმოებში ხელმისაწვდომია [აქ](#).

ადგილი ეკავა. **გლობალური ინოვაციის ინდექსი (GII)** აფასებს მსოფლიო ეკონომიკებს მათი ინოვაციების შესაძლებლობების მიხედვით.¹³ საქართველო, აღნიშნულ ინდექსში 2023 წელს, წინა წელთან შედარებით 9 პოზიციით გაუმჯობესდა და 65-ე ადგილზეა. მსოფლიო ბანკის **Business Ready-ს** მიხედვით, საქართველო ბიზნესის კეთების სიმარტივის კუთხით ერთ-ერთი მოწინავე ქვეყანაა და 193 ქვეყანას შორის, კვლავაც ინარჩუნებს მსოფლიოში მე-7 პოზიციას.

ციფრული მმართველობის ქრილში საერთაშორისო ინდექსების ანალიზი კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს ქვეყანაში მონაცემებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებებისა და ეფექტიანი, რეაგირების უნარის მქონე პოლიტიკის გაუმჯობესების, ასევე ციფრული მმართველობის სტრატეგიისა და სახელმწიფოს ერთიანი მიდგომის გაძლიერების საჭიროებას.

აღსანიშნავია, რომ გარდა ზემოთ ჩამოთვლილისა, დამატებით არსებობს სხვა საერთაშორისო ინდექსებიც, რომელთა ფარგლებშიც სხვადასხვა მიზეზების გამო, საქართველოს განვითარების დონის პერიოდული შეფასება არ ხორციელდება (მაგ. OECD - Digital Governance Index, European Commission - Digital Economy and Society Index.). დამატებითი ინდექსების ფარგლებში საქართველოს შეფასება გააჩნის უფრო სრულყოფილი სურათის დანახვის შესაძლებლობას.

2023 წელს აშშ-ს საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) ფინანსური მხარდაჭერით განხორციელდა საქართველოს ციფრული ეკოსისტემის შეფასება (USAID - Georgia Digital Ecosystem Country Assessment - DECA),¹⁴ სადაც სხვა ასპექტებს შორის შეფასებულია ციფრული მმართველობის ხელშემწყობი კომპონენტების განვითარების დონეც.

საქართველოს წარმატებული პროექტების ექსპორტი

რამდენიმე წლის წინ ევროკავშირის მიერ დაფინანსებული დაძმობილების (Twinning) პროექტის ფარგლებში ესტონელ კოლეგებთან ერთად ჩამოყალიბდა საქართველოს, როგორც რეგიონული ჰაბის იდეა, მისია, მიზანი. აღნიშნულ დოკუმენტზე დაყრდნობით გაეროს განვითარების სააგენტოს (UNDP) მხარდაჭერით გაიმართა რამოდენიმე სამუშაო შეხვედრა, განისაზღვრა რეფორმების ჩამონათვალი, რომელთაც გააჩნიათ ექსპორტის პოტენციალი, განისაზღვრა პასუხისმეგებელი უწყებები, შეიქმნა საპრეზენტაციო მასალები და ა.შ. ამ თვალსაზრისით შეიძლება ითქვას, რომ საქართველოს გარკვეული საფუძველი გააჩნია რეგიონული ჰაბის იდეის განხორციელებაზე მუშაობის დასაწყებად.

¹³ თემატური მოკვლევა „ციფრული ეკონომიკის მდგომარეობისა და განვითარების პერსპექტივების შესახებ“, საქართველოს პარლამენტი, ბმული: www.parliament.ge

¹⁴ <https://pmcg-i.com/app/uploads/2023/10/USAID-Georgia-Digital-Ecosystem-Country-Assessment.pdf>

ციფრული მმართველობის განხორციელება და განვითარების კოორდინაცია

2020 წელს, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს ინიციატივით, სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტო და სსიპ სმართ ლოჯიკი გაერთიანდა და ჩამოყალიბდა სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოდ. ეს უკანასკნელი სხვა უფლებამოსილებებთან ერთად, უწყებათაშორისი კოორდინაციით შეიმუშავებს ციფრული მმართველობისა და სერვისების გაციფრულების ერთიან სახელმწიფო პოლიტიკასა და სტრატეგიას და ხელს უწყობს მათ განხორციელებას. ერთიანი მაკოორდინირებული ორგანოს არსებობა, ერთი მხრივ, უზრუნველყოფს ერთგვაროვანი სტანდარტების დანერგვასა და, მეორე მხრივ, ამ სტანდარტების პრაქტიკაში განხორციელების მონიტორინგს. ციფრული მმართველობის სააგენტოსა და სხვა ადმინისტრაციულ ორგანოებში, რომლებიც უკვე ბოლო ათწლეულზე მეტია ელექტრონული სერვისების მიწოდების განვითარების საქმეს ემსახურებიან, უკვე თავმოყრილია შესაბამისი ექსპერტული ცოდნა და კვალიფიკაცია, რაც მნიშვნელოვანი ფაქტორია ციფრული მმართველობის სახელმწიფო პოლიტიკის შემუშავებისა და განხორციელების ხელშეწყობის საქმეში. ქმედითი და ეფექტიანი ინსტიტუციური მოდელის ჩამოსაყალიბებლად 2022 წლის დეკემბერში შეიქმნა ციფრული მმართველობის საკოორდინაციო სამთავრობო კომისია, რომლის მიზანს წარმოადგენს ქვეყანაში ციფრული მმართველობის განხორციელება, განვითარების ხელშეწყობა და უწყებათაშორისი კოორდინაცია.¹⁵

სერვისების მიწოდება

უდაოდ მნიშვნელოვანი და აღნიშვნის ღირსია ის გარემოება, რომ საქართველოში შესაძლებელია რამდენიმე ასეული ელექტრონული სერვისით სარგებლობა. ტექნოლოგიების განვითარებასთან ერთად, იზრდება ციფრული აქტივების მომხმარებელთა მოლოდინებიც. ამ კუთხით კრიტიკული მნიშვნელობა აქვს ციფრული აქტივების სანდოობას და ავთენტურობას. თანამედროვე მომხმარებელს აქვს მოლოდინი, მისთვის საინტერესო ინფორმაცია ნებისმიერი ადგილიდან, ნებისმიერ დროს და მაქსიმალურად სწრაფად ჰქონდეს ხელმისაწვდომი, რასაც საქართველოში არსებული საკანონმდებლო ბაზა და პრაქტიკა ყველა შემთხვევაში ვერ უზრუნველყოფს. კვალიფიციური სანდო მომსახურების გამოყენების შესაძლებლობა კი, თავის მხრივ, ხელს უწყობს ქვეყანაში საჯარო მმართველობისა და ბიზნესის ციფრულ განვითარებას. ელექტრონული დოკუმენტი სარგებლობს მატერიალური დოკუმენტის, ხოლო მასზე შესაბამისი წესით შესრულებული კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა და შტამპი - პირადი ხელმოწერისა და ბეჭდის ტოლფასი იურიდიული ძალით. ამჟამად, სსიპ - ციფრული მმართველობის სააგენტოსა და სსიპ - სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს ორგანიზებით, იუსტიციის სამინისტრო, საერთაშორისო ექსპერტებთან ერთად, მუშაობს დღეს მოქმედი სანდო მომსახურების

¹⁵ საქართველოს მთავრობის 2022 წლის 29 დეკემბრის №603 დადგენილება „ციფრული მმართველობის სამთავრობო კომისიის შექმნისა და დებულების დამტკიცების შესახებ“

მარეგულირებელი საკანონმდებლო ჩარჩოს სრულყოფაზე და ევროკავშირის კანონმდებლობასა¹⁶ და პრაქტიკასთან ჰარმონიზაციაზე.

გატარებული რეფორმის ერთ-ერთ მიღწევად ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის, My.gov.ge-ს ფუნქციონირებაც უნდა დასახელდეს. აღნიშნული პორტალი 2012 წლიდან მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ქვეყანაში, „ერთი ფანჯრის პრინციპით“ ელექტრონული სერვისების მიწოდების მიმართულებით. პორტალის მეშვეობით სამთავრობო დაწესებულებები გასცემენ სერვისებს მოქალაქეებისთვის, ბიზნესებისა და სხვა სამთავრობო დაწესებულებებისთვის. პორტალის მეშვეობით ამჟამად ხელმისაწვდომია 730-ზე მეტი ელექტრონული სერვისი. პორტალის მეტად ხელმისაწვდომობისა და შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის ადაპტაციის მიზნით, სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტომ დაიწყო მუშაობა ვებ-საიტის დიზაინის და ფუნქციონალის განახლებაზე, ასევე, შეიქმნა პორტალის მობილური აპლიკაცია.

ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი My.gov.ge ბოლო წლების სტატისტიკური მონაცემებით¹⁷ არის მზარდი პოპულარობის მქონე მნიშვნელოვანი სერვის პროვაიდერი, ამაზე მეტყველებს 350 000-ზე მეტი რეგისტრირებული მომხმარებელი და სერვისების გამოყენების 5 მილიონზე მაღალი მაჩვენებელი ბოლო 3 წლის განმავლობაში, თუმცა, აღნიშნულის მიუხედავად, სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტო გეგმავს ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის My.gov.ge-ს პოპულარიზაციის მიზანს მიაღწიოს სტრატეგიული დაგეგმვის გზით, 2022 წელს გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოების (GIZ) მხარდაჭერით ჩატარებული კვლევის¹⁸ რეკომენდაციების შესაბამისად.

ელექტრონული სერვისების მიწოდების ტრანსფორმაციისთვის სათანადო ნიადაგს ქმნის საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის სტრატეგია, რომელიც სერვისების მიწოდების მიმართულებით ერთგვარ ქოლგა დოკუმენტს წარმოადგენს „საქართველოს ციფრული მმართველობის სტრატეგიისა“ (2024-2029 წწ.) და „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სტრატეგიისთვის“ (2022 – 2025 წწ.). რომლებიც, თავის მხრივ, აყალიბებენ ქვეყანაში სერვისების მიწოდების ერთიან სახელმძღვანელო მიდგომებს და ამგვარად, ხელს უწყობენ ერთგვაროვანი პრაქტიკის

¹⁶ REGULATION (EU) No 910/2014 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 23 July 2014 „on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC“.

¹⁷ ამჟამად ხელმისაწვდომია 730-ზე მეტი ელექტრონული სერვისი, რეგისტრირებულია 350'000-ზე მეტი ფიზიკური პირი, სერვისებით სარგებლობს 63'000-ზე მეტი იურიდიული პირი და პორტალი ადაპტირებულია მხედველობის დარღვევების მქონე პირთა საჭიროებებზე. რაც შეეხება სერვისების გამოყენების მაჩვენებელს, ბოლო ოთხი წლის მონაცემები ასეთია: 2020 წელი - ≈3 200 000, 2021 წელი - ≈3 430 000, 2022 წელი - ≈2 700 000, 2023 წელი - ≈2 500 000. (აღნიშნულ მონაცემებში არ იგულისხმება იმ სერვისების მოხმარების მაჩვენებელი, რომლებიც არ არის ინტეგრირებული პორტალზე, მაგრამ მათზე გადამისამართება ხორციელდება ელ. სერვისების ერთიანი პორტალიდან. აღნიშნული სერვისების ჩათვლით მხოლოდ 2023 წლის მოხმარების მაჩვენებელი აღწევს 18 მილიონს.)

¹⁸ ინოვაციებისა და რეფორმების ცენტრის (IRC) კვლევა - „საქართველოში ელექტრონული საჯარო სერვისების დაბალი ათვისების კვლევა და ანალიზი“.

ჩამოყალიბებას. განსაკუთრებით ხაზი უნდა გაესვას ცენტრალურ დონეზე სახელმწიფო სერვისების ხარისხის ინდექსის დანერგვის ინიციატივას, რაც მოიაზრებს ელექტრონული სერვისების ხარისხის შეფასებასაც. ამგვარად, საქართველოს მთავრობამ აიღო ვალდებულება, უზრუნველყოს სახელმწიფო სერვისების მაღალი ხარისხი.

მონაცემთა გაცვლა

პარალელურად იმისა, რომ ქვეყანაში სხვადასხვა ადმინისტრაციული ორგანოს ელექტრონული სერვისები სულ უფრო მეტად ხდება ხელმისაწვდომი, 2012 წლიდან ფუნქციონირებს მონაცემთა გაცვლის ერთიანი ინფრასტრუქტურა, როგორც სახელმწიფო და კერძო სექტორის ორგანიზაციებს შორის მონაცემთა უსაფრთხოდ გაცვლის სისტემა. ინფრასტრუქტურაში ჩართულია რამდენიმე ათეული უწყება და ტრანზაქციების რაოდენობა ყოველწლიურად აჭარბებს 100 მილიონს.¹⁹ აღნიშნულის შედეგად სისტემებს შორის დაცულად და შეუფერხებლად ხორციელდება კომუნიკაცია.

სტანდარტები და ურთიერთავსებადობა

სტანდარტული მიდგომებისა და ერთგვაროვანი პრინციპების ჰორიზონტალურ დონეზე არარსებობის გამო, ყველა ადმინისტრაციული ორგანო საკუთარი საქმიანობის მარეგულირებელ ნორმატიულ აქტებში განსაზღვრავს ელექტრონული მომსახურების მიწოდების საკითხებს, რაც, საბოლოო ჯამში, ქმნის საკანონმდებლო დონეზე განსხვავებულ მიდგომებს და შედეგად ვიღებთ ელექტრონული მომსახურების მიწოდების არაერთგვაროვნებას. სერვისების ელექტრონული ფორმით მიწოდების თვალსაზრისით, შექმნილია გარკვეული სამართლებრივი ვაკუუმი და არ არსებობს ელექტრონული მომსახურების ერთიანი პლატფორმიდან მიწოდების ნორმატიული საფუძველი. გარდა აღნიშნულისა, ადმინისტრაციულ ორგანოებს არ აქვთ ვალდებულება, მომსახურების გაწევის პროცესში გამოიყენონ ინფორმაციული ტექნოლოგიები და შექმნან ტრადიციული სერვისის ციფრული ანალოგები. აღნიშნული პრობლემის გადასაჭრელად მნიშვნელოვანი ნაბიჯები გადაიდგა ქვეყანაში ერთიანი სამართლებრივი ჩარჩოსა და საერთაშორისო სტანდარტებთან შესაბამისი ურთიერთთავსებადობის ჩარჩო დოკუმენტის შექმნის პროცესში. საერთაშორისო პარტნიორების მხარდაჭერით შემუშავდა როგორც საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის ცვლილებების პაკეტი, ასევე ურთიერთთავსებადობის ჩარჩო დოკუმენტის პირველადი ვერსია, თუმცა, შემდგომში საკანონმდებლო ცვლილებების ინიცირებას მსვლელობა არ მიეცა, ხოლო ურთიერთთავსებადობის ჩარჩო დოკუმენტის დამტკიცება ვერ მოხერხდა. ამჟამად მუშაობა მიმდინარეობს ორივე პროექტის განახლებული რედაქციებით დამტკიცების მიზნით.

¹⁹ მაგალითად, 2013 წელს მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში დაინტეგრირდა დოკუმენტბრუნვის სამი სხვადასხვა სისტემა, რომლებსაც დღეს სახელმწიფო დაწესებულებების 70%-ზე მეტი იყენებს.

მონაცემთა მართვა

2000-იანი წლებიდან საქართველოს მთავრობის ინიციატივით სახელმწიფოს მიერ დამუშავებული მონაცემების ძირითადი ნაწილი ელექტრონულად ხელმისაწვდომი გახდა. ამ პროცესის ხელშესაწყობად და მდგრადობის შესანარჩუნებლად აუცილებელია მონაცემთა მართვის პოლიტიკისა და ერთიანი პრინციპების დანერგვა სამთავრობო უწყებებში. ქვეყანაში ფუნქციონირებს ღია მონაცემების ერთიანი პორტალი (<https://data.gov.ge>) და ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის პორტალი (<https://roi.gov.ge>). თუმცა, აღსანიშნავია რომ აღნიშნულ პლატფორმებზე ინფორმაციის სისტემატურად განახლება არ ხდება, რაც მიუთითებს იმაზე, რომ აუცილებელია დაიხვეწოს სამართლებრივი ჩარჩო და გაჩნდეს მექანიზმი, რომელიც დაავალდებულებს საჯარო დაწესებულებებს წესის შესაბამისად გამოაქვეყნონ მათ მიერ დამუშავებული მონაცემთა ბაზები და რეესტრები.

