

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო  
უნივერსიტეტის სოციალურ და პოლიტიკურ მეცნიერებათა  
ფაკულტეტი

ვლადიმერი ნაფეტვარიძე

ელექტრონული მმართველობის დანერგვა საქართველოში:  
პრობლემები და პერსპექტივები

პოლიტიკის მეცნიერების დოქტორის აკადემიური ხარისხის  
მოსაპოვებლად წარდგენილი დისერტაცია

სამეცნიერო ხელმძღვანელი:

ალექსანდრე კუხიანიძე

თბილისი 2020

## სარჩევი:

შესავალი .....	2
თავი პირველი - G2C ელექტრონული მმართველობის სტრუქტურა და კვლევის სირთულეები .....	22
1.1 ელ-მმართველობის ფუნქციონირების თეორიული ასპექტები.....	25
1.2 საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები (ICT) და კიბერ უსაფრთხოება	27
1.3 ელექტრონული მმართველობის სახელმწიფო პოლიტიკა .....	28
1.4 ციფრული სერვისები და ახალი საჯარო მენეჯმენტი.....	30
1.5 მოქალაქეთა თანამონაწილეობა .....	32
1.6 G2C ელ-მმართველობის კვლევის ინსტრუმენტი .....	37
თავი მეორე - ელექტრონული მმართველობა საქართველოში .....	41
2.1 საქართველოს ელექტრონული მმართველობის განვითარების ინდექსი საერთაშორისო კვლევის მიხედვით.....	41
2.1.1 ონლაინ სერვისების ინდექსი (გაერო) .....	45
2.1.2 ICT ინფრასტრუქტურის დონე (გაერო).....	49
2.1.3 ადამიანური კაპიტალი (გაერო).....	51
2.2 საქართველოს ელექტრონული მმართველობის განვითარების ზოგადი ინდექსი....	52
თავი მესამე - ელექტრონული მმართველობის ასპექტების შეფასება საქართველოში .....	58
3.1 ICT ინფრასტრუქტურა.....	58
3.2 კიბერ უსაფრთხოება საქართველოში .....	67
3.3 G2C ელექტრონული პორტალები საქართველოში .....	82
3.3.1 OGP-ის 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმა .....	84
3.3.2 OGP-ის 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმა .....	88
3.3.3 OGP-ის 2016-17 წლების სამოქმედო გეგმა.....	96
3.3.4 My.gov.ge ტექნოლოგიების მიმდებლობის მოდელის ჭრილში (სარგებლიანობის, სიმარტივის, მომხმარებელთა ინდექსის გაზომვა).....	107
3.3.5 Ichange.gov.ge ტექნოლოგიების მიმდებლობის მოდელის ჭრილში (სარგებლიანობის, სიმარტივის, მომხმარებელთა ინდექსის გაზომვა).....	121
დასკვნა.....	140
ბიბლიოგრაფია: .....	153

## შესავალი

21-ე საუკუნე სამართლიანად მიიჩნევა ციფრული ტექნოლოგიების ეპოქად (Bisen, 2018). “ინტერნეტიზაციამ” და კომპიუტერიზაციამ სრულად მოიცვა თანამედროვე სამყარო და ადამიანური ცხოვრების ყველა სფეროში მნიშვნელოვანი ადგილი დაიკავა (Wellman, 2008). შესაძლებელია იმის თქმაც, რომ მსოფლიო ციფრულ ტექნოლოგიებზე გახდა დამოკიდებული. ინტერნეტმა შეაღწია საზოგადოებრივი აქტივობის ყველა დარგში, მათ შორის გამონაკლისს არც სახელმწიფოს მართვის პროცესი წარმოადგენს (Dutton, 2007).

თანამედროვე, განვითარებულ საზოგადოებებში, ამ გლობალური ქსელის როლი სახელმწიფოს მართვის პროცესში სულ უფრო და უფრო იზრდება (Polat, 2005). ხელისუფლებები ცდილობენ მაქსიმალურად გამოიყენონ ციფრული ტექნოლოგიები და ამით ხელი შეუწყონ “კარგი მმართველობის” (Saxena, 2005) ისეთი პრინციპების დანერგვას და განვითარებას, როგორცაა ანგარიშვალდებულება, ეფექტიანობა, გამჭვირვალობა და ა.შ. სხვადასხვა სახელმწიფო საკუთარ მოქალაქეებს ასეულობით ინტერნეტ მომსახურებას სთავაზობს (Goede, 2019). ეს შესაძლოა იყოს მოქალაქეთათვის სახელმწიფო პროგრამების შესახებ ანგარიშის ელექტრონული გზით მიწოდება, თუ თანამედროვე დემოკრატიის ყველაზე დიდი მონაპოვრის, საყოველთაო და სამართლიანი არჩევნების ინტერნეტის საშუალებით ჩატარება (Vassil, 2016). ამ ყველაფერმა კი, სამყარო ელექტრონული მმართველობის ცნებასთან მიიყვანა.

ელექტრონული მმართველობა ყველაზე გავრცელებული განმარტების მიხედვით - „თანამედროვე ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენებით სახელმწიფოსა და საზოგადოებას შორის კომუნიკაცია“ (Koh, 2005). თუმცა, ამ ცნების მხოლოდ საზოგადოების და ხელისუფლების კომუნიკაციის ვიწრო ჩარჩოში მოქცევა არ არის უპრიანი, რადგან ელ-მმართველობა, ასევე, სახელმწიფოსა და ბიზნესის და თავად სახელმწიფო ინსტიტუციებს შორის შიდა კომუნიკაციასაც მოიცავს (Alshehri & Drew, 2010), რომელიც ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენებით ხორციელდება. აქედან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია იმ სხვაობის გააზრება, რაც ელექტრონული

მმართველობის ფორმებს შორის არსებობს. გავრცელებული შეხედულება ელ-მმართველობის შესახებ, რომ ის მთავრობასა და საზოგადოებას შორის კომუნიკაციის ციფრულ გზას წარმოადგენს, ძირითადად ელექტრონული მმართველობის G2C (Government to Citizen- მთავრობა მოქალაქისთვის) ფორმას მიესადაგება. გარდა ამისა, როგორც უკვე აღინიშნა, არსებობს ელ-მმართველობის 2 განსხვავებული - G2B (Government to Business- მთავრობა ბიზნესისთვის) და G2G (Government to Government- მთავრობა მთავრობისთვის) მოდელიც. მიუხედავად იმისა, რომ მოცემული მოდელები ერთმანეთისგან რადიკალურად განსხვავდება, სამივე ერთ მიზანს - სახელმწიფო მმართველობის გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულების და ეფექტიანობის გაზრდას ემსახურება (Nam, 2014).

ყოველივე ზემოხსენებულის შეჯამების საფუძველზე, შესაძლოა ითქვას, რომ ელ-მმართველობა ეს არის სახელმწიფო მართვის პროცესის ყველა შესაძლო ასპექტის გაციფრულება, რაც თავის თავში მოიცავს G2C, G2B და G2G ფორმებს, მოცემული სადოქტორო ნაშრომი კი, ორიენტირებულია ელექტრონული მმართველობის G2C ფორმის ასპექტების კვლევაზე.

ხშირ შემთხვევაში, ხელისუფლებასა და საზოგადოებას შორის ურთიერთობის ციფრულ ფორმას - „ელექტრონულ დემოკრატიადაც“ მოიხსენიებენ. შეიძლება ითქვას, რომ ელ-დემოკრატია, ანტიკური ბერძნული პირდაპირი დემოკრატის (Raaflaub, 2007), თანამედროვე გამოვლინებაა. საუკუნეთა განმავლობაში სახელმწიფოს მართვის ძველბერძნულმა ფორმამ მრავალი სახეცვლილება განიცადა, დემოკრატიაც - პირდაპირიდან - წარმომადგენლობითზე „გადაეწყო“ (Earley, 1997). მოქალაქეები პირდაპირი გზით აღარ არიან ჩართულნი მმართველობის პროცესში, არამედ ირჩევენ მათ წარმომადგენლებს (Urbinati, 2006).

მეოცე საუკუნეში კი, დასავლურ საზოგადოებებში შეინიშნება თანამონაწილეობითი პოლიტიკური კულტურის ელემენტების ზრდა (Bevir, 2008), რასაც ისეთი მეცნიერების ნაშრომებიც მოწმობენ, როგორებიც არიან ელმონდი და ვერბა (Almond & Verba, 2015). საზოგადოებებში იზრდებოდა პოლიტიკაში ჩართულობის მოთხოვნა, მოქალაქეები ცდილობდნენ უფრო დიდი გავლენა

ჰქონდათ ხელისუფლებების გატარებულ პროცესებზე, იქმნებოდა უამრავი განსხვავებული ორგანიზაცია თუ სამოქალაქო გაერთიანება, თანამედროვე ტექნოლოგიებმა კი, რომელიც „წამოეწია“ საზოგადოების პოლიტიკური კულტურის ზრდას, გარკვეულწილად შესაძლებელი გახდა დემოკრატიის უფრო მოქნილი და თანამონაწილეობითი ფორმის - „ელექტრონული დემოკრატიის“ ფორმირება. ელ-დემოკრატია თანამედროვე გაგებით მმართველობის ტრადიციული ფორმის „დამატებას წარმოადგენს“ (Qvortrup, 2013), რომელიც სახელმწიფო სერვისების გარკვეული ნაწილის გაციფრულების საშუალებას იძლევა და ამით მმართველობის პროცესის მოქნილობას, ეფექტიანობას და გამჭვირვალობას ზრდის. განვითარებულმა ტექნოლოგიებმა და ინტერნეტმა კი, საზოგადოებას მართვის პროცესში ჩართვის უფრო მეტი საშუალება მისცა და სამყარო უფრო "კომპაქტური" გახდა (Castells, 2014).

თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებით, ნებისმიერ მოქალაქეს შეუძლია ჩაერთოს სახელმწიფოში მიმდინარე პოლიტიკურ, თუ სოციალურ პროცესებში, ღიად დააფიქსიროს საკუთარი აზრი, მონაწილეობა მიიღოს ინტერაქტივებში, თავად წარადგინოს ინიციატივა, თუ ისარგებლოს სამთავრობო ელექტრონული სერვისებით.

ელექტრონული მმართველობა განსხვავდება სახელმწიფოების მიხედვით, ზოგიერთი მთავრობისთვის პრიორიტეტს, თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებით საზოგადოებისთვის ინფორმაციის მიწოდება წარმოადგენს, მაშინ როდესაც, სხვები საჯარო სერვისების მაქსიმალურად გაციფრულებას ცდილობენ, ხოლო იმ ქვეყნებში, სადაც ციფრული ტექნოლოგიები მაქსიმალურადაა განვითარებული, მოქალაქეებს ელექტრონული გზით გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ჩართვის საშუალება აქვთ (Harrison, 2012).

ციფრულმა ტექნოლოგიებმა მცირე მასშტაბების „პირდაპირი დემოკრატიის“ განხორციელება გახდა შესაძლებელი (Toregas, 2001), მოქალაქეებს ვირტუალური „აგორების“ მეშვეობით, შეუძლიათ თავად განსაზღვრონ საკუთარი ქალაქების თუ დასახლებების პოლიტიკა, ყოველ შემთხვევაში, ელექტრონული მმართველობა ამის საშუალებას იძლევა.

ელექტრონული მმართველობის G2C ფორმა საზოგადოებასა და მთავრობას შორის კომუნიკაციას რამდენიმე ასპექტში უფრო ეფექტიანს და მოქნილს ხდის (Koh, 2005). ელ-სერვისების სათანადო გამოყენება, იძლევა მოქალაქეთა პოლიტიკურ პროცესებში ელექტრონული ჩართულობის შესაძლებლობას. ელ-ჩართულობა ელექტრონული მმართველობის ერთ-ერთ ქვაკუთხედს წარმოადგენს (Macintosh, 2004), შესაბამისად განვითარებული დემოკრატიული სახელმწიფოები ცდილობენ აღნიშნული ასპექტის დახვეწას.

მოქალაქეთა სამთავრობო გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ნებისმიერი ფორმით ჩართულობა, ავტომატურად ზრდის მმართველობის პროცესის გამჭვირვალობას და ანგარიშვალდებულებას (Nawafleh, 2012), გარდა ამისა, თუ მოქალაქეებს გაუჩნდებათ რწმენა, რომ ელექტრონული თანამონაწილეობა არის საშუალება, რომლითაც ხმას მიაწვდენენ ხელისუფლებას (Kim, 2012), ისინი უფრო ხშირად გამოიყენებენ მთავრობასთან კომუნიკაციის ამ მეთოდს (Liu, 2018). თავის მხრივ კი, თანამედროვე ტექნოლოგიების საშუალებით, სახელმწიფო უფრო ინფორმირებული ხდება მოსახლეობის საჭიროებების შესახებ (Regan, 1986).

ეფექტიანი კომუნიკაცია მთავრობასა და მოქალაქეებს შორის, ხელს უწყობს პოლიტიკურ პროცესებში მოქალაქეთა ჩართულობას (Zheng, 2017), რაც ზრდის ოფიციალური პირების ანგარიშვალდებულებას მათი მოთხოვნების მიმართ (Halachmi, 2013). გამომდინარე იქიდან, რომ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ციფრული გზით თანამონაწილეობა ტრადიციულ მეთოდებთან შედარებით, ბევრად მარტივია, საზოგადოებას ეძლევა საშუალება მნიშვნელოვანი გავლენა მოახდინოს მისთვის საინტერესო საკითხის გადაწყვეტაზე (Koneru, 2007).

მეორე მხრივ, პოლიტიკური გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში ელექტრონული გზით თანამონაწილეობა, ზრდის მოქალაქეთა სამოქალაქო პასუხისმგებლობას და ცნობიერებას კონკრეტული საზოგადოებრივი საკითხის მიმართ (Manoharan, 2012), რაც დემოკრატიული სახელმწიფოს ფუნქციონირების უმთავრეს ინსტრუმენტს წარმოადგენს. მოქალაქეები უკეთ იაზრებენ, თუ რატომ და როგორ უნდა ჩაერთონ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, რაც ზრდის

საზოგადოების პოლიტიკურ კულტურას და მმართველობას უფრო ეფექტიანს ხდის (Watson & Mundy, 2001).

ელექტრონული ჩართულობის კიდევ ერთ დადებით მხარეს, მიღებული პოლიტიკური გადაწყვეტილებების ლეგიტიმაციის მაღალი მაჩვენებელი წარმოადგენს (Wihlborg, 2014). როდესაც მოქალაქეები ჩართულნი არიან პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, მთავრობისთვის მისი განხორციელება გაცილებით მარტივი ხდება, რადგან საზოგადოება თავად ხდება მიღებული გადაწყვეტილების თანამონაწილე და გრძნობს პასუხისმგებლობას. გარდა ამისა, მოსახლეობა ენდობა იმ ინსტიტუციებს, რომელთაც საკუთარი ინტერესების გამომხატველად და გამტარად თვლის (Tolbert & Mossberger, 2006).

აღსანიშნავია, რომ მიუხედავად იმ სიკეთებისა, რაც ელ-ჩართულობას გააჩნია, ბევრ ქვეყანაში ის ელექტრონული მმართველობის დღემდე ყველაზე ნაკლებად განვითარებულ მიმართულებას წარმოადგენს (Thomas & Streib, 2005), მაშინ როდესაც მთავრობები სულ უფრო და უფრო მეტ ყურადღებას ელ-მმართველობის ისეთი ასპექტების განვითარებას უთმობენ, როგორცაა: საჯარო ელექტრონული სერვისების მიწოდება, ინფორმაციის პროაქტიური გამოქვეყნება, თუ ონლაინ კონსულტირება სამთავრობო უწყებებთან.

ელექტრონული მმართველობა პოლიტიკური პროცესის გაუმჯობესებასთან ერთად, ბიუროკრატიული აპარატის შემცირების და მისი ეფექტიანობის გაზრდის საშუალებას იძლევა. მცირდება საჯარო მომსახურების ხარჯი და დრო, იზრდება კომუნიკაცია (Bashar, 2011), რაც მთლიანობაში ორივე მხარისთვის სარგებლიანია, ერთი მხრივ - სახელმწიფოსთვის, რომელიც ნაკლებ ფინანსურ და ადამიანურ რესურსს დახარჯავს ბიუროკრატიული აპარატის ფუნქციონირებისთვის და მეორე მხრივ - რიგითი მოქალაქისთვისაც, რომელიც დროის და ენერჯის დაზოგვით, ინტერნეტის საშუალებით შეძლებს მისთვის სასურველი სახელმწიფო მომსახურება მიღებას (Kazmi, 2010).

მსოფლიოში მრავლად არსებობს როგორც წარუმატებელი (Dada, 2006), ასევე წარმატებული ინოვაციური ელექტრონული პორტალების მაგალითები, რომლებიც

ერთმანეთისგან რადიკალურად განსხვავდება შინაარსის და სამიზნე აუდიტორიების მიხედვით. მთავრობების ელექტრონული სერვისებს განსხვავებული მიზნების მისაღწევად იყენებენ; ზოგი სახელმწიფო თანამედროვე ციფრულ ტექნოლოგიებს ძირითადად მოქალაქეთა უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად იყენებს, ზოგი - ციფრული საჯარო მომსახურების მისაწოდებლად, ზოგიც კი - გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ჩართულობის ინსტრუმენტის შესათავაზებლად (Sztrop-Rutkowska, 2019).

მაგალითად, ზოგ ქვეყნებში, თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვის საშუალებით, მთავრობები მოქალაქეთა უსაფრთხოებისთვის აუცილებელი ელემენტარული პირობების შექმნას ცდილობენ.

*ტექნოლოგია სიცოცხლისთვის* - 2016 წელს, რუანდის მთავრობამ ქვეყნის მიუდგომელ ტერიტორიებზე სასწრაფო სამედიცინო დანიშნულების პროდუქტების ტრანსპორტირება დრონების მეშვეობით დაიწყო (Scott, 2017). ინოვაციამ მკვეთრად შეამცირა ტრანსპორტირების დრო და ხარჯი. თუ სხვა სატრანსპორტო საშუალებას 4 საათამდე სჭირდებოდა, დრონების შემთხვევაში ეს დრო 30-45 წუთამდე შემცირდა. რუანდის წარმატებული მაგალითი გაიზიარა ტანზანიამ და წარმატებით მოახდინა აღნიშნული სისტემის დანერგვა (Eichleay, 2016).

არსებობს მაგალითები, როდესაც სახელმწიფო თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებით, დამატებით სერვისებს სთავაზობს მოქალაქეებს, მაგალითად, ამერიკის შეერთებულ შტატებში არსებობს სახელწიფოს მიერ შექმნილი აპლიკაცია „Text4Baby“, რომლის ფარგლებშიც შესაბამისი კომპეტენციის მქონე პირები SMS კონსულტაციის სახით უფასოდ ეხმარებიან ახალბედა მშობლებს. „Text4Baby“ არის ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობის და 700-მდე კერძო კომპანიის წარმატებული თანამშრომლობის მაგალითი, რაც ხაზს უსვამს თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვის პროცესში სამთავრობო და კერძო სექტორის თანამშრომლობის მნიშვნელობას (Jordan, 2011).



ელექტრონული მმართველობა იძლევა საშუალებას შეიქმნას და დაინერგოს ისეთი მომსახურებები, რაც მანამდე წარმოუდგენელი იყო. მაგალითად, ესპანეთში ფუნქციონირებს ელექტრონული სერვისი „Intermediación de Datos“ (მონაცემთა შუამავლობა), რომლის მიხედვითაც, იმ შემთხვევაში, თუ მოქალაქე რომელიმე სახელმწიფო სტრუქტურაში ერთხელ მაინც წარადგენს დოკუმენტაციას (ID ბარათი, სერტიფიკატი, ლიცენზია და ა.შ.), შემდგომში თავისუფლდება იმავე დოკუმენტაციის წარდგენის ვალდებულებისგან, რადგან აღნიშნული ფაილები ფიქსირება სამთავრობო ბაზაში, რომელთანაც წვდომის საშუალება შესაბამისი დაშვების მქონე ნებისმიერ სახელმწიფო ორგანოს გააჩნია. აღნიშნული ინოვაცია ხელს უწყობს დროის, რესურსების და ენერჯის დაზოგვას, როგორც მოქალაქეთა, ასევე სახელმწიფო სტრუქტურების მხრიდან (UN, 2018)

სხვა სიკეთეებთან ერთად, ციფრული ტექნოლოგიების ინტეგრაცია, სახელმწიფოს მმართველობის პროცესის გამჭვირვალობის გაზრდის საშუალებას იძლევა. ამის მაგალითს წარმოადგენს კორეის ხელისუფლების მიერ დანერგილი ელექტრონული პორტალი - [“nts.go.kr”](http://nts.go.kr) (National Tax Service). პორტალის საშუალებით, მოქალაქეებს შეუძლიათ აკონტროლონ სახელმწიფო ბიუჯეტში არსებული თანხების დინება. პორტალს, დამატებით, გააჩნია ფუნქცია, რომელიც მოქალაქეებს საშუალებას აძლევს დასვან კითხვები და მიიღონ ინფორმაცია. აღნიშნულმა რეფორმამ, გაზარდა სახელმწიფო ხარჯების გამჭვირვალობა და ეფექტიანობა (UN, 2018).

ელ-სერვისების წარმატებით დანერგვის კიდევ ერთ მაგალითს პორტუგალია წარმოადგენს, რომელმაც მნიშვნელოვანი პროექტები განახორციელა საჯარო მომსახურების მოდერნიზაციის მიმართულებით, კერძოდ კი, ქალაქების სხვადასხვა წერტილში გახსნა ე.წ. „მოქალაქეთა მაღაზიები“ (citizen shops), სადაც მოქალაქეებს შეუძლიათ მიიღონ საჯარო მომსახურება, გადაიხადონ კომუნალური გადასახადები, აიღონ სხვადასხვა ტიპის ლიცენზია, ნებართვა და ა.შ. დღესდღეობით, პორტუგალიაში 150 მსგავსი ცენტრი ფუნქციონირებს (Carvalho, 2008).

ხშირად, ტერმინი ელექტრონული მმართველობა გაიგივებულია ელექტრონულ დემოკრატიასთან (Norris, 2010), რადგან ის პოლიტიკურ პროცესებში მოქალაქეთა პირდაპირი ჩართულობის ინსტრუმენტს წარმოადგენს. ბევრ სახელმწიფოში, საზოგადოებას საშუალება ეძლევა პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობა ელექტრონული გზით მიიღოს, ან ხელისუფლებასთან პირდაპირი კომუნიკაცია დაამყაროს (Mukherjee, 2019).

ელექტრონული დემოკრატის ერთ-ერთ ნათელ მაგალითს წარმოადგენს ფინური პორტალი -“demokratia.fi”, რომელიც ფინეთის ნებისმიერ მოქალაქეს აძლევს საკუთარი იდეის დარეგისტრირების, თუ უკვე არსებული ინიციატივების შესახებ საკუთარი აზრის დაფიქსირების საშუალებას (Su Seo, 2017). იმ შემთხვევაში, თუ იდეა დააგროვებს გარკვეული რაოდენობის ხმებს, ის გადაეცემა პარლამენტს საკანონმდებლო ცვლილების მოსამზადებლად.

ციფრული თანამონაწილეობის კუთხით, ბრაზილია ერთ-ერთი გამორჩეული სახელმწიფოა. ბრაზილიის ელექტრონული მმართველობის განვითარების სტრატეგია, ძირითადად საზოგადოების თანამონაწილეობას ეფუძნება. პორტალი „participa.br” არის ხსენებული ქვეყნის ელ-მმართველობის პოლიტიკის გამოხატულება, რომელიც აერთიანებს სამ ძირითად მიმართულებას: საჯარო პოლიტიკის დოკუმენტებში საზოგადოების მონაწილეობის ხელშეწყობა, საზოგადოებრივი ჩართულობა ელექტრონული საჯარო სერვისების შექმნის პროცესში, მთავრობასა და საზოგადოებას შორის პირდაპირი კომუნიკაციის გაუმჯობესება (Peixoto, 2015).

აღსანიშნავია, რომ თანამედროვე ელექტრონული თანამონაწილეობის პორტალი მხოლოდ რამდენიმე სახელმწიფოში მუშაობს გამართულად (Kay, 2019), მათ შორის გამოსარჩევია ესტონეთის მაგალითი, სადაც ათეულობით ელექტრონული სერვისი წარმატებით დაინერგა. ზოგადად, იმ სახელმწიფოებს შორის, რომელთაც მოახერხეს ციფრული მმართველობის ელემენტების წარმატებით ინტეგრაცია, ესტონეთის მაგალითი, ყველაზე რელევანტურია საქართველოსთვის. ბალტიისზღვისპირა ქვეყანამ, მიუხედავად მცირე ადამიანური და მატერიალური რესურსისა, მოახერხა და ელექტრონული მმართველობის დანერგვის

თვალსაზრისით მსოფლიოს ერთ-ერთ წამყვან სახელმწიფოდ იქცა, თუმცა, ამ მიზნის მისაღწევად სახელმწიფო ჯერ კიდევ 90-იანი წლებიდან ახორციელებდა სხვადასხვა პროექტს. ქვემოთ მოყვანილია რამდენიმე საკვანძო მომენტი ესტონეთში ელ-მმართველობის დანერგვის ქრონოლოგიიდან:

1997 - დაიწყო საჯარო მომსახურებების გაციფრულების პროცესი, შედეგად, 2019 წელს საჯარო მომსახურების უმეტესობა მოსახლეობისთვის ელექტრონული გზით არის ხელმისაწვდომი (Digital Agenda 2020).

2000 - დაინერგა გადასახადების დეკლარირების ელექტრონული მეთოდი. 2019 წელს დეკლარირების 95% ელექტრონულად ხდება (Tax and Customs 2000). ამავე წელს ესტონეთის სახელმწიფო ბიუროკრატის აპარატმა შეწყვიტა ქალაქის დოკუმენტაციის მოხმარება და დანერგა ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის სისტემა.

2001 წელს შეიქმნა ესტონური პორტალი "Today I Decide", რომელიც მოქალაქეებს ქვეყნის პოლიტიკურ ცხოვრებაში ინტერნეტის მეშვეობით ჩართვის საშუალებას აძლევდა. ამავე წელს დაინერგა „X-road“ სისტემა, ელექტრონული მონაცემთა ბაზა, სადაც მოქალაქეთა შესახებ არსებული ყველა მონაცემი ინახება. ნებისმიერ უწყებას (სათანადო დაშვების შემთხვევაში), შეუძლია ელექტრონულად, ადამიანური რესურსის დახარჯვის გარეშე მიიღოს წვდომა მოქალაქის შესახებ არსებულ მონაცემებზე (x-tee.ee).<sup>1</sup>

2002 წელი - ესტონეთმა დანერგა ID ბარათების სისტემა, რითაც შესაძლებელი გახდა მოქალაქის ელექტრონული იდენტიფიცირება. ბარათის ადებისას მოქალაქეს უაქტიურდება სახელმწიფო საფოსტო ინდექსი - „Name.Surname@eesti.ee“ (id.ee).

2005 წელი - ესტონეთი იწყებს არჩევნების ინტერნეტით ჩატარებას. 2019 წლის საპარლამენტო არჩევნებში ამომრჩეველთა 47%-მა საკუთარი არჩევანი ინტერნეტის საშუალებით დააფიქსირა (Wiseman, 2019).

---

<sup>1</sup>X-road სისტემა 2001 წლიდან დღემდე შეფერხების გარეშე ფუნქციონირებს და მთლიანობაში, მისი გამოყენებით 6 მილიარდამდე მონაცემის ტრანზაქცია მოხდა. ყოველწლიურად აღნიშნული პორტალის მეშვეობით დაახლოებით 800 წლის შესაბამისი ადამიანური სამუშაო დროის დაზოგვა ხდება

2008 წელი - სამთავრობო სერვისებში ბლოკჩეინ<sup>2</sup> ტექნოლოგიების ინტეგრაცია.

2010 წელი - ციფრული ჯანდაცვის სისტემა. ესტონეთში მოქალაქეებს წვდომა აქვთ საკუთარი ჯანმრთელობის შესახებ არსებულ მონაცემებზე. პაციენტთა ჯანმრთელობის ისტორიების 95% გაციფრულებულია და ბლოკჩეინ ტექნოლოგიების საშუალებით მათზე წვდომა მხოლოდ ავტორიზებულ უწყებებს გააჩნიათ. ჯანდაცვის სისტემის გაციფრულების პროცესის ფარგლებში, ასევე, დაინერგა ელექტრონული რეცეპტის გაცემის პრინციპი. დღესდღეობით, ექიმის მიერ გამოწერილი მკურნალობის რეცეპტების 99% ელექტრონულია.

2012 წელი - ბლოკჩეინ ტექნოლოგიის ელემენტები ინერგება ისეთ სახელმწიფო სისტემებში, როგორცაა საჯარო რეესტრი, უსაფრთხოება და ა.შ. აღნიშნული ტექნოლოგიის მეშვეობით, შესაძლებელია მოქალაქეთა პერსონალურ მონაცემების უსაფრთხოების უზრუნველყოფა.

2014 წელი - ესტონეთმა მსოფლიოს ელექტრონული ბინადრობის ინოვაციური საშუალება შესთავაზა. ეს არის საერთაშორისო ციფრული იდენტობა, რომელიც მსოფლიოს ნებისმიერ წერტილში მცხოვრებ ადამიანს აძლევს საშუალებას გახდეს ესტონეთის ელექტრონული ბინადარი და დაარსოს საკუთარი ბიზნესი.

2016 წელი - დაინერგა ელექტრონული პეტიციების სამთავრობო პორტალი (rahvaalgatus.ee), სადაც მოქალაქეს შეუძლია წარადგინოს საკუთარი ინიციატივა. იმ შემთხვევაში, თუ იდეა დააგროვებს 1,000 ხმას, ის განსახილველად პარლამენტს ეგზავნება. პორტალის გამოყენებით პარლამენტს ათეულობით იდეა გადაეგზავნა. აღსანიშნავია, რომ არცერთი მათგანი დარჩა რეაგირების გარეშე.

ჩამოთვლილი სერვისების გარდა, ესტონეთის ხელისუფლება მოქალაქეებს ბევრ სხვა ელექტრონულ მომსახურებასაც სთავაზობს, მათ შორის: სოციალური დაცვა, ელექტრონული სამედიცინო დაზღვევა, ე-განათლება და სხვა.

თანამედროვე მსოფლიოში ესტონეთი ერთ-ერთ მოწინავე ადგილს იკავებს ელექტრონული მმართველობის განვითარების მხრივ. სახელმწიფო მართვის

---

<sup>2</sup> სისტემა, რომელიც წარმოადგენს მონაცემთა დეცენტრალიზებული ბლოკების ჯაჭვს

თანამედროვე, ელექტრონულ სისტემაზე გადაყვანამ, ქვეყანას არამართო ფინანსური სარგებელი, არამედ, არამედ სოციალური და პოლიტიკური პროგრესიც მოუტანა. გაიზარდა მოქალაქეების ჩართულობა და ხელისუფლება უფრო მეტად გახდა საზოგადოების ინტერესებზე ორიენტირებული.

ესტონეთის მაგალითი ცხადყოფს, რომ ისეთი პატარა სახელმწიფოსათვისაც კი, სადაც 2 მილიონ ადამიანზე მეტიც არ ცხოვრობს, ციფრულ-ტექნოლოგიური პროგრესი რეალური სარგებლის მომტანი შეიძლება აღმოჩნდეს, არამხოლოდ ადმინისტრაციულ-ბიუროკრატიული ხარჯების შემცირების, არამედ მოქალაქეებთან კომუნიკაციის ზრდის და შესაბამისად, მთავრობის ეფექტიანობის გაუმჯობესების კუთხითაც. თუმცა, გასათვალისწინებელია ის ფაქტიც, რომ შედეგი, რომელიც დღეს აქვს ესტონეთს, არის ათწლეულების მანძილზე სწორად განხორციელებული სტრატეგიის ნაყოფი. გარდა ამისა, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის საკითხების შესწავლა მეცნიერულ დონეზე მიმდინარეობს და შესაბამისად მინიმუმამდეა დაყვანილი წარუმატებელი ციფრული სერვისის დანერგვის რისკი.

სწორედ ამიტომ, თანამედროვე სამყაროში ძალიან მნიშვნელოვანია ელექტრონული მმართველობის საკითხების კვლევა, განსაკუთრებით კი, ისეთი ქვეყნებისთვის, რომელთაც არ გააჩნიათ დიდი ფინანსური რესურსები და შესაბამისად განსაკუთრებული სიფრთხილით უნდა მოეკიდონ სახელმწიფო რესურსების ხარჯვას.

როგორც უკვე აღინიშნა, ესტონეთის მაგალითმა ნათლად წარმოაჩინა, თანამედროვე ტექნოლოგიების როლი და პოტენციური სახელმწიფო მმართველობის პროცესში. ცხადი გახდა, რომ ელექტრონული მმართველობის დანერგვის სწორად წარმართული პროცესის შემთხვევაში, პატარა სახელმწიფოებსაც კი დიდი სარგებლის მიღების საშუალება აქვთ. თუმცა იმისთვის, რომ განისაზღვროს რამდენად წარმატებით მიმდინარეობს ზემოხსენებული პროცესი, საჭიროა დარგის მუდმივი სამეცნიერო კვლევა და ანალიზი.

საქართველო 2011 წლიდან არის საერთაშორისო პროექტ „ღია მმართველობა პარტნიორობის“ (Open Government Partnership - OGP) წევრი, რომლის უმთავრესი მიზანს, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის გზით, მმართველობის პროცესის ეფექტიანობის გაზრდა წარმოადგენს.

პროექტში ჩართვიდან - დღემდე, საქართველომ სამი სამოქმედო გეგმა განახორციელა, რომელთა ფარგლებში, დაინერგა ათეულობით ელექტრონული სერვისი, თუმცა, აღსანიშნავია, რომ მოქალაქეთა მხოლოდ მცირე ნაწილი იყენებს ხელისუფლების მიერ OGP-ის ფარგლებში დანერგილ ციფრულ მომსახურებას, რაც წარმოადგენს ელექტრონული მმართველობის დანერგვის ერთ-ერთი უმთავრეს შემაფერხებელ ფაქტორს.

ელექტრონული მმართველობის ფენომენის სიახლიდან გათვალისწინებით, ქართულ რეალობაში აღნიშნული თემის გარშემო სამეცნიერო კვლევისა და შესაბამისი ლიტერატურის დეფიციტი აშკარაა, მიუხედავად იმისა, რომ აღნიშნულ საკითხების კვლევაზე მუშაობენ ისეთი სამთავრობო უწყებები, როგორცაა: მონაცემთა გაცვლის (DEA) და სერვისების განვითარების სააგენტო (SDA), ასევე, არასამთავრობო ორგანიზაციები: ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი (IDFI) და ელექტრონული მმართველობა საქართველოსთვის.

გარდა ამისა, აღსანიშნავია ელ-მმართველობის შესწავლის საერთაშორისო პროექტები, მათ შორის კი, უმთავრესი - გაეროს ელექტრონული მმართველობის კვლევა, რომელიც 2001 წლიდან - დღემდე რეგულარულად ქვეყნდება და მოიცავს მისი ყველა წევრი სახელმწიფოს შეფასებას ელექტრონული მმართველობის ჭრილში. გასათვალისწინებელია, რომ აღნიშნული კვლევები ასახავს ქვეყანაში არსებული რეალობის მხოლოდ ზედაპირულ სურათს და არა მიღებული შედეგების გამომწვევ მიზეზებს.

აღნიშნული ფაქტი კიდევ უფრო ზრდის ნაშრომის ღირებულებას, რადგან ეს არის არამხოლოდ ემპირიული მონაცემების მოგროვების და მათი გაანალიზების, არამედ იმ მიზეზების ძიების მცდელობაც, რაც განაპირობებს არსებულ მდგომარეობას, ქართული ელ-მმართველობის დანერგვის პროცესში.

## კვლევის დიზაინი, მეთოდოლოგია, სტრუქტურა

მოცემული ნაშრომის უმთავრეს მიზანს, საქართველოში არსებული G2C ელექტრონული მმართველობის არსებული დონის შეფასება და მისი განხორციელების უმთავრესი ხელშემშლელი ფაქტორების გამოვლენა წარმოადგენს, ამისთვის კი განისაზღვრა შემდეგი ამოცანები:

- ელექტრონული მმართველობის საერთაშორისო კვლევებში საქართველოს შესახებ არსებული მონაცემების მოგროვება და სისტემატიზაცია;
- ქვეყანაში არსებული სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების მომხმარებელთა ინდექსის დადგენა;
- მოქალაქეთა დამოკიდებულების განსაზღვრა სახელმწიფო ელ-სერვისების მიმართ;
- ქვეყანაში არსებული ICT ინფრასტრუქტურის დონის და მოქალაქეთა ინტერნეტთან წვდომის მაჩვენებლის დადგენა;
- სახელმწიფოს კიბერ თავდაცვით პოტენციალის შეფასება;
- G2C ელ-მმართველობის განხორციელების უმთავრესი სახელმწიფო ელ-პორტალების განსაზღვრა;
- შერჩეულ ელ-პორტალებზე არსებული ციფრული სერვისების ეფექტიანობის და გამოყენების სიმარტივის შეფასება;
- სახელმწიფო ელ-პორტალების შესახებ მოქალაქეთა ცნობიერების განსაზღვრა.

აღნიშნული ამოცანების შესრულების შედეგად, ნაშრომში განისაზღვრა საქართველოში ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესის უმთავრესი ხელშემშლელი ფაქტორი/ფაქტორები, ამისთვის კი, შეირჩა შესაბამისი კვლევის მეთოდები და ინსტრუმენტები.

ნაშრომის კვლევითი მიზნის კომპლექსური ბუნებიდან გამომდინარე, რაც საქართველოში ელექტრონული მმართველობის უმთავრესი ხელშემშლელი ფაქტორების გამოვლენას გულისხმობს, კვლევის ძირითად ობიექტებს წარმოადგენდნენ: ელ-მმართველობის საკითხის ექსპერტები, საერთაშორისო, თუ

ადგილობრივი კვლევები, სადაც ფიქსირდებოდა მონაცემები საქართველოს შესახებ და ელექტრონული მმართველობის განხორციელების უმთავრესი სახელმწიფო პორტალები და მათზე განთავსებული ციფრული სერვისები. თემის ფოკუსიდან გამომდინარე კი, საჭირო გახდა *კვლევითი კითხვების* შემდეგი სახით ფორმულირება:

- როგორია საქართველოში არსებული ელექტრონული მმართველობის დონე საერთაშორისო კვლევების და სამთავრობო ციფრული სერვისების მომხმარებელთა ინდექსის მიხედვით?
- როგორია ICT ინფრასტრუქტურის დონე და რა გავლენას ახდენს ის ელ-მმართველობის განვითარების პროცესზე?
- როგორია საქართველოს კიბერ თავდაცვითი პოტენციალი და რა გავლენას ახდენს ის ელ-მმართველობის არსებულ მაჩვენებელზე?
- G2C ელ-მმართველობის რომელი ფორმაა პრიორიტეტული ელექტრონული მმართველობის განვითარების სახელმწიფო პოლიტიკის მიხედვით?
- რამდენად ეფექტიანია სახელმწიფო G2C ელ-პორტალებზე არსებული ციფრული სერვისები?
- როგორია საზოგადოებრივი ცნობიერების დონე სამთავრობო და არაოფიციალური ელ-პორტალების მიმართ და როგორია აღნიშნულის გავლენა არსებული ელ-სერვისების გამოყენების ინდექსზე.

საკვლევი საკითხის მასშტაბურობიდან გამომდინარე, სადისერტაციო ნაშრომში არსებული ძირითადი დაშვებების ფორმულირება შესაძლებელია შემდეგი ჰიპოთეზების სახით:

- საქართველოში G2C ელ-პორტალებზე არსებული ციფრული სერვისები, მოქალაქეთა ელ-ჩართულობის არსებულ მაჩვენებელზე მაღალი თანამონაწილეობის საშუალებას იძლევა.
- საქართველოში არსებული ICT ინფრასტრუქტურის არსებული მაჩვენებელი, ელ-მმართველობის გაცილებით მაღალ დონეზე ფუნქციონირების საშუალებას იძლევა;



- საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარების მთავარი შემაფერხებელი ფაქტორი, სამთავრობო ელექტრონული სერვისების მიმართ საზოგადოების დაბალი ცნობიერებაა.

მოცემულ ჰიპოთეზებზე დაყრდნობით, განისაზღვრა შემდეგი ცვლადები: დამოკიდებული - ელექტრონული მმართველობის ინდექსი საქართველოში; დამოუკიდებელი - ICT ინფრასტრუქტურის ინდექსი; სახელმწიფო ელ-პორტალების ფუნქციონირების მაჩვენებელი; ელ-პორტალებზე განთავსებული ციფრული სერვისების ეფექტიანობა; საზოგადოების ცნობიერება სამთავრობო ელექტრონული სერვისების მიმართ; იმისთვის, რომ განისაზღვროს ზემოხსენებული ცვლადების ინდექსი, აუცილებელია მოხდეს მათი ოპერაციონალიზაცია.

*ელ-მმართველობის განვითარების ინდექსი* - საქართველოს მონაცემები საერთაშორისო კვლევების ანგარიშებში, ქვეყანაში არსებული სახელმწიფო ელ-პორტალების მომხმარებელთა რაოდენობა და მათ მიმართ საზოგადოების დამოკიდებულება.

*ICT ინფრასტრუქტურის ინდექსი და მისი გავლენა ქვეყანაში ელ-მმართველობის არსებულ ხარისხთან* - ქვეყანაში არსებული ინტერნეტიზაციის დონე, მოქალაქეთა წვდომა ინტერნეტთან და საქართველოში ელ-მმართველობის განვითარების ინდექსის მიმართება, ICT ინდექსის შედარება მსგავსი ინდექსის მქონე სხვა სახელმწიფოების ელ-მმართველობის მაჩვენებელთან.

*სახელმწიფო ელ-პორტალების ფუნქციონირების ინდექსი* - მონაცემები მომხმარებელთა რაოდენობის შესახებ. ქვეყანაში არსებული მსგავსი შინაარსის სხვა პლატფორმებთან შედარების შედეგები.

*ელ-პორტალებზე არსებული ციფრული სერვისების ეფექტიანობა* - ინტეგრირებული ციფრული სერვისების სარგებლიანობის და გამოყენების სიმარტივის მაჩვენებელი. კონკრეტული საჯარო მომსახურების „ონლაინ“ და „ოფლაინ“ ვერსიების მომხმარებელთა ინდექსები.

საზოგადოების ცნობიერება სამთავრობო ელექტრონული სერვისების მიმართ-  
მოქალაქეთა ინფორმირებულობის ხარისხი არსებული ელ-სერვისების მიმართ.  
მოქალაქეთა დამოკიდებულება სახელმწიფო ელ-პორტალების მიმართ.

მოცემული ნაშრომის თეორიული ჩარჩო, „ელექტრონული მმართველობის  
პარადოქსის თეორიას“ და ტექნოლოგიების მიმღებლობის მოდელს (Technology  
Acceptance Model – TAM) ეფუძნება.

„ელ-მმართველობის პარადოქსის“ მიხედვით ციფრული მმართველობის  
დანერგვით მიღებული სარგებელი მასზე დახარჯულ რესურსზე გაცილებით  
ნაკლებია. აღნიშნული თეორიის კვლევის დებულებების შესაბამისად  
ინტერპრეტირების მიხედვით, ხსენებული პარადოქსის განმაპირობებელ  
უმთავრეს ფაქტორს საზოგადოების მზაობის დაბალი ხარისხი წარმოადგენს.  
თავის მხრივ, TAM-ის მიხედვით, არსებობს რამდენიმე ფაქტორი, რაც  
განაპირობებს მოქალაქეთა მხრიდან თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენების  
მაჩვენებელს. უფრო კონკრეტულად, ინოვაციის სარგებლიანობის და სიმარტივის  
ინდექსის კომბინაცია განსაზღვრავს მის მიმართ მოქალაქეთა დამოკიდებულებას  
და შესაბამისად, მომხმარებელთა რაოდენობას. კვლევის ფოკუსიდან გამომდინარე,  
აღნიშნული მოდელი მოერგო ქართულ ელექტრონულ პორტალებსა და ციფრულ  
სერვისებს.

სადოქტორო ნაშრომში განსაზღვრული მიზნებიდან და ამოცანებიდან  
გამომდინარე, კვლევის პროცესში გამოყენებულ იქნა, როგორც თვისებრივი, ასევე  
რაოდენობრივი კვლევის მეთოდების განსხვავებული ფორმები, მათ შორის:  
საერთაშორისო და ადგილობრივი კვლევის შედეგების ანალიზი, პოლიტიკის და  
სტრატეგიის დოკუმენტების ანალიზი, შედარებითი კვლევის მეთოდი,  
ელექტრონული პორტალების შინაარსობრივი და რაოდენობრივი ანალიზი,  
ექსპერტული ინტერვიუ. კვლევის თითოეულ ეტაპს, შესაბამისი მეთოდი  
მიესადაგა.

ელ-მმართველობის არსებული დონის შესაფასებლად, დოკუმენტების  
შინაარსობრივი ანალიზის გამოყენებით, შესწავლილ იქნა გაეროს ელექტრონული

მმართველობის 2001-2018 წლების პერიოდის საერთაშორისო კვლევის ანგარიშები. დოკუმენტების ანალიზისას, მთავარი აქცენტი კეთდებოდა იმ ინდიკატორების გამოვლენაზე, რომელიც ასახავდა საქართველოში ელ-მმართველობის განვითარების დინამიკას. ქართული ელ-მმართველობის შესახებ ობიექტური სურათის შესაქმნელად, მეორად წყაროდ გამოყენებულ იქნა ადგილობრივი კვლევაც, სახელწოდებით - „ელ-მზაობის კვლევა საქართველოში“ და მისი შედეგები მოქალაქეთა ელ-სერვისების მიმართ დამოკიდებულების მაჩვენებლის შესახებ. ამასთან ერთად, ქართული სახელმწიფო ელ-პორტალების მომხმარებელთა რაოდენობის შესახებ მონაცემები გამოთხოვილ იქნა მონაცემთა გაცვლის სააგენტოდან.

კვლევის ერთ-ერთი ძირითადი კომპონენტის - ICT ინფრასტრუქტურის ინდექსის და ქართულ ელ-მმართველობაზე მისი გავლენის დასადგენად, შესაბამისი ინფორმაციის მოძიება და შემდგომ სისტემატიზაცია მოხდა შემდეგ წყაროებზე დაყრდნობით: კომუნიკაციების ეროვნული სააგენტოს მონაცემები საქართველოში ნებისმიერი ტიპის ინტერნეტ მომხმარებელთა რაოდენობას შესახებ; საქართველოში ჩატარებული საყოველთაო აღწერის მონაცემები შინამეურნეობების ინტერნეტიზაციასთან დაკავშირებით; ადგილობრივი მოსახლეობის ელექტრონული მზაობის კვლევის შედეგები, მოქალაქეთა ინტერნეტთან წვდომის შესახებ.

გარდა ამისა, ხსენებული საკითხის კვლევის პროცესში მოხდა შედარებითი კვლევის მეთოდის გამოყენება, კონკრეტულად კი, გაანალიზდა ისეთი ქვეყნების ელ-მმართველობის ინდექსი, რომლებიც ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების თვალსაზრისით საქართველოს მსგავს შედეგებს აჩვენებენ.

ელექტრონული მმართველობის კიდევ ერთი კომპონენტის - კიბერ უსაფრთხოების მდგომარეობის შესაფასებლად, ნაშრომის ფარგლებში მოხდა კიბერ უსაფრთხოების ქართული პოლიტიკის დოკუმენტების და საერთაშორისო კვლევების ანგარიშების შესწავლა.

მოცემული ნაშრომის კვლევითი ნაწილი, ასევე, ეხება ელექტრონული მმართველობის განხორციელების უმთავრესი არხების - იმ ელ-პორტალების გამოვლენას, რომელთა საშუალებითაც ხდება სახელმწიფოსა და საზოგადოებას შორის კომუნიკაცია G2C ელ-მმართველობის სამივე დონეზე (ინფორმაციის, საჯარო სერვისების, ჩართულობის მექანიზმების მიწოდება ელექტრონული გზით). აღნიშნული ამოცანის შესასრულებლად, მოხდა OGP-ის სამი სამოქმედო გეგმის, როგორც სახელმწიფოს ელ-მმართველობის დანერგვის უმთავრესი დოკუმენტების და მათი შესრულების ანგარიშების შესწავლა და ყველა იმ ციფრული მომსახურების განსაზღვრა, რომელიც უკანასკნელი 10 წლის განმავლობაში სახელმწიფო პროექტების ფარგლებში დაინერგა საქართველოში.

ქართული G2C ელ-მმართველობის სახელმწიფო პორტალების განსაზღვრის შემდგომ, მოხდა მათი ეფექტიანობის შეფასება. შერჩეული ორი პლატფორმისთვის My.gov.ge (ინფორმაცია და საჯარო სერვისები) და Ichange.gov.ge (ელ-ჩართულობა) მოხდა განსხვავებული კვლევის მეთოდების შერჩევა.

Ichange.gov.ge-ს შემთხვევაში გამოყენებულ იქნა ვებ გვერდების შედარებითი ანალიზი, რომლის ფარგლებშიც გაანალიზდა ელექტრონული პეტიციების შემდეგი ვებ-გვერდები: Idea.tbilisi.gov.ge Manifest.ge და Ichange.gov.ge. მოხდა საიტებზე არსებული პეტიციების და მათზე მოქალაქეთა მიერ დაფიქსირებული ხმების დათვლა, მიღებული შედეგების შედარებით კი, Ichange.gov.ge-ს ეფექტიანობის ინდექსის დადგენა.

My.gov.ge-ს შემთხვევაში, მოხდა პორტალზე არსებული ციფრული სერვისების შინაარსობრივი შესწავლა და მათი კლასიფიცირება მოთხოვნად და არამოთხოვნად მომსახურებებად. პლატფორმაზე არსებული სერვისების სარგებლიანობის ინდექსის შესაფასებლად კი, განხორციელდა კონკრეტული საჯარო სერვისის ონლაინ და „ოფლაინ“ მომხმარებელთა რაოდენობის შედარება.

ელექტრონული მმართველობის განხორციელებისთვის საჭირო კომპონენტებს შორის, თემის ფარგლებში, განსაზღვრული იყო მოქალაქეთა მზაობა, ანუ საზოგადოების დამოკიდებულება და ცნობიერება არსებული ელ-პლატფორმების

და ციფრული მომსახურებების შესახებ. აღნიშნული ასპექტის შესაფასებლად, კვლევის ფარგლებში გატარდა შემდეგი ღონისძიებები: მონაცემთა გაცვლის სააგენტოდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია My.gov.ge-ზე რეგისტრირებული მომხმარებლებისა და 2019 წლის უნიკალურ ვიზიტორთა რაოდენობის შესახებ, მეორად წყაროდ კი, გამოყენებული იყო ელ-მზაობის შესახებ ჩატარებული კვლევის მონაცემები მოქალაქეთა სახელმწიფო ელ-სერვისების მიმართ დამოკიდებულების შესახებ.

ნაშრომის შემაჯამებელ კვლევით აქტივობას ექსპერტული ინტერვიუები წარმოადგენს. კვლევის პროცესში ჩატარდა 7 *სიღრმისეული ინტერვიუ*. რესპოდენტები ჩართულები არიან ელ-მმართველობის პროცესის დაგეგმვის, განხორციელების და შესწავლის პროცესში და წარმოადგენდნენ როგორც სამთავრობო, ისე არასამთავრობო, კერძო და აკადემიურ სექტორს. სიღრმისეული ინტერვიუები მიზნად ისახავდა უშუალოდ პირველწყაროდან მომხდარიყო ინფორმაციის მოძიება ელ-მმართველობის დანერგვის პროცესში არსებული გამოწვევების და მიღწევების შესახებ. ინტერვიუებზე დაყრდნობით მომზადდა ტრანსკრიპტი, გამოიყო კოდები და მოხდა მათი ინტერპრეტირება კვლევის მიზნის შესაბამისად.

კვლევის მეთოდოლოგიის კომპლექსური ხასიათიდან გამომდინარე, ქვემოთ მოტანილი იქნება ცხრილები, სადაც ქრონოლოგიურად იქნება განხილული კვლევის ეტაპები და თითოეულ საფეხურზე გამოყენებული მეთოდოლოგია (იხ. ცხრილი N1 და N2)

ცხრილი N1 – კვლევის 1-ლი ეტაპი - ქართული ელ-მმართველობის ინდექსის განსაზღვრა

წყარო	მეთოდი	ინფორმაცია
გაეროს კვლევები 2001-2018	დოკუმენტის ანალიზი	ელ-მმართველობის განვითარების დინამიკა
კვლევა ელექტრონული მზაობის შესახებ	კვლევის შედეგების ანალიზი	მოქალაქეთა ინტერნეტთან წვდომის მაჩვენებელი და სერვისების მიმართ დამოკიდებულება
გამოთხოვილი ინფორმაცია	სტატისტიკური მონაცემების გამოთხოვა	ელ-პორტალების და სერვისები მომხმარებელთა რაოდენობა

ცხრილი N2 - კვლევის 2 ეტაპი; ელ-მმართველობის ინდექსზე მოქმედი ასპექტების ანალიზის მეთოდები.

