



INSTITUTE FOR DEVELOPMENT OF
FREEDOM OF INFORMATION



Policy, Advocacy, and Civil Society Development in Georgia (G-PAC)

საჯარო პოლიტიკის, ადვოკატირებისა და სამოქალაქო საზოგადოების
განვითარება საქართველოში

სამთავრობო დაწესებულებების ელექტრონული კომუნიკაციის სტრატეგია

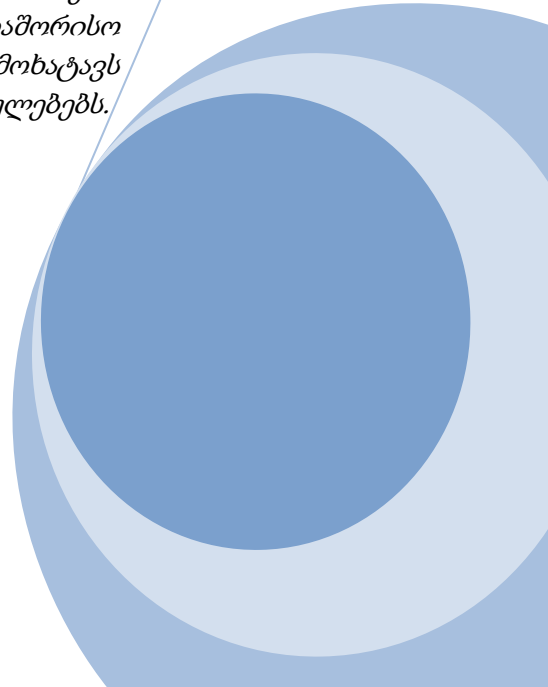
კვლევა მომზადდა პროექტის - „ელექტრონული
ჩართულობის განვითარება საქართველოში“ ფარგლებში

პროექტს ახორციელებს „ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი“ (IDFI), „პოსტსაბჭოთა კვლევების ცენტრთან“ (CPSS) ერთად, აღმოსავლეთ-დასავლეთის მართვის ინსტიტუტის (EWMI) პროგრამის - „საქართველოში საჯარო პოლიტიკის, ადვოკატირებისა და სამოქალაქო საზოგადოების განვითარების“ (G-PAC) - ფარგლებში. ამ პროგრამის განხორციელება შესაძლებელი გახდა ამერიკელი ხალხის გულისხმიერი მხარდაჭერის შედეგად, ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) დაფინანსებით. კვლევა არ გამოხატავს USAID-ის ან ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობის შეხედულებებს.

რედაქტორი: ლევან ავალიშვილი

ავტორი: მარიკა კეჭაყმაძე

იანვარი, 2013 წელი



შინაარსი

შესავალი	3
კვლევის მეთოდოლოგია	5
სამთავრობო დაწესებულებებიდან მიღებული საჯარო ინფორმაციის ანალიზი	10
➤ საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა	10
➤ ოფიციალური ვებ-გვერდების მომხმარებელთა რაოდენობა	12
➤ ელექტრონული კომუნიკაციის ინსტრუმენტების გამოყენება საჯარო დაწესებულებების მიერ	15
➤ სამთავრობო ვებ-გვერდებზე ინტეგრირებული ელექტრონული საკომუნიკაციო სერვისები	20
➤ საჯარო დაწესებულებების საზოგადოებასთან კომუნიკაციის სტრატეგია	25
დასკვნები და რეკომენდაციები	31

შესავალი

ელექტრონული მმართველობის განვითარება არ გულისხმობს მხოლოდ სახელმწიფო ადმინისტრირების ხარისხის გაუმჯობესებას, არამედ პირველ რიგში მთავრობის ანგარიშვალდებულების გაზრდას, გამჭვირვალე მმართველობას და ხელისუფლებასა და მოქალაქეებს შორის ურთიერთობის თანამედროვე ფორმების დამკვიდრებას ნიშნავს, რაც საზოგადოებრივ და პოლიტიკურ ცხოვრებაში მოქალაქეების აქტიურ მონაწილეობაში გამოიხატება.

საქართველომ ელ-მმართველობის განვითარების კუთხით მნიშვნელოვანი წინსვლა განიცადა. ამას მოწმობს გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის მიერ ჩატარებული კვლევა, რომლის თანახმად საქართველომ 2012 წლისთვის 102 ადგილიდან 72-ე ადგილზე გადმოინაცვლა და რეგიონის ქვეყნებში პირველ ადგილს იკავებს. ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ საქართველოს მთავრობა 2011 წლის სექტემბერში შეუერთდა გლობალურ ინიციატივას და „ღია მმართველობის პარტნიორობის“ ფარგლებში აიღო ვალდებულება განავითაროს გამჭვირვალე მმართველობის სისტემა ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის, საჯარო მომსახურების გაუმჯობესებისა და მოქალაქეთა ჩართულობის გაზრდის გზით.

უნდა აღინიშნოს, რომ სამთავრობო უწყებები მეტ-ნაკლებად ცდილობენ მაქსიმალურად ინფორმაციული გახადონ და დახვეწონ ოფიციალური ელექტრონული რესურსები (ვებ-გვერდები, სოციალური ქსელები), ბევრი საჯარო დაწესებულება საკმაოდ საინტერესო ელექტრონულ სერვისებს და ინიციატივებს სთავაზობს მომხმარებელს. თუმცა ისინი ნაკლებად გამოიყენება საკომუნიკაციო პროცესში. საქართველოში ჯერ-ჯერობით არ არის შექმნილი ერთიანი სამთავრობო პორტალი, რომელიც მოქალაქეებთან ინტერაქციას და აზრთა გაცვლას გახდის შესაძლებელს. IDFI-ის მიერ ჩატარებულმა სხვადასხვა სახის კვლევებმა დაადასტურა, რომ არც უკვე არსებული რესურსების გამოყენება ახდება რაციონალურად და ეფექტურად. პოზიტიური ძვრების მიუხედავად შეიძლება ითქვას, რომ მოცემულ ეტაპზე კომუნიკაცია ხელისუფლებასა და მოქალაქეს შორის, როგორც ვებ-გვერდებზე ასევე სოციალურ ქსელებში, ცალმხრივი ხასიათისაა.

საჯარო დაწესებულებების მოქალაქეებთან ურთიერთობის სტრატეგიის, ელექტრონული რესურსების გამოყენების ხარისხის და კომუნიკაციის დონის შეფასების მიზნით, პროექტის - „ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში“ - ფარგლებში სამთავრობო უწყებებიდან მოთხოვნილი საჯარო ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე კვლევა მოვამზადეთ. საჯარო დაწესებულებებს დაეგზავნათ შეკითხვები საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამოქმედო გეგმის, ოფიციალური ვებ-გვერდების მომხმარებელთა რაოდენობის, ონლაინ სერვისებზე დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა სტატისტიკისა და ოფიციალურ ელ-ფოსტაზე და ვებ-გვერდზე

არსებული მიწერის ფორმის მეშვეობით შემოსული შეკითხვებისა და მათზე გაცემული პასუხების შესახებ.

კვლევამ აჩვენა, რომ არსებობს მთელი რიგი პრობლემები როგორც კომუნიკაციის, ასევე ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის კუთხით. საჯარო დაწესებულებების მხრიდან სათანადო ყურადღება არ ეთმობა ვებ-გვერდებზე არსებულ საკომუნიკაციო საშუალებებს, უმეტეს შემთხვევებში არ ხდება ელ-ფოსტითა და ვებ-გვერდზე ინტეგრირებული მიწერის ფუნქციით საჯარო დაწესებულებებში შესული წერილების აღრიცხვა, სამთავრობო უწყებები ხშირად არც მათი ვებ-გვერდების მომხმარებელთა რაოდენობით ინტერესდებიან. საჯარო დაწესებულებების უმეტესობას არ აქვს შემუშავებული საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგიული გეგმა.

გამოიკვეთა დადებითი ტენდენციაც, სამთავრობო უწყებების პასუხებიდან ჩანს, რომ სახელმწიფო სტრუქტურებისთვის თანდათან პრიორიტეტული ხდება მოქალაქეებთან კომუნიკაციის დახვეწა და გაუმჯობესება.

კვლევის მეთოდოლოგია

კვლევა მომზადდა პროექტის „ელ-ჩართულობის განვითარება საქართველოში“ ფარგლებში და ემყარება „ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის“ მიერ საჯარო დაწესებულებებიდან მოთხოვნილი ინფორმაციის ანალიზს.

შეკითხვები დაეგზავნა 24 ცენტრალურ საჯარო დაწესებულებას: პრეზიდენტის ადმინისტრაციას, მთავრობის კანცელარიას, ქალაქ თბილისის მერიას, სახელმწიფო აუდიტის სამსახურს, ცენტრალურ საარჩევნო კომისიას, ყველა სამინისტროსა და სახელმწიფო მინისტრების აპარატებს (გარდა დასაქმების საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატისა);

ყველა ზემოთჩამოთვლილი უწყებიდან მოთხოვნილ იქნა შემდეგი შინაარსის საჯარო ინფორმაცია:

1. საზოგადოებასთან ურთიერთობის მოქმედი სამოქმედო გეგმა.
2. საჯარო დაწესებულების ოფიციალურ ვებ-გვერდზე 2011 წელს შემოსული მომხმარებლის რაოდენობა.
3. საჯარო დაწესებულების ოფიციალურ ვებ-გვერდზე 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე შემოსული მომხმარებლის რაოდენობა.
4. საჯარო დაწესებულების ოფიციალურ ელ-ფოსტაზე 2011 წელს შემოსული შეკითხვების რაოდენობა.
5. საჯარო დაწესებულების ოფიციალურ ელ-ფოსტაზე 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე შემოსული შეკითხვების რაოდენობა.
6. საჯარო დაწესებულების ოფიციალურ ვებ-გვერდზე არსებული საკონტაქტო ფორმით 2011 წელს შემოსული კითხვების რაოდენობა.
7. საჯარო დაწესებულების სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე არსებული საკონტაქტო ფორმით 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე შემოსული კითხვების რაოდენობა.
8. საჯარო დაწესებულების მიერ საკუთარი ოფიციალური ელ-ფოსტით 2011 წელს მოქალაქეთა შეკითხვებზე გაცემული პასუხების რაოდენობა.
9. საჯარო დაწესებულების მიერ საკუთარი ოფიციალური ელ-ფოსტით 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე მოქალაქეთა შეკითხვებზე გაცემული პასუხების რაოდენობა.