აღსანიშნავია, რომ EU4Digital-ის პროექტის - “ციფრული ეკონომიკისა და საზოგადოების მხარდაჭრა აღმოსავლეთ პარტნიორობის ქვეყნებში” - ფარგლებში, აღმოსავლეთ პარტნიორობის წევრ ქვეყნებთან ერთად, ამჟამად მიმდინარეობს მუშაობა მონაცემთა მართვის კუთხით მსოფლიოში არსებული საუკეთესო პრაქტიკების შესწავლასა და მათ საფუძველზე, რეგიონის სპეციფიკაზე მორგებული მონაცემთა მართვის სტრატეგიის შემუშავებისთვის, სტრატეგიის ჩარჩოს შექმნასა და რეკომენდაციების ჩამოყალიბებაზე.

ინფორმაციული და კიბერუსაფრთხოება

ინტერნეტის მოხმარების ზრდასა და ელექტრონულ სერვისებზე მზარდ დამოკიდებულებას, შესაბამისი ქსელების და სისტემების უსაფრთხოების კუთხით, დამატებითი გამოწვევები მოაქვს. საქართველო ბოლო წლებში იმყოფება ისეთ გარემოში, სადაც საინფორმაციო ომი, რომელიც, თავის მხრივ, მოიცავს პროპაგანდისა და დეზინფორმაციის მაღალ ხარისხს, ქმნის ნიადაგს საზოგადოებრივი აზრის მანიპულაციისთვის. კიბერინციდენტებისა და კომპიუტერული საფრთხეების ზრდამ, შესაძლოა, გამოიწვიოს სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი, ინფორმაციული სისტემებისა და კრიტიკული სერვისების ფუნქციონირების შეწყვეტა ან შეჩერება, ეკონომიკური აქტივობების შეზღუდვა, მნიშვნელოვანი ფინანსური ზარალი და მომხმარებელთა ნდობის შემცირება ციფრული მმართველობის მიმართ. ამდენად, ციფრულ მმართველობასთან მჭიდრო კავშირში უნდა მოხდეს კიბერუსაფრთხოების სფეროს პრიორიტეტების განხილვაც, რადგან კიბერინციდენტებისა და კომპიუტერული საფრთხეების ზრდამ, შესაძლოა, გამოიწვიოს სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი ინფორმაციული სისტემებისა და კრიტიკული სერვისების ფუნქციონირების შეწყვეტა ან შეჩერება და შედეგად, მომხმარებელთა ნდობის დაკარგვა სრულიად ციფრული მმართველობის მიმართ. საჯარო სექტორში ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო

ტექნოლოგიებისა და ინოვაციური მიდგომების მზარდი გამოყენების ფონზე, საქართველოს მთავრობამ 2021 წელს დაამტკიცა რიგით მესამე, კიბერუსაფრთხოების ეროვნული სტრატეგია და მისი სამოქმედო გეგმა.²⁰ აღნიშნული მიზნად ისახავს უახლოეს წლებში საქართველოს კიბერსივრცის მდგრადობის უზრუნველყოფას, არსებულ საფრთხეებსა და გამოწვევებთან გამკლავების ეფექტიანი მექანიზმების შექმნას.

სტრატეგიის შემუშავება

ციფრული მმართველობის სტრატეგიის შემუშავების ფარგლებში ჩატარდა სიტუაციის ანალიზი და აგებულ იქნა პრობლემების ხე. პრობლემების ხის აგების პროცესის წარსამართად გაიმართა ინტერაქტიული შეხვედრები სამთავრობო დაწესებულების წარმომადგენელთა ჩართულობით, რათა უზრუნველყოფილი ყოფილიყო პრობლემებისა და მათი მიზეზობრივი კავშირების იდენტიფიცირება. ანალიზის შედეგად გამოვლენილია შემდეგი ძირითადი პრობლემები:

- პრობლემა 1. ერთიან მიდგომებზე დაფუძნებული ციფრული მმართველობის სახელმწიფო პოლიტიკის სისუსტე
- პრობლემა 2. ელექტრონული სერვისების შექმნისა და მიწოდების არაერთგვაროვანი პრაქტიკა
- პრობლემა 3. ადამიანური და ინფრასტრუქტურულ-ტექნიკური რესურსების სიმწირე
- პრობლემა 4. ციფრული მმართველობის მხარდამჭერი პროცესებისა და ელემენტების სისუსტე
- პრობლემა 5. ციფრული მმართველობის სფეროში საქართველოს, როგორც ტექნოლოგიურად განვითარებული, ნოვატორი ქვეყნის და რეგიონული ლიდერის როლის გაძლიერება

პრობლემა 1. ერთიან მიდგომებზე დაფუძნებული ციფრული მმართველობის სახელმწიფო პოლიტიკის სისუსტე

მიუხედავად მნიშვნელოვანი მიღწევებისა, ციფრული მმართველობის განვითარება საქართველოში ჯერ კიდევ მრავალი მნიშვნელოვანი გამოწვევის წინაშე დგას, რომელთა გადაჭრის ყველაზე ეფექტურ საშუალებას, როგორც ამას არაერთი წარმატებული ქვეყნის გამოცდილება გვიჩვენებს, წარმოადგენს სახელმწიფოს მიზანმიმართული პოლიტიკა და ერთიანი სახელმწიფოებრივი მიდგომა ციფრული მმართველობის სფეროს განვითარების კუთხით.

²⁰ საქართველოს მთავრობის 2021 წლის 30 სექტემბრის, №482 დადგენილება „საქართველოს კიბერუსაფრთხოების 2021 – 2024 წლების ეროვნული სტრატეგიისა და მისი სამოქმედო გეგმის დამტკიცების შესახებ“ ხელმისაწვდომია [აქ](#).

1.1. უწყებათშორისი კოორდინაციის სისუსტე

სახელმწიფოს მიერ წარმოებული ციფრული მმართველობის პოლიტიკის ერთ-ერთ კრიტიკულ გამოწვევად უნდა ჩაითვალოს უწყებათშორისი კოორდინაციის და იმ დაინტერესებულ მხარეებს შორის კომუნიკაციის ნაკლებობა, როგორცაა სტრატეგიის განხორციელებაში ჩართული სამინისტროები, საჯარო სამართლის იურიდიული პირები და მსხვილი IT ორგანიზაციები. მიმდინარე რეფორმირების, ახალი პროდუქტის ან სერვისის შექმნის პროცესი ხასიათდება ინდივიდუალური, ნაკლები ჩართულობით და სხვა დაინტერესებულ მხარეთა ინფორმირების დაბალი ხარისხით. როგორც წესი, ესა თუ ის უწყება პრიორიტეტს ანიჭებს მის ვიწროუწყებრივ ინტერესებსა და დღის წესრიგს, ინსტიტუციური როლის უფემერულ გაძლიერებას ციფრული პოლიტიკის რეალიზების საკითხში, რის გამოც, მნიშვნელოვნად ზიანდება ციფრული მმართველობის სექტორის დინამიური განვითარება, ცალკეული ინსტიტუტების ტექნოლოგიური ურთიერთთავსებადობის ხარისხი და ზოგადად, ფერხდება ქვეყნის პროგრესი თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვის გზაზე.

კოორდინირებული მიდგომის არარსებობის პირობებში, ცალკეული უწყებები რეფორმებში სათანადო ხარისხით არ მონაწილეობენ და ამგვარად ქმნიან ნიადაგს არაერთგვაროვანი პრაქტიკის დასამკვიდრებლად. მაგალითად, ღია მონაცემთა პორტალზე (www.data.gov.ge) მონაცემთა გამოქვეყნების ნაცვლად, შეიქმნა ალტერნატიული ვებ-გვერდები სხვადასხვა უწყების ღია მონაცემთა განსათავსებლად. აღსანიშნავია, ასევე, საქართველოს კანონი „ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შესახებ“, რომლის აღსრულებაც ამჟამად არ ხორციელდება დადგენილი წესით.

გარდა უწყებათშორისი კოორდინაციის ნაკლებობისა, დღეის მდგომარეობით, ასევე არ არსებობს ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო სფეროს ინიციატივების, სტრატეგიულად და მატერიალურად მნიშვნელოვანი პროექტების საოპერაციო და ტექნიკურ დონეზე მონიტორინგისათვის საჭირო მექანიზმი, რაც, საბოლოო ჯამში, ერთიანი პოლიტიკის გატარების საქმეში ქმნის დაბრკოლებას.

1.2 საჯარო-კერძო პარტნიორობის სისუსტე

ციფრული მმართველობის მიმართულებით კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი გამოწვევაა კერძო სექტორის ჩართულობის მექანიზმების არარსებობა და საჯარო-კერძო პარტნიორობის სისუსტე. კერძო სექტორის ორგანიზაციები ბოლო წლებში მნიშვნელოვან ყურადღებას უთმობენ ციფრული ტექნოლოგიებისა და ინოვაციური მიდგომების დანერგვას. აღსანიშნავია, რომ პერიოდულად იმართება საჯარო და კერძო სექტორების ერთობლივი კონფერენციები და სამუშაო შეხვედრები, თუმცა, მათ აქვთ არასისტემური, ფრაგმენტული და არაფორმალიზებული ხასიათი და არ არიან გაერთიანებულნი საერთო მიზნის მისაღწევად. შესაბამისად, როგორც საჯარო, ასევე

კერძო სექტორი მოკლებულია ციფრული მმართველობის სფეროში ინფორმაციაზე წვდომის, ცოდნისა და გამოცდილების გაზიარების ახალ შესაძლებლობებს, რასაც ზოგადად სფეროს განვითარებისთვის დიდი მნიშვნელობა აქვს.

1.3. კვლევებისა და საგანმანათლებლო კურსების ნაკლებობა

გამოწვევად რჩება ძლიერი და ეფექტიანი კვლევის, განვითარებისა და ინოვაციური პრაქტიკის არარსებობა და საგანმანათლებლო მიმართულების სისუსტე. სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი ორგანიზაციები განიცდიან ციფრული მმართველობის სფეროში შესაბამისი საბაზისო კვლევებისა და შეფასებების ნაკლებობას, რაც, საბოლოო ჯამში, ართულებს ამ სფეროში ქვეყნის სტრატეგიული პრიორიტეტებისა და საჭიროებების განსაზღვრას. გამომდინარე იქიდან, რომ ციფრული მმართველობის განხორციელებისას, ისეთ პროცესებში, როგორცაა სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების შექმნა-მიწოდება, მოქალაქეებთან კომუნიკაცია თუ ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაცია, არ ხორციელდება სხვადასხვა სახის მონაცემების გენერირება, რომლებიც გამორიცხავს მონაცემებზე დაფუძნებული კვლევების განხორციელების შესაძლებლობას. ამ კუთხით, აღსანიშნავია, ასევე, საჯარო და აკადემიურ სექტორებს შორის თანამშრომლობის სიმწირე, რაც, საბოლოო ჯამში, მნიშვნელოვნად აფერხებს კვლევებზე დაფუძნებული საჯარო პოლიტიკის გადაწყვეტილებების მიღების პროცესს. გარდა ამისა, ციფრული მმართველობის მიმართულებით აღსანიშნავია საგანმანათლებლო მიმართულების სისუსტეც, რაც სასწავლო კურსების და საგანმანათლებლო რესურსების ნაკლებობაში გამოიხატება.

პრობლემა 2. ელექტრონული სერვისების მიწოდების არაერთგვაროვანი პრაქტიკა და მათი გამოყენების დაბალი დონე

2.1 სერვისების ავტომატური გაციფრულება

პრაქტიკაში ხშირია სერვისების **ავტომატური გაციფრულება**. კერძოდ, არსებული სერვისების ელექტრონულ ფორმატში გადატანა ხორციელდება ისე, რომ სერვისის უკან მდგომი პროცესების სათანადო ანალიტიკა და ოპტიმიზაცია არ ხდება. შედეგად, ის შესაძლებლობები, რომლებიც არსებობს დღევანდელი ტექნოლოგიური განვითარების გათვალისწინებით, არ გამოიყენება იმისთვის, რომ სერვისები კიდევ უფრო გამარტივდეს და ზოგიერთ შემთხვევაში, მოხდეს მათი სრული ავტომატიზაცია.

2.2 „ერთი ფანჯრის პრინციპით“ და ერთ წერტილში სახელმწიფოს ელექტრონული სერვისების მიღების შეუძლებლობა

დღეისათვის, მნიშვნელოვან პრობლემას წარმოადგენს ელექტრონული სერვისების

შექმნისა და მიწოდების პრაქტიკის არაერთგვაროვნება, ვინაიდან ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობასა და გამოყენებასთან დაკავშირებით სახელმწიფო უწყებების მიდგომები არასტანდარტულია. მაგალითად, ამ ეტაპზე სახელმწიფოს ერთ-ერთ მთავარ გამოწვევას წარმოადგენს საკუთარი მოქალაქეებისთვის ელექტრონული სერვისების სახლიდან ან ოფისიდან გაუსვლელად - „ერთი ფანჯრის პრინციპით“ შეთავაზება. მაგალითად, ცალკეული სახელმწიფო უწყებები, ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალ My.gov.ge-სგან დამოუკიდებლად, ქმნიან და ავითარებენ ინდივიდუალურ ვებ-გვერდებს სერვისების მისაწოდებლად. შესაბამისად, აღნიშნული პრაქტიკა აფერხებს „ერთი ფანჯრის პრინციპით“ და ერთ წერტილში სახელმწიფოს ელექტრონული სერვისების მიღების შესაძლებლობას და იწვევს რესურსების ორმაგად ხარჯვას. თავისთავად სერვისების მიწოდების ალტერნატიული არხების არსებობა არ წარმოადგენს პრობლემას, თუმცა, ის ფაქტი, რომ ყველა სერვისი არ არის ხელმისაწვდომი ერთ სივრცეში, ბევრ შემთხვევაში ართულებს სერვისების მოძიებას და მათ გამოყენებას მოსახლეობის იმ ნაწილისთვის, რომლებიც პრიორიტეტს ანიჭებენ საჯარო სერვისების ერთი ფანჯრის პრინციპით მიღებას.

ამასთანავე, ამ ეტაპზე არ არის ხელმისაწვდომი ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის My.gov.ge-ს მობილური აპლიკაცია. სხვაგვარად კი, მომხმარებლის მოთხოვნა - მიიღოს მეტი და მრავალფეროვანი სპექტრის მომსახურება სახლიდან და ოფისიდან გაუსვლელად, ვერ იქნება დაკმაყოფილებული.

2.3 სტანდარტიზებული და ფორმალიზებული უკუკავშირის მექანიზმების არარსებობა

ელექტრონული სერვისების განვითარების პარალელურად, უნდა აღინიშნოს ის გარემოება, რომ არ არსებობს შეთანხმებული და სტანდარტიზებული უკუკავშირის მექანიზმი სახელმწიფო ელექტრონული სერვისებისთვის. აღნიშნულის გარეშე მნიშვნელოვნად ფერხდება სახელმწიფო ელექტრონული სერვისის შემდგომი დახვეწა და განვითარება, ასევე - სერვისების მომხმარებლის საჭიროებებზე მორგება. ცალკეული უწყებები ცდილობენ, მათ მიერ მიწოდებული სერვისებისთვის შეიმუშაონ უკუკავშირის მექანიზმები²¹, თუმცა, საამისოდ გამოყენებული არ არის სისტემატიზებული და სტანდარტული მიდგომები, რაც აისახება კიდევ ამ მექანიზმის ეფექტიანობის ხარისხზე.

2.4 ადმინისტრაციული წარმოების პროცესში ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენების ნაკლებობა

გამოწვევად უნდა შეფასდეს ცალკეულ უწყებებში საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემების არარსებობაც. საქართველოს საჯარო სექტორში ტექნოლოგიური სიახლეების დანერგვის პირობებში, ბეჭდვითი საქმისწარმოების პრაქტიკის გამოყენება, ბუნებრივია, აფერხებს ადმინისტრაციული ორგანოების საქმიანობის ეფექტიანობას.