კვლევის ობიექტი	ინფორმაციის წყარო	შედეგები
ICT ინფრასტრუქტურა	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ინფორმაცია რეგისტრირებულ ინტერნეტ მომხმარებელთა შესახებ (კომუნიკაციების ეროვნული კომისია);</li> <li>- ინფორმაცია ინტერნეტთან წვდომის მქონე შინამეურნეობების შესახებ (საყოველთაო აღწერის შედეგების მიხედვით);</li> <li>- ინფორმაცია ინტერნეტთან წვდომის მქონე მოქალაქეთა შესახებ (ე-მზაობის კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით);</li> <li>- საქართველოს EGDI-ის შედარება, მსგავსი ICT ინდექსის მქონე სახელმწიფოებთან.</li> </ul>	ქართული ICT ინფრასტრუქტურის დონის, და ელ-მმართველობის ინდექსზე მისი გავლენის განსაზღვრა.
კიბერ უსაფრთხოება	<ul style="list-style-type: none"> <li>- საქართველოს ინდექსი ITU-ს კვლევის მიხედვით;</li> <li>- საქართველოს ინდექსი EGA-ს კვლევის მიხედვით;</li> <li>- კიბერ უსაფრთხოების ქართული პოლიტიკის შესწავლა (სტრატეგიის დოკუმენტების ანალიზის საფუძველზე).</li> </ul>	ქართული კიბერ უსაფრთხოების დონის და ელ-მმართველობის ინდექსზე მისი გავლენის განსაზღვრა.
ციფრული სერვისები (G2C ფორმის უმთავრესი პორტალების განსაზღვრა)	ელ-მმართველობის განვითარების სახელმწიფო პოლიტიკის დოკუმენტების და მათი შესრულების ანგარიში შესწავლა (OGP 3 სამოქმედო გეგმა)	G2C ელ-მმართველობის განხორციელების მთავარი სახელმწიფო პორტალების განსაზღვრა
ქართული ელ-სერვისების მომხმარებელთა ინდექსის განსაზღვრა	<ul style="list-style-type: none"> <li>- სტატისტიკური მონაცემები შერჩეული ელ-პორტალების მომხმარებელთა რაოდენობის შესახებ;</li> <li>- კონკრეტული ელ-სერვისების „ოფლაინ“ და „ონლაინ“ მომხმარებელთა რაოდენობის შედარებითი ანალიზი.</li> </ul>	შერჩეული სახელმწიფო ელ-პორტალების მომხმარებელთა ინდექსის განსაზღვრა
ელ-სერვისების მომხმარებელთა ინდექსის განმსაზღვრავი ფაქტორების ანალიზი TAM-ის მიხედვით	<p><b>(სარგებლიანობა)</b> პორტალებზე არსებული ელ-სერვისების სარგებლიანობის შეფასება.</p> <p><b>(სიმარტივე)</b> პორტალებზე რეგისტრირების და არსებული ელ-სერვისების გამოყენების სიმარტივის შეფასება.</p> <p><b>(მოქალაქეთა მზაობა)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ელ-სერვისების მიმართ მოქალაქეთა დამოკიდებულების შეფასება (ელ-მზაობის კვლევის ანგარიშის მიხედვით);</li> <li>- მსგავსი შინაარსის და დატვირთვის მქონე, წარმატებული და წარუმატებელი ელ-სერვისების მაგალითების შედარება;</li> <li>- ინტერვიუ ექსპერტებთან.</li> </ul>	ქართული G2C ელ-სერვისების მომხმარებელთა ინდექსზე გავლენის მქონე უმთავრესი ფაქტორების გამოვლენა

## თავი პირველი - G2C ელექტრონული მმართველობის სტრუქტურა და კვლევის სირთულეები

ელექტრონული მმართველობის ფენომენმა, რომელსაც ასევე ინტერნეტ მმართველობად, ციფრულ მმართველობად და/ან ონლაინ მმართველობად მოიხსენიებენ, განვითარება გვიანი 90-იანი წლებიდან დაიწყო. დროთა განმავლობაში, ინტერნეტის და თანამედროვე ტექნოლოგიების განვითარებასთან ერთად, გაიზარდა მისი მნიშვნელობა და დღეს მულტიდისციპლინური დარგების შესწავლის საგანს წარმოადგენს (Manda, 2017). იგი აერთიანებს ისეთ სფეროებს როგორცაა: ინფორმაციული ტექნოლოგიები, საჯარო მმართველობა, პოლიტიკის მეცნიერება, ეკონომიკა, საზოგადოებრივი ურთიერთობები და ა.შ.

ყველა სფერო ელექტრონული მმართველობის საკუთარი პერსპექტივიდან ახსნას გვთავაზობს, აქედან გამომდინარე, ელექტრონული მმართველობის შესახებ, მთელი რიგი თეორიები და მიდგომები არსებობს, შესაბამისად არსებობს ბევრი განსხვავებული მიდგომა ელ-მმართველობის შესწავლის მეთოდებთან დაკავშირებით. მიუხედავად იმისა, რომ ეს მიდგომები, როგორც წესი, საკამათოა, ისინი ხელს უწყობენ ელექტრონული მმართველობის მეცნიერული კვლევის განვითარებას (King & Lyytinen, 2004).

გამომდინარე იქიდან, რომ ელექტრონული მმართველობა ახალი დარგია და წარმოადგენს განსხვავებული სფეროების ნაზავს, მეცნიერები ჯერაც არ შეთანხმებულან ტერმინის ერთ - უნივერსალურ განსაზღვრებაზე (Grönlund, 2005). მიუხედავად იმისა, რომ აღნიშნული ტერმინი 90-იანი წლების მიწურულს ჩამოყალიბდა, სამთავრობო ორგანიზაციების ელექტრონიზაცია 1970-იან წლებში დაიწყო (Kraemer, 1978). ელექტრონული მმართველობის შესახებ არსებული ძველი ლიტერატურა, ძირითადად შიდა სამთავრობო ტექნიკურ რეორგანიზაციებს ეხებოდა, მაშინ როდესაც თანამედროვე - ფოკუსირდება მთავრობასა და საზოგადოებას შორის კომუნიკაციის ციფრული გზების შესწავლაზე (Ho, 2002). აქედან გამომდინარე, თუ ელ-მმართველობის ადრეული ფორმა სოციალური მეცნიერებებისთვის არ იყო საინტერესო, რადგან ის ძირითადად ოფისის

ავტომატიზაციის თემებს მოიცავდა, დღევანდელი ელექტრონული მმართველობის საკითხები პირდაპირ კავშირშია სოციალურ მეცნიერებებთან და მოიცავს საზოგადოებასთან ურთიერთობის კომპონენტებს.

ელექტრონული მმართველობის ყველა თანამედროვე განსაზღვრება სცდება მხოლოდ „სერვისის“ ჩარჩოებს და გულისხმობს სახელმწიფოსა და მოქალაქეებს შორის ურთიერთობის განსხვავებულ დონეებს. სწორედ ეს მიდგომა არის ელექტრონული მმართველობის შესახებ არსებული თანამედროვე თეორიების ამოსავალი წერტილი.

თანამედროვე ტექნოლოგიების განვითარებასთან ერთად, იზრდება ელექტრონული სერვისების როლი და დატვირთვა სახელმწიფო მმართველობის პროცესში. საკითხისადმი მზარდი ინტერესი, იწვევს სფეროს შესწავლის მეცნიერული ტექნიკების განვითარებას. ხდება ტერმინის ოპერაციონალიზაცია, ელექტრონული მმართველობის შემადგენელი უმთავრესი ასპექტების განსაზღვრა და მათი კვლევის მეთოდების შემუშავება.

ელექტრონული მმართველობის ინოვაციურობიდან გამომდინარე, ჯერ კიდევ არ არსებობს მისი კვლევის უნივერსალური ინსტრუმენტი, რომელზეც მეცნიერები შეჯერდებოდნენ (Löfstedt, 2005), შესაბამისად, აღნიშნულ საკითხზე გამოქვეყნებულ სხვადასხვა სამეცნიერო პუბლიკაციაში, სხვადასხვა კვლევის ინსტრუმენტი და მეთოდოლოგია გამოიყენება.

ელ-მმართველობა დიდი და მულტი-დისციპლინური ფენომენია, რომლის შესწავლისთვის აუცილებელია ჰოლისტური მიდგომა (Espinosa & Al-Maimani, 2010).

არსებობს საინტერესო სამეცნიერო კვლევა იმის შესახებ, თუ კვლევის რა მეთოდებს იყენებდნენ ელექტრონული მმართველობის საკითხების მკვლევარი მეცნიერები დაახლოებით 15 წლის წინ. 2007 წელს, რიჩარდ ჰიკსმა (Richard Heeks) ელექტრონული მმართველობის თემის შესახებ არსებული 84 სამეცნიერო სტატია გაანალიზა და განსაზღვრა, თუ კვლევის რა მეთოდებს ანიჭებდნენ უპირატესობას ავტორები (Heeks, 2007). კვლევამ აჩვენა, რომ: სტატიების 2/3-ში ავტორები



პირველადი წყაროდან მიღებულ მონაცემებს ეყრდნობოდნენ, 1/3-ში კი, მხოლოდ მეორადი წყარო იყო გამოყენებული; ნაშრომების 3/4 იყენებდა თვისებრივი კვლევის მეთოდს, 10 სტატიაში კომბინირებული იყო თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევის მეთოდები, ხოლო მხოლოდ რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი 7 სტატიაში იყო გამოყენებული.

მთლიანობაში, შესწავლილი 84 სტატიიდან, ჰიკსმა 20 სტატიაში ვერ დაადგინა კვლევის რა მეთოდს იყენებდა ავტორი, დანარჩენ ნაშრომებში კი, ე.წ. „აკენკვის“ (hunt and peck)<sup>3</sup> მეთოდი სჭარბობდა (19 სტატია) - როდესაც ავტორი განიხილავს რელევანტური წყაროებს, თუმცა ყოველგვარი ჩარჩოს და წინასწარ განსაზღვრული მეთოდოლოგიის გარეშე. მთლიანობაში, კვლევამ შემდეგი შედეგები აჩვენა (იხ. ცხრილი N3) :

ცხრილი N3: ელ - მმართველობის კვლევის მეთოდები ჰიკსის ანალიზის მიხედვით

კვლევის მეთოდები	სიხშირე
განუსაზღვრელი მეთოდი	20
„აკენკვა“	19
კითხვარი	15
დოკუმენტის ანალიზი	14
ინტერვიუ	14
ვებ-გვერდების ანალიზი	7
ლიტერატურის მიმოხილვა	6
პროექტის შესწავლა	6
დაკვირვება	3
სხვა	7

მოცემული N3 ცხრილი ნათლად აჩვენებს, თუ ელ-მმართველობის კვლევის რა მეთოდებს იყენებდნენ დაახლოებით 10 წლის წინ, თუმცა გამომდინარე იქიდან,

<sup>3</sup> როგორც ავტორი განმარტავს, ეს არის მეთოდი, როდესაც საჭირო ინფორმაციის და მასალის მისაგნებად, მკვლევარი მიმოიხილავს საკითხის გარშემო არსებულ მეტ-ნაკლებად რელევანტურ ლიტერატურას, წინასწარ მკაცრად განსაზღვრული ჩარჩოების გარეშე.

რომ სფერო ახალია და სწრაფად ვითარდება, იცვლება მიდგომები მის მიმართ და შესაბამისად ფოკუსიც, თუ რა მიმართულებით არის შესაძლებელი ელექტრონული მმართველობის კვლევა.

ელ-მმართველობის მნიშვნელობასთან ერთად, გაიზარდა მისი კვლევის მეთოდების დახვეწის აუცილებლობაც, რადგან როგორც პრაქტიკამ აჩვენა, მხოლოდ ტექნიკურად გამართული ელ-სერვისების დანერგვა, ელექტრონული მმართველობის პროცესის განხორციელებას ვერ უზრუნველყოფს. ბევრ ქვეყანაში, მოქალაქეები სხვადასხვა მიზეზის გამო, არ იყენებენ თანამედროვე ციფრულ სერვისებს, რომელსაც მათ სახელმწიფო სთავაზობს (Jaeger & Bertot, 2010), რაც განაპირობებს დანერგილი ელექტრონული სერვისების 70-80%-ის წარუმატებლობას (Dada, 2006). აქედან გამომდინარე, სახელმწიფოები სულ უფრო მეტ ყურადღებას უთმობენ ელ-მმართველობის ისეთი ასპექტების კვლევას, როგორცაა ICT ინფრასტრუქტურა და კიბერ უსაფრთხოება, ციფრული სერვისების ეფექტიანობა და საზოგადოების მზაობა და ა.შ.

## 1.1 ელ-მმართველობის ფუნქციონირების თეორიული ასპექტები

მსოფლიოში არსებული კვლევების და ანალიზის საფუძველზე, ნათელი გახდა, რომ არსებობს შეუსაბამობა ელ-მმართველობის სექტორში განხორციელებულ ინვესტიციებსა და მისგან მიღებულ სარგებელს შორის, რამაც მეცნიერები ე.წ. "ელ-მმართველობის პარადოქსის" ცნებასთან მიიყვანა.

არსებობს სხვადასხვა მოსაზრება, იმის შესახებ, თუ რატომ არ იყენებს მოსახლეობა ელექტრონული სერვისების უმრავლესობას. ზოგი მეცნიერი მიიჩნევს, რომ ეს დამოკიდებულია მოსახლეობის ეკონომიკურ მდგომარეობაზე, ზოგი კი, თვლის, რომ ეს საზოგადოებაში არსებული განსხვავებული ასაკობრივი ჯგუფებით აიხსნება, რადგან ახალგაზრდები ტექნოლოგიების მიმართ გაცილებით უფრო მიმდებლები არიან ვიდრე ასაკოვანი მოქალაქეები (Solvak, 2019).

„ელექტრონული მმართველობის პარადოქსის“ შესწავლის ერთ-ერთ მთავარ გამოწვევას, მისი კვლევის მეთოდების და ჩარჩოების არასათანადო განვითარება წარმოადგენს (Coursey & Norris, 2008). კვლევის სირთულის ერთ-ერთი განმაპირობებელი ფაქტორი კი, ელ-მმართველობის არამატერიალური სარგებელია, რაც ართულებს მის მეცნიერული კვლევის მეთოდებით გაზომვას. აუცილებელია ისეთი კვლევითი ჩარჩოს შემუშავება, რაც ელ-მმართველობის მკვლევრებს საშუალებას მისცემს გაზომონ ციფრული მმართველობის, როგორც პირდაპირი, ასევე ირიბი გავლენები (Savoldelli & Misuraca, 2013).

ზოგი მკვლევარი ამტკიცებს, რომ მიუხედავად დიდი ფინანსური დანახარჯისა, არ არსებობს მნიშვნელოვანი მტკიცებულება იმისა, რომ ელექტრონულ მმართველობას მასზე დახარჯული რესურსის შესაბამისი სარგებელი მოაქვს (Castelnuovo, 2010), ელ-მმართველობის მკვლევართა ნაწილი კი, მიიჩნევს, რომ თავად ტერმინის „ელექტრონული მმართველობის პარადოქსი“-ს გაჩენა უკავშირდება იმ ფაქტს, რომ არ არსებობს შესაბამისი ინსტრუმენტი, რომლის მიხედვითაც მოხდებოდა ყველა იმ სარგებლის შეფასება, რაც თან ახლავს ელექტრონული სერვისების ინტეგრაციას. კვლევის ტრადიციული მეთოდები ვერ მიესადაგება ინფორმაციული ტექნოლოგიების გავლენების შეფასების თანამედროვე საჭიროებებს (Barbosa & Pozzebon, 2013).

კვლევები, როგორც წესი, ვერ ასახავენ ყველა იმ სარგებელს, რაც თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვას ახლავს თან (Brynjolfsson & Hitt, 1998). მაგალითად, ინფორმაციული ტექნოლოგიების დანერგვამ შესაძლოა არ გამოიწვიოს ბიზნესის კეთების ხარჯების შემცირება, თუმცა მნიშვნელოვნად გაზარდოს მომსახურების ხარისხი და გააუმჯობესოს გზები, რომლითაც მოქალაქეებს აქვთ სერვისებზე წვდომა. ამასთანავე, შესაძლოა, ელ-მმართველობის ეფექტების კვლევის ფარგლებში, ამ უკანასკნელის ციფრებში გაზომვად ცვლადად ტრანსფორმაცია ვერ მოხერხდეს, რაც ართულებს ობიექტური შედეგების მიღებას.

ობიექტურობისთვის უნდა აღინიშნოს, რომ „ელექტრონული მმართველობის პარადოქსის“ მხოლოდ შესაბამისი კვლევითი ინსტრუმენტის არარსებობასთან დაკავშირება არ არის მართებული. არსებობს შემთხვევები, როდესაც დანერგილ

ციფრულ სერვისს მოქალაქეები საერთოდ არ იყენებენ, შესაბამისად წარუმატებლობის მიზეზები სხვაგან არის მოსაძიებელი და არა გაუმართავ კვლევით ჩარჩოში. როგორც უკვე აღინიშნა, ელექტრონული მმართველობა ერთმანეთთან დაკავშირებული მრავალი ფაქტორის ერთიანობას წარმოადგენს, შესაბამისად მისი შესწავლის პროცესში საჭიროა საერთო სურათის ანალიზი და არა ერთი კონკრეტული ასპექტის შესწავლა.

## 1.2 საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები (ICT) და კიბერ უსაფრთხოება

ელექტრონული მმართველობის შემადგენელ მრავალ ასპექტს შორის, პირველ რიგში გამოსარჩევია ICT ინფრასტრუქტურის მნიშვნელობა. მიუხედავად იმისა, რომ არ არსებობს ზემოხსენებული ტერმინის ერთი უნივერსალური განმარტება, მას ძირითადად იმ ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურის და მისი კომპონენტების აღსაწერად გამოიყენებენ, რაც უზრუნველყოფს ინტერნეტის გამართულ ფუნქციონირებას. ტერმინი მოიცავს კომპონენტებს, როგორცაა: ინტერნეტთან წვდომის მაჩვენებელი, მოსახლეობის კომპიუტერიზაციის დონე, გამართული ტექნოლოგიური ბაზები და ა.შ.

იმ შემთხვევაში, თუ სახელმწიფოში მოქალაქეთა დიდ ნაწილს არ აქვს წვდომა ინტერნეტთან, თავისთავად გამოირიცხება ელექტრონული მმართველობის დანერგვის და განხორციელების შესაძლებლობა, რადგან ის არის უმთავრესი დამაკავშირებელი არხი სახელმწიფოს ელექტრონულ რესურსებსა და მოქალაქეებს შორის.

სახელმწიფოს ინფორმაციულ საკომუნიკაციო ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურის მნიშვნელოვან კომპონენტს წარმოადგენს კიბერ უსაფრთხოება, რომელიც ICT კომპონენტთან ერთად, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანესი ფაქტორია (Kazmi, 2010).

სახელმწიფო, რომელიც მიზნად ელექტრონული სერვისების დანერგვას ისახავს, აუცილებლად უნდა ზრუნავდეს კიბერ უსაფრთხოების განვითარებაზე. ციფრული მმართველობის განხორციელება შეუძლებელია განვითარებული კიბერ თავდაცვის გარეშე.

ელექტრონული მმართველობის შესწავლის პროცესში, დიდი მნიშვნელობა ენიჭება ინტერნეტ ინფრასტრუქტურის და კიბერ უსაფრთხოების საკითხების კვლევას. ICT-ინფრასტრუქტურის შემთხვევაში, მკვლევრები უმთავრესად ქვეყანაში ინტერნეტთან წვდომის მქონე მოქალაქეთა სტატისტიკურ მონაცემებს ეყრდნობიან, კიბერ უსაფრთხოების ინდექსის განსაზღვრისთვის კი, ფასდება ქვეყანაში არსებული კიბერ თავდაცვითი გარემო, მაგალითად, არსებობს თუ არა სახელმწიფოში შესაბამისი საკანონმდებლო ჩარჩო, განვითარების სტრატეგია, სწრაფი რეაგირების უწყებები და ა.შ.

### **1.3 ელექტრონული მმართველობის სახელმწიფო პოლიტიკა**

ელექტრონული მმართველობის განხორციელების კიდევ ერთ მნიშვნელოვან კომპონენტს, ხელისუფლების პოლიტიკური ნება წარმოადგენს, რომელიც, თავის მხრივ, განსაზღვრავს ელ-მმართველობის სახელმწიფო პოლიტიკას და იმას, თუ რა ტიპის და რამდენად ეფექტიანი ელ-პორტალები და ციფრული მომსახურებები იქნება მოქალაქეებისთვის შეთავაზებული.

სახელმწიფოების უმრავლესობაში, მთავრობა მოსახლეობას ელ-სერვისების შეზღუდულ რაოდენობას აწვდის (Chen, 2010) და როგორც წესი, ეს სერვისებიც ბიზნეს სექტორს უფრო მიესადაგება (ელექტრონული განბაჟება, ე-ფინანსები, ე-გადასახადები და ა.შ), ვიდრე სამოქალაქოს (Vassil, 2016).

ამ ფაქტორის გამო, მეცნიერები მიიჩნევენ, რომ ელექტრონული მმართველობის დანერგვის კვლევის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან მიმართულებას, პოლიტიკური ნების

შესწავლა და ხელისუფლებისთვის ელ-მმართველობის პრიორიტეტული მიმართულებების გამოვლენა წარმოადგენს (West, 2005).

გამომდინარე იქიდან, რომ G2C ელ-მმართველობა არის ხელისუფლებასა და მოქალაქეებს შორის კომუნიკაცია ელექტრონული გზების საშუალებით, თავისთავად აუცილებელია არსებობდეს ამ გზების შექმნის და შემდგომში მათი გამოყენების პოლიტიკური ნება. ხელისუფლებამ უნდა უზრუნველყოს იმ ციფრული საშუალებების შექმნა, რომლის გამოყენებითაც მოხდება საზოგადოებასთან ორმხრივი კომუნიკაციის დამყარება. შესაბამისად, ელ-მმართველობის დანერგვის პროცესის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ასპექტს პროცესის მიმართ არსებული პოლიტიკური ნება წარმოადგენს. არის თუ არა ხელისუფლებაში მზაობა, დაინერგოს ელ-სერვისები, რომელიც უზრუნველყოფს მართვის პროცესის გამჭვირვალობის, ეფექტიანობის და ანგარიშვალდებულების ზრდას.

აღსანიშნავია, რომ ელ-სერვისების დანერგვა და ტექნოლოგიური უზრუნველყოფა დაკავშირებულია ფინანსურ ხარჯებთან, აქედან გამომდინარე, ორგანიზაციები ცდილობენ ჩადებული ინვესტიციით მაქსიმალური სარგებელი მიიღონ. ზოგ შემთხვევაში პოზიტიური ცვლილებები მყისიერად ისახება პროცესზე, ზოგჯერ კი, თვლადი და გაზომვადი დადებითი შედეგი შესაძლოა არც დადგეს (Otiemo, 2016).

ხშირ შემთხვევაში, ციფრული ტექნოლოგიების დანერგვის პოლიტიკა მყისიერი სარგებლის მიღებაზე არის ორიენტირებული, რაც ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრების პროცესს უშლის ხელს. ცვლილებები, რომელიც თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვას ახლავს თან, როგორც წესი, არ არის მყისიერი და ის წლების განმავლობაში მიმდინარეობს (Kunstelj, 2004). სხვადასხვა კვლევის მიხედვით, ინფორმაციულ ტექნოლოგიებში ჩადებული ინვესტიცია, მინიმუმ 5 წლის შემდგომ იძლევა გარკვეულ შედეგებს (Bryjolfsson, 1993.)

იმისთვის, რომ ელ-მმართველობის რეფორმა წარმატებით წარიმართოს, საჭიროა მთავრობებმა იფიქრონ გრძელვადიან შედეგზე და არა მყისიერ მოგებაზე. რეფორმის ნაწილს, ასევე, აუცილებლად უნდა წარმოადგენდეს საჯარო სივრცის რეორგანიზება, კონკრეტულად კი, ბიუროკრატიული აპარატის შემცირება ე.წ. „ბექ-

ოფისების“ და საჯარო მოხელეების ხარჯზე, რადგან ელექტრონული სერვისების დანერგვის ერთ-ერთ მთავარ მიზანს, სწორედ გაბერილი საჯარო სექტორის მოქნილობის გაზრდა წარმოადგენს (Kunstelj, 2004).

ელექტრონული მმართველობის შესწავლის პროცესის მნიშვნელოვან ნაწილს, არსებული სახელმწიფო პოლიტიკის ანალიზი წარმოადგენს, რაც გამოიხატება ელ-მმართველობის დანერგვის არსებული სტრატეგიების და სამოქმედო გეგმებისა, თუ შესაბამისი საკანონმდებლო ბაზის ანალიზში.

#### 1.4 ციფრული სერვისები და ახალი საჯარო მენეჯმენტი

მიუხედავად განსხვავებული მიდგომებისა, მეცნიერები, რომლებიც მუშაობენ აღნიშნული საკითხის შესწავლაზე, თანხმდებიან ელ-მმართველობის პოზიტიურ მნიშვნელობაზე სახელმწიფოსა და მოქალაქეთა შორის კომუნიკაციის გაღრმავების კუთხით - „ელექტრონულ მმართველობას და ციფრულ სერვისებს, შეუძლიათ მოქალაქე-სახელმწიფოს ურთიერთობის ახალი ფორმების ჩამოყალიბება“ (Chadwick, 2003).

მსოფლიო ბანკის 2016 წლის ანგარიშში - „ციფრული დივიდენდები“ განსაკუთრებით არის აღნიშნული სახელმწიფო სერვისების ციფრული გზების მნიშვნელობის გავლენა ეკონომიკაზე და საზოგადოების კეთილდღეობაზე (World Bank Group, 2016). არსებობს თეორიები, რომელიც ელ-მმართველობას ახალი საჯარო მენეჯმენტის რეფორმის ჭრილში განიხილავს და ამ ფენომენს, სწორედ განახლებულ საჯარო მმართველობის ნაწილს მიაკუთვნებს. ელექტრონული მმართველობა, ეს არის საჯარო სივრცე, სადაც ელექტრონული გზების გამოყენებით, კერძო და საჯარო ორგანიზაციები მოქალაქეებს აწვდიან სხვადასხვა სერვისს (Xu & Sun, 2015).

21-ე საუკუნის პირველ ათწლეულში ელექტრონული მმართველობა, რომლის საშუალებითაც შესაძლებელი გახდა მოქალაქეთათვის საჯარო სერვისების

შეთავაზება და ციფრული გზებით მიწოდება (Potnis, 2010), საჯარო სექტორში განხორციელებულ უდიდეს ინოვაციად შეიძლება ჩაითვალოს (Committee, 2008).

„მთავრობის უმთავრესი მოვალეობა, საზოგადოების ინტერესების გატარებაა, ელ-მმართველობა კი, არის ის გზა, რომლის საშუალებითაც ხელისუფლება პოლიტიკურ, სოციალურ და ადმინისტრაციული რესურსებს აკავშირებს მოსახლეობასთან“ (Grönlund, 2005).

გაერთიანებული ერების განათლების, მეცნიერების და კულტურის ორგანიზაციის (UNESCO) მიხედვით - „ელ-მმართველობა ეს არის ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება საზოგადოებისთვის საჯარო სერვისების მიწოდების გაუმჯობესების მიზნით. ამავდროულად ეს არის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მოქალაქეთა ჩართულობის გზების წახალისება, რაც მმართველობის პროცესს უფრო ანგარიშვალდებულს და გამჭვირვალეს ხდის“ (Waiswa, 2014).

პროფესორი რამა რაო აღნიშნავს, რომ ელექტრონული მმართველობის მთავარი დანიშნულება ღარიბი მოსახლეობისთვის საჯარო სერვისების „სახლში“ მიწოდებაა (Rao, 2004). ელ-მმართველობა არის თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენება - მოქალაქეთათვის, ბიზნეს სექტორისთვის (Grönlund, 2005), სამთავრობო და სხვა სახის ორგანიზაციებისთვის, სახელმწიფო მომსახურებების ელექტრონული გზით მიწოდების მიზნით (Layne & Lee, 2001).

ელექტრონული მმართველობა წარმოადგენს საჯარო სივრცის რეორგანიზების ერთ-ერთ მთავარ ინსტრუმენტს და ახალ საჯარო მენეჯმენტზე გადასვლის საშუალებას, რომელიც ამარტივებს სახელმწიფოსა და მოქალაქეებს შორის კომუნიკაციას. თავის მხრივ, ახალი საჯარო მენეჯმენტი, ეს არის საჯარო ადმინისტრირებისადმი ინოვაციური მიდგომა, რომელიც ცდილობს სახელმწიფო ორგანიზაციების მოდელი ბიზნეს სტრუქტურის მოდელს დაამსგავსოს (Dunleavy & Hood, 1994), აქედან გამომდინარე, შეიძლება ითქვას, რომ ელ-მმართველობა წარმოადგენს ახალი საჯარო მენეჯმენტის რეფორმის განხორციელების როგორც ერთ-ერთ საშუალებას, ასევე მის პროდუქტსაც.



ელექტრონული სერვისების დანერგვა, არ უნდა მოხდეს ფრაგმენტულად, არამედ უნდა იყოს ერთიანი გეგმის ნაწილი და გათვლილი იმაზე, რომ მოქალაქეებს მიეწოდოს მათზე მორგებული ციფრული მომსახურება (Codagnone & Undheim, 2008), შესაბამისად, ელ-მმართველობის დანერგვის პროცესში ისეთ ასპექტებზე უნდა გამახვილდეს ყურადღება, როგორცაა სერვისის ხარისხი, ხელმისაწვდომობა, სარგებლიანობა და მოქალაქეთა კმაყოფილება (Karunasena & Deng, 2009).

სახელმწიფო ვებ-გვერდები და პორტალები, ის ინსტრუმენტია, რომლითაც ხორციელდება ელექტრონული მმართველობა, შესაბამისად გამართული ონლაინ სერვისების არსებობის გარეშე, წარმოუდგენელია ციფრული მმართველობის დანერგვა. აქედან გამომდინარე, ელექტრონული მმართველობის ანალიზის ფარგლებში მნიშვნელოვანია მოხდეს სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების შესწავლა.

## 1.5 მოქალაქეთა თანამონაწილეობა

მეცნიერები მიიჩნევენ, რომ ელ-მმართველობას გაცილებით დიდი პოტენციალი გააჩნია, ვიდრე მხოლოდ მოქალაქეთათვის საჯარო მომსახურებების ელექტრონული გზით მიწოდება. შესაბამისი პოლიტიკური ნების არსებობის შემთხვევაში, შესაძლებელია ელექტრონული გზით მოქალაქეთა პოლიტიკურ პროცესში ჩართვა.

ელექტრონულ მმართველობას გააჩნია რესურსი, რომ იქცეს ციფრულ დემოკრატიად, სადაც საზოგადოებას საშუალება ექნება ინტერნეტის გამოყენებით ჩაერთოს გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, ან/და მთავრობას წარუდგინოს საკუთარი ინიციატივა. პოლიტიკური ჩართულობის გარეშე, ელ-მმართველობა მოქალაქეებისთვის მხოლოდ საჯარო სერვისების მიწოდებით შემოიფარგლება (Ahn & Bretschneider, 2011) (მაგალითად: მართვის მოწმობის უფლების

გახანგრძლივება, შემოსავლების დეკლარაციის ონლაინ შევსება, მანქანის სადგომის გადასახადის გადახდა და ა.შ.).

ზოგიერთი მკვლევარი თვლის, რომ ელ-სერვისები, რომელიც არ არის გათვლილი უშუალოდ საზოგადოებასთან კომუნიკაციაზე, საერთოდ არ წარმოადგენს ელექტრონულ მმართველობას. მაგალითად, ტომას გორდონი (Thomas F. Gordon) თვლის, რომ ელექტრონული შესყიდვები, რომელიც ხორციელდება თავად სამთავრობო უწყებების მიერ, არ არის გათვლილი საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე, შესაბამისად, მიუხედავად იმისა, რომ ელექტრონული შესყიდვები ელექტრონული მთავრობის ფუნქციების ნაწილია, ის არ შეიძლება ელექტრონული მმართველობის სერვისად ჩაითვალოს (Gordon, 2006).

იმისთვის, რომ სახელმწიფომ მოსახლეობას ელ-სერვისები ონლაინ მიაწოდოს, ხარისხიანი სამთავრობო ვებ-პორტალები და განვითარებული ICT ინფრასტრუქტურა აუცილებელია, თუმცა, მოქალაქეთა მზაობის გარეშე ვერ შედგება ორმხრივი კომუნიკაცია, რაც ელ-მმართველობის საკვანძო ფუნქციას წარმოადგენს.

აქედან გამომდინარე, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესში, საზოგადოების განწყობა ციფრული ტექნოლოგიების მიმართ ისეთივე მნიშვნელოვანია, როგორც ამ პროცესის ტექნიკური მხარე.

როგორც უკვე აღინიშნა, ელექტრონული მმართველობა არის სახელმწიფოსა და მოქალაქეებს შორის ორმხრივი კომუნიკაციის ფორმა, რომელიც განსხვავებულ მოდელებს მოიცავს, აქედან გამომდინარე მისი ცალმხრივად, მხოლოდ ზემოდან ქვემოთ განხორციელება შეუძლებელია. იმ შემთხვევაში, თუ საზოგადოება არ არის მზად მიიღოს და გამოიყენოს ხელისუფლების მიერ შეთავაზებული ციფრული ტექნოლოგიები, ელ-მმართველობის გამართული ფუნქციონირება შეუძლებელი გახდება, მიუხედავად იმისა, თუ რამდენად დიდი იქნება პოლიტიკური ნება და რამდენად გამართული და დახვეწილი იქნება საკანონმდებლო ბაზა, სამთავრობო ონლაინ სერვისები თუ სახელმწიფოში არსებული ICT ინფრასტრუქტურა. ჩამოთვლილი ფაქტორების ჯაჭვი სახელმწიფო სერვისების გაციფრულებას და

შესაბამისი გზების გავლით ელ-სერვისების მოქალაქეებამდე მიტანას ემსახურება. საზოგადოების მზაობა, თავის მხრივ, რამდენიმე კომპონენტისგან შედგება, მათ შორის, მოქალაქეთა ინფორმირებულობა, ნდობა და პოზიტიური დამოკიდებულება არსებული ციფრული სერვისების მიმართ.

ჩამოთვლილი კომპონენტების კომბინაცია კი, ქმნის „ელექტრონული მოქალაქის“ პროფილს, რომელმაც იცის, თუ რა ელექტრონული სერვისებით სარგებლობა შეუძლია, რატომ და როგორ უნდა ისარგებლოს სახელმწიფო ციფრული მომსახურებით და აქვს ნდობა მსგავსი სისტემის მიმართ.

„ელექტრონული-მმართველობის პარადოქსი“, ხშირად, „მიმღებლობის პარადოქსის“ გამოვლინებად მოიაზრებენ, რაც მოქალაქეთა თანამედროვე ტექნოლოგიების მიმართ სკეპტიკურ დამოკიდებულებაში გამოიხატება (Osman & Anouze, 2014). მოცემული თვალსაზრისის მიხედვით, მოქალაქეთა მხრიდან ელ-მმართველობის სერვისების ათვისების პროცესის უმთავრეს ფაქტორს - აღნიშნული სერვისების მიმართ საზოგადოების ცნობიერების მაღალი დონე წარმოადგენს (Otieno & Omwenga, 2015).

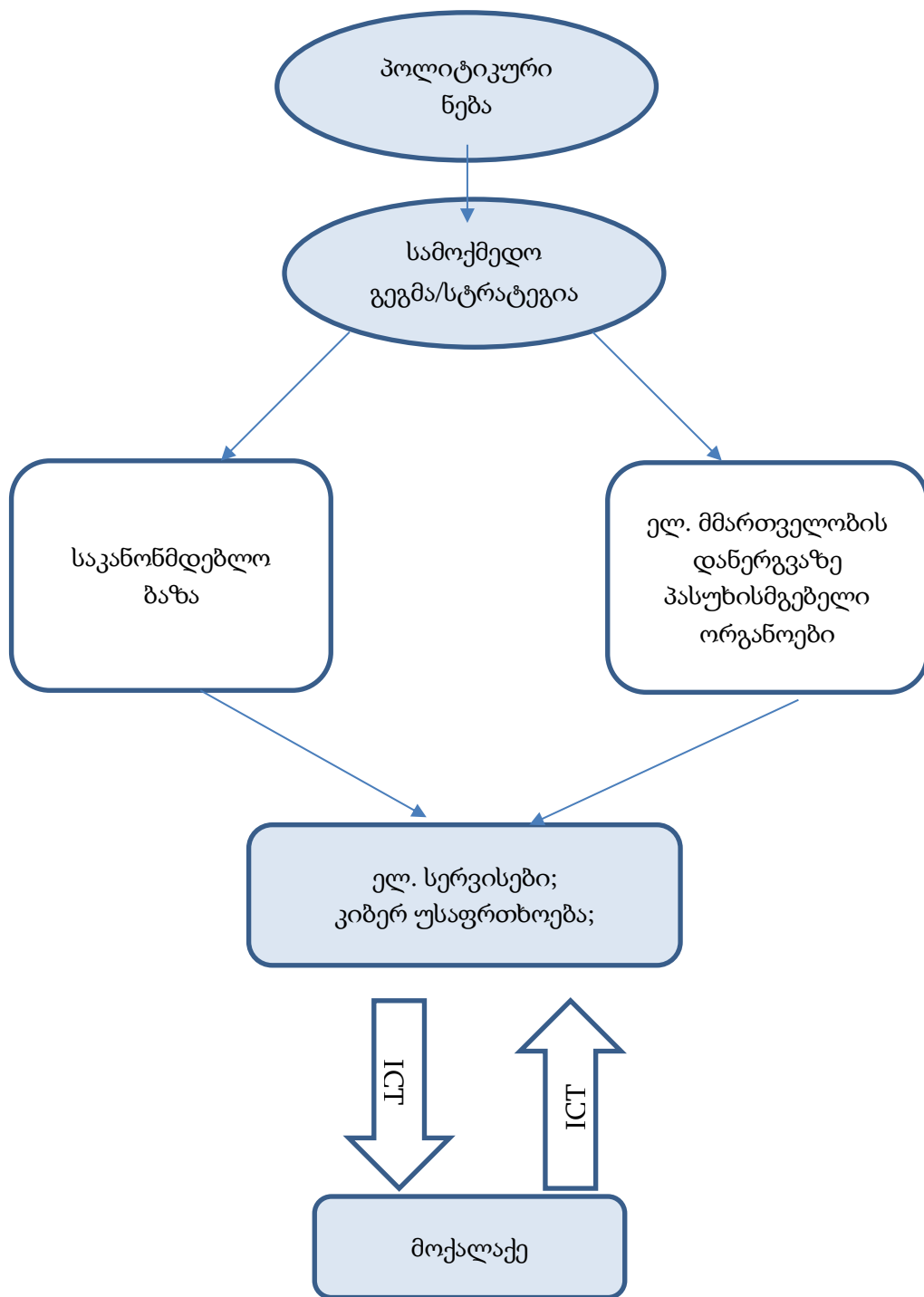
მოქალაქეთა განწყობა ციფრული სერვისების მიმართ, საზოგადოების ელექტრონული მზაობის (ე-მზაობა) უმნიშვნელოვანესი განმსაზღვრელი ფაქტორია. ე-მზაობა ეს არის ინდექსი, რომელიც ასახავს თუ რამდენად არის საზოგადოება მზად, ათვისოს ყველა ის სარგებელი, რაც თან ახლავს ელექტრონული მმართველობის დანერგვას (Dada, 2006).

ტერმინი - ე-მზაობა 1980-იანი წლებიდან გამოიყენება და ის ზოგადად ახალი ტექნოლოგიების მიმართ საზოგადოების მიმღებლობას ასახავდა. ბევრი მკვლევარი სხვადასხვა მეთოდის გამოყენებით ცდილობდა შეესწავლა მოქალაქეთა მზაობა და ამ ფენომენის გავლენა ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესზე (Rashed, 2010). არსებობს სამეცნიერო ნაშრომები, სადაც შედარებითი ანალიზის საფუძველზე ხდება თავად ე-მზაობის კვლევის ინსტრუმენტების შეფასება (Venkatesh, 2003).

ელ-მმართველობის დანერგვის პროცესის კვლევის მნიშვნელოვან კომპონენტს ელ-სერვისების მიმართ საზოგადოებაში არსებული განწყობების ანალიზი წარმოადგენს (Verdegem & Stragier, 2010), რასაც საკითხის კვლევა საზოგადოებრივი ღირებულებების განზომილებაში გადაჰყავს (Kearns, 2004). მოცემული პერსპექტივიდან გამომდინარე, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესის წარმატება, უმთავრესად, დამოკიდებულია მოქალაქეთა სურვილზე, მიიღონ და გამოიყენონ ახალი ტექნოლოგიები, აქედან გამომდინარე, „ელ-მმართველობის პარადოქსის“ საკვანძო გამოწვევის გადასაჭრელად, მნიშვნელოვანია, რომ ელ-სერვისები იყოს მოქალაქეზე ორიენტირებული და მოქალაქეებსაც, თავის მხრივ, საკმარისი ინფორმაცია და ნდობა გააჩნდეთ მათ მიმართ (Carter & Belanger, 2004).

განხილული ფაქტორები ერთიანდებიან იმ ჯაჭვში, რომლის არსებობაც აუცილებელია ელ-მმართველობის დანერგვის პროცესში. ყველაფრის საწყისი კი, პოლიტიკური ნებაა, რომელიც გარდაიქმნება იმ სამოქმედო გეგმებად და სტრატეგიად, რომლის ფარგლებშიც ხდება ელექტრონული მმართველობის განვითარებაზე პასუხისმგებელი სახელმწიფო ორგანოების განსაზღვრა და მოვალეობების გადანაწილება. პროცესის შემდეგ ეტაპზე იქმნება ელექტრონული სერვისები, რომელიც ICT ინფრასტრუქტურის საშუალებით მიეწოდება მოქალაქეს. თავის მხრივ კი, საზოგადოებაში არსებობს შემოთავაზებული ციფრული სერვისების გამოყენების მზაობა (იხ. ფიგურა N1).

ფიგურა N1- ელექტრონული მმართველობა G2C მოდელი:



## 1.6 G2C ელ-მმართველობის კვლევის ინსტრუმენტი

ელექტრონული მმართველობის შემადგენელი კომპონენტების განსხვავებული მახასიათებლებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია განისაზღვროს ერთი კონკრეტული ხელსაწყო, რომლის მიხედვითაც შეფასდება სახელმწიფოში ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესი და მისი ყველა კომპონენტი. აქედან გამომდინარე, საჭიროა ერთგვარი გამაერთიანებელი ჩარჩოს გამოყენება, რომელსაც მოერგება განსხვავებული კვლევითი მეთოდების.

თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვის და მათ მიმართ საზოგადოების დამოკიდებულების შემსწავლელ თეორიებს შორის, ერთ-ერთი გამორჩეულია - „ჰოფსტედის მოდელი“ (Hofstede Model), რომელიც საზოგადოების მხრიდან ახალი ტექნოლოგიების მიღების პროცესზე ეროვნული კულტურის ელემენტების გავლენას აანალიზებს (Rashed, 2010). კოვაჩიჩი ჰოფსტედის სისტემის გამოყენებით ცდილობდა დაედგინა ეროვნული კულტურის გავლენა ელ-მმართველობის მზაობის ინდექსზე (Kovačić, 2005), ხოლო ბარტონი თურქეთში ელექტრონული სწავლების მოდელზე კულტურული ფაქტორების გავლენას ზომავდა (Barton, 2007).

ჰოფსტედის სისტემა ეროვნული კულტურის 5 განზომილებას შეისწავლიდა (Hofstede, 2005), მათ შორის: ძალაუფლების გადანაწილება - როგორ უმკლავდება საზოგადოება უთანასწორობას; ინდივიდუალიზმი/კოლექტივიზმი; ჯგუფების ქმედება (მასკულინური/ფემინური); მიმღებლობა გენდერული თემების მიმართ; გრძელვადიან/მოკლევადიან მიზნებზე ორიენტირება.

მოცემული კრიტერიუმების მიხედვით, ბევრმა მეცნიერმა სცადა განესაზღვრა კულტურის ელემენტების გავლენა ახალი ტექნოლოგიების მიმღებლობასთან მიმართებაში. ერთ-ერთ ცნობილ მაგალითს გროვერის კვლევა წარმოადგენს, რომელმაც ამერიკის, საფრანგეთის და კორეის რესპუბლიკის მაგალითზე სცადა მოქალაქეთა დამოკიდებულების დადგენა.

ახალ კომპიუტერულ ტექნოლოგიებთან მიმართებაში (Grover, 1994). კვლევის მიხედვით დადგინდა, რომ კულტურული განსხვავებულობები, რომელიც არსებობდა ფრანგ, ამერიკელ და კორეელ ხალხს შორის, გავლენას ახდენდა მათი მხრიდან თანამედროვე ტექნოლოგიებთან ადაპტირების პროცესზე. კერძოდ, კორეელები ინფორმაციული ტექნოლოგიების მიმართ გაცილებით უფრო კონსერვატიულად იყვნენ განწყობილნი, ვიდრე ფრანგები, ან ამერიკელები, შესაბამისად, თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვით მიღებული სარგებელი, რადიკალურად განსხვავდებოდა მოცემულ ქვეყნებში.

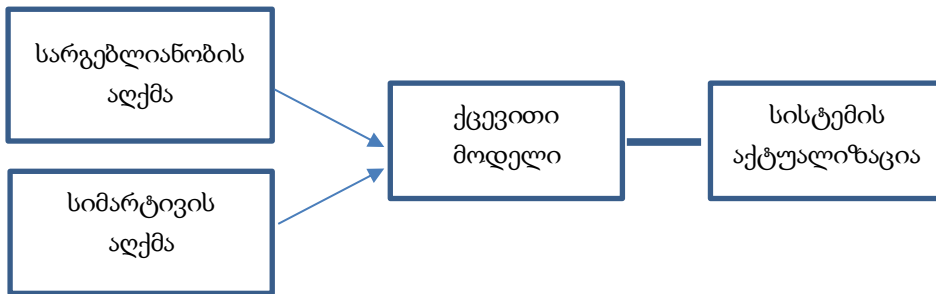
საზოგადოების ინოვაციებთან ადაპტირების უნარის საზომ ინსტრუმენტს შორის გამოსარჩევია - ტექნოლოგიების მიმღებლობის მოდელი (TAM - Technology Acceptance Model) (Merchant, 2007) და „ტექნოლოგიების მიმღებლობის და სარგებლობის უნივერსალური თეორია - (UTAUT- The unified theory of acceptance and use of technology)“. თუ TAM სისტემა საზოგადოების ინოვაციების მიმღებლობის ხარისხს ბიზნეს მოდელის პერსპექტივიდან ზომავს (Al-adawi, 2005), UTAUT მოდელი ფოკუსირდება იმ ფაქტორების განსაზღვრაზე, რაც ელექტრონული სერვისების დანერგვა/ათვისებაზე ახდენს გავლენას (Alawadhi & Morris, 2008).

TAM ინსტრუმენტის ერთ-ერთი ყველაზე ცნობილი ინტერპრეტაცია ფრედ დეივისს (Fred Davis) ეკუთვნის, რომელმაც ჩამოაყალიბა მიდგომის 4 ძირითადი განმსაზღვრელი ფაქტორი (ფიგურა N2):

- 1) სარგებლიანობის აღქმა; (Perceived usefulness -PU) - მოქალაქის დამოკიდებულება კონკრეტული სისტემის სარგებლიანობის მიმართ;
- 2) სიმარტივის აღქმა (Perceived ease of use PEOU) - მოქალაქე მიიჩნევს, რომ კონკრეტული სისტემის გამოყენება არ წარმოადგენს სირთულეს და არ არის დაკავშირებული რისკთან;
- 3) ქცევითი მოდელი (Behavioral)- პირველ ორ ცვლადზე დაყრდნობით, განსაზღვრული ქცევა;

4) სისტემის აქტუალიზაცია - (Actual system) სისტემის ბოლო ეტაპი, როდესაც მოქალაქე იღებს გადაწყვეტილებას, გამოიყენოს თუ არა ახალი სისტემა (Davis, 1989);

ფიგურა N2 - TAM ინსტრუმენტის სტრუქტურა:



TAM ინსტრუმენტს ძირითადად მოქალაქეთა მიერ ახალ ტექნოლოგიებთან დამოკიდებულების პროგნოზირებისთვის იყენებენ. აღნიშნული სისტემის გამოყენებამ ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესის პროგნოზირების ეტაპზე, გამოავლინა, რომ ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი, რაც განსაზღვრავდა მოქალაქეთა მიერ ელ-სერვისების გამოყენებას, ეს იყო - საზოგადოების ნდობა ციფრული ტექნოლოგიების მიმართ (Al-adawi, 2005).

რაც შეეხება UTAUT სისტემას, ის TAM-ისგან განსხვავებით უფრო სიღრმისეულია და მოიცავს გაცილებით მეტ ასპექტს. ქცევის პროგნოზირებისთვის, მოცემული მოდელი იყენებს 4 ფაქტორს:

- 1) მოლოდინი სისტემის მიმართ- მომხმარებლის დამოკიდებულება ინოვაციური ტექნოლოგიების პოტენციური სარგებლიანობის მიმართ;
- 2) გამოყენების სირთულე - ფასდება, როგორია მომხმარებლის დამოკიდებულება სისტემის გამოყენების სირთულესთან დაკავშირებით; 3-სოციალური გავლენა - მომხმარებელზე გავლენას ახდენს სხვების მოსაზრება, რომ მან უნდა გამოიყენოს ახალი სისტემა;
- 3) ფასილიტაციის პირობები - მომხმარებლის რწმენა, რომ სისტემის ადმინისტრაცია, მას დაეხმარება ახალი ტექნოლოგიების ათვისებაში (Venkatesh, 2003).



სხვა მეთოდოლოგიებისგან განსხვავებით, UTAUT მოდელი დამატებით ისეთ ცვლადებს იყენებს, როგორცაა: გენდერი, ასაკი, გამოცდილება. აღსანიშნავია, რომ საკვლევის საკითხის სპეციფიკიდან და თემატურობიდან გამომდინარე, მკვლევრები ხშირად ცვლიან UTAUT-ის ინდიკატორებს. მაგალითად, კვლევაში, სადაც სტუდენტების ქცევის მოდელს შეისწავლიდნენ, კვლევითი ინსტრუმენტი კლასიკური მოდელისგან განსხვავდებოდა და მოდიფიცირებული იყო კვლევის შინაარსის შესაბამისად.

UTAIT სისტემის გამოყენებით ჩატარებული კვლევის შედეგების მიხედვით, მკვლევარმა ჯეკ მარჩევკამ (Jack Marchewka) დაადგინა, რომ სტუდენტთა მიერ ახალი სასწავლო ელექტრონული აპლიკაციის გამოყენებაზე გავლენას, ამ სისტემის მიმართ არსებული მოლოდინები და სხვა სტუდენტების დამოკიდებულება ახდენდა (Marchewka & Kostiwa, 2007).

მოცემული სადოქტორო ნაშრომის კვლევის ფოკუსიდან გამომდინარე, განხილულ კვლევით ინსტრუმენტებს შორის, შეირჩა TAM ინსტრუმენტი, რომელიც ზომავს, როგორც მოქალაქეთა დამოკიდებულებას ინოვაციური ტექნოლოგიების მიმართ, ასევე აფასებს ელ-პორტალების სარგებლიანობას.

## თავი მეორე - ელექტრონული მმართველობა საქართველოში

მოცემული თავი ეძღვნება საქართველოში არსებული G2C ელექტრონული მმართველობის შესწავლასა და შეფასებას. აღნიშნული მიზნის მისაღწევად, თავის ფარგლებში, მოხდა ინფორმაციის სხვადასხვა წყაროდან მოძიება და სისტემატიზაცია. ქართული ელ-მმართველობის არსებული მდგომარეობის აღსაწერად გამოყენებულ იქნა როგორც საერთაშორისო, ასევე ადგილობრივი კვლევების მონაცემები, რასაც და დაერთო შესაბამისი სახელმწიფო სტრუქტურულიდან გამოთხოვილი სტატისტიკური მონაცემები ქართული სახელმწიფო ელექტრონული პორტალების და მათზე განთავსებული ციფრული სერვისების მომხმარებელთა რაოდენობის შესახებ.

### 2.1 საქართველოს ელექტრონული მმართველობის განვითარების ინდექსი საერთაშორისო კვლევის მიხედვით

როგორც უკვე აღინიშნა, ნაშრომის კვლევითი კომპონენტის პირველ ეტაპზე დადგინდება ელექტრონული მმართველობის დონე საქართველოში. ამისთვის კი, მოხდება შესაბამისი სამთავრობო უწყებიდან სტატისტიკური მონაცემების გამოთხოვა, ქართული სამთავრობო პორტალის მომხმარებელთა რაოდენობის შესახებ. გარდა ამისა, გაანალიზდება და მეორად წყაროდ იქნება გამოყენებული გაეროს ელექტრონული მმართველობის საერთაშორისო და აშშ-ის საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (United States Agency for International Development USAID) დაკვეთით საქართველოში ჩატარებული ადგილობრივი კვლევების შედეგები. მიღებული მონაცემების მიხედვით განისაზღვრება ქართული ელ-მმართველობის არსებული მდგომარეობა.

ელექტრონული მმართველობის ყველაზე მასშტაბურ და გავლენიან კვლევას გაერო ახორციელებს, რომლის განახლებული შედეგები ყოველ ორ წელიწადში ერთხელ ქვეყნდება. კვლევა მოიცავს ორგანიზაციის ყველა წევრ სახელმწიფოს და ანალიზებს ელექტრონული მმართველობის განვითარების ტენდენციებს.

გამომდინარე იქიდან, რომ ის მოიცავს 193 სახელმწიფოს მონაცემს, დოკუმენტი საშუალებას იძლევა განისაზღვროს ელ-მმართველობის რეიტინგი, სადაც სახელმწიფოები ადგილს სხვადასხვა ინდიკატორის მიხედვით იკავებენ. დღემდე, მთლიანობაში, ხსენებული კვლევის 10 ანგარიშია გამოქვეყნებული.