დამატებითი შეკითხვებით მივმართეთ იმ სამთავრობო დაწესებულებებს, რომელთა ვებ-გვერდებზეც მომხმარებელთათვის განსხვავებული სერვისები და აპლიკაციები განთავსებული. აქვე უნდა ითქვას, რომ ზოგიერთი საჯარო დაწესებულება ელ-კომუნიკაციისა და მონაწილეობისთვის მნიშვნელოვან მომსახურებას და ინიციატივებს სთავაზობს მომხმარებელს, როგორცაა მაგალითად, სიახლეების გამოწერა, ონლაინ დახმარება, პეტიციები, საკომუნიკაციო ქსელი მომხმარებელთა მიზნობრივი

ჯგუფისთვის. ასეთი ტიპის აპლიკაციები ჩვენ მიერ შერჩეული სამთავრობო ორგანოებიდან 10 საჯარო დაწესებულების ვებ-გვერდზეა ინტეგრირებული:

პრეზიდენტის ადმინისტრაცია

1. საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.president.gov.ge) არსებულ სიახლეების გამოწერის განყოფილებაში 2011 წელს დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რიცხვი;
2. საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.president.gov.ge) არსებულ სიახლეების გამოწერის განყოფილებაში 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რიცხვი;
3. საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.president.gov.ge) არსებული განყოფილების „წერილი პრეზიდენტს“ ფარგლებში 2011 წელს შესული წერილების რაოდენობა;
4. საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.president.gov.ge) არსებული განყოფილების „წერილი პრეზიდენტს“ ფარგლებში 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე შესული წერილების რაოდენობა;
5. საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.president.gov.ge) არსებული განყოფილების „წერილი პრეზიდენტს“ ფარგლებში ადმინისტრაციის მიერ 2011 წელს პასუხგაცემული წერილების რაოდენობა;
6. საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.president.gov.ge) არსებული განყოფილების „წერილი პრეზიდენტს“ ფარგლებში ადმინისტრაციის მიერ 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე პასუხგაცემული წერილების რაოდენობა.

ქალაქ თბილისის მერია:

1. თბილისის მერიაში, პროექტის „თქვენი იდეა თბილისის მერს“ ფარგლებში 2011 წელს დარეგისტრირებული, განხილული და განხორციელებული (ცალ-ცალკე) ინიციატივების რაოდენობა;
2. თბილისის მერიაში, პროექტის „თქვენი იდეა თბილისის მერს“ ფარგლებში 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე დარეგისტრირებული, განხილული და განხორციელებული (ცალ-ცალკე) ინიციატივების რაოდენობა;
3. თბილისის მერიის ნომერზე - 5959 - 2011 წელს დარეგისტრირებულ გამომწერთა რაოდენობა;
4. თბილისის მერიის ნომერზე - 5959 - 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე დარეგისტრირებულ გამომწერთა რაოდენობა;

5. თბილისის მერიის ინიციატივის „დაგეგმე შენი ქალაქის ბიუჯეტი“ (<http://new.tbilisi.gov.ge/vote/budget>) ვებ-გვერდზე 2011 წელს ავტორიზაცია გავლილი მომხმარებლის რაოდენობა;
6. თბილისის მერიის ინიციატივის „დაგეგმე შენი ქალაქის ბიუჯეტი“ (<http://new.tbilisi.gov.ge/vote/budget>) ვებ-გვერდზე 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე ავტორიზაცია გავლილი მომხმარებლის რაოდენობა.

სახელმწიფო აუდიტის სამსახური:

1. სახელმწიფო აუდიტის სამსახურის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.control.ge) არსებული სიახლეების გამოწერის განყოფილებაში 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე დარეგისტრირებული მომხმარებლის რაოდენობა.

რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო:

1. საქართველოს რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.mrdi.gov.ge) სიახლეების გამოსაწერად 2011 წელს დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა;
2. საქართველოს რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.mrdi.gov.ge) სიახლეების გამოსაწერად 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა;

შინაგან საქმეთა სამინისტრო

1. საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.police.ge) არსებულ სიახლეების გამოწერის განყოფილებაში 2011 წელს დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რიცხვი;
2. საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.police.ge) არსებულ სიახლეების გამოწერის განყოფილებაში 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რიცხვი.

განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო

1. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.mes.gov.ge) არსებული „ონლაინ დახმარების“ ფარგლებში 2011 წელს შესული შეტყობინებების რაოდენობა;

2. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.mes.gov.ge) არსებული „ონლაინ დახმარების“ ფარგლებში 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე შესული შეტყობინებების რაოდენობა;
3. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.mes.gov.ge) არსებული „ონლაინ დახმარების“ ფარგლებში 2011 წელს ოპერატორების მიერ მოქალაქეებისთვის გაწეული ონლაინ დახმარების რაოდენობა;
4. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.mes.gov.ge) არსებული „ონლაინ დახმარების“ ფარგლებში 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე ოპერატორების მიერ მოქალაქეებისთვის გაწეული ონლაინ დახმარების რაოდენობა.

ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრო:

1. საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.mra.gov.ge) არსებულ განყოფილებაზე „ქართული დიასპორის ქსელი“ 2011 წელს დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა;
2. საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.mra.gov.ge) არსებულ განყოფილებაზე „ქართული დიასპორის ქსელი“ 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა.

სპორტისა და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტრო

1. საქართველოს სპორტისა და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე არსებულ ელექტრონულ სერვისზე - „ყველა ახალგაზრდული სერვისი ერთ სივრცეში“ 2011 წელს დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა;
2. საქართველოს სპორტისა და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www@msy.gov.ge) არსებულ ელექტრონულ სერვისზე - „ყველა ახალგაზრდული სერვისი ერთ სივრცეში“ 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა;

შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო

1. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.moh.gov.ge) განთავსებული დაბადების/გარდაცვალების სამედიცინო ცნობის ელექტრონული წარმოების სისტემაში 2011 წელს დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა;
2. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.moh.gov.ge) განთავსებული დაბადების/გარდაცვალების სამედიცინო ცნობის ელექტრონული წარმოების სისტემაში 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა.

სსიპ საქართველო საკანონმდებლო მაცნე

IDFI-მ 2012 წლის 13 დეკემბერს დამატებითი კითხვები გაუგზავნა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს დაქვემდებარებაში არსებულ საჯარო სამართლის იურიდიულ პირს „საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს“ და მოითხოვა ინფორმაცია ოფიციალურ ვებ-გვერდზე მომხმარებელთა მიერ ნორმატიული აქტებთან დაკავშირებით დაფიქსირებული კომენტარების შესახებ:

1. სსიპ „საქართველო საკანონმდებლო მაცნეს“ ვებ-გვერდზე ნორმატიული აქტების კომენტარების საშუალების ამოქმედებიდან დღემდე მომხმარებელთა მიერ დატოვებული კომენტარებისა და მათ მიერ შეთავაზებული საკანონმდებლო ცვლილებების რაოდენობა.
2. სსიპ „საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს“ ვებ-გვერდზე განთავსებული კომენტარების მიხედვით, იუსტიციის სამინისტროს მიერ გათვალისწინებული საკანონმდებლო ცვლილებების რაოდენობა.

სამთავრობო დაწესებულებებიდან მიღებული საჯარო ინფორმაციის ანალიზი

საჯარო დაწესებულებების მოქალაქეებთან კომუნიკაციისა და ელექტრონული ინტერაქციის ხარისხის შესაფასებლად განვახორციელეთ ადმინისტრაციული ორგანოებიდან მიღებული საჯარო ინფორმაციის, როგორც შინაარსობრივი ასევე სტატისტიკური ანალიზი. მნიშვნელოვანი იყო დაგვედგინა, აქვთ თუ არა საჯარო დაწესებულებებს შემუშავებული მოქალაქეებთან ურთიერთობის სტრატეგია და კონკრეტული სამოქმედო გეგმა; მყარდება თუ არა ორმხრივი კომუნიკაცია ელექტრონული რესურსების გამოყენებით; შეგვემოწმებინა ვებ-გვერდზე ინტეგრირებული ინოვაციური საკომუნიკაციო პლატფორმების ეფექტურობის ხარისხი.

მიუხედავად იმისა, რომ წინა წლებთან შედარებით გაადვილდა საჯარო ინფორმაციის მიღება და ოფიციალურ ვებ-გვერდებზეც უფრო მეტი ინფორმაცია არის თავმოყრილი, ელ-კომუნიკაციის და ელ-ჩართულობის კომპონენტი საკმაოდ ცუდადაა განვითარებული საჯარო დაწესებულებების ვებ-გვერდებზე. რეალურად საქართველოს მოქალაქეებს ნაკლებად აქვთ საჯარო დაწესებულებებთან ურთიერთობის დამყარების შესაძლებლობა.

საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა

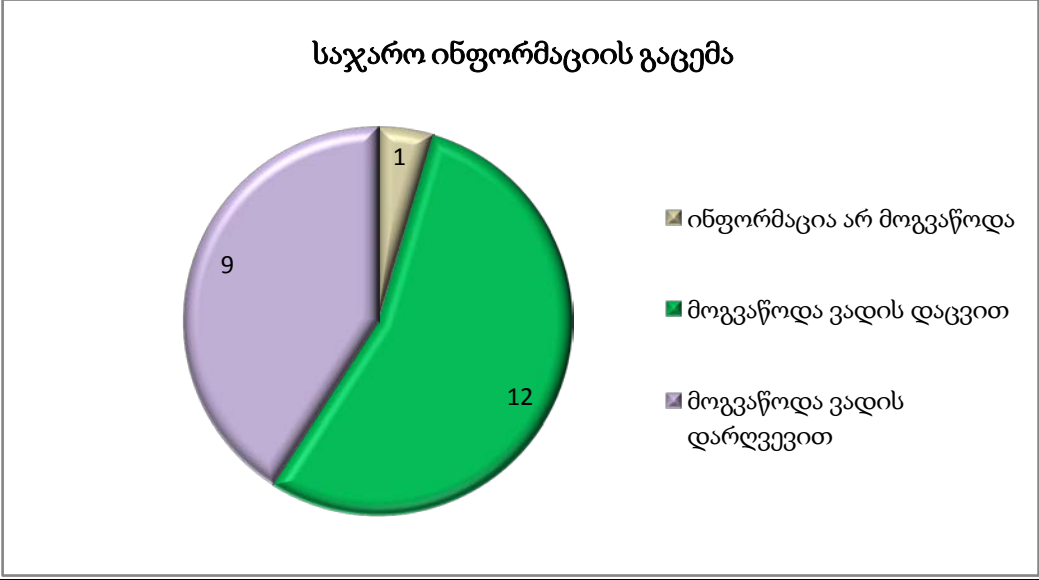
საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტანდარტის შეფასებისას ყურადღება გავამახვილეთ საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის საკითხზე. ინფორმაციის მოთხოვნა და მიღება ერთგვარი კომუნიკაციის პროცესია მოქალაქეებსა და სახელმწიფოს შორის. IDFI უკვე რამდენიმე წელია პროექტის - „საჯარო ინფორმაციის მონაცემთა ბაზა“ ფარგლებში ითხოვს ინფორმაციას როგორც ცენტრალური, ისე რეგიონული დაწესებულებებიდან და დაგროვილი აქვს საკმაოდ მდიდარი გამოცდილება ამ კუთხით. პროგრესი აშკარაა, მაგრამ არის ბევრი ხარვეზი, რაც ჩვენს კვლევაშიც აისახა.

შეკითხვები 24 ცენტრალურ საჯარო დაწესებულებაში 2012 წლის 27 ნოემბერს და 13 დეკემბერს გაიგზავნა.