²¹ საჯარო მმართველობის რეფორმა, გზამკვლევი 2020, იმპლემენტაციის მიმოხილვა. გვ. 91.

გარდა ამისა, ადმინისტრაციული წარმოების პროცესში არსებობს ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების დანერგვის არაერთი შესაძლებლობა: მაგ. ზეპირი მოსმენის სხდომის ჩატარება ონლაინ საკონფერენციო პროგრამული უზრუნველყოფების გამოყენებით, ადმინისტრაციული წარმოების მხარეებთან კორესპონდენციის ელექტრონულად წარმოება, საჯარო გამოქვეყნება ელექტრონულად და ა.შ.

ადმინისტრაციულ ორგანოებსა თუ სასამართლოებს აკისრიათ ვალდებულება, აწარმოონ შესაბამისი კომუნიკაცია ფიზიკურ და იურიდიულ პირებთან ადმინისტრაციული საქმისწარმოების დროს და როგორც წესი, აღნიშნული ინფორმაციის მიწოდება ან მისი მიწოდების შეუძლებლობა დაკავშირებულია ადრესატისათვის სამართლებრივი შედეგის დადგომასთან - სასამართლოში მიმდინარე სამართალწარმოება, ადმინისტრაციული წარმოება თუ სხვა. დღეს არსებული მდგომარეობით, დაინტერესებულ პირებს არ აქვთ შესაძლებლობა, ელექტრონულად, ონლაინ რეჟიმში მოიძიონ და მიიღონ საჯაროდ გამოქვეყნებული ინფორმაცია (მაგ.: ადმინისტრაციული ორგანოს სხვადასხვა შინაარსის შეტყობინებები, ადმინისტრაციულ წარმოებასთან დაკავშირებული უწყებები, ჯარიმებთან დაკავშირებული ინფორმაცია და სხვა), რომელიც სხვადასხვა მიზეზით ფიზიკურად ადრესატს ვერ ჩაბარდა. ბეჭდური ფორმით ინფორმაციის გაგზავნა მნიშვნელოვნად ახანგრძლივებს განხილვისა თუ წარმოების ვადებს და არსებულმა პრაქტიკამ აჩვენა, რომ ის მიზნის მიღწევის არცთუ ეფექტური საშუალებაა.²² იმ შემთხვევაში, როდესაც რიგი მიზეზების გამო, საფოსტო გზავნილი ვერ აღწევს ადრესატთან, დღეს არსებული საკანონმდებლო რეგულაციების თანახმად, ადმინისტრაციული ორგანოები და სასამართლოები საჯაროდ აქვეყნებენ ადრესატთან გასაგზავნ ინფორმაციას.

2.5 შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის ვებ მისაწვდომობის ნაკლებობა

ელექტრონული სერვისების მიწოდების პრაქტიკის არაერთგვაროვნებას განაპირობებს ის გარემოებაც, რომ ქვეყანაში არ არსებობს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის ვებმისაწვდომობისა და ონლაინ გამოყენებადობის სტანდარტი, როგორც შესაბამისი პრინციპებისა და ტექნიკის ერთობლიობა, რომლებიც გათვალისწინებულ უნდა იქნას ვებგვერდების და მობილური აპლიკაციების შექმნისა თუ განახლებისას, რათა ისინი უფრო ხელმისაწვდომი გახდეს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის. სტანდარტის არარსებობის პირობებში, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირების საჭიროებების გათვალისწინება, ვებგვერდებისა და მობილური

²² ევროკავშირის წევრ ქვეყნებში სახელმწიფო დაწესებულებასა და მოქალაქეს შორის ურთიერთობისას საფოსტო გზავნილის ალტერნატივის სახით გამოიყენება შეტყობინების ელექტრონული სისტემა. მაგ.: ავსტრიაში 2009 წლიდან, ხოლო ესტონეთში 2010 წლიდან გაჩნდა ადმინისტრაციული ორგანოების მიერ მოქალაქეთათვის შეტყობინების ელექტრონულად მიწოდების სისტემები.

აპლიკაციების შექმნის დროს, თანმიმდევრულად ვერ ხორციელდება.

2.6 არსებული ელექტრონული სერვისების და სისტემების გამოყენების დაბალი მაჩვენებელი

საქართველოს მოსახლეობის უდიდესი ნაწილისთვის დღეს ხელმისაწვდომია სახელმწიფოს მიერ შეთავაზებული არაერთი ელექტრონული სერვისი, ინფორმირების, ჩართულობის და უკუკავშირის განსხვავებული ციფრული ფორმატები, თუმცა, ამგვარი საშუალებების მარტივი ხელმისაწვდომობის მიუხედავად, საჯარო მომსახურების სფეროში დღეისათვის გვხვდება ბევრი პრობლეტი, რომელთა პოტენციური ნაწილობრივ ან საერთოდ არ არის გამოყენებული. ამის მიზეზი, ზოგიერთ შემთხვევაში, არასაკმარისი ინფორმაციაა სერვისების თაობაზე, ელექტრონული სერვისების გამოყენების დაბალი დონის²³ ერთ-ერთ დამატებით გამომწვევ ფაქტორად კი, შესაძლოა, დასახელდეს ელექტრონული სერვისების გამოყენების სიკეთეების თაობაზე **საზოგადოებაში ცნობადობის დაბალი დონე**²⁴. მიუხედავად იმისა, რომ ცნობიერების ამაღლების კამპანიების წარმოება სამიზნე აუდიტორიებთან ეტაპობრივად მიმდინარეობდა, Covid-19-ით გამოწვეული პანდემიის გამო დროებით შეჩერდა და ამ ეტაპზე საჭიროებს სისტემატიზებული ფორმით მთელი ქვეყნის მასშტაბით განახლებას.

2.7 მმართველობის პროცესში ჩართულობის ციფრული პლატფორმების ნაკლებობა

„ღია მმართველობა“ წარმოადგენს ხედვას იმის თაობაზე, თუ როგორ შეიძლება ჩამოყალიბდეს ელექტრონული საზოგადოება. ღია მმართველობის მიზანს წარმოადგენს მოქალაქეთა საყოველთაო ჩართვა (ელექტრონული) საზოგადოების განვითარების ყველა ასპექტში. აღნიშნული ემსახურება გამჭვირვალობას, მონაწილეობას და თანამშრომლობას, საშუალებას აძლევს მოქალაქეებს და ბიზნესს, ჩაერთონ საჯარო სექტორის მუშაობის უფრო მეტ ასპექტში. ეს „ღია მმართველობის“ დღის წესრიგის მნიშვნელოვან ნაწილს წარმოადგენს და გულისხმობს მთავრობის შესახებ ცოდნის დონის ამაღლებას, მის მიმართ ნდობის ზრდას, ელექტრონული მომსახურებების მზარდ მოხმარებას, ელექტრონული სერვისების დიზაინის შექმნასა და მიწოდებას, ასევე პოლიტიკის შემუშავებაში მონაწილეობას. ელექტრონული ჩართულობა წარმოადგენს მნიშვნელოვან საშუალებას, რომელიც ამარტივებს მოქალაქეთა ჩართულობას საჯარო დიალოგსა და უფრო ღია პოლიტიკური გადაწყვეტილებების მიღებაში ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენების გზით. ამ თვალსაზრისით, ელექტრონული ჩართულობის პლატფორმების არარსებობა წარმოადგენს მმართველობით პროცესებში ფართო საზოგადოების

²³ სერვისების გამოყენების დაბალ მაჩვენებელსა და მათი გამომწვევი მიზეზების თაობაზე იხ. 2022 წელს გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოების (GIZ) მხარდაჭერით ინოვაციებისა და რეფორმების ცენტრის (IRC) მიერ ჩატარებული კვლევა - „საქართველოში ელექტრონული საჯარო სერვისების დაბალი ათვისების კვლევა და ანალიზი“.

²⁴ საჯარო მმართველობის რეფორმა, გზამკვლევი 2020, იმპლემენტაციის მიმოხილვა, გვ. 95.

ჩართულობის ხელის შემშლელ ფაქტორს. ელექტრონული ჩართულობის პლატფორმების განვითარება შეიძლება განვიხილოთ ციფრული ინკლუზიურობის პრინციპის რეალიზების ერთ-ერთ საშუალებად, რაც უამრავი ადამიანისთვის, ვინც მოკლებულია საზოგადოებრივ-პოლიტიკურ ცხოვრებაში ტრადიციული არხებით ჩართულობის შესაძლებლობას, იქნება მათთვის კონსტიტუციით გარანტირებული სამოქალაქო უფლებების რეალიზების შესაძლებლობა.

ელექტრონული ჩართულობის ერთ-ერთ მაგალითად შეიძლება განვიხილოთ 2014 წელს მთავრობის N557 დადგენილების საფუძველზე შექმნილი მოქალაქეთა ელექტრონული პეტიციების ოფიციალური პლატფორმა (ichange.gov.ge), რომლის შექმნაც ემსახურებოდა სამოქალაქო საზოგადოების გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ჩართულობის და ხელისუფლების მხრიდან საზოგადოების წინაშე ანგარიშვალდებულების ხარისხის ამაღლებას. პორტალის შექმნის და საწყის ეტაპებზე მისი ერთგვარი სადემონსტრაციო გამოყენების შემდეგ, ერთი მხრივ, მოსახლეობის მხრიდან პლატფორმის მოსალოდნელი რეჟიმით ფუნქციონირების და მეორე მხრივ, თავად სახელმწიფოს მხრიდან შექმნილი პროდუქტის არასათანადო მხარდაჭერის (საინფორმაციო კამპანია, ფართო პოპულარიზაცია) გამო, აღნიშნულ პორტალი, მისი იდეა და რესურსი, დღეისათვის უფუნქციოდ არის დარჩენილი.

აღნიშნული მაგალითი ცხადყოფს, რომ ციფრული მართველობის სფერო, უშუალოდ ახალი და ნოვატორიული სერვისების შექმნასთან ერთად მეტწილად საჭიროებს მოსახლეობის საინფორმაციო და ცნობიერების ამაღლებისკენ მიმართულ პერმანენტულ აქტივობებს, ისევე როგორც ზოგადად, ციფრული სერვისების პერმანენტულ პოპულარიზაციასა და ინფორმაციულ მხარდაჭერას.

პრობლემა 3. ციფრული მმართველობის მხარდამჭერი პროცესებისა და ელემენტების არაერთგვაროვნება

3.1 ერთიანი სამართლებრივი ჩარჩოს არარსებობა

ერთიანი სამართლებრივი ჩარჩოს არარსებობა ელექტრონული მომსახურების მიწოდების სფეროში წარმოადგენს იმ მნიშვნელოვან გამოწვევას, რომელიც გავლენას ახდენს ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე (My.gov.ge) სერვისების ინტეგრაციის მაჩვენებელზე. მიუხედავად იმისა, რომ 2012 წლის შემდეგ ეს პორტალი „ერთი ფანჯრის პრინციპით“ ელექტრონული სერვისების მიწოდების თვალსაჩინო მაგალითია, ადმინისტრაციულ ორგანოებს არ აქვთ პორტალზე სერვისების ინტეგრაციის ვალდებულება, რაც, ქვეყანაში ციფრული იდენტიფიკაციის (Digital ID) საშუალების არარსებობასთან ერთად, მნიშვნელოვნად ამცირებს ციფრული სერვისების ყოველდღიურ პრაქტიკაში გამოყენების პოტენციალსა და მის პოპულარიზაციას.

საჯარო დაწესებულებებში არსებული რეესტრების, მონაცემთა ბაზების, მომსახურებისა და ინფორმაციული სისტემების დუბლირების თავიდან აცილების მიზნით, 2011 წლის ივნისიდან საქართველოში მოქმედებს კანონი “ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის” შესახებ, რომელიც საჯარო დაწესებულებების მიერ სათანადოდ არ სრულდება. მაშინ როცა, კანონის სრულყოფილად აღსრულების შემთხვევაში, ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრში თავმოყრილი უნდა იყოს სრული ინფორმაცია იმ აქტივების შესახებ, რაც მონაცემთა ბაზების, რეესტრების თუ სერვისების სახით გააჩნია საჯარო სექტორს. ამასთანავე, ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის პორტალი, რომელიც 2014 წლიდან ფუნქციონირებს, დღეის მდგომარეობით უკვე მოძველებულია, ვეღარ ერგება მომხმარებლის საჭიროებებს და საჭიროებს განახლებას.

3.2 ურთიერთთავსებადობის სტანდარტების არარსებობა

ციფრული მმართველობის განვითარების პროცესში დაბრკოლებას წარმოადგენს საჯარო სექტორში უწყებებს შორის ინფორმაციის გაცვლის ურთიერთთავსებადობის სტანდარტების არარსებობა, რის შედეგადაც სხვადასხვა ადმინისტრაციული ორგანოსთვის ინფორმაციის მოპოვება დაკავშირებულია მეტ ძალისხმევასთან, დროისა და რესურსების გაზრდილ დანახარჯთან და რიგ შემთხვევაში, ინფორმაციის მიმოცვლის შეფერხებასთანაც, რაც საბოლოო ჯამში გავლენას ახდენს გადაწყვეტილების მიღების პროცესზე, ამცირებს ადმინისტრაციული ორგანოების საქმიანობის ეფექტიანობას და ზრდის ხარვეზების ალბათობას. სტანდარტის არარსებობის პირობებში არ არის უზრუნველყოფილი სამთავრობო უწყებებს შორის ტრანზაქციების სიმარტივე და ეფექტიანობა.

3.3 ღია მონაცემებზე ხელმისაწვდომობის ნაკლებობა

საქართველოს საჯარო დაწესებულებები დღეისათვის ფლობენ კანონმდებლობით დაკისრებული ფუნქციების შესრულების შედეგად დაგროვებულ, დიდი ოდენობით ღია მონაცემს, თუმცა, გამოწვევად უნდა შეფასდეს ამ ინფორმაციის მანქანაკითხვად ფორმატში, ღია სამთავრობო მონაცემების პორტალზე (data.gov.ge) გამოქვეყნების ვალდებულების არარსებობა ადმინისტრაციული ორგანოებისთვის. პორტალზე გამოქვეყნებული მონაცემების რაოდენობის ზრდას ასევე აფერხებს data.gov.ge-ის განახლების აუცილებლობა, რომელიც ამ ეტაპზე ტექნიკურად და სისტემურად მოძველებულია. ამ მიმართულებით, ასევე დაბალია ცნობიერების დონე როგორც სახელმწიფო უწყებებში მონაცემთა განთავსების კუთხით, ისე ფართო საზოგადოებაში ვებგვერდის გამოყენების თვალსაზრისით.

3.4 კვალიფიციური სანდო მომსახურების სისტემის სისუსტე

მიუხედავად იმისა, რომ საქართველოში არსებული საკანონმდებლო ჩარჩო და არსებული პრაქტიკა მოქალაქეებსა და იურიდიულ პირებს ელექტრონულ დოკუმენტზე კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერისა და შტამპის გამოყენების შესაძლებლობას აძლევს, კვლავ გამოწვევად რჩება არსებული კანონის ქვეყნის შიგნით აღსრულების საკითხი, კერძოდ, საჯარო უწყებების ურთიერთობის პროცესში, კვალიფიციური ხელმოწერისა და შტამპის ფართომასშტაბიანი დანერგვა. გარდა ამისა, ცალკე უნდა აღინიშნოს, რომ საქართველოში მოქმედი კვალიფიციური სანდო მომსახურებების სხვა ქვეყნებში აღიარების თაობაზე შეთანხმების არარსებობის პირობებში, საქართველოს მოქალაქეები და იურიდიულ პირები მოკლებული არიან შესაძლებლობას, ელექტრონული ფორმით წარადგინონ საქართველოში მოქმედი კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერით/შტამპით დამოწმებული დოკუმენტები, რაც, თავის მხრივ, დაზოგავდა მათ დროსა და რესურსებს. პრობლემას წარმოადგენს ასევე, კვალიფიციური სანდო მომსახურებების და მათი გამოყენების შესახებ მოქალაქეების ცნობადობის ნაკლებობა.

3.5 ციფრული არქივის სისტემის გაუმართაობა

ციფრული მმართველობის განვითარების პროცესში მნიშვნელოვან გამოწვევას წარმოადგენს ციფრული მონაცემების ხანგრძლივი ვადით შენახვა, მათი დამუშავება და ხელმისაწვდომობა.