მეთოდოლოგია, რომელიც აღნიშნულ კვლევაში გამოიყენება, აერთიანებს ისეთ კრიტერიუმებს, რომელთა საშუალებითაც შესაძლებელი ხდება სხვადასხვა სახელმწიფოს, თუ სახელმწიფო სააგენტოს ერთმანეთთან შედარება, კონკრეტულად კი, ის ეფუძნება სამ ძირითად ღერძს: ონლაინ სერვისები, ინფორმაციულ ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურა და ქვეყანაში არსებული ადამიანური კაპიტალი. საბოლოო ჯამში, სამივე ასპექტის გაანალიზების და შეწონვის შედეგად, დგინდება კონკრეტულ სახელმწიფოში ელექტრონული მმართველობის განვითარების ინდექსი.

გამომდინარე იქიდან, რომ კვლევა აერთიანებს სამ განსხვავებულ მიმართულებას, განსხვავებულია მონაცემთა მოპოვების მეთოდებიც. მაგალითად, მონაცემები ICT ინფრასტრუქტურის შესახებ, ძირითადად, ეფუძნება საერთაშორისო სატელეკომუნიკაციო გაერთიანების (International Telecommunications Union ITU) ანგარიშებს. მონაცემები ადამიანური კაპიტალის შესახებ ეფუძნება UNESCO-ს ანგარიშებს, კონკრეტულად კი, სხვადასხვა მონაცემზე დაყრდნობით, განისაზღვრება თუ რამდენად აქვს საზოგადოებას იმის უნარი და ცოდნა, რომ გამოიყენოს შეთავაზებული ელექტრონული სერვისები. ჩამოთვლილი მონაცემების საფუძველზე დგინდება ელექტრონული მმართველობის ზოგადი ინდექსი.

რაც შეეხება ქვეყანაში არსებული ელექტრონული სერვისების შესახებ ინფორმაციას, ის დაფუძნებულია მონაცემებზე, რომელსაც UNDESA-ს (United Nations Department of Economic and Social Affairs) დამოუკიდებელი ექსპერტები, სახელმწიფოში არსებული სამთავრობო პორტალების ანალიზის შედეგად მოიპოვებენ. ანალიზი ხორციელდება უნივერსალური კითხვარის გამოყენებით, რომელიც აერთიანებს ისეთ თემებს, როგორცაა: ღია მონაცემების ბაზა,

ელექტრონული მონაწილეობის შესაძლებლობა, ერთი ფანჯრის პრინციპი, მობილური სერვისები და ა.შ.

კვლევაში მონაწილე სახელმწიფოების ციფრული რესურსები, ძირითადად, შემდეგ დონეებად არიან კლასიფიცირებული:

- საბაზისო - არსებობს სახელმწიფო პორტალი, თუმცა მხოლოდ ფასადური ხასიათის და რეალურად არ ფუნქციონირებს;
- ინფორმაციული - არსებობს სახელმწიფო პორტალები, რომლებიც, ძირითადად, მხოლოდ ინფორმაციულ ხასიათს ატარებს;
- ინტერაქტიული - სახელმწიფო მოქალაქეებს სხვადასხვა ტიპის ელექტრონულ მომსახურებას სთავაზობს, ისეთ სფეროებში, როგორცაა: განათლება, ჯანდაცვა, შრომა/დასაქმება, სოციალური სერვისები, ფინანსური სერვისები;
- ტრანზაქციული - მოქალაქეები, ელექტრონული მმართველობის საშუალებით, ჩართულნი არიან გადაწყვეტილების მიღების პროცესში და თავად შეუძლიათ ინიციატივების წამოყენება.

გამომდინარე იქიდან, რომ გაერო ელექტრონული მმართველობის გლობალურ შესწავლას უკვე ორი ათწლეულია ახორციელებს, კვლევის ძირითადი ჩარჩოს უცვლელობის მიუხედავად, შეიცვალა რამდენიმე ასპექტი. თავად ელექტრონული მმართველობის ფენომენის განვითარებამ, გააჩინა საჭიროება, გარკვეული კუთხით შეცვლილიყო ამ სფეროს შესწავლის ფოკუსიც. თუ გაეროს 2001 წლის ანგარიშში შესაძლოა მაღალი ქულა მინიჭებოდა ქვეყანას, რომლის ციფრული შესაძლებლობები შემოიფარგლებოდა მოსახლეობისთვის მხოლოდ ინფორმაციის ელექტრონული გზით მიწოდებით, დღეს უკვე თანამედროვე ტექნოლოგიური საშუალებების პირობებში, იმისთვის რათა სახელმწიფომ გაეროს ელექტრონული მმართველობის განვითარების მაღალი ინდექსი დაიმსახუროს, ის უნდა აკმაყოფილებდეს მთელ რიგ ინდიკატორებს.

სადოქტორო ნაშრომის მოცემულ ქვეთავში, გაეროს ელექტრონული მმართველობის პერსპექტივიდან მოხდა საქართველოში არსებული მდგომარეობის

განხილვა ელექტრონული სერვისების, ICT ინფრასტრუქტურის და ადამიანური კაპიტალის ჭრილში.

გაეროს კვლევის ანგარიშების ანალიზის შედეგად, შესაძლებელი ხდება განისაზღვროს ელექტრონული მმართველობის ხარისხის დინამიკა წლების მიხედვით, რაც საშუალებას იძლევა უკეთ შეფასდეს ქვეყანაში არსებული სიტუაცია ციფრული მმართველობის დამკვიდრების კონტექსტში, თუმცა, მხოლოდ გაეროს მონაცემებზე დაყრდნობით, შეუძლებელია რეალური მდგომარეობის აღწერა, რადგან მსგავს საერთაშორისო კვლევებს უამრავ დადებითთან ერთად, უარყოფითი მხარეებიც გააჩნია.

პირველ რიგში უარყოფით ასპექტად შეიძლება ჩაითვალოს ის, რომ მსგავსი ტიპის ანალიზი არ არის სიღრმისეული, ორიენტირებულია მხოლოდ კონკრეტული მონაცემების ასახვაზე და არა იმ მიზეზების დადგენაზე, რაც განაპირობებს ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრების პროცესის შეფერხებას თუ ხელშეწყობას. გარდა ამისა, კვლევის შედეგები დიდწილად დამოკიდებულია ადამიანურ ფაქტორზე. მიუხედავად იმისა, რომ პროცესის მონაწილე ყველა ანალიტიკოსი იყენებს უნივერსალურ კითხვარს, საბოლოო ჯამში, ამ ინსტრუმენტის გამოყენება დამოკიდებულია მკვლევართა სუბიექტურ აღქმაზე, რამაც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს საბოლოო შედეგზე.

მთლიანობაში, მიუხედავად იმ ხარვეზებისა, რაც შესაძლოა მსგავს კვლევას ახლდეს თან, ის ქვეყანაში არსებული ელექტრონული მმართველობის განვითარების დინამიკის კარგი ინდიკატორია. ნაშრომში გაანალიზებულია გაეროს აღნიშნული კვლევის ფარგლებში გამოქვეყნებული ყველა პუბლიკაცია და გრაფიკების სახითაა წარმოდგენილი საქართველოსთვის მინიჭებული ინდექსები, რაც საშუალებას იძლევა უკეთ მოხდეს სახელმწიფოს მიერ ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრების პროცესში მიღწეული პროგრესისა თუ განცდილი რეგრესის აღქმა.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოცემულ სადოქტორო ნაშრომში, გაეროს ელექტრონული მმართველობის კვლევის სხვადასხვა წლის ანგარიშები

გამოყენებულია მეორად წყაროდ. ქვემოთ, დეტალურად იქნება განხილული საქართველოს ადგილი გაეროს კვლევებში და ქვეყნის ელ-მმართველობის განვითარების დინამიკა განსხვავებული ასპექტების ჭრილში, ასევე, შეფასებული იქნება საქართველოს ელ-მმართველობის ცალკეული კომპონენტების ინდექსის ცვლილებები, 2001-დან - 2018 წლის ჩათვლით.

### 2.1.1 ონლაინ სერვისების ინდექსი (გაერო)

ონლაინ სერვისების ინდექსი (The Online Service Index - OSI) არის გაეროს ელ-მმართველობის კვლევის ერთ-ერთი ძირითადი საკვლევო მიმართულება. ის ეფუძნება სპეციალურ კითხვარს (The Online Service Questionnaire - OSQ), რომელიც 140 კითხვისგან შედგება. ყოველ კითხვას გააჩნია დადებითი ან უარყოფითი პასუხი, დადებით პასუხებს კი, თავის მხრივ, ახლავს დამატებითი სიღრმისეული კითხვები. მთლიანობაში მიღებული შედეგების მიხედვით დგინდება სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების ინდექსი, რაც გავლენას ახდენს ელექტრონული მმართველობის განვითარების საერთო მაჩვენებელზე.

ყოველ ქვეყანას, წინასწარ შემუშავებული უნივერსალური კითხვარის მიხედვით, აფასებენ ადგილობრივი ექსპერტები.

**პირველი ინდიკატორი**, რომელსაც მკვლევრები შეისწავლიან, ეს არის სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების ინფორმაციულობის დონე. უფრო კონკრეტულად, ისინი აანალიზებენ, რამდენად არის შესაძლებელი სახელმწიფო პორტალებზე სხვადასხვა ტიპის ინფორმაციის მოძიება<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> ღია მონაცემთა ბაზები; დაგეგმილი სახელმწიფო შესყიდვები; განხორციელებული სახელმწიფო შესყიდვები; ე-თანამონაწილეობის აქტივობები; სოციალური დაცვის ბიუჯეტისა და პოლიტიკა; ადაპტირებული სკოლები; საგზაო შემთხვევების სტატისტიკა; გზების უსაფრთხოების პოლიტიკა; რეპროდუქციული ჯანდაცვის პოლიტიკა; ნარჩენების გადამუშავება და მართვა; გენდერული ბალანსი საჯარო სექტორში; სოციალურად დაუცველთა და მოწყვლად ჯგუფთა წამახალისებელი პროგრამები; სახელმწიფოს ძირითადი ხარჯები; დაბინძურების წინააღმდეგ გატარებული სახელმწიფო პოლიტიკა; პერსონალურ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკა; ფასიანი სახელმწიფო სერვისები; მთავრობის ორგანიზაციული სტრუქტურა; ეროვნული ბიუჯეტი; ადგილობრივი და რეგიონული სამთავრობო სააგენტოები; ანტი-დისკრიმინაციული კანონები და რეგულაციები; შრომის კოდექსი; მოხუცთა თავშესაფრები; გადაუდებელი სამედიცინო დახმარება; ჯანდაცვის

**მეორე ასპექტი**, რომელსაც ექსპერტები ონლაინ სერვისების ინდექსის ჭრილში იკვლევენ, მოიცავს სახელმწიფოში არსებული სხვადასხვა ციფრული სერვისის აღრიცხვას.

აღნიშნული ინდიკატორის განსაზღვრისას, გაეროს ექსპერტები აფასებენ, თუ რამდენად ხელმისაწვდომია მოქალაქისთვის მნიშვნელოვანი სახელმწიფო მომსახურებების შესახებ ინფორმაცია. შეუძლია თუ არა მოქალაქეს ინტერნეტის გამოყენებით მოიძიოს ინფორმაცია ქვეყანაში არსებული ისეთი სერვისების შესახებ, როგორცაა მაგალითად: სახელმწიფოს პოლიტიკა, ჯანდაცვისა, თუ დასაქმების კუთხით, კიბერ უსაფრთხოების სტრატეგია და ა.შ.<sup>5</sup> ეს ფაქტი კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს ელექტრონული მმართველობის განვითარების პროცესში ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის მნიშვნელობას.

სახელმწიფოს ელექტრონული სერვისების შეფასების **მესამე ინდიკატორს** წარმოადგენს, თუ რამდენად აძლევს არსებული სამთავრობო ონლაინ პორტალები

---

პოლიტიკა და ბიუჯეტი; სამთავრობო საგანმანათლებლო პროგრამები; გენდერული თანასწორობის პოლიტიკა/კანონმდებლობა; განათლების ხელმისაწვდომობა შ.შ.მ პირთა და ბავშვებისთვის სოციალურად დაუცველი ოჯახებიდან; გარემოსდაცვითი პოლიტიკა და ბიუჯეტი; დასაქმების პოლიტიკა და ბიუჯეტი; განათლების პოლიტიკა და ბიუჯეტი; მოქალაქეობის საკითხები; საჯარო ტრანსპორტი;

<sup>5</sup> სამთავრობო პორტალები, სადაც ინფორმაცია რეგულარულად ახლდება; ავტორიზაციის და ავთენტიფიკაციის ციფრული ID საშუალებები; სამთავრობო პორტალების კიბერ უსაფრთხოების განსაკუთრებული ზომები; ეფექტური საძიებო სისტემები და საიტის რუკა; სახელმწიფო ღია მონაცემთა ბაზები, განათლების დასაქმების, გარემოსდაცვითი, ჯანმრთელობის და სოციალური საკითხების შესახებ; ონლაინ ინსტრუმენტი, რომელიც ხელს უწყობს შ.შ.მ. ბავშვებს, ჩაერთონ საგანმანათლებლო პროცესში; ციფრული უნარების ტრენინგები ახალგაზრდათა ან/და უფროსი ასაკის წარმომადგენელთათვის; ონლაინ სერვისები დიასახლისთათვის, მიგრანტებისთვის, ემიგრანტებისთვის, იძულებით გადაადგილებულ პირთათვის, შ.შ.მ პირთათვის და სოციალურად დაუცველთათვის (სიღარიბის ზღვარს ქვემოთ მყოფთათვის); განათლების, გარემოსდაცვითი, ჯანდაცვის და სოციალური საკითხებში ონლაინ ჩართულობის ინსტრუმენტი; კავშირი ელ-მმართველობის ეროვნული პორტალსა სახელმწიფო ჯანდაცვის, განათლების, შრომის და ჯანდაცვის სერვისებს შორის; „ხშირად დასმული კითხვები“ და პირდაპირი ელექტრონული კომუნიკაციის საშუალება სახელმწიფო უწყებებთან; სახელმწიფო ელექტრონულ სერვისებზე წვდომის საშუალება საზოგადოებრივი ცენტებიდან, საფოსტო ოფისებიდან, ბიბლიოთეკებიდან თუ საზოგადოებრივი სივრცეებიდან; კიბერ უსაფრთხოების კანონმდებლობა; სახელმწიფო პორტალების ხელმისაწვდომობა მობილური ტელეფონების გამოყენებით; ელექტრონული კონსულტაციების ჩატარება გადაწყვეტილების მიღების პროცესში; სამთავრობო ღია მონაცემთა ბაზის პოლიტიკა; ელექტრონული შესყიდვების პორტალი; ელექტრონული თანამონაწილეობის განვითარების პოლიტიკა; ელექტრონული მმართველობის განვითარების სტრატეგია ონლაინ; ელექტრონული სერვისების მიწოდება მობილური აპლიკაციების საშუალებით; ელექტრონული სერვისების გამოყენების სახელმძღვანელო ონლაინ;

მოსახლეობას ელექტრონული გზით სხვადასხვა ოპერაციის განხორციელების საშუალებას<sup>6</sup>.

ზემოთ მოყვანილია 100-ზე მეტი ინდიკატორი, რომელსაც მიხედვითაც ადგილობრივი ექსპერტები აფასებენ საკუთარი სახელმწიფოების „ელექტრონულ შესაძლებლობებს“. მოცემული კითხვების დიდი ნაწილი, დადებითი შეფასების შემთხვევაში, დამატებით ქვე-კითხვებად იშლება. მთლიანობაში შესაძლებელია მკვლევარმა მაქსიმუმ 140 ინდიკატორით შეაფასოს საკუთარი ქვეყნის ელექტრონული სერვისების მდგომარეობა და მიღებული მონაცემების შესაბამისად განისაზღვროს კონკრეტული სახელმწიფოს ონლაინ სერვისების ინდექსი, რაც საბოლოო ჯამში, ICT ინფრასტრუქტურის და ადამიანური კაპიტალის ინდექსებთან ერთად, განსაზღვრავს გაეროს წევრ სახელმწიფოთა ელექტრონული მმართველობის რეიტინგს.

მოცემული სადოქტორო ნაშრომის ფარგლებში, გაანალიზდა ყველა ის ინდექსი, რაც საქართველომ გაეროს ელექტრონული მმართველობის თითქმის 20 წლიანი (2001-2018) კვლევის პერიოდში მიიღო. იმისთვის კი, რომ მკითხველისთვის მარტივად აღსაქმელი ყოფილიყო ქართული ელ-მმართველობის და მისი ინდიკატორების განვითარების გაეროსეული შეფასება, მოხდა მიღებული მონაცემების ვიზუალიზაცია და დიაგრამების სახით წარმოდგენა. ქვემოთ

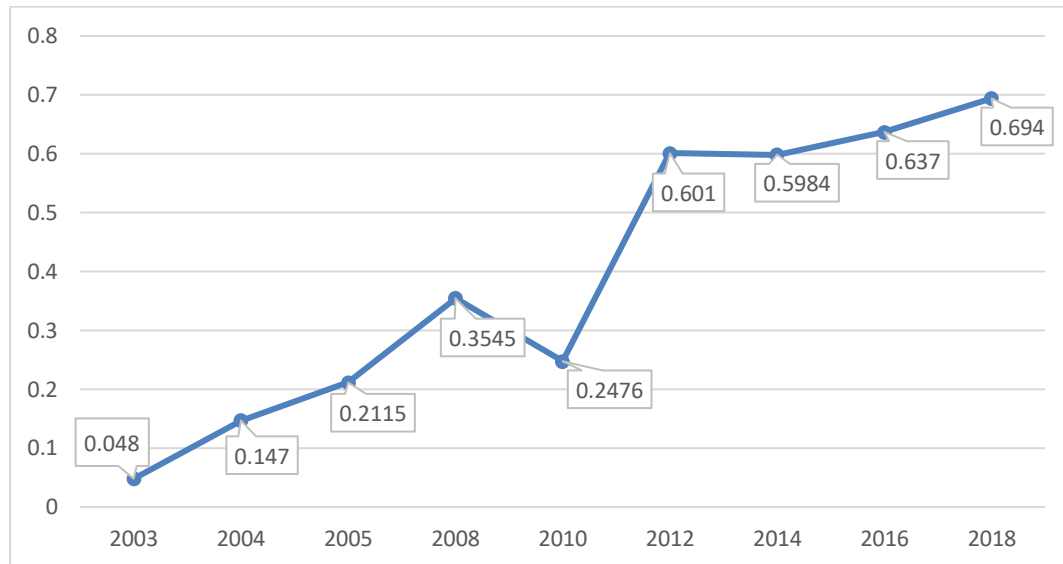
---

<sup>6</sup> შემოსავლის და სხვა გადასახადების ონლაინ აღრიცხვა; მონაცემების ონლაინ გამოთხოვა; დისკრიმინაციის შემთხვევების ონლაინ შეტყობინება; ტრეფიკინგის და სექსუალური სახის ძალადობის ონლაინ შეტყობინება; საჯარო მოხელეთა არაეთიკური საქციელის ონლაინ შეტყობინება; შრომის კოდექსის დარღვევის ონლაინ შეტყობინება; ავტომანქანის ონლაინ გაფორმება; ბიზნესის რეგისტრაცია ონლაინ; განათლების, დასაქმების, ჯანდაცვის, გარემოსდაცვითი, თუ სოფლის მეურნეობის სფეროებში განხორციელებული სამთავრობო სიახლეების შესახებ ინფორმაციის ავტომატურ რეჟიმში მიღება; წყლის და ელექტროენერჯის დავალიანების ონლაინ გადახდა; ნებისმიერი სახელმწიფო დავალიანების ონლაინ გადახდა; სახელმწიფო შესყიდვების მონიტორინგი და შეფასება; რეგისტრაციის მისამართის ონლაინ ცვლილება; პოლიციისთვის ჩვენების ონლაინ მიცემა; საჯარო მოხელისთვის ონლაინ ჩივილი; ძირითად ან მეორად საგანმანათლებლო პროგრამებში ონლაინ ჩართვა; სოციალურად დაუცველის სტატუსზე განაცხადის ონლაინ გაკეთება; სამთავრობო გრანტებზე განაცხადის ონლაინ გაკეთება; ID ბარათზე განაცხადის გაკეთება ონლაინ; ქორწინების დარეგისტრირება ონლაინ; მიწის შესაკუთრების სტატუსის რეგისტრირება ონლაინ; სამთავრობო ვაკანსიებზე განაცხადის ონლაინ გაკეთება; მართვის მოწმობაზე განაცხადის ონლაინ დარეგისტრირება; ახლობლის/ნათესავის გარდაცვალების ცნობის ონლაინ რეგისტრაცია; მშენებლობის ნებართვების ონლაინ მიღება; დაბადების მოწმობის ონლაინ განაცხადის გაკეთება; ვიზაზე ელექტრონული განაცხადის გაკეთების შესაძლებლობა; პირადი მონაცემების ცვლილების შესაძლებლობა;



მოცემულ დიაგრამა N1-ში მოყვანილია ელექტრონული სერვისების ქართული ინდექსის დინამიკა 2003 - 2018 წლების შედეგების მიხედვით.

დიაგრამა N1 საქართველოს ონლაინ სერვისების განვითარების დინამიკა



როგორც მოცემული დიაგრამიდან ჩანს, 2003 წლიდან - 2018 წლამდე, საქართველოს ელექტრონული სერვისების ინდექსი თითქმის სიმეტრიულად ვითარდებოდა, თუ არ ჩავთვლით 2008-2010 წლების კვლევის მონაცემებს.

2008 წლის აგვისტოში რუსეთი სამხედრო და კიბერ ძალების მეშვეობით თავს დაესხა საქართველოს, მოახდინა ქვეყნის ტერიტორიების და კიბერ სივრცის ოკუპაცია. რუსეთის ხელისუფლებასთან ასოცირებულმა ჰაკერებმა ფაქტობრივად ყველა მნიშვნელოვანი სამთავრობო პორტალი მწყობრიდან გამოიყვანეს, საქართველო არ აღმოჩნდა მძლავრი კიბერ შეტევის მოსაგერიებლად მზად.

მეორე მხრივ, 2012 წლის მონაცემების მიხედვით, საქართველომ უპრეცედენტო პროგრესი განიცადა ელექტრონული სერვისების განვითარების კუთხით. ეს არის დროის ის მონაკვეთი, როდესაც საქართველო გახდა საერთაშორისო პროექტ „ღია მმართველობა პარტნიორობის“ (OGP) წევრი და დაიწყო ელექტრონული სერვისების დანერგვის სამოქმედო გეგმის განხორციელება, რაც აისახა კიდევ ქვეყნის ელექტრონული სერვისების განვითარების ინდექსზე.

უკანასკნელი კვლევის მონაცემებით, ელექტრონული სერვისების განვითარების კუთხით, ქვეყანა, მაქსიმალური 1 ქულიდან - 0.7 ქულიანი შეფასების მიღებით,

შეუერთდა იმ ქვეყნების რიცხვს, რომელთაც ელექტრონული სერვისების მაღალი განვითარების დონეს მიაღწიეს. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ კვლევა არ განმარტავს რა ტიპის ელ-სერვისებზეა საუბარი, ან როგორია მომხმარებელთა მხრიდან ამ სერვისების გამოყენების მაჩვენებელი.

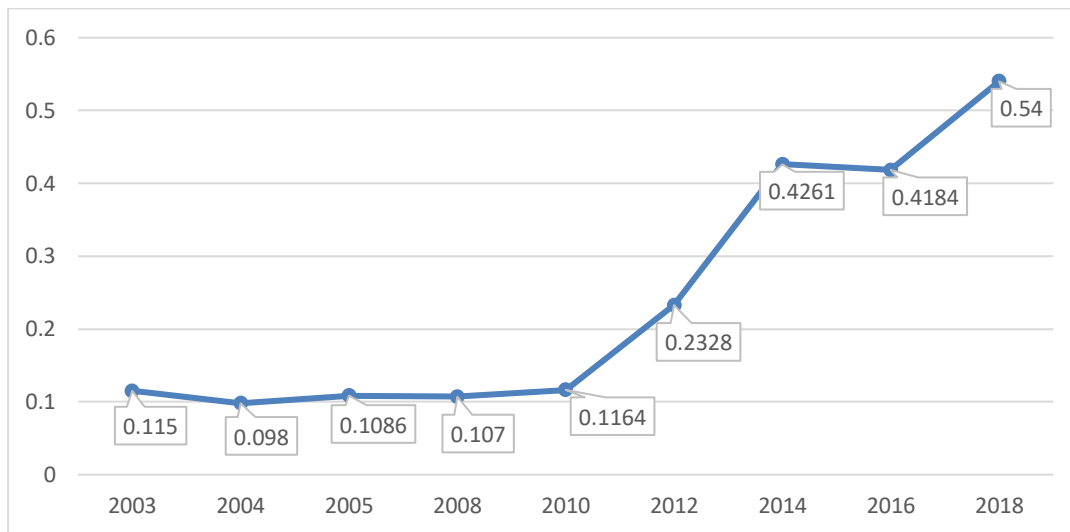
### 2.1.2 ICT ინფრასტრუქტურის დონე (გაერო)

ელექტრონული მმართველობის ინდექსის განსაზღვრის მეორე ინდიკატორი, სახელმწიფოში საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის განვითარების ხარისხია. აღნიშნული ინდიკატორი 5 ქვე-ინდიკატორზე დაყრდნობით განისაზღვრება:

- ინტერნეტ მომხმარებელთა რაოდენობა 100 ადამიანზე. აღირიცხებიან ის მოქალაქეები, რომლებმაც ისარგებლეს ინტერნეტით ქვეყნის ნებისმიერ წერტილში, უკანასკნელი 3 თვის მანძილზე;
- ფიქსირებული სატელეფონო ხაზის მომხმარებელთა რაოდენობა 100 ადამიანზე;
- მობილური ტელეფონის მომხმარებელთა რაოდენობა ყოველ 100 ადამიანზე;
- მობილური ინტერნეტის მომხმარებელთა რაოდენობა;
- ფართო-ბოჭკოვანი ინტერნეტის რაოდენობა.

საბოლოო ჯამში, ხდება მიღებული მონაცემების შეწონვა და ქვეყანაში არსებული საინფორმაციო საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის ინდექსის დადგენა. ქვემოთ მოცემულ N2 დიაგრამაზე ასახულია საქართველოს ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების დინამიკა 2003 წლიდან - 2018 წლის ფარგლებში.

დიაგრამა N2 - საქართველოს ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების დინამიკა



მოცემულ მონაცემებზე დაყრდნობით, შესაძლებელია იმის თქმა, რომ ქვეყანაში ICT-ინფრასტრუქტურის განვითარება რეალურად მხოლოდ 2012 წლიდან დაიწყო. როგორც ზემოთ უკვე აღინიშნა, ეს არის პერიოდი, როდესაც საქართველომ დაიწყო OGP-ის სამოქმედო გეგმის განხორციელება, რაც შესაძლოა იყოს კიდევ ქვეყნის ICT მდგომარეობის გაუმჯობესების განმაპირობებელი ერთ-ერთი მთავარი ფაქტორი - 2010-2012 წლების პერიოდში. გარდა ამისა, აღნიშნული პერიოდიდან იწყება საქართველოში ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ინტერნეტის გავრცელება, მოგვიანებით კი, იწყება მობილური ინტერნეტის განვითარება.

გაეროს ბოლო კვლევის მონაცემების მიხედვით, საქართველოში ICT ინფრასტრუქტურის ინდექსი 0.54 ქულით ფასდება. უნდა აღინიშნოს, რომ აღნიშნული მონაცემების შეგროვების პროცესში, გაერო თავად მეორადი წყაროებით ხელმძღვანელობს, აქედან გამომდინარე, იმისთვის, რათა დადგენილიყო საქართველოში ინტერნეტ მომხმარებელთა ზუსტი რაოდენობა და შექნილიყო ელექტრონული მმართველობის უფრო ზუსტი სურათი, ნაშრომის ფარგლებში გამოყენებულ იქნა კომუნიკაციების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მონაცემები და საქართველოში საზოგადოების ელექტრონული მზაობის კვლევის შედეგები.

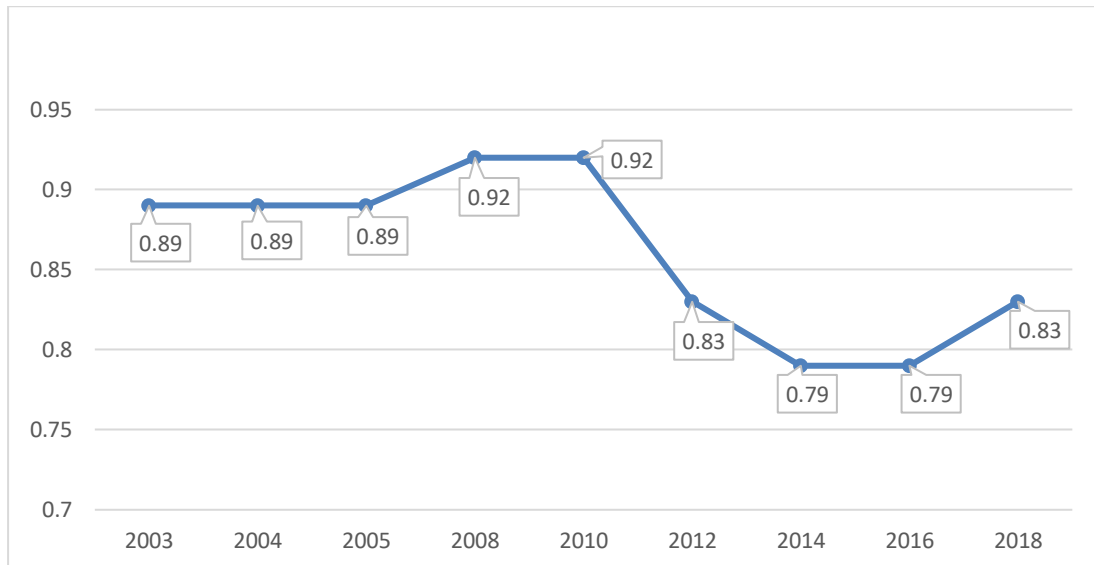
### 2.1.3 ადამიანური კაპიტალი (გაერო)

მესამე ძირითადი ინდიკატორი, რის მიხედვითაც გაერო ადგენს მსოფლიოში არსებული სახელმწიფოების ელექტრონული მმართველობის განვითარების ინდექსს, ეს არის - ადამიანური კაპიტალი. სხვა სიტყვებით რომ ითქვას, ეს არის მაჩვენებელი, რომლის მიხედვითაც დგინდება, თუ ელექტრონული სერვისების რამდენი პოტენციური მომხმარებელი არსებობს სახელმწიფოში. აღნიშნული ინდიკატორი, მთლიანობაში ოთხი კომპონენტის ანალიზის საფუძველზე დგინდება:

- ზრდასრული ადამიანების განათლების დონე - 15 წელს ზემოთ წერა/კითხვის უნარის მქონე მოქალაქეთა პროცენტული მაჩვენებელი;
- დაწყებითი, საშუალო და უმაღლეს სასწავლებლებში ჩარიცხულ სტუდენტთა რაოდენობის შეფარდება, ამავე ასაკის მოქალაქეთა საერთო რაოდენობასთან მიმართებაში;
- სწავლების მოსალოდნელი ხანგრძლივობის შეფარდება რეალურ მონაცემებთან;
- 25 წელს ზემოთ მოსახლეობის მიერ სასწავლებელში გატარებული დროის საშუალო მაჩვენებელი.

გაეროს კვლევის მიხედვით, ზემოთ აღნიშნულ ინდიკატორებთან შედარებით, საქართველოს ბევრად მაღალი შეფასება აქვს ელექტრონული მმართველობის მოცემული ინდიკატორის მიხედვით. ქვემოთ მოყვანილი N3 დიაგრამის მიხედვით, ადამიანური კაპიტალი 2003 წლიდან - დღემდე იყო ის ერთადერთი ინდიკატორი, რომლის მიხედვითაც საქართველო მზად იყო ელექტრონული მმართველობის განხორციელებისთვის.

დიაგრამა N3- ადამიანური კაპიტალი განვითარების ინდექსი

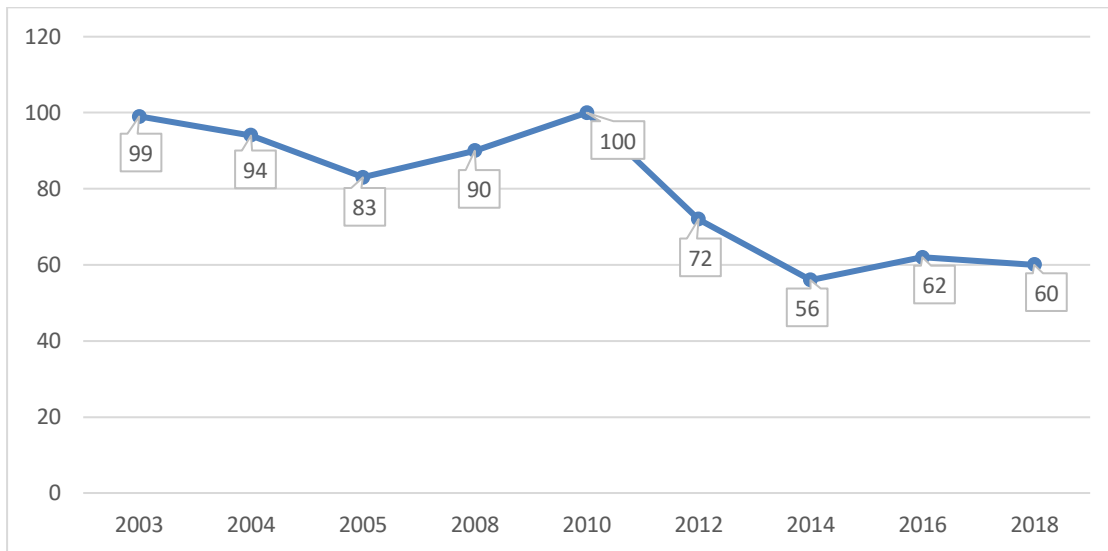


ისევე, როგორც ICT ინფრასტრუქტურის მონაცემების შეთხვევაში, გაერო აქაც მეორადი წყაროებით მიღებულ მონაცემებს ეყრდნობა. ის ცვლილება კი, რაც 2010-2014 წლების პერიოდში ფიქსირდება, გამოწვეულია კვლევის მეთოდოლოგიაში შეტანილი ცვლილებებით; უფრო კონკრეტულად კი, თავდაპირველ ორ ქვე-ინდიკატორს, რითაც ხდებოდა ქვეყანაში ადამიანური კაპიტალის გაზომვა, დაემატა მე-3 და მე-4 ქვე-ინდიკატორები, რამაც განაპირობა დიაგრამაზე ასახული მაჩვენებლების შესამჩნევი სახეცვლა.

## 2.2 საქართველოს ელექტრონული მმართველობის განვითარების ზოგადი ინდექსი

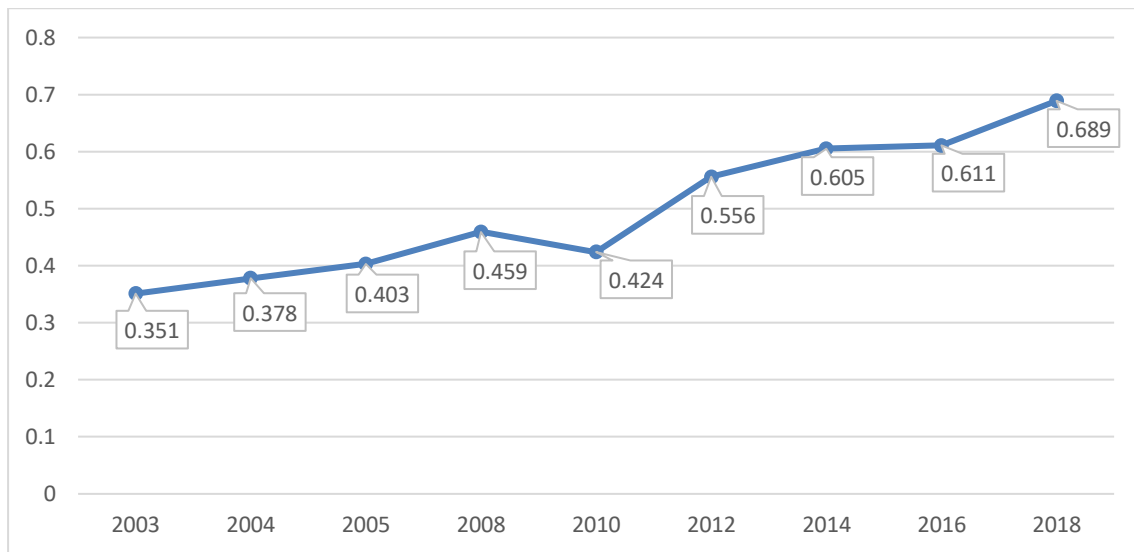
ელექტრონული მმართველობის ზოგადი ინდექსის განსაზღვრისთვის, გაეროს ელექტრონული მმართველობის კვლევის ფარგლებში ხდება ზემო განხილული კომპონენტების ინდექსების გაერთიანება და საერთო მონაცემის გამოყვანა. გამომდინარე იქიდან, რომ კვლევა მოიცავს 193 სახელმწიფოს მონაცემს, გაეროს ანგარიშებში განსაზღვრულია სახელმწიფოთა რეიტინგები ელექტრონული მმართველობის ინდექსის შესაბამისად. ქვემოთ მოყვანილ დიაგრამაში (დიაგრამა N-4) ვიზუალურად არის წარმოდგენილი საქართველოს ელ-მმართველობის რეიტინგში განცდილი ცვლილებების დინამიკა.

დიაგრამა N-4 - საქართველო გაეროს ელექტრონული მმართველობის რეიტინგებში წლების მიხედვით



მოცემულ დიაგრამაში ნათლად ჩანს საქართველოს რეიტინგის ცვლილება წლების განმავლობაში. განსაკუთრებული პროგრესი შეინიშნება 2010-12 წლების რეიტინგებში, როდესაც ქვეყანამ ერთბაშად 28 საფეხურით წაიწია წინ. უკანასკნელი 6 წლის განმავლობაში კი, სახელმწიფოს გაეროს რეიტინგში მსგავსი შესამჩნევი ცვლილება არ განუცდია. 2018 წლის მონაცემების მიხედვით, საქართველო 193 ქვეყნიდან მე-60 ადგილს იკავებს. წარმოდგენილი მონაცემებიდან გამომდინარე, ნათლად ჩანს, რომ საქართველოს ახასიათებს ელექტრონული მმართველობის განვითარების ცვლადი დინამიკა. თუ 2010-14 წლების მანძილზე მთლიანობაში ქვეყანა 46 ადგილით დაწინაურდა, შემდგომი ორი წლის მონაცემების მიხედვით 6 ადგილით დაქვეითდა რეიტინგში. მსგავსი ცვლილებების მიუხედავად, ელ-მმართველობის განვითარების ინდექსის მიხედვით ქვეყანა მუდმივ პროგრესს განიცდიდა (დიაგრამა N5).

დიაგრამა N5 - საქართველოს ელ-მმართველობის ზოგადი ინდექსი



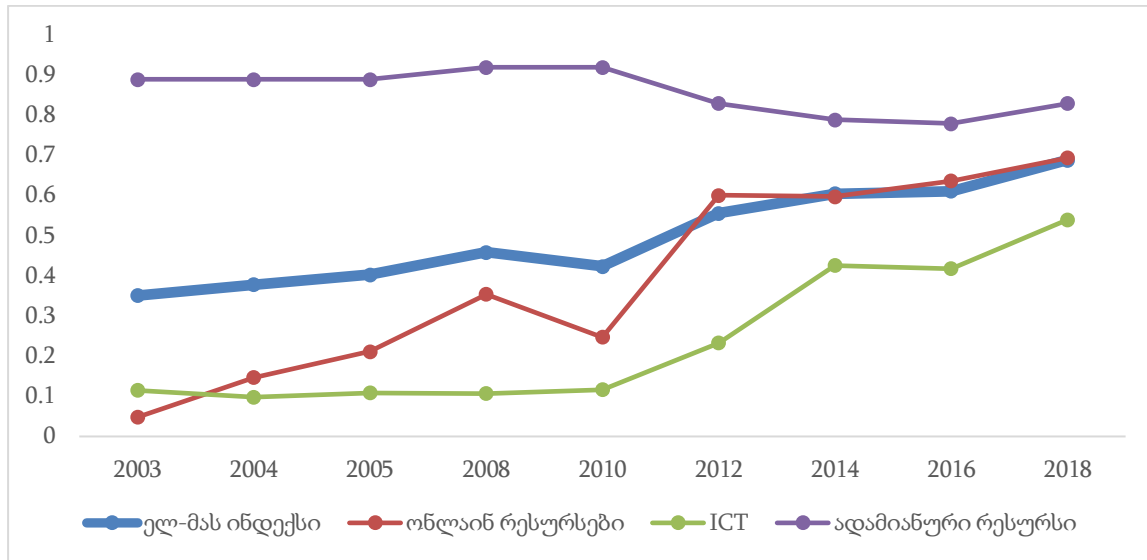
2003 - 2018 წლების ანგარიშების მიხედვით, ერთადერთი შემთხვევა, როდესაც ქვეყნის ელექტრონული მმართველობის განვითარების ინდექსმა რეგრესი განიცადა, ასახულია 2008-2010 წლების ანგარიში, რომელიც მოიცავდა 2008 წლის კიბერ თავდასხმის პერიოდს, როდესაც ქართული სამთავრობო პორტალების დიდი ნაწილი მწყობრიდან გამოიყვანა განხორციელებულმა კიბერ შეტევამ.

საინტერესო ფაქტია, რომ მიუხედავად მუდმივად ზრდადი ელექტრონული მმართველობის ინდექსისა, ქვეყანამ 3-ჯერ განიცადა რეგრესი საერთაშორისო რეიტინგებში. აღნიშნული ფაქტი გამოწვეული იყო რეიტინგში არსებული სხვა სახელმწიფოთა ინდექსის ზრდით, სხვა სიტყვებით რომ ითქვას, მიუხედავად იმისა, რომ საქართველოს ელ-მმართველობის განვითარების ინდექსი იზრდებოდა, ზრდის დინამიკა ჩამოუვარდებოდა რეიტინგში მეზობლად მყოფი სხვა სახელმწიფოების ზრდის ტემპს, რამაც განაპირობა საქართველოს დაქვეითება გაეროს საერთო რეიტინგში.

შეჯამების სახით, შესაძლოა იმის თქმა, რომ სამივე ინდიკატორი დიდ გავლენას ახდენს ქვეყნის ელ-მმართველობის ინდექსზე, თუმცა, იმისთვის, რომ მოხდეს თითოეული მათგანის როლის და მნიშვნელობის განსაზღვრა, საჭიროა ყოველი კომპონენტის მონაცემების ერთ დიაგრამაზე ასახვა და მათი ინდექსის ცვლილების მიმართების დადგენა ელექტრონული მმართველობის განვითარების ინდექსთან. დიაგრამა N6-ში გაერთიანებულია საქართველოს ონლაინ სერვისების, ICT

ინფრასტრუქტურის, ადამიანური კაპიტალისა და ელექტრონული მმართველობის განვითარების ზოგადი ინდექსები 2003-2018 წლების მონაცემების მიხედვით.

დიაგრამა N6 - ელ-მმართველობის განვითარების და მისი კომპონენტების ინდექსების დინამიკა



როგორც შემაჯამებელ დიაგრამაზეა ასახული, 2003 წელს, ქვეყანაში ფაქტობრივად არ არსებობდა ელექტრონული სერვისები და ICT-ინფრასტრუქტურა. თუ ონლაინ სერვისების განვითარება წლების მანძილზე სწრაფად მიმდინარეობდა, საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის რეალური პროგრესი მხოლოდ 2010 წლიდან შეიმჩნევა. რაც შეეხება მესამე კომპონენტს - ადამიანურ კაპიტალს, ამ მიმართულებით ქვეყანა თავიდანვე უკეთეს მდგომარეობაში იმყოფებოდა. 2003 წლიდან დღემდე, გაეროს შეფასებით საქართველოში მაღალი ადამიანური კაპიტალია, იმისთვის რომ წარმატებით დაინერგოს ელექტრონული მმართველობა.

დიაგრამის მიხედვით საინტერესო ტენდენცია იკვეთება ონლაინ სერვისების და ელექტრონული მმართველობის განვითარების ზოგად ინდექსს შორისაც. 2008 წელს ონლაინ რესურსების ინდექსმა მკვეთი ვარდნა განიცადა, რამაც თავის მხრივ გავლენა მოახდინა ელ-მმართველობის განვითარების ზოგად ინდექსზე. 2010-2012 წლებში კი, სახელმწიფოს მიერ OGP-ს სამოქმედო გეგმების განხორციელების დაწყებამ, ხელი შეუწყო ონლაინ რესურსების ინდექსის მკვეთრ ზრდას, რამაც ასევე განაპირობა ელ-მმართველობის ინდექსის მატება.



2010-2014 წლების მონაცემების მიხედვით, ასევე, შეინიშნება ICT ინფრასტრუქტურის ინდექსის მკვეთრი გაუმჯობესება, თუმცა ეს პერიოდი ემთხვევა ადამიანური კაპიტალის ინდექსის გაუარესების დინამიკას, რამაც განაპირობა, რომ ელ-მმართველობის ინდექსი რადიკალურად არ შეცვლილა.

მოცემული კვლევის ანალიზი კარგი საშუალებაა ქვეყანაში ელექტრონული მმართველობის შესახებ ზოგადი და ზედაპირული წარმოდგენის შესაქმნელად, თუმცა, როგორც უკვე აღინიშნა, მსგავსი საერთაშორისო კვლევები მხოლოდ ქვეყანაში არსებული მდგომარეობის აღწერით შემოიფარგლებიან და არ იძლევიან პასუხს არსებული ხარვეზების მიზეზებზე.

განხილული კვლევა ძირითადად ორიენტირებულია ელექტრონული მმართველობის ზოგადი გარემოს შესწავლაზე და არა იმაზე, თუ რეალურად რამდენად მუშაობს ესა თუ ის სახელმწიფო პორტალი მიუხედავად იმისა, თუ რამდენად დახვეწილი დიზაინი, ან მრავალფეროვანი ელექტრონული სერვისების არჩევანი ექნება. აქედან გამომდინარე, იმ ხარვეზების გათვალისწინებით, რაც ახასიათებს ფართომასშტაბიან საერთაშორისო კვლევებს, ნაშრომის მიზანი არის სრულად ასახოს ქართული ელ-მმართველობის მახასიათებლები, ამისთვის კი, დეტალური და სიღრმისეული ანალიზის საფუძველზე, დაადგინოს მისი ფუნქციონირების ხელშემშლელი უმთავრესი ფაქტორები.

იმისთვის, რომ ნაშრომში უფრო ნათლად წარმოდგენილიყო ქართული ელექტრონული მმართველობის დონე და მახასიათებლები, გაეროს კვლევების შედეგებთან ერთად, წარმოდგენილია USAID-ის დაკვეთით ადგილობრივ დონეზე ჩატარებული „ელ-მზაობის კვლევა საქართველოში“ რომლის მიზანი იყო დადგენილიყო :

- მოსახლეობის ზოგადი წვდომა ინტერნეტთან;
- ინტერნეტის გამოყენება განსხვავებულ ასაკობრივ/გენდერულ და გეოგრაფიულ ქვეჯგუფებში;
- კომპიუტერთან დაკავშირებული უნარებისა და საზოგადოების მიერ სხვადასხვა ელექტრონულ პროდუქტთა გამოყენების შესწავლა;

აღნიშნული კვლევის შედეგად, რომელმაც მოიცვა საქართველოს მთელი ტერიტორია (გარდა ოკუპირებული რეგიონებისა), დგინდება, რომ მოქალაქეთა მხრიდან სახელმწიფო ელექტრონული პორტალების გამოყენების მაჩვენებელი დაბალია. გამოკითხულთა 90%-ს არასდროს უსარგებლია სამთავრობო პორტალებზე არსებული ელექტრონული სერვისებით თუ ჩართულობის მექანიზმებით, რის უმთავრესს მიზეზად საჭიროების არ არსებობა დასახელდა.

განხილული კვლევების შედეგების საფუძველზე, დადგინდა ორი მოცემულობა - საქართველოში გაეროს კვლევის მიხედვით, არსებობს ელექტრონული სერვისები, თუმცა ადგილობრივ დონეზე ჩატარებული კვლევის მიხედვით, მოქალაქეთა უდიდესი ნაწილი არ იყენებს მათ - რის მიზეზადაც აღნიშნული სერვისების გამოყენების საჭიროების არარსებობა სახელდება. მიღებული შედეგები დასტურდება მონაცემთა გაცვლის სააგენტოდან გამოთხოვილი ინფორმაციითაც (დანართი N2), რომელიც აჩვენებს, რომ საქართველოს მოქალაქის უმთავრესი ელექტრონული პლატფორმის - My.gov.ge-ს სერვისებით, 2019 წელს მხოლოდ 15,738-მა მომხმარებელმა ისარგებლა, რაც წარმოადგენს საქართველოში არსებული ინტერნეტ მომხმარებელთა რაოდენობის 0.4%-ს.

აქედან გამომდინარე, მოცემული ნაშრომის კვლევის შემდეგი ეტაპები დაეთმო ქართული ელ-სერვისების მომხმარებელთა დაბალი მაჩვენებლის განმაპირობებელი მიზეზების ძიებას. ამისთვის, გაანალიზდა ქართული ელექტრონული მმართველობის გარემო, რაც მოიცავდა - ელექტრონული მმართველობის სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში დანერგილი სერვისების თავისებურებების კვლევას, ქვეყანაში არსებული ICT ინფრასტრუქტურის განსაზღვრას და საზოგადოების მზაობის დონის შესწავლას. თითოეული მათგანი იყოფა მრავალ ქვე-ასპექტად, რომელიც დეტალურად ქვემოთ იქნება განხილული.

# თავი მესამე - ელექტრონული მმართველობის ასპექტების შეფასება საქართველოში

## 3.1 ICT ინფრასტრუქტურა

ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესში უმნიშვნელოვანეს ასპექტს ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების დონე წარმოადგენს. ინფორმაციული ტექნოლოგიები არის მოქალაქეებს და სახელმწიფოს შორის ციფრული კომუნიკაციის საშუალება, შესაბამისად მათი განვითარება ელექტრონული მმართველობის განვითარების აუცილებელი წინაპირობაა.

განვითარებული ICT ინფრასტრუქტურა, ასევე, მნიშვნელოვან როლს თამაშობს ქვეყნის ეკონომიკურ და სოციალურ პროგრესში. მისი მნიშვნელობა ხაზგასმულია გაეროს 2030 მდგრადი განვითარების (The 2030 Agenda For Sustainable Development) დღის წესრიგში, სადაც შემუშავებულია რეკომენდაციები, თუ როგორ უნდა მოახერხოს სახელმწიფომ, კერძო სექტორთან თანამშრომლობით ICT ინფრასტრუქტურაში არსებული ხარვეზების აღმოფხვრა:

„მიუხედავად იმისა, რომ ამ პროცესში ჩართულია ბევრი აქტორი, მთავრობებმა უნდა განსაზღვრონ სტანდარტები, განავითარონ სტრატეგიული ინსტრუმენტები და სერვისები. პროცესის წარმართვა აუცილებელია სამოქალაქო და კერძო სექტორთან თანამშრომლობით“ - გაცხადებულია გაეროს 2030 სამოქმედო გეგმაში. აქვე განსაზღვრულია პრობლემები, რომელთაც ICT ინფრასტრუქტურის განუვითარებლობა იწვევს:

- ინტერნეტთან წვდომის გარეშე მყოფი მოსახლეობა, შესაძლოა საზოგადოებრივი პროცესებიდანაც გარიყული აღმოჩნდეს.
- განსაკუთრებული ყურადღება ესაჭიროებათ მოწყვლად ჯგუფებს, რადგან არსებობს ძლიერი კორელაცია სოციალურად გარიყულობას და „ციფრულად გარიყულობას“ შორის. მაგალითად შშმ პირები მოკლებულნი არიან ინტერნეტ-ჩართულობის შესაძლებლობას, რადგან არ არსებობს შესაბამისი ინსტრუმენტები და ა.შ.

- ხშირ შემთხვევაში, მოქალაქეები რომლებსაც არ აქვთ წვდომა ინტერნეტთან, ნაკლებად ინფორმირებულნი არიან ელექტრონული სერვისების შესახებ. მათ არ აქვთ ინფორმაცია, თუ რაში შეიძლება გამოიყენონ ინტერნეტი, შესაბამისად, მასთან წვდომის სურვილიც არ გააჩნიათ. მსგავს შემთხვევებში მნიშვნელოვანია, რომ ხელისუფლებამ ადგილობრივ დონეზე იმუშაოს მოსახლეობის ცნობიერების ამაღლებაზე.

ცნობიერების ამაღლებასთან ერთად, აუცილებელია კერძო სექტორთან თანამშრომლობა, რადგან მთავრობის მიერ შექმნილი სერვისების დისტრიბუციასა და საზოგადოების სხვადასხვა სეგმენტისთვის მის შეთავაზებაში დიდ როლს სწორედ კერძო სექტორი თამაშობს.

ICT ინფრასტრუქტურა აერთიანებს ციფრული კომუნიკაციის სხვადასხვა საშუალებას. კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიხედვით, რომელიც მაუწყებლობისა და ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროს მარეგულირებელი ორგანოა, საქართველოში ციფრული კომუნიკაციის 9 საშუალება არსებობს, მათ შორის:

- (1) ბოჭკოვანი (fiber);
- (2), (3) ინტერნეტი ტელეფონის კაბელით-xDSL და Dial-Up;
- (4) უკაბელო ინტერნეტი-WI-FI;
- (5), (6) მობილური ინტერნეტის სისტემები LTE და CDMA;
- (7), (8) უკაბელო ინტერნეტის გამავრცელებელი სპეციალური მოწყობილობა Canopy და WiMAX;
- (9) სატელიტური ინტერნეტი.