ინფორმაცია არ მოგვაწოდა საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციამ, ხოლო შინაგან საქმეთა სამინისტროდან პასუხი 2 თვის დაგვიანებით 2013 წლის 24 იანვარს მივიღეთ, აქვე უნდა ითქვას, რომ ინსტიტუტის 11 მოთხოვნიდან შინაგან საქმეთა

სამინისტრომ მხოლოდ ხუთს უპასუხა, სრულყოფილი პასუხი ყველა შეკითხვაზე მხოლოდ ოთხმა საჯარო დაწესებულებამ - ცესკომ, სახელმწიფო აუდიტის სამსახურმა, თავდაცვის სამინისტრომ და იუსტიციის სამინისტრომ მოგვაწოდა.

საჯარო დაწესებულებებიდან ინფორმაცია უფრო მეტ შემთხვევაში მივიღეთ ინფორმაციის გაცემისთვის ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი ათდღიანი ვადის დაცვით, თუმცა ბევრია ვადის დარღვევის შემთხვევაც. ათდღიანი ვადის გამოყენების შესახებ მოთხოვნა კი მხოლოდ სამმა დაწესებულებამ - ცესკომ, სპორტისა და ახალგაზრდულ საქმეთა სამინისტრომ და მთავრობის კანცელარიამ გამოგვიგზავნა.

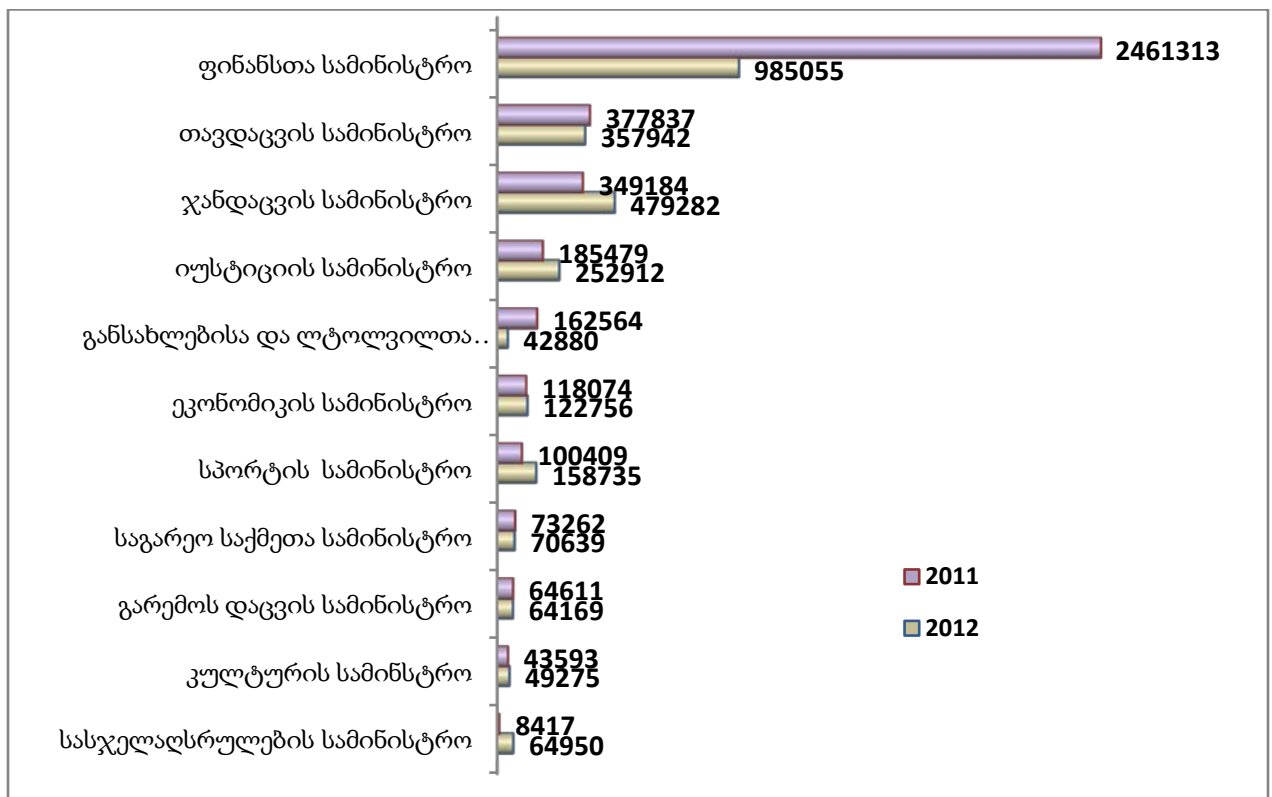


ჩანს, რომ ინფორმაციის მოთხოვნისას სახელმწიფო დაწესებულებების მხრიდან ჯერ კიდევ სირთულეებს ვაწყდებით. ირლვევა ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი ნორმები. ინფორმაციის გაცემა ხდება არასრულყოფილი სახით. ხშირ შემთხვევაში ამის მიზეზი ადმინისტრაციული რესურსების სიმცირეა. ვფიქრობთ, საჯარო ინფორმაციის მოძიებასა და მიღებას მნიშვნელოვნად გაამარტივებს საზოგადოებისათვის საჭირო საჯარო დოკუმენტებისა და სოციალური, პოლიტიკური თუ ფინანსური მონაცემების ხელმისაწვდომობა ოფიციალურ ვებ-გვერდებზე, მომხმარებლის მოზიდვა, თანამედროვე ელ-სერვისების ამოქმედება და საზოგადოების მაქსიმალური მონაწილეობა სხვადასხვა საკითხის განხილვაში.

ოფიციალური ვებ-გვერდების მომხმარებელთა რაოდენობა

ინტერნეტის მომხმარებელთა რიცხვი ყოველწლიურად მატულობს და ოფიციალური ვებ-გვერდების მეშვეობით ინფორმაციას სულ უფრო მეტი ადამიანი ეცნობა. ამას ადასტურებს საჯარო დაწესებულებებიდან მიღებული მონაცემები მათი გვერდების ვიზიტორთა შესახებ. თუმცა, როგორც აღმოჩნდა, საჯარო დაწესებულებების ნაწილი ამ საკითხს სათანადო ყურადღებას არ უთმობს და ამ ტიპის ინფორმაციაზე დაკვირვებას არ აწარმოებს. ვებ-გვერდების მომხმარებელთა შესახებ სტატისტიკური მონაცემების მოძიება, ანალიზი და დაინტერესებული ჯგუფების განსაზღვრა კი მნიშვნელოვანია ვებ-გვერდის ინფორმაციული ხარისხის შესაფასებლად, შემდგომში მის დასახვეწად და მეტი მომხმარებლის მოსაზიდად. აქედან გამომდინარე შეიძლება დავასკვნათ, რომ ზოგიერთი საჯარო დაწესებულების ნაკლებად პრიორიტეტულია ვებ-რესურსების გაუმჯობესება.

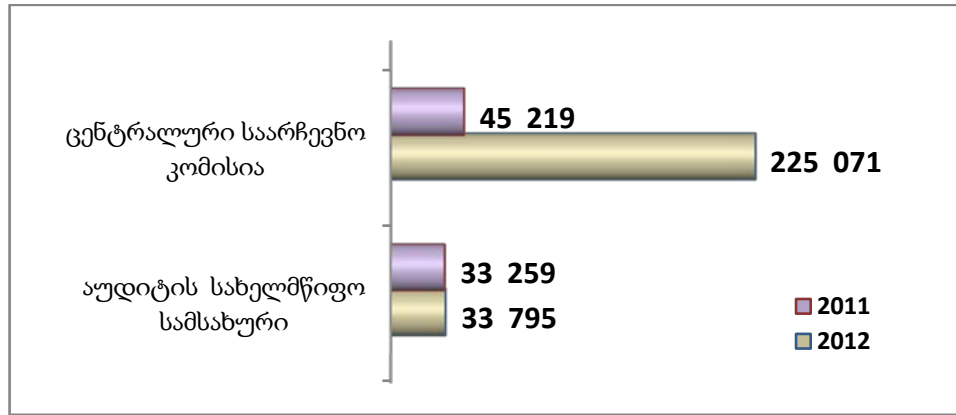
დიაგრამა 1. ასახავს სამინისტროების ოფიციალური ვებ-გვერდების მომხმარებელთა რაოდენობას 2011 და 2012 წლებში.



მონაცემებიდან ჩანს, რომ საჯარო დაწესებულებების მიერ ოფიციალურ ვებ-გვერდებზე გამოქვეყნებული ინფორმაციით ბევრი ადამიანი ინტერესდება. ფინანსთა სამინისტროს

გვერდის მომხმარებელთა რაოდენობამ 2011 წელს ორ მილიონს გადააჭარბა. მნიშვნელოვნად გაიზარდა ცენტრალური საარჩევნო კომისიის ოფიციალური გვერდის ვიზიტორთა რაოდენობა 2012 წელს (იხ. დიაგრამა 2).

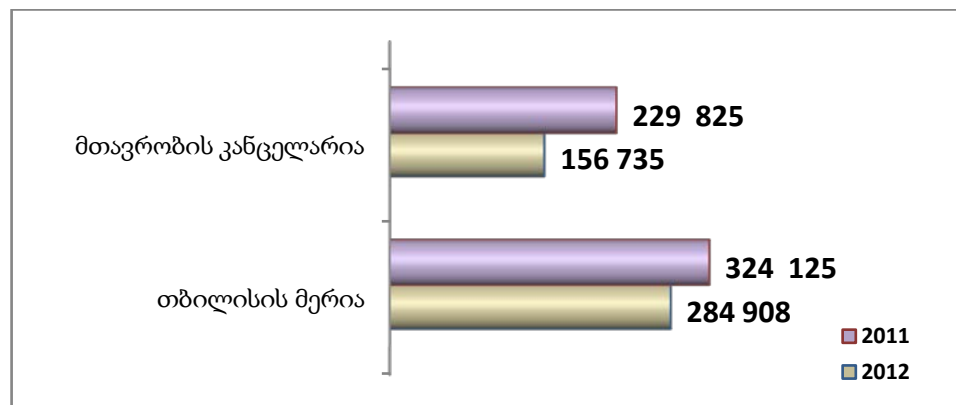
დიაგრამა 2.



დიაგრამაზე მოცემულია აუდიტის სახელმწიფო სამსახურის (ყოფილი კონტროლის პალატა) ძველი ვებ-გვერდის www.control.ge მომხმარებელთა მონაცემები. 2012 წლის ივლისში აუდიტის სამსახურის ვებ-გვერდი შეიცვალა. ახალი გვერდის - www.sao.ge -ს ვიზიტორთა რაოდენობამ წერილის მიღების მომენტისთვის 19 083 შეადგინა.

მთავრობის კანცელარიის მიერ მოწოდებული ინფორმაციით, საქართველოს მთავრობის ვებ-გვერდზე ვიზიტორთა რაოდენობა 2011 წელს 229 825, ხოლო 2012 წელს 156 735 იყო.