ტრადიციული არქივირების მეთოდები, როგორც არის ქაღალდზე და მიკროფირზე ბეჭდვა, აღარ მიიჩნევა ინფორმაციის ხანგრძლივი ვადით შენახვისთვის ყველაზე ეფექტიან შესაძლებლობებად, რადგან ვერ უძლებენ თანამედროვეობის ყველაზე მნიშვნელოვან გამოწვევებს და წარმოადგენენ საკმაოდ ხარჯიან და რთულ პროცესს. მონაცემების მზარდი რაოდენობის ფონზე, უფრო და უფრო მეტი სივრცე და რესურსია საჭირო ამ ინფორმაციის ხარისხიანად დასაარქივებლად. მატერიალური არქივის არსებობა აუცილებელია, თუმცა, თანამედროვე ტექნოლოგიების პარალელურად ჩნდება ახალი შესაძლებლობები და გამოწვევები, რომლებიც მოითხოვენ შესაბამის გადაწყვეტებსა და ტექნოლოგიებს.

პრობლემა 4. ადამიანური და ინფრასტრუქტურულ-ტექნიკური რესურსების სიმწირე
ციფრული მმართველობის განვითარებისთვის მნიშვნელოვან პრობლემას წარმოადგენს კომპეტენტური პერსონალის ნაკლებობა²⁵ და შესაბამისი ინფრასტრუქტურულ-ტექნიკური ბაზის სიმწირე. კომპეტენციის ნაწილში, საჯარო სექტორში დასაქმებულ პირთა ზოგადი ცოდნის დონე ციფრული მმართველობისა და

²⁵ საჯარო მმართველობის რეფორმა, გზამკვლევი 2020, იმპლემენტაციის მიმოხილვა. გვ. 105.

ელექტრონული სერვისების შესახებ დაბალია. სექტორის წარმატებისათვის კი გადამწყვეტია, რომ ციფრული მმართველობის სფეროში დაგროვილი ცოდნა გადაეცეს და საჯარო სექტორის ახალი თანამშრომლების მიერ სრულფასოვნად გამოყენებული იქნეს ყველა დონეზე. აღნიშნული პრობლემა გამოწვეულია შემდეგი მიზეზებით:

4.1 ადამიანური რესურსების მაღალი გადინება

ციფრული მმართველობის თემატიკაზე მომუშავე პერსონალი დღეისათვის წარმოადგენს მოთხოვნად კადრებს და ამ საკითხში, კერძო სექტორი მნიშვნელოვან კონკურენციას უწევს სახელმწიფო სერვისის მიმწოდებელ ორგანიზაციებს დასაქმების პერსპექტივისა და ანაზღაურების კუთხით. კერძო სექტორისგან განსხვავებით, სახელმწიფო სექტორში კანონით დადგენილია ანაზღაურების ლიმიტები, რომლის ფარგლებსაც სახელმწიფო უწყებები ვერ გაცდებიან.

შესაბამისად, **ადამიანური რესურსის შენარჩუნება რჩება გამოწვევად**²⁶. მაგალითისთვის, სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოში, 2021 წელს კადრების გადინების მაჩვენებელი 26.72 %-ს შეადგენდა, 2022 წელს - 12.76 %-ს, ხოლო 2023 წელს - 14.4%.

შრომით ბაზარზე ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო სფეროს სპეცილისტების მიმართ მოთხოვნა მაღალია როგორც საჯარო, ისე - კერძო სექტორში, თუმცა, გაზრდილ მოთხოვნას არსებული საკადრო რესურსი სრულად ვერ აკმაყოფილებს.

4.2 ციფრული მმართველობის სფეროს სპეციალისტების მომზადებისა და გადამზადების სისტემის არარსებობა

ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო სფეროს სხვადასხვა მიმართულების სპეციალისტთა **რაოდენობრივ სიმწირესა და არსებული კადრების შენარჩუნებასთან ერთად**, გამოწვევას წარმოადგენს სფეროსთვის შესაბამისი **კვალიფიკაციის ნაკლებობა**. ამდენად, საქართველოს ციფრული მმართველობის სისტემა ვერ იქნება მდგრადი, თუ ქვეყანაში არ იარსებებს კვალიფიციურ სპეციალისტთა გუნდი, რომელიც ფლობს საჭირო ცოდნასა და გამოცდილებას და ამავდროულად აუცილებელია სისტემის არსებობა, რომელიც მუდმივად მოამზადებს ამ სფეროს ახალ სპეციალისტებს და გადაამზადებს არსებულ გუნდს.

4.3 ინფრასტრუქტურულ-ტექნიკური რესურსების შექმნისა და განახლებისთვის საჭირო ფინანსური რესურსების სიმწირე

არანაკლებ მნიშვნელოვან პრობლემას წარმოადგენს **არასაკმარისი ინფრასტრუქტურულ-ტექნიკური ბაზაც**. გარდა რაოდენობრივი სიმწირისა, ცალკეულ შემთხვევებში, **მოძველებულია კომპიუტერული და ტექნიკური აღჭურვილობა**.

²⁶ საჯარო მმართველობის რეფორმა, გზამკვლევი 2020, იმპლემენტაციის მიმოხილვა. გვ. 95.

მორალური სიძველის გამო პროგრამულ-სერვერული ინფრასტრუქტურის ნაწილი ვერ სარგებლობს ტექნიკური განახლების მხარდაჭერით, რაც საფრთხეს უქმნის სერვისების გამართულ და უსაფრთხო ფუნქციონირებას.

ამ პრობლემის ერთ-ერთი მთავარ გამომწვევ მიზეზად, შესაძლოა, დასახელდეს ციფრული მმართველობის სფეროში სათანადო მატერიალურ-ტექნიკური ბაზის შექმნისა და მუდმივი განახლებისთვის აუცილებელი ფინანსური რესურსის სიმწირე და სახელმწიფოს მიერ უზრუნველყოფილი სპეციალიზებული ასიგნებების არარსებობა. ბიუჯეტის სიმცირისა და არაეფექტიანი დადგენების შედეგებმა მნიშვნელოვნად შეაფერხა წარსულში ცალკეული მნიშვნელოვანი ინიციატივების იმპლემენტაციის პროცესი.

პრობლემა 5. საერთაშორისო ასპარეზზე, ციფრული მმართველობის სფეროში ქვეყნის მიღწეული პროგრესის არასათანადო წარმოჩენა

5.1 არასათანადო წარმომადგენლობა საერთაშორისო ღონისძიებებში

ციფრული მმართველობის სფეროში საქართველო კვლავ საჭიროებს სტრატეგიული პარტნიორობის შემდგომ გადრმავებას ორმხრივ და მრავალმხრივ ფორმატებში. არსებული მდგომარეობით, საქართველოსა და პარტნიორ ქვეყნებს/საერთაშორისო ორგანიზაციებს შორის **თანამშრომლობა არ არის საკმარისად ინტენსიური**. საქართველოს წარმომადგენლები ხშირად **არასრულად, ad-hoc საფუძველზე და არარეგულარული ფორმით არიან წარმოდგენილნი** საერთაშორისო ფორმატის სხვადასხვა ღონისძიებაში. აღნიშნულ ღონისძიებებში მონაწილეობა, ხშირ შემთხვევაში, დამოკიდებულია მიზნობრივი ფინანსური რესურსების ნაკლებობაზე ან ზოგადად, მსგავსი მიზნობრივი ფინანსური რესურსის გამოყოფის საჭიროების მიზანშეწონილობაზე.

ასევე, მნიშვნელოვანია, საერთაშორისო ფორმატის ღონისძიებებზე ქვეყანა წარდგენილი იყოს შესაბამისი გამოცდილების და კომპეტენციის მქონე პირთა მიერ, რათა შენარჩუნებული იყოს ქვეყნის რეგულარული და სრულფასოვანი წარმომადგენლობა საერთაშორისო თანამშრომლობაში.

5.2 საერთაშორისო თანამშრომლობაში და ციფრული მმართველობის საერთაშორისო ინდექსებში ქვეყნის პოზიციონირებისთვის, საქართველოს შესახებ ინფორმაციის მიწოდება არ ხდება კოორდინირებულად

არ ხდება ქვეყნის მიღწევების შესახებ ინფორმაციის კოორდინირება და მიწოდება დაინტერესებული პირებისთვის, საერთაშორისო პარტნიორობისთვის და საერთაშორისო ინდექსებში ქვეყნის პოზიციის განსასაზღვრად. ასევე, რიგ საერთაშორისო ინდექსებში არ ხდება საქართველოს შეფასება, რის გამოც ვერ ხერხდება

სფეროში განხორციელებული მიღწევების სრულყოფილი სურათის დანახვა.

სტრატეგიის შემუშავებისა და განხორციელების პრინციპები

კავშირი გაეროს მდგრადი განვითარების მიზნებთან

სტრატეგია პასუხობს 2015 წლის 25 სექტემბერს ნიუ-იორკში, გაეროს გენერალური ასამბლეის სამიტზე, მიღებულ ახალი დღის წესრიგის დოკუმენტს „ჩვენი მსოფლიოს გარდაქმნა: მდგრადი განვითარების დღის წესრიგი 2030 წლამდე“, რომელიც ჩამოყალიბდა ე.წ მდგრადი განვითარების გლობალურ მიზნებად და მსოფლიოს პერსპექტიული განვითარების ფართომასშტაბიან სტრატეგიას წარმოადგენს. 2019 წელს საქართველოს მთავრობამ დაამტკიცა მდგრადი განვითარების მიზნების ეროვნული დოკუმენტი 2030 წლისთვის და აიღო მათი შესრულების ვალდებულება: მიზანი 16 - მშვიდობა, სამართლიანობა და ძლიერი ინსტიტუტები.

ერთიანი სამთავრობო ხედვა: ციფრული მმართველობის შემდგომი განვითარება შესაძლებელი გახდება მხოლოდ მკაფიოდ დელეგირებული უფლებამოსილებებით აღჭურვილი უწყებების კოორდინირებული ქმედებით, მაკოორდინირებელი უწყების განსაზღვრით, საზედამხედველო სისტემის ჩართულობითა და სათანადო პოლიტიკური და ფინანსური მხარდაჭერით.

კანონიერება: ფიზიკური და იურიდიული პირების უფლებათა და თავისუფლებათა დაცვა და პატივისცემა ონლაინ სივრცეში, ისევე როგორც ეს გარანტირებულია ფიზიკურ სივრცეში.

გამჭვირვალობა: გამჭვირვალობის პრინციპი აღნიშნავს სახელმწიფო უწყებების/მოხელეების მიერ შესრულებული სამუშაოს თვალსაჩინოებას, ღიაობას გადაწყვეტილების მიღებისას და ეფექტურ კომუნიკაციას ყველა დაინტერესებულ მხარესთან. ეს, ასევე, გულისხმობს ადმინისტრაციული ორგანოების მიერ მათ ხელთ არსებული ყველა ინფორმაციის მომხმარებლისთვის ხელსაყრელი ფორმით, საჯაროდ ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფას.

საჯარო და კერძო პარტნიორობა: მნიშვნელოვანია საჯარო და კერძო სექტორის შესაძლებლობების ზრდა თანამშრომლობით, ცოდნისა და გამოცდილების გაზიარებით.

ინოვაციებსა და ტექნოლოგიურ სიახლეებზე ორიენტირებულობა: საქართველო მიზნად ისახავს თანამედროვე საერთაშორისო ტენდენციების გათვალისწინებასა და ტექნოლოგიური თვითმყოფადობის მიღწევას, რაც ხელს შეუწყობს ქვეყნის ეკონომიკურ განვითარებას.

ციფრული უნარების განვითარება და **ცნობიერების ამაღლება:** ინფორმაციულ საზოგადოებაში ცვლილებების მიღწევა ცოდნისა და ცნობიერების დონის გაზრდის გზით.

აქტიური საერთაშორისო ურთიერთობები: საქართველოს მთავრობა აცნობიერებს, რომ შეუძლებელია, მხოლოდ საკუთარი რესურსებით უზრუნველყოს ციფრული მმართველობის მიმართულებით არსებულ გამოწვევებსა და საფრთხეებთან გამკლავება. საერთაშორისო თანამშრომლობა წარმოადგენს თანამედროვე, ინოვაციური და ტექნოლოგიებზე ორიენტირებული საჯარო სექტორის განვითარების ერთ-ერთ აუცილებელ წინაპირობას.

სტრატეგიული ხედვა

საქართველო ინოვაციური და თანამედროვე ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით განავითარებს ეფექტიან, მარტივ, ღია და ანგარიშვალდებულ საჯარო მმართველობას, რაც საბოლოო ჯამში, აისახება ქვეყანაში ცხოვრებისა და საქმიანობის პირობებისა და საქართველოს საერთაშორისო რეპუტაციის გაუმჯობესებაზე.

მიზნები და ამოცანები

ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციისა (OECD) და ევროკავშირის მმართველობისა და მენეჯმენტის გაუმჯობესების ხელშეწყობის ერთობლივი პროექტის (SIGMA) ექსპერტების მიერ შემუშავებული საჯარო მმართველობის პრინციპებისა და ქვეყნის პრიორიტეტების გათვალისწინებით, წინამდებარე სტრატეგიით განსაზღვრულია 5 პრიორიტეტული მიზანი:

მიზანი 1: მმართველობითი მოდელისა და საჯარო-კერძო პარტნიორობის გაძლიერება

წინამდებარე სტრატეგიის ერთ-ერთ მიზანს წარმოადგენს ციფრული მმართველობის სისტემის გაძლიერება, ქმედითი და ეფექტიანი ინსტიტუციური არქიტექტურის შექმნა და ეროვნულ დონეზე კოორდინირებული და თანამშრომლობითი ურთიერთობის ჩამოყალიბება. ამ პროცესში მნიშვნელოვანია კერძო სექტორის აქტორების ჩართულობა, რისთვისაც სტრატეგია მიზნად ისახავს საჯარო-კერძო პარტნიორობის მექანიზმის გაძლიერებასაც.

აღნიშნული მიზნის მისაღწევად ძირითად ამოცანებს წარმოადგენს:

ამოცანა 1.1 საჯარო მმართველობის ციფრული ტრანსფორმაციის მმართველობითი ჩარჩოს გაძლიერება

ციფრული მმართველობის სფეროში **გამართული და ძლიერი მმართველობითი ჩარჩოს და საკოორდინაციო მექანიზმის არსებობა**, ერთი მხრივ, უზრუნველყოფს ერთგვაროვანი სტანდარტების დანერგვას და, მეორე მხრივ, ამ სტანდარტების

პრაქტიკაში აღსრულებას და განხორციელების მონიტორინგს.²⁷

ციფრული მმართველობის განსავითარებლად, პირველ ყოვლისა, მნიშვნელოვანია შესაბამისი მაკოორდინირებელი ინსტრუმენტის არსებობა. საქართველოს მთავრობას, სწორედ ეფექტიანი კოორდინაციის პირობებში, შესაძლებლად მიაჩნია წინამდებარე სტრატეგიისა და ციფრული მმართველობის ინიციატივების თანმიმდევრული და წარმატებული განხორციელება. ამ კუთხით, დიდი მნიშვნელობა აქვს 2022 წელს დამტკიცებული ციფრული მმართველობის სამთავრობო კომისიის მუშაობის ხელშეწყობას, ქვეყანაში ციფრული მმართველობის განხორციელებისა და განვითარების ხელშეწყობის, ასევე უწყებათაშორისი კოორდინაციის გაძლიერების მიზნით.