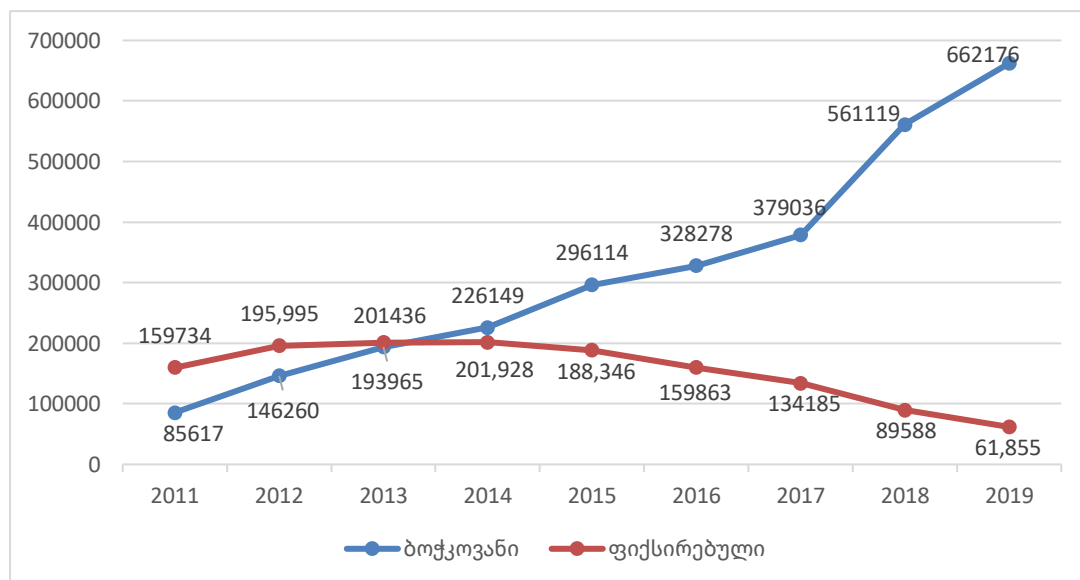
კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის ანგარიშის მიხედვით ინტერნეტის რეგისტრირებულ აბონენტებს შორის, უმეტესობა ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ქსელის მომხმარებელია - 662,176; DSL (ფიქსირებული) ინტერნეტს კი - 52,789 აბონენტი იყენებს. მთლიანობაში, 2019 წლის მონაცემებით, საქართველოში 833,407 რეგისტრირებული ინტერნეტ აბონენტი ფიქსირდება. გარდა ამისა, სახელმწიფოში

ICT ინფრასტრუქტურის მდგომარეობის განმსაზღვრელ მნიშვნელოვან ფაქტორს, მობილური ინტერნეტის აბონენტთა რაოდენობა წარმოადგენს. კომისიის ანგარიშის მიხედვით, საქართველოში 1,702,165 მომხმარებელი სარგებლობს მობილური ინტერნეტით.

საქართველოში ინტერნეტ მომხმარებელთა რაოდენობის ცვლილების დინამიკის ანალიზის შედეგად, შესაძლოა ითქვას, რომ სახელმწიფოში მაღალი ხარისხის ინტერნეტის დანერგვის პოზიტიური ტენდენცია შეინიშნება.

2010 წლის მონაცემებით, საქართველოში ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ინტერნეტის მხოლოდ 85,617 აბონენტი იყო რეგისტრირებული, მეორე მხრივ კი, ფიქსირებულ ინტერნეტს, რომელიც ბოჭკოვან ინტერნეტთან შედარებით, გაცილებით დაბალი ხარისხის და ნელ სერვისს სთავაზობს მომხმარებელს - 159,734 რეგისტრირებული აბონენტი ჰყავდა. აღნიშნული მონაცემების დინამიკა, ასახავს სახელმწიფოში ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების დინამიკას. დიაგრამა N7-ში მოცემულია ბოჭკოვანი და ფიქსირებული აბონენტების რაოდენობის ცვლილება.

დიაგრამა N7 ინტერნეტ სერვისების დინამიკა:



მოცემული დიაგრამის მიხედვით, იმ რეგისტრირებული აბონენტების რიცხვი, რომლების ფიქსირებულ DSL ინტერნეტს იყენებდნენ, საგრძნობლად შემცირდა ბოლო ათი წლის განმავლობაში; ამავდროულად, გაიზარდა აბონენტების რიცხვი, რომლებიც ბოჭკოვან სერვისებს იყენებენ. 2011 წელს საქართველოში DSL

ინტერნეტის გამომწერი 159,734 აბონენტი ფიქსირდებოდა, ოპტიკურ-ბოჭკოვანს კი - 85,617 აბონენტი იყენებდა. კომუნიკაციების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მონაცემების მიხედვით, 2019 წელს ოპტიკურ ინტერნეტს 662,176 აბონენტი იყენებდა, ხოლო ფიქსირებულ ინტერნეტს - 61,855. ამავე მონაცემების მიხედვით საქართველოში სულ 833,407 რეგისტრირებული ინტერნეტ აბონენტია, ეს მონაცემი აერთიანებს, როგორც ბოჭკოვანი და DSL ინტერნეტის, ასევე Dial Up, Wi-Fi და სხვა ტიპის ინტერნეტ ტექნოლოგიების მომხმარებლებს.

ელექტრონული მმართველობის ჭრილში ICT ინფრასტრუქტურის ხარისხის მოცემული მონაცემების მიხედვით გაზომვა, იქნება არაობიექტური და არაზუსტი სურათის ამსახველი, გამომდინარე იქიდან, რომ ელ-მმართველობის კვლევებში ერთ-ერთი მნიშვნელოვან ფაქტორს, ინტერნეტთან წვდომის მქონე მოქალაქეთა რაოდენობა წარმოადგენს, ეს მაჩვენებელი კი, ხშირად არ შეესაბამება რეგისტრირებულ აბონენტთა რიცხვს.

კომუნიკაციების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მონაცემი, რომლის მიხედვითაც საქართველოში 833,407 რეგისტრირებული აბონენტი<sup>7</sup> ფიქსირდება, მეორე მხრივ ნიშნავს იმას, რომ საქართველოში 833,407 ფიზიკური პირის საცხოვრებელში არის მოწყობილი ინტერნეტ ინფრასტრუქტურა, სადაც შესაძლოა ცხოვრობდეს ერთი ან რამდენიმე ინტერნეტ მომხმარებელი. აქედან გამომდინარე, მოცემული ციფრები ზუსტად ვერ ასახავს ქვეყანაში არსებულ ინტერნეტ მომხმარებელთა აქტივობას, თუმცა, თავის მხრივ სახელმწიფოში ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების პოზიტიური დინამიკის კარგი ინდიკატორია, რადგან ნათლად აჩვენებს, თუ როგორ ჩაანაცვლა დაბალი ხარისხის DSL ინტერნეტი, სწრაფმა ოპტიკურ-ბოჭკოვანმა ქსელმა.

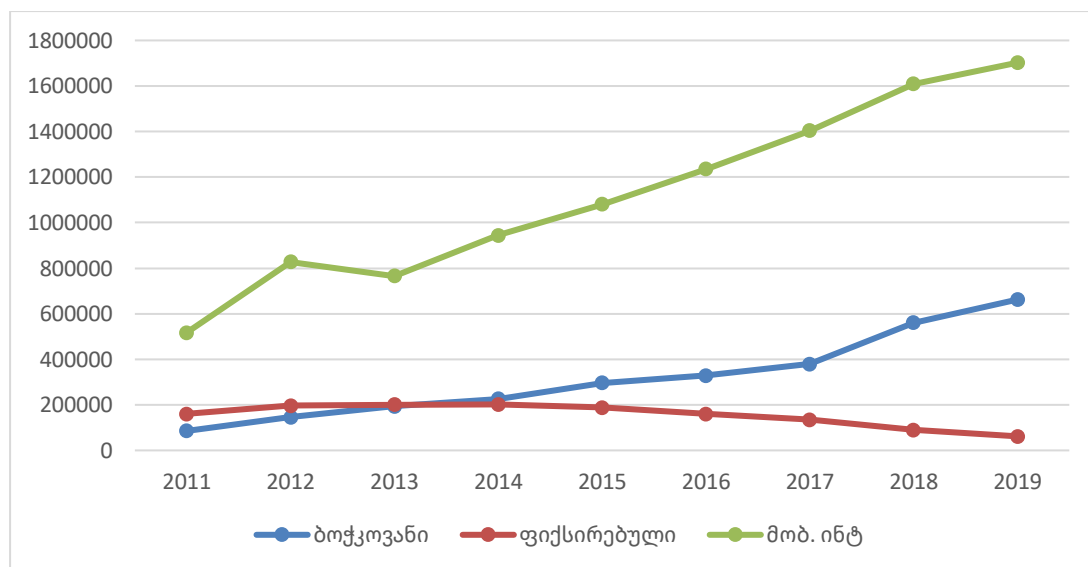
ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების პროცესში უდიდესი როლი შეასრულა მობილური ტექნოლოგიების განვითარებამაც. საქართველოში, 2019 წლის მონაცემით მობილური ინტერნეტის 1,702,165 მომხმარებელი ფიქსირდება. დიაგრამა N8-ში კარგად ჩანს დღევანდელი მოცემულობით სახელმწიფოში

---

<sup>7</sup> ამ რიცხვში არ შედის მობილური ინტერნეტის მომხმარებელთა რაოდენობა

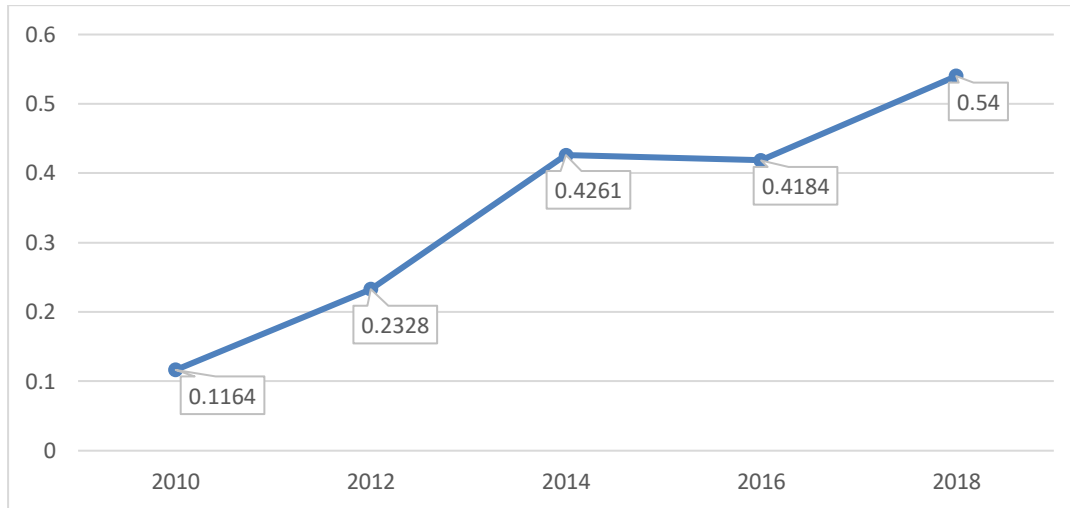
არსებული ინტერნეტ ინფრასტრუქტურის მდგომარეობა, რომლის მიხედვითაც დგინდება, რომ საქართველოში ორჯერ მეტი მომხმარებელი ჰყავს მობილურ ინტერნეტს, ვიდრე ერთად აღებულ სხვა დანარჩენ ინტერნეტ ტექნოლოგიებს. ობიექტურობისთვის უნდა აღინიშნოს, რომ ვერც მოცემული სურათი უზრუნველყოფს იმის დადგენას, თუ ზუსტად რამდენ მოქალაქეს აქვს წვდომა ინტერნეტთან, რადგან თავისთავად ცხადია, რომ მობილური ინტერნეტის მომხმარებელთა დიდი ნაწილი, ასევე იქნება ბოჭკოვანი თუ DSL ინტერნეტის მომხმარებელი და პირიქით.

დიაგრამა N8 ინტერნეტ სერვისების დინამიკა და მობილური ინტერნეტი:



წინა თავში განხილულ გაეროს საერთაშორისო კვლევაში, ასახულია საქართველოს ინტერნეტ ინფრასტრუქტურის განვითარების მაჩვენებელი, კონკრეტულად კი, ელექტრონული მმართველობის 2018 წლის კვლევის შედეგების მიხედვით, საქართველოში არსებული ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების დონე მაქსიმალური 1-ქულიდან, მხოლოდ 0.54 ინდექსით შეფასდა (დიაგრამა N9). აღნიშნული მონაცემი მიუთითებს იმ პრობლემებზე, რაც ქვეყანას ინტერნეტთან წვდომის მიმართულებით გააჩნია, თუმცა წინა წლების ანგარიშებთან შედარებით, აშკარაა პოზიტიური დინამიკა:

დიაგრამა N9 ICT ინფრასტრუქტურის ინდექსი გაეროს კვლევის მიხედვით



გაეროს ელექტრონული მმართველობის კვლევის ანგარიშების მიხედვით, არსებულ კომპონენტებს შორის, ყველაზე დაბალი ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების ინდექსია, თუმცა აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ შედეგები განისაზღვრება ნედლ მონაცემებზე დაყრდნობით, რომელიც შესაძლოა არ იყოს ობიექტური სურათის ამსახველი, რადგან რეგისტრირებული აბონენტის მაჩვენებელი არ ასახავს ქვეყანაში მოსახლეობის ინტერნეტთან წვდომის მაჩვენებელს, აქედან გამომდინარე, მოცემული საკითხზე უფრო ნათელი სურათის შესაქმნელად, მოცემულ თავში მოყვანილია საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის მიერ ჩატარებული საყოველთაო აღწერის შედეგები, რომლის ერთ-ერთ საკვლევ მიმართულებას ქვეყანაში ინტერნეტ მომხმარებელთა მდგომარეობის კვლევა წარმოადგენდა.

მოცემული კვლევის მიხედვით, საქართველოს ოჯახების 70% აქვს წვდომა ინტერნეტთან. დიდი განსხვავებაა ქალაქსა და სოფლებს შორის. ქალაქებში არსებული შინამეურნეობების 83% აქვს წვდომა ინტერნეტთან ხოლო სოფლად კი ეს მაჩვენებელი მხოლოდ 52% არის.



ცხრილი N4 ინტერნეტთან წვდომის მქონე შინამეურნეობების პროცენტული განაწილება:

თარიღი/მაჩვენებელი	საქართველო	ქალაქი	სოფელი	თბილისი
2018 ივლისი	69.5	83.0	51.9	85.5

თუმცა, სრულად ინტერნეტთან წვდომის მქონე შინამეურნეობების მაჩვენებელიც ვერ ასახავს ქართველი ინტერნეტ მომხმარებლების ზუსტ რაოდენობას, რადგან შესაძლოა შინამეურნეობები რამდენიმე წევრისგან შედგებოდეს. დამატებით, ICT ინფრასტრუქტურის არსებული გარემოს შესახებ უფრო ობიექტური სურათის შესაქმნელად, შესაძლებელია 2016 წლის მიწურულს ჩატარებული ელ-მზაობის ეროვნული კვლევის მონაცემების მოტანაც, რომლის თანახმადაც, რესპოდენტთა 95%-ს სახლიდან აქვს ინტერნეტზე წვდომა სახლიდან.

განვითარებულმა ევროპული სახელმწიფოებმა, ჯერ კიდევ გასული საუკუნის 90-იანი წლებიდან დაიწყეს ზრუნვა ICT ინფრასტრუქტურის გაუჯობესებაზე. ამ პოლიტიკის შედეგია ის, რომ 2018 წლის მონაცემებით, ეუროსტატის-ის მიხედვით, რომელიც ევროკავშირის სტატისტიკურ სამსახურს წარმოადგენს, გერმანიაში, დიდ ბრიტანეთში, ისლანდიაში, ნორვეგიაში და ევროზონის სხვა სახელმწიფოებში იმ შინამეურნეობების რიცხვი, რომელთაც წვდომა აქვს ინტერნეტთან 95%-ს უტოლდება. ქვემოთ მოყვანილ ცხრილებში წარმოდგენილი იქნება ევროკავშირის 5 ყველაზე განვითარებული და ყველაზე ჩამორჩენილი სახელმწიფო შინამეურნეობების ინტერნეტთან წვდომის კუთხით.

ცხრილი N5 - 5 ყველაზე განვითარებული EU სახელმწიფო შინამეურნეობების ინტერნეტთან წვდომის კუთხით (Eurostat 2019).

ქვეყანა	%
გერმანია	94%
ჰოლანდია	98%
ნორვეგია	96%
ბრიტანეთი	95%
ისლანდია	99%

ცხრილი N6 - 5 ყველაზე ჩამორჩენილი EU სახელმწიფო შინამეურნეობების ინტერნეტთან წვდომის კუთხით (Eurostat 2019).

ქვეყანა	%
პორტუგალია	79%
ლიეტუვა	78%
რუმინეთი	81%
ბულგარეთი	72%
საბერძნეთი	76%

ევროსტატის მონაცემებით, ევროკავშირის წევრი სახელმწიფოებიდან შინამეურნეობების ინტერნეტთან წვდომის მაჩვენებლით, ბოლო ადგილზე საბერძნეთია - 76%-ით, პირველ ადგილს კი, ისლანდია იკავებს - 99%-იანი მაჩვენებლით. აღნიშნული მონაცემების მიხედვით, საქართველო შინამეურნეობების ინტერნეტთან წვდომის მაჩვენებლით ევროკავშირის ბოლო ადგილოსან ქვეყანასაც კი 6%-ით ჩამორჩება.

ICT-ინფრასტრუქტურის არასათანადო განვითარება თავისთავად წარმოადგენს ელ-მმართველობის დანერგვის ერთ-ერთ უმთავრეს ხელშემშლელ ფაქტორს, თუმცა, საქართველოს მაგალითზე შესაძლოა იმის თქმა, რომ ეს არ არის ქვეყნის უმთავრესი ბარიერი ელ-მმართველობის დანერგვის პროცესში, რაზეც გაეროს ელ-მმართველობის კვლევის შედეგებიც მეტყველებს, სადაც ჩანს, რომ ICT ასპექტში საქართველოზე ჩამორჩენილი ან დაახლოებით იმავე მდგომარეობაში მყოფი სახელმწიფოები ელ-მმართველობის გლობალური ინდექსით ბევრად უსწრებენ საქართველოს. ცხრილ N7-ში მოყვანილია იმ სახელმწიფოების მაგალითები, რომელთაც ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების კუთხით საქართველოს მსგავსი შედეგები აქვთ, ელ-მმართველობის გლობალურ რეიტინგში (EGDI) კი, უსწრებენ საქართველოს.

ცხრილი N7 თანაბარი ICT ინდექსის მქონე ქვეყნების EDGI-ს შედარება

EGDI	ქვეყანა	ICT ინდექსი
60	საქართველო	0.54
44 (+16)	ბრაზილია	0.52 (-0.02)
47 (+13)	ბულგარეთი	0.57 (+0.03)
42 (+18)	ჩილე	0.54
39 (+21)	ყაზახეთი	0.57(+0.03)
48 (+12)	მალაიზია	0.56 (+0.02)
33 (+27)	პოლონეთი	0.58 (+0.04)
52 (+8)	საუდის არაბეთი	0.53 (-0.01)
53 (+7)	თურქეთი	0.42 (-0.12)

გაეროს კვლევის მონაცემებზე დაყრდნობით დგინდება, რომ ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების ისეთი დონის მქონე ქვეყანას, როგორც საქართველოა, აქვს პოტენციური ელექტრონული მმართველობის გაცილებით მაღალი გლობალური ინდექსი ჰქონდეს.

შეჯამების სახით, შეიძლება ითქვას, რომ საქართველოს ICT ინფრასტრუქტურის პროფილის განსასაზღვრად, მოცემული თავის ფარგლებში მოხდა 5 განსხვავებული წყაროს მონაცემების დამუშავება და ინტეგრაცია, მათ შორის:

- კომუნიკაციების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მონაცემები საქართველოში რეგისტრირებული ნებისმიერი ტიპის ინტერნეტ მომხმარებელთა შესახებ;
- საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის მიერ ჩატარებული საყოველთაო აღწერის შედეგების ანგარიში ინტერნეტთან წვდომის მქონე შინამეურნეობების შესახებ;
- USAID-ის ფინანსური მხარდაჭერით, GGI-პროექტის ფარგლებში ელ-მზაობასთან დაკავშირებით ჩატარებული კვლევა.

- გაეროს კვლევის მონაცემები საქართველოს ICT ინფრასტრუქტურასთან დაკავშირებით;
- ეუროსტატის მონაცემები ევროკავშირის ქვეყნების ინტერნეტთან წვდომის მქონე შინამეურნეობებთან დაკავშირებით.

მიუხედავად იმისა, რომ გაეროს კვლევის მიხედვით საქართველოს ICT ინდექსი 0.54 -ია (მაქსიმალური 1-დან), ანალიზი აჩვენებს, რომ ეს მონაცემი ვერ ასახავს იმ მოქალაქეთა რაოდენობას რომელთაც წვდომა აქვს ინტერნეტთან. აღნიშნული დასკვნა დასტურდება დამატებით წყაროებით - მათ შორის, კომუნიკაციების ეროვნული სააგენტოდან მიღებული მონაცემებით, რომლის მიხედვითაც ქვეყნის მოსახლეობის ნახევარზე მეტი სარგებლობს მობილური ინტერნეტით და საყოველთაო აღწერის მონაცემებით, რითაც დგინდება, რომ შინამეურნეობების 70%-ს აქვს წვდომა ინტერნეტთან.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, შედარებითი ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ გაეროს კვლევის ICT ინფრასტრუქტურის დაბალი ინდექსი არ წარმოადგენს საქართველოს ელ-მმართველობის ზოგადი ინდექსის უმთავრეს განმსაზღვრელ ფაქტორს, რადგან, იმავე კვლევის მიხედვით, ბევრი სახელმწიფო, რომელსაც მსგავსი ICT ინდექსი გააჩნია, ელ-მმართველობის ზოგადი ინდექსით და შესაბამისად რეიტინგით, ბევრად უსწრებს საქართველოს.

### 3.2 კიბერ უსაფრთხოება საქართველოში

21-ე საუკუნეში თანამედროვე ტექნოლოგიებმა, ახალ შესაძლებლობებთან ერთად, ახალი გამოწვევებიც წარმოქმნეს. გამომდინარე იქიდან, რომ ინტერნეტი შექმნის დღიდან იპყრობს ადამიანური ცხოვრების ყველა სფეროს, ციფრული ტექნოლოგიები კი, დღითიდღე უფრო და უფრო დიდი რაოდენობით გვხვდება ადამიანურ სამუშაო გარემოში, გაჩნდა მათი უსაფრთხოების დაცვის აუცილებლობა, რადგან ინტერნეტი დღესდღეობით ყველა მნიშვნელოვანი ეკონომიკური, სოციალური, თუ პოლიტიკური აქტივობის უმნიშვნელოვანეს

ინსტრუმენტს წარმოადგენს. ციფრული ტექნოლოგიების მეშვეობით იმართება სახელმწიფოს ისეთი სტრატეგიული მნიშვნელობის ობიექტები, როგორცაა წყალმომარაგების სისტემა, მეტრო, შეიარაღებული თავდაცვის სისტემები და ა.შ. შესაბამისად, სახელმწიფოს კიბერ სივრცის უსაფრთხოება ისეთივე მნიშვნელოვანი გახდა, როგორც ქვეყნის სახმელეთო, საჰაერო, თუ საზღვაო ტერიტორიების დაცვა. რაც უფრო დამოკიდებულია საზოგადოება თანამედროვე ტექნოლოგიებზე, მით უფრო მოწყვლადია კიბერ თავდასხმის შემთხვევაში. აქედან გამომდინარე, 21-ე საუკუნის, რომელიც სამართლიანად მიიჩნევა ციფრულ ეპოქად, ერთ-ერთ უმთავრეს გამოწვევად, კიბერ უსაფრთხოება ითვლება (Merabti, 2011)

კიბერ უსაფრთხოება ფართოდ გავრცელებული ტერმინია, რომელსაც გააჩნია მრავალი განსხვავებული განმარტება. არ არსებობს ტერმინის ლაკონიური, ინტერდისციპლინური ახსნა, რაც ხელს უშლის ცნების მეცნიერულ ჭრილში განხილვას და ძირითად ყურადღებას მის ტექნიკურ ასპექტებზე ამახვილებს (Craig, 2014). საერთაშორისო სატელეკომუნიკაციო კავშირის (International telecommunication union- ITU) განმარტების მიხედვით - „კიბერ უსაფრთხოება არის, იმ ინსტრუმენტების, პოლიტიკის, უსაფრთხოების კონცეფციების, სახელმძღვანელოების, რისკის მართვის მექანიზმების, აქტივობების, წვრთნების, საუკეთესო პრაქტიკების, დაზღვევისა და ტექნოლოგიების ერთობლიობა, რომელიც შესაძლოა გამოყენებულ იქნას ორგანიზაციებისა და ფიზიკური პირების კიბერ სივრცის დაცვისთვის. თავის მხრივ ორგანიზაციების და ფიზიკური პირების კიბერ სივრცე წარმოადგენს ერთმანეთთან დაკავშირებულ კომპიუტერულ მოწყობილობებს, პერსონალს, ინფრასტრუქტურას, სერვისებს, სატელეკომუნიკაციო სისტემებს კიბერ სივრცეში არსებულ ინფორმაციას“ (ITU, 2017).

კიბერ უსაფრთხოების უმთავრესი დანიშნულება, სახელმწიფოს კიბერ ინციდენტებისგან და მათგან გამოწვეული პოტენციური საფრთხეებისგან თავდაცვაა. თავის მხრივ, ბრიტანეთის კიბერ უსაფრთხოების ეროვნული ცენტრი (National Cyber-security Center) კიბერ ინციდენტს შემდეგნაირად განმარტავს:

„კიბერ ინციდენტი, ეს არის სისტემის უსაფრთხოების დარღვევა, მისი ფუნქციონირების შეფერხების მიზნის ან/და არა ავტორიზებული შესვლა, ან შესვლის მცდელობა სისტემაში“ (US-CERT, 2019). კომპიუტერული სისტემების ბოროტად გამოყენების მეშვეობით, მსგავსი ტიპის დარღვევებს წარმოადგენს შემდეგი აქტივობები:

- არა ავტორიზებული შეღწევის მცდელობა, სისტემაზე, ან/და მონაცემებზე კონტროლის დამყარების მიზნით;
- სისტემის არა ავტორიზებული გამოყენება, მონაცემთა უკანონო დამუშავებისა თუ შენახვის მიზნით;
- სისტემის პროგრამული, თუ ტექნიკური მახასიათებლების შეცვლა მფლობელის ნებართვის გარეშე;
- სისტემის ფუნქციონირების შეფერხება (Malicious disruption) (US-CERT, 2019).

21-ე საუკუნეში მოქალაქის ელექტრონული სივრცის უსაფრთხოება სახელმწიფოს ისეთივე ვალდებულებად იქცა, როგორც საზოგადოების უსაფრთხოების დაცვა სხვა გამოწვევებისგან, რადგან კიბერ სამყარო იქცა იმ სივრცედ, სადაც დაუცველი მოქალაქე შესაძლოა გახდეს ბოროტმოქმედთა მსხვერპლი (Cederberg, 2015).

კიბერ უსაფრთხოების თემა განსაკუთრებით აქტუალურია ისეთ სახელმწიფოებში, სადაც ხელისუფლება საჯარო სერვისების გაციფრულებისა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ონლაინ ჩართულობის ინსტრუმენტების გამოყენებით, ელექტრონული მმართველობის დანერგვას ცდილობს (Singh, 2011). ციფრული სერვისების შეთავაზებით, სახელმწიფო იღებს ვალდებულებას, უზრუნველყოს საზოგადოების დაცულობა კიბერ სივრცეში, რადგან იმისთვის რომ მოქალაქემ შეძლოს არსებული ციფრული სერვისებით სარგებლობა, ის ვალდებულია პერსონალური მონაცემების დაფიქსირებით, პორტალზე მოახდინოს საკუთარი ვინაობის იდენტიფიცირება. აღნიშნული მოცემულობიდან გამომდინარე, საზოგადოება ელ-სერვისების მიმართ ცნობიერების და ნდობის მაღალი ხარისხით უნდა ხასიათდებოდეს. თავის მხრივ, მოქალაქეთა ცნობიერებას ბევრი ფაქტორი განსაზღვრავს, პირველ რიგში ეს არის ინფორმირებულობა (Agadi, 2020).

იმისთვის, რომ საზოგადოებამ მიიღოს ინფორმაცია არსებული ელ-სერვისების შესახებ, აუცილებელია შესაბამისი საინფორმაციო კამპანიის წარმოება. უნდა გავრცელდეს პოზიტიური შეტყობინებები სამთავრობო ელექტრონული პორტალების ეფექტიანობის, სიმარტივის და სანდოობის შესახებ, ამ პროცესში კი, სახელმწიფოს კიბერ თავდაცვითი პოტენციალი ძალიან მნიშვნელოვან ფაქტორს წარმოადგენს. მოსახლეობა დროთა განმავლობაში უნდა დარწმუნდეს, რომ შეთავაზებული ელ-სერვისები, ეფექტიანთან ერთად - დაცულიც არის, ამისთვის კი, სახელმწიფომ მაქსიმალურად უნდა უზრუნველყოს კიბერ ინციდენტების თავიდან აცილება, რადგან მსგავსი შემთხვევები ნეგატიურად მოქმედებს მოსახლეობის ელექტრონული სისტემების მიმართ დამოკიდებულებაზე და შესაბამისად ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესზე (Pal, 2019). აღნიშნულს განსაკუთრებით უარყოფითი შედეგი მოაქვს ტრადიციულ საზოგადოებებში, სადაც მოქალაქეები გაცილებით სკეპტიკურად არიან განწყობილნი სიახლეების მიმართ.

როგორც მოცემული ნაშრომის ფარგლებში უკვე აღინიშნა, საქართველო 2011 წლიდან ახორციელებს „ღია მმართველობა პარტნიორობის“ ფარგლებში შემუშავებულ სამოქმედო გეგმებს, რომლის უმთავრესი მიზანი, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის საფუძველზე სახელმწიფო მმართველობის გამჭვირვალობის და ანგარიშვალდებულების გაზრდაა. აქედან გამომდინარე, კიბერ უსაფრთხოების პოტენციალი დიდ როლს თამაშობს სახელმწიფოს სტრატეგიული განვითარების პროცესში.

თანამედროვე ტექნოლოგიების და სერვისების მიმართ საზოგადოების დამოკიდებულება განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი ფაქტორია ქართული ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესში, რადგან ელ-სერვისების მიმართ მოქალაქეთა ცნობიერების და ნდობის დონე, მისი წარმატების ერთ-ერთი მთავარი განმაპირობებელი ფაქტორია (Mou & Shin, 2017). შესაბამისად, სახელმწიფო კიბერ უსაფრთხოების საკითხები, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი შემადგენელი კომპონენტია.

მოცემულ ქვეთავში განხილულია კიბერ უსაფრთხოების პოლიტიკის განვითარება საქართველოში, არსებული კიბერ უსაფრთხოების სისტემები და თუ რამდენად არის სახელმწიფო მზად, უზრუნველყოს სამთავრობო ელექტრონული სერვისების უსაფრთხოება.

საქართველოში, 2008 წლიდან - დღემდე, რამდენიმე კიბერ ინციდენტი დაფიქსირდა, რომლის შესახებ მოქალაქეთა უდიდესმა ნაწილმა შეიტყო. ზოგ შემთხვევაში, სახელმწიფო ინსტიტუტებმა მოახდინეს რეაგირება და თავიდან აიცილეს მოსალოდნელი ზიანი, ზოგ შემთხვევაში კი, ქვეყანა მოუმზადებელი აღმოჩნდა კიბერ ინციდენტის წინაშე. მნიშვნელოვანია აღნიშნული მოვლენების დინამიკაში, ქრონოლოგიურად გაანალიზება, რათა შეიქმნას ქართული კიბერ უსაფრთხოების განვითარების სრული სურათი. კერძოდ, საჭიროა დადგინდეს თუ როგორ მდგომარეობაში იყო სახელმწიფოს კიბერ თავდაცვითი პოტენციალი 2010 წელს, როდესაც საქართველო „ღია მმართველობა პარტნიორობის“ ფარგლებში ელექტრონული სერვისების დანერგვას იწყებდა და რა მდგომარეობაა დღეს; შეესაბამება თუ არა ქართული კიბერ უსაფრთხოება იმ თანამედროვე გამოწვევებს, რომელთა წინაშეც შესაძლოა აღმოჩნდეს სახელმწიფო? როგორ განვითარდა აღნიშნული მიმართულებით სახელმწიფო პოლიტიკა, რა დოკუმენტები შემუშავდა, როგორ განისაზღვრა საკანონმდებლო ბაზა, რა სტრუქტურები ჩამოყალიბდა და ა.შ.

მოცემული ქვეთავის ფარგლებში, ასევე, მეორად წყაროდ გამოყენებულ იქნა საერთაშორისო ტელეკომუნიკაციების გაერთიანების (ITU) მიერ კიბერ უსაფრთხოების საერთაშორისო კვლევის შედეგები, იმისთვის, რომ გამოიკვეთოს საქართველოს კიბერ უსაფრთხოების ძლიერი და სუსტი მხარეები და განისაზღვროს, რა ზეგავლენა შეიძლება ჰქონდეთ აღნიშნულ ფაქტორებს ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესზე.

ქართული ელექტრონული მმართველობის თავისებურებების განხილვა 90-იანი წლებიდან უნდა დაიწყოს, რადგან ეს არის პერიოდი, როდესაც სახელმწიფოები იწყებენ ინტერნეტიზაციის პროცესს. ევროპული სახელმწიფოები კერძო სექტორთან ერთად მუშაობდნენ ინტერნეტის და ტექნოლოგიების



განვითარება/გავრცელებაზე. აღნიშნულმა პოლიტიკამ წლების შემდგომ გამოიღო შედეგი და დღეს განვითარებული სახელმწიფოების მოქალაქეთა 80%-ზე მეტს აქვს წვდომა ინტერნეტთან და რაც მთავარია, ციფრული წიგნიერება და ელ-სერვისებისადმი ნდობის მაღალი ხარისხი. 90-იანი წლებიდან, როდესაც ევროპული სახელმწიფოები ინტერნეტის განვითარებაზე ზრუნავდნენ, საქართველოში ჯერ კიდევ პოლიტიკური კრიზისი იყო და არათუ ელექტრონული სერვისები და ინტერნეტი, არამედ მოქალაქეების ელექტროენერგიით უზრუნველყოფაც ვერ ხერხდებოდა.

აღნიშნული პრობლემების ეტაპობრივი მოგვარება, მხოლოდ 2004 წლიდან დაიწყო ქვეყანაში, შესაბამისად სახელმწიფოს მოცემულ ეტაპზე არ გააჩნდა ინტერნეტის და ელექტრონული სერვისების განვითარების სამოქმედო გეგმა, არ არსებობდა სახელმწიფო ინსტიტუცია, რომელიც პასუხისმგებელი იქნებოდა აღნიშნული მიმართულებით სახელმწიფოს პოლიტიკის განვითარებაზე.

2011 წელი იყო ქართული ელექტრონული მმართველობის განვითარების გარდამტეხი მომენტი, რადგან ქვეყანა შეუერთდა ღია მმართველობის საერთაშორისო პროექტს, რომლის ფარგლებშიც დაიწყო ელექტრონული სერვისები დანერგვა. ამ დროს, გაზრდილი იყო მოსახლეობის ინტერნეტიზაციის მაჩვენებელი და ენერგოკრიზისიც აღარ წარმოადგენდა პრობლემას.

უკანასკნელი ათწლეულის განმავლობაში, ღია მმართველობის ფარგლებში, დაინერგა უამრავი ელექტრონული სერვისი, სამთავრობო უწყებებმა შეიმუშავეს ელექტრონული დოკუმენტ ბრუნვის სისტემა, საბანკო სექტორმა დაიწყო ონლაინ მომსახურების დანერგვა, მოსახლეობა კი სულ უფრო და უფრო დამოკიდებული გახდა თანამედროვე ტექნოლოგიებზე. მოქალაქეებისთვის ტრადიციული საინფორმაციო საშუალებები ნელ-ნელა ჩაანაცვლა სოც-მედიამ, სოციალური ქსელები კი, იქცა კომუნიკაციის უმთავრეს წყაროდ.

ინტერნეტის მნიშვნელობის ზრდასთან ერთად, გამოჩნდა ის პრობლემები, რაც ქართული კიბერ სივრცის უსაფრთხოების მიმართულებით არსებობდა. ამკარა გახდა საკანონმდებლო ჩარჩოს საჭიროება, რომლის მიხედვითაც

განისაზღვრებოდა და დარეგულირდებოდა ინტერნეტ სივრცეში მიმდინარე პროცესები. ასევე, ნათელი გახდა, რომ უნდა შექმნილიყო შესაბამისი სამთავრობო სტრუქტურა, რომელიც უზრუნველყოფდა ელექტრონული სერვისების დანერგვას, მათ გამართულ ფუნქციონირებას და რაც მთავარია კიბერ უსაფრთხოების პოლიტიკის განხორციელებას. გამომდინარე იქიდან, რომ სახელმწიფო უფრო და უფრო დამოკიდებული გახდა ელექტრონულ სისტემებზე, კიბერ თავდაცვის პოლიტიკაც სახელმწიფო უსაფრთხოების შემადგენელ ნაწილად იქცა. ტექნოლოგიების განვითარებასა და სახელმწიფო მართვის პროცესში ციფრული კომპონენტების ინტეგრაციასთან ერთად, ქვეყნები უფრო და უფრო მოწყვლადები ხდებიან კიბერ თავდასხმების წინაშე.

2008 წელს განხორციელებული კიბერ თავდასხმის დროს, სამთავრობო უწყებების უდიდესი ნაწილი ჯერაც არ იყო გადასული ელექტრონულ საქმის წარმოებასა და დოკუმენტბრუნვის სისტემაზე, შესაბამისად კიბერ ინციდენტი ვერ იქნებოდა ისეთივე მასშტაბური ზიანის მომტანი, როგორც შესაძლოა თანამედროვე პირობებში იყოს, როდესაც სახელმწიფო ინსტიტუციების, თუ მუნიციპალიტეტების დიდი ნაწილი აქტიურად ნერგავს ელექტრონულ სერვისებს.

მიუხედავად იმისა, რომ უკანასკნელი წლების განმავლობაში საქართველოში ასეულობით კიბერ ინციდენტს ჰქონდა ადგილი, მაინც შესაძლებელია ისეთი შემთხვევების გამორჩევა რომელმაც საზოგადოების ყურადღება მიიპყრო:

(1) 2008 წლის აგვისტო - საქართველო ერთ-ერთი პირველი ქვეყანაა, რომელიც გახდა ჰიბრიდული ომის მსხვერპლი, კონკრეტულად კი, ფიზიკური ინტერვენციის პარალელურად, სახელმწიფოს წინააღმდეგ ხორციელდებოდა მასობრივი კიბერ შეტევა. ეს იყო პირველი შემთხვევა, როდესაც სამხედრო ძალასთან ერთად, აგრესორმა კიბერ პოტენციალიც გამოიყენა. ქართულ ციფრულ სივრცეს ძირითადად სამი მიმართულებით შეუტეს - 1- სამთავრობო პორტალები, 2- საინფორმაციო სააგენტოების გვერდები, 3- კომუნიკაციის ისეთი შიდა საშუალებები, როგორც არის სოც. ქსელები და ფორუმები. აღნიშნული თავდასხმის დროს დაზიანდა 100 ქართული პორტალი, მათ შორის პრეზიდენტის და პარლამენტის ვებ-გვერდები, რომელთა საწყის გვერდებზე განათავსეს

საქართველოს პრეზიდენტის დამამცირებელი ფოტოები. აღსანიშნავი ფაქტია, რომ რამდენიმე წლის შემდგომ, რუსეთის მიერ ყირიმის ანექსიის პროცესში, უკრაინული სამთავრობო პორტალებიც გახდნენ მსგავსი თავდასხმის სამიზნეები (Zinets, 2016).

(2) 2013 წელს საზოგადოების ყურადღება კიდევ ერთმა კიბერ ინციდენტმა მიიპყრო, ამჯერად ირანელმა ჰაკერებმა რამდენიმე კვირის განმავლობაში ზედიზედ 2-ჯერ გატეხეს საქართველოს პარლამენტის საიტი. მიუხედავად იმისა, რომ მოცემული თავდასხმა არ ატარებდა პოლიტიკურ მნიშვნელობას, მან მაინც მიიპყრო საზოგადოების ყურადღება. ასევე, კიდევ ერთხელ გაესვა ხაზი ქართული კიბერ უსაფრთხოების ხარვეზებს, რაც თავის მხრივ ნეგატიურ გავლენას ახდენს საზოგადოების მიერ ციფრული სერვისების აღქმასა და შესაბამისად ელექტრონული მმართველობის მიმართ პოზიტიური დამოკიდებულების ჩამოყალიბებაზე.

(3) 2014 წელი - საბავშვო ბაღებში ბავშვების რეგისტრირების ელექტრონულ პორტალმა ვერ გაუძლო მომხმარებელთა დიდ ნაკადს და გაითიშა. აღნიშნულმა ფაქტმა პრობლემები შეუქმნა მშობლებს, რომლებსაც ელექტრონული ფორმით სურდათ შვილების დარეგისტრირება საბავშვო ბაღებში, ინფორმაცია ინციდენტის შესახებ მყისიერად გაავრცელეს საინფორმაციო საშუალებებმა და თუ უშუალოდ შექმნილი ხარვეზით დაზარალდა რამდენიმე ასეული ადამიანი, ცნობა ამ კიბერ გაუმართაობის შესახებ მიიღო საქართველოს ასეულობით ათასმა მოქალაქემ, რაც თავისთავად უარყოფითად ისახება ელექტრონული მმართველობის განვითარების პროცესზე, რადგან საზოგადოების ნდობის ჩამოყალიბება ამა თუ იმ სერვისის შესახებ წლობით გრძელდება, ხოლო მისი დაკარგვა შესაძლოა ერთ დღეში მოხდეს.

(4) 2015 წელი - თბილისმა საფეხბურთო სუპერთასის ფინალს უმასპინძლა. მატჩზე დასასწრები ბილეთები ონლაინ იყიდებოდა, თუმცა როგორც შემდგომ გამოჩნდა, საიტი არ აღმოჩნდა მზად ეპასუხა ათი ათასობით მომხმარებლის მოთხოვნისთვის და გაითიშა. ღონისძიების მასშტაბურობიდან და მნიშვნელობიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფაქტი გახმაურდა, როგორც საქართველოს, ისე საერთაშორისო მასშტაბითაც (BPN, 2015).

(5) 2019 წელი - რუსეთის სპეცსამსახურებთან ასოცირებულმა კიბერ დამნაშავეების ჯგუფმა, შეძლო და საქართველოში ასეულობით ვებ გვერდი გატეხა. აღნიშნული ინციდენტი, მასშტაბურობიდან გამომდინარე, არამარტო ქართული, არამედ საერთაშორისო საზოგადოების ყურადღების ცენტრში მოექცა (Sanger, 2020).

შეიძლება ითქვას, რომ კიბერ უსაფრთხოების ქართული პოლიტიკის განვითარება, გარკვეულწილად ქვეყნის წინაშე არსებული საფრთხეების გამოძახილს წარმოადგენდა, მაგალითად, 2008 წლის კიბერ ინციდენტმა ნათლად წარმოაჩინა ქართულ კიბერ სივრცეში არსებული ხარვეზები. გამოვლინდა შესაბამისი საკანონმდებლო ჩარჩოს საჭიროება, რომლის ფარგლებშიც მოხდებოდა ქვეყნის კიბერ უსაფრთხოების განვითარების სტრატეგიების განსაზღვრა და სამთავრობო უწყებების ჩამოყალიბება.

2010 წელს „საქართველოს საფრთხეების შეფასების 2010 – 2013 წ.წ. დოკუმენტში (თავდაცვის სამინისტრო, 2010) კიბერ საფრთხეები ერთ-ერთ უმთავრეს მიმართულებად განისაზღვრა: “ეროვნული უსაფრთხოებისთვის კიბერ სივრცის დაცვა ისეთივე მნიშვნელოვანია, როგორც სახელმწიფოს სახმელეთო, საზღვაო და საჰაერო სივრცეების“- აღნიშნულია დოკუმენტში.

2012 წელს ევროპის საბჭოს კიბერ უსაფრთხოების კონვენციის რატიფიცირების შედეგად, საქართველო შეუერთდა იმ სახელმწიფოთა რიცხვს, რომელთაც კიბერ დანაშაულს ომი გამოუცხადეს.

იმისთვის, რომ ქვეყნის კიბერ უსაფრთხოების პოლიტიკა ეფექტიანი გამხდარიყო, საჭირო იყო ერთი მხრივ შექმნილიყო შესაბამისი კანონმდებლობა, რომლის ფარგლებშიც შემუშავდებოდა სტრატეგიები და სამოქმედო გეგმები, მეორე მხრივ კი, სამოქმედო გეგმებზე და სტრატეგიებზე დაყრდნობით შექმნილიყო შესაბამისი სააგენტოები, რომლებიც პასუხისმგებლები იქნებოდნენ სახელმწიფოს კიბერ უსაფრთხოებაზე.

2012 წლის ივლისში, ძალაში შევიდა კანონი „ინფორმაციის უსაფრთხოების შესახებ“ (მაცნე, 2019), რომელიც შედგებოდა 4 თავისა და 12 მუხლისგან და განსაზღვრავდა სახელმწიფოს კიბერ უსაფრთხოების ძირითად მიმართულებებს

(საკანონმდებლო მაცნე 2012, 1 მაისი). აღნიშნული კანონის მეოთხე მუხლის მიხედვით, პრეზიდენტს უნდა გამოეცა განკარგულება, სადაც განსაზღვრული იქნებოდა სახელმწიფოს კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის ობიექტები, ამასთანავე განკარგულებაში უნდა განსაზღვრულიყო ე.წ. CERT<sup>8</sup> (the computer emergency response team) ჯგუფის შექმნა. გარდა ამისა, იუსტიციის სამინისტროს დაევალა 2014 წლის პირველ აპრილამდე, ჩამოეყალიბებინა სამთავრობო უწყება-„კიბერ უსაფრთხოების ბიურო“, რომელიც რეაგირებას მოახდენდა კიბერ ინციდენტებზე.

2013 წლის მარტში, ინფორმაციული უსაფრთხოების კანონის შესაბამისად, პრეზიდენტმა დაამტკიცა კრიტიკული ინფორმაციული ობიექტების ნუსხა (საკანონმდებლო მაცნე 2013, 11 მარტი). მთლიანობაში განისაზღვრა 36 ობიექტი, რომელთა კიბერ უსაფრთხოების პასუხისმგებლობა მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს დაქვემდებარებაში მყოფ CERT ჯგუფს დაევალა. ერთი წლის შემდგომ კი, 2014 წლის აპრილში, არსებულ ნუსხას დაემატა სამი ობიექტი (საკანონმდებლო მაცნე 2014, 29 აპრილი.).

2013 წლის მაისში საქართველოს მთავრობამ დაამტკიცა კიბერ უსაფრთხოების პირველი სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა (საკანონმდებლო მაცნე – 2013, 17 მაისი). კიბერ უსაფრთხოების 2012-2015 წლების სტრატეგია, დოკუმენტი, რომელიც მოიცავდა ხუთ ძირითად მიმართულებას და მათ ფარგლებში, განსაზღვრულ იყო ათეულობით ამოცანას. 2017 წლის იანვარში კი, საქართველოს ხელისუფლებამ მიიღო კიბერ უსაფრთხოების მეორე სტრატეგიაც (საქართველოს მთავრობა, 2019). აღნიშნული დოკუმენტების ფარგლებში მკაფიოდ განისაზღვრა სამთავრობო უწყებების უფლება/მოვალეობები კიბერ თავდაცვის სფეროში, რაც ქვეყნის თავდაცვითი პოტენციალის განვითარებისთვის უმნიშვნელოვანეს კომპონენტს წარმოადგენს.

2008 წელს, როდესაც საქართველოს წინაშე ფართომასშტაბიანი კიბერ შეტევა განხორციელდა, სახელმწიფოში არ არსებობდა სპეციალიზებული სამთავრობო

---

<sup>8</sup> კომპიუტერულ ინციდენტებზე რეაგირების ჯგუფი.

უწყება, რომელიც პასუხისმგებელი იქნებოდა ქვეყნის კიბერ უსაფრთხოებაზე, შესაბამისად ნათელი გახდა, რომ აუცილებელი იყო შექმნილიყო უწყებათაშორისი სპეციალიზებული სააგენტო, რომელიც უზრუნველყოფდა სახელმწიფო ელექტრონული პორტალების უსაფრთხოებას. დღესდღეობით კი, 2011 წლიდან დღემდე გატარებული ღონისძიებების შედეგად, შექმნილია 3 სამთავრობო სააგენტო, რომელიც უზრუნველყოფს სამთავრობო კიბერ უსაფრთხოების პოლიტიკის გატარებას.

2011 წლის იანვარში, იუსტიციის სამინისტროს სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს ფარგლებში, დაარსდა კომპიუტერულ ინციდენტებზე რეაგირების გუნდი (CERT), რომლის დანიშნულებას წარმოადგენდა ქართული სამთავრობო ქსელის და ინფრასტრუქტურის წინააღმდეგ განხორციელებულ კიბერ ინციდენტებზე რეაგირება.

2014 წლის იანვარში, თავდაცვის სამინისტრო დაქვემდებარებაში ჩამოყალიბდა კიბერ უსაფრთხოების ბიურო, რომლის მთავარ მიზანს შინაგან საქმეთა სამინისტროს დაქვემდებარებაში მყოფი სტრუქტურების, სტაბილური, ეფექტიანი და უსაფრთხო ინფორმაციულ-ტექნოლოგიური სისტემების განვითარება წარმოადგენდა (თავდაცვის სამინისტრო, 2019).

ხსენებული სააგენტოები და სტრუქტურები პასუხისმგებელნი არიან საქართველოს მთავრობის მიერ განსაზღვრული 39 კრიტიკული ინფორმაციული ობიექტის კიბერ უსაფრთხოებაზე. კიბერ უსაფრთხოების ბიურო უზრუნველყოფს აღნიშნულ სიაში არსებულ თავდაცვითი ფუნქციების მქონე 5 ობიექტის უსაფრთხოებას, ხოლო მონაცემთა განვითარების სააგენტოს CERT დანარჩენი ობიექტებისას.

2012 წელს შეიქმნა, შინაგან საქმეთა სამინისტროს დაქვემდებარებაში მყოფი კიბერდანაშაულთან ბრძოლის სამმართველო, რომლის უმთავრეს ფუნქციას, კიბერ სივრცეში ჩადენილი დანაშაულებების გამოვლენა და აღკვეთა წარმოადგენს. შინაგან საქმეთა სამინისტროს შემადგენლობაში, ასევე ფუნქციონირებს კომპიუტერულ-ციფრული ექსპერტიზის განყოფილება, რომელიც ახდენს ციფრული მტკიცებულებები ანალიზს და ექსპერტიზას (შ.ს.ს, 2019).

როგორც უკვე აღინიშნა, სახელმწიფოს კიბერ უსაფრთხოებას დიდი მნიშვნელობა ენიჭება ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესში, აქედან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია, შეფასდეს, თუ რა მდგომარეობაშია ქართული კიბერ თავდაცვა. თუმცა აღსანიშნავია, ის ფაქტიც, რომ არ არსებობს საყოველთაოდ აღიარებული, კონკრეტული ინსტრუმენტი, რომელიც ამა თუ იმ სახელმწიფოს კიბერ უსაფრთხოების პოტენციალს გაზომავდა. საკითხის მნიშვნელობიდან გამომდინარე, უამრავი ორგანიზაცია ატარებს ერთმანეთისგან დამოუკიდებელ კვლევებს, თუმცა მათ შორის ყველაზე რეიტინგული და სანდო გაეროს ინფორმაციულ და კომუნიკაციური ტექნოლოგიების სპეციალიზებული სააგენტოს - ITU-ს მიერ ჩატარებული გლობალური კიბერ უსაფრთხოების ხარისხის კვლევაა.

ნაშრომის მოცემული ქვეთავის ფარგლებში გაანალიზდა ის ინსტიტუციური რეფორმები, რომელმაც დიდი გავლენა მოახდინა საქართველოს კიბერ უსაფრთხოების შესაძლებლობის განვითარებაზე, რაც თავის მხრივ აისახა ქვეყნის რეიტინგზე კიბერ უსაფრთხოების გლობალურ კვლევებში.

ITU-ს 2017 წლის კვლევის მიხედვით, საქართველო კიბერ უსაფრთხოების მონაცემების მიხედვით, 10 საუკეთესო სახელმწიფოს შორის დასახელდა. „კიბერ უსაფრთხოების 2017 წლის გლობალური ინდექსის“ მიხედვით, რომელიც მოიცავდა 193 სახელმწიფოს, საქართველომ მე-8 ადგილი დაიკავა. კვლევა, ხორციელდებოდა 5 მიმართულებით და მთლიანობაში აერთიანებდა 25 კომპონენტს:

- 1) საკანონმდებლო ჩარჩოს მიმართულება - კიბერკრიმინალის რეგულაცია; კიბერ უსაფრთხოების რეგულაცია; ტრენინგები კიბერ უსაფრთხოების სფეროში (მაქსიმალური 1 ქულიდან - 0.91);
- 2) ტექნიკური მიმართულება - ეროვნული, სამთავრობო და სექტორული CERT-ები, სტანდარტები და სერტიფიკატები ორგანიზაციებისა და პროფესიონალებისთვის, ბავშვთა ონლაინ დაცულობა (0.77);
- 3) ორგანიზაციული მიმართულება- სტრატეგია, შესაბამისი სააგენტოები, კიბერ უსაფრთხოების შეფასება; (0.82);

- 4) შესაძლებლობების განვითარება - სტანდარტიზაციის ორგანოები, საუკეთესო პრაქტიკის კვლევის და განვითარების პროგრამები, საზოგადოების ცნობიერების ამაღლების კამპანიები, პროფესიონალთა ტრენინგ მოდულები, ეროვნული საგანმანათლებლო პროგრამები და აკადემიური სილაბუსები, წამახალისებელი მექანიზმები, კიბერ უსაფრთხოების ადგილობრივი ინდუსტრია (0.90);
- 5) თანამშრომლობის მიმართულება - შიდა სახელმწიფოებრივი თანამშრომლობა, მრავალმხრივი შეთანხმებები, საერთაშორისო ხელშეკრულებებში მონაწილეობა, კერძო-საჯარო პარტნიორობა, უწყებათაშორისი თანამშრომლობა (0.70).