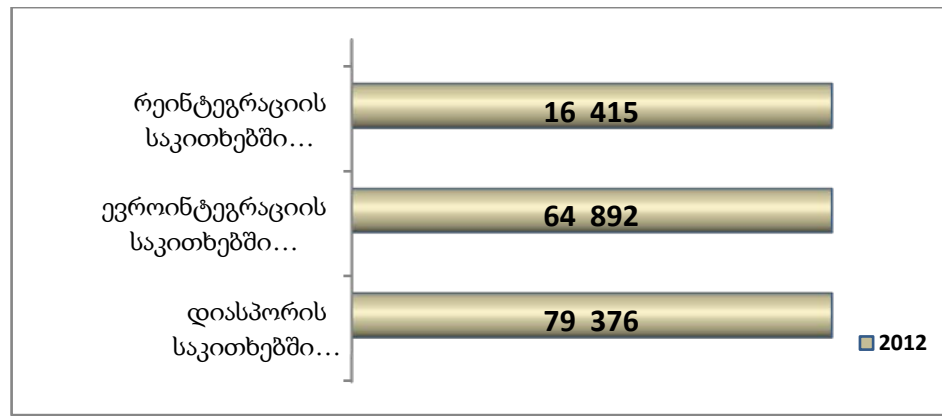
დიაგრამა 3.



ქალაქ თბილისის მერიის ვებ-გვერდზე ინფორმაციას 2011 წელს 324 125 ვიზიტორი გაეცნო, ხოლო 2012 წელს 284 908.

მხოლოდ 2012 წლის მონაცემები მივიღეთ სახელმწიფო მინისტრების აპარატებიდან. 2011 წელს ეს ინფორმაცია აპარატების მიერ არ აღირიცხებოდა.

დიაგრამა 4.



ვებ-გვერდის მომხმარებელთა რაოდენობაზე დაკვირვებას არ აწარმოებენ ენერგეტიკისა და ბუნებრივი რესურსების სამინისტრო და რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო. მონაცემები ვებ-გვერდის ვიზიტორთა რაოდენობის შესახებ დაცული არ არის განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროში.

ელექტრონული კომუნიკაციის ინსტრუმენტების გამოყენება საჯარო დაწესებულებების მიერ

მოქალაქეთა ელექტრონული ჩართულობის უზრუნველყოფისთვის მნიშვნელოვანია ელ-კომუნიკაციის საშუალებების (ელ-ფოსტა, ელექტრონული მიწერის ფორმა ვებ-გვერდზე) გამოყენება; მათი მეშვეობით უშუალო კავშირის დამყარებაა შესაძლებელი საჯარო პირებსა და მოქალაქეებს შორის. ამ ფორმით მონაცემების მიღება-გავრცელება ამცირებს როგორც ფინანსურ ხარჯებს, ასევე ბიუროკრატიულ პროცედურებს და მინიმალურ დროში მსოფლიოს ნებისმიერ წერტილში შესაძლებელს ხდის ინფორმაციის მიღებას. თუმცა, მიღებული მონაცემების ანალიზმა დაადასტურა, რომ ელ-კომუნიკაციის საშუალებების არსებობა ვებ-გვერდებზე ავტომატურად არ გულისხმობს მათ გამოყენებას მოქალაქეებთან უკუკავშირის დასამყარებლად.

იმის დასადგენად, თუ რამდენად მიზნობრივად იყენებენ კომუნიკაციის საკმაოდ მარტივ საშუალებებს საჯარო ორგანოები, მივმართეთ სამთავრობო დაწესებულებებს, მოეწოდებინათ ინფორმაცია მათი ოფიციალური ელ-ფოსტისა და ვებ-გვერდებზე არსებული ელექტრონული ფორმის მეშვეობით შემოსული შეკითხვებისა და გაცემული პასუხების რაოდენობების შესახებ.

პასუხებიდან ირკვევა, რომ საჯარო დაწესებულებების დიდი ნაწილი ელექტრონულ კორესპონდენციის აღრიცხვას არ აწარმოებს. ზოგი მათგანი ელ-ფოსტაზე შესულ განცხადებებს ოფიციალური წერილით ან ტელეფონით პასუხობს. კვლევის სამიზნე დაწესებულებებიდან მხოლოდ რამდენიმეს აქვს შემოსული წერილების დეტალური სტატისტიკა, ნაწილმა კი მიახლოებითი ციფრები მოგვაწოდა. შვიდი საჯარო დაწესებულების, მათ შორის საქართველოს მთავრობის ვებ-გვერდზე არ არის ინტეგრირებული ელექტრონული მიწერის ფორმა. საქართველოს მთავრობის კანცელარიას არ გააჩნია არც ოფიციალური ელ-ფოსტა. საკონტაქტო განყოფილება არ აქვს თბილისის მერიის ვებ-გვერდს. შინაგან საქმეთა სამინისტროს ვებ-გვერდზე ბლოკში „დაგვიკავშირდით“ არ მოიძიება ოფიციალური ელექტრონული მისამართი, მაგრამ განთავსებულია მიმართვის ელ-ფორმა, რომლითაც საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურთან დაკავშირებაა შესაძლებელი. არის ცალკე კატეგორია - „კონტაქტი“, საიდანაც ასევე მიმართვის ელექტრონულ ფორმაზე გადავდივართ. მიუხედავად ამისა, შინაგან საქმეთა სამინისტროს საპასუხო წერილში შეკითხვები ელ-ფოსტით სარგებლობისა და ვებ-გვერდიდან მიწერის ფორმასთან დაკავშირებით იგნორირებულია

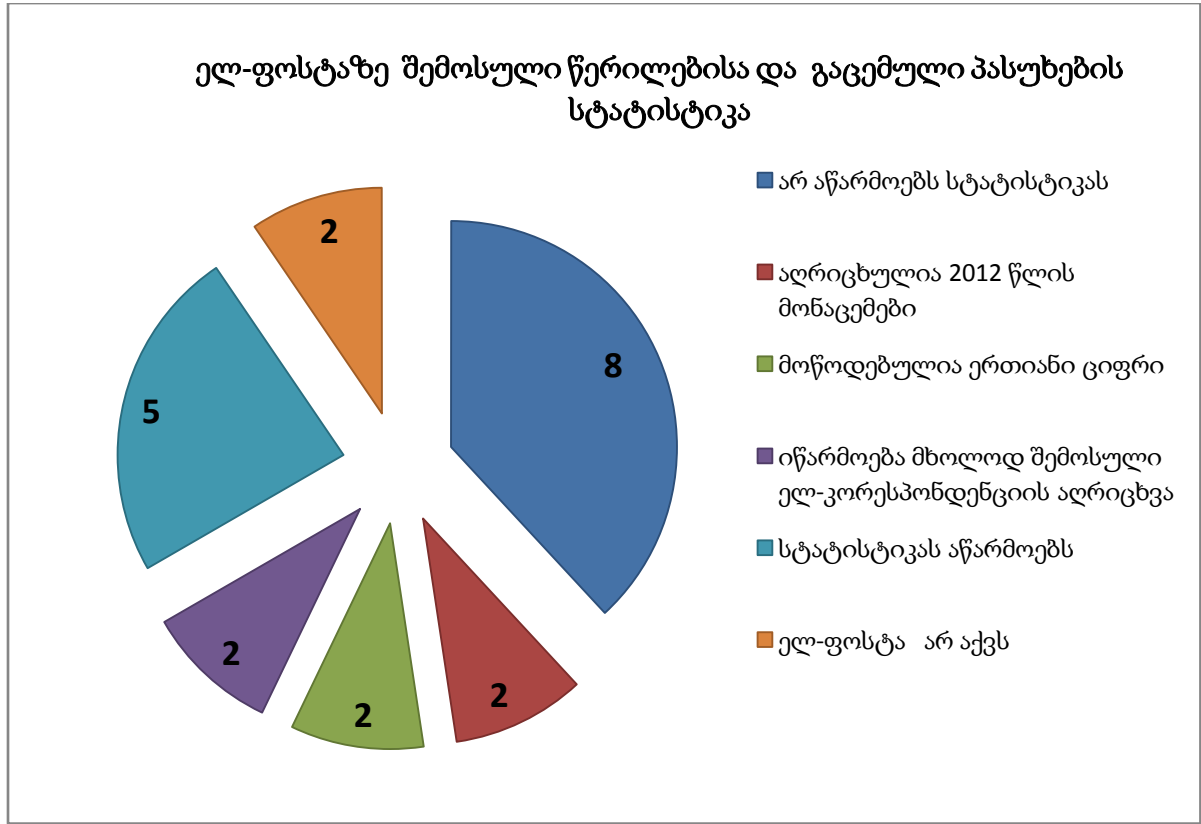
(ცხრილში იხილეთ საჯარო დაწესებულებების პასუხები).

საჯარო დაწესებულება	ელ - ფოსტაზე მიღებული შეკითხვები 2011	გაცემული პასუხები	ელ-ფოსტაზე მიღებული შეკითხვები 2012	გაცემული პასუხები	ელექტრონული მიწერის ფორმით შესული წერილები 2011	ელექტრონული მიწერის ფორმით შესული წერილები 2012
რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო	სტატისტიკა არ იწარმოება			საკონტაქტო ფორმა არ არსებობს		
ენერგეტიკის და ბუნებრივი რესურსების სამინისტრო	სტატისტიკა არ იწარმოება			საკონტაქტო ფორმა არ არსებობს		
საგარეო საქმეთა სამინისტრო	სტატისტიკა არ იწარმოება			სტატისტიკა არ იწარმოება		
შრომის ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო	სტატისტიკა არ იწარმოება			მიზმულია ელ-ფოსტაზე სტატისტიკა არ იწარმოება		
სოფლის მეურნეობის სამინისტრო	მოცემულია მიახლოებითი რაოდენობა (200-მდე) ზუსტი სტატისტიკა არ არსებობს	სტატისტიკა არ იწარმოება	მოცემულია მიახლოებითი რაოდენობა (160-მდე) ზუსტი სტატისტიკა არ არსებობს	გაცემულია ტელეფონით წერილობით ელ-ფოსტით სტატისტიკა არ იწარმოება	მიზმულია ელ-ფოსტაზე	
გარემოს დაცვის სამინისტრო	17	პასუხი 9 კითხვაზე გამოქვეყნდა ვებ-გვერდზე, პასუხი გაეცა 6-ს -ფორმა გაურკვეველია	163	95-ზე პასუხი, რომლებიც ეხებოდა სტაჟირებასა და ვაკანსიებს გამოქვეყნდა ვებ-გვერდზე პასუხი გაეცა 31-ფორმა არ ირკვევა	მიზმულია ელ-ფოსტაზე	

ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო	ინფორმაცია დაცული არ არის		1800 ზე მეტი წერილი 225 შეკითხვა	წერილში ნათქვამია რომ პასუხი გაეცა 60%-ს. სტატისტიკა არ იწარმოება	შეკითხვა იგნორირებულია	
კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამინისტრო	ელ-ფოსტა არ მუშაობდა		მოწოდებულია ერთიანი ციფრი კითხვა-პასუხი 350		საკონტაქტო ფორმა არ არსებობს	
განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო	საშუალოდ 40-50 წერილი დღეში სტატისტიკა არ იწარმოება	ინფორმაცია დაცული არ არის	სტატისტიკა არ იწარმოება	ინფორმაცია დაცული არ არის	საკონტაქტო ფორმა არ არსებობს	
ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრო	653	622	1303	1223	მიბმულია ელ-ფოსტაზე	
სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და იურიდიული დახმარების სამინისტრო	2011 წელს არ გააჩნდათ ოფიციალური ელ-ფოსტა		871	სტატისტიკა არ იწარმოება	2011 წელს არ ფუნქციონირებდა	მიბმულია ელ-ფოსტაზე
თავდაცვის სამინისტრო	232	169	252	192	358	89
იუსტიციის სამინისტრო	ინფორმაცია დაცული არ არის		6 განცხადება 12 წერილი 5 არ დარეგისტრირდა	ინფორმაცია დაცული არ არის	ინფორმაცია დაცული არ არის	
ფინანსთა სამინისტრო	კითხვებისა და პასუხების შესახებ მოგვაწოდეს ერთიანი ციფრი 14 010		კითხვებისა და პასუხების შესახებ მოგვაწოდეს ერთიანი ციფრი 27 540		მიბმულია ელ-ფოსტაზე	