აქვე აღსანიშნავია, რომ ციფრული მმართველობის სფეროს განვითარების კუთხით ერთ-ერთ მნიშვნელოვან როლს თამაშობს საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტო. სახელმწიფო აუდიტის სამსახურის „საჯარო სექტორში IT პროექტების მართვის“ ეფექტიანობის აუდიტის ანგარიშის (N36/36; 13.09.2021) შესაბამისად, რეკომენდებულია ქვეყნისათვის სტრატეგიულად და მატერიალურად მნიშვნელოვანი პროექტების საოპერაციო/ტექნიკურ დონეზე მონიტორინგის შეუფერხებლად განხორციელებისათვის სსიპ – ციფრული მმართველობის სააგენტოსათვის საჭირო მანდატისა და უფლებამოსილების საკითხების იდენტიფიცირება და შესაბამისი საკანონმდებლო საფუძვლის შექმნა. შესაბამისად, ამ მიზნით ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ მაკონტროლებელ უწყებასთან - საქართველოს იუსტიციის სამინისტროსთან შეთანხმებით, მნიშვნელოვანია, შემუშავდეს შესაბამისი წინადადებები სტრატეგიულად და მატერიალურად მნიშვნელოვანი პროექტების საოპერაციო/ტექნიკურ დონეზე მონიტორინგის შეუფერხებლად განხორციელებისთვის საჭირო მანდატის განსასაზღვრად. რაც შეეხება ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო სფეროს ინიციატივებს, სტრატეგიულად და მატერიალურად მნიშვნელოვანი პროექტები საოპერაციო და ტექნიკურ დონეზე უნდა დაექვემდებაროს მონიტორინგს, რაც, საბოლოო ჯამში, ერთგვაროვანი პოლიტიკის გატარების წინაპირობაა.

ცალკეულ უწყებებში არსებობს ასეთი ტიპის პროექტების დამტკიცებისა და მართვის კარგი პრაქტიკები, რომელთა განზოგადებამ და სხვა უწყებებში დანერგვამ, შესაძლოა, პოზიტიური გავლენა იქონიოს ერთგვაროვანი მიდგომების ჩამოყალიბებაზე. მაგალითად, სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ 2023 წელს შემუშავდა და დამტკიცდა ქვეყნისთვის სტრატეგიულად და მატერიალურად მნიშვნელოვანი ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების პროექტების მართვის ერთიანი სახელმძღვანელო დოკუმენტი, რომელიც, ამ ეტაპზე, სავალდებულო შესასრულებელია მხოლოდ სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოსთვის. ამასთან ერთად, სააგენტოში

²⁷ საჯარო მმართველობის რეფორმა, გზამკვლევი 2020, იმპლემენტაციის მიმთხილვა. გვ. 17.

შექმნილი და ფორმალიზებულია ინფორმაციული ტექნოლოგიების პროექტების მართვის კომისია, რომელიც პერიოდულად იკრიბება და იღებს გადაწყვეტილებებს სხვადასხვა პროექტის განხორციელებასთან დაკავშირებით.

ამასთანავე, მიზანშეწონილია სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოს, როგორც საოპერაციო/ტექნიკურ დონეზე მაკოორდინირებელი და მონიტორინგის განმახორციელებელი უწყების ინსტიტუციური გაძლიერება.

ყოველივე ზემოთ აღნიშნულის პარალელურად, იმის გათვალისწინებით, რომ ციფრული მმართველობის სფეროს გაძლიერებაში საკუთარი მანდატის ფარგლებში მონაწილეობს სახელმწიფო დაწესებულებათა აბსოლუტური უმრავლესობა, მნიშვნელოვანია ინსტიტუციური მეხსიერების გაძლიერებისთვის ხელშემწყობი აქტივობების განხორციელება, რათა უზრუნველყოფილ იქნას ამ უწყებებში ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესის უწყვეტობა და მდგრადობა.

ამოცანა 1.2. ციფრული მმართველობის საგანმანათლებლო და კვლევითი მიმართულების გაძლიერება

ციფრული მმართველობის ახალი ინიციატივების დაგეგმვისა და არსებული გარემოს გაუმჯობესების საქმეში უდიდესი წვლილი აქვს კვლევებსა და შეფასებებს. აღნიშნულის მაგალითად უნდა დასახელდეს საქართველოში 2016 წელს ჩატარებული ელექტრონული მზაობის კვლევა (E-Readiness Survey), რომელიც მნიშვნელოვანი ინფორმაციის წყარო გახდა რეფორმის მიმდინარეობის პროცესში სამომავლო ნაბიჯების დაგეგმვის თვალსაზრისით.

მტკიცებულებებზე დაფუძნებული პოლიტიკის შემუშავების პრინციპის გათვალისწინებით, ციფრული მმართველობის განხორციელებისას, მნიშვნელოვანია არსებობდეს კვლევის შედეგად მიღებული საბაზისო მონაცემები ციფრული მმართველობის სხვადასხვა მიმართულებისთვის, რათა სწორედ მტკიცებულებებზე დაყრდნობით იყოს შესაძლებელი, ერთი მხრივ, პროგრესისა და მიღწევების, ხოლო, მეორე მხრივ - პრიორიტეტებისა და საჭიროებების განსაზღვრა. სათანადო კვლევებისა და საბაზისო მონაცემების არსებობა, საბოლოო ჯამში, მნიშვნელოვნად აამაღლებს ციფრული მმართველობის სფეროში შექმნილი სახელმწიფო დოკუმენტების ხარისხს.

ქვეყანაში სრულფასოვანი კვლევების ჩასატარებლად მნიშვნელოვანია კვლევის მეთოდოლოგია არა მხოლოდ ინტერვიუებსა და სხვა სუბიექტური მიდგომების მქონე ხერხებზე, არამედ მნიშვნელოვანწილად, მონაცემებზე იყოს დაფუძნებული. ამისთვის აუცილებელია ისეთ პროცესებში, როგორიცაა სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების შექმნა-მიწოდება, მოქალაქეებთან კომუნიკაცია თუ ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაცია, მუდმივად განხორციელდეს სხვადასხვა სახის მონაცემების გენერირება, რაც, თავის მხრივ, ხელს შეუწყობს მონაცემებზე დაფუძნებული კვლევების განხორციელებას.

აგრეთვე, ამ სტრატეგიაში და შესაბამისად, მის სამოქმედო გეგმაში, განსაკუთრებით არის ხაზგასმული ციფრული მმართველობის სფეროში კვლევითი საქმიანობისა და

სასწავლო მიმართულების მხარდაჭერისა და გაძლიერების მნიშვნელობა ამ სფეროში მომავალი სპეციალისტების მომზადებისა და გადამზადებისთვის. უფრო კონკრეტულად, ციფრული მმართველობის მიმართულებით საქართველოში არსებული სიტუაციის, ამ სფეროში საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკისა თუ ინოვაციური ტექნოლოგიების გამოყენების შესწავლის მიზნით უნდა ჩატარდეს შესაბამისი კვლევები. რაც შეეხება სასწავლო მიმართულების მხარდაჭერას, იგეგმება ციფრული მმართველობის სასწავლო კურსის შექმნა და მათი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა როგორც ფიზიკურ, ისე - დისტანციურ სასწავლო გარემოში.

ამოცანა 1.3 საჯარო და კერძო სექტორებს შორის ციფრული მმართველობის საკითხებზე თანამშრომლობის გაღრმავება

კერძო სექტორის ორგანიზაციები ბოლო წლებში მნიშვნელოვან ყურადღებას უთმობენ ციფრული ტექნოლოგიებისა და ინოვაციური მიდგომების დანერგვას, რათა უფრო მიზნოვანი გახდონ მათ მიერ შეთავაზებული სერვისები. ციფრული მმართველობის სტრატეგიის დამტკიცებით საქართველოს მთავრობა იწყებს პარტნიორობის ახალ ეტაპს კერძო სექტორთან, რომელშიც იგულისხმება ინფორმაციაზე წვდომის შესაძლებლობების შექმნა, თანამშრომლობა, ცოდნისა და გამოცდილების გაზიარება. საკომუნიკაციო პლატფორმა ჩამოყალიბდება ციფრული მმართველობის ფორუმის სახით, როგორც თანამშრომლობისა და პარტნიორობის საშუალება, საერთაშორისო პრაქტიკის და ტენდენციების შესახებ ინფორმაციის გაცვლის ეფექტიანი მექანიზმი. საბოლოო ჯამში, თანამშრომლობის ეს ფორმა მიზნად ისახავს ქვეყნის ციფრული მმართველობის სისტემის განვითარებას.

საჯარო-კერძო პარტნიორობის პლატფორმის არსებობის პირობებში, განხორციელდება კვალიფიციური სანდო მომსახურების პოპულარიზაცია და სანდო მომსახურებების დანერგვა კერძო სექტორის ორგანიზაციებში, მაგალითად, როგორცაა სადაზღვევო და საბანკო სექტორები. არანაკლებ მნიშვნელოვანია, კერძო სექტორის მხრიდან გაიზარდოს დაინტერესება კვალიფიციური სანდო მომსახურების მიწოდების თვალსაზრისით და კერძო სექტორი გახდეს ქვეყანაში კვალიფიციური სანდო მომსახურების მიმწოდებელი (დღეს მხოლოდ ერთი კვალიფიციური სანდო მომსახურების მიმწოდებელი არსებობს საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამსართლის იურიდიული პირის - სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს სახით). ამასთან, პარტნიორობის ფარგლებში განხორციელდება კერძო სექტორის სერვისების განთავსება სახელმწიფო სერვისების ერთიან პორტალ - My.gov.ge-ზე. გარდა სერვისების ინტეგრაციისა, კერძო სექტორის ორგანიზაციებს მიეწოდებათ ინფორმაცია ღია მონაცემთა მნიშვნელობის შესახებ, რათა სახელმწიფოს მფლობელობაში არსებული დიდი მოცულობის ინფორმაციის გამოყენებით შეიქმნას შესაბამისი სერვისები და პროდუქტები.

არანაკლებ მნიშვნელოვანია საჯარო სექტორისთვის, გაეცნოს კერძო სექტორის კარგ პრაქტიკას, რაც გააჩენს ამ პრაქტიკის საჯარო სექტორში გადმოტანისა და დანერგვის შესაძლებლობას. ამ ორი სექტორის თანამშრომლობა კვლევითი მიმართულებით, კვლევის შედეგების გამოყენებისა და ახალი პროექტების ინიცირების საშუალებას იძლევა. საჯარო სექტორში თამოყვრილია არაერთი საინტერესო და მნიშვნელოვანი ინფორმაცია და მონაცემი, რომელიც აკადემიური სექტორის მხრიდან კვლევითი საქმიანობის განხორციელებისთვის კარგ ბაზას წარმოადგენს.

საჯარო-კერძო პარტნიორობის პლატფორმაზე შეიქმნება სამუშაო თემატური ჯგუფები, რომელიც გახსნის სადისკუსიო სივრცეს სხვადასხვა თემაზე, მათ შორის, თანამედროვე ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე. იმის გათვალისწინებით, რომ საქართველოში არსებობს შესაბამისი ინტელექტუალური რესურსი, თემატური ჯგუფები შეიძლება მიედღვნას ისეთ თანამედროვე ტექნოლოგიებს, როგორცაა მანქანური სწავლება, ხელოვნური ინტელექტი, დიდი მონაცემების დამუშავება და ა.შ.

გარდა ზემოთ აღნიშნული საკითხებისა, საჯარო-კერძო პარტნიორობის პლატფორმა იძლევა ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სფეროში, ბაზარზე დეფიციტური ადამიანური რესურსების მართვის საკითხების ერთობლივი განხილვის შესაძლებლობას და საჯარო და კერძო სექტორებს შორის ამ თვალსაზრისით არსებული კონკურენტული გარემოს გაუმჯობესებას.

საბოლოო ჯამში, საჯარო-კერძო თანამშრომლობის პლატფორმა განდება ციფრული ტრანსფორმაციის სფეროში ინტერდისციპლინურ საკითხებზე დისკუსიისა და განხილვის ფორუმი, რესურსების, ცოდნისა და გამოცდილების გაზიარების, ერთობლივი თანამშრომლობითი პროექტების ინიცირების, სფეროში მწირი რესურსების გაერთიანებით ეფექტიანი და ინოვაციური აქტივობების ჩამოყალიბების შესაძლებლობა.

მიზანი 2: ციფრულ სერვისებზე ხელმისაწვდომობის ზრდა

ციფრული მმართველობის სტრატეგიის ერთ-ერთ მიზანს ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის ზრდა წარმოადგენს.

ბოლო წლებში საქართველოში ციფრული მმართველობის სფეროში ჩატარებული კვლევები ცხადყოფს, რომ ელექტრონული მომსახურებების მოხმარების მაჩვენებელი და ცნობადობა მნიშვნელოვნად ჩამორჩება სახელმწიფოს მიერ მოსახლეობის მიმართ შეთავაზებული ციფრული სერვისების მრავალფეროვნებას და იმ პოტენციური სარგებლიანობის მოცულობას, რომელიც ქვეყნის საზოგადოებამ შეიძლება მიიღოს არსებული საჯარო პროდუქტების სრულფასოვანი გამოყენების შემთხვევაში. აღნიშნული ვითარება უპირველეს ყოვლისა პირდაპირ უკავშირდება ფართო საზოგადოებაში საჯარო მექანიზმების და ციფრული სერვისების მიმართებაში ინფორმაციის დეფიციტს, რომელიც თავის მხრივ უკავშირდება ერთი მხრივ, სახელმწიფოს მიერ წარმოებული საინფორმაციო კამპანიების მცირე მასშტაბსა და

განგრძობადობის ნაკლებობას, და მეორე მხრივ, თავად სამოქალაქო საზოგადოების ნაკლებ დაინტერესებას ტექნოლოგიურ ნოვაციებსა და მმართველობით პროცესებში ჩართულობის ალტერნატიული მეთოდების მიმართ. აღნიშნული გარემოება საყურადღებოა განსაკუთრებით იმ გარემოების ფონზე, რომ საქართველოს საზოგადოების უდიდესი ნაწილი აქტიურად იყენებს ინტერნეტს და ონლაინ სივრცის საინფორმაციო და საკომუნიკაციო პოტენციალს, მაგრამ ამ გამოყენებას მნიშვნელოვნად ჩამორჩება საჯარო სერვისების ციფრული გამოყენების მაჩვენებლები და მასშტაბები. სამოქალაქო საზოგადოების მნიშვნელოვანი ნაწილი პრიორიტეტს კვლავინდებურად ანიჭებს საჯარო უწყებებთან ფიზიკურ კომუნიკაციას ან საჯარო სერვისების დისტანციურად მიღების არჩევანის შემთხვევაში, საჭიროებს დამატებით დახმარებას და მესამე პირითა ჩართულობას.

აღნიშნული მიზნის მისაღწევად და სათანადო ნიადაგის შესაქმნელად უნდა გადაიჭრას შემდეგი ამოცანები:

ამოცანა 2.1. სახელმწიფო სერვისების გაციფრულება და არსებული ციფრული სერვისების გაუმჯობესება

სახელმწიფო სერვისების გაციფრულებასა და მათი ხარისხის გაუმჯობესებაზე საუბრისას, მნიშვნელოვანია მხედველობის არედან არ დაიკარგოს დაწესებულებათა შიდა პროცესები - ადმინისტრაციული წარმოებები, რომელთა დიდი ნაწილში მოქალაქეები და ორგანიზაციებიც არიან ჩართულნი. ამ აზრით, წინამდებარე ამოცანა ადმინისტრაციული წარმოების პროცესის ეფექტიანობის ზრდასთან ერთად მისი გამჭვირვალობის ხარისხის ზრდასაც ემსახურება.

სერვისების გაციფრულებისა და არსებული ციფრული სერვისების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით, სახელმწიფო დაწესებულებები უნდა ხელმძღვანელობდნენ ამ სფეროში უკვე საყოველთაოდ დამკვიდრებული ისეთი პრინციპით, როგორცაა “მეტწილად ციფრული”, რაც გულისხმობს, რომ ყველა ახალი სახელმწიფო სერვისი (ცალკეული გამოწვევების გათვალისწინებით) უნდა არსებობდეს ციფრული ფორმით, ხოლოდ ფიზიკურ სივრცეში მისი მიწოდების საკითხი, შესაძლოა, განიხილებოდეს სერვისის მიმართ არსებული მოთხოვნის გათვალისწინებით. ვინაიდან ბოლო წლების თვალსაჩინო ტენდენციაა მობილური მოწყობილობების გამოყენების ზრდის სწრაფი ტემპი, მნიშვნელოვანია, მმართველობის პროცესში გათვალისწინებულ იქნეს ციფრული სერვისებზე წვდომა უპირატესად მობილური მოწყობილობების მეშვეობით. აღნიშნული ხელს შეუწყობს სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ალტერნატიული არხების განვითარებას, რათა საჯარო სერვისები ხელმისაწვდომი იყოს საზოგადოების ფართო ფენებისთვის.

შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებებისა და ტექნიკური სამუშაოების წარმოების გზით, დაგეგმილია, რომ ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის - My.gov.ge-ს მეშვეობით შეტყობინება გაეგზავნოთ პორტალის მომხმარებლებს ადმინისტრაციული

ორგანოსა თუ საერთო სასამართლოების სახელით. პორტალის მეშვეობით შეტყობინების გაგზავნა ერთგვარი გარანტიაცაა გამგზავნისთვის, რადგან მათ ექნებათ შესაძლებლობა, მიიღონ მტკიცებულებითი მნიშვნელობის ინფორმაცია, გაეცნოთ თუ არა შეტყობინებას ადრესატი. აღნიშნული ინიციატივა მნიშვნელოვნად გაზრდის ადმინისტრაციული წარმოების პროცესის გამჭვირავლობას და უზრუნველყოფს პროცესის მონაწილეთა ჩართულობას.

გარდა ამისა, იგეგმება, რომ პორტალზე გაჩნდეს ტექნიკური შესაძლებლობა საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით გათვალისწინებული ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტის/ინფორმაციის გამოქვეყნების ან საჯაროდ გამოცხადებისათვის.

სტრატეგიის ფარგლებში, აგრეთვე, გათვალისწინებულია საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით გათვალისწინებულ ადმინისტრაციულ წარმოებაში ფიზიკური და იურიდიული პირების ელექტრონული (დისტანციური) ფორმით მონაწილეობის უზრუნველყოფა ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის - My.gov.ge-ს გამოყენებით.

ელექტრონული მომსახურების მოხმარების გაზრდისათვის, ცნობიერების ამაღლების სტრატეგიასთან ერთად, მნიშვნელოვან წინაპირობას წარმოადგენს ელექტრონული მომსახურების გაზრდილი ხელმისაწვდომობა და მაღალი ხარისხის უზრუნველყოფა. ამ მიზნით საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის 2023-2026 წლებისა და „სახელმწიფო სერვისების განვითარების 2022-2025 წლების სტრატეგიებით გათვალისწინებულია სერვისების კატალოგისა და სერვისების ხარისხის ინდექსის შექმნა, რაც, ასევე მოიაზრებს ელექტრონული სერვისების შეფასებას შესაბამისი კრიტერიუმების მიხედვით. შესაბამისად, ელექტრონული სერვისის ხარისხის დასადგენად, შემუშავდება შესაბამისი კითხვარი და განთავსდება ინდექსის პორტალზე. საერთაშორისო პრაქტიკა აჩვენებს, რომ სახელმწიფო სერვისებს შორის, განსაკუთრებულად მაღალი მოთხოვნა არსებობს ადგილობრივი თვითმმართველობების მომსახურებებზე, შესაბამისად, ცენტრალური ხელისუფლების ამოცანას წარმოადგენს ადგილობრივი თვითმმართველობების მხარდაჭერა სერვისების გაციფრულების და შემდგომ მოქალაქეთათვის მიწოდების პროცესში.

შეზღუდული რესურსების გათვალისწინებით, მაქსიმალური შედეგის მისაღწევად გარდაუვალია სერვისების პრიორიტეტიზაცია, რაც უპირველესად გულისხმობს იმ ელექტრონული მომსახურებების იდენტიფიცირებას, რომლებსაც აქვთ შედარებით მაღალი გავლენა ან წარმოადგენს ყველაზე მოთხოვნად სერვისს და მხოლოდ ამ ანალიზის შედეგად უნდა შემუშავდეს მათი გაციფრულების კონცეფცია.

დამატებით უნდა აღინიშნოს, რომ სერვისების შექმნისა და გაუმჯობესების პროცესში გათვალისწინებული უნდა იყოს ტექნოლოგიური ნეიტრალიტეტის პრინციპი, რაც გულისხმობს მარეგულირებელი გადაწყვეტილებების მიღებისას არსებითი მნიშვნელობა ენიჭება ბოლო მომხმარებლისთვის მიწოდებული ელექტრონული

საკომუნიკაციო მომსახურების სახეს და არა ამ მომსახურების მისაწოდებლად გამოყენებულ ტექნოლოგიებს²⁸.

ამოცანა 2.2 საჯარო სექტორში ელექტრონული საქმისწარმოებისა და დოკუმენტბრუნვის სისტემების გამოყენების ხელშეწყობა

მნიშვნელოვანია საქართველოს საჯარო სექტორში, როგორც ცენტრალური ხელისუფლების, ასევე ადგილობრივი თვითმმართველობების ორგანოებში სრულად იყოს დანერგილი ელექტრონული დოკუმენტბრუნვისა და საქმისწარმოების სისტემები. დოკუმენტბრუნვის სისტემა უზრუნველყოფს რა დოკუმენტების ელექტრონული ფორმით ბრუნვას, მათი მიღების ან შექმნის მომენტიდან შესრულებამდე ან/და საბოლოო ადრესატთან გაგზავნამდე, მნიშვნელოვნად ზოგავს ადმინისტრაციული ორგანოს რესურსებს. შესაბამისად, იგეგმება იმ საჯარო დაწესებულებების/ადმინისტრაციული ორგანოების იდენტიფიცირება, რომლებიც არ იყენებენ დოკუმენტბრუნვის ან/და საქმისწარმოების ელექტრონულ სისტემებს და შემდგომ ამ დაწესებულებებში მათი დანერგვის ხელშეწყობა.

საჯარო სექტორში ელექტრონული საქმისწარმოების მეშვეობით ადმინისტრაციული წარმოების განხორციელების ან/და განცხადების განხილვის პროცესში ციფრული ტექნოლოგიების ფართოდ გამოყენების წახალისების მიზნით, დაგეგმილია საქმისწარმოების სისტემების ერთიანი რეესტრის წარმოება. საქართველოს საჯარო სექტორში არსებული ელექტრონული საქმისწარმოების სისტემების შესახებ ინფორმაცია აღრიცხრული იქნება ინფორმაციის ერთიან სახელმწიფო რეესტრში. აღნიშნული ხელს შეწყობს ერთიანი მიდგომების ჩამოყალიბებასა და საჯარო რესურსების გამოყენების ეფექტიანობის გაზრდას.

ახალი სერვისების შექმნაზე მუშაობისას მნიშვნელოვანია ერთგვაროვანი მიდგომების გამოყენება, რათა სახელმწიფო სერვისების გაციფრების მაჩვენებლის ზრდის ფონზე გაიზარდოს მომსახურებაზე ხელმისაწვდომობა. ამ პროცესში ძალზედ მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ ცენტრალური და ადგილობრივი ხელისუფლების სერვისების, არამედ - სასამართლო სისტემის სერვისების ელექტრონული ფორმით ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა. ამ მიზნით, პირველ ეტაპზე სტრატეგია ითვალისწინებს, ერთი მხრივ, საქართველოს საერთო სასამართლოების ელექტრონული სისტემების შეფასებას, ხოლო, მეორე მხრივ, ადგილობრივი თვითმმართველობების ორგანოებში ელექტრონული დოკუმენტბრუნვისა და საქმისწარმოების სისტემების გამოყენების საკითხის შესწავლას, შემდგომში ამ სისტემების დანერგვის ხელშეწყობის მიზნით. საერთო სასამართლოებში ელექტრონული სისტემებისა და ტექნოლოგიური

²⁸ საქართველოს კანონი „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“, 2005 წლის 2 ივნისი, მუხლი 2.

სიახლეების დანერგვა²⁹ მნიშვნელოვანი ნაბიჯია პროცესის მწარმოებელთა და მონაწილეთა ეფექტური ინტეგრირების მიმართულებით.

ამოცანა 2.3. ელექტრონული სერვისების მიწოდების არხების გაუმჯობესება

სერვისის მიწოდების არხების მრავალფეროვნება, მოქალაქეებსა თუ იურიდიული პირების წარმომადგენლებს უმარტივებს სახელმწიფოსთან ურთიერთობას. დროის გასვლასთან ერთად, მოქნილობისა და მომხმარებლების საჭიროებებზე მორგების მიზნით, აუცილებელია ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის - My.gov.ge-ს დიზაინისა და ფუნქციონალის დახვეწა. ამასთან, სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ შექმნილია პორტალის მობილური ვერსია, რაც მომხმარებლებს მნიშვნელოვნად გაუმარტივებს ელექტრონულ სერვისებთან წვდომას. ამგვარად, მოქალაქე თავისუფლდება ფიზიკურ სერვის ცენტრში მისვლისა და რიგში დგომის აუცილებლობისგან. ასევე მნიშვნელოვანია, რომ სტანდარტული მომსახურებისგან განსხვავებით, რომელიც მხოლოდ სამუშაო საათებშია ხელმისაწვდომი, ელექტრონული სერვისებით სარგებლობა 24/7 რეჟიმშია შესაძლებელი. ტექნოლოგიებზე დამყარებული სერვისების მიწოდების სისტემის არსებობა, პირველ რიგში, გულისხმობს ბიუროკრატიული ბარიერების შემცირებას: რაც უფრო ნაკლებად არის საჭირო საჯარო მოხელესა და მოქალაქეს შორის უშუალო კონტაქტის დამყარება, სხვადასხვა ადმინისტრაციულ ორგანოში საჭირო დოკუმენტების შესაგროვებლად უამრავი ვიზიტის განხორციელება, მით უფრო მაღალ შეფასებას იმსახურებს სერვისი, მოქნილობისა და სიმარტივის თვალსაზრისით.

ელექტრონული სერვისების განვითარების პარალელურად, უნდა აღინიშნოს, რომ არ არსებობს შეთანხმებული, სტანდარტიზებული უკუკავშირის მექანიზმი სახელმწიფო ელექტრონული სერვისებისთვის. ამდენად, დაგეგმილია ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალ My.gov.ge-ზე მომხმარებელთა უკუკავშირის მექანიზმის სრულყოფა.

სტრატეგიაში ხაზგასმულია რა ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის (My.gov.ge) მნიშვნელობა სერვისების მიწოდების მიმართულებით, მნიშვნელოვანია, რომ მასზე სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების ინტეგრირება მუდმივ რეჟიმში მიმდინარეობდეს. სხვაგვარად, მომხმარებლის მოთხოვნა, მიიღოს მეტი და მრავალფეროვანი სპექტრის მომსახურება სახლიდან და ოფისიდან გაუსვლელად, ვერ დაკმაყოფილდება. ამგვარად, უწყებათაშორისი მაკოორდინირებული მექანიზმის შექმნისა და შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელების შემდეგ, სახელმწიფო უწყებებმა აქტიურად უნდა ითანამშრომლონ ახალი სერვისების შექმნისა

²⁹ სასამართლო სისტემის 2017-2020 წწ. სტრატეგიაში აღნიშნული იყო სასამართლო სისტემაში საინფორმაციო ტექნოლოგიების განვითარების გრძელვადიანი სტრატეგიის შემუშავების აუცილებლობის თაობაზე. იხ. თავი IV, სასამართლო სისტემის ეფექტიანობის უზრუნველყოფა, დოკუმენტი ხელმისაწვდომია ელექტრონულ რესურსზე: <<https://www.supremecourt.ge/files/upload-file/pdf/sasamartlo-sistemis-strategia-2017-2021.pdf>>.

და არსებული სერვისების გაუმჯობესების მიმართულებით, რათა ეს პროცესი განგრძობად რეჟიმში, უწყვეტად წარიმართოს.

სერვისების მიწოდების არხების გაუმჯობესების პროცესში აუცილებელია არსებული სერვისების მიწოდების რეალურ დროში მონიტორინგის სისტემის არსებობა, რაც სახელმწიფო დაწესებულებს მისცემს შესაძლებლობას უმოკლეს დროში მიიღოს ინფორმაცია შეფერხების თაობაზე, აღმოაჩინოს მიზეზი და დროულად აღმოფხვრას იგი.

ამოცანა 2.4. ელექტრონული სერვისების გამოყენების წახალისება

ელექტრონული სერვისების გამოყენების სიკეთების თაობაზე საზოგადოებაში ცნობადობის დონე კვლავ დაბალია, ხოლო ამ პრობლემის გადაჭრისთვის აუცილებელია შეიქმნას კომუნიკაციის სტრატეგია და დაიწყოს ცნობიერების ამაღლების კამპანიების წარმოება სამიზნე აუდიტორიებთან ელექტრონული სერვისებისა და ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის - My.gov.ge-ის გამოყენების უპირატესობების შესახებ. ამისთვის უპირველესად საჭიროა საბაზისო მონაცემების შეგროვება როგორც პორტალის აქტიური ასევე პოტენციური მომხმარებლების შესახებ, რათა სწორად განისაზღვროს როგორც განვითარების, ასევე საზოგადოებასთან კომუნიკაციის პრიორიტეტები, ამის შემდეგ უნდა შეიქმნას My.gov.ge-ის, როგორც ბრენდის სტრატეგია და მის საფუძველზე ჩამოყალიბდეს მარკეტინგული სტრატეგია. აღნიშნულის პარალელურად მნიშვნელოვანია, რომ პორტალის მომხმარებლებსა და სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოს შორის ურთიერთობა სამართლებრივი თვალსაზრისითაც იყოს გამართული, რაც მოიცავს როგორც პორტალით სარგებლობის წესებისა და პირობების, ასევე პერსონალურ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკის დოკუმენტის ფუნდამენტურ განახლებას და ა.შ.

საჯარო სექტორმა, შესაბამისი ცნობიერების ამაღლების სტრატეგიის საფუძველზე, უწყებათაშორისი კოორდინაციის გზით უნდა უზრუნველყოს ცნობიერების ამაღლების ერთიანი კამპანიის წარმოება. ცნობიერების ამაღლების აქტივობები განხორციელდება საზოგადოების სხვადასხვა ფოკუს ჯგუფში, როგორც დედაქალაქში, ისე - რეგიონებში, ტრენინგების, დისტანციური სწავლების პლატფორმებისა და სასწავლო მასალების შექმნის, გაცნობითი და სამუშაო შეხვედრების, საინფორმაციო ვიდეორგოლების დამზადებისა და სხვა სარეკლამო-საინფორმაციო კამპანიების წარმოების გზით. ციფრული სერვისების გამოყენების წახალისების ერთ-ერთ მასტიმულირებელ ხერხად, შესაძლოა, განხილულ იქნეს განსხვავებული საფასო პოლიტიკის დადგენა ფიზიკური და ციფრული არხებით მიწოდებული სერვისებისთვის. ამ მიზნით, მნიშვნელოვანია წარმატებული საერთაშორისო გამოცდილების მოკვლევა და შემდგომ მათი იმპლემენტაციის შესაძლებლობის შეფასება.

ამოცანა 2.5 შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის ვებ მისაწვდომობის გაუმჯობესება

ციფრული მმართველობის განვითარების პროცესში მნიშვნელოვანია შპმ პირთა საჭიროებების გათვალისწინება და საჯარო სექტორის ელექტრონული სერვისების მიწოდებისათვის ხელსაყრელი გარემოს შექმნა. მიუხედავად იმისა, რომ ცალკეულმა ადმინისტრაციულმა ორგანოებმა უზრუნველყვეს საკუთარი ვებ-რესურსების ადაპტირება, იგეგმება ონლაინ გამოყენებადობის და ვებმისაწვდომობის გაუმჯობესების მიმართულებით მუშაობის გაგრძელება, რაც გულისხმობს, ერთი მხრივ, ონლაინ გამოყენებადობისა და ვებმისაწვდომობის სტანდარტის შესაქმნელად საჭირო კვლევის ჩატარებას, ხოლო, მეორე მხრივ, საქართველოს სამართლებრივი სისტემის შეფასებასა და ევროკავშირის დირექტივასთან - (EU) 2016/2102 - შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად საკანონმდებლო ცვლილებების პროექტის მომზადებას.