მთლიანობაში, აღნიშნული 5 მიმართულების 25 კომპონენტი ფასდებოდა 157 კითხვისგან შემდგარი კითხვარის მიხედვით, რომელსაც აღნიშნული სფეროს ადგილობრივი ექსპერტები ავსებდნენ. მოცემული მონაცემების მიხედვით, 2017 წლის კიბერ უსაფრთხოების რეიტინგში საქართველომ - 0.81 ქულით, მერვე ადგილი დაიკავა.

აღსანიშნავია, რომ 2019 წელს ITU-მ გამოაქვეყნა კიბერ უსაფრთხოების განახლებული კვლევა, რომლის მიხედვითაც ადგილობრივი ექსპერტები, 153 კითხვის ნაცვლად, 50 ასპექტის მიხედვით აფასებდნენ ქვეყანაში არსებულ კიბერ უსაფრთხოების გარემოს. აღნიშნული დოკუმენტის მიხედვით, 0.85 ქულით, საქართველომ ევროპაში მეცხრე, ხოლო მსოფლიოში მე-18 ადგილი დაიკავა.

კიბერ უსაფრთხოების გლობალური კვლევის მნიშვნელოვან დოკუმენტს წარმოადგენს ესტონური ელექტრონული მმართველობის აკადემიის მიერ ჩატარებული კვლევა „კიბერ უსაფრთხოების ეროვნული ინდექსი“ (National Cyber Security Index- NCSI), რომელიც ზომავს ქვეყნების მზაობას კიბერ საფრთხეების და ინციდენტების წინაშე (E-gov academy, 2018). კვლევა ფარავს შემდეგ მიმართულებებს:

- კანონმდებლობა - საკანონმდებლო აქტები, რეგულაციები, განკარგულებები და ა.შ.



- ორგანიზაციული - არსებული სააგენტოები, ორგანიზაციები, CERT-ები და ა.შ.
- თანამშრომლობა- კომიტეტები, საბჭოები, სამუშაო ჯგუფები და ა.შ.
- შედეგები/პროდუქტები- სამთავრობო პოლიტიკა, ტექნოლოგიები, ვებ-გვერდები, პროგრამები, აპლიკაციები და ა.შ.

მთლიანობაში, კვლევის ფარგლებში სახელმწიფოში არსებული კიბერ თავდაცვითი პოტენციალი, 46 ინდიკატორის მიხედვით, 12 განზომილებაში იზომება და შედეგების მიხედვით დგინდება სახელმწიფოს კიბერ უსაფრთხოების ინდექსი. ანალიზის შედეგების თანახმად, საქართველომ 64.9 ქულით, სიაში მე-19 ადგილი დაიკავა.

- ელ-იდენტიფიკაცია და სერვისების - 78 %;
- პერსონალურ მონაცემთა დაცვა - 100 %;
- კიბერ ინციდენტებზე რეაგირება - 50%;
- კიბერ კრიზისების მართვა - 60%;
- კიბერ დანაშაულთან ბრძოლა - 100%;
- სამხედრო კიბერ ოპერაციები - 17%;
- კიბერ უსაფრთხოების პოლიტიკის განვითარება - 100%;
- კიბერ საფრთხეების ანალიზი - 100%;
- განათლება და პროფესიული განვითარება - 22 %;
- წვლილი გლობალურ კიბერ უსაფრთხოებაში - 50%;
- ელ-სერვისების დაცვა - 0 %;
- კრიტიკული ინფორმაციული ობიექტების დაცვა - 100%.

მიუხედავად იმისა, რომ ITU-ს და ელ-მმართველობის აკადემიის მიერ კიბერ უსაფრთხოების გლობალური ინდექსის შესაფასებლად განსხვავებული მეთოდოლოგიები იყო გამოყენებული, კვლევის შედეგები ძალიან ახლოს არის ერთმანეთთან. ITU-ს „კიბერ უსაფრთხოების 2019 წლის გლობალური ინდექსის“ მიხედვით, საქართველო მსოფლიო რეიტინგში მე-18 ადგილს იკავებს, ხოლო ელ-მმართველობის აკადემიის კვლევის შედეგებით ქვეყანა სიის მე-19 ადგილზეა. ორივე კვლევის ფოკუსი, მიმართულია სახელმწიფოს კიბერ უსაფრთხოების

გაზომვად ასპექტებზე და კონცენტრირდება სახელმწიფოში არსებული საკანონმდებლო ბაზაზე, სტრატეგიაზე, სამთავრობო უწყებებზე და ა.შ. კვლევებში არ არის მოყვანილი ქვეყნებზე განხორციელებული და წარმატებით მოგერიებული კიბერ თავდასხმების მაგალითები, აქედან გამომდინარე, გარკვეულწილად კითხვის ნიშნის ქვეშ დგას სახელმწიფოს რეალური კიბერ თავდაცვითი პოტენციალი, თუმცა მოცემული ნაშრომის ფარგლებში, კიბერ უსაფრთხოების ასპექტების განხილვა ელექტრონული მმართველობის პერსპექტივიდან ხდება.

ციფრული მმართველობის დანერგვისა და განხორციელების პროცესში, ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ასპექტს, ელექტრონული სერვისების მიმართ საზოგადოების მზაობის დონე წარმოადგენს, რაც მოიცავს შემდეგ კომპონენტებს:

- რამდენად არის ინფორმირებული მოქალაქე, ქვეყანაში არსებული ინტერნეტ სერვისების შესახებ;
- აქვს, თუ არა მოქალაქეს საკმარისი ცოდნა და უნარი, იმისთვის, რომ ისარგებლოს ელ-სერვისით;
- ენდობა, თუ არა მოქალაქე სამთავრობო ელექტრონულ სერვისებს.

შეჯამების სახით შესაძლებელია ითქვას, რომ კიბერ უსაფრთხოებას ენიჭება უზარმაზარი როლი, ელექტრონული სერვისების მიმართ საზოგადოებრივი განწყობის შექმნის პროცესში, რაც თავის მხრივ ელ-მმართველობის დანერგვისთვის აუცილებელ კომპონენტს შეადგენს. კიბერ ინციდენტების და კიბერ უსაფრთხოების განვითარების ქართული მაგალითების განხილვის შედეგად კი, ცხადი ხდება, რომ უკანასკნელი ათი წლის განმავლობაში, აღნიშნული მიმართულებით ქვეყანამ განიცადა დიდი პროგრესი.

კიბერ უსაფრთხოებაზე აქტიური ზრუნვა, 2010-11 წლებიდან, OGP-სამოქმედო გეგმების განხორციელების პარალელურად იწყება. თუ 2008 წელს, საქართველო მთლიანად დაუცველი და მოწყვლადი იყო კიბერ თავდასხმების წინაშე, დღეს ქვეყანა გავლენიანი საერთაშორისო კვლევები მიხედვით მოწინავე ადგილებს იკავებს. ეს არ არის გარანტი იმისა, რომ მოხდება ნებისმიერი ტიპის თავდასხმის მოგერიება, თუმცა შესაძლებელია იმის თქმა, რომ სახელმწიფო ელექტრონული

მმართველობის დანერგვის პოლიტიკის ხელშემშლელ ფაქტორს, არასათანადოდ დაცული ციფრული სერვისები არ წარმოადგენს და მიზეზი იმისა, თუ რატომ არ იყენებენ მოქალაქეები არსებულ ციფრულ მომსახურებებს, სხვა მიმართულებით არის საძიებელი.

### 3.3 G2C ელექტრონული პორტალები საქართველოში

ელექტრონული მმართველობის განვითარების ერთ-ერთ უმთავრეს კომპონენტს, გამართული ელ-პორტალები და ციფრული სერვისები წარმოადგენს. როგორც უკვე აღინიშნა წინა თავებში, 2011 წლიდან საქართველო შეუერთდა საერთაშორისო პროექტ „ღია მმართველობა პარტნიორობას“ (OGP), რომლის უმთავრესი დანიშნულება წევრი სახელმწიფოების მმართველობის პროცესის გამჭვირვალობის და ანგარიშვალდებულების ზრდაა, თანამედროვე ტექნოლოგიები და ელექტრონული სერვისები კი, ამ პროცესის განხორციელების უმთავრესი ინსტრუმენტებია.

საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარების სახელმწიფო პოლიტიკა ძირითადად „ღია მმართველობა პარტნიორობის“ (OGP) ფარგლებში შემუშავებული სამოქმედო გეგმების მიხედვით სრულდება. სახელმწიფო ციფრული სერვისების უმრავლესობა, რომელიც უკანასკნელი 10 წლის განმავლობაში დაინერგა, სწორედ აღნიშნულ დოკუმენტებში იყო განსაზღვრული.

საქართველომ OGP-ის პროექტის ფარგლებში შემდეგი გამოწვევების დაძლევა დაისახა მიზნად:

- გამოწვევა I: საჯარო სერვისების გაუმჯობესება;
- გამოწვევა II: საჯარო სექტორში კეთილსინდისიერების ამაღლება;
- გამოწვევა III: საჯარო რესურსების უკეთესი მართვა;
- გამოწვევა IV: უსაფრთხო გარემოს შექმნა;

აღნიშნულ გამოწვევებზე საპასუხოდ, 2011 წლიდან-დღემდე სახელმწიფო მეოთხე სამოქმედო გეგმას ახორციელებს. სამოქმედო გეგმების ფარგლებში მეტ-ნაკლები

წარმატებით დაინერგა ათეულობით ელექტრონული სერვისი, რომელთაც დიდი როლი ითამაშეს ქვეყნის ელექტრონული მმართველობის განვითარების პროცესში.

სადოქტორო ნაშრომის მოცემული ნაწილი, ეთმობა იმ სტრატეგიების და სამოქმედო გეგმების შესრულების თანამიმდევრულობის კვლევას, რომელთაც ეფუძნება სახელმწიფო ელექტრონული მმართველობის პოლიტიკა. მოცემულ ქვეთავში მოხდა შემდეგი დოკუმენტების შესწავლა და გაანალიზება:

- “OGP სამოქმედო გეგმა 2012-2013”;
- საქართველოს 2012-2013 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიში;
- OGP სამოქმედო გეგმა 2014-2015”;
- საქართველოს 2014-2015 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიში;
- OGP სამოქმედო გეგმა 2016-2017”;
- საქართველოს 2016-2017 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიში;
- OGP სამოქმედო გეგმა 2018-2019;

დადგინდა, თუ როგორ ხორციელდება სამოქმედო გეგმების ფარგლებში აღებული ვალდებულებები და ძირითადად რა ხარვეზები არსებობს ელექტრონული მმართველობის სახელმწიფო პოლიტიკის გატარების თვალსაზრისით.

ხსენებული დოკუმენტების ანალიზის პირველ ეტაპზე, მოხდა იმ ვალდებულებების გამორჩევა, რომლებიც წარმოადგენენ ელექტრონულ სერვისებს ან/და მნიშვნელოვანი ფუნქცია გააჩნიათ ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესში (მაგ. შესაბამისი საკანონმდებლო ჩარჩოს შემუშავება).

ანალიზის შემდეგ ეტაპზე, მოხდა შერჩეული ვალდებულებების განხორციელების ანგარიშების შესწავლა და ამ პროცესის ძირითადი ხელშემშლელი ფაქტორების გამოვლენა.

### 3.3.1 OGP-ის 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმა

საქართველო 2011 წლიდან ჩაერთო OGP-ის პროექტში, 2012 წლიდან კი უკვე შეუდგა პირველი სამოქმედო გეგმის განხორციელებას, რომელიც მთლიანობაში 4 ძირითად გამოწვევას და მათზე საპასუხოდ 12 ვალდებულებას მოიცავდა.

I გამოწვევა - „მომავლის საჯარო მომსახურება“, რამდენიმე ასპექტისგან შედგებოდა, ქვემოთ განხილული იქნება აღნიშნული გამოწვევის ფარგლებში არსებული ის ვალდებულებები, რომლებიც ელექტრონული მმართველობის შემადგენელ კომპონენტებს წარმოადგენენ:

**„ელექტრონული მმართველობის დანერგვა ადგილობრივ თვითმმართველობებში“** გამოწვევა პროცესის განვითარების ორ მიმართულებას მოიცავდა: 1-საპილოტე მუნიციპალიტეტების ინტეგრირება ელ-მმართველობის სისტემაში და 2-მუნიციპალიტეტებში საზოგადოებრივი ცენტრების გახსნა. სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიშის მიხედვით, აღნიშნული ვალდებულების პირველი მიმართულება - ნაწილობრივ, ხოლო მეორე ასპექტი უმეტესად შესრულდა. კონკრეტულად, შეირჩა მუნიციპალიტეტები, სადაც დაინერგა გარკვეული ტიპის ელექტრონული სერვისების სატესტო ვერსიები, ამასთან ერთად, დამატებით 12 მუნიციპალიტეტში გაიხსნა თანამედროვე ტექნოლოგიებით აღჭურვილი საზოგადოებრივი ცენტრი, სადაც დასაქმებული კვალიფიციური კადრები, ეხმარებიან მოქალაქეებს თანამედროვე ტექნოლოგიებისა და სასურველი სერვისების გამოყენებაში.

ქართული ელექტრონული მმართველობის განვითარების პროცესში უმნიშვნელოვანესი მომენტი იყო მოქალაქის პორტალის - My.gov.ge-ს ამოქმედება. პორტალი 2012 წელს ამოქმედდა, 2013 წლიან კი, მას 50 სახელმწიფო სერვისი და 80-მდე კომუნალური გადასახადი დაემატა. მოქალაქის ციფრული პორტალი - ეს არის ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესში გადადგმული პირველი ნაბიჯი, რადგან მის გარეშე შეუძლებელია მოხდეს სახელმწიფოში არსებული ელ-სერვისების სისტემატიზაცია და ერთ სივრცეში მოქცევა. OGP-ს

სამოქმედო გეგმის 2012-13 წლების ანგარიშის მიხედვით, მოცემული ვალდებულება სრულად შესრულდა.

2013 წელს ვალდებულების - „ჯანდაცვის სფეროში მომსახურების გაუმჯობესების“ ფარგლებში, სამინისტროს ვებ-გვერდზე [www.ehealth.moh.gov.ge](http://www.ehealth.moh.gov.ge), ამოქმედდა 23 ახალი მოდული, რომელიც ერთმანეთთან აკავშირებდა ჯანდაცვის სფეროში მოღვაწე აქტორებს. თუმცა, მოცემული ვალდებულება მხოლოდ ნაწილობრივ განხორციელდა, რადგან ვერ მოხერხდა - სამედიცინო სერვისებით მოსარგებლეთა რეგისტრაციის მომსახურების, ელექტრონული სამედიცინო ისტორიების, სამედიცინო სერვისებისა და ფარმაცევტული პროდუქტების ელექტრონული რეგისტრაციის მოდულების მომზადება და მათი ვებ-გვერდზე მიბმა.

II გამოწვევა - საზოგადოებრივი ჩართულობის გაზრდა, მოიცავდა ისეთი ელექტრონული სერვისების დანერგვას, როგორცაა:

- პორტალების - [Data.gov.ge](http://Data.gov.ge), და [Ichange.ge](http://Ichange.ge)-ს ამოქმედება; საჯარო ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება;
- პოლიტიკური პარტიების ფინანსების გამჭვირვალობის უზრუნველყოფას;
- საკანონმდებლო ხელისუფლების განხორციელებაში მოქალაქეთა მონაწილეობას;

მოცემული გამოწვევის პირველი ვალდებულება სახელმწიფო ელექტრონული პორტალების - [Data.gov.ge](http://Data.gov.ge)-ს და [Ichange.ge](http://Ichange.ge)-ს შექმნასა და ამოქმედებას გულისხმობდა. აღნიშნული საიტები შინაარსობრივად რადიკალურად განსხვავდებიან და ელექტრონული მმართველობის განვითარების ერთ-ერთ უმთავრეს ქვაკუთხედს წარმოადგენენ. სამოქმედო გეგმის მიხედვით, [Data.gov.ge](http://Data.gov.ge)-ს სახელმწიფო ღია მონაცემების, ხოლო [Ichange.ge](http://Ichange.ge)-ს სახელმწიფო ელექტრონული პეტიციების პორტალი უნდა ყოფილიყო.

პირველი სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, 2012 წლის ოქტომბერს, გამზადდა ვებ-გვერდი - [www.data.gov.ge](http://www.data.gov.ge), თუმცა იმის გამო, რომ ვერ მოესწრო მნიშვნელოვანი სამუშაოების ნაწილი, საიტმა ვერ შეძლო დატვირთვით ფუნქციონირება, ასევე ვერ მოხერხდა ელექტრონული პეტიციების პორტალის - [Ichange.ge](http://Ichange.ge)-ის გაშვებაც.

მოცემული ვალდებულება კი, განისაზღვრა შემდგომი სამოქმედო გეგმის ერთ-ერთ პრიორიტეტად. ზემოხსენებულიდან გამომდინარე, ანგარიშის მიხედვით, სამოქმედო გეგმის ეს ნაწილი ნაწილობრივ შესრულდა.

**პოლიტიკური პარტიების ფინანსების გამჭვირვალობა** - ერთ-ერთია იმ ვალდებულებათაგან, რომელიც 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმის მიხედვით სრულად შესრულდა. აღნიშნული პუნქტის მიხედვით, უნდა შექმნილიყო ანგარიშის ფორმა, რომლის მიხედვითაც პოლიტიკური პარტიები წარადგენდნენ ინფორმაციას ნებისმიერი სახის ფინანსური შემოსავლის, თუ დანახარჯის შესახებ. 2013 წელს 60-მა პარტიამ წარადგინა აღნიშნული დოკუმენტი, რომელიც შემდგომ საჯაროდ განთავსდა შესაბამის საიტზე.

აღნიშნული ვალდებულება OGP-ის ისეთ პრინციპებთან არის შესაბამისობაში, როგორცაა ანგარიშვალდებულება და გამჭვირვალობა. მოცემული სერვისის გაციფრულებამ მნიშვნელოვანი როლი ითამაშა ქართული ელექტრონული მმართველობის განვითარების პროცესში, რადგან საზოგადოებას ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენებით პოლიტიკური ელიტების ფინანსური მოქმედებების გაკონტროლების საშუალება მიეცა.

**საკანონმდებლო ხელისუფლების განხორციელებაში მოქალაქეთა მონაწილეობა** - არის 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმის მეორე გამოწვევის მესამე ვალდებულება, რომელიც ციფრულ ტექნოლოგიებთან იყო თანხვედრაში. კონკრეტულად კი, დოკუმენტის მიხედვით, საქართველოს ნებისმიერ მოქალაქეს „საკანონმდებლო მაცნის“ ვებ-გვერდზე ([www.matsne.gov.ge](http://www.matsne.gov.ge)) შესაძლებლობა მიეცემოდა საკანონმდებლო აქტებზე ან კანონპროექტის ნებისმიერ მუხლთან დაკავშირებით კომენტარის სახით გამოეთქვა კრიტიკა, შეფასებები ან/და წარედგინა საკუთარი ინიციატივები. გეგმის მიხედვით, უნდა შექმნილიყო სპეციალური კომისია, რომელიც მოახდენდა რეაგირებას მოქალაქეთა მიერ გაკეთებულ კომენტარებსა თუ ინიციატივებზე.

მიუხედავად იმისა, რომ საიტი - [matsne.gov.ge](http://matsne.gov.ge) ტექნიკურად გამართულად ფუნქციონირებდა, მოცემული ვალდებულება მაინც მხოლოდ ნაწილობრივ

შესრულდა, რადგან ვერ მოხერხდა სპეციალური გუნდის ჩამოყალიბება, რომელიც რეაგირებას მოახდენდა მოქალაქეთა აქტივობებზე.

III გამოწვევა - საჯარო რესურსების უკეთესი მართვა - შედგებოდა ორი ვალდებულებისგან: **სახელმწიფო შესყიდვების ელექტრონული სისტემის დანერგვა და ელექტრონული დეკლარაციები**; თავის მხრივ, შესყიდვების ელექტრონული სისტემის ვალდებულება, სამოქმედო გეგმის მიხედვით, მოიცავდა შემდეგი ელექტრონული პორტალების დანერგვას და გამართულ ფუნქციონირებას:

- [www.procurement.gov.ge](http://www.procurement.gov.ge)-სახელმწიფო შესყიდვების ელექტრონული სისტემის დახვეწა;
- [www.eauction.ge](http://www.eauction.ge) - სახელმწიფო აუქციონების ელექტრონული სისტემა.

OGP-ის 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმის ანგარიშის მიხედვით, საქართველომ წარმატებით მოახერხა სახელმწიფო შესყიდვების და აუქციონების სისტემის დანერგვა. მიუხედავად იმისა, რომ ანგარიშის მიხედვით, ვალდებულება უმეტესად შესრულდა, ვერ შემუშავდა შესყიდვების სფეროში ფასისა და ხარისხის ბალანსირების მექანიზმი, რაც გაწერილი იყო გეგმის ერთ-ერთ პუნქტად.

**ელექტრონული დეკლარაციების** სისტემის დანერგვა სახელმწიფოს დემოკრატიზაციის პროცესის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ნაწილია, რადგან ის პასუხობს „კარგი მმართველობის“ ისეთ პრინციპებს, როგორცაა გამჭვირვალობა და ანგარიშვალდებულება. სამოქმედო გეგმის ანგარიშის მიხედვით, აღნიშნული ვალდებულება უმეტესად შესრულდა, რადგან სისტემა, რომელიც 2010 წელს დაინერგა, გამართულად ფუნქციონირებდა და საანგარიშო პერიოდის ფარგლებში 40 ათასზე მეტი დეკლარაცია აიტვირთა. მიუხედავად ამისა, ვერ შესრულდა მოცემული ვალდებულების მეორე ნაწილი, რაც დეკლარაციების მონიტორინგის გამართული სისტემის დანერგვას მოიცავდა. აქედან გამომდინარე, ანგარიშის მიხედვით ელექტრონული დეკლარაციების დანერგვის ვალდებულება უმეტესად შესრულდა.

IV გამოწვევა - უსაფრთხო გარემოს შექმნა-აერთიანებდა 3 ვალდებულებას:



- სისხლის სამართლის საქმეთა ელექტრონული წარმოება და ელექტრონული სტატისტიკა - ვალდებულების მიხედვით, სისხლის სამართლის საქმისწარმოებას სრულად უნდა გადასულიყო ელექტრონულ სისტემაზე, სადაც ასევე ჩართულნი იქნებოდნენ სასამართლოები.
- დანაშაულის რუკა - ვალდებულების მიხედვით, შესაბამის ორგანოებს უნდა შეექმნათ რუკა, სადაც განთავსებული იქნებოდა ინფორმაცია რეგიონის მასშტაბით ყველა რეგისტრირებული დანაშაულის შესახებ.
- უსაფრთხო უბანი - ვალდებულება, რომლის ფარგლებშიც უნდა შექმნილიყო პორტალი- [www.igov.ge](http://www.igov.ge) რომელიც ნებისმიერ პირს მისცემდა შესაძლებლობას მის უბანში არსებული პრობლემების შესახებ ელექტრონულად ეცნობებინა შესაბამისი უწყებებისთვის.

მოცემული ვალდებულებები, რომლებიც OGP-ის 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმის მეოთხე გამოწვევის საპასუხოდ განისაზღვრა, საანგარიშო პერიოდის ფარგლებში, სხვადასხვა მიზეზის გამო ვერ შესრულდა.

### 3.3.2 OGP-ის 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმა

ღია მმართველობის პირველი სამოქმედო გეგმის დასრულების შემდგომ, ხელისუფლებამ შეუმუშავა 2014-15 წლების გეგმა, რომელიც მოიცავდა, როგორც ახალ ვალდებულებებს, ასევე წინა სამოქმედო გეგმის განუხორციელებელ პროექტებს. წინა დოკუმენტის მსგავსად, პირველ გამოწვევას აქაც საჯარო სერვისების გაუმჯობესება წარმოადგენდა, რომელიც შედგებოდა რამდენიმე ვალდებულებისგან, მათ შორის:

გამოწვევა I: საჯარო სერვისების გაუმჯობესება:

- მოქალაქის პორტალის განვითარება;
- ელექტრონული ხელმოწერა და ონლაინ ავტენტიფიკაცია;
- ელექტრონული მმართველობა მუნიციპალიტეტებში;
- ღია მონაცემების პორტალის განვითარება;

ვალდებულება - მოქალაქის პორტალის განვითარება, წარმოადგენდა წინა სამოქმედო გეგმის გაგრძელებას. მოქალაქის პორტალი - My.gov.ge შეიქმნა 2012-13 წლების დოკუმენტის მიხედვით, შემდგომი გეგმა კი, მიზნად ისახავდა აღნიშნულ პორტალზე ინტეგრირებული სერვისების რაოდენობის 10%-იან და მისი მომხმარებელთა რიცხვის 15%-იან ზრდას. აღნიშნულ საანგარიშო პერიოდში, პორტალს დაემატა ორი ელექტრონული სერვისი: მოვალეთა რეესტრი და ძებნა მოვალეთა რეესტრში, 2014-15 წლების სამოქმედო ანგარიშის მიხედვით კი, მოცემული ვალდებულება უმეტესად შესრულდა.

კიდევ ერთი ვალდებულება, რომელიც, ასევე, წარმოადგენდა წინა სამოქმედო გეგმის გაგრძელებას, იყო - ადგილობრივი თვითმმართველობების შესაძლებლობების გაძლიერება ელექტრონული მმართველობის დანერგვის გზით; მოცემული ვალდებულების განხორციელებისთვის, საპილოტე მუნიციპალიტეტებში (თეთრიწყარო, ახმეტა, ხობი, ქარელი, ხაშური, გარდაბანი) უნდა დანერგილიყო ელექტრონული სერვისები, რაც გაამარტივებდა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მოქალაქეთა ჩართვას და შეამცირებდა სერვისების გაცემის ვადებს. აღნიშნული მიმართულებით მნიშვნელოვანი წინგადადგმული ნაბიჯი იყო 5 მუნიციპალიტეტში დოკუმენტბრუნვის სატესტო ელექტრონული სისტემის დანერგვა, რაც მოქალაქეთათვის სერვისების მიწოდების პროცესს საგრძნობლად ამარტივებს. გარდა ამისა, შეიქმნა ვებ-გვერდი-<https://centri.gov.ge/>, სადაც სისტემატიურად იდებოდა ინფორმაცია მუნიციპალიტეტების საზოგადოებრივ ცენტრებში დაგეგმილი თუ მიმდინარე აქტივობების შესახებ. მიუხედავად ჩამოთვლილი მიღწევებისა, მოცემული ვალდებულება, მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა, რადგან ვერ მოხერხდა ყველა საპილოტე მუნიციპალიტეტის აღჭურვა ელექტრონული სერვისებით და პრობლემად დარჩა მოქალაქეთა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ჩართულობის უზრუნველყოფაც.

ციფრული ხელმოწერა და ონლაინ ავთენტიფიკაციის დანერგვა - 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის ინოვაციურ ვალდებულებას წარმოადგენდა. აღნიშნული პუნქტის მიხედვით, სახელმწიფოს უნდა დაენერგა ონლაინ ავთენტიფიკაციის

სერვისი, ამისთვის კი, აუცილებელ წინაპირობას პირადობის ელექტრონული მოწმობის და მასში რეალიზებული უსაფრთხო ავთენტიფიკაციის მექანიზმების განვითარება წარმოადგენდა. ამავე ვალდებულების ქვეშ განიხილებოდა ციფრული ხელმოწერისა და შტამპის (ორგანიზაციებისთვის) განვითარება, რაც მნიშვნელოვნად შეუწყობდა ხელს ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის სისტემების გაუმჯობესებას.

სამოქმედო გეგმის ანგარიშის მიხედვით, აღნიშნული ვალდებულების შესრულების მიმართულებით გარკვეული ნაბიჯები გადაიდგა, კონკრეტულად კი:

- ID ბარათებზე განახლდა ციფრული ხელმოწერის და ავთენტიფიკაციის სერტიფიკატები, რამაც ზოგიერთ სახელმწიფო სტრუქტურას საშუალება მისცა ესარგებლა ამ მომსახურებით;
- შემუშავდა ჩარჩო კანონპროექტისა „ელექტრონული ხელმოწერისა და ელექტრონული დოკუმენტის შესახებ“ და დაიწყო მუშაობა პარლამენტში მის წარსადგენად;
- პროგრამული და ტექნიკური უზრუნველყოფის მიზნით, დაიწყო მუშაობა ციფრული შტამპის (ელექტრონული ბეჭედი ორგანიზაციებისთვის) პროექტზე.

მიუხედავად იმისა, რომ ვერ მოხერხდა მოცემული მომსახურების სრულყოფილად ამუშავება, ვალდებულება „ციფრული ხელმოწერა და ონლაინ ავთენტიფიკაციის დანერგვა“ უმეტესად შესრულდა, რადგან სისტემა ტექნიკურად და პროგრამულად გაიმართა და რამდენიმე ორგანიზაციამ დაიწყო მისი გამოყენება.

ვალდებულება „ღია მონაცემების პორტალის შექმნა (data.gov.ge)“, 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმის გაგრძელებას წარმოადგენს. სწორედ აღნიშნულ პერიოდში შეიქმნა და გაეშვა ღია მონაცემების სახელმწიფო პორტალი - data.gov.ge, თუმცა გარკვეული ხარვეზებით. მოცემული ვალდებულების მიზანს, კი სისტემაში არსებული პრობლემების მოგვარება და პორტალის ფუნქციონირების ხელშეწყობა წარმოადგენდა.

2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის ანგარიშის მიხედვით, ღია მონაცემების საკითხზე შეიქმნა ადმინისტრაციულ ორგანოებთან კომუნიკაციის სქემა, განისაზღვრა მონაცემების ფორმატები და საიტზე აიტვირთა 100-მდე მონაცემი. აღნიშნული რაოდენობა, თავისთავად მეტყველებს იმ პრობლემაზე, რაც ღია მონაცემების სახელმწიფო პორტალს აქვს - სახელმწიფო ორგანოები არ არიან აქტიურად ჩართულნი აღნიშნული საიტის ფუნქციონირების პროცესში, აქედან გამომდინარე, გატარებული ღონისძიების მიუხედავად, მოცემული სამოქმედო გეგმის შესრულების ანგარიშის მიხედვით, ხსენებული ვალდებულება უმეტესად (და არა სრულად) შესრულებულად ჩაითვალა.

2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის მეორე გამოწვევა - „საჯარო სექტორის კეთილსინდისიერების ამაღლება“, მოიცავდა რამდენიმე ვალდებულებას, რომელთა განხორციელება პირდაპირ კავშირშია ელექტრონული მმართველობის განვითარებასთან. მათ შორის არის ვალდებულება - „ინფორმაციის თავისუფლების აქტის შემუშავება“, რომლის ფარგლებშიც პარლამენტისთვის წარსადგენად უნდა მომზადებულიყო შესაბამისი კანონპროექტი, რომელიც საჯარო ინფორმაციის მარეგულირებელი ნორმებს ერთ ნორმატიულ აქტში გააერთიანებდა. მიუხედავად იმისა, რომ სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, აღნიშნული დოკუმენტის წარდგენა პარლამენტისთვის ვერ მოესწრო, მოცემული ვალდებულების დიდი ნაწილი მაინც წარმატებით შესრულდა, რადგან პასუხისმგებელმა ორგანიზაციებმა შეიმუშავეს დოკუმენტი, რომელმაც გაიარა საერთაშორისო ექსპერტიზა და წარედგინა იუსტიციის სამინისტროს შემდეგი განხილვებისთვის.

**ელექტრონული პეტიციების პორტალის - Ichange.gov.ge-ს შექმნა**, ერთ-ერთი იმ ვალდებულებათაგანია, რომლის განხორციელებაც ვერ მოხერხდა 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმის ფარგლებში და აქედან გამომდინარე ის გახდა 2014-15 წლების დოკუმენტის ერთ-ერთი პრიორიტეტული ასპექტი, თუმცა მიუხედავად ამისა, მაინც ვერ მოხერხდა საიტის მომზადება და ამუშავება. 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის მიხედვით, მოცემული ვალდებულება მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა, რადგან ამ პერიოდში დაიწყო საიტის ტექნიკურ დავალებაზე მუშაობა.

2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის ერთ-ერთ ვალდებულებას - **„დეკლარაციების მონიტორინგის სისტემის შექმნა“** წარმოადგენდა. მიუხედავად იმისა, რომ 2012-13 წლებში შეიქმნა და გაეშვა ელექტრონული დეკლარაციების სამთავრობო პორტალი, რომელიც მაღალი თანამდებობის პირებს ავალდებულებდა საჯაროდ განეთავსებინათ საკუთარი ქონებრივი დეკლარაციები, პრობლემად რჩებოდა საიტზე განთავსებული დეკლარაციების მონიტორინგის და შეფასების სისტემა. აქედან გამომდინარე, შემდეგი სამოქმედო გეგმის ერთ-ერთ პრიორიტეტს, სწორედ აღნიშნული ხარვეზის გამოსწორება წარმოადგენდა.

სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, უნდა მომზადებულიყო წინადადებები დეკლარაციების მონიტორინგის მოდელის შესახებ, რომელთაგანაც ერთ-ერთს მიიღებდა პარლამენტი, რის შემდგომაც დეკლარაციების მონიტორინგის სისტემა ფუნქციონირებას შეძლებდა. მოცემული ვალდებულება უმეტესად შესრულდა, რადგან შესაბამისი ცვლილებების პროექტი წარედგინა მთავრობას, რომელმაც იგი პარლამენტში განსახილველად გადაამისამართა.

კიდევ ერთი ვალდებულება - **„პოლიტიკური პარტიების ფინანსური ანგარიშების გამოქვეყნება დამუშავებად ფორმატში“**, რომელიც წინა სამოქმედო გეგმის გაგრძელებას წარმოადგენდა, მიზნად ისახავდა არსებული მდგომარეობის გაუმჯობესებას და არსებული მონაცემების უფრო მოქნილ ფორმატში წარმოდგენას, რაც დაინტერესებულ პირებს მონაცემთა დამუშავების საშუალებას მისცემდა. მოცემული ვალდებულება სრულად შესრულდა, რადგან 2015 წლიდან სახელმწიფო აუდიტის სამსახურის შესაბამის ვებგვერდზე პოლიტიკური პარტიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციების და სტატისტიკების გამოქვეყნება, Excel-ის ცხრილების სახით დაიწყო.

2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის ერთ-ერთ ინოვაციურ ინიციატივას, შინაგან საქმეთა სამინისტროს მიერ აღებული ვალდებულება - **„შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის ადაპტირებული ვებ-გვერდის შექმნა“** წარმოადგენდა. მოცემული ასპექტის მიხედვით, შსს-ს ოფიციალური ვებგვერდი ხელმისაწვდომი უნდა გამხდარიყო შშმ პირთათვის, ასევე, ვებგვერდზე უნდა განთავსებულიყო ონლაინ-კონსულტაციის მექანიზმი.

სამოქმედო გეგმის მოცემული პუნქტი, ერთ-ერთი იმ ვალდებულებათაგანია, რომელიც 2014-15 წლების ანგარიშის მიხედვით სრულად შესრულდა. 2014 წელს მომზადდა შსს-ს საიტის [www.police.ge](http://www.police.ge)-ს სპეციალური ვერსია, რომლით სარგებლობაც შეეძლოთ უსინათლოებს (ხმოვანი ფუნქციის საშუალებით) და მხედველობადაქვეითებულებს. გარდა ამისა, ვებგვერდზე განთავსდა ონლაინ კომუნიკაციის სერვისი, რაც მოქალაქეთა და სამინისტროს შორის კომუნიკაციას ამარტივებდა.

2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის მესამე გამოწვევას, ისევე როგორც 2012-13 წლების დოკუმენტში, - „საჯარო სერვისების გაუმჯობესება“ წარმოადგენდა, რაც მოიცავდა რამდენიმე ვალდებულებას.

ერთ-ერთი ვალდებულება იყო - **„საბიუჯეტო პროცესთან დაკავშირებით საზოგადოების ინფორმირების ეფექტური მექანიზმის ჩამოყალიბება“**. აღნიშნული პუნქტის მიხედვით, უნდა ჩამოყალიბებულიყო სქემა, რომელიც უზრუნველყოფდა საზოგადოებისთვის სახელმწიფო ფინანსური პროცესების შესახებ არსებული ინფორმაციის ეფექტიან მიწოდებას.

პროექტის ფარგლებში საბიუჯეტო პროცესებთან დაკავშირებული დოკუმენტაცია, ბიუჯეტის შესახებ მოქალაქის გზამკვლევი და ბიუჯეტის შესახებ საინფორმაციო პრეზენტაციები, განთავსდა ფინანსთა სამინისტროს ვებ-გვერდზე (<http://mof.ge>); მიუხედავად გატარებული ღონისძიებებისა, როგორც პრაქტიკა აჩვენებს, ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია, არ წარმოადგენს საზოგადოების ინფორმირების ეფექტურ მექანიზმს, აქედან გამომდინარე, აღნიშნული ვალდებულებაც, მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა.

გამოწვევა - „საჯარო რესურსების უკეთესი მართვა“-ს ფარგლებში, ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ვალდებულებას, **„სახელმწიფო შესყიდვების ელექტრონული სისტემის“ სახელწოდებით „ყველა ყველაფერს ხედავს“**, განვითარება წარმოადგენდა. აღნიშნული პუნქტის მიხედვით, სახელმწიფო შესყიდვების კონკურსი, ერთიანი ელექტრონული სისტემის ფარგლებში უნდა განხორციელებულიყო. ამ მიზნის მისაღწევად, სამოქმედო გეგმის ფარგლებში

შეიქმნა ინოვაციური ელექტრონული მოდელი, რომელიც განთავსდა სახელმწიფოს შესყიდვების ელექტრონულ სისტემაში (tenders.procurement.gov.ge). ანგარიშის მიხედვით, მოცემული ვალდებულება სრულად შესრულდა, რადგან 2015 წელს, სახელმწიფო ელექტრონული შესყიდვების საშუალებით ელექტრონული სახით 12 კონკურსი გამოცხადდა.

2014-15 წლების სამოქმედო გეგმა, მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული სისტემის განვითარებასაც მოიცავდა. კონკრეტულად კი, ვალდებულება - „საჯარო სამსახურში ადამიანური რესურსების მართვის ელექტრონული სისტემის განვითარება“, მოიაზრებდა საპილოტე მუნიციპალიტეტებში E-HRMS<sup>9</sup> (E-human recourse management system) პროგრამის დანერგვას. პროექტის ფარგლებში, ხსენებული პროგრამა დაინერგა 17 სსიპ-ში და 4 მუნიციპალიტეტში. აღნიშნული ვალდებულება მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა.

2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, ასევე, იგეგმებოდა ინოვაციური პროექტის განხორციელება, კონკრეტულად კი, ერთ-ერთი ვალდებულება, მიზნად ისახავდა - „ელექტრონული არქივის სისტემის შექმნას“. მიუხედავად იმისა, რომ საჯარო ადმინისტრირების რეფორმის დოკუმენტის მიხედვით, ელ-არქივის სისტემა სტრატეგიულ მიმართულებად განისაზღვრა, მოცემული გეგმის ფარგლებში მაინც ვერ მოხერხდა დასახული მიზნის განხორციელება. აქედან გამომდინარე, აღნიშნული ვალდებულება, მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა, რადგან არქივირებისთვის აუცილებელი სისტემის ჩამოყალიბება, მხოლოდ 2016-17 წლებისთვის დაიგეგმა.

2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის მიხედვით, იგეგმებოდა „ეროვნული არქივის დოკუმენტების ხელმისაწვდომობის ზრდა“ - ელექტრონულ დოკუმენტაციებზე წვდომის ზრდის საშუალებით. მოცემული ვალდებულება უმეტესად შესრულდა, რადგან გარდა იმისა, რომ დაიხვეწა ნორმატიული ბაზა, შემუშავდა შესაბამისი ტექნიკური მოდელი და არქივის სამი სამკითხველო დარბაზი აღიჭურვა

---

<sup>9</sup> ადამიანური რესურსების მენეჯმენტის სისტემა

კომპიუტერული ტექნიკით, რაც მიმართული იყო დოკუმენტების ელექტრონული ვერსიების ხელმისაწვდომობის გაზრდისკენ.

არქივში დაცული დოკუმენტაციის მენეჯმენტს ეხებოდა კიდევ ერთი ვალდებულება, რომელიც OGP-ის სამოქმედო გეგმის მიხედვით, საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრომ აიღო საკუთარ თავზე. კონკრეტულად კი, მოცემული პუნქტის ფარგლებში, უნდა მომხდარიყო **„შსს-ს არქივში დაცული დოკუმენტების ელექტრონული კატალოგის შექმნა და გამოქვეყნება“**. OGP-ის ანგარიშის მიხედვით, ვალდებულება უმეტესად შესრულდა, რადგან პროექტის ფარგლებში შსს-ს არქივის ოფიციალურ ვებგვერდზე ([www.archive.mia.gov.ge](http://www.archive.mia.gov.ge)), ეტაპობრივად ემატებოდა ყოფილი უშიშროების კომიტეტში დაცული დოკუმენტები.

2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის მეოთხე გამოწვევა - „უსაფრთხო გარემოს შექმნა“, მოიცავდა ორ ვალდებულებას: 112-თან დაკავშირების ალტერნატიულ არხების შექმნა და დანაშაულის ინტერაქტიული სტატისტიკა და კრიმინოგენური რუკა.

ვალდებულება - „112-თან დაკავშირების ალტერნატიულ არხების შექმნის“ ფარგლებში, დაინერგა ე.წ. GPS ტრეკერი, რაც გადაუდებელი დახმარების სერვისთან დაკავშირების დამატებით საშუალებას წარმოადგენდა. ასევე, დაინერგა შესაბამისი პროგრამული უზრუნველყოფა, რომელიც სატელიტური სიგნალის უწყვეტ რეჟიმში მიღების საშუალებას იძლეოდა. დამატებითი სერვისი ამოქმედდა სმენადაქვეითებული მოქალაქეებისთვისაც, კონკრეტულად კი, 2015 წლიდან მათ „112“-თან მოკლეტექსტური შეტყობინებით და ვიდეო ზარის საშუალებით დაკავშირების შესაძლებლობა მიეცათ. მოცემული შედეგებიდან გამომდინარე, 2014-15 წლების OGP ანგარიშის მიხედვით, აღნიშნული ვალდებულება სრულად შესრულდა.

სამოქმედო გეგმის მეოთხე გამოწვევის მეორე ვალდებულება კი, რაც **„ინტერაქტიული სტატისტიკა და დანაშაულის კრიმინოგენური რუკის“** შექმნას ითვალისწინებდა, მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა. გეგმის მიხედვით 2015



წლის დასასრულს უკვე გაშვებული უნდა ყოფილიყო საიტი, სადაც განთავსდებოდა ინტერაქტიული სტატისტიკა და დანაშაულის კრიმინოგენური რუკა, თუმცა აღნიშნული ვალდებულების მიმართულებით განხორციელებული ღონისძიება, მხოლოდ საქართველოს მთავრობის განკარგულებას მოიცავს, რომლის ფარგლებშიც შესაბამის სამთავრობო უწყებებს შესაძლებლობა ეძლეოდათ გამარტივებული წესით შეეძინათ GPS მოწყობილობები.

### 3.3.3 OGP-ის 2016-17 წლების სამოქმედო გეგმა

2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის დასრულების შემდგომ, ძალაში შევიდა 2016-17 წლების დოკუმენტი, რომელიც მოიცავდა, როგორც წინა გეგმის ფარგლებში განუხორციელებელ ვალდებულებებს, ასევე ახალ ინიციატივებსაც. ისევე როგორც წინა სამოქმედო გეგმებში, პირველი გამოწვევა მოცემულ დოკუმენტშიც „საჯარო სერვისების გაუმჯობესებას“ ეხებოდა.

საჯარო სერვისების გაუმჯობესების მიზნით, სახელმწიფომ იკისრა ვალდებულება, შეექმნა „ჯანმრთელობის დაცვის ერთიანი სისტემის საინფორმაციო პორტალი“, რომელიც გააერთიანებდა ინფორმაცია სამედიცინო დაწესებულებების, სამედიცინო პერსონალის და ჯანმრთელობის დაცვის სახელმწიფო პროგრამების შესახებ; გარდა ამისა, ერთ-ერთ ამოცანას წარმოადგენდა საიტის მომხმარებელთა რაოდენობის 50% ით გაზრდა. მიუხედავად იმისა, რომ მოქალაქის პორტალი My.gov.ge მოიცავდა სოციალური დაცვის პერსონიფიცირებულ სერვისებს, შეიძლება ითქვას, რომ 2016-17 OGP-ის სამოქმედო გეგმის ანგარიშის მიხედვით, აღნიშნული ვალდებულება მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა, რადგან საანგარიშო პერიოდის დასრულებებისას, ჯერ კიდევ მიმდინარეობდა პორტალის და მოდულების კონცეფციაზე და ტექნიკურ დავალებაზე მუშაობა.

საჯარო სერვისების გაუმჯობესების მიზნით, 2016-17 წლის სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, დაიგეგმა კიდევ ერთი ელექტრონული სერვისის - „ბუნებრივი რესურსებით სარგებლობის ლიცენზიების ელექტრონულად გაცემის სისტემის“ დანერგვა. 2017 წლის ბოლოს, გარემოს ეროვნულ სააგენტოს უნდა ჰქონოდა

შესაძლებლობა, რომ ლიცენზიები და სხვა ფასიანი მომსახურებები ელექტრონული გზით გაეცა. მოცემული ვალდებულება, 2017 წლის ნოემბრის თვის მონაცემებით, მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა, რადგან პროექტის განხორციელება მხოლოდ სხვადასხვა სახელმწიფო ორგანოსთან, ფუნქციების გადანაწილების შესახებ გამართული მოლაპარაკებებით შემოიფარგლებოდა.

კიდევ ერთი ვალდებულება, რომელიც 2016-17 წლების სამოქმედო გეგმის ფარგლებში მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა, ეს იყო - **„ენერჯეტიკის დარგობრივი სივრცითი (გეოგრაფიული) მონაცემების ვებ-პორტალის შექმნა;** პროექტის მიხედვით, ენერჯეტიკის სამინისტრომ აიღო ვალდებულება, შეექმნა შესაბამისი საიტი, სადაც განთავსდებოდა ინფორმაცია ენერჯეტიკული ობიექტების ადგილმდებარეობისა და მათი სხვადასხვა მახასიათებლის შესახებ, თუმცა პროექტის ანგარიშის მიხედვით, ამ მიმართულებით უმთავრესი მიღწევა გეოინფორმაციული სისტემების სპეციალისტების და სამინისტროს თანამშრომლების გადამზადება იყო.

საჯარო მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით, სამოქმედო გეგმის ფარგლებში განისაზღვრა ვალდებულება - **„სახელმწიფო ქონების აღრიცხვისა და განკარგვის ელექტრონული პორტალის შექმნა“.** აღნიშნული პროექტის მიხედვით, აუქციონებისა, თუ საპრივატიზაციო ობიექტების შესახებ ინფორმაციის მოექცეოდა ერთ სივრცეში. თუმცა, ისევე როგორც წინა ვალდებულებები, მოცემული პუნქტის მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა, რადგან სამოქმედო გეგმის ანგარიშის მიხედვით, საანგარიშო პერიოდის დასასრულს, ელექტრონული პორტალი არ იყო შექმნილი და შესაბამისი უწყებები მუშაობდნენ ტექნიკურ დეტალებსა და მოდულების დახვეწაზე.

2016-17 წლების სამოქმედო გეგმა, ისევე როგორც მისი წინამორბედი დოკუმენტი, შეიცავდა გამოწვევას - **„საჯარო სექტორში კეთილსინდისიერების ამაღლება“,** რომლის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ვალდებულებას - **„ინფორმაციის თავისუფლების კანონის შემოქმედება“** წარმოადგენდა. მოცემული ვალდებულება 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის გაგრძელებას წარმოადგენს, რადგან აღნიშნულ პერიოდში ვერ მოესწრო ხსენებული კანონის შემუშავება. ვალდებულება მიზნად ისახავდა

კანონის შემუშავებას და მის წარდგენას საქართველოს პარლამენტისთვის. სამუშაო გეგმის ფარგლებში, შემუშავდა კანონპროექტი, რომელმაც გაიარა საერთაშორისო ექსპერტიზა და მომზადდა მთავრობისა და პარლამენტისთვის წარსადგენად. ანგარიშის მიხედვით, აღნიშნული ვალდებულება უმეტესად შესრულდა.

კიდევ ერთი ვალდებულება, რომლის განხორციელებაც 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმის ფარგლებში დაიწყო - **„თანამდებობის პირთა ქონებრივი მდგომარეობის დეკლარაციების მონიტორინგის სისტემის დანერგვა“**. ვალდებულების ფარგლებში, სრულად შესრულდა განსაზღვრული მიზანი, კანონმდებლობების მიღება, რადგან მთავრობამ 2017 წლის თებერვალში დაამტკიცა „შესამოწმებელი თანამდებობის პირის ქონებრივი მდგომარეობის დეკლარაციის მონიტორინგის ინსტრუქცია“.

ელექტრონული მმართველობის განვითარების საფეხურს წარმოადგენდა ვალდებულება, რომლის მიხედვითაც - **„პენიტენციური დეპარტამენტის სრულად გადავიდოდა ელექტრონულ საქმის წარმოებაზე“**, თუმცა აღნიშნული პუნქტი მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა, რადგან სამოქმედო გეგმის განხორციელების პერიოდში, მხოლოდ ელექტრონული ბაზის შექმნის გეგმა განისაზღვრა, ასევე შეიქმნა საბჭო, რომელიც გააკონტროლებდა ბაზების დახვეწისა და შექმნის პროცესს.

საქართველოს მიერ შესრულებული მესამე სამოქმედო გეგმის მესამე გამოწვევას - **„საჯარო რესურსების უკეთესი მართვა“** წარმოადგენდა. მოცემული გამოწვევის ფარგლებში, მთავრობამ **„საჯარო ფინანსების ზედამხედველობის პროცესში მოქალაქეთა ჩართულობის გაზრდის“** ვალდებულება აიღო. აღნიშნული პუნქტის მიხედვით, - შესაბამისი ვებ-პლატფორმას, სადაც განთავსებული იქნებოდა ინფორმაცია საჯარო ფინანსების შესახებ, თვეში მინიმუმ 50 უნიკალური ვიზიტორი უნდა ჰყოლოდა და გარდა ამისა, მოქალაქეებს, ყოველ წელს, მინიმუმ 12 წინადადება უნდა წარედგინათ აუდიტის ჩატარების მოთხოვნის მიზნით.

მოცემული ვალდებულება, სამოქმედო გეგმის ანგარიშის მიხედვით, უმეტესად განხორციელდა, რადგან მოხერხდა ვებ-პლატფორმის - „ბიუჯეტის მონიტორის“

(budgetmonitor.ge) შექმნა და გაშვება. ასევე, გაიმართა საინფორმაციო ტიპის შეხვედრები, რათა ამაღლებულიყო არსებული ინოვაციის შესახებ საზოგადოებრივი ცნობიერება.

სახელმწიფო სისტემის გამჭვირვალობის ზრდის ხელშეწყობის მიზნით, 2016-17 წლების სამოქმედო გეგმაში, განისაზღვრა ვალდებულება - **„ელექტრონული ინოვაციები საჯარო შესყიდვების მეტი გამჭვირვალობისა და ეფექტიანობისთვის“**. მოცემული პუნქტის მიხედვით, სახელმწიფოს მიერ წარმოებული შესყიდვების მეტი გამჭვირვალობისთვის, უნდა მომხდარიყო სამთავრობო ვებ-პორტალის- „E-Procurement“ პოპულარიზაცია და მისი მომხმარებლის რიცხვის ზრდა.

პროექტის მიხედვით, შეიქმნა პორტალი - „opendata.spa.ge“, სადაც ეტაპობრივად ქვეყნდება საჯარო ინფორმაცია და მონაცემები საქართველოში ქვეყანაში განხორციელებული ელექტრონული ტენდერების შესახებ, გარდა ამისა, შეიქმნა და სახელმწიფო შესყიდვების ოფიციალურ ვებ-გვერდზე ჩაშენდა, ელექტრონული კატალოგი (eMarket), რომელიც მოიცავს ყველა სახის დეტალურ ინფორმაციას საიტზე არსებული საქონლის შესახებ, რაც შემსყიდველ ორგანიზაციას ეხმარება მარტივად შეარჩიოს მისთვის სასურველი პროდუქტი.

2016-17 წლების სამოქმედო გეგმის მეოთხე გამოწვევა „გამოწვევა IV: უსაფრთხო გარემოს შექმნა“, მოიცავდა ორ ვალდებულებას, რომელიც უშუალოდ ელექტრონული სერვისების დანერგვას უკავშირდებოდა - **„112-თან დაკავშირების ალტერნატიული არხის – მობილური აპლიკაციის დანერგვა“** და **„კომპანიების მიერ ანგარიშების ელექტრონულად წარმოდგენა და ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა“**.