სპორტისა და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტრო	ინფორმაცია არ მოუწოდებია ტექნიკური პრობლემის გამო, საკონტაქტო ფორმა არ არსებობს					
შინაგან საქმეთა სამინისტრო	შეკითხვები იგნორირებულია					
საქართველოს მთავრობა	არ არსებობს ოფიციალური-ფოსტა			საკონტაქტო ფორმა არ არსებობს		
თბილისის მერია	ინფორმაციის აღრიცხვა არ იწარმოება, არ არსებობს ელ-ფოსტა და მიწერის ფორმა					
სახელმწიფო აუდიტის სამსახური	32	28	27	21	52	40
ცენტრალური საარჩევნო კომისია	561	561	1 283	1 283	4 493	52 539
რეინტეგრაციის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი	ინფორმაცია დაცული არ არის		39	39	40	79
ევროინტეგრაციის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი	სტატისტიკა არ იწარმოება				საკონტაქტო ფორმა არ არსებობს	
დიასპორის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი	ინფორმაცია დაცული არ არის		11	10	შეკითხვა იგნორირებულია	

ზოგიერთი სამთავრობო დაწესებულების პასუხში ნათქვამია, რომ საკონტაქტო ფორმა ხშირ შემთხვევაში ელ-ფოსტაზე მიბმული და შესაბამისად, შემოსული წერილების აღრიცხვა განცალკევებით არ ხდება.



მონაცემები ცხადყოფს, რომ საჯარო დაწესებულებების პრაქტიკა არაერთგვაროვანია და საერთო ჯამში, ელექტრონული კომუნიკაციის სტანდარტები დახვეწას საჭიროებს. იმისათვის რომ, ხელი შეეწყოს მოქალაქეების მონაწილეობას სხვადასხვა საკითხის განხილვაში, აუცილებელია ვებ-გვერდების ინტერაქციული განვითარება, რაც სამთავრობო ვებ-რესურსებზე სხვადასხვა სერვისების ინტეგრირებას გულისხმობს.

სამთავრობო ვებ-გვერდებზე ინტეგრირებული ელექტრონული საკომუნიკაციო სერვისები

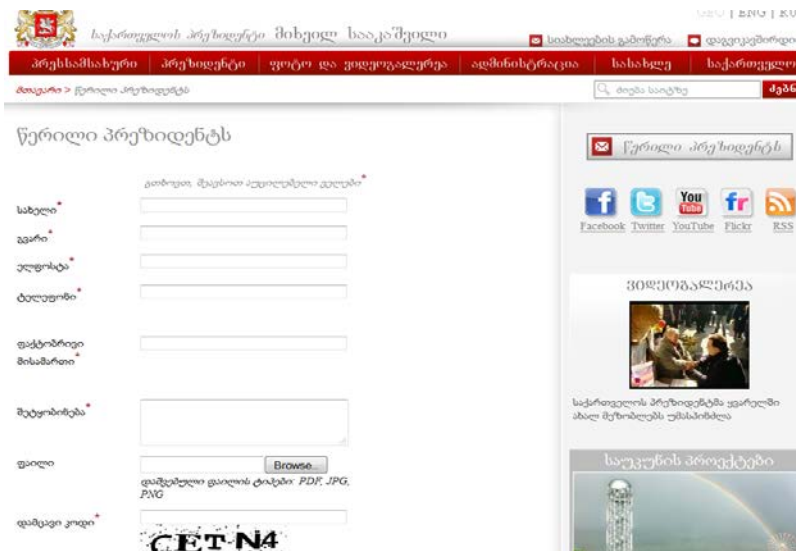
კვლევის სამიზნე 24 დაწესებულებიდან 10 საჯარო უწყება სთავაზობს მომხმარებელს დამატებით ელექტრონულ მომსახურებას. ელ-სერვისების ეფექტური ფუნქციონირების შესაფასებლად საჯარო დაწესებულებებიდან მოვითხოვეთ სტატისტიკური მონაცემები მათ მომხმარებელთა რაოდენობის შესახებ.

საჯარო დაწესებულება	ელ-მომსახურების ტიპი
პრეზიდენტის ადმინისტრაცია	1. სიახლეების გამოწერა 2. წერილი პრეზიდენტს
თბილისის მერია	1. სიახლეების გამოწერა ტელეფონით 2. შენი იდეა თბილისის მერს 3. დაგეგმე შენი ქალაქის ბიუჯეტი
სახელმწიფო აუდიტის სამსახური	სიახლეების გამოწერა
შინაგან საქმეთა სამინისტრო	სიახლეების გამოწერა
რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო	სიახლეების გამოწერა
განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო	ონლაინ დახმარება
იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრო	ქართული დიასპორის ქსელი
შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო	დაბადების/გარდაცვალების სამედ. ცნობის ელექტრონული წარმოება
სპორტისა და ახალგაზრდულ საქმეთა სამინისტრო	ყველა ახალგაზრდული სერვისი ერთ სივრცეში
იუსტიციის სამინისტროს საკანონმდებლო მაცნე	ნორმატიული აქტების კომენტარების საშუალება

სიახლეების გამოწერა - სიახლეების გამოწერის ფუნქციაა გააქტიურებულია სახელმწიფო აუდიტის სამსახურის, რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროს, შინაგან საქმეთა სამინისტროსა და პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ვებ-გვერდებზე. დაინტერესებულმა მომხმარებლებმა უნდა შეავსონ ვებ-გვერდზე განთავსებული სპეციალური ფორმა, შესაბამის ველში მიუთითონ სახელი, გვარი, ელექტრონული მისამართი, შეიყვანონ დამცავი კოდი და

დააჭირონ გაგზავნის ღილაკს, რის შემდეგაც ვებ - გვერდებზე გამოქვეყნებულ ყველა სიახლეს პირად ელ-ფოსტაზე მიიღებენ.

სახელმწიფო აუდიტის სამსახურის ინფორმაციით, დაწესებულების სიახლეების გამოწერის განყოფილებაში 2011 წელს დარეგისტრირდა 52, ხოლო 2012 წელს 40 გამომწერი. შინაგან საქმეთა სამინისტროს ოფიციალურ გვერდზე არსებულ სიახლეების განყოფილებაში რეგისტრაცია 2011 წელს გაიარა 1894-მა მომხმარებელმა, 2012 წელს კი - 1183 -მა. რაც შეეხება რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროს, წერილში ნათქვამია, რომ ამ ინფორმაციაზე სამინისტრო დაკვირვებას არ აწარმოებს.



წერილი პრეზიდენტს - საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ვებ-გვერდზე მოქალაქეებისთვის კიდევ ერთი სერვისი მოქმედებს - „წერილი პრეზიდენტს“. ელექტრონული ფორმით შესაძლებელია შეტყობინებასთან ერთად წერილის PDF ფაილისა და სურათების ფორმატში გაგზავნა. წერილის

გასაგზავნად გამგზავნის ვინაობისა და ელ-ფოსტის გარდა აუცილებელია მიეთითოს ტელეფონის ნომერი და ფაქტობრივი მისამართი. იგივე მიწერის ფორმაზე გადასვლა შესაძლებელია ვებ-გვერდზე განთავსებული მეორე ღილაკიდან „დაგვიკავშირდით“. სამწუხაროდ საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციიდან საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნაზე პასუხი არ მიგვიღია. ამიტომ არ გვაქვს ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რამდენმა ადამიანმა ისარგებლა აღნიშნული მომსახურებით და რამდენ მოთხოვნას გაეცა პასუხი.

ონლაინ დახმარება - განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს ვებ გვერდზე მოქმედებს „ონლაინ დახმარების“ მომსახურება. ამ პროგრამის მეშვეობით ოპერატორები მომხმარებლების კითხვებს ონლაინ რეჟიმში პასუხობენ. ოპერატორებთან დასაკავშირებლად საკმარისია საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს ვებ-გვერდზე შესვლა და სასურველი კითხვის გაგზავნა. როგორც ვებ-გვერდიდან მოძიებული ინფორმაციით ირკვევა, ამ სერვისის ამოქმედებისთანავე სამინისტრომ [3000-ზე მეტი შეტყობინება მიიღო](#). თუმცა, როგორც სამინისტროს მიერ IDFI-სთვის გამოგზავნილი წერილიდან ირკვევა

სამინისტროს არ აქვს ზუსტი მონაცემები 2011 -2012 წლებში შესული წერილებისა და სერვისის ოპერატორების მიერ მოქალაქეებისთვის გაწეული ონლაინ დახმარების რაოდენობის შესახებ.

ქართული დიასპორის ქსელი - ვერ მივიღეთ ინფორმაცია საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.mra.gov.ge) არსებულ განყოფილებაზე - „ქართული დიასპორის ქსელი“ 2011 - 2012 წლებში დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობის შესახებ. სამინისტრომ ეს შეკითხვები უპასუხოდ დატოვა.

„ქართული დიასპორის ქსელი“ ეს არის აპლიკაცია, რომლის მეშვეობითაც სხვადასხვა ქვეყანაში მცხოვრებ საქართველოს მოქალაქეებს შეუძლიათ შექმნან საკუთარი ონლაინ პროფილი, იპოვონ და დაუკავშირდნენ ახლობლებსა და ნათესავებს მთელს მსოფლიოში, შეიძინონ ახალი მეგობრები, მათთან ერთად დაგეგმონ და განახორციელონ სხვადასხვა ღონისძიებები, მიიღონ და მოიძიონ სასარგებლო ინფორმაცია მაგ. მიგრაციის კანონმდებლობის, ემიგრანტების უფლებების, სხვადასხვა ქვეყნებში დაწესებულებების მისამართების შესახებ და სხვა. გაეცნონ ამ თემაზე მომზადებულ კვლევებსა და პუბლიკაციებს. სამინისტროს ვებ-გვერდზე ეს სერვისი 2013 წლის 27 იანვრიდან აღარ ფუნქციონირებს.