მიზანი 3. ციფრული მმართველობის მხარდამჭერი პროცესებისა და ელემენტების გაძლიერება

ციფრული მმართველობის გაძლიერებისათვის მნიშვნელოვანია შესაბამისი მხარდამჭერი პროცესების წარმართვა, რაც გულისხმობს შესაბამისი სამართლებრივი ბაზის არსებობას, ურთიერთთავსებადობისა და ღია მონაცემთა ხელმისაწვდომობის პრინციპების დანერგვას, ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის წარმოებას და სხვა. ციფრული მმართველობის განვითარებული სისტემებისათვის დამახასიათებელია როგორც სისტემების ურთიერთთავსებადობის მაღალი დონე, ისე - ღია მონაცემთა მაღალი ხელმისაწვდომობა და საჯარო სექტორის მიერ ღიაობის პრინციპის ფართოდ გამოყენება. ციფრული მმართველობის განვითარების აუცილებელი წინაპირობა საბოლოო მომხმარებლების მხრიდან ნდობის მაღალი ხარისხია, რასაც საფუძვლად უნდა ედოს სახელმწიფოს მხრიდან მიღებული ის ორგანიზაციული და ტექნიკური ზომები, რაც ქმნის ციფრულ ურთიერთობებში უსაფრთხოების გარანტიებს. მნიშვნელოვანია სახელმწიფო დაწესებულებებმა სერვისების შექმნისა და ასევე ადმინისტრაციული წარმოების პროცესში, როგორც მმართველობით პროცესთან დაკავშირებული, ასევე სერვისების მომხმარებელთა პერსონალური მონაცემების დაცვის მიზნით გაითვალისწინონ შემდეგი საკითხები:

1. ინფორმაციულ საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოება;
2. მხოლოდ ლიცენზირებული პროგრამული უზრუნველყოფის გამოყენება;
3. სერვისების შექმნის პროცესში უსაფრთხოების ელემენტების სავალდებულო წესით გათვალისწინება (ე.წ. “security by design”);
4. სახელმწიფო სერვისების შექმნასა და მიწოდებაზე პასუხისმგებელი პირების უსაფრთხოების კუთხით მომზადება/გადამზადება.

ამოცანა 3.1. ელექტრონული სერვისების მიწოდების ხელშემწყობი სამართლებრივი ჩარჩოს, სტანდარტებისა და პროცედურების სრულყოფა

ინტერნეტისა და, ზოგადად, ინფორმაციული ტექნოლოგიების მომხმარებელთა სწრაფი ზრდისა და ელექტრონული მმართველობის მნიშვნელოვანი პროგრესის ფონზე, მნიშვნელოვანია იმგვარი სამართლებრივი საფუძვლის შექმნა, რაც ლოგიკურ ჩარჩოში მოაქცევს საქართველოს საჯარო სამსახურის მოდერნიზაციას ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებით.

მნიშვნელოვანია ადმინისტრაციული ორგანოების საქმიანობაში „მხოლოდ ერთხელ“ (ერთიანი მომსახურების) პრინციპის დანერგვა, რომელიც გულისხმობს ადმინისტრაციულ ორგანოებში დაცული დოკუმენტების ელექტრონულ მიმოცვლას დაინტერესებული პირის მომართვის საფუძველზე. შედეგად, დაინტერესებული პირი შეძლებს ერთიანი მომსახურების მოთხოვნას ერთ ადმინისტრაციულ ორგანოში, რომელიც, თავის მხრივ, პირის თანხმობის საფუძველზე, თავად შეაგროვებს აღნიშნული მომსახურებისთვის საჭირო ყველა დოკუმენტს სხვა დაწესებულებებისგან. ამგვარად, მოქალაქე დაზოგავს დროსა და ზოგ შემთხვევაში, ფინანსურ რესურსს.

ამ მიზნების მისაღწევად, შემუშავდება ისეთი პრინციპების ამსახველი სამართლებრივი ჩარჩო, როგორცაა „მეტწილად ციფრული“ (Digital by Default), „მხოლოდ ერთხელ“ (Once Only) და „ერთი ფანჯრის პრინციპი“ (One Stop Shop).

“ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შესახებ” საქართველოს კანონი ადგენს რეესტრის, მონაცემთა ბაზების, მომსახურების ან ინფორმაციული სისტემის მნიშვნელოვანი ცვლილების, განვრცობის, კომბინირების, გაუქმების, განადგურების, არქივირებისა და გადაცემის რეგისტრაციის ვალდებულებას. ამგვარი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა იქნებოდა მნიშვნელოვანი წყარო ნებისმიერი დაინტერესებული მხარისთვის (ბიზნესი, მედია, საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, აკადემიური წრეები) ქვეყანაში წარმოებული მონაცემების შესახებ. საჭიროა შემუშავდეს აღნიშნული კანონის აღსრულების მექანიზმი.

ზოგადი განახლების და ეფექტურობის ამაღლების მიზნის პარალელურად, საქართველოს ციფრული მმართველობის საკანონმდებლო ბაზის რევიზია განპირობებულია კიდევ რამდენიმე ლოკალური თუ საგარეო სტრატეგიული მნიშვნელობის მქონე ფაქტორით. უპირველეს ყოვლისა, საქართველოს ევროინტეგრაციის პროცესში, საქართველო-ევროკავშირის ურთიერთობის ახალი ფაზაში შესვლის და ქვეყნის მიერ ევროკავშირის წევრი-სახელმწიფოს კანდიდატის სტატუსის მიღების შემდეგ, ევროკავშირის ერთიან ციფრულ სივრცეში სრულფასოვანი ინტეგრაციისთვის, აუცილებელია საქართველოსა და ევროკავშირის სამართლებრივი ჩარჩოების ჰარმონიზაციის პროცესის დაჩქარება, მათი ურთიერთავსებადობის შემდგომი ხელშემწყობა და ევროკავშირის ციფრული ტრანსფორმაციის მიმართულებით არსებული ახალი დირექტივებისა და რეგულაციების (მაგალითად: ღია მონაცემების

ახალი დირექტივა³⁰, მონაცემთა მართვის აქტი (Data Governance Act), ციფრული სერვისების აქტი (Digital Service Act) და ა.შ.) ასახვა ქართულ კანონმდებლობაში.

ამოცანა 3.2. საჯარო სექტორში ურთიერთთავსებადობის უზრუნველყოფა

ინფორმაციული სისტემების ურთიერთთავსებადობის უზრუნველყოფა მნიშვნელოვანია საჯარო სექტორის უწყებებსა და ბიზნეს სექტორს შორის წარმატებული და უსაფრთხო ინტერაქციისთვის. ურთიერთთავსებადობის ჩარჩოს საფუძველზე უნდა დაინერგოს უწყებებს შორის ინფორმაციის გაცვლისათვის საჭირო სტანდარტები. ურთიერთთავსებადობის ჩარჩოს მოთხოვნების პრაქტიკაში იმპლემენტაციის პროცესის ეფექტიანობისთვის იგეგმება შესაბამისი მონიტორინგის მექანიზმის შექმნა. ასევე, შეიქმნება და დაინერგება სერვისების კატალოგი, როგორც ცოდნის მართვის ინსტრუმენტი. ეს უკანასკნელი წარმოადგენს ვებ-სისტემას, სადაც ორგანიზებული ფორმით დაცულია ინფორმაცია ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით მიწოდებული მომსახურებისა და მიწოდების არხების შესახებ.

ამ მიზნით, 2014 წელს ინფორმაციული ტექნოლოგიების მიმართულებით საჯარო დაწესებულებებში არსებული რეესტრების, მონაცემთა ბაზების, მომსახურებისა და ინფორმაციული სისტემების დუბლირების თავიდან აცილების მიზნით შეიქმნა აღნიშნული ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრი. რამდენადაც ამ დრომდე არ მომხდარა პორტალის განახლება, იგეგმება როგორც ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის პორტალის (<https://roi.gov.ge>), ისე - მომხმარებლის სახელმძღვანელოსა და პორტალის გამოყენების ინსტრუქციის დოკუმენტების განახლება. აგრეთვე, ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის წარმოების უზრუნველყოფის მიზნით, დაინერგება „ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შესახებ“ საქართველოს კანონის აღსრულების მექანიზმები.

ამოცანა 3.3. ღია მონაცემთა ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა

მონაცემთა ღიაობა და მათი ხელმისაწვდომობა, განსაკუთრებით ტექნოლოგიური განვითარების პირობებში, დემოკრატიული პრინციპებზე დაფუძნებული საჯარო მმართველობის სისტემის ერთ-ერთი ძირითადი მახასიათებელია. ღია მონაცემების რეგულარულად და სათანადო ფორმით გამოქვეყნება შესაძლებლობას აძლევს მოქალაქეებს, ბიზნეს სექტორს და ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს გაეცნონ სახელმწიფოში არსებულ ღია მონაცემებს და მათი გამოყენებით შექმნან ინოვაციური აპლიკაციები (მათ შორის, მობილური მოწყობილობისთვის), ბიზნეს პროექტები და ელექტრონული სერვისები. სახელმწიფოს ხელთ არსებული რესურსების გამოყენების

³⁰ Directive (EU) 2019/1024 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 on open data and the re-use of public sector information

ეფექტიანობის უზრუნველყოფის, ხარჯების დაზღვევის თავიდან აცილებისა და სამოქალაქო მონიტორინგის მექანიზმის გაუმჯობესების საქმეში ღია მონაცემები დიდ როლს ასრულებენ.³¹

2012 წელს შექმნილი ღია მონაცემთა პორტალის (data.gov.ge) განახლების მიზნით მომზადდება პორტალის ახალი კონცეფციის აღმწერი დოკუმენტი და მასზე დაყრდნობით შესრულდება ტექნიკური სამუშაოები.

გარდა პორტალის განახლებისა, ღია სამთავრობო მონაცემების ხელმისაწვდომობის ზრდის უზრუნველსაყოფად შეიქმნება შესაბამისი სამართლებრივი ჩარჩო, რომელიც დაავალდებულებს ადმინისტრაციულ ორგანოებს, პორტალზე გარკვეული პერიოდულობითა და შესაბამისი მანქანა-კითხვადი ფორმატით განათავსონ მათ ხელთ არსებული ღია მონაცემები. დღეის მდგომარეობით, ადმინისტრაციულ ორგანოებს არ აქვთ საკანონმდებლო დონეზე განსაზღვრული ვალდებულება, გამოაქვეყნონ ღია მონაცემები შესაბამის ფორმატში. შესაბამისად, საქართველოს პორტალზე (data.gov.ge) ღია მონაცემების გამოქვეყნება დამოკიდებულია საჯარო დაწესებულების გადაწყვეტილებაზე. ამდენად, პორტალი - data.gov.ge ჩამოყალიბდება ერთიან ელექტრონულ რესურსად.

ამოცანა 3.4. კვალიფიციური სანდო მომსახურების სისტემის განვითარება

საქართველოს მთავრობამ წინამდებარე სტრატეგიის ფარგლებში გამოსატან ნება საქართველოში არსებული სანდო მომსახურებების (კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა/შტამპი, დროის აღნიშვნა და სხვა სანდო მომსახურებების) ევროკავშირში აღიარების თაობაზე. საამისოდ, პირველ რიგში, აუცილებელია, შესაბამისმა უწყებებმა ერთობლივად შეისწავლონ ევროკავშირის შესაბამისი სტრუქტურების სამართლებრივი და ტექნიკური მოთხოვნები და წარმართონ პროცესი ორმხრივი აღიარების მისაღწევად. აღნიშნული საშუალებას მისცემს ფიზიკურ და იურიდიულ პირებს ევროკავშირის წევრ ქვეყნებში შეუფერხებლად წარადგინონ იურიდიული ძალის მქონე ელექტრონული დოკუმენტები.

გარდა არსებული სანდო მომსახურებების ევროკავშირში აღიარებისა, მნიშვნელოვანია, სტრატეგიით გათვალისწინებულ პერიოდში ისეთი ახალი ტიპის კვალიფიციური სანდო მომსახურებების შექმნა და მიწოდება, როგორცაა მაგალითად ციფრული იდენტიფიკაციის სისტემის (Digital ID) მეშვეობით სანდო მომსახურების მიწოდება და ავთენტიფიკაციის მომსახურება. ციფრული იდენტიფიკაციის სისტემა, როგორც ციფრული ხელმოწერის საშუალება, მომხმარებლებს უმარტივებს ელექტრონული სერვისების გამოყენებას. "ციფრული ID" აპრობირებულია ევროკავშირის, ისევე როგორც

³¹ ღია მონაცემთა ეკონომიკური სარგებლიანობის თაობაზე ევროკომისიისა და ევროპის მონაცემთა პორტალის მიერ გამოქვეყნებულ, რიგით მე-9 ანალიტიკურ ანგარიშში (Analytical Report 9: The Economic Benefits of Open Data) აღნიშნულია, რომ მხოლოდ 2020 წელს ევროკავშირის წევრმა ქვეყნებმა ჯამში 1.7 მილიარდის ოდენობით შეამცირეს ხარჯები ღია მონაცემთა გამოყენებით. იხ.:

https://data.europa.eu/sites/default/files/analytical_report_n9_economic_benefits_of_open_data.pdf

მსოფლიოს ბევრ ქვეყანაში და ნიშნავს მობილური ტელეფონის გამოყენებას ელექტრონული იდენტიფიკაციის ფუნქციის უზრუნველსაყოფად, ისევე როგორც ელექტრონული ხელმოწერისა და ბეჭდის გამოსაყენებლად. ციფრული ID და ციფრული ხელმოწერა, როგორც ელექტრონული იდენტიფიკაციის ცალკე არხი გაზრდის აღნიშნული სანდო მომსახურების გამოყენებას მოსახლეობასა და ბიზნეს სექტორში. სანდო მომსახურებებისა და ციფრული ავთენტიფიკაციის სისტემების განვითარება უადრესად მნიშვნელოვანია სერვისების მიწოდების პლატფორმების სანდოობისა და უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად. ამ პროცესში დაინერგება საჯარო სექტორში ავთენტიფიკაციის ერთიანი მექანიზმი (Single Sign On), რაც ელექტრონული სერვისის მომხმარებლებს სიმარტივისა და მოქნილობის გარანტია იქნება.

მსგავსად ელექტრონული სერვისებისა, კვალიფიციური სანდო მომსახურებების გამოყენების სიკეთების თაობაზე საზოგადოებაში ცნობადობის დონე კვლავ დაბალია, ხოლო ამ პრობლემის გადაჭრისთვის იგეგმება ცნობიერების ამაღლების კამპანიის წარმოება შესაბამის სამიზნე ჯგუფებში.

კვალიფიციური სანდო მომსახურების სფეროს განვითარების პროცესის განუყოფელი ნაწილია ამ სფეროს საზედამხედველო ფუნქციის გაძლიერება, რაც დაკავშირებულია ადამიანური რესურსების პროფესიულ განვითარებასთან და განჭვრეტადი, მარტივი და უსაფრთხო პროცედურების შემუშავებასთან, რაც შექმნის სფეროს ზედამხედველობის შესაძლებლობას სანდო მომსახურების მიმწოდებლებისთვის განსაკუთრებით დიდი ბიუროკრატიული ტვირთის შექმნის გარეშე.

ამოცანა 3.5 ციფრული არქივის სისტემის შექმნა

საქართველოს მთავრობას გეგმავს მმართველობით პროცესში შექმნილი დოკუმენტების ციფრული არქივის სისტემის დასაწარმოებლად კონკრეტული ნაბიჯების გადადგმას, რაც სამომავლოდ დიდი რაოდენობით ციფრული მონაცემებისა და დოკუმენტების ხანგრძლივი ვადით შენახვას, დამუშავებას და ხელმისაწვდომობას უზრუნველყოფს.

აღნიშნული სისტემის დანერგვის მიზნით, პირველ რიგში, ჩამოყალიბდება ჩანაწერების შექმნის, აღრიცხვისა და მართვის ძირითადი პრინციპები და კონცეფციები, განხორციელდება საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისად სამართლებრივი საკითხების ჰარმონიზაცია, ორგანიზაციული პროცესების შეფასება, პროგრამული და ტექნიკური უზრუნველყოფის განვითარება, შედეგად კი - ეტაპობრივად სანდო ციფრული არქივის სისტემის დანერგვა.