მოცემული გამოწვევის პირველი ვალდებულების თანახმად, უნდა შექმნილიყო აპლიკაცია, რომელიც 112-ში შეტყობინების გაშვების დამატებითი საშუალება გახდებოდა. სერვისის გათვლილი იყო ისეთ შემთხვევებზე, როდესაც საფრთხეში ჩავარდნილ მოქალაქეს ოპერატორთან დარეკვის საშუალება არ აქვს. ვალდებულება უმეტესად შესრულდა, რადგან საანგარიშო დროის პერიოდში აპლიკაცია, რომლის მეშვეობითაც, მოქალაქეს შეეძლო 112-ის ოპერატორთან

ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა, შეიქმნა და მან ალფა ტესტირებაც<sup>10</sup> გაიარა, რომლის შედეგადაც გამოვლენილი სისუსტეების შესახებ ეცნობა აპლიკაციაზე მომუშავე დეველოპერთა გუნდს.

მოცემული სამოქმედო გეგმის ფარგლებში არსებული ვალდებულება, რომლის მიხედვითაც შეიქმნა კიდევ ერთი ელექტრონული სერვისი, მიზნად ისახავდა - კომპანიების მიერ ანგარიშების ელექტრონული სახით წარდგენას, რაც მიღებული მონაცემების დამუშავების და გაანალიზების საშუალებას იძლეოდა. გეგმის მოცემული პუნქტის მიხედვით, უნდა შექმნილიყო ელექტრონული პროგრამა, რომლის მეშვეობითაც რეგისტრირებული კომპანიები წარადგენდნენ ანგარიშებს, აღნიშნული პროგრამა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნულ კომისიას (სემეკი) არსებული მონაცემების დამუშავების საშუალებას მისცემდა. ანგარიშის მიხედვით, ვალდებულება სრულად შესრულდა, რადგან 2017 წლის აპრილიდან ორგანიზაციებმა კვარტალური და წლიური ანგარიშების წარდგენა ელექტრონული ფორმით დაიწყეს.

„ღია მმართველობა პარტნიორობის“ 2016-17 წლების სამოქმედო გეგმა, მისი წინამორბედი დოკუმენტებისგან განსხვავებით, მუნიციპალური ელექტრონული სერვისების განვითარების დეტალურ აღწერილობასაც მოიცავდა. გეგმის მიხედვით, ვალდებულება - „საჯარო სექტორში კეთილსინდისიერების ამაღლების“ ფარგლებში, ოთხ მუნიციპალიტეტში, მათ შორის - ოზურგეთი, ქუთაისი, ბათუმი და ახალციხე, უნდა შექმნილიყო ბიუჯეტის დაგეგმვის ელექტრონული მექანიზმი; ამასთანავე, ოზურგეთის საკრებულოს სხდომები უნდა გამხდარიყო გამჭვირვალე, ხოლო ზუგდიდის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს საიტზე განთავსებულიყო პეტიციების ელ-პორტალი და საინფორმაციო პორტალი „ზუგდიდი-INFO“.

OGP-ის 2016-17 წლების ანგარიშის მიხედვით, ვალდებულება, რომლის მიხედვითაც ზუგდიდის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს გვერდზე უნდა

---

<sup>10</sup> პროგრამული უზრუნველყოფის ტესტირება პროდუქტის შექმნის ადრეულ სტადიაზე

განთავსებულიყო პეტიციების პორტალი და საინფორმაციო საშუალება „ზუგდიდი-INFO“, უმეტესად შესრულდა. საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში, ვერ მოხერხდა ელ-პეტიციების მოდულის შექმნა, თუმცა საინფორმაციო არხი შეიქმნა და გაეშვა საკრებულოს საიტზე.

წინა პუნქტის მსგავსად, ვალდებულება **„ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის საკრებულო სხდომების გამჭვირვალობაც“** უმეტესად შესრულდა. პროექტის მიხედვით, საკრებულოს სხდომები პირდაპირ ეთერში გადაიცემოდა მუნიციპალიტეტის ვებ-გვერდზე, მომხმარებელს კი, საშუალება ეძლეოდა კომენტარის სახით გამოეხატა საკუთარი მოსაზრება.

2016-17 წლების სამოქმედო გეგმის კიდევ ვალდებულება, რომელიც 4 საპილოტე მუნიციპალიტეტში **ბიუჯეტის დაგეგმვის ელექტრონული მექანიზმის შექმნას** ეხებოდა, მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა და ის ბიუჯეტის შესახებ მოქალაქის გზამკვლევის შემუშავებით შემოიფარგლა. ვერცერთ საპილოტე ქალაქში მოხერხდა ბიუჯეტის დაგეგმვის ელ-მექანიზმის შექმნა.

მთლიანობაში, „ღია მმართველობა პარტნიორობის“ სამი სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, საქართველომ 68 ვალდებულება აიღო, რომელთა საშუალებითაც სახელმწიფოს მართვის პროცესი უფრო გამჭვირვალე და ანგარიშვალდებული უნდა გამხდარიყო. აღნიშნული ვალდებულებებიდან - 46, სხვადასხვა სახის ელექტრონული სერვისის დანერგვას მოიაზრებდა, რაც საქართველოში ელექტრონულ მმართველობას კიდევ უფრო განავითარებდა. მიუხედავად იმისა, რომ სამოქმედო გეგმების ფარგლებში აღებული ვალდებულებების უდიდესი ნაწილი მეტ-ნაკლებად განხორციელდა, სახელმწიფოში ელექტრონული სერვისების დანერგვის პროცესი მაინც შეფერხებებით მიმდინარეობდა, რასაც მოწმობს ის ფაქტიც, რომ ელ-სერვისების დანერგვა/განვითარების ნაკისრი 46 ვალდებულებებიდან, სრულად მხოლოდ 9 შესრულდა. საქართველოს მიერ სამი სამოქმედო გეგმის ფარგლებში შესრულებული ვალდებულებების ვიზუალიზაციის მიზნით, ქვემოთ მოყვანილ ცხრილ N8-ში, გაერთიანებული იქნება ყველა ის ელექტრონული სერვისი, რომელიც 2012-2017 წლებში OGP-ის სამოქმედო გეგმების ფარგლებში უნდა დანერგილიყო. მსგავსი შინაარსის

ვალდებულებები დაჯგუფებულია წლების მიხედვით, ხოლო ვალდებულებების შესრულების სტატუსიდან გამომდინარე, უჯრებს მინიჭებული აქვთ განსხვავებული ფერები.

- ნაწილობრივ შესრულდა - ნაცრისფერი
- უმეტესად შესრულდა - მწვანე
- სრულად შესრულდა - ცისფერი

ცხრილი N8 - სამი სამოქმედო გეგმის ფარგლებში შესრულებული ვალდებულებები

2012-13	2014-15	2016-17
სახელმწიფო შესყიდვების ელექტრონული სისტემა- <a href="http://www.procurement.gov.ge">www.procurement.gov.ge</a> <a href="http://www.eauction.ge">www.eauction.ge</a>	სახელმწიფო შესყიდვების ელექტრონული სისტემები	ინოვაციები საჯარო შესყიდვების მეტოქეობისა და გამჭვირვალობისა და ეფექტიანობისთვის
დეკლარაციების სამთავრობო პორტალი E-declaration	დეკლარაციების მონიტორინგის სისტემის შექმნა	დეკლარაციების მონიტორინგის სისტემის დანერგვა
პარტიების ანგარიშები	პარტიების ფინანსური ანგარიშების გამოქვეყნება დამუშავებად ფორმატში	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
Data.gov.ge	Data.gov.ge	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
უსაფრთხო უბანი; დანაშაულის რუკა -	ინტერაქტიული სტატისტიკა და დანაშაულის კრიმინოგენური რუკის	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
ჯანდაცვის სფეროს მომსახურებების ელექტრონიზაცია -	ჩანაწერი არ ფიქსირდება	ჯანდაცვის ერთიანი სისტემის საინფორმაციო პორტალის დანერგვა
ელ-საქმისწარმოება	ჩანაწერი არ ფიქსირდება	პენიტენციური დეპარტამენტის ელექტრონულ საქმის წარმოებაზე გადასვლა
ჩანაწერი არ ფიქსირდება	ინფორმაციის თავისუფლების აქტის შემუშავება	ინფორმაციის თავისუფლების კანონის შემოქმედება

ჩანაწერი არ ფიქსირდება	„112“-თან დაკავშირების ალტერნატიული არხების შექმნა	„112“-თან დაკავშირების მობილური აპლიკაციის დანერგვა
ჩანაწერი არ ფიქსირდება	საბიუჯეტო პროცესთან დაკავშირებით საზოგადოების ინფორმირების ეფექტური მექანიზმის ჩამოყალიბება	საჯარო ფინანსების ზედამხედველობის პროცესში მოქალაქეთა ჩართულობის გაზრდა სახელმწიფო ქონების აღრიცხვისა და განკარგვის ელექტრონული პორტალი
Matsne.gov.ge	ჩანაწერი არ ფიქსირდება	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
ჩანაწერი არ ფიქსირდება	შ.ს.ს. ადაპტირებული საიტი	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
ჩანაწერი არ ფიქსირდება	E-human recourse management system	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
ჩანაწერი არ ფიქსირდება	ციფრული ხელმოწერა. ონლაინ ავთენტიფიკაცია.	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
ჩანაწერი არ ფიქსირდება	ელექტრონული არქივი	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
ჩანაწერი არ ფიქსირდება	ეროვნული არქივის დოკუმენტების ხელმისაწვდომობის ზრდა	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
ჩანაწერი არ ფიქსირდება	შს არქივის ელ-კატალოგის შექმნა და გამოქვეყნება	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
ჩანაწერი არ ფიქსირდება	ჩანაწერი არ ფიქსირდება	ბუნებრივი რესურსებით სარგებლობის ლიცენზიების ელექტრონულად გაცემის სისტემა
ჩანაწერი არ ფიქსირდება	ჩანაწერი არ ფიქსირდება	კომპანიების ანგარიშების ელექტრონული სახით წარდგენა, (სემეკი)

ნაშრომის ფოკუსიდან მიმართულებიდან გამომდინარე, კვლევის შემდგომ ეტაპზე OGP-ის სამოქმედო გეგმების ფარგლებში არსებული პუნქტებიდან, გამოყოფილ იქნა ის ვალდებულებები, რომლებიც უშუალოდ წარმოადგენენ ელექტრონული გზით საზოგადოებასთან კომუნიკაციის საშუალებას და შეესაბამებიან



ელექტრონული მმართველობის G2C (მთავრობა-საზოგადოებისთვის) ფორმას და შესწავლილ იქნა მათი განვითარების დინამიკა და ის პრობლემები, რომელთა გამოც ესა თუ ის ვალდებულება სრულად ვერ შესრულდა, გარდა ამისა, დამატებით ჩატარდა სიღრმისეული ინტერვიუები იმ სახელმწიფო უწყებების წარმომადგენლებთან, რომლებიც პასუხისმგებელი იყვნენ OGP-ის სამოქმედო გეგმების ფარგლებში აღებული ვალდებულებების შესრულებაზე. ამგვარად, შესაძლებელი გახდა ელ-მმართველობის დანერგვის პროცესში შექმნილი სირთულეების დანახვა სახელმწიფო უწყების წარმომადგენელთა პერსპექტივიდან.

G2C ფორმის ელექტრონული მმართველობის განვითარების ერთ-ერთი მთავარი ინდიკატორი, სახელმწიფოში მოქალაქის ელექტრონული პორტალის არსებობაა. აღნიშნული ასპექტის განვითარება, OGP-ის 2012-13 და 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმებში იყო გაწერილი. კონკრეტულად კი, პირველ დოკუმენტში არსებული ვალდებულება „მოქალაქის პორტალი“, საიტის My.gov.ge-ს ამუშავებას და მასზე ელექტრონული მომსახურების განთავსებას მოიცავდა.

მოცემული ვალდებულება სრულად შესრულდა, რადგან საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში, პორტალი ამუშავდა და მასზე ათეულობით ელ-სერვისი და კომუნალური გადასახადი განთავსდა, თუმცა პრობლემას მოქალაქეთა დაბალი აქტივობა წარმოადგენდა. აქედან გამომდინარე, 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმაში, მოქალაქის პორტალის განვითარების უმთავრეს ამოცანად მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდა განისაზღვრა. აღნიშნული ვალდებულების ფარგლებში, დაიბეჭდა მოქალაქის პორტალის ბუკლეტები, სარეკლამო ბანერები განთავსდა ავტობუსებზე და ვებ-გვერდებზე, თუმცა, მომხმარებელთა რაოდენობის გასაზრდელად ეს საინფორმაციო კამპანია არ აღმოჩნდა საკმარისი. 2016-17 წლის სამოქმედო გეგმაში, არცერთი პუნქტი არ ეხება მოქალაქის პორტალის განვითარებას.

ცხრილი N9 – მოქალაქის პორტალის განვითარებაზე აღებული ვალდებულებები OGP-ის სამოქმედო გეგმაში

2012-13 მოქალაქის პორტალი	2014-15 მოქალაქის პორტალი	2016-17 მოქალაქის პორტალი
მოქალაქის პორტალის ამუშავება	+15% მომხმარებელი	ჩანაწერი არ ფიქსირდება
სერვისების ინტეგრირება	+10% სერვისი	ჩანაწერი არ ფიქსირდება

My.gov.ge-სთან ერთად, ელექტრონული მმართველობის G2C ფორმის ერთ-ერთი უმთავრესი ინსტრუმენტი - ელექტრონული პეტიციების პორტალია, რომელიც მოქალაქეებს საშუალებას აძლევს ინტერნეტის საშუალებით მოახდინონ იდეების ინიცირება და/ან სხვის ინიციატივებს დაუჭირონ მხარი და ამ გზით მოახდინონ მისი პოლიტიკურ დღის წესრიგში დაყენება.

ღია მმართველობის პროექტის ფარგლებში, 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმაში განისაზღვრა ქართული ელექტრონული პეტიციების - Ichange.gov.ge-ს სამთავრობო პორტალის შექმნა, თუმცა გამომდინარე იქიდან, რომ აღნიშნულ საანგარიშო პერიოდში ვერ მოესწრო პორტალის გაშვება, Ichange.gov.ge-ს ამუშავების ვალდებულება 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმაში გადავიდა, თუმცა საბოლოო ჯამში, ელექტრონული პეტიციების სახელმწიფო პორტალის გაშვება 2018 წელს მოხერხდა.

გატარებული კვლევით ღონისძიებების და სამოქმედო გეგმებში გაწერილი ვალდებულებების კლასიფიცირების შედეგად (იხ. ცხრილი N10), შესაძლებელი გახდა სახელმწიფო პოლიტიკის ფარგლებში პრიორიტეტული G2C მიმართულებების განსაზღვრა.

ინფორმაციულობა/მონიტორინგი	სერვისები/მომსახურება	ელ- ჩართულობა
<p>1. დეკლარაციების სამთავრობო პორტალის E-declaration-ის შექმნა;</p> <p>2. დეკლარაციების მონიტორინგის სისტემის შექმნა და დანერგვა (2014-15 და 2016-17 წლების სამოქმედო გეგმები);</p> <p>3. ინოვაციების დანერგვა საჯარო შესყიდვების მეტი გამჭვირვალობისა და ეფექტიანობისთვის;</p> <p>4. საჯარო ფინანსების ზედამხედველობის პროცესში მოქალაქეთა ჩართულობის გაზრდა;</p> <p>5. ეროვნული არქივის დოკუმენტების ხელმისაწვდომობის ზრდა;</p> <p>6. შსს არქივის ელ-კატალოგის შექმნა და გამოქვეყნება;</p> <p>7. პარტიების ფინანსური ანგარიშების დანერგვა (2012-13 და 2014-15 წლების გეგმები);</p> <p>9. ზუგდიდი-INFO"-ს დანერგვა;</p>	<p>1. სახელმწიფო შესყიდვების ელექტრონული სისტემა- <a href="http://www.procurement.gov.ge">www.procurement.gov.ge</a>; <a href="http://www.eauction.ge">www.eauction.ge</a> (2012-13, 2014-15 და 2016-17-ის გეგმები);</p> <p>2. 112-თან დაკავშირების მობილური აპლიკაციის და ალტერნატიული არხების დანერგვა (2014-15 და 2016-17 წლები);</p> <p>3. ციფრული ხელმოწერა; ონლაინ ავთენტიფიკაცია;</p> <p>4. შ.ს.ს. ადაპტირებული საიტი;</p> <p>5. მოქალაქის პორტალი (მოქალაქის პორტალის ამუშავება 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმა); სერვისების ინტეგრირება, +15% მომხმარებელი, +10% სერვისი (2014-15 წლების სამოქმედო გეგმა);</p> <p>6. კომპანიების ანგარიშების ელექტრონული სახით წარდგენა, (სემეკი);</p> <p>7. შერჩეულ საპილოტე მუნიციპალიტეტებში, რამდენიმე სერვისის ციფრული ვერსიის დანერგვა (2012-13 და 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმები)</p> <p>8. ადგილობრივი თვითმმართველობის კომპუტენციებში არსებული 10-მდე მომსახურების ელექტრონული სისტემის შემუშავება;</p> <p>9. მუნიციპალიტეტში დოკუმენტბრუნვის ელექტრონული სისტემის დატესტვა.</p>	<p>1. <b>Ichange.gov.ge</b>- პორტალის შექმნა და ამოქმედება (2012-13 და 2014-15 წლების სამოქმედო გეგმები).</p> <p>2. პეტიციების პორტალის დანერგვა ზუგდიდის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს საიტზე;</p> <p>3. ბიუჯეტების დაგეგმვის ელექტრონული მექანიზმის შექმნა საპილოტე მუნიციპალიტეტებში (ბათუმი; ოზურგეთი; ქუთაისი; ახალციხე).</p>

ელ-მმართველობის დანერგვის ქართული სახელმწიფო პოლიტიკის ფარგლებში განხორციელებული სამოქმედო გეგმების ანალიზის შედეგად, შესაძლებელია ითქვას, რომ 2001 წლიდან დღემდე, საქართველოში დანერგილი ათეულობით ელექტრონული სერვისის უმეტესობა G2B ფორმის ელექტრონული მმართველობას წარმოადგენს, თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ამ პერიოდში შეიქმნა სახელმწიფოსა და მოქალაქეს შორის ციფრული კომუნიკაციების 2 უმთავრესი პლატფორმაც, რომელიც მოქალაქეებს ელექტრონული გზით ინფორმაციის, საჯარო სერვისების და თანამონაწილეობის საშუალებას სთავაზობს:

- My.gov.ge, რომელიც სახელმწიფოში არსებული ელ-სერვისების ცენტრალიზებულ პორტალს წარმოადგენს და
- Ichange.gov.ge ელ-პეტიციების პორტალი, რომელიც G2C ელექტრონული მმართველობის ჩართულობის განხორციელების უმთავრესი ინსტრუმენტია.

მოცემული სადოქტორო თემის კვლევის ფოკუსიდან გამომდინარე, რასაც საქართველოში G2C ელექტრონული მმართველობის განვითარების ხელშემშლელი ფაქტორების დადგენა წარმოადგენს, შეირჩა და TAM ინსტრუმენტის მიხედვით გაანალიზდა ზემოაღნიშნული ორი პორტალი, როგორც ქართული G2C ელ-მმართველობის განხორციელების უმთავრესი პლატფორმები.

### **3.3.4 My.gov.ge ტექნოლოგიების მიმღებლობის მოდელის ჭრილში (სარგებლიანობის, სიმარტივის, მომხმარებელთა ინდექსის გაზომვა)**

My.gov.ge - არის მოქალაქის ელექტრონული პორტალი, რომელიც, როგორც უკვე აღინიშნა, OGP-ს სამოქმედო გეგმების ფარგლებში დაინერგა. პორტალის შექმნის ვალდებულება, რომელიც საჯარო მომსახურების ელექტრონულად გაცემის შესაძლებლობას იძლეოდა, სახელმწიფომ 2012-13 წლების სამოქმედო გეგმის ფარგლებში აიღო. გეგმის მიხედვით, საქართველოს ყველა მოქალაქეს მიეცემოდა

საშუალება ესარგებლა ინდივიდუალური ვებ-სივრცით, სადაც ავტორიზაცია ID ბარათის მეშვეობით მოხდებოდა. აღნიშნული პორტალის დანერგვაზე პასუხისმგებელი, სსიპ საქართველოს მონაცემთა გაცვლის სააგენტო იყო. პირველი სამოქმედო გეგმის ფარგლებში ნაკისრი ვალდებულების მიხედვით, 2013 წლის ბოლოს აღნიშნული სერვისი უკვე დანერგილი და მოქმედი უნდა ყოფილიყო.

OGP-ის პირველ სამოქმედო გეგმაში, მოქალაქის პორტალის შესახებ არსებული ყველა ვალდებულება სრულად შესრულდა - 2012 წლის მაისიდან პორტალი უკვე ამოქმედებული იყო, ხოლო 2013 წლის შემოდგომაზე, კომუნალურ გადასახადებთან ერთად, 50-მდე სახელმწიფო სერვისიც დაემატა, მათ შორის: ბიზნესის ონლაინ რეგისტრაციის და შესაბამისი დოკუმენტაციის ელექტრონული გზით მიღების მოდული.

პორტალზე არსებული მომსახურებები შინაარსის შესაბამისად დაჯგუფდა და გადანაწილდა სხვადასხვა კატეგორიაში. მაგალითად: პირადი ინფორმაცია, მუნიციპალური მომსახურებები, ბიზნესი, ნებართვები და ლიცენზიები, თანადაფინანსება, სატრანსპორტო, სოციალური მომსახურება, ქონება, გადასახადები, ჯარიმები, კომუნალური გადასახადები და სხვა სერვისები, რაც მომხმარებელს უადვილებს სასურველი მომსახურების არჩევას. პორტალის მომხმარებელს სხვადასხვა საჯარო უწყებიდან ელექტრონული გზით ინფორმაციის გამოთხოვის შესაძლებლობაც მიეცა. ზემოაღნიშნული ფაქტები ცხადყოფს, რომ 2012-13 წლის სამოქმედო გეგმის მიხედვით ნაკისრი ვალდებულება - მოქალაქის პორტალის დანერგვა, სრულად შესრულდა.

OGP-ის 2013-14 წლის სამოქმედო გეგმაში კი, გაიწერა პორტალის შემდგომი განვითარების ეტაპები, უფრო კონკრეტულად, აღებული ვალდებულებების მიხედვით, უნდა მომხდარიყო არსებული სერვისების 10%-ით, ხოლო მომხმარებელთა რაოდენობის 15%-ით ზრდა. სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, მოქალაქის პორტალს დაემატა:

- სერვისების კუთხით - აღსრულების ეროვნული ბიუროს ელ-სერვისები: მოვალეთა რეესტრი, ძებნა მოვალეთა რეესტრში და 10 მუნიციპალური სერვისი;
- მომხმარებელთა ცნობიერების გაზრდის კუთხით - მომზადდა სატრენინგო მასალები, პრეზენტაციები და ელ-მმართველობის გზამკვლევი, დაიბეჭდა ბუკლეტები; ბანერები განთავსდა მუნიციპალურ ავტობუსებზე და ინტერნეტ სივრცეში.

აღნიშნული ვალდებულება, მხოლოდ ნაწილობრივ შესრულდა, რადგან ვერ მოხერხდა წინასწარ განსაზღვრული მიზნის მიღწევა, რაც პორტალის მომხმარებლის რაოდენობის 15%-იან ზრდას ითვალისწინებდა.

საქართველოს მთავრობის მიერ განხორციელებულ მესამე სამოქმედო გეგმაში კი, მოქალაქის პორტალის განვითარების შესახებ არცერთი ვალდებულება არ ყოფილა გაწერილი. ამის მიუხედავად, My.gov.ge- წარმოადგენს ქართული ელ-მმართველობის უმთავრეს ინსტრუმენტს, რომელიც უნდა ეფუძნებოდეს ერთი ფანჯრის პრინციპს და აერთიანებდეს სახელმწიფოში არსებულ ყველა საჯარო ელექტრონულ სერვისს.

ნაშრომის მოცემული ქვეთავის მიზანი, საქართველოს მოქალაქის ელექტრონული პორტალის ტექნიკურ ინოვაციად წარმოჩენა და შესაბამისად მისი TAM ინსტრუმენტის მიხედვით გაანალიზებაა, ანუ დადგენა იმისა, თუ რამდენად მაღალია საზოგადოების მიმღებლობა My.gov.ge-ს სერვისების მიმართ. აღნიშნული მოდელის ქართულ რეალობაზე მოსარგებად, საჭიროა განისაზღვროს, რამდენად სარგებლიან და მარტივად გამოსაყენებელ სერვისებს სთავაზობს პორტალი მოქალაქეებს. ამისთვის, მნიშვნელოვანია ინდივიდუალურად გაანალიზდეს და შესწავლილ იქნას თითოეული სერვისი.

My.gov.ge-ს სერვისები 10 კატეგორიად არის დაყოფილი, რომლებიც მთლიანობაში ათეულობით მომსახურებას აერთიანებს. რადგან მოცემული ნაშრომის სამიზნე, G2C ტიპის ელ-მმართველობის განვითარების ტენდენციის შესწავლაა, მოცემულ ქვეთავში მოხდება MY.gov.ge-ს ელ-სერვისიდან უშუალოდ მოქალაქეთა

ჩართულობაზე ორიენტირებული ციფრული მომსახურების განსაზღვრა და მათი შეფასება TAM მოდელის მიხედვით.

აღნიშნული მოდელი რამდენიმე ძირითად პუნქტს მოიცავს: სარგებლიანობის აღქმა, ანუ თვლის თუ არა მომხმარებელი, რომ ახალი სისტემის გამოყენება მისთვის სასარგებლო იქნება; სიმარტივის აღქმა, ანუ რამდენად მარტივია ახალი ტექნოლოგიების მოხმარება მომხმარებლისთვის; ქცევითი მოდელი - მომხმარებლის გადაწყვეტილება, გამოიყენოს, თუ არა ახალი ტექნოლოგიები და საბოლოო ეტაპი, ეს არის შედეგი - კონკრეტული ტექნოლოგიური სიახლის მიმართ საზოგადოების მიმღებლობის ინდექსი განსაზღვრა.

მოცემული კვლევითი მოდელი განსხვავებული ინტერპრეტაციებით, ათეულობით წლებია გამოიყენება სოციალურ მეცნიერებებში. იმისთვის, რომ მოხდეს მისი გამოყენება ქართული რეალობის შესასწავლად, საჭიროა მისი მორგება არსებულ მდგომარეობასთან. მოცემულ სიტუაციაში, TAM ინსტრუმენტი გამოყენებული იქნება იმის დასადგენად, თუ როგორი განწყობაა ქართულ საზოგადოებაში ელექტრონული სერვისების სარგებლიანობის აღქმასთან დაკავშირებით. ამისთვის, პირველ რიგში მოხდება სტატისტიკური მონაცემების შეგროვება არსებული სახელმწიფო სერვისების შესახებ, კონკრეტულად კი, განისაზღვრება, თუ რამდენი მოქალაქე იყენებს ამა თუ იმ საჯარო სერვისის ონლაინ და „ოფლაინ“ ვერსიას და შესაბამისად დადგინდება TAM ინდექსი. შემდგომ ეტაპზე შესწავლილი იქნება, თუ რამდენად მარტივია სერვისის გამოყენება. საბოლოოდ კი, მიღებული შედეგების საფუძველზე, განისაზღვრება კონკრეტული სერვისების სარგებლიანობის მიმართ მომხმარებლის დამოკიდებულება.

მოქალაქის ელექტრონული პორტალი My.gov.ge - 10 კატეგორიაში აერთიანებს ათეულობით ელექტრონულ საჯარო სერვისს. პირველი კატეგორია - „ძირითადი სერვისები“, წარმოადგენს დანარჩენ 9 კატეგორიაში არსებული ყველაზე მოთხოვნადი სერვისების კრებულს. აქ თავმოყრილი 8 სერვისი, მათ შორის:

ძირითადი სერვისები:

- პერსონალური მონაცემები- აღნიშნულ ველში მომხმარებელს შეუძლია გაეცნოს ინფორმაციას, რომელიც პირადობის მოწმობაზე დატანილი მონაცემების იდენტურია;
- მიმოწერა საჯარო უწყებებთან - პორტალის მეშვეობით მომხმარებელს საშუალება ეძლევა დაუკავშირდეს საიტზე რეგისტრირებულ -882 უწყებას, როგორც სამთავრობო, ასევე კერძო ორგანიზაციებს;
- პიროვნების მონაწილეობა დოკუმენტებში - აღნიშნულ ველში, მომხმარებელს შეუძლია იხილოს ყველა ის სამოქალაქო აქტი, რომელშიც იგი წარმოდგენილია რომელიმე მონაწილე მხარის სახით;
- ავტომობილის ფლობა/ უძრავი ქონება - აღნიშნულ ველებში, მოქალაქეს შეუძლია მოიძიოს ინფორმაცია მის სახელზე რეგისტრირებული ავტომანქანების, თუ უძრავი ქონების შესახებ;
- საზღვრის კვეთა - მოქალაქეს აქვს საშუალება მიიღოს დეტალური ინფორმაცია მის მიერ საზღვრის კვეთის დროის და ადგილის შესახებ;
- მოვალეთა რეესტრი/მეზნა მოვალეთა რეესტრში - მომხმარებელს მოცემული ველების საშუალებით, შეუძლია მიიღოს ინფორმაცია იმყოფება, თუ არა მოვალეთა რეესტრში (აქვს თუ არა რაიმე სახის გადაუხდელი დავალიანება). მას ასევე შეუძლია მოიძიოს ინფორმაცია სხვა მოქალაქეების შესახებ, სახელის, გვარის, ან პირადობის მოწმობის ნომრის მიხედვით.

როგორც მოცემულ ჩამონათვალში ჩანს, My.gov.ge-ს 8 ძირითადი სერვისიდან, 7 ინფორმაციული სახისაა, ხოლო ერთი - „მიმოწერა საჯარო უწყებებთან“, მოქალაქეებს სამთავრობო და არასამთავრობო სექტორის წარმომადგენელ 882 ორგანიზაციასთან, პირდაპირი ორმხრივი კომუნიკაციის საშუალებას აძლევს.

My.gov.ge-ს ელექტრონული მომსახურებების ერთ-ერთ მთავარ კატეგორიას „მუნიციპალური სერვისები“ წარმოადგენს, რომელიც აერთიანებს 52 მუნიციპალიტეტის 80 მდე სერვისს. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნული კატეგორიის სერვისები დაყოფილი შინაარსობრივად და გაერთიანებულია 4 ქვეკატეგორიაში, მათ შორის:

1. სოციალური დახმარება;



2. არქიტექტურულ-სამშენებლო მომსახურებები;
3. ჯანმრთელობის დაცვა;
4. მაღალმთიანი დასახლება.

აღსანიშნავია, რომ პორტალზე შეთავაზებული ელექტრონული სერვისები განსხვავდება მუნიციპალიტეტების სპეციფიკიდან გამომდინარე. მაგალითად, თუ ბათუმის მუნიციპალიტეტის მცხოვრებთათვის პორტალის გამოყენებით ხელმისაწვდომია სოციალური და სამშენებლო მომსახურებები, ქობულეთის მუნიციპალიტეტის მკვიდრთ, My.gov.ge-ს გამოყენებით მხოლოდ სერვის - „მაღალმთიანი რეესტრის“ ფარგლებში არსებული 5 მომსახურების მიღება შეუძლიათ.

მთლიანობაში, My.gov.ge-ზე არსებული მუნიციპალური სერვისებიდან, მხოლოდ მაღალმთიანი რეესტრის ელ-მომსახურებით სარგებლობს 25 მუნიციპალიტეტი (ქედა, ქობულეთი, შუახევი, ხელვაჩაური, ხულო, ახალქალაქი, ახალციხე, ბორჯომი, ნინოწმინდა, ბოლნისი, თეთრიწყარო, წალკა, ჩოხატაური, საჩხერე, ხონი, გურჯაანი, თელავი, საგარეჯო, სიღნაღი, დუშეთი, ყაზბეგი, ლენტეხი, ცაგერი, მესტია, ადიგენი).

პორტალზე არსებული სამშენებლო და სოციალური მომსახურებებით სარგებლობს 8 მუნიციპალიტეტი (ლანჩხუთი, სამტრედია, ყვარელი, ბათუმი, მარტვილი, ჩხოროწყუ, ხობი, რუსთავი,), ხოლო ერთდროულად სამი ტიპის ელექტრონული მომსახურებით, მათ შორის, მაღალმთიანი რეესტრით და სოციალური და სამშენებლო სერვისებით, სარგებლობს 15 მუნიციპალიტეტი (ბაღდათი, ტყიბული, წყალტუბო, ჭიათურა, ხარაგაული, ახმეტა, თიანეთი, ონი, გარდაბანი, დმანისი, მარნეული, გორი, კასპი, ქარელი, ხაშური). პორტალზე არსებული ჯანდაცვის სერვისები, 52 მუნიციპალიტეტიდან, მხოლოდ ორს - ზუგდიდს და ამბროლაურს გააჩნია, ხოლო ასპინძის და მცხეთის მუნიციპალიტეტები სარგებლობენ მაღალმთიანი რეესტრის და სოციალური მომსახურების სერვისებით.

მუნიციპალიტეტები, ასევე, განსხვავდებიან ხელმისაწვდომი სერვისების რაოდენობითაც. მაგალითად, 8 მუნიციპალიტეტიდან, რომელიც მოქალაქეებს

სთავაზობს სოციალურ და სამშენებლო ელექტრონულ სერვისებს, ყველაზე მეტი - 78 შეთავაზება აქვს ბათუმს, ხოლო დანარჩენი მუნიციპალიტეტების მაჩვენებელი შემდეგნაირად გამოიყურება:

- რუსთავი - 39
- ხობი - 30
- ჩხოროწყუ - 26
- ლანჩხუთი - 26
- ყვარელი - 24
- სამტრედია - 23
- მარტვილი - 19

აღსანიშნავია, რომ ბათუმის მუნიციპალიტეტი მომხმარებელს, პორტალზე არსებულ 52 მუნიციპალიტეტს შორის, ყველაზე მეტ ელექტრონულ სერვისს სთავაზობს.

My.gov.ge-ს სერვისების ერთ-ერთ კატეგორიას - „ქონება“ წარმოადგენს, რომელიც აერთიანებს შემდეგ მომსახურებებს:

- უძრავი ქონება - ინფორმაცია იმის შესახებ, ფლობს თუ არა მომხმარებელი უძრავ ქონებას (ასევე განთავსებულია ძირითად სერვისებში);
- ავტომობილის ფლობა - ინფორმაცია იმის შესახებ, ფლობს თუ არა მომხმარებელი ავტომობილს (ასევე განთავსებულია ძირითად სერვისებში);
- სახელმწიფო ქონების სერვიტუტით დატვირთვაზე თანხმობის გაცემა - აღნიშნული პუნქტი მესაკუთრეებს საშუალებას აძლევს ელექტრონული ფორმით გააკეთონ განცხადება მათ მფლობელობაში არსებული ქონების სარგებლობის, თუ ზოგიერთი მოქმედების განხორციელების აკრძალვის შესახებ. აღნიშნული ელ-სერვისით, პორტალის მომხმარებელს შეუძლია დისტანციურად მიიღოს მომსახურება.
- ქონების რეგისტრაციაზე, რეგისტრირებული მონაცემების ცვლილებაზე თანხმობა - My.gov.ge მომხმარებელს საშუალებას აძლევს ელექტრონულად გააკეთოს განცხადება უძრავი ქონების რეგისტრაციისა თუ არსებული

რეგისტრირებული მონაცემების ცვლილებების (კორექტირების) შესახებ, აუცილებელი დოკუმენტაციის ატვირთვის შემდგომ;

- სახელმწიფო ტყის ფონდის საზღვრის კორექტირების შესახებ საკითხის განხილვის ინიცირება - მესაკუთრე ფიზიკურ, თუ იურიდიულ პირს აქვს საშუალება ონლაინ გააკეთოს განაცხადი მის მფლობელობაში არსებული ტყის ფონდის საზღვრის კორექტირების შესახებ. განაცხადზე პასუხის ვადები 1-დან - 3 თვემდე მერყეობს;
- ქონების ინდივიდუალურ საკუთრებად რეგისტრაციაზე თანხმობა - ქონების მესაკუთრეს, რომელიც შესაძლოა იყო როგორც ფიზიკური, ასევე იურიდიული პირი (ან მათი წარმომადგენელი), აქვს საშუალება პორტალის საშუალებით გააკეთოს განაცხადი ქონების თანამესაკუთრეობიდან - ინდივიდუალურად რეგისტრაციის შესახებ.
- დიობების, აივნების, ტერასების ან/და სხვა სამუშაოების განხორციელებაზე თანხმობა - პორტალის მომხმარებელს აქვს საშუალება ელექტრონულად გააკეთოს განაცხადი ზემოაღნიშნული სამუშაოების ჩატარების შესახებ;
- არქიტექტურულ-სამშენებლო მომსახურებები - მომხმარებელს, რომელიც ცხოვრობს იმ მუნიციპალიტეტში, რომელსაც ფარავს პორტალის მიერ შემოთავაზებული სერვისი „სამშენებლო მომსახურება“ - საშუალება აქვს ელექტრონულად მიიღოს აღნიშნული სახელმწიფო სერვისი.

My.gov.ge-ს სერვისების მოცემული კატეგორია, მოქალაქეებს უძრავ ქონებასთან დაკავშირებული ზოგიერთი საჯარო მომსახურების ციფრულ ვერსიას სთავაზობს. იმისთვის, რომ მოქალაქემ შეძლოს My.gov.ge-ს ზემოთ ჩამოთვლილი სერვისებით სარგებლობა, აუცილებელია მას გააქტიურებული ჰქონდეს ID ბარათის ელექტრონული ხელმოწერის კოდი.

My.gov.ge-ს სერვისების ერთ-ერთ კატეგორიას „სოციალური მომსახურება“ წარმოადგენს, რომელიც, ისევე როგორც „სამშენებლო მომსახურება“, წარმოდგენილი იყო კატეგორიაში - „მუნიციპალური სერვისები. აღნიშნული ველით სარგებლობა, მხოლოდ იმ 52 მუნიციპალიტეტის მოქალაქეებს შეუძლიათ, რომელსაც პორტალი ფარავს. მომხმარებელს, გვერდზე გადასვლის შემთხვევაში,

საშუალება აქვს მიიღოს ინფორმაცია საკუთარი სოციალური სარეიტინგო ქულისა და სოციალური დახმარებების და გასაცემლების შესახებ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

კატეგორია - „ჯანმრთელობა“, მოქალაქეებს საშუალებას აძლევს, ჯანმრთელობის დაცვის მომსახურების მიღებისთვის, წერილით მიმართოს შესაბამის მერიას. აღსანიშნავია, რომ 52 მუნიციპალიტეტიდან, რომელსაც პორტალი მოიცავს, მხოლოდ ზუგდიდის და ამბროლაურის მუნიციპალიტეტებს გააჩნიათ ჯანდაცვის ელექტრონულ სერვისებზე წვდომა. მიუხედავად იმისა, რომ ბათუმის მუნიციპალიტეტი მომხმარებელს, ასევე, სთავაზობს ჯანმრთელობის დაცვასთან დაკავშირებულ ელექტრონულ სერვისებს, ისეთს, როგორცაა მაგალითად: „გადარიცხვა მომსახურებაზე - „აუტისტური სპექტრის დარღვევის მქონე ბავშვთა თერაპია“, ან „გადარიცხვა მომსახურებაზე - ახალშობილთათვის სმენის სკრინინგული გამოკვლევა“ და ა.შ., აღნიშნული მომსახურები არ არის განთავსებული კატეგორიაში „ჯანმრთელობა“.

საქართველოს მოქალაქის ელექტრონული პორტალის სერვისების კიდევ ერთ და მნიშვნელოვან კატეგორიას - „ბიზნესი“ წარმოადგენს, რომელიც აერთიანებს 16 მომსახურებას, მათ შორის:

- მონაწილეობა საწარმოებში - პორტალის მომხმარებელს საშუალება აქვს, მოიპოვოს ინფორმაცია, არის თუ არა რომელიმე ორგანიზაციაში/საწარმოში ოფიციალურად რეგისტრირებული და რა ფორმით;
- ახალი სუბიექტის რეგისტრაცია - აღნიშნული ველის გამოყენებით, შესაბამისი განცხადების შევსების, და ყველა საჭირო სათანადო წესით შედგენილი და დამოწმებული სარეგისტრაციო დოკუმენტაციის წარდგენის საფუძველზე, შესაძლებელი ხდება მეწარმე სუბიექტების, თუ არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეგისტრაცია, სხვა სიტყვებით რომ იქვას, პორტალი მოქალაქეებს ორგანიზაციების ელექტრონულად დაფუძნების საშუალებას აძლევს;
- რეგისტრაციის გაუქმება - პორტალის საშუალებით არამხოლოდ დაფუძნება, არამედ ორგანიზაციის გაუქმებაც არის შესაძლებელი. ონლაინ გაგზავნილი

ელექტრონული განაცხადის და ყველა საჭირო დოკუმენტაციის ატვირთვის შემდგომ, მომხმარებელი განხორციელებული ოპერაციის შესახებ პასუხს, სარეგისტრაციო სამსახურში მისვლის გარეშე მიიღებს;

- წილზე გირავნობის უფლების რეგისტრაცია; წილზე გირავნობის უფლებაში ცვლილების რეგისტრაცია; წილზე გირავნობის უფლების შეწყვეტის რეგისტრაცია - პორტალის მეშვეობით, მომხმარებელს, ასევე, შეუძლია განკარგოს წილების გირავნობის პროცესი. My.gov.ge-ს საშუალებით შესაძლებელია, როგორც წილის ელექტრონული რეგისტრაცია, ასევე მასში ცვლილებების შეტანა, ან/და მისი შეწყვეტა.
- ელ. ფორმით პარტნიორთა კრების მოწვევაზე შეთანხმება; პარტნიორთა კრების მოწვევა და კენჭისყრა - პორტალი რეგისტრირებულ სუბიექტებს საშუალებას აძლევს ელექტრონულად დააორგანიზონ შეკრებები და ჩაატარონ კენჭისყრები (განკუთვნილია შპს-ზე);
- ტექნიკური ხარვეზების შესწორება - იმ შემთხვევაში, თუ რეგისტრაციის პროცესში მარეგისტრირებელმა დაუშვა შეცდომა, მას საშუალება აქვს ელექტრონული გზით, პორტალის საშუალებით გამოასწოროს ის;
- სამეწარმეო რეესტრის ამონაწერის მომზადება - პორტალის მომხმარებელს შეუძლია ელექტრონული გზით გამოითხოვოს დოკუმენტაცია ორგანიზაციების შესახებ, რომელიც მოიცავს შემდეგ ინფორმაციას: საჯარო-სამართლებრივი შეზღუდვა, საგადასახადო გირავნობა/იპოთეკა, მოძრავ ნივთებსა და არამატერიალურ ქონებრივ სიკეთეზე უფლება და მოვალეთა რეესტრებში რეგისტრირებული შეზღუდვები;
- ინფორმაციის გამოთხოვა - დოკუმენტების ასლების ელექტრონული გაცემა - პორტალის საშუალებით, მოქალაქეს შეუძლია გამოითხოვოს მარეგისტრირებელ ორგანოში დაცული ინფორმაცია და დოკუმენტაცია (დოკუმენტების ასლები), ნებისმიერი რეგისტრირებული იურიდიული პირის შესახებ;
- დაშვების მოწმობის და ECMT სერტიფიკატის დუბლიკატები; დაშვების მოწმობა სახიფათო ტვირთის გადაზიდვაზე; ნებართვა საქართველოს

ტერიტორიიდან საერთაშორისო სატვირთო გადაზიდვაზე; ციფრული ტაქოგრაფის მძღოლის ბარათი;- მიუხედავად იმისა, რომ My.gov.ge მოიცავს მოცემულ სერვისებს, პორტალზე არ არის განთავსებული მათ შესახებ არც ინფორმაცია და არც გამოყენების ინსტრუქცია.

საქართველოს მოქალაქის პორტალის სერვისების ბიზნეს კომპონენტი მთლიანობაში 16 ელ-სერვისისგან შედგება, თუმცა მათგან ყველაზე მნიშვნელოვანი, ახალი სუბიექტის ონლაინ რეგისტრაციის და გაუქმების შესაძლებლობაა. შესაბამისად ნაშრომის ფარგლებში, მოხდა ინფორმაციის გამოთხოვა იმის შესახებ, თუ რამდენი საწარმო დარეგისტრირდა ელექტრონული საშუალებით. ხსენებული საკითხი მოცემული თავის ბოლო ნაწილში იქნება განხილული.

პორტალზე არსებული სერვისების კიდევ ერთი კატეგორია „ოჯახი“, მხოლოდ ერთ მომსახურებას, სახელწოდებით „შვილები“ მოიცავს. მომხმარებლის საშუალება აქვს მოიძიოს ინფორმაცია საკუთარი შვილების დაბადების ადგილის, მოქალაქეობის, თუ პირადი ნომრის შესახებ.

My.gov.ge-ს კატეგორია „დავალიანებები“, მოიცავს ინფორმაციას 4 ასპექტის შესახებ, მათ შორის: საგადასახადო დავალიანება, საპატრულო ჯარიმები, მოვალეთა რეესტრი, ძებნა მოვალეთა რეესტრში. აქედან ორი - მოვალეთა რეესტრი და ძებნა მოვალეთა რეესტრში, ასევე წარმოდგენილია პორტალის საწყის გვერდზე - ძირითადი სერვისების ველის ქვეშ.

პორტალზე, ასევე, კატეგორია „სხვადასხვა“-ს ველის ქვეშ, გაერთიანებულია ისეთი მომსახურებები, როგორცაა: დოკუმენტების ელექტრონული საცავი (10 მგ თავისუფალი სივრცე, ამინდის პროგნოზი და ვალუტის კონვერტორი.

My.gov.ge-ს ბოლო კატეგორიას, წარმოადგენს „გადახდები“, რომლის საშუალებითაც, მომხმარებელს შეუძლია გადაიხადოს შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებული საფასური: კომუნალური გადასახადები; კომუნიკაცია; ინტერნეტი; საკაბელო და ციფრული ტელევიზია; მობილური ოპერატორები; სახელმწიფო მოსაკრებელი; ინტერნეტ შოპინგი; აზარტული თამაშები; საფინანსო

მომსახურება და დაზღვევა; ინტერნეტ კონტენტი; ტრანსპორტი და ლოგისტიკა; საფინანსო მომსახურება; ონლაინ თამაშები და გართობა.

My.gov.ge-ს სერვისების შესახებ მოგროვებული ინფორმაციით, რომელთა გამოთხოვა მოხდა სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტოდან (იხ. დანართი N1), დგინდება, რომ საქართველოს 182,501 მოქალაქეს აქვს საშუალება ისარგებლოს სახელმწიფო ელექტრონულ პორტალზე არსებული ელ-სერვისებით. სარგებლობისთვის, აუცილებელია მოქალაქეს გააქტიურებული ჰქონდეს ID ბარათის ელექტრონული პინი.

როგორც მიღებული მონაცემებიდან ჩანს, მოქალაქეთა რაოდენობა, რომელთაც აქვთ საშუალება ისარგებლონ My.gov.ge-ზე არსებული ელექტრონული სერვისებით, მოსახლეობის (3.5 მილიონი ადამიანი) მხოლოდ 5%-ს შეადგენს. აღსანიშნავია, რომ 2019 წელს აღნიშნული 182,501 მოქალაქიდან, რომელსაც შესაძლებლობა ჰქონდა ესარგებლა ციფრული სერვისებით, მხოლოდ 15,738 უნიკალურმა ვიზიტორმა (იხილეთ დანართი N2) ისარგებლა მოქალაქის ელექტრონული პორტალის მომსახურებებით. თუ ამ მონაცემის განხილვა მოხდება საქართველოს მოქალაქეთა რაოდენობასთან მიმართებაში, შედეგები ნათლად განსაზღვრავს ქვეყანაში ელექტრონული მმართველობის განვითარების არასათანადო დონეს, რადგან, 2019 წელს, ქვეყნის მოსახლეობის მხოლოდ 0.4%-მა<sup>11</sup> (15,738 ადამიანი) ისარგებლა სამთავრობო ციფრული პორტალით<sup>12</sup>.

კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი ინდიკატორი, რომელიც My.gov.ge-ს ეფექტიანობის დაბალ მაჩვენებელზე მეტყველებს, ეს არის ორგანიზაციათა ელექტრონული გზით რეგისტრაციის მაჩვენებელი. საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოდან გამოთხოვილი ინფორმაციის მიხედვით, მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრის მონაცემებზე დაყრდნობით, 2018 წლიდან - 2019 წლის 21 ნოემბრამდე, საქართველოში რეგისტრირებულია

<sup>11</sup> მოცემული სადოკუმენტო ნაშრომის ფარგლებში, my.gov.ge-ს სერვისის „მიმოწერა საჯარო უწყებებთან“ - მემშვეობით, მოხდა იუსტიციის სამინისტროდან და სერვისების განვითარების სააგენტოდან ინფორმაციის ელექტრონული გზით გამოთხოვა.

<sup>12</sup> სარგებლობაში აუცილებლად ელ-სერვისის გამოყენება არ მოიაზრება, ეს შეიძლება ყოფილიყო პორტალზე უბრალო ვიზიტიც

48,106 იურიდიული პირი, რომელთაგან მხოლოდ 5 დარეგისტრირდა My.gov.ge-ს პორტალის მეშვეობით (იხილეთ დანართი 3). შესაბამისად, პროცენტულად თუ გამოვსახავთ მოცემულ მაჩვენებლებს, მიიღება შემდეგი სურათი - ბიზნესის ონლაინ რეგისტრაციის ფუნქციის დანერგვის შემდგომ, საქართველოში კომპანიების რეგისტრირების მხოლოდ 0.01% განხორციელდა ონლაინ გზით, რაც თავისთავად მეტყველებს აღნიშნული სერვისის გამოყენებადობის დაბალ მაჩვენებელზე.

იმისთვის, რომ მომხდარიყო My.gov.ge-ს ფუნქციონირების პროცესის მთავარი შემაფერხებელი ფაქტორების გამოვლენა, მოხდა აღნიშნული პორტალის მახასიათებლების ტექნოლოგიების მიმღებლობის მოდელზე მორგება. როგორც უკვე აღინიშნა TAM არის ჩარჩო, რომელიც საზოგადოების მხრიდან ახალი ტექნოლოგიების ათვისების პროცესს, ორი მახასიათებლის - ტექნოლოგიების ეფექტიანობის და მათი სიმარტივის მიხედვით განსაზღვრავს. მოდელის მიხედვით, საზოგადოება მიმღებლობის მაღალი დონით ხასიათდება იმ ინოვაციების მიმართ, რომელთა გამოყენებას ეფექტიანად და მარტივად თვლის. მოცემული კვლევის ფარგლებში გამოვლინდა, რომ My.gov.ge-ს ელექტრონული სერვისების შემთხვევაში, სამივე მაჩვენებელი საშუალოზე დაბალ ნიშნულზეა. მომხმარებელთა მიერ ეფექტიანობის აღქმა: დაბალი; სარგებლიანობის ინდექსი - დაბალი. სარგებლიანობის დაბალი მაჩვენებლის ერთ-ერთი განმაპირობებელი ფაქტია, რომ პორტალზე არ არის თავმოყრილი საქართველოს სხვადასხვა სამთავრობო პლატფორმაზე არსებული ყველა ელექტრონული სერვისი, მათ შორის:

- შინაგან საქმეთა სამინისტროს - <http://www.sa.gov.ge/>;
- შემოსავლების სამსახურის - [www.rs.ge](http://www.rs.ge);
- თბილისის მერიის - [www.Tbilisi.gov.ge](http://www.Tbilisi.gov.ge);
- სერვისების განვითარების სააგენტოს [www.Sda.gov.ge](http://www.Sda.gov.ge);
- და სხვა სამთავრობო უწყებების სერვისები.



გარდა იმისა, რომ ვერ სრულდება ერთი ფანჯრის პრინციპი, My.gov.ge-ზე არსებული მუნიციპალური სერვისებით სარგებლობა არ შეუძლიათ თბილისში რეგისტრირებულ პირებს.

სიმარტივის დაბალი ინდექსის განმაპირობებელი ერთ-ერთი ფაქტორი, კი აღნიშნულ პორტალზე მომხმარებელთა რეგისტრირებასთან დაკავშირებული პროცედურებია. My.gov.ge-ზე რეგისტრაციის მოქალაქე აუცილებლად უნდა მივიდეს იუსტიციის სახლის მომსახურების ცენტრში, სადაც ოპერატორი გაუაქტიურებს მოქალაქის პორტალს. შემდგომ ეტაპზე კი, იმისთვის, რომ მოქალაქემ პორტალზე არსებული სერვისების გამოყენება შეძლოს, საჭიროა ID ბარათის პინ კოდის გააქტიურება და ბარათის წამკითხველის შექმნა.

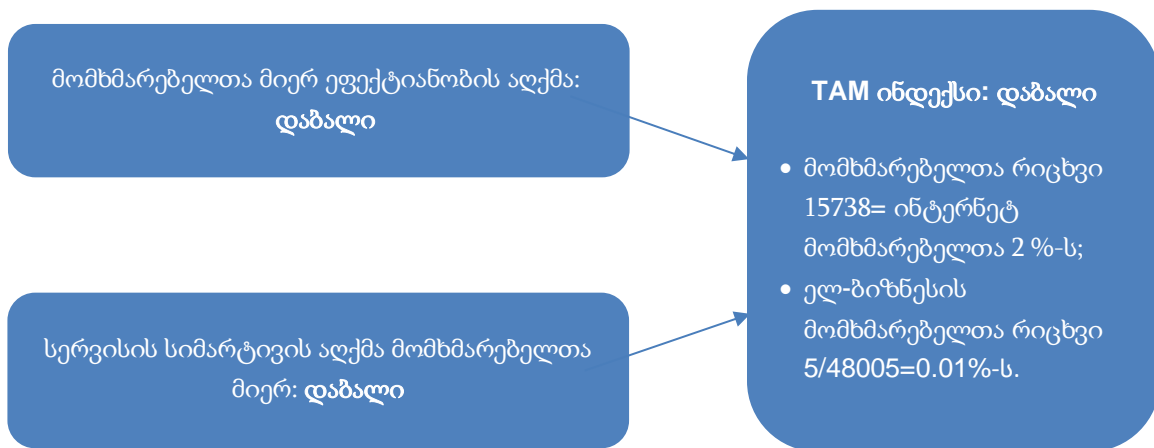
ჩამოთვლილი მახასიათებლების კომბინაციის შედეგად, მიიღება შედეგი სურათი, რომლის მიხედვითაც, My.gov.ge-ს სარგებლიანობის ინდექსი ძალიან დაბალია. 2 მილიონამდე ინტერნეტ მომხმარებლიდან, 2018-2019 წლებში მხოლოდ 15 ათასმა მომხმარებელმა ისარგებლა სახელმწიფოს ელექტრონული მმართველობის უმთავრესი პორტალით.

ფაქტზე, რომ My.gov.ge-ს მომხმარებელთა ინდექსი დაბალია, მიუთითებს საქართველოში ჩატარებული კვლევა ელექტრონული მზაობის შესახებ, სადაც 1,500 გამოკითხული რესპოდენტიდან - 90% მიიჩნევს, რომ მათ არ სჭირდებათ შემოთავაზებული სახელმწიფო ელექტრონული პორტალები.

აქვე, აუცილებლად უნდა აღინიშნოს ის ფაქტი, რომ My.gov.ge-ზე არსებული სერვისები, თუ არ ჩავთვლით საჯარო უწყებებთან მიმოწერას, არ არის მოქალაქეთა მხრიდან ხშირ მოხმარებაზე გათვლილი, რადგან ისეთი სერვისები, როგორცაა ბიზნესის რეგისტრაცია<sup>13</sup>, საგანმანათლებლო დაწესებულების დოკუმენტის დამოწმება და ა.შ. შესაძლოა მოქალაქემ რამდენიმე წელიწადში ერთხელ, ან საერთოდ არ გამოიყენოს.

---

<sup>13</sup> მონაცემთა გაცვლის სააგენტოდან გამოთხოვილი ინფორმაციის მიხედვით, 2018-2019 წლებში ელექტრონული გზით მხოლოდ 5 ორგანიზაცია დარეგისტრირდა,



### 3.3.5 Ichange.gov.ge ტექნოლოგიების მიმდებლობის მოდელის ჭრილში (სარგებლიანობის, სიმარტივის, მომხმარებელთა ინდექსის გაზომვა)

ნაშრომის მოცემულ ქვეთავში გაანალიზებული იქნება ქართული G2C ელ-მმართველობის განხორციელების კიდევ ერთი ინსტრუმენტის - ელექტრონული პეტიციების სახელმწიფო პორტალის - Ichange.gov.ge-ს განხილვა, თუმცა განსხვავებული ფორმატისა და მახასიათებლების გამო, მისი ანალიზი მოხდება My.gov.ge-სგან განსხვავებული კვლევის მეთოდებით.

Ichange.gov.ge-ს მომხმარებელთა ინდექსის განსაზღვრისთვის, პორტალი შედარებული იქნება ელ-პეტიციების სხვა პლატფორმებთან, მათ შორის: Manifest.ge და Idea.tbilisi.gov.ge-სთან. ყოველი მათგანი შეფასდება მომხმარებელთა რაოდენობის და ტექნიკური მახასიათებლების მიხედვით.

Ichange.gov.ge არის სამთავრობო პორტალი, რომელიც მხოლოდ რამდენიმე წლის წინ შეიქმნა. მასზე განთავსებული პეტიცია, რომელიც 10,000 ხელმოწერას დააგროვებს, შესაბამის სახელისუფლებო უწყებას რეაგირების ვალდებულებას აკისრებს. პირველი პეტიციას, რომელიც საიტზე განთავსდა, სახელწოდებით „სახელმწიფომ გამოუშვას საკუთარი კრიპტოვალუტა“ (Ichange, 2017, 22 დეკ.), 10,000 საჭირო ხელმოწერიდან - მხოლოდ ორი ხმა აქვს. აღსანიშნავია, რომ 2019

წლის 1-ლი ნოემბრის მონაცემებით, მთლიანობაში, პეტიციების სამთავრობო პორტალის არქივში 100-მდე ინიციატივა იძებნება, თუმცა, არცერთ მათგან არ დაუგროვებია ხელმოწერების საჭირო რაოდენობა. Ichange.gov.ge-ზე რეგისტრირებული ერთადერთი პეტიცია, რომელმაც დაძლია მინიმალური ბარიერი, 10,000 ხელმოწერა, პორტალზე 2019 წლის დეკემბერში დარეგისტრირდა. აღნიშნული შემთხვევა მოცემული თავის ბოლო ნაწილში განყენებულად იქნება შესწავლილი და გაანალიზებული. ქვემოთ მოცემულ ჩამონათვალში წარმოდგენილია პორტალზე 2019 წლის ნოემბრის ჩათვლით, განთავსებული 10 ყველაზე პოპულარული პეტიცია, რომელთაც ყველაზე მეტი ელექტრონული ხელმოწერა აქვთ.

Ichange.gov.ge

- 1) 556 ხმა - ილიასეული სასამართლო შენობის რეაბილიტირება (Ichange, 2018, 19 მარტი);
- 2) 120 ხმა - მოსკოვის გამზირს დაერქვას ტატუნაშვილის სახელი(Ichange, 2018, 22 მარტი);
- 3) 119 ხმა - პიროტექნიკა (Ichange, 2018, 26 იანვ.);
- 4) 86 ხმა - სუპერმარკეტის დახლებზე დარჩენილი საკვებად ვარგისი სასურსათო პროდუქტის გამოყენება (Ichange, 2018, 24 აპრ.);
- 5) 75 ხმა - თამბაქო თავშეყრის ადგილებში(Ichange, 2018, 22 თებ.);
- 6) 69 ხმა - სახელმწიფომ შეიძინოს სახანძრო-სამაშველო შვეულმფრენები (Ichange, 2018, 1 მაისი);
- 7) 67 ხმა - ოზურგეთის უძველესი აბანოს ნაშთების გადასარჩენად (Ichange, 2018, 14 ივნ.);
- 8) 62 ხმა - აიკრძალოს პოლიეთილენის პარკების მოხმარება (Ichange, 2018, 18 აპრ.);
- 9) 58 ხმა - საზოგადოებრივი საპირფარეშო (Ichange, 2018, 25 აპრ.);
- 10) 57 ხმა - უსახლკაროთა თავშესაფარი (Ichange, 2018, 17 მაისი).

როგორც მოცემული სიიდან ჩანს, ელექტრონული პეტიციების სამთავრობო პორტალზე განთავსებული პეტიციას, რომელსაც ყველაზე მეტი ხმა აქვს, 10,000

ხელმოწერამდე 9,444 ხმა აკლია, რაც თავისთავად მეტყველებს ფაქტზე, რომ ქართული სამთავრობო პეტიციების პორტალი ჯერ-ჯერობით გამართულად ვერ ფუნქციონირებს. მოცემულ შედეგს შესაძლოა რამდენიმე ფაქტორი განაპირობებდეს, ისეთები როგორებიცაა: საიტის ტექნიკური გაუმართაობა, საზოგადოების მზაობის არარსებობა, რაც მოიცავს ცნობიერების დაბალ დონეს, შესაბამისი უნარების, თუ ნდობის არქონას და ა.შ.

საკითხის ობიექტურად შეფასებისთვის, კვლევის ფარგლებში მოხდა ქართული ელექტრონული პეტიციების კიდევ ერთი პორტალის - Manifest.ge-ს შესწავლა, რომელიც არ წარმოადგენს სამთავრობო პროექტს და არის კერძო სექტორის ინიციატივა. აღნიშნული პორტალი, ისევე როგორც - Ichange.gov.ge, ნებისმიერ მოქალაქეს აძლევს საშუალებას მისთვის სასურველი ინიციატივა დაარეგისტრიროს საიტზე, ან მხარი დაუჭიროს უკვე დარეგისტრირებულ სხვა პეტიციებს. გამომდინარე იქიდან, რომ მოცემული პორტალი არ წარმოადგენს სამთავრობო პროექტს, Ichange.gov.ge-სგან განსხვავებით, მას არ გააჩნია არანაირი ვალდებულების მექანიზმი და მოკლებულია იურიდიულ ძალას, მიუხედავად იმისა, პეტიცია 100 ხმას დააგროვებს - თუ 10,000-ს. თუმცა, Manifest.ge-ზე განთავსებული პეტიცია შეიძლება იყოს საზოგადოებრივი აზრის კარგი ინდიკატორი. მოცემულ ვებ-გვერდზე, მომხმარებელს თავად შეუძლია განსაზღვროს, თუ რამდენი ხელმოწერის შემთხვევაში ჩაითვლება მის მიერ დარეგისტრირებული პეტიცია გამარჯვებულად, ეს შეიძლება იყოს 50 ხმა, ან 25,000.

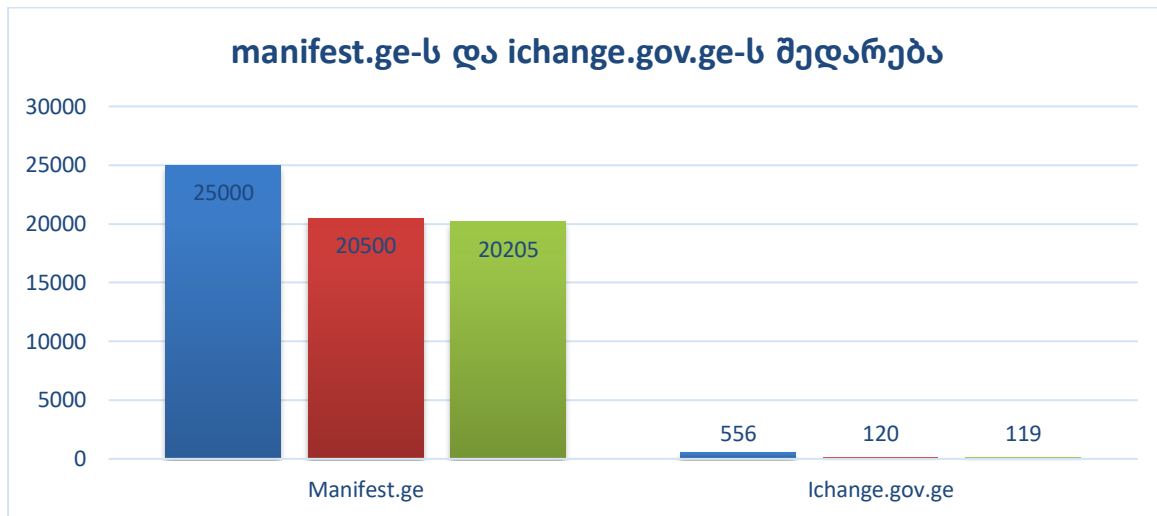
პეტიციების სახელმწიფო პორტალისგან განსხვავებით, Manifest.ge-ს კვლევამ აჩვენა, რომ საქართველოში არსებობს ათეულობით ათასი ინტერნეტ მომხმარებელი, რომელსაც გააჩნია საკმარისი ცნობიერება, უნარები და ნდობა ელექტრონულ პეტიციებთან მიმართებაში, რათა ისარგებლოს მოცემული სისტემით. ქვემოთ მოცემულ ჩამონათვალში მოყვანილია Manifest.ge-ზე არსებული 10 ყველაზე პოპულარული პეტიცია:

Manifest.ge

- 1) 25,000 ხმა - არ დააკავოთ ზურაბ გურიელიძე ჩვენ მხარს ვუჭერთ მას!  
(Manifest, 2015, 17 ივნ.);
- 2) 20,500 ხმა- მოვითხოვთ ვერეს ხეობაში ცენტრალური ტყე-პარკის მოწყობას!  
(Manifest, 2015, 16 ივნ.);
- 3) 20,205 ხმა - საზოგადოება #ბოთლიყლაპია აპარატებისთვის (Manifest, 2017, 8 ნოემ.);
- 4) 17,800 ხმა - ბახალასთვის (Manifest, 2017, 10 ივნ.);
- 5) 14,608 ხმა - დაგროვებითი საპენსიო სისტემის გაუქმება (Manifest, 2019, 9 იან);
- 6) 12,073 ხმა - გაუქმდეს საქართველოს ფოსტის მიერ დაწესებული ხარკი შემომავალ საფოსტო გზავნილებზე (Manifest, 2019, 4 იან);
- 7) 12,000 ხმა - შეიქმნას საგამომიებო კომისია ცხოველების დახოცვის ფაქტზე (Manifest, 2015, 14 იან.);
- 8) 12,000 ხმა - მოხდეს საზღვარგარეთიდან გამოწერილ ნივთებზე 300 ლარის ნაცვლად, 600 ლარზე განბაჟება (Manifest, 2015, 22 მარ.);
- 9) 10,000 ხმა - არა ცირკს !!! თავისუფლება ცხოველებს !! (Manifest, 2019, 8 აპრ.);
- 10) 10,000 ხმა - დათხოვნილ იქნას საბავშვო ბაღი, სკოლა, უმაღლესი სასწავლებელი, H1N1-ის ეპიდემიის გავრცელების პრევენციის მიზნით (Manifest, 2019, 7 იან).

როგორც მოცემული ჩამონათვალიდან ჩანს, პორტალზე არსებულ ელექტრონულ პეტიციებს, რომელთაც არანაირი იურიდიული ძალა არ გააჩნიათ და მხოლოდ საზოგადოებრივი აზრის გამოხატვას ემსახურებიან, ათეულობით ათასი ხელმოწერა გააჩნიათ, მაშინ როდესაც პეტიციების სამთავრობო პორტალზე განთავსებულ ყველაზე პოპულარულ ინიციატივას, მხოლოდ 556 ხმა აქვს. აღნიშნულ საიტებს შორის არსებული განსხვავების ვიზუალიზაციისთვის, ქვემოთ მოყვანილი იქნება დიაგრამა, სადაც ერთმანეთთან შედარებული იქნება Manifest.ge-ზე და Ichange.gov.ge-ზე არსებული ტოპ 3 პეტიცია.

დიაგრამა N10 Manifest.ge-ზე და Ichange.gov.ge-ზე რეგისტრირებული სამი ყველაზე პოპულარული პეტიციის ხელმომწერთა შედარება (მონაცემები აღებულია 2019 წლის 1-ლ დეკემბრამდე)



მოცემულ პორტალებს შორის არსებული განსხვავების უფრო ობიექტური წარმოჩენისთვის, ქვემოთ მოყვანილი იქნება საიტებზე არსებული მსგავსი შინაარსის ინიციატივები. მაგალითად, სამთავრობო პორტალზე რეგისტრირებული პეტიციის „აკრძალოს თამბაქოს მოხმარება საჯარო თავშეყრის ადგილებში“, საპირწონედ, Manifest.ge-ზე რეგისტრირებული ინიციატივა სახელწოდებით - „მოვითხოვთ თამბაქოსგან თავისუფალ სივრცეს! (Manifest 2015, 10 დეკემბერი).“

დიაგრამა N11- მსგავსი შინაარსის პეტიციების ხელმომწერთა რაოდენობა



როგორც მოცემული გრაფაში ჩანს, მსგავსი შინაარსის პეტიციამ, Manifest.ge-ზე ათასი ხმა დააგროვა (ხმების საჭირო და მაქსიმალური რაოდენობა ავტორის

მითითებით, რათა პეტიცია გამარჯვებულად ჩათვლილიყო), ხოლო Ichange.gov.ge-ზე მხოლოდ 75.

მსგავსი შინაარსის პეტიცია, რომელიც ორივე პორტალზე ერთდროულად, 2018 წლის 22 მარტს აიტვირთა, სახელწოდებით - „მოსკოვის გამზირს დაერქვას არჩილ ტატუნაშვილის სახელი“, პორტალებს შორის არსებული განსხვავების კიდევ ერთი ინდიკატორია, რადგან Ichange.gov.ge-ზე (Ichange –2018, 22 მარტი) აღნიშნულ ინიციატივას, მხოლოდ 120 ხელმოწერა აქვს, Manifest.ge-ზე კი 10,000 (Manifest-2018, 21 მარტი).

დიაგრამა N12- მსგავსი შინაარსის პეტიციების ხელმომწერთა რაოდენობა



განხილული პორტალებისგან განსხვავებით, Idea.tbilis.gov.ge-თ სარგებლობა მხოლოდ თბილისში რეგისტრირებულ მოსახლეობას შეუძლია. აღნიშნული ვებ-გვერდი წარმოადგენს თბილისის მერიის ოფიციალურ სერვისს და შესაბამისად, ნებისმიერი პეტიცია, რომელიც დააგროვებს გარკვეული რაოდენობის ხელმოწერას, განიხილება მერიის შესაბამისი სამსახურის მიერ. განსხვავებით Ichange.gov.ge-სგან, იმისთვის, რომ Idea.tbilisi.gov.ge-ზე რეგისტრირებული პეტიცია განიხილოს შესაბამისმა სამსახურმა 10,000 ხელმოწერა არ არის საჭირო. ნებისმიერ ინიციატივას, რომელიც დააგროვებს 2,500 ხმას, 10 სამუშაო დღის განმავლობაში განიხილავს ქალაქის მერი და იღებს გადაწყვეტილებას (1) იდეის განხილვის გაგრძელებაზე (60 კალენდარული დღის განმავლობაში, მერი შესაბამის

სამსახურებთან ერთად განიხილავს იდეას), (2) იდეის დაკმაყოფილებაზე, ან (3) იდეის უარყოფაზე.

მთლიანობაში, პორტალზე თბილისში რეგისტრირებულმა პირებმა - 1,356 ინიციატივა წარადგინეს (Idea.tbilisi.gov.ge, 2019), 24-მა პეტიციამ გადალახა 2,500 - ხმიანი ბარიერი, მათგან - 19 განხილვის პროცესშია, - 3 მიიღო მერიამ, ხოლო 2- პეტიცია, რომელმაც 2,500 ზე მეტი ხმა დააგროვა, უარყოფილი იქნა. 1,356 ინიციატივიდან, ხმების საჭირო რაოდენობა ვერ მოაგროვა 971-მა იდეამ, ხოლო 354 ინიციატივა სხვადასხვა მიზეზის გამო დაიბლოკა საიტის ადმინისტრაციის მიერ.

ელექტრონული პეტიციების განხილული 3 პორტალიდან, აშკარაა, რომ დანიშნულებას ყველაზე ნაკლებად სამთავრობო პორტალი - Ichange.gov.ge, ართმევს თავს. მომხმარებელთა რაოდენობის მხრივ არსებული განსხვავება, Ichange.gov.ge-ს ფუნქციონირების პროცესში არსებულ ხარვეზებზე მიუთითებს. მიღებული შედეგების მიხედვით, ცხადია, რომ საზოგადოებამ არ/ვერ აითვისა სახელმწიფოს მიერ დანერგილი ელექტრონული სერვისი, რომელიც უნდა ყოფილიყო პეტიციების მთავარი პორტალი.

აღნიშნულის მიზეზების დასადგენად, საჭიროა პორტალების ფუნქციონირების განხილვა TAM-ის ჭრილში. აქედან გამომდინარე, აუცილებელია ხსენებული საიტების შედარება არამხოლოდ მომხმარებელთა რაოდენობის კუთხით, არამედ მათი ეფექტიანობის და სიმარტივის მიხედვითაც. იმისთვის, რომ მოხდეს მოცემული საიტების TAM ინსტრუმენტის მიხედვით განხილვა, საჭიროა სამი ძირითადი ასპექტის განსაზღვრა, მათ შორის: (1) პორტალების გამოყენების სიმარტივე, (2) მათი სარგებლიანობა და (3) ეფექტიანობის ინდექსი.

აღნიშნული თეორიული ჩარჩოს მიხედვით, თანამედროვე ტექნოლოგიის ეფექტიანობის ინდექსს განაპირობებს ორი ძირითადი ასპექტის კომბინაცია - ტექნოლოგიის გამოყენების სიმარტივე და მომხმარებლების მხრიდან მათი სარგებლიანობის აღქმა.



იმისთვის, რომ გაანალიზდეს აღნიშნული პორტალების ტექნიკური ასპექტები და დადგინდეს, თუ რამდენად მარტივია მომხმარებლისთვის მათი გამოყენება, თითოეული მათგანი შეფასდება შემდეგი მახასიათებლების მიხედვით<sup>14</sup>:

- საიტის წესების და მიზნის შესახებ ინფორმაციის მოძიება;
- ავტორიზაცია;
- სოციალურ მედიაში და სხვა სისტემებში იდეის, ან/და სხვა ინფორმაციის გავრცელება;
- იდეის/პეტიციის გაზიარება;
- პეტიციის რეგისტრირების პროცესი;
- პეტიციაზე ხელის მოწერა/ აზრის გამოთქმა;
- მხარდაჭერის (Support) ფუნქცია;

*Ichange.gov.ge - ინფორმაცია საიტის წესების შესახებ- პორტალის მთავარ გვერდზე არსებული ფანჯარა „Ichange.gov.ge-ის შესახებ“, მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას, როგორც საიტის შექმნის ისტორიის და მიზნების, ასევე მის ფუნქციონირებაზე პასუხისმგებელი უწყების შესახებ. მოცემული ველის მიხედვით „Ichange.gov.ge პეტიციების პლატფორმის მიზანია საჯარო პოლიტიკაში საზოგადოების ჩართულობის, საქართველოს მთავრობის გადაწყვეტილებებისა და საქმიანობის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა, საქართველოს მთავრობისა და საზოგადოების ურთიერთდაახლოების გაადვილება“.*

რაც შეეხება პლატფორმის გამოყენების ინსტრუქციას და პეტიციის რეგისტრირების წესებს - ინიციატივის დამატების ეტაპები განთავსებულია პორტალის მთავარ გვერდზე ხშირად დასმული კითხვების („ხდკ“) ველში. აღნიშნული დეტალი კი, გამოუცდელი მომხმარებლისთვის შესაძლოა დამაბრკოლებელი აღმოჩნდეს. აღმოჩნდეს, რადგან არ შეამოწმოს „ხდკ“-ს

---

<sup>14</sup> განხილული სამი პორტალის კვლევა განხორციელდა პროექტ „ელექტრონული ჩართულობის ინსტრუმენტების კვლევის“ კვლევითი ჩარჩოს მიხედვით. მოცემული სადოქტორო ნაშრომის ავტორი იყო ჩართული ხსენებულ კვლევაში.

ფუნქცია, რადგან ხშირ შემთხვევაში, ზოგადად, ველი- „ხშირად დასმული კითხვები“ არ მოიცავს საიტის გამოყენების ინსტრუქციას.

კიდევ ერთი შემაფერხებელი გარემოება, რაც პლატფორმის ფუნქციონირებას უკავშირდება, რეგისტრირებული პეტიციის განხილვისთვის საჭიროა დროა.

პეტიციის არსიდან გამომდინარე, მოქალაქეები ამ მეთოდის აქტუალური საკითხის საპასუხოდ იყენებენ, საკითხის აქტუალურობა ასევე განსაზღვრავს ინიციატივის მხარდამჭერთა რაოდენობასაც, აქედან გამომდინარე, Ichange.gov.ge-ს რეგულაცია, რომლის მიხედვითაც რეგისტრირებულ პეტიციის გამოქვეყნებას, შესაძლოა 10 დღე დასჭირდეს, წარმოადგენს პლატფორმის ფუნქციონირების ერთ-ერთ დაბრკოლებას, საიტზე განთავსებული ინფორმაციის მიხედვით: *„პეტიცია გამოქვეყნდება იმ შემთხვევაში, როდესაც ის გაივლის მოდერაციას, არა უგვიანეს პეტიციის შემოტანიდან 10 სამუშაო დღის განმავლობაში“.*

*რეგისტრაცია/ავტორიზაცია* - ელექტრონული პეტიციების ხსენებულ სახელმწიფო პორტალზე რეგისტრირებისთვის მომხმარებელს 4 მეთოდის გამოყენება შეუძლია:

- ID ბარათით;
- My.gov.ge-ს სახელითა და პაროლით;
- მომხმარებლის სახელითა და პაროლით;
- RS ავტორიზაცია.

ახალი პირადობის მოწმობით რეგისტრაციისთვის მომხმარებელმა ე.წ. ID ბარათის წამკითხველი მოწყობილობა უნდა გამოიყენოს. რაც ავტორიზაციის მეორე საშუალებას, იმისთვის რომ მომხმარებელმა საკუთარი სახელითა და პაროლით ისარგებლოს, ის წინასწარ უნდა დარეგისტრირდეს პლატფორმაზე, სადაც სხვა ინფორმაციასთან ერთად, უთითებს პირად ნომერს. იმ მოქალაქეებს კი, ვისაც გააქტიურებული აქვთ My.gov.ge-ს ან rs.ge (revenue service-შემოსავლების სამსახურის) პროფილი, შესაძლებლობა აქვთ Ichange.gov.ge-ს სისტემაში შესასვლელად, ხსენებულ პორტალებზე არსებული სახელით და პაროლით ისარგებლონ.

*რეგისტრირებული პეტიციის გავრცელება სხვადასხვა სოციალურ პლატფორმაზე* - Ichange.gov.ge-ს მომხმარებელს, იმის მიუხედავად დარეგისტრირებულნი არიან თუ არა ისინი აღნიშნულ პორტალზე, შეუძლიათ საიტზე არსებული დამატებითი ფუნქციებით „facebook” და „email”, საკუთარ სოციალურ ქსელის ან/და ელ-ფოსტის საშუალებით გააზიარონ ნებისმიერი პეტიცია.

*პეტიციის რეგისტრირების პროცესი* - მას შემდგომ, რაც მომხმარებელი ზემო აღწერილი საშუალებების გამოყენებით დარეგისტრირდება Ichange.gov.ge-ზე, პლატფორმაზე პეტიციის განთავსება მარტივი პროცესია. ინიციატივის შესაბამისი სფეროს განსაზღვრის, ტექსტის და ფოტოს ატვირთვის შემდგომ, მოქალაქეს შეუძლია პეტიციის დარეგისტრირება. ატვირთული პეტიცია კი გადის განხილვის პროცესს. არსებული რეგულაციების მიხედვით, თუ ატვირთული მასალა არ ეწინააღმდეგება დადგენილ წესებს, მაქსიმუმ 10 დღეში ის განთავსება პლატფორმაზე, ავტორს კი შეუძლია სისტემატიურად შეამოწმოს როგორც პეტიციის სტატუსი, ასევე ხელმომწერთა რაოდენობა.

*პეტიციაზე ხელის მოწერა/ აზრის გამოთქმა* - Ichange.gov.ge-ზე რეგისტრირებული პეტიციებისთვის ხმის მისაცემად, მომხმარებელმა აუცილებლად უნდა გაიაროს ავტორიზაციის პროცესი. ინიციატივაზე საკუთარი აზრის დასაფიქსირებლად, კი მომხმარებელმა უნდა გამოიყენოს საკუთარი ფეისბუქ გვერდი, რის შედეგადაც პეტიციაც და მასზე გაკეთებული კომენტარიც ზიარდება კომენტარის ავტორის პირად გვერდზე და არა Ichange.gov.ge-ს პლატფორმაზე.

*მხარდაჭერის (Support) ფუნქცია* - გამომდინარე იქიდან, რომ პლატფორმაზე არ არის მითითებული არც ადმინისტრაციის საკონტაქტო ფოსტა, თუ ტელეფონი და კომუნიკაციის ერთადერთ საშუალებას Facebook გვერდი წარმოადგენს, შეიძლება იმის თქმა, რომ აღნიშნულ პლატფორმაზე ტექნიკური დახმარების ფუნქცია არ არის.

*Manifest.ge* - Ichange.gov.ge-სგან განსხვავებით, Manifest.ge არ წარმოადგენს ელექტრონული პეტიციების სახელმწიფო პორტალს, შესაბამისად არ არსებობს საკანონმდებლო ჩარჩო, რომელიც აღნიშნულ პორტალზე რეგისტრირებულ-

„გამარჯვებულ“ პეტიციებს, ოფიციალურ სტატუსს შესძენდა. მიუხედავად აღნიშნული ფაქტისა, Manifest.ge, რომელიც ფონდ „ღია საზოგადოება საქართველოს“ მხარდაჭერით ფუნქციონირებს, წარმოადგენს საქართველოში ელ-პეტიციების ყველაზე პოპულარულ პლატფორმას.

*ინფორმაცია საიტის წესების შესახებ* - პორტალის მთავარ გვერდზე განთავსებული ველებიდან - „ჩვენს შესახებ“ და „გამოყენების შესახებ წესები“ შესაძლებელია პლატფორმის მუშაობის წესებისა და მიზნების შესახებ სრულყოფილი ინფორმაციის მიღება. ფანჯარაში „ჩვენს შესახებ“, პეტიციის შინაარსის და საავტორო უფლებების მახასიათებლები 6 პუნქტად არის განმარტებული. ხოლო პეტიციის გამოქვეყნების თანმიმდევრობა, 10 პუნქტად არის აღწერილი ველში - „გამოყენების წესები“.

*რეგისტრაცია/ავტორიზაცია* - პორტალზე რეგისტრირება სამი ფორმით არის შესაძლებელი. მომხმარებელს შეუძლია დარეგისტრირდეს, როგორც ფიზიკური თუ იურიდიული პირი, ან საინიციატივო ჯგუფი. Manifest.ge მომხმარებელს რეგისტრაციის ორ საშუალებს სთავაზობს - საიტზე რეგისტრაცია, ახალი მომხმარებლის შექმნის გზით, ან უკვე არსებული პირადი პროფილით (Facebook, ან Gmail) ავტორიზაცია.

*რეგისტრირებული პეტიციის გავრცელება სხვადასხვა სოციალურ პლატფორმაზე*- Manifest.ge მასზე რეგისტრირებული პეტიციების ხილვადობის გასაზრდელად, იყენებს ისეთი სოციალური ქსელების პროფილებს, როგორცაა Twitter და facebook. ამასთან ერთად, ნებისმიერ მომხმარებელს შეუძლია თავად გააზიაროს რეგისტრირებული ინიციატივა საკუთარ სოციალურ ქსელში. პლატფორმა იძლევა საშუალებს, რომ რეგისტრირებული პეტიცია გაიგზავნოს ელექტრონულ ფოსტებზე. Ichange.gov.ge-სგან განსხვავებით, მომხმარებლებს შეუძლიათ საიტზევე დატოვონ კომენტარი რეგისტრირებული იდეების შესახებ, ან თავად დაეკონტაქტოს პეტიციის ავტორს.

პეტიციის რეგისტრირების პროცესი- Manifest.ge-ს მომხმარებელს პორტალზე პეტიციის რეგისტრირება მხოლოდ რამდენიმე ველის შევსებით შეუძლიათ.

კატეგორიის შერჩევის, ინიციატივის დასახელებისა და ძირითადი ტექსტის შევსების შემდგომ, ავტორი თავად ირჩევს ხელმომწერთა სასურველ რაოდენობას. რეგისტრაციის პროცესში შესაძლებელია სურათისა თუ ვიდეო რგოლის დამატება.

*პეტიციაზე ხელის მოწერა / აზრის გამოთქმა* - პლატფორმაზე რეგისტრირებული სხვა ინიციატივების მხარდაჭერისთვის მომხმარებელმა უნდა შეავსოს შემდეგი ველები: სახელი/გვარი, ქვეყანა/ქალაქი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი. აღნიშნულ პლატფორმაზე ავტორიზაცია და რეგისტრირებული პეტიციებისთვის ხმის მიცემა მარტივია, რადგან Manifest.ge არ წარმოადგენს ელ-პეტიციების სახელმწიფო პორტალს, სადაც აუცილებელია პირადობის ნომრის წარდგენით, მოქალაქემ მოახდინოს საკუთარი თავის იდენტიფიცირება.

*მხარდაჭერის (Support) ფუნქცია* - პორტალის მომხმარებლებს ადმინისტრაციასთან დაკავშირების ორი საშუალება გააჩნიათ: - ელექტრონული ფოსტის გამოყენებით, მისამართზე- info@Manifest.ge, ან/და Manifest.ge-ს „კონტაქტი“-ს ველიდან, რომელიც მთავარი გვერდის ბოლო ნაწილშია განთავსებული. აღსანიშნავი ფაქტია, რომ ადმინისტრაცია პეტიციების ქვეშ გაკეთებულ იმ კომენტარებსაც პასუხობს, რომელიც საიტზე არსებულ ტექნიკურ საკითხებს ეხება.

Idea.tbilisi.gov.ge - თბილისის მერიის ვებ-პორტალი, რომელიც მოქალაქეებს აძლევს საშუალებას თავად საკუთარი ინიციატივები დაარეგისტრონ ონლაინ სივრცეში და ამ გზით ჩაერთონ ქალაქის მართვის პროცესში.

*ინფორმაცია საიტის წესების შესახებ* - საიტის მიზნების, მასზე რეგისტრაციის დამატების, ხმის მიცემის პროცედურების, ვადების და განხილვის პროცესის შესახებ ინფორმაციის მოძიება, მომხმარებელს მთავარ გვერდზე განთავსებული „ინსტრუქციების“ ველის ქვეშ შეუძლია იხილოს. გარდა ამისა, პირველი გვერდზე განთავსებული ვიდეო რგოლის მეშვეობით, შესაძლებელია საიტის მუშაობის შესახებ დამატებითი ინფორმაციის მიღება.

რეგისტრაცია/ავტორიზაცია - რეგისტრაციის დაწყების მომენტში, საიტი მომხმარებელს აწვდის წესებისა და პირადი მონაცემების განკარგვის შესახებ

დეტალურ ინფორმაციას. რეგისტრაციის პროცესი სრულდება შეთავაზებულ პირობებზე თანხმობის და შემდეგი ინფორმაციის შეყვანის შემდგომ: სახელი/გვარი, პირადი/პირადობის ნომერი, ელექტრონული ფოსტა, ტელეფონის ნომერი, მომხმარებლის სახელი.

პეტიციის რეგისტრაცია - პორტალზე პეტიციის დამატება, რეგისტრირებულ მომხმარებლებს შეუძლიათ, თავის მხრივ კი, აღსანიშნავია, რომ Idea.Tbilisi.gov.ge-ზე დარეგისტრირება, მხოლოდ თბილისში მცხოვრები, სრულწლოვანი მოქალაქეებისთვის არის შესაძლებელი. ინიციატივის დამატების პროცედურა კი შემდეგი ეტაპებისგან შედგება: კატეგორიის არჩევა, სახელწოდების და ძირითადი ტექსტის დამატება, ფოტო ან სხვა ფაილის ატვირთვა.

*რეგისტრირებული პეტიციის გავრცელება სხვადასხვა სოციალურ პლატფორმაზე -* პორტალის მთავარ გვერდზე თავსდება ყველაზე პოპულარული ინიციატივები (აქტიური სტატუსის მქონე პეტიციები, რომელთაც ყველაზე მეტი მხარდამჭერი ჰყავთ). აქტიური პეტიციების ნახვა, ასევე შესაძლებელია ვებში, სახელწოდებით „მიეცი ხმა“. Idea.tbilisi.gov-ს პლატფორმა, მომხმარებელს საშუალებას აძლევს მათთვის საინტერესო პეტიციების კატეგორიების მიხედვით მოიძიონ. ხელმოწერის დაფიქსირებისთვის, ისევე როგორც Ichange.gov.ge-ს შემთხვევაში, აქაც საჭიროა პირადი ნომრის შეყვანით იდენტიფიცირება, რის შემდგომაც მოქალაქეს ეძლევა საშუალება მხარი დაუჭიროს პორტალზე განთავსებულ ნებისმიერ ინიციატივას. საიტის მომხმარებლებს შეუძლიათ პეტიციების მოწონება, მათზე კომენტარის დატოვება, ან/და რეგისტრირებული ინიციატივის გაზიარება პირადი Facebook პროფილების გამოყენებით.

მხარდაჭერის (Support) ფუნქცია: საწყისი გვერდის ბოლო ნაწილში განთავსებულია თბილისის მერიის ცხელი ხაზის ნომერი, სადაც მომხმარებელს შეუძლია დარეკოს და მიიღოს კონსულტაცია. პორტალზე არ არის მითითებული ცალკე გამოყოფილი საკონტაქტო დეტალები, რომელიც კოორდინირებულია უშუალოდ საიტის ტექნიკურად გამართულ ფუნქციონირებაზე.

ქვემოთ მოყვანილ ცხრილ N11-ში, შეჯამებულია და სკალაზე - 1-დან 5-მდე (1-მინიმუმი; 5 - მაქსიმუმი) ქულით არის წარმოდგენილი სამივე პორტალის ტექნიკური მახასიათებლები.

ცხრილი N11 პეტიციების პორტალების გამოყენების სიმარტივის შეფასება

	Ichange.gov.ge	Manifest.ge	Idea.Tbilisi.gov.ge
ინფორმაცია საიტის წესების და მიზნების შესახებ	5	5	5
რეგისტრაცია/ავტორიზაცია	4	5	4
პეტიციის გამოქვეყნების სიმარტივე	4	5	4
პეტიციის გაზიარება სოც. ქსელებში	5	5	5
პეტიციაზე ხელმოწერა	4	5	4

ინფორმაცია საიტის წესებისა და მიზნების შესახებ, სამივე პორტალზე საკმაოდ ნათლად არის გადმოცემული და მარტივად მისაგნებია, აქედან გამომდინარე სამივე პორტალი შეფასდა მაქსიმუმ 5 ქულით.

რეგისტრაცია - გამომდინარე იქიდან, რომ Ichange.gov.ge-ზე, ისევე როგორც Idea.tbilisi.gov.ge-ზე მოქალაქეს სჭირდება იდენტიფიკაციის დამადასტურებელი პირადი ნომრის შეყვანა, აღნიშნული ასპექტი შეფასდა 4 ქულით, ხოლო Manifest.ge-ზე რეგისტრაცია მომხმარებელს უბრალოდ ელექტრონული ფოსტის ან Facebook პროფილის მითითებითაც შეუძლია (როგორც უკვე აღინიშნა, Manifest.ge-არ არის სამთავრობო პორტალი, სადაც აუცილებლობას წარმოადგენს მოქალაქის იდენტიფიცირება). მნიშვნელოვანია იმის აღნიშვნა, რომ პირადობის ნომრით რეგისტრირების აუცილებლობა არ გამხდარა თბილისის მერიის პორტალის ფუნქციონირების ხელშემშლელი ფაქტორი, აქედან გამომდინარე, ეს ასპექტი ვერ ჩაითვლება Ichange.gov.ge-ს გაუმართავი ფუნქციონირების მთავარ გამომწვევ მიზეზად.

პეტიციების რეგისტრირება, სამივე პორტალზე, მხოლოდ რეგისტრირებულ მომხმარებლებს შეუძლიათ, თუმცა, განსხვავებით სამთავრობო პორტალებისგან, Manifest.ge-ზე პეტიციის გამოქვეყნება მყისიერად ხდება, ხოლო Ichange.gov.ge-ზე და Idea.tbilisi.gov.ge-ზე ინიციატივის გამოქვეყნებას შესაძლოა 10 სამუშაო დღე დასჭირდეს, მას შემდგომ, რაც საიტის ადმინისტრაციის შეფასებას გაივლის. აქედან გამომდინარე, პორტალები აღნიშნული კრიტერიუმის მიხედვით სხვადასხვა ქულით შეფასდა, Ichange.gov.ge- 4; Manifest.ge-5; Idea.Tbilisi.gov.ge-4.

პეტიციების გაზიარება სოც. ქსელებში - სამივე პორტალის მომხმარებელს აქვს საშუალება რეგისტრირებული პეტიციები სოციალური ქსელების საშუალებით გააზიაროს, აქედან გამომდინარე სამივე პორტალი შეფასდა მაქსიმალური - 5 ქულით.

პეტიციაზე ხელმოწერა - გამომდინარე იქიდან, რომ პეტიციებზე ხელმოწერა მხოლოდ პორტალზე რეგისტრირებულ მომხმარებლებს შეუძლიათ, აღნიშნული კრიტერიუმიც იმავე ქულებით შეფასდა, როგორც რეგისტრაცია/ავტორიზაციის ფუნქცია. აქედან გამომდინარე, Manifest.ge-შეფასდა მაქსიმალური 5 ქულით, ხოლო ორივე სამთავრობო პორტალი - 4 ქულით.

მთლიანობაში, დასკვნის სახით შეიძლება ითქვას, რომ ელექტრონული პეტიციების სამივე პორტალის გამოყენება არ არის დაკავშირებული განსაკუთრებული კომპიუტერული უნარების ფლობასთან. საქართველოს ნებისმიერ მოქალაქეს, რომელსაც აქვს უნარი დაარეგისტროს ელექტრონული ფოსტა, ასევე შეუძლია გამოიყენოს ზემოთ განხილული სამივე პორტალი, თუმცა რადიკალურად განსხვავდება აღნიშნული პლატფორმების მომხმარებელთა რაოდენობა.

TAM მოდელის მიერ შემოთავაზებულ ფორმულას თუ დავეყრდნობით, მივიღებთ შემდეგ სურათს: ტექნოლოგიის გამოყენების სიმარტივეს + ტექნოლოგიის სარგებლიანობის ინდექსი = ტექნოლოგიის ეფექტიანობას. მოცემულ ფორმულაში სამივე პორტალის ორი ცვლადი ცნობილია.



ცხრილი N12 პეტიციების პორტალები TAM ინსტრუმენტის მიხედვით

TAM-ის ინდიკატორები	ტექნოლოგიის გამოყენების სიმარტივე	ტექნოლოგიის ეფექტიანობა
Ichange.gov.ge	მაღალი	მინიმალური
Manifest.ge	მაქსიმალური	მაქსიმალური
Idea.tbilisi.gov.ge	მაღალი	მაღალი

TAM-ის კვლევითი ჩარჩოს მიხედვით, მთავარი მიზეზი, რის გამოც სახელმწიფოს სამთავრობო ელექტრონული პეტიციების პორტალის - Ichange.gov.ge-ს ეფექტიანობა მინიმალურია, ეს არის საზოგადოებაში არსებული ნეგატიური წარმოდგენა აღნიშნული პლატფორმის სარგებლიანობასთან დაკავშირებით, რაც შეიძლება განპირობებული იყოს რამდენიმე მიზეზით: აღნიშნული პორტალის მიმართ საზოგადოებაში არსებული ცნობიერების დაბალი დონე, ან/და პორტალის ეფექტიანობის შესახებ სკეპტიკური დამოკიდებულებები.

განხილული პორტალებიდან სამივეს განსხვავებული დატვირთვა გააჩნია:

(1) Ichange.gov.ge-ს მთავარი მიზანი 10,000 ხმის მოგროვებაა, რათა ინიციატივის განხილვა დაიწყოს შესაბამისმა სამთავრობო უწყებებმა.

(2) Manifest.ge-ს მთავარი მიზანია, ინიციატივამ მოაგროვოს რაც შეიძლება მეტი ხმა, იმისთვის, რომ უფრო მკაფიოდ გამოჩნდეს საზოგადოების აზრი ამათუიმ მოვლენასთან დაკავშირებით.

(3) Idea.Tbilisi.gov.ge-ს მთავარი მიზანია - თბილისის მოსახლეობის მიერ რეგისტრირებულმა იდეამ მოაგროვოს 2,500 ხმა, რათა შესაბამისმა ორგანოებმა განიხილონ პეტიციის შემდგომი განვითარების შესაძლებლობა.

ჩამოთვლილი მიზნებიდან ყველაზე რთულად განსახორციელებელი, პეტიციის განხილვის შემდგომ ეტაპზე გასვლისთვის, 10,000 ხმის მოგროვებაა, ეს კი, განაპირობებს ქართველი მომხმარებლების სკეპტიკურ დამოკიდებულებას სახელმწიფოს ელექტრონული პეტიციების Ichange.gov.ge-ს მიმართ, რაც TAM

ინსტრუმენტის მიხედვით ერთ-ერთ უმთავრეს ხარვეზს წარმოადგენს საზოგადოების მიერ ახალი ტექნოლოგიების მიმღებლობის პროცესში.

ფაქტი, რომ Ichange.gov.ge-ზე რეგისტრირებული პეტიციების შემდგომ განხილვაზე გადასაყვანად საჭირო 10,000 ელექტრონული ხელმოწერა პორტალის გამართული ფუნქციონირების ერთ-ერთი ხელშემშლელი ფაქტორია, დაფიქსირებულია საერთაშორისო ორგანიზაცია IDFI-ს ანგარიშშიც, რომელიც მთავრობის ადმინისტრაციას, მონაცემთა გაცვლის სააგენტოსა და საჯარო სამსახურის ბიუროსთან ერთად, თავად იყო ჩართული პორტალის შექმნისა და განვითარების პროცესში. ანგარიშში აღნიშნულია, რომ „პეტიციისთვის 30 კალენდარული დღე მინიმუმ 10,000 ხელმოწერის შესაგროვებლად საკმაოდ მაღალი მოთხოვნაა“ (IDFI, 2017). მაგალითისთვის, შესაძლოა სამთავრობო ელექტრონული პეტიციების დიდი ბრიტანეთისეული გამოცდილების განხილვა, სადაც 49 მილიონამდე, მაღალი ციფრული წიგნიერების მქონე ინტერნეტ მომხმარებლის პირობებშიც, ელექტრონული პეტიციისთვის აუცილებელ მინიმალურ ზღვარს 10,000 ელექტრონული ხელმოწერა წარმოადგენს (Petitions.gov.uk), ისევე როგორც საქართველოში, სადაც მხოლოდ 2 მილიონამდე ინტერნეტ მომხმარებელია. აქვე, შესაძლებელია ესტონური გამოცდილების გაზიარებაც, რომელიც, მოქალაქეთა ელექტრონული ჩართულობის თვალსაზრისით, ერთ-ერთი წამყვანი სახელმწიფოა მსოფლიოში და ამის მიუხედავად, ელ-პეტიციებზე საჭირო ხმების რაოდენობა მხოლოდ 1000-ს წარმოადგენს.

განხილული პეტიციების სახელმწიფო პორტალის ფუნქციონირების შემაფერხებელი ფაქტორების დასადგენად, ისევე როგორც My.gov.ge-ს შემთხვევაში, აქაც, TAM იქნა გამოყენებული. ქართული სამთავრობო პეტიციების პორტალი, Ichange.gov.ge 2018 წელს ამუშავდა, შესაბამისად მნიშვნელოვანია მისი ტექნოლოგიების მიმღებლობის მოდელის მიხედვით განხილვა, რადგან აღნიშნული პლატფორმა ჯერ კიდევ სიახლეს წარმოადგენს საზოგადოებისთვის და მიმდინარეობს მასთან ადაპტაციის პროცესი.

პეტიციების სახელმწიფო პორტალის ეფექტიანობის გასაზომად, მოხდა მისი შედარება ქართულ ონლაინ სივრცეში არსებულ პეტიციების სხვა პორტალებთან და TAM-თან მოსარგებად, მოხდა მიღებული შედეგების შესაბამისად ინტერპრეტირება.

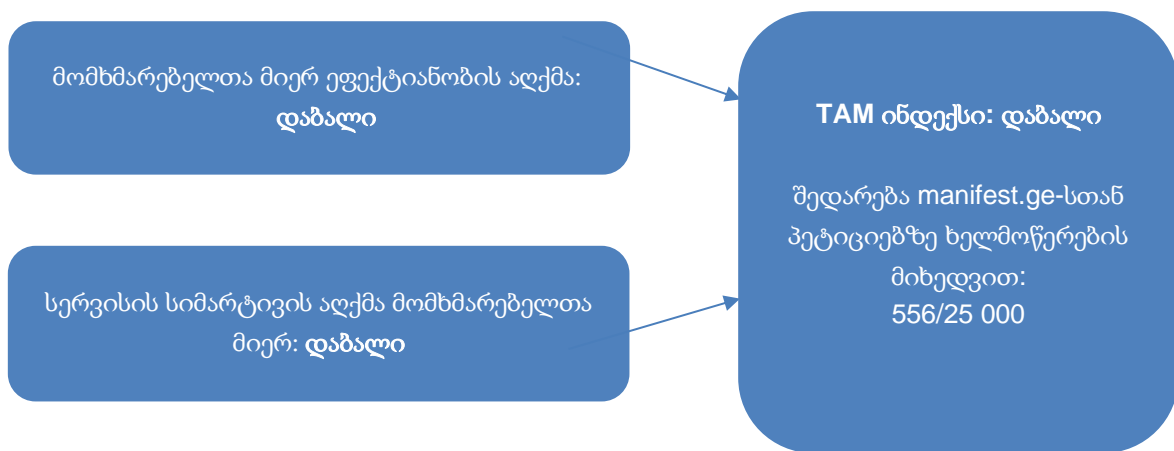
ანალიზმა აჩვენა, რომ მომხმარებელთა მიერ Ichange.gov.ge-ს ეფექტიანობის აღქმა არის დაბალი, რაზეც მსგავსი შინაარსის, ერთსა და იმავე დროს გამოქვეყნებულ პეტიციებზე არსებული ხელმოწერების რაოდენობაც მიუთითებს. Manifest.ge-სგან განსხვავებით, პეტიციების სამთავრობო პორტალს იურიდიული ძალა გააჩნია, შესაბამისად მომხმარებელი უპირატესობას ამ უკანასკნელს უნდა ანიჭებდეს, თუმცა ციფრები საპირისპიროზე მეტყველებს. TAM ინსტრუმენტის მიხედვით, შესაძლებელია არსებობდეს ამ ფაქტორის რამდენიმე ახსნა:

- მომხმარებელს არ აქვს ინფორმაცია Ichange.gov.ge-ს მახასიათებლების შესახებ;
- მომხმარებელს არ სჯერა, რომ Ichange.gov.ge შესაძლოა ეფექტიანი იყოს, რადგან პეტიციის შემდგომ ეტაპზე განსახილველად საჭიროა 10,000 ელექტრონული ხელმოწერა, განსხვავებით Manifest.ge-სგან, სადაც პეტიციას არ გააჩნია იურიდიული ძალა, შესაბამისად ემსახურება მხოლოდ და მხოლოდ მოქალაქეთა განწყობების დაფიქსირებას;
- Ichange.gov.ge-ზე რეგისტრირება და შემდგომ პეტიციაზე ხელმოწერის დაფიქსირება გაცილებით რთულია, ვიდრე Manifest.ge-ზე.

იმისთვის, რომ ზემოთ ჩამოთვლილ კითხვებს გაეცეს პასუხი, ცალკე მაგალითის სახით, შესაძლოა Ichange.gov.ge-ზე აზარტული თამაშების კამპანიის ფარგლებში შექმნილი პეტიციის განხილვა. აღნიშნული ინიციატივა, რომელიც 2019 წლის 4 ნოემბერს შეიქმნა, პორტალზე რეგისტრირებული სხვა პეტიციებისგან რადიკალურად განსხვავდება, რადგან დოკუმენტის ავტორებმა პარალელურად წამოიწყეს მასობრივი საინფორმაციო კამპანია და საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება აღნიშნულ საკითხზე. შეიქმნა გვერდები სოციალურ ქსელებში, საზოგადოებისთვის ცნობილმა სახეებმა ჩაწერეს ვიდეო მიმართვები, ამ ყველაფრის შედეგად კი, აღნიშნულმა პეტიციამ ერთ თვეში 10,000 ხელმოწერა

დააგროვა. მოცემული შედეგები, გარკვეულწილად პასუხს სცემს ზემოთ ჩამოთვლილ კითხვებს, რადგან ნათლად აჩვენებს, რომ საზოგადოების Ichange.gov.ge-ს შესახებ დაბალი ცნობიერება - პორტალის დაბალი TAM ინდექსის მთავარი მიზეზია. პეტიაციამ აზარტული თამაშების წინააღმდეგ, აჩვენა ისიც, რომ საიტზე რეგისტრირების სირთულე და 10,000 ხელმოწერის აუცილებლობა, სწორად წარმართული საინფორმაციო კამპანიის შემთხვევაში, არ აღმოჩნდა შემაფერხებელი ფაქტორი.

ფიგურა N4 Ichange.gov.ge- TAM მოდელის მიხედვით



## დასკვნა

თანამედროვე სამყაროში, მსოფლიოს ნებისმიერი სახელმწიფო ცდილობს თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებით მმართველობის პროცესის გაუმჯობესებას, თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული სერვისების მმართველობის პროცესში ინტეგრაცია, ხშირ შემთხვევაში, დიდ ხარჯებთან არის დაკავშირებული და დანერგილი ციფრული სერვისების უმრავლესობა, ვერ ამართლებს მოლოდინებს ეს კი, რამდენიმე ფაქტორითაა განპირობებული, მათ შორის აღნიშნულ საკითხზე სამეცნიერო კვლევის ნაკლებობით. ბევრ ქვეყანაში ელექტრონული მმართველობის დანერგვა, ყოველგვარი წინასწარი კვლევების გარეშე მიმდინარეობს. ხელისუფლებას არ აქვს ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა ტიპის ციფრულ სერვისებზეა დაკვეთა საზოგადოების მხრიდან, ან საერთოდ არსებობს თუ არა მოთხოვნა ელექტრონულ მომსახურებებზე. შესაბამისად, უმეტეს შემთხვევაში, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესი ხარვეზებით და გაუმართავად მიმდინარეობს, არ ხდება ისეთი ფაქტორების გათვალისწინება, როგორცაა: საზოგადოების მზაობა (ნდობა, ინფორმირებულობა, უნარები, რომ გამოიყენონ ციფრული სერვისები), ქვეყანაში ICT ინფრასტრუქტურის დონე, სახელმწიფოს კიბერ თავდაცვითი პოტენციალი და ა.შ. ეს, საბოლოო ჯამში, ელექტრონული მმართველობის დანერგვის პროცესის წარუმატებლობას განაპირობებს. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მსგავსი ტიპის კვლევებს განსაკუთრებული მნიშვნელობა აქვს საქართველოსთვის, რადგან, უკანასკნელი ათწლეულის განმავლობაში, OGP-ის პროექტის ფარგლებში, ქვეყანა აქტიურად არის ჩართული ელექტრონული სერვისების დანერგვაში, რომელთა დიდი ნაწილი, ჯერჯერობით, გამართულად ვერ ფუნქციონირებს.

2011 წლიდან, როდესაც ქვეყანა შეუერთდა ხსენებულ საერთაშორისო პროექტს, დღემდე - 2019 წლამდე, განახორციელა სამი სამოქმედო გეგმა, რომელთა ფარგლებშიც დაინერგა ათეულობით ელექტრონული სერვისი, თუმცა, მოქალაქეთა მხოლოდ მცირე ნაწილი სარგებლობს სახელმწიფოს მიერ შეთავაზებული მომსახურებებით, რაზეც მოქალაქის პორტალი - My.gov.ge-ზე

რეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა და აღნიშნულ პორტალზე მოქალაქეთა ზოგადი აქტიურობის მაჩვენებელიც მიუთითებს. კვლევის ფარგლებში მიღებულ მონაცემებზე დაყრდნობით, ნათელი ხდება, რომ საქართველოში ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრება ხარვეზებით მიმდინარეობს, აქედან გამომდინარე, აუცილებელია ციფრული მმართველობის დანერგვის პროცესის მთავარი ხელშემშლელი ფაქტორების კვლევა.

მოცემული ნაშრომის ფარგლებში, ელ-მმართველობის G2C ფორმის პერსპექტივიდან გაანალიზდა საქართველოს ელექტრონული მმართველობის სახელმწიფო პოლიტიკის დანერგვის პროცესი, მიღწეული შედეგები, არსებული პრობლემები თუ პერსპექტივები.

კვლევის ფარგლებში, განისაზღვრა ელექტრონული მმართველობის G2C ფორმის დანერგვისთვის აუცილებელი ფაქტორები და თითოეული მათგანი გაანალიზდა შესაბამისი მეთოდოლოგიით. თემის კომპლექსურობიდან და ინტერდისციპლინური ხასიათიდან გამომდინარე, მოხდა ჰოლისტური მიდგომის გამოყენება, რომელმაც გააერთიანა კვლევის განსხვავებული მეთოდები.

კვლევის პირველ ეტაპზე, სამი განსხვავებული წყაროდან მიღებული მონაცემების კომბინირების საფუძველზე, განისაზღვრა საქართველოში არსებული G2C ელ-მმართველობის პროფილი. გაეროს 2001-2018 წლების ელ-მმართველობის საერთაშორისო კვლევის შედეგების, საქართველოში ჩატარებული საზოგადოების ელექტრონული მზაობის კვლევის ანგარიშის და შესაბამისი სახელმწიფო სტრუქტურებიდან გამომდინარე სტატისტიკური მონაცემების ანალიზის საფუძველზე, დადგინდა, რომ საქართველოში არსებობს G2C ელ-მმართველობის განხორციელებისთვის საჭირო - როგორც ინფრასტრუქტურა, ისე ელექტრონული სერვისები, თუმცა, მიუხედავად ამისა, მოქალაქეთა დამოკიდებულება სახელმწიფო ელექტრონული პორტალების მიმართ მკვეთრად ნეგატიურია, რის გამოძახილსაც წარმოადგენს მთავარი სამთავრობო პორტალების მომხმარებელთა დაბალი მაჩვენებლები.

კვლევის მეორე ეტაპი იმ ფაქტორების გამოვლენას და შეფასებას დაეთმო, რაც გავლენას ახდენს ელ-მმართველობის გამართულ ფუნქციონირებაზე, მათ შორის: ქვეყანაში არსებული ICT ინფრასტრუქტურის ხარისხი და საზოგადოების ინტერნეტთან წვდომის მაჩვენებელი, კიბერ უსაფრთხოების მაჩვენებელი და მისი გავლენა ელ-მმართველობაზე, G2C ელ-მმართველობის განხორციელების უმთავრესი სახელმწიფო ელ-პორტალების ეფექტიანობა და მოქალაქეთა დამოკიდებულება მათ მიმართ.

მოცემული ნაშრომის ფარგლებში, გაანალიზდა საქართველოს საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) პოტენციალი, რადგან ეს არის ელ-მმართველობის განხორციელების მთავარი არხი. სახელმწიფოში ICT ინფრასტრუქტურის მაჩვენებელი მოიცავს ინფორმაციას, როგორც ინტერნეტთან წვდომის მქონე მოქალაქეთა რაოდენობაზე, ასევე ინტერნეტის ხარისხზეც.

კვლევისთვის გამოყენებულ იქნა, როგორც პირველადი (*საქართველოს კომუნიკაციების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია*), ასევე მეორადი (*საქართველოს ICT ინფრასტრუქტურის ინდექსი გაეროს კვლევების მიხედვით*) წყაროები. მიღებული მონაცემების მიხედვითაც დგინდება, რომ 2011 წლიდან სწრაფი ტემპებით მიმდინარეობს მოსახლეობის ციფრულ-ბოჭკოვანი ტექნოლოგიებით ინტერნეტიზაციის პროცესი. ბოჭკოვანი ინტერნეტის მომხმარებელთა რიცხვი ამ პერიოდში 770%-ით გაიზარდა (85,167-დან - 66,2176-მდე). მთლიანობაში, ქვეყანაში დაახლოებით 2 მილიონამდე ინტერნეტ მომხმარებელია.

როგორც უკვე აღინიშნა, საქართველოში არსებული ICT ინფრასტრუქტურის მდგომარეობის შესახებ სრული სურათის შესაქმნელად, გაეროს ელექტრონული მმართველობის კვლევის მონაცემების მიხედვით გაეროს წევრ სახელმწიფოებს შორის საქართველო ციფრული მმართველობის დანერგვის კუთხით 2018 წლის მონაცემებით მე-60 ადგილზე იმყოფებოდა. მოცემული ქვეთავის კვლევის პერსპექტივიდან გამომდინარე, ყურადღება გამახვილებული იყო საქართველოს ICT ინფრასტრუქტურის ინდექსზე. გაეროს მონაცემების მიხედვით, საქართველოს ICT ინდექსი 0.54 ქულით შეფასდა.

სახელმწიფოში ინტერნეტიზაციის დონე ელექტრონული მმართველობის განვითარების ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორია, თუ მოსახლეობას არ აქვს სათანადო წვდომა ინტერნეტთან, ციფრული სერვისების დაწერვა და მისი საზოგადოებისთვის მიწოდება შეუძლებელ ამოცანას წარმოადგენს, თუმცა სხვა ქვეყნების მაგალითების გათვალისწინებით, შესაძლებელია ითქვას, რომ საქართველოში არსებული ICT ინფრასტრუქტურის ხარისხი, ელექტრონული მმართველობის გაცილებით მაღალ დონეზე განვითარების საშუალებას იძლევა. გაეროს 2018 წლის მონაცემების მიხედვით, ბრაზილია (0.52), რომელსაც ICT ინფრასტრუქტურის მიხედვით დაახლოებით იგივე შედეგი აქვს, რაც საქართველოს, ელექტრონული მმართველობის ზოგადი მონაცემებით 16 ადგილით წინ იმყოფება და 44-ე პოზიციას იკავებს, იგივე შეიძლება ითქვას ბულგარეთზეც, რომლის ICT ინფრასტრუქტურის ინდექსი 0.57-ს წარმოადგენს, ხოლო ელ-მმართველობის გლობალურ რეიტინგში, საქართველოზე 13 ადგილით წინ იმყოფება.

გაეროს ელექტრონული მმართველობის გლობალურ რეიტინგში, ბრაზილიის და ბულგარეთის გარდა, კიდევ რამდენიმე სახელმწიფო, რომელსაც საქართველოს მსგავსი ICT ინდექსი გააჩნია, ელექტრონული მმართველობის ჯამური ქულით ბევრად წინ იმყოფება საერთო რეიტინგებში, მაგალითად: ჩილე 42-ე, ყაზახეთი - 39-ე, მალაიზია - 48-ე, ხოლო პოლონეთი 33-ე ადგილი.

გაეროს კვლევის შედეგების ანალიზი ცხადყოფს, რომ მიუხედავად არასათანადოდ განვითარებული ICT ინფრასტრუქტურისა და მოქალაქეთა ინტერნეტიზაციის დაბალი მაჩვენებლისა (განსაკუთრებით ქვეყნის პერიფერიებში), საქართველოში ელექტრონული მმართველობის ეფექტიანობის დაბალი მაჩვენებელი, არ გამომდინარეობს ხსენებული ფაქტორიდან. გარდა ამისა, აუცილებლად უნდა აღინიშნოს, რომ გაეროს კვლევა სათანადოდ ვერ ასახავს ქვეყანაში არსებული ინტერნეტიზაციის დონეს და დამატებითი წყაროების მოშველიების საფუძველზე, შეიძლება ითქვას, რომ ქვეყანაში ინტერნეტიზაციის დონე კვლევაში აღწერილზე უფრო მაღალია. ამას, საქართველოში სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის მიერ ჩატარებული საყოველთაო აღწერის შედეგებიც მოწმობს, რომლის მიხედვითაც



დადგინდა, რომ შინამეურნეობების 70%-ს აქვს წვდომა ინტერნეტთან, გარდა ამისა, საქართველოს მოსახლეობის ელ-მზაობის კვლევის მიხედვით, გამოკითხულთა 90% აცხადებს რომ შეუძლიათ ინტერნეტით სარგებლობა.

ნაშრომის კვლევის ერთ-ერთ მიმართულებას ქართული კიბერ უსაფრთხოების მდგომარეობა წარმოადგენდა, რომელიც ელექტრონული მმართველობის განვითარების და ფუნქციონირების ერთ-ერთი ძირითადი ასპექტია. თანამედროვე სამყაროში ინტერნეტ ტექნოლოგიების როლის ზრდასთან ერთად, გაიზარდა კიბერ თავდასხმების საშიშროებაც, აქედან გამომდინარე, სათანადოდ უზრუნველყოფილი კიბერ დაცულობის გარეშე, წარმოუდგენელია სახელმწიფომ ისეთი სამთავრობო ელექტრონული სერვისები დაწერგოს, რომელიც პოპულარული იქნება საზოგადოებაში. ელექტრონული სერვისები, ისევე როგორც მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ნებისმიერი პროდუქტი თუ მომსახურება, არ უნდა იწვევდეს საზოგადოებაში ეჭვს. აქედან გამომდინარე, კიბერ უსაფრთხოება არის ელექტრონული მმართველობის ფარგლებში დაწერგილი ციფრული სერვისებისთვის მიმართ მოქალაქეთა ნდობის განმაპირობებელი მნიშვნელოვანი ფაქტორი. ნაშრომის ფარგლებში შეფასდა ქართული კიბერ სივრცის გამოწვევები და მისი განვითარების თავისებურებები. მოხდა ყველა ავტორიტეტული საერთაშორისო კვლევის შედეგის ანალიზი და საქართველოს კიბერ პოტენციალის შეფასება. განისაზღვრა, თუ რამდენად აკმაყოფილებს ქვეყნის ელექტრონული მმართველობის დონეს, არსებული კიბერ თავდაცვითი შესაძლებლობები.

აღნიშნული საკითხის კვლევის პროცესში, სახელმწიფო სტრატეგიების დოკუმენტებზე დაყრდნობით, შესწავლილ იქნა საქართველოს კიბერ უსაფრთხოების პოლიტიკის განვითარება, მეორად წყაროებად კი, გამოყენებულ იქნა ITU-სა და EGA-ს კიბერ უსაფრთხოების საერთაშორისო კვლევების ანგარიშები. მთლიანობაში, განისაზღვრა, რომ 2011 წლიდან დღემდე, საქართველომ კიბერ უსაფრთხოების განვითარების საკითხში მნიშვნელოვან პროგრესს მიაღწია, რისი ასახვაც მოხდა საერთაშორისო გლობალური კვლევის შედეგებში. ზემოხსენებული ორგანიზაციების ანგარიშების მიხედვით,

საქართველო მსოფლიოში საუკეთესო 20 სახელმწიფოს შორის არის, კიბერ თავდაცვითი პოტენციალის მხრივ.

სახელმწიფოში არსებული ICT ინფრასტრუქტურის და კიბერ უსაფრთხოების პოტენციალის შესწავლის შემდგომ, მოცემული ნაშრომის კვლევითი ფოკუსი, იმ ელექტრონულ პორტალებზე კონცენტრირდა, რომლებიც წარმოადგენენ ქვეყანაში G2C ელ-მმართველობის განხორციელების უმთავრეს პლატფორმებს.

ხსენებული პორტალების განსაზღვრისა და შესწავლისთვის გაანალიზდა ელ-მმართველობის სახელმწიფო პოლიტიკა, კერძოდ კი, შეფასდა საქართველოს მიერ „ღია მმართველობა პარტნიორობის“ (OGP) ფარგლებში განხორციელებული სამი სამოქმედო გეგმა, რომელიც მოიცავდა რამდენიმე ათეულ ელექტრონულ სერვისს. ქვეთავის ფარგლებში, განისაზღვრა ის ციფრული სერვისები, რომელიც მიესადაგებოდა სადოქტორო თემის ფოკუსს (G2C ელ მმართველობის ფორმა).

2012 წლიდან - 2019 წლამდე, განხორციელებული სამი სამუშაო გეგმის ფარგლებში, ქვეყანამ ელექტრონული მმართველობის სერვისების დანერგვა OGP-ის ოთხი გამოწვევის მიხედვით შეიმუშავა, მათ შორის: I - საჯარო სერვისების გაუმჯობესება; II-საჯარო სექტორში კეთილსინდისიერების ამაღლება; III - საჯარო რესურსების უკეთესი მართვა; IV: უსაფრთხო გარემოს შექმნა. აღნიშნული გამოწვევების ფარგლებში კი, განისაზღვრა 46 ციფრული სერვისი, რომელიც უნდა დანერგილიყო და ამოქმედებულიყო. მთლიანობაში, OGP სამოქმედო ანგარიშების ანალიზის მიხედვით დგინდება, რომ აღნიშნული ვალდებულებებიდან, სახელმწიფომ 36 სერვისის სრულად ან/და უმეტესწილად დანერგვა შეძლო. სერვისები ძირითადად ელექტრონული მმართველობის მთავრობა-მოქალაქეებისთვის (G2C) მოდელს წარმოადგენენ, რომელიც, თავის მხრივ, შესაძლოა დაიყოს სამ ძირითადად მიმართულებად: ინფორმაციული, ინტერაქტიული (სერვისების მიწოდება) და თანამონაწილეობითი.

განხილული სამი სამოქმედო გეგმის მიხედვით, 2012 წლიდან დღემდე, სახელმწიფომ ელექტრონული გზით მოსახლეობის ინფორმაციულობის გაზრდისკენ მიმართული 10 ვალდებულება, სრულად, ან უმეტესწილად

შეასრულა. ყველაზე მეტი ელექტრონული სერვისი, 17 ვალდებულების საპასუხოდ, საჯარო მომსახურების სექტორში დაინერგა. აღნიშნული სერვისები მოქალაქეებს საჯარო მომსახურების ონლაინ მიღების საშუალებას აძლევდა.

OGP-ის სამოქმედო გეგმების ფარგლებში დანერგილი და განვითარებული პორტალი, My.gov.ge კი, რომელიც წარმოადგენს საქართველოს მოქალაქის ცენტრალურ ციფრულ პლატფორმას, ერთი ფანჯრის პრინციპით აერთიანებს/უნდა აერთიანებდეს არსებულ სახელმწიფო ციფრულ მომსახურებებს.

OGP-ის ფარგლებში დანერგილმა ისეთმა სერვისებმა, როგორცაა - ციფრული ხელმოწერა და ონლაინ ავთენტიფიკაცია შესაძლებელი გახადა ნებისმიერ მოქალაქეს ელექტრონულად ეწარმოებინა ოფიციალური საქმიანობა მოქალაქის ელექტრონული პორტალი გამოყენებით, რომელიც, თავის მხრივ, მოიცავდა კატეგორიებად დაყოფილ ათეულობით მომსახურებას, ისეთს, როგორცაა: ჯანდაცვა, სოციალური საკითხები, ბიზნესის რეგისტრაცია და ა.შ.

რაც შეეხება ციფრული თანამონაწილეობის პრინციპს, ელექტრონული მმართველობის G2C ფორმის დანერგვის პროცესში, OGP-ის სამოქმედო გეგმების ფარგლებში, ასევე, ხდებოდა ისეთი ელექტრონული სერვისების დანერგვა, რომელიც მოქალაქეებს პროცესებში ჩართულობის საშუალებას აძლევდა. განსაკუთრებით აღსანიშნავია ელექტრონული პეტიციების პორტალი Ichange.gov.ge, რომლის გამოყენებითაც მოსახლეობას საშუალება მიეცა ელექტრონული პეტიციების ინიცირების გზით პირდაპირი მიელო მონაწილეობა პოლიტიკურ პროცესებში. აღსანიშნავი ფაქტია, რომ აღნიშნული პორტალის დანერგვის ვალდებულება რამდენიმე სამოქმედო გეგმის ფარგლებში ვერ განხორციელდა და ის მხოლოდ 2017 წელს ამოქმედდა.

ელექტრონული მმართველობის G2C ფორმის განხორციელების უმთავრესი სახელმწიფო პორტალების განსაზღვრის შემდგომ, გაანალიზდა მათი ეფექტიანობა. კონკრეტულად კი, ნაშრომის ფარგლებში შეფასდა საქართველოს სამთავრობო ელექტრონული სერვისები - My.gov.ge და Ichange.gov.ge. იმისთვის რომ დადგენილიყო თუ რა ტიპის ელექტრონული მომსახურებებია პორტალზე

ხელმისაწვდომი, რამდენად ეფექტიანია ეს მომსახურებები და როგორია მათ მიმართ საზოგადოების დამოკიდებულება/ცნობიერება, TAM-ის ფარგლებში გამოყენებულ იქნა ინფორმაციის სხვადასხვა წყარო, მათ შორის: ელ-მზაობის კვლევა საქართველოში, საჯარო სტრუქტურებიდან გამოთხოვილი მონაცემები, პორტალების ანალიზიდან მიღებული ინფორმაცია და ა.შ.

ტექნოლოგიების მიმდებლობის მოდელის თანახმად, მოსახლეობის თანამედროვე ტექნოლოგიების მიმართ დამოკიდებულება რამდენიმე ფაქტორის მიხედვით განისაზღვრება. მოდელის მიხედვით, საზოგადოების მიერ ამა თუ იმ ინოვაციის მიმდებლობის მაღალ ხარისხს განაპირობებს მოქალაქეთა რწმენები იმის შესახებ, რომ ტექნოლოგია მართლაც მნიშვნელოვანი/ეფექტიანია და მისი გამოყენება არის მარტივი. აღნიშნული ორი ფაქტორის კომბინაცია, ზრდის მოქალაქეთა მხრიდან ინოვაციური სისტემების მიმართ მიმდებლობის დონეს. თუმცა, არსებობს კიდევ ერთი ფაქტორი, თუ საზოგადოება არ არის საკმარისად ინფორმირებული ტექნოლოგიების ეფექტიანობისა, თუ მისი გამოყენების სიმარტივის შესახებ, ინოვაციური შეთავაზებების მიმართ მიმდებლობა და შესაბამისად მათი გამოყენების მაჩვენებელი იქნება მინიმალური.

განხილული მოდელის თავისებურებებიდან გამომდინარე, მოხდა ქართული რეალობის TAM ჩარჩოზე მორგება. კონკრეტულად კი, თანამედროვე ტექნოლოგიებად წარმოდგენილი იყო სახელმწიფოს მიერ შეთავაზებული G2C ფორმის ელექტრონული - პლატფორმები, მათ შორის - მოქალაქის პორტალი - My.gov.ge და ელექტრონული პეტიციების პორტალი - Ichange.gov.ge.

აღნიშნული პორტალების მახასიათებლები შეფასდა TAM ინსტრუმენტის ჩარჩოს მიხედვით, რომლის ფარგლებშიც განისაზღვრა, თუ როგორია My.gov.ge-ს და Ichange.gov.ge-ს სარგებლიანობის და სიმარტივის ინდექსი. დადგინდა, რომ საზოგადოებაში არსებობს მაღალი მოთხოვნა ელექტრონული პეტიციების პორტალის მიმართ, რაც შეეხება My.gov.ge-ზე არსებულ სერვისებს, მიუხედავად იმისა, რომ აქ თავმოყრილია ათეულობით სერვისი, შეიძლება ითქვას, რომ ინდივიდუალური მომხმარებლის პერსპექტივიდან, მათი ხშირი გამოყენების საჭიროება არ არსებობს, შესაბამისად მაღალი ვერ იქნება TAM-ის პირველი

მახასიათებლის - სერვისის სარგებლიანობის აღქმის მაჩვენებელი, რადგან პორტალზე დანერგილი სერვისების უდიდეს ნაწილს, მომხმარებელი ხშირ შემთხვევაში წელიწადში, ან რამდენიმე წელიწადში ერთხელ თუ მოიხმარს. აქედან გამომდინარე, მოქალაქეები არ ეძებენ მსგავსი სერვისების ციფრულ ანალოგიებს და არ ცდილობენ მათ სახლიდან გაუსვლელად მიღებას.

ამას ემატება ის ფაქტორიც, რომ თავად პორტალის აქტივაციისთვის, მოქალაქემ უნდა გამოიყენოს ID ბარათის წამკითხველი ან ესტუმროს შესაბამის მომსახურების ცენტრს, რაც TAM ინსტრუმენტის მეორე ძირითად კომპონენტზე - „სერვისით სარგებლობის სიმარტივე“- ნეგატიურად აისახება. ზემოჩამოთვლილი ფაქტორები კი განაპირობებენ My.gov.ge-ს მომხმარებელთა დაბალი მაჩვენებელს.

განსხვავებული შემთხვევაა ელექტრონული ჩართულობის პლატფორმა - Ichange.gov.ge. TAM ინსტრუმენტით შეფასებული ელექტრონული პეტიციების სამთავრობო პორტალის შემთხვევაში, ნათლად გამოიხატა საზოგადოების ცნობიერების დაბალი დონე არსებულ სერვისთან მიმართებაში.

ანალიზის ფარგლებში, მოხდა სამთავრობო პორტალის - Ichange.gov.ge-ს შედარება, საქართველოში არსებულ ელექტრონული პეტიციების სხვა პორტალებთან - Manifest.ge და Idea.Tbilisi.gov.ge-სთან. შედარებითი ანალიზის საფუძველზე, დადგინდა, რომ ქვეყანაში არსებობს ელექტრონული პეტიციების მიმართ მაღალი მოთხოვნა, რადგან Manifest.ge-ზე ათეულობით ისეთი პეტიციაა რეგისტრირებული, რომელთაც 10,000 ხმაზე მეტი მოაგროვეს, ზოგ მათგანს კი - 25,000 ხელმომწერიც ჰყავს. Ichange.gov.ge-სგან განსხვავებით, Manifest.ge არ წამოადგენს სამთავრობო პორტალს და შესაბამისად არანაირი იურიდიული ძალა არ გააჩნია იქ რეგისტრირებულ პეტიციებს. ამის მიუხედავად, კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ ელექტრონული პეტიციების სერვისების მომხმარებელთა უდიდესი ნაწილი იყენებს - Manifest.ge-ს, რისი ნათელი ინდიკატორიც, აღნიშნულ პორტალებზე ერთსა და იმავე დროს ატვირთული ერთი და იმავე შინაარსის პეტიციებზე ხმის მიმცემთა რაოდენობებს შორის არსებული უდიდესი განსხვავება იყო. ყოველივე ეს ნათლად აჩვენებდა, რომ საზოგადოებაში არ იყო სათანადო ცნობიერება ელექტრონული პეტიციების სამთავრობო პლატფორმის შესახებ.

აღნიშნულ მოსაზრებას ამყარებს Ichange.gov.ge-ზე 2019 წლის ნოემბერში რეგისტრირებული პეტიცია, სახელწოდებით: „კამპანია აზარტული თამაშების წინააღმდეგ“. აღნიშნული პეტიცია, ერთადერთია პორტალზე რეგისტრირებულ ათეულობით ინიციატივას შორის, რომელმაც 10,000 ხელმოწერა მოაგროვა და განხილვის შემდეგ ეტაპზე გადავიდა. აღნიშნული შედეგი განსაკუთრებულ ყურადღებას იმ ფაქტის გამოც იმსახურებს, რომ პორტალზე აქამდე რეგისტრირებულ პეტიციებს შორის ყველაზე პოპულარულს, მხოლოდ 500-მდე ხმა ჰქონდა. ჩნდება კითხვა, რა შეიცვალა ხსენებული პეტიციის შემთხვევაში?

„კამპანია აზარტული თამაშების წინააღმდეგ“, წარმოადგენდა ფართომასშტაბიანი საზოგადოებრივი აქტიურობის გამოძახილს. აღნიშნული პეტიციის გარშემო იქმნებოდა საინფორმაციო კლიპები, საზოგადოებისთვის ცნობილი სახეები მოუწოდებდნენ მოქალაქეებს გადასულიყვნენ შესაბამის ბმულზე და მხარი დაეჭირათ ინიციატივისთვის, მოცემული საკითხის ლობისტი სამოქალაქო აქტივისტები კი, სოციალური ქსელების საშუალებით ავრცელებდნენ ინფორმაციას. აღსანიშნავია, რომ კამპანია ორი მიმართულებით მიმდინარეობდა, ერთი - რომ საზოგადოება დაერწმუნებინათ საკითხის მნიშვნელობაში და პეტიციისთვის ხმის მიცემის აუცილებლობაში და მეორე, რომ გაეზიარებინათ ინსტრუქციები იმის შესახებ, თუ როგორ შეეძლო საქართველოს ნებისმიერ მოქალაქეს, ინტერნეტის საშუალებით საკუთარი პოზიციის დაფიქსირება. შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას, რომ კონკრეტული თემის გარშემო მოხდა საზოგადოების ყურადღების კონცენტრირება და ცნობიერების ამაღლება იმ მეთოდის შესახებ, რითაც მოქალაქეებს შეეძლოთ დაეფიქსირებინათ საკუთარი პოზიცია. შედეგების ანალიზი ცხადყოფს, რომ ელექტრონული სერვისის მიმართ ცნობიერების ამაღლება აღმოჩნდა ის ფაქტორი, რამაც განაპირობა ელექტრონული პეტიციების ქართულ სამთავრობო პორტალზე, პირველი და ჯერჯერობით ერთადერთი ინიციატივის მიერ 10,000-ხმიანი ბარიერის გადალახვა და განხილვის შემდგომ ეტაპზე გადასვლა.

ნაშრომის ფარგლებში განხორციელებული კვლევითი ღონისძიებების შედეგად, შესაძლებელია შემდეგი მიგნებების განსაზღვრა:

ნაშრომის ფარგლებში დადგინდა, რომ ICT ინფრასტრუქტურის განვითარების არსებული დონე იძლევა იმის საშუალებას, რომ საქართველოში ციფრული მმართველობა გაცილებით უფრო ეფექტიანი და მასშტაბური იყოს. ამას მოწმობს ნაშრომის ფარგლებში გამოკითხული ექსპერტების მოსაზრებებიც.

*„მიუხედავად იმისა, რომ არ გვაქვს ინტერნეტიზაციის მაღალი მაჩვენებელი, ეს არ ნიშნავს რომ არ გვაქვს შესაძლებლობა, დავნერგოთ და განვავითაროთ ელექტრონული სერვისები. გარდა ამისა, შეინიშნება მობილური ინტერნეტის გავრცელების პოზიტიური იმპულსები“* - თეონა ტურაშვილი (IDFI).

*„ინტერნეტთან წვდომა, ელექტრონული მმართველობის განხორციელების კუთხით, პრობლემას არ წარმოადგენს; მთავარი პრობლემა, ეს არის მოქალაქეთა ინერტულობა და მთავარი კითხვა ისაა, თუ როგორ უნდა მივიყვანოთ მოსახლეობა იმ აზრამდე, რომ ეს ელექტრონული სერვისები გამოიყენოს უფრო აქტიურად.“* - ირაკლი გვენეტაძე.

ელექტრონული მომსახურებების მიმართ საზოგადოების დამოკიდებულების TAM ინსტრუმენტის მიხედვით განხილვის შედეგად, ნათელი გახდა, რომ ელ-სერვისების მიმართ საზოგადოების ცნობიერების ზრდის პროპორციულად, იზრდებოდა აღნიშნული სერვისების მომხმარებელთა რაოდენობა, რაც იძლევა შემდეგი დასკვნის გაკეთების საშუალებას - ნაშრომის ფარგლებში განხორციელებული კვლევების შედეგად, ნაშრომის ჰიპოთეზა, რაც საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარების მთავარ შემაფერხებელ ფაქტორად, სამთავრობო ელექტრონული სერვისების მიმართ საზოგადოების ცნობიერების დაბალ ხარისხს წარმოაჩენდა - გამართლდა ელექტრონული მმართველობის ჩართულობის ინსტრუმენტის Ichange.gov.ge-ს შემთხვევაში, რასაც მოწმობს კიდევ ექსპერტთა შეფასებები ამ საკითხის მიმართ:

*“Manifest.ge-ზე მომხმარებელთა აქტიურობა არის კარგი დემონსტრაცია იმისა, რომ საზოგადოება მზად არის მსგავსი პლატფორმა გამოიყენოს“* - თეონა ტურაშვილი (IDFI).

*“საქართველოში ინტერნეტ მომხმარებელთა სოციალური აქტივობა საკმაოდ მაღალია, თუნდაც, თუ გაიხსენებთ NBA VOTE-ფაჩულის შემთხვევას, რომელმაც ქართველი ინტერნეტ მომხმარებლის მხარდაჭერით, ასობით ათასი ხმა დააგროვა. – მერაბ ლაბაძე.*

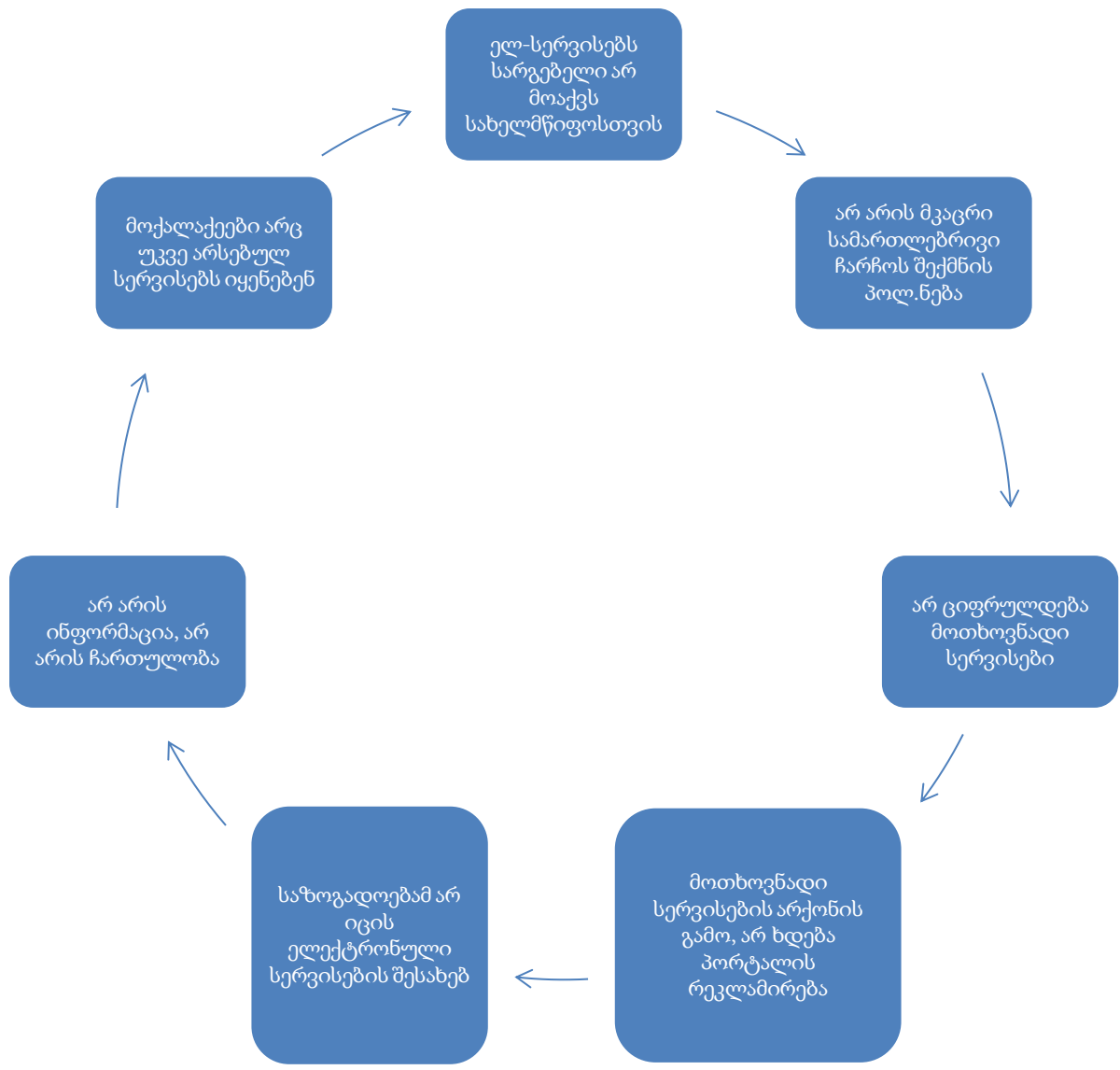
რაც შეეხება მოქალაქის პორტალს - My.gov.ge-ს, აქ გამოიკვეთა ერთმანეთთან ურთიერთდაკავშირებული სხვა ასპექტებიც. მაგალითად, ფაქტი, რომ საქართველოში არ არსებობს მარეგულირებელი საკანონმდებლო ჩარჩო - იწვევს იმ პრობლემას, რომ სხვადასხვა სახელმწიფო უწყება არ იღებს ვალდებულებას გააციფრულოს მისი კომპეტენციის ქვეშ არსებული მომსახურებები და დანერგოს ის - My.gov.ge-ს სახელმწიფო პორტალზე, რის გამოც აღნიშნულ პორტალზე არ გვხდება ისეთი მომსახურებები, რომელიც მოქალაქეებს ხშირად ესაჭიროებათ. შესაბამისად, რადგან My.gov.ge საზოგადოებას ვერ სთავაზობს ხშირად მოხმარებად სერვისებს, აქტიურად არ ხდება არსებული სერვისების შესახებ ინფორმაციის გავრცელება და მოქალაქეების ცნობიერების გაზრდა. ამის გამო, საზოგადოება ნაკლებად იცნობს „მოქალაქის ელექტრონულ პორტალს“ და იმ სერვისებსაც კი არ იყენებს, რაც უკვე განთავსებულია აღნიშნულ საიტზე. ამას მოწმობს კვლევის ფარგლებში გამოკითხული ექსპერტების მოსაზრებებიც:

*„თუ My.gov.ge-ზე არ იქნება ისეთი სერვისი, რასაც მოქალაქე ხშირად გამოიყენებს და ამის ნაცვლად იქნება ისეთი სერვისი, რომელსაც მომხმარებელი წელიწადში ერთხელ მიმართავს, მაშინ ცნობიერების გაზრდას აზრი არ აქვს. პირველ რიგში, საჭიროა ყოველდღიური ე.წ. „live-event“ სერვისების განთავსება პორტალზე და ამის პარალელურად ცნობიერების ამაღლება. My.gov-ზე უნდა იყოს - სკოლაში, ბაღში, უმაღლეს სასწავლებელში მისაღები გამოცდების რეგისტრაციის სერვისები, რომელიც ბევრ ადამიანს ხშირად სჭირდება; მხოლოდ მაშინ ექნება აზრი ცნობიერების ამაღლებას.“ - გოდერძიშვილი (DEA).*

საბოლოო ჯამში, საქართველოს მოქალაქის ელექტრონულ პორტალ - My.gov.ge-სთან დაკავშირებული სიტუაცია, გარკვეულწილად პრობლემათა წრეს ქმნის რომელიც შემდეგნაირად გამოიყურება:



ფიგურა N5 My.gov.ge-ს პრობლემათა წრე



## ბიბლიოგრაფია:

- Agadi, R., & Patil, J. N. (2020). "Driving More Users towards E-Government Services" A Study on Improving Positioning and Usage of E-Government Services. *Studies in Indian Place Names*, 40(60),
- Ahn, M. J., & Bretschneider, S. (2011). Politics of e-government: E-government and the political control of bureaucracy. *Public Administration Review*, 71(3), 414-424.
- Al-Adawi, Z., Yousafzai, S., & Pallister, J. (2005, September). Conceptual model of citizen adoption of e-government. In *The second international conference on innovations in information technology* (pp. 1-10).
- AlAwadhi, S., & Morris, A. (2008, January). The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait. In *Proceedings of the 41st annual Hawaii international conference on system sciences (HICSS 2008)* (pp. 219-219). Ieee
- Almond, G. A., & Verba, S. (2015). *The civic culture: Political attitudes and democracy in five nations*. Princeton university press.
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). E-government fundamentals. In *IADIS international conference ICT, society and human beings*.
- Barbosa, A. F., Pozzebon, M., & Diniz, E. H. (2013). Rethinking e-government performance assessment from a citizen perspective. *Public Administration*, 91(3), 744-762.
- Barton, S. M., Corbitt, B., Nguyen, L., & Peszynki, K. (2007). Cultural factors behind the adoption of e-learning in Turkey. *ACIS 2007 Proceedings*, 92.
- Bashar, M. R., Razael, K. M., & Grout, V. (2011). E-Government vs. Ordinary Bureaucratic Government: A Comparative Study.
- Bevir, M. (2008). *Key concepts in governance*. Sage.
- Bisen, S. S., & Deshpande, Y. (2018). The Impact of the Internet in twenty-first century addictions: An overview. In *Psychological, Social, and Cultural Aspects of Internet Addiction* (pp. 1-19). IGI Global.
- Brynjolfsson, E. (1993). The productivity paradox of information technology. *Communications of the ACM*, 36(12), 66-77.
- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. M. (1998). Beyond the productivity paradox. *Communications of the ACM*, 41(8), 49-55.

- Carter, L., & Belanger, F. (2004, January). Citizen adoption of electronic government initiatives. In *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the* (pp. 10-pp). IEEE.
- Carvalho, C. (2008). A qualidade do serviço público: o caso da loja do cidadão. *Faculty of Economics; University of Porto*
- Castells, M. (2014). The impact of the internet on society: a global perspective. *F. González, ed*, 132-133.
- Castelnovo, W. (2010, June). Is there an eGovernment Paradox. In *10th European eGovernment Conference on eGovernment* (pp. 90-98). Academic Publishing Limited Limerick, Ireland.
- Cederberg, A., & Eronen, P. (2015). How can societies be defended against hybrid threats. *Strategic Security Analysis*, 9(1), 1-10.
- Chadwick, A. (2003). Bringing e-democracy back in: Why it matters for future research on e-governance. *Social science computer review*, 21(4), 443-455.
- Chen, Y. C. (2010). Citizen-centric e-government services: Understanding integrated citizen service information systems. *Social Science Computer Review*, 28(4), 427-442.
- Codagnone C., Undheim T.A., 2008. Benchmarking e-Government: tools, theory, and practice. *European Journal of ePractice, Issue No 4*, August 2008.
- Coursey, D., & Norris, D. F. (2008). Models of e-government: Are they correct? An empirical assessment. *Public administration review*, 68(3), 523-536.
- Craigen, D., Diakun-Thibault, N., & Purse, R. (2014). Defining cybersecurity. *Technology Innovation Management Review*, 4(10).
- Dada, D. (2006). E-Readiness for Developing Countries: Moving the focus from the environment to the users. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 27(1), 1-14.
- Dada, D. (2006). The failure of e-government in developing countries: a literature review. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 26(1), 1-10.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Dunleavy, P., & Hood, C. (1994). From old public administration to new public management. *Public money & management*, 14(3), 9-16.
- Dutton, W. H., & Peltu, M. (2007). The emerging Internet governance mosaic: connecting the pieces. *Information Polity*, 12(1-2), 63-81.
- Earley, J. (1997). *Transforming human culture: Social evolution and the planetary crisis*. Suny Press.

- Ehandi, A. (2001). The “Look@ World” Project: An Initiative from Estonia’s Private Sector to Boost Internet Use. *Baltic IT&T Review*, (2), 21.
- Eichleay, M., Mercer, S., Murashani, J., & Evens, E. (2016). Using unmanned aerial vehicles for development: perspectives from Citizens and Government Officials in Tanzania. *Durham, USA: ICT Works*.
- Espinosa, A., & Al-Maimani, A. S. (2010). A holistic approach to e-Government: ongoing research in Oman. In *Systems Thinking and E-Participation: ICT in the Governance of Society* (pp. 109-134). IGI Global.
- Furlong, S. R., & Kerwin, C. M. (2005). Interest group participation in rule making: A decade of change. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 353-370.
- Goede, M. (2019). E-Estonia: The e-government cases of Estonia, Singapore, and Curaçao. *Archives of Business Research*, 7(2).
- Gordon, T. F., & Center, E. C. (2004, January). eGovernance and its Value for Public Administration. In *KDNet Symposium on Knowledge-Based Services for the Public Sector: Bonn, June* (pp. 3-4).
- Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2005). Introducing e-gov: history, definitions, and issues. *Communications of the association for information systems*, 15(1), 39.
- Grover, V., Segars, A. H., & Durand, D. (1994). Organizational practice, information resource deployment and systems success: A cross-cultural survey. *The Journal of Strategic Information Systems*, 3(2), 85-106
- Halachmi, A., & Greiling, D. (2013). Transparency, e-government, and accountability: Some issues and considerations. *Public Performance & Management Review*, 36(4), 562-584.
- Harrison, T. M., Guerrero, S., Burke, G. B., Cook, M., Cresswell, A., Helbig, N., ... & Pardo, T. (2012). Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective. *Information Polity*, 17(2), 83-97.
- Heeks, R., & Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government information quarterly*, 24(2), 243-265.
- Hofstede, G. H., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2005). *Cultures and organizations: Software of the mind* (Vol. 2). New York: Mcgraw-hill.
- Jaeger, P. T., & Bertot, J. C. (2010). Transparency and technological change: Ensuring equal and sustained public access to government information. *Government Information Quarterly*, 27(4), 371-376.
- Jordan, E. T., Ray, E. M., Johnson, P., & Evans, W. D. (2011). Text4Baby: using text messaging to improve maternal and newborn health. *Nursing for women's health*, 15(3), 206-212.

Karunasena, K., & Deng, H. (2009). A conceptual framework for evaluating the public value of e-government: a case study from Sri Lanka. *Association for Information Systems 2009 PROCEEDINGS*

Katarzyna Sztop-Rutkowska, Sylwester Zagulski, Agnieszka Maszkowska (2019); "E-GOVERNMENT CLOSER TO THE PEOPLE"- Fundacja Laboratorium Badań i Działań Społecznych SocLab ISBN 978-83-63870-09-6

Kaya, T. (2019, October). Artificial intelligence driven e-government: the engage model to improve e-decision making. In *ECDG 2019 19th European Conference on Digital Government* (p. 43). Academic Conferences and publishing limited.

Kazmi, S. N. A. (2010, July). Factors influencing e-Governance implementation: Issues and challenges in Pakistan. In *2010 Fifth International Conference on Digital Information Management (ICDIM)* (pp. 326-331). IEEE.

Kearns, I. (2004). *Public value and e-government*. London: Institute for Public Policy Research.

Kim, S., & Lee, J. (2012). E-participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 72(6), 819-828.

King, J. L., & Lyytinen, K. (2004). Reach and grasp. *Mis Quarterly*, 539-551.

Koh, C. E., Ryan, S., & Prybutok, V. R. (2005). Creating value through managing knowledge in an e-government to constituency (G2C) environment. *Journal of Computer Information Systems*, 45(4), 32-41.

Koh, C. E., Ryan, S., & Prybutok, V. R. (2005). Creating value through managing knowledge in an e-government to constituency (G2C) environment. *Journal of Computer Information Systems*, 45(4), 32-41.

Koneru, I. (2007). E-governance: empowering citizens through e-inclusion. *The IUP Journal of Governance and Public Policy*, 2(3), 53-68.

Kovačić, Z. J. (2005). The impact of national culture on worldwide e-government readiness. *Informing Science*, 8.

Kraemer, K. L., Danziger, J. N., & King, J. L. (1978). Local government and information technology in the United States. *Local Government and Information Technology, OECD Informatics Studies*, 12, 186-237

Krull, A. (2003). *ICT infrastructure and e-readiness assessment report: Estonia* (Vol. 5). PRAXIS.

Kunstelj, M., & Vintar, M. (2004). Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis. *Information polity*, 9(3, 4), 131-148.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government information quarterly*, 18(2), 122-136.

- Lesk, M. (2007). The new front line: Estonia under cyberassault. *IEEE Security & Privacy*, 5(4), 76-79.
- Liu, S. M., & Kim, Y. (2018). Special issue on internet plus government: New opportunities to solve public problems?
- Löfstedt, U. (2005). Assessment of current research and some proposals for future direction. *International Journal of Public IS*.
- Macintosh, A. (2004, January). Characterizing e-participation in policy-making. In *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the* (pp. 10-pp). IEEE.
- Manda, M. I. (2017, September). Towards “Smart Governance” through a multidisciplinary approach to E-government integration, interoperability and information sharing: A case of the LMIP project in South Africa. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 36-44). Springer, Cham.
- Manoharan, A., & Holzer, M. (2012). E-Governance and Civic Engagement: Factors and Determinants of.
- Marchewka, J. T., & Kostiwa, K. (2007). An application of the UTAUT model for understanding student perceptions using course management software. *Communications of the IIMA*, 7(2), 10.
- Merabti, M., Kennedy, M., & Hurst, W. (2011, March). Critical infrastructure protection: A 21 st century challenge. In *2011 International Conference on Communications and Information Technology (ICCIT)* (pp. 1-6). IEEE.
- Merchant, S. (2007). Exploring the influence of cultural values on the acceptance of information technology: An application of the technology acceptance model. *Informing Science: International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 4(1), 431-443.
- Mou, J., Shin, D. H., & Cohen, J. F. (2017). Trust and risk in consumer acceptance of e-services. *Electronic Commerce Research*, 17(2), 255-288.
- Mukherjee, S. (2019). How IT allows E-Participation in Policy-Making Process. *arXiv preprint arXiv:1903.00831*.
- Nam, T. (2014). Determining the type of e-government use. *Government information quarterly*, 31(2), 211-220.
- National Research Council. Committee on Computing and Communications Research to Enable Better Use of Information Technology in Government.(2002). *Information technology research, innovation, and e-government*. Washington, DC: National Academy Press
- Nawafleh, S., Obiedat, R., & Harfoushi, O. (2012). E-government between developed and developing countries. *International Journal of Advanced Corporate Learning (iJAC)*, 5(1), 8-13.

- Norris, D. F. (2010, October). e-government... not e-governance... not e-democracy not now!: not ever?. In *Proceedings of the 4th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 339-346). ACM.
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balci, A., ... & Weerakkody, V. (2014). COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective. *Government information quarterly*, *31*(2), 243-256.
- Otieno, I., & Omwenga, E. (2015, May). Citizen-centric critical success factors for the implementation of e-government: A case study of Kenya Huduma Centres. In *2015 IST-Africa Conference* (pp. 1-9). IEEE.
- Otieno, I., Omwenga, E., & Waema, T. (2016, May). The e-government paradox: is it real and how can it be resolved?. In *2016 IST-Africa Week Conference* (pp. 1-9). IEEE.
- Pal, S. K. (2019). Changing technological trends for E-governance. In *E-governance in India* (pp. 79-105). Palgrave Macmillan, Singapore.
- Peixoto, ADC (2015). Instruments of participatory democracy: a study on Participa. br and Dialoga Brasil.
- Polat, R. K. (2005). The Internet and political participation: Exploring the explanatory links. *European journal of communication*, *20*(4), 435-459.
- Potnis, D. D. (2010). Measuring e-Governance as an innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, *27*(1), 41-48..
- Qvortrup, M. (2013). The politics of participation: From Athens to e-democracy.
- Raaflaub, K. A., Ober, J., & Wallace, R. (2007). *Origins of democracy in ancient Greece*. Univ of California Press.
- Rao, T. R. (2004). ICT and e-Governance for Rural Development. *Center for Electronic Governance, Indian Institute of Management, Ahmedabad*, *28*, 312-315.
- Rashed, A., Al-Eryani, A., & Shama, H. A. (2010) Measuring E-readiness for E-government in Developing Country: Comparative Study. *International Arabic Conference of e-Technology IACe-T'2010 March 30-31, Kuwait*
- Regan, P. M. (1986). Privacy, government information, and technology. *Public Administration Review*, 629-634.
- Runnel, P., Pruulmann-Vengerfeldt, P., & Reinsalu, K. (2009). The Estonian tiger leap from post-communism to the information society: From policy to practice. *Journal of Baltic Studies*, *40*(1), 29-51.

Runya, X. U., Qigui, S. U. N., & Wei, S. I. (2015). The third wave of public administration: The new public governance. *Canadian Social Science, 11*(7), 11-21.

Savoldelli, A., Misuraca, G., & Codagnone, C. (2013). Measuring the Public value of e-Government: The eGEP2.0 model. *Electronic Journal of e-Government, 11*(1), 373-388.

Saxena, K. B. C. (2005). Towards excellence in e-governance. *International Journal of Public Sector Management, 18*(6), 498-513.

Scott, J., & Scott, C. (2017, January). Drone delivery models for healthcare. In *Proceedings of the 50th Hawaii international conference on system sciences*.

Singh, S., & Karaulia, D. S. (2011, December). E-governance: Information security issues. In *International Conference on Computer Science and Information Technology (ICCSIT'2011) Pattaya* (pp. 120-124).

Solvak, M., Unt, T., Rozgonjuk, D., Vörk, A., Veskimäe, M., & Vassil, K. (2019). E-governance diffusion: Population level e-service adoption rates and usage patterns. *Telematics and Informatics, 36*, 39-54.

Su Seo, H., & Raunio, T. (2017). Reaching out to the People? Assessing the Relationship between Parliament and Citizens in Finland. *The Journal of Legislative Studies, 23*(4), 614-634.

Tat-Kei Ho, A. (2002). Reinventing local governments and the e-government initiative. *Public administration review, 62*(4), 434-444.

The World Bank, & World Bank Group. (2016). *World Development Report 2016: Digital Dividends*. World Bank Publications.

Thomas, J. C., & Streib, G. (2005). E-democracy, e-commerce, and e-research: Examining the electronic ties between citizens and governments. *Administration & Society, 37*(3), 259-280.

Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public administration review, 66*(3), 354-369.

Toregas, C. (2001). The politics of e-gov: The upcoming struggle for redefining civic engagement. *National Civic Review, 90*(3), 235-240.

UN (2004), *UN Global E-Government Survey 2003*, UN, New York, <https://doi.org/10.18356/f8a93d8f-en>.

UN (2006), *Global E-Government Readiness Report 2005: From E-Government to E-Inclusion*, UN, New York, <https://doi.org/10.18356/0bf9f932-en>.

UN (2008), *United Nations E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance*, UN, New York, <https://doi.org/10.18356/047afd3a-en>.



UN (2010), *United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis*, UN, New York, <https://doi.org/10.18356/0e749d15-en>.

UN (2012), *United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People*, UN, New York, <https://doi.org/10.18356/b1052762-en>.

UN (2014), *United Nations e-government survey 2014: E-Government for the future we want*, UN, New York, <https://doi.org/10.18356/73688f37-en>.

UN DESA (2017), *United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development*, UN, New York, <https://doi.org/10.18356/d719b252-en>.

UN (2018), *United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*, UN, New York, <https://doi.org/10.18356/d54b9179-en>.

Urbinati, N. (2006). *Representative democracy: principles and genealogy*. University of Chicago Press.

Vassil, K., Solvak, M., Vinkel, P., Trechsel, A. H., & Alvarez, R. M. (2016). The diffusion of internet voting. Usage patterns of internet voting in Estonia between 2005 and 2015. *Government Information Quarterly*, 33(3), 453-459.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.

Verdegem, P., Stragier, J., & Verleye, G. (2010, June). Measuring for knowledge: A data-driven research approach for eGovernment. In *Proceedings of the 10th European Conference on E-government* (pp. 417-424).

Waiswa, R., & Okello-Obura, C. (2014). To what extent have ICTs contributed to e-Governance in Uganda?. *Library Philosophy and Practice*, 0\_1.

Watson, R. T., & Mundy, B. (2001). A strategic perspective of electronic democracy. *Communications of the ACM*, 44(1), 27-30.

Wellman, B., & Haythornthwaite, C. (Eds.). (2008). *The Internet in everyday life*. John Wiley & Sons.

West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public administration review*, 64(1), 15-27.

Wihlborg, E. (2014, January). Legitimate E-Government--Public E-Services as a Facilitator of Political Legitimacy. In *2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 2148-2157). IEEE.

Zheng, Y. (2017). Explaining citizens' E-participation usage: functionality of E-participation applications. *Administration & Society*, 49(3), 423-442.

## ინტერნეტ წყაროები

BPN.GE, “Biletebi.ge-ზე სუპერთასის ბილეთები ისევ არ იყიდება.” Edited by BPN, 23 June 2015, [bpn.ge/finansebi/12798-biletebig-e-ze-superthasis-bilethebi-isev-ar-iyideba.html?lang=ka-GE](http://bpn.ge/finansebi/12798-biletebig-e-ze-superthasis-bilethebi-isev-ar-iyideba.html?lang=ka-