სამედიცინო ცნობების ელექტრონული წარმოების სისტემა - შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.moh.gov.ge) განთავსებულია დაბადების და გარდაცვალების შესახებ სამედიცინო ცნობის ელექტრონული წარმოების სისტემა. ეს სერვისი სამოქალაქო რეესტრის სააგენტოსთან ერთად შეიქმნა. მომსახურება 2011 წლიდან ამოქმედდა და რეგულირდება საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2011 წლის 14 იანვრის 8/ნ ბრძანებით. მინისტრის ბრძანებით დამტკიცდა განცხადების ფორმა მომხმარებელთა დარეგისტრირებისათვის. 2011-2012 წლებში ამ სისტემაში დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობის შესახებ ინფორმაციის მისაღებად ჯანდაცვის სამინისტრომ სამოქალაქო რეესტრში გადაგვამისამართა. წერილში ნათქვამია, რომ ამ ტიპის მონაცემების გაცემა სამინისტროს კომპეტენციაში არ შედის, თუმცა ვფიქრობთ ასეთ შემთხვევაშიც კი, სამინისტრო დაინტერესებული უნდა იყოს ფლობდეს ინფორმაციას იმ სერვისების მომხმარებელთა შესახებ, რომელსაც საკუთარი ოფიციალური ვებ-გვერდიდან სთავაზობს მოქალაქეებს.

ყველა ახალგაზრდული სერვისი ერთ სივრცეში - სპორტისა და ახალგაზრდულ საქმეთა სამინისტროს ვებ-გვერდზე განთავსებულია ახალგაზრდული სერვისების ერთიანი მონაცემთა ბაზა, რომელიც აერთიანებს ინფორმაციას საქართველოს მასშტაბით სამოქალაქო, კერძო, სამთავრობო და საერთაშორისო სექტორში მოზარდებისა და ახალგაზრდებისათვის განკუთვნილი სხვადასხვა ფასიანი თუ

უფასო მომსახურების შესახებ. მომხმარებელი საძიებო სისტემაში ირჩევს შეთავაზებული 31 კატეგორიიდან მისთვის სასურველ თემატურ კატეგორიას და მოიძიებს ინფორმაციას საქართველოს 12 ქალაქსა და რაიონში არსებული სკოლების, უმაღლესი სასწავლებლების, გასართობი ცენტრების იურიდიული და სხვა მომსახურების შესახებ. სამინისტრომ ამ სერვისის პოპულარიზაციის მიზნით სპეციალური Facebook გვერდი [E-service](#) -ი შექმნა.

2011- 2012 წლებში აღნიშნულ სერვისზე სამინისტროს ინფორმაციით დარეგისტრირდა 120 ორგანიზაცია, განთავსდა 403 სერვისი. Facebook-ით დარეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა 63-ს შეადგენს, ხოლო სიახლე 25-მა მომხმარებელმა გამოიწერა.

საკმაოდ საინტერესო სერვისებია ინტეგრირებული **თბილისის მერიის** ოფიციალურ გვერდზე:

მობილური ტელეფონით სიახლეების გამოწერა - თბილისის მერიის სიახლეების შესახებ ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია მარტივად მერიის ვებ-გვერდზე მითითებულ სპეციალურ ნომერზე შეტყობინების გაგზავნით. ამ მომსახურებით მერიის ინფორმაციით 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე 53 340 მომხმარებელმა ისარგებლა.

დაგეგმე შენი ქალაქის ბიუჯეტი - თბილისის მერიის ინიციატივით მოქალაქეებს აქვთ შესაძლებლობა ელექტრონული სერვისის მეშვეობით ჩაერთონ დედაქალაქის ბიუჯეტის პრიორიტეტების განსაზღვრაში. მონაწილეობის მისაღებად საჭიროა რეგისტრაციის გავლა და კითხვარის შევსება. თუმცა, მერიის მიერ მოწოდებული ინფორმაციით, ვებ-გვერდზე 2012 წლის 1 იანვრიდან დღემდე ავტორიზაცია გაიარა სულ 317-მა მომხმარებელმა

ჩემი იდეა თბილისის მერს - თბილისის მერიის კიდევ ერთი შეთავაზებაა, რომლის მეშვეობითაც დარეგისტრირებულ მომხმარებელს შეუძლია წამოაყენოს იდეა, შინაარსის უკეთ გადმოსაცემად, შესაძლებელია ვიზუალური მასალის გამოყენება, მოდერაციის გავლის შემთხვევაში, ხუთი სამუშაო დღის ვადაში, ვებ-გვერდზე გამოქვეყნდება პეტიცია. იდეის განსახორციელებლად კი გარკვეული რაოდენობის ხმების დაგროვებაა საჭირო.

IDFI-მ თბილისის მერიიდან გამოითხოვა ინფორმაცია პროექტის ფარგლებში 2011-2012 წლებში დარეგისტრირებული, განხილული და განხორციელებული ინიციატივების რაოდენობის შესახებ. დარეგისტრირებული ინიციატივების მოსაძიებლად მერიამ ვებ-გვერდზე გადაგვამისამართა. ვებ-გვერდზე არსებული მონაცემების მიხედვით, ამ ეტაპზე სულ 25 პეტიციაა გამოქვეყნებული: აქედან 15-ზე

ხელმოწერების შეგროვება მიმდინარეობს. პოპულარული იდეების განყოფილებაში გამოქვეყნებული 10 ინიციატივა კი სავარაუდოდ უკვე უნდა განხორციელებულიყო.

ნორმატიული აქტების კომენტარების საშუალება აქვს სსიპ „საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს“ ვებ-გვერდის მომხმარებელს. ჩვენ დავინტერესდით მოქალაქეების მიერ დატოვებული კომენტარებისა და მათ მიერ შეთავაზებული საკანონმდებლო ცვლილებების რაოდენობით. ასევე, მოვითხოვეთ ინფორმაცია გათვალისწინებული საკანონმდებლო ცვლილებების შესახებ.

იუსტიციის სამინისტროს მონაცემებით www.matsne.gov.ge -ზე 2012 წლის მდგომარეობით 62 მომხმარებლის კომენტარია დაფიქსირებული. რაც შეეხება ცალკე საკანონმდებლო ინიციატივებს სამინისტროს ინფორმაცია არ მოუწოდებია. წერილში ნათქვამია, რომ დარეგისტრირებულ მოქალაქეებს შეუძლიათ ვებ-გვერდზე გაეცნონ, როგორც კომენტარებს ასევე, ცალკეული საკანონმდებლო ნორმების ფორმულირებებს. აქედან გამომდინარე შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ კომენტარების დახარისხება და შეთავაზებული საკანონმდებლო ცვლილებების განცალკევებით აღრიცხვა არ ხდება. არც გათვალისწინებული მოსაზრებების სტატისტიკა იწარმოება. თუმცა, სამინისტრო, მიუხედავად ასეთი ვალდებულების არარსებობისა, ნორმათშემოქმედებით საქმიანობაში მოქალაქეების მიერ გაზიარებული მოსაზრებების გამოყენებას არ გამოირიცხავს.

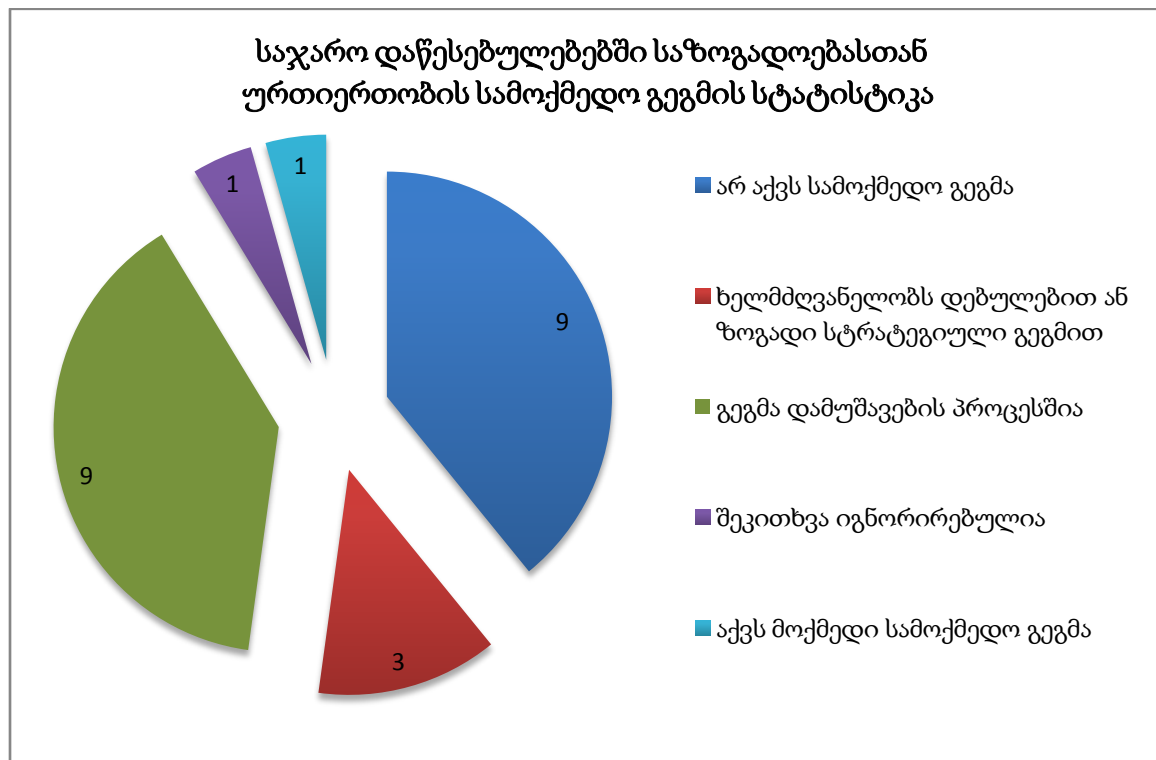
მიღებული საჯარო ინფორმაციის ანალიზმა აჩვენა, რომ სამთავრობო დაწესებულებები არც სპეციალურად შექმნილი საკომუნიკაციო სერვისების ფუნქციონირებას უწყვეტ მონიტორინგს. ათი საჯარო დაწესებულებიდან სტატისტიკური მონაცემები მხოლოდ სამმა - სახელმწიფო აუდიტის სამსახურმა, სპორტისა და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტრომ და შინაგან საქმეთა სამინისტრომ - მოგვაწოდა. არანაირი ინფორმაცია, მათ შორის ელ-მომსახურებების შესახებ გაგზავნილ კითხვებზე, არ მიგვიღია საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციიდან. არასრულყოფილი ინფორმაცია მოგვაწოდა იუსტიციის სამინისტრომ და თბილისის მერიამ.

სამთავრობო დაწესებულებებმა სხვადასხვა ინოვაციური სერვისების დანერგვის პარალელურად უნდა განახორციელონ მათი ფუნქციონირების შესწავლა-შეფასება, უნდა იზრუნონ მათ პოპულარიზაციაზე და ამ მომსახურებებზე წვდომა მაქსიმალურად უნდა გაუმარტივონ მოსახლეობას. ვფიქრობთ, აღნიშნული პრობლემის გადაჭრა გამარტივდებოდა საჯარო დაწესებულებებს საზოგადოებასთან ურთიერთობის კონკრეტული სტრატეგიული გეგმა რომ ჰქონდეთ, რომელშიც გათვალისწინებული იქნება მოქალაქეებთან კომუნიკაციის პროცესში ელექტრონული სერვისებისა და საშუალებების მაქსიმალურად გამოყენება. ამ ეტაპზე საზოგადოებასთან ურთიერთობის მოქმედი სამოქმედო გეგმა ცენტრალური საჯარო დაწესებულებებიდან მხოლოდ ერთ სამთავრობო უწყებას აქვს.

საჯარო დაწესებულების საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგია

საზოგადოებასა და სახელმწიფოს შორის ურთიერთნდობის ხარისხის ამაღლებისა და გამჭვირვალე და ღია მმართველობის პრინციპების დამკვიდრებისთვის აუცილებელი წინაპირობაა საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება. მოქალაქეებმა საჯარო დაწესებულების საქმიანობისა და მათ მიერ ახალი ტექნოლოგიების გამოყენებით დანერგული სერვისების შესახებ ამომწურავი ინფორმაცია უნდა მიიღონ. ამ მიზნის მისაღწევად, აუცილებელია თითოეულ საჯარო დაწესებულებას მისი საქმიანობის სპეციფიკის გათვალისწინებით, ჩამოყალიბებული ჰქონდეს საზოგადოებასთან კომუნიკაციის დამყარების სტრატეგია, რომლის გათვალისწინებითაც მოხდება კონკრეტული სამოქმედო გეგმის შემუშავება და განისაზღვრება ერთი ან რამდენიმე წლის მანძილზე განსახორციელებელი ღონისძიებები. კიდევ ერთი შეკითხვა, რომლითაც IDFI-მ კვლევის სამიზნე სამთავრობო დაწესებულებებს მიმართა საჯარო დაწესებულებების საზოგადოებასთან ურთიერთობის მოქმედ სამოქმედო გეგმას შეეხებოდა.

მიღებული პასუხების სტატისტიკა შემდეგნაირად გამოიყურება:



აღმოჩნდა რომ 23 საჯარო დაწესებულებიდან საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამოქმედო გეგმა 2012 წელს მხოლოდ ერთ საჯარო დაწესებულებას - საქართველოს თავდაცვის სამინისტროს ჰქონდა შემუშავებული. ზოგადი სტრატეგიული გეგმა მოგვაწოდა ცენტრალურმა საარჩევნო კომისიამ.

საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის დებულებით ხელმძღვანელობენ მასმედიასა და მოქალაქეებთან კომუნიკაციის პროცესში ენერგეტიკისა და ბუნებრივი რესურსების სამინისტრო და გარემოს დაცვის სამინისტრო. კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამინისტროს სამოქმედო გეგმა მხოლოდ იმ განხორციელებული და დაგეგმილი კულტურული ღონისძიებების ჩამონათვალს შეიცავს, რომელთა პოპულარიზაციაც უნდა მოხდეს. საზოგადოებასთან ურთიერთობის ზოგადი გეგმის არასრულყოფილი აღწერა მოგვაწოდა ეკონომიკის სამინისტრომ. სავარაუდოდ, ასევე საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის საქმიანობის წესი განსაზღვრავს დანარჩენი საჯარო დაწესებულებების მოქალაქეებთან ურთიერთობის სტრატეგიასაც. ეს ეხება იმ 9 დაწესებულებასაც, რომლებიც სამოქმედო გეგმის ჩამოყალიბებაზე მუშაობენ. აქედან გამომდინარე, საზოგადოებასთან ურთიერთობის სპეციალური დოკუმენტი რეალურად 23 დაწესებულებიდან 21-ს არ აქვს. შეკითხვაზე არ უპასუხია დიასპორის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატს.

საჯარო დაწესებულებიდან მიღებულ ინფორმაციას ცალ-ცალკე განვიხილავთ:

თავდაცვის სამინისტროს საზოგადოებრივ საქმეთა დეპარტამენტის 2012 წლის სამოქმედო გეგმა - ერთადერთი დაწესებულება, რომელმაც საზოგადოებასთან ურთიერთობის 2012 წლის სამოქმედო გეგმა მოგვაწოდა თავდაცვის სამინისტროს. დოკუმენტში ჩამოთვლილია დაგეგმილი ღონისძიებები - კონფერენციები, ტრენინგები და სემინარები ჟურნალისტებისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის თანამშრომლებისათვის, PR კამპანიები, საგამომცემლო საქმიანობა, ღია კარის დღეები, კონცერტები, საქველმოქმედო აქციები. აღწერილია აღნიშნული ღონისძიების შინაარსი, განსაზღვრულია სამიზნე ჯგუფები, მითითებულია განხორციელების მიახლოებითი ვადები. საგულისხმოა, რომ თავდაცვის სფეროში მიმდინარე რეფორმების, თავდაცვის პოლიტიკის, ნატო-საქართველოს ურთიერთობისა და სამომავლო გეგმების შესახებ საზოგადოებისა და მედიის რეგულარული ინფორმირებისათვის ერთ-ერთ საუკეთესო საშუალებად თავდაცვის სამინისტრო ოფიციალურ ვებ-გვერდს მიიჩნევს და აქტიურად იყენებს სოციალურ მედიას.

ცესკოს სტრატეგიული გეგმა - ცენტრალური საარჩევნო კომისიის სტრატეგიული გეგმაში, რომელიც 2012-2015 წლებზეა გათვლილი, მოცემულია საარჩევნო ადმინისტრაციის მოქმედების პრინციპები, სტრატეგიული პრიორიტეტები და მიზნები. საარჩევნო ადმინისტრაცია გეგმავს საარჩევნო ადმინისტრაციის მოდერნიზაციას ორგანიზაციული სტრუქტურის სრულყოფის, ადამიანური

რესურსების ოპტიმიზაციის, მატერიალურ- ტექნიკური ბაზისა და ინტერნეტ ტექნოლოგიების განვითარების გზით. უმთავრესი ამოცანაა ამომრჩევლის ინფორმირება, საარჩევნო კულტურის ამაღლება და დაინტერესებულ მხარეებთან პროაქტიული თანამშრომლობა, რაც საკომუნიკაციო არხების დახვეწითა და ინფორმაციის ინტენსიური გაცვლით მიიღწევა. აღნიშნული სტრატეგიული დოკუმენტი საარჩევნო ადმინისტრაციის საქმიანობის ეფექტურობისა და ქვეყანაში საარჩევნო პროცესების გაუმჯობესებისთვის შეიქმნა. საარჩევნო ადმინისტრაციის სტრატეგიული გეგმის თანახმად, სამოქმედო გეგმაზე მუშაობა გრძელდება.

გარემოს დაცვის სამინისტრო - გარემოს დაცვის სამინისტროს პასუხში ნათქვამია, რომ სამინისტროს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგია ემყარება საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის დებულებას. სამინისტრომ აღნიშნული დოკუმენტის მოსაძიებლად ვებ-გვერდზე მიგვითითა. მინისტრის ბრძანება საზოგადოებასთან ურთიერთობის დებულების დამტკიცების შესახებ 2011 წლის 25 მაისიდან მოქმედებს და სამსახურის სამართლებრივ სტატუსს, სტრუქტურას, ფუნქციებსა და ამოცანებს განსაზღვრავს.

ენერგეტიკისა და ბუნებრივი რესურსების სამინისტრო - კიდევ ერთი დაწესებულება, რომელიც მიღებული ინფორმაციის თანახმად სამინისტროს დებულებით დადგენილი წესებით ხელმძღვანელობს ენერგეტიკის სამინისტროს. აღნიშნული დებულება ვებ-გვერდზე არ მოიძიება, მაგრამ დეპარტამენტების ბლოკში აღწერილია სამინისტროს საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის ფუნქციები, რომელთაგანაც ერთ-ერთი პუნქტი საზოგადოებასთან ურთიერთობის მოკლე და გრძელვადიანი სტრატეგიის შემუშავებას ითვალისწინებს, თუმცა ამ ეტაპზე წინასწარ განსაზღვრული სამოქმედო გეგმა სამინისტროს არ გააჩნია.

კულტურის სამინისტრო - საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგიული გეგმის ნაცვლად კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამონასტრომ კულტურული ღონისძიებების ნუსხა მოგვაწოდა. იქვე მინიშნებულია, რომ სამინისტრო ღონისძიებების RP კამპანიას გეგმავს (*იხილეთ სამინისტროს წერილი*).



N04/11-1340

11 / დეკემბერი / 2012 წ.

ინფორმაციის თავისუფლების
განვითარების ინსტიტუტს

თქვენი წერილის პასუხად წარმოგიდგენთ შემდეგ ინფორმაციას:

1. ამ ეტაპზე, საქართველოს კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამინისტროს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის სამოქმედო გეგმაშია:

საერთაშორისო თემები

სტრასბურგში მიმდინარე საშობაო ბაზრობის თემა.

19 ნოემბრიდან აქტიურად დავიწყებთ ამ პროექტზე მუშაობა (ბაზრობა 24 ნოემბერს გაიხსნა სტრასბურგში)

ფიროსმანის საიუბილეო თარიღი -150 წელი.

UNESCO-ს გენერალური კონფერენციის 36-ე სესიაზე მიღებული გადაწყვეტილების თანახმად, ნიკო ფიროსმანის დაბადებიდან 150 წლის იუბილე შეტანილია იმ ღონისძიებათა ნუსხაში, რომლის აღნიშვნაშიც 2012-13 წწ. UNESCO მიიღებს მონაწილეობას. (4 დეკემბერს, დ. შვედენდამის სახ. ეროვნულ გალერეაში ოფიციალურად გაკლერდება გამოფენისა და დაგეგმილი ღონისძიებების შესახებ)

ვენეციის 55-ე ბიენალე.

კონკურსი რამდენიმე დღის წინ გამოაცხადა კულტურის სამინისტრომ. ფორუმი ვენეციაში 2013 წლის 1 ივნისს გაიხსნება (ამიტომ ეტაპობრივად არის ამ თემის გაპირება დაგეგმილი)

ქართული ლიტერატურა ფრანკფურტის და ლაიფციგის საერთაშორისო წიგნის ბაზრობებზე.

ქართული ლიტერატურის საზღვარგარეთ პოპულარიზაციის მიმართულებით წიგნისა და ლიტერატურის პროგრამის ფარგლებში-ფრანკფურტის და ლაიფციგის საერთაშორისო წიგნის ბაზრობებზე საქართველოს მონაწილეობა... (რამდენიმე დღეში დავიწყებთ ამ პროექტის გაშუქებას- საქართველოს კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამინისტროს მხარდაჭერით ხორვატიულ და ფრანგულ ენებზე ითარგმნა და გამოიცა დათო ტურაშვილის რომანი „ჯინსების თაობა“ (ხორვატია) და ზურაბ ქიქოძის და გაგა ნახუცერიშვილის პიესა „მუუ“ (საფრანგეთი)

პატრიარქის საიუბილეო თარიღი

უწმიდესისა და უნეტარესის, სრულიად საქართველოს კათოლიკოს-პატრიარქის, მცხეთა-თბილისის

მთავარეპისკოპოსის, ბიჭვინთისა და ცხუმ-აფხაზეთის მიტროპოლიტის ილია II-ს აღსაყდრებიდან 35-ე და დაბადებიდან მე-80 წლისთავისადმი მიძღვნილი საიუბილეო ღონისძიებები. კულტურის სამინისტროს მხარდაჭერით უკვე გამოიცა პატრიარქის ეპისტოლეები. (ამ დღეებში ვიწყებთ ამ თემის გაშლას).

კულტურული მემკვიდრეობის საკითხები

პრობლემური თემები კულტურული მემკვიდრეობიდან-სხვადასხვა თემის მრგვალი მაგიდის ფორმატში გადატანა და გაშლა...

გამოდის, კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამინისტროს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის ერთადერთი ფუნქცია კულტურული ღონისძიებების პოპულარიზაციაა.

საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამოქმედო გეგმა არ აქვს დამტკიცებული რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროს და შინაგან საქმეთა სამინისტროს. ფორმალურად დამტკიცებული გეგმა არ გააჩნია ევროპულ და ევრო-ატლანტიკურ სტრუქტურებში ინტეგრაციის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატს. აპარატის წერილში ნათქვამია, რომ „საზოგადოებასთან ურთიერთობის დაგეგმვისთვის ძირითად ღერძს წარმოადგენენ ის ღონისძიებები, რომელთა გამართვის თარიღები მეტ-ნაკლებად ცნობილია წლის დასაწყისში, აგრეთვე სახელმწიფო მინისტრის მრჩეველთა ორი საბჭოს (შესაბამისად - ნატოსა და ევროკავშირში ინტეგრაციის საკითხებზე) რეგულარული სხდომების გრაფიკი“. ოფიციალური სახით შექმნილი არ არის საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამოქმედო გეგმა სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და იურიდიული დახმარების საკითხთა სამინისტროში. საჯარო დაწესებულების წერილის თანახმად, ასეთი სახის დოკუმენტი არ არის დაცული განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროში, იგივე შინაარსისაა იუსტიციის სამინისტროდან მიღებული წერილიც.

საგულისხმოა, რომ USAID-ის პროგრამა PAR-ის მიერ დაფინანსებული პროექტის ფარგლებში, იუსტიციის სამინისტრომ სამწლიანი საკომუნიკაციო სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა შეიმუშავა. სამინისტროსა და მისი ქვე-უწყებების სამოქმედო დოკუმენტი მიმოიხილავს სამინისტროს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის სტრუქტურულ ჩარჩოს, თვითშეფასებას, მისიას, სტრატეგიულ მიზნებსა და მოსალოდნელ შედეგებს. მასში დეტალურად არის გაწერილი ყველა ღონისძიება და სამინისტროს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლების ფუნქციები. ასევე, სამინისტროს მიერ შემუშავდა აღნიშნული სტრატეგიის მონიტორინგისა და შეფასების მექანიზმები და 2009-2011 წლების დეტალური სამოქმედო გეგმები. ოთხმოცდაერთგვერდიანი დოკუმენტი სრულყოფილია და საკომუნიკაციო სტრატეგიის ყველა ძირითად ელემენტს მოიცავს. რეალურად იუსტიციის სამინისტროში არსებობს სტრატეგიული დოკუმენტი, რომელზე დაყრდნობითაც შეიძლება არსებული გამოწვევების გათვალისწინებით სამოქმედო გეგმა ჩამოყალიბდეს. თუმცა, სამინისტროს პასუხიდან გამომდინარე შეიძლება ვივარაუდოთ, რომ ეს საკითხი ამ ეტაპზე უკანა პლანზე დგას.

დადებით ტენდენციად შეიძლება მივიჩნიოთ, რომ საჯარო დაწესებულებების ნაწილი მოქალაქეებთან ეფექტურ კომუნიკაციას მნიშვნელოვნად მიიჩნევს და საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგიის დახვეწაზე მუშაობს. სამთავრობო უწყებების წერილებიდან ირკვევა, რომ საზოგადოებასთან ურთიერთობის 2013 წლის სამოქმედო გეგმას ამუშავებენ აუდიტის სახელმწიფო სამსახური, სოფლის მეურნეობის, ჯანდაცვის, ფინანსთა და საგარეო საქმეთა სამინისტროები. უახლოეს პერიოდში მიიღებს სრულყოფილ სახეს სპორტისა და ახალგაზრდულ საქმეთა სამინისტროსა და ლტოლვილთა და განსახლების სამინისტროს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამოქმედო გეგმები. საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და

კომუნიკაციის სამოქმედო გეგმის დამუშავება მიმდინარეობს რეინტეგრაციის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატში.

2012 წლის დეკემბერში საქართველოს მთავრობის კანცელარიაში შეიქმნა საზოგადოებასთან ინტეგრირებული კომუნიკაციების დეპარტამენტი, რომელიც საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამოქმედო გეგმის ფორმირებაზე იზრუნებს. დეპარტამენტში განიხილება საზოგადოებრივი საბჭოს იდეაც. მთავრობის კანცელარიამ გამოთქვა სურვილი საკომუნიკაციო გეგმის ჩამოყალიბების პროცესში IDFI -თან ითანამშრომლოს.

აუცილებელია თითოეულ საჯარო დაწესებულებას შემუშავებული ჰქონდეს საკომუნიკაციო სტრატეგია და დეტალური სამოქმედო გეგმა, რომელშიც არამარტო ხედვები და პრიორიტეტები, არამედ დასახული მიზნების მისაღწევად განსახორციელებელი კონკრეტული საქმიანობები იქნება გაწერილი თარიღების მიხედვით და მათ განხორციელებაზე პასუხისმგებელი პირების ვინაობების მითითებით. ასეთი დოკუმენტის არსებობა გაადვილებს კომუნიკაციას საზოგადოებას და მთავრობას შორის, უფრო შედეგიანს გახდის სამთავრობო დაწესებულებების მუშაობას და გაცილებით მეტი ადამიანისათვის გახდის ხელმისაწვდომს სახელმწიფო სერვისებს.

მოქალაქეებზე ორიენტირებული მმართველობის სისტემის ჩამოყალიბებისთვის მნიშვნელოვანი წინაპირობაა ინფორმაციის ხელმისაწვდომობისა და მოქალაქეების ჩართულობის უზრუნველყოფა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. საზოგადოებასთან ეფექტური კომუნიკაციისათვის კი აუცილებელია ახალი საინფორმაციო ტექნოლოგიების მაქსიმალური გამოყენება მოსახლეობის ინფორმირებისა და მათთან ინტერაქციის დასამყარებლად. ყველა ცენტრალურ საჯარო დაწესებულებას აქვს ოფიციალური ვებ-გვერდი, რომელიც მათივე განცხადებების თანახმად, საზოგადოებასთან ურთიერთობის მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტია, მაგრამ კვლევამ დაადასტურა, რომ სამთავრობო უწყებების ძალისხმევა ნაკლებად არის მიმართული მათი განვითარებისაკენ. სამთავრობო დაწესებულებები არ აწარმოებენ დაკვირვებას ვებ-გვერდების მომხმარებელთა რაოდენობაზე, ხშირ შემთხვევაში ვებ-გვერდებზე არ მოიძიება უკუკავშირის საშუალებები - ელექტრონული ფოსტა ან/და ელექტრონული მიწერის ფორმა. მათი არსებობის შემთხვევაში კი არ მოქმედებს არანაირი მექანიზმი ამ საშუალებების ფუნქციონირების ხარისხის შესაფასებლად და გასაუმჯობესებლად. 24 საჯარო დაწესებულებიდან მხოლოდ 10 საჯარო დაწესებულების ვებ-გვერდზეა განთავსებული დამატებითი საკომუნიკაციო სერვისები და აპლიკაციები, რომელთა ეფექტურობაც ასევე არ მოწმდება საჯარო დაწესებულებების მიერ. გარდა თბილისის მერიის ვებ-გვერდისა, არცერთ ოფიციალურ ვებ-რესურსზე არ არის განთავსებული პეტიციები და ფორუმები. თავის მხრივ მოქალაქეებიც ნაკლებ დაინტერესებას იჩენენ და იშვიათად მონაწილეობენ ამ ტიპის ინიციატივებში, ნაკლებად სარგებლობენ საჯარო დაწესებულებების მიერ შეთავაზებული ინტერაქციული სერვისებითაც. ამ პრობლემების გადასაჭრელად აუცილებელია საჯარო დაწესებულებებმა შეცვალონ მიდგომა საკითხისადმი, დახვეწონ საზოგადოებასთან კომუნიკაციის სტრატეგია და უფრო მეტი ყურადღება დაუთმონ ელექტრონულ საშუალებების განვითარებას.

- ვებ-გვერდების მომხმარებელთა შესახებ სტატისტიკური მონაცემების მოძიება, ანალიზი და დაინტერესებული ჯგუფების განსაზღვრა მნიშვნელოვანია ვებ-გვერდის ინფორმაციული ხარისხის შესაფასებლად, დასახვეწად და უფრო ფართო აუდიტორიის მოსაზიდად.
- ყველა საჯარო დაწესებულების ვებ-გვერდზე უნდა იყოს მითითებული ოფიციალური ელექტრონული მისამართი, რომლის მეშვეობითაც მოქალაქეები საჯარო დაწესებულებასთან დაკავშირებას შეძლებენ. საჯარო დაწესებულებები წერილობითი კორესპონდენციის მსგავსად უნდა აწარმოებდნენ ელექტრონული კორესპონდენციის რეესტრსაც.

- კიდევ უფრო გაამარტივებს კომუნიკაციის პროცესს ელ-მიწერის ფორმის არსებობა, რადგან ამ შემთხვევაში შესაძლებელია კორესპონდენციის თემატურად დაყოფა და შესაბამის სტრუქტურებში ავტომატურად გადამისამართება. ამგვარად საჯარო დაწესებულებები მინიმალურ დროში უპასუხებენ მოქალაქეების მოთხოვნებს.
- ვებ-გვერდების ინტერაქციული ხარისხის გაზრდა და ინოვაციური საკომუნიკაციო სერვისების (გამოკითხვების, განხილვების, პეტიციების, ფორუმების) დანერგვა ხელს შეუწყობს საზოგადოებრივი რესურსის გამოყენებას, იდეების მოზიდვას და მოქალაქეებზე ორიენტირებულ მმართველობის განვითარებას.
- საჯარო დაწესებულებების მთავარ მიზანს გამჭვირვალე საქმიანობა და საზოგადოებასთან დიალოგის გზით მოქალაქეთა ნდობის მოპოვება უნდა წარმოადგენდეს, ამისათვის კი აუცილებელია მოსახლეობის მუდმივი ინფორმირება საჯარო დაწესებულებების საქმიანობების შესახებ. სხვადასხვა ინოვაციური სერვისების დანერგვის პარალელურად უნდა მოხდეს მათი ფუნქციონირების შეფასება, პოპულარიზაცია და ამ მომსახურებებზე წვდომა მაქსიმალურად უნდა გაუმარტივონ მოსახლეობას.
- სამთავრობო დაწესებულებებმა უნდა შეიმუშაონ საზოგადოებასთან ურთიერთობის თანმიმდევრული სტრატეგია, რომლის მიზანიც მოქალაქეებისთვის არა მარტო უკვე განხორციელებული პროექტების, ღონისძიებების თუ საკანონმდებლო ცვლილებების გაცნობა, არამედ ამ პროცესებში მათ აქტიურ ჩართვა იქნება.