აღნიშნულ პროცესში უადრესად მნიშვნელოვანია კვალიფიციური პირებით დაკომპლექტებული გუნდი და ციფრული არქივირების სისტემაში ჩართული პირებისა და ორგანიზაციების სათანადო ჩართულობა სისტემის შექმნის პროცესში. ისევე როგორც

ციფრული მმართველობის სხვა კომპონენტებში, საერთაშორისო სტანდარტებზე³² დაყრდნობით შეიქმნება ადგილობრივი სტანდარტები და პროცედურები, განახლება ეროვნული საარქივო ფონდისა და მისი დაკომპლექტების წყარო-დაწესებულებების მარეგულირებელი სამართლებრივი ჩარჩო. ციფრული არქივირების სისტემის შექმნის პროცესში ინსტიტუციური თვალსაზრისით მნიშვნელოვნად გაძლიერდება საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი სსიპ საქართველოს ეროვნული არქივი.

მიზანი 4: ციფრული მმართველობის სფეროში შესაძლებლობებისა და კომპეტენციების განვითარება ძლიერი ადამიანური რესურსითა და სათანადო ტექნიკური უზრუნველყოფის საშუალებებით

ადამიანური რესურსების გადამზადებისა და მათი კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით აუცილებელია დაიგეგმოს სისტემური ხასიათის ღონისძიებები და აქტივობები. საჯარო სექტორის წარმატებისათვის გადამწყვეტია, რომ ციფრული მმართველობის სფეროში დაგროვილი ცოდნა გადაეცეს და გამოყენებული იქნეს საჯარო სექტორის ახალი თანამშრომლების მიერ ყველა დონეზე. მნიშვნელოვანია, რომ ყველა საჯარო ორგანიზაციის წარმომადგენელს ჰქონდეს ზოგადი ცოდნა ციფრული მმართველობისა და ელექტრონული სერვისების თაობაზე.

ამოცანა 4.1. საჯარო სექტორში ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო სფეროს სპეციალისტებისთვის მიმზიდველი გარემოს შექმნა

ციფრული მმართველობის თემატიკაზე მომუშავე სპეციალისტებისთვის მთელი რიგი გარემოებების და უმთავრესად კი, შრომის ანაზღაურებასთან დაკავშირებული საჯარო სექტორში არსებული შეზღუდვების გათვალისწინებით, კერძო სექტორი უფრო მიმზიდველ დამსაქმებლად ითვლება. იმ პროექტების განხორციელების პროცესში, რომელთა გარე წყაროებზე გატანა (ე.წ. “outsource”) უსაფრთხოების ან სხვა გარემოებათა გათვალისწინებით არ არის მიზანშეწონილი, მნიშვნელოვანია, რომ შესაბამისი სახელმწიფო დაწესებულებები დაკომპლექტებული იყოს მაღალი კვალიფიკაციის სპეციალისტებით, რომელთაც სახელმწიფო სამუშაო სპეციფიკის გათვალისწინებით სთავაზობს კონკურენტუნარიან სამუშაო გარემოს სათანადო ანაზღაურებით, ინფრასტრუქტურითა და სხვა სამოტივაციო ფაქტორებით.

³² მაგ. ეროვნული არქივის სერტიფიცირება სანდო ციფრული სანახის სერტიფიკატის მოსაპოვებლად (ISO 16363).

ამოცანა 4.2. სპეციალისტების ცოდნისა და კვალიფიკაციის ამაღლება

საქართველოს მთავრობის სტრატეგიული მიზანია, უზრუნველყოს თანამედროვე ტექნოლოგიებითა და უნარ-ჩვევებით აღჭურვილი სპეციალისტების მომზადება-გადამზადება ციფრული მმართველობის მიმართულებით არსებულ ყველა საკვანძო პოზიციაზე. მნიშვნელოვანია, შეიქმნას დარგის სპეციალისტთა შესაძლებლობების განვითარების ერთიანი ჩარჩო და ე.წ. „Ad hoc“ კვალიფიკაციის ასამაღლებელი აქტივობები ჩანაცვლდეს რეგულარული და სისტემური მიდგომით.

ამოცანა 4.3. შესაძლებლობების გაძლიერება ტექნიკური უზრუნველყოფის საშუალებებით

ადამიანური რესურსების კვალიფიკაციის ამაღლების გარდა, მნიშვნელოვანია ორგანიზაციულ დონეზე ციფრული მმართველობის განვითარებაში ჩართული უწყებების გაძლიერება ტექნიკური და პროგრამული უზრუნველყოფის საშუალებებით. სათანადოდ აღჭურვილი საჯარო დაწესებულებები მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ამ სფეროს გაძლიერების საქმეში. აუციელებელია, არსებული ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურა პერიოდულად ფასდებოდეს ეფექტიანობისა და მორალური ცვეთის თვალსაზრისით, ხორციელდებოდეს მისი ფუნქციონირების მუდმივი მონიტორინგი და მათი ეტაპობრივი განახლებისთვის საჭირო სამოქმედო გეგმა და მიზნობრივი ფინანსური რესურსები.

მიზანი 5: საერთაშორისო ასპარეზზე საუკეთესო რეპუტაციისა და კომპეტენციის მოპოვება და ინფორმაციულ - საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ჰაბად ჩამოყალიბება

საქართველოს ციფრული მმართველობის მიმართულებით საერთაშორისო ორგანიზაციებთან და დონორებთან ურთიერთობის მრავალწლიანი გამოცდილება აქვს და ბოლო წლებში განხორციელებულია არაერთი წარმატებული პროექტი. აღნიშნული ინიციატივების სათანადო რეალიზებამ ქვეყანას შეუქმნა პოზიტიური და საიმედო საერთაშორისო პარტნიორის იმიჯი, რაც შესაძლებელია საქართველომ გამოიყენო მისი ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების რეგიონულ ჰაბად ჩამოყალიბებისთვის. საქართველოს საერთაშორისო კონკურენტუნარიანობის გაძლიერების სტრატეგიული მიზნის რეალიზებაში მნიშვნელოვანი წვლილი შეიძლება შეიტანოს იმ გარემოებამ, თუკი ციფრული ტრანსფორმაციის და ტექნოლოგიური მიღწევების დაკავშირება მოხდება სახელმწიფოს ერთიან სოციალურ-ეკონომიკურ ხედვასთან, პოლიტიკასა და ეროვნულ სტრატეგიებთან, რაც საშუალებას მისცემს ქვეყანას წარმოჩინდეს გლობალურ ბაზარზე, შექმნას ახალი შესაძლებლობები და მოერგოს ციფრული ეპოქის პერმანენტულად მზარდ მოთხოვნებსა და გამოწვევებს.

ამოცანა 5.1 საერთაშორისო ორმხრივი და მრავალმხრივი ფორმატის პარტნიორობის გაძლიერება

საერთაშორისო ასპარეზზე ორმხრივი და მრავალმხრივი ფორმატის ინიციატივებსა და ღონისძიებებში მონაწილეობა ხელს უწყობს პროფესიული კადრების ცოდნის დონის ამაღლებას, მჭიდრო თანამშრომლობითი კავშირების დამყარებას და წარმატებული საერთაშორისო პრაქტიკის გაზიარებას. მნიშვნელოვანია, რომ სახელმწიფო ბიუჯეტში გათვალისწინებული იყოს შესაბამისი მიზნობრივი ხარჯები, რათა უზრუნველყოფილი იქნეს საერთაშორისო ღონისძიებებში ქვეყნის წარმომადგენლების რეგულარული მონაწილეობა.

მნიშვნელოვანია, რომ საქართველომ გააგრძელოს ჩართულობა ინტერნეტმმართველობის საერთაშორისო დიალოგის ჩამოყალიბებისა და ინტერნეტსივრცეში საერთაშორისო რეგულაციების გამოყენების მიმართულებით.

ამოცანა 5.2. კომპეტენციის ცენტრის ჩამოყალიბება

საერთაშორისო ასპარეზზე საქართველოს მიერ განხორციელებული წარმატებული პროექტების პოპულარიზაცია მნიშვნელოვნად დაეხმარება ქვეყანას საუკეთესო რეპუტაციის მოპოვებაში. საქართველოს რეფორმების პოპულარიზაციისთვის დაგეგმილია ციფრული მმართველობის კომპეტენციის ცენტრის ჩამოყალიბება. ცენტრი, ერთი მხრივ, ხელს შეუწყობს საქართველოს ციფრული მმართველობის საუკეთესო პრაქტიკის პოპულარიზაციას, ხოლო, მეორე მხრივ, სხვა ქვეყნის დაინტერესებულ ორგანიზაციებს გადასცემს საქართველოს საჯარო სექტორში დაგროვილ ცოდნასა და გამოცდილებას.

სხვა რეგიონული ცენტრების გამოცდილების გათვალისწინებით კომპეტენციის ცენტრის პროექტის ნაწილი შესაძლოა იყოს კვლევებისა და განვითარების (R&D) ცენტრების, ინოვაციური კლასტერების შექმნა, საერთაშორისოდ აღიარებული ღონისძიებების, კონფერენციების გამართვა, მსოფლიოს მასშტაბით ტექ-ტალანტების/პერსონალის მოზიდვა, ხელშემწყობი საგადასახადო - საინვესტიციო პირობების შეთავაზება და ა.შ. გარდა აღნიშნულისა, მნიშვნელოვანია კომპეტენციის ცენტრის მარკეტინგულ მხარეზე სათანადო ზრუნვა, კერძოდ, მისი სერვისების, ექსპერტიზისა და საკონსულტაციო მომსახურების შესახებ ცნობიერების ამაღლების მიზნით უნდა შეიქმნას ვებ-საიტი, სადაც განთავსდება ინფორმაცია სამთავრობო რეფორმების, ინოვაციური და მომხმარებელზე ორიენტირებული სერვისების, ციფრული მმართველობისა და კიბერუსაფრთხოების საკითხების თაობაზე.

ამასთან, მოხდება საქართველოს რეგიონულ ჰაბად ჩამოყალიბებისთვის მომზადებული შესაბამისი კონცეფციის რევიზია და ჩამოყალიბდება ცენტრის განვითარების სამოქმედო გეგმა რათა თანმიმდევრულად და ეფექტიანად განხორციელდეს უცხოელი

პარტნიორებისა და დაინტერესებული პირებისთვის საქართველოს მიღწევებისა და წარმატებული რეფორმების გაზიარება.

ამოცანა 5.3 ციფრული მმართველობის სფეროში საქართველოს მიღწევების წარმოჩენა ადგილობრივ და საერთაშორისო დონეზე

საჯარო სექტორის წარმომადგენლები აქტიურად მუშაობენ ინდექსებისა და შეფასებების შემუშავების პროცესში საქართველოს მიერ განხორციელებული რეფორმებისა და პროექტების შესახებ ინფორმაციის უცხოელი პარტნიორებისა და ორგანიზაციებისთვის წარსადგენად. აღნიშნული პროცესის კოორდინირებისთვის საჭიროა განისაზღვროს მაკოორდინირებელი უწყება, რომელსაც ექნება პასუხისმგებლობა აღნიშნული ინფორმაციის შეგროვებაზე და დროულად და სრულყოფილად გაზიარებაზე. ამასთან, მნიშვნელოვანია კომუნიკაცია საერთაშორისო პარტნიორებთან, რათა საქართველო დაემატოს იმ საერთაშორისო ინდექსებში, რომელთა მიხედვითაც დღეის მდგომარეობით არ ხორციელდება საქართველოს შეფასება.

განხორციელება

სტრატეგიის განხორციელებას კოორდინაციას გაუწევს სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტო.

წინამდებარე სტრატეგიის იმპლემენტაციის მთავარ მექანიზმს წარმოადგენს თანდართული სამოქმედო გეგმა. სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულ კონკრეტულ აქტივობაზე მიეთითება პასუხისმგებელი და პარტნიორი უწყება. პარტნიორი უწყებები ახორციელებენ პასუხისმგებელი სახელმწიფო ორგანოების საქმიანობის ხელშეწყობას კომპეტენციის იმ ფარგლებში, რასაც მოქმედი კანონმდებლობა აღნიშნულ უწყებებს სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულ საკითხებთან მიმართებით ანიჭებს. მთავარი პასუხისმგებელი უწყება უფლებამოსილია, დამხმარე ან/და სხვა პასუხისმგებელი უწყებების ჩართულობით შექმნას აქტივობის შესრულებისთვის სამუშაო ჯგუფი და წარმართოს მისი საქმიანობა.

სტრატეგიის განხორციელების ვადებია 2024 - 2029 წლები. სტრატეგიის განხორციელებისთვის ამ ეტაპზე განსაზღვრულია 2 წლიანი სამოქმედო გეგმა, ხოლო მომდევნო წლების სამოქმედო გეგმები განისაზღვრება შესაბამისად. აღნიშნული სტრატეგია და მისი სამოქმედო გეგმა განახლებადი დოკუმენტია და მისი იმპლემენტაციის შედეგად გამოვლენილი გამოწვევების საფუძველზე განხორციელდება შესაბამისი ცვლილებები.

სტრატეგიის სამოქმედო გეგმის განხორციელება ფინანსდება საქართველოს სახელმწიფო ბიუჯეტით, დონორი ორგანიზაციებისა და პარტნიორი ქვეყნების ფინანსური მხარდაჭერით.

მონიტორინგი და შეფასება

სტრატეგიის განხორციელების მონიტორინგსა და შეფასება ახორციელებს სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტო“, რომლის ფუნქციებშიც შედის კოორდინაციის გაწევა სამოქმედო გეგმის განხორციელებისა და შედეგების მიღწევის პროცესზე. მონიტორინგის ანგარიშების საფუძველზე, ამავე სააგენტოს მიერ განხორციელდება სტრატეგიის შეფასების ანგარიშების მომზადება და მთავრობისთვის წარდგენა.

პროგრესანგარიშები მომზადდება წელიწადში ორჯერ და საჯაროდ გამოქვეყნდება საანგარიშო პერიოდის გასვლიდან 2 თვის განმავლობაში. წლიური ანგარიშები მომზადდება წელიწადში ერთხელ და გამოქვეყნდება საანგარიშო პერიოდის გასვლიდან არაუგვიანეს 2 თვის განმავლობაში, ხოლო საბოლოო შეფასება - საანგარიშო პერიოდის დასრულებიდან არაუგვიანეს 6 თვის ვადაში. მომზადებული დოკუმენტები განთავსდება სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტოს“ ვებ-საიტზე www.dga.gov.ge.

შეფასება

სტრატეგიის შედეგების და მიღწევების დეტალური შესწავლისა და გავლენის დადგენის მიზნით სტრატეგიის სამოქმედო გეგმის განხორციელების ბოლოს ჩატარდება საბოლოო შეფასება.

საბოლოო შეფასებას ექნება შერეული ფორმა, რაც გულისხმობს გარე ექსპერტების ჩართულობას შეფასების პროცესში მიუკერძოებლობის უზრუნველსაყოფად. ექსპერტები კონსულტაციებს გაივლიან სამუშაო ჯგუფის წევრ უწყებებსა და იმ დაინტერესებულ მხარეებთან, რომლებიც ჩართულნი იქნებიან სტრატეგიის განხორციელების პროცესში, რაც იძლევა შესაძლებლობას, ანგარიშგება იყოს მაღალი ხარისხის და ეყრდნობოდეს დასაბუთებულ დასკვნებს. საბოლოო ანგარიში მოიცავს სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული მიზნისა და მის მისაღწევად საჭირო ყველა ამოცანის შეფასებას.

ქვემოთ წარმოდგენილ ცხრილში აღწერილია მონიტორინგისა და შეფასების მეთოდოლოგიის ძირითადი საკითხები.

იმპლემენტაცია და ბიუჯეტირება

საქართველოს ციფრული მმართველობის 2024-2029 წლების სტრატეგიის განხორციელების 2024-2025 წლების სამოქმედო გეგმის დაფინანსების წყაროდ განსაზღვრულია სახელმწიფო ბიუჯეტი და განვითარების პარტნიორობის მხარდაჭერის პროგრამები. ხარჯების დადგენის პროცესი დაეფუძნა საქართველოს მთავრობის 2019

წლის 20 დეკემბრის №629 დადგენილებით დამტკიცებულ ბიუჯეტირების ინსტრუმენტს. ამასთან, ხარჯები დაანგარიშდა სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული აქტივობების თითოეული ინდიკატორისთვის ყოველი აქტივობის დონისძიებებად ჩაშლის გზით.

დანართი №1 - სამოქმედო გეგმა 2024-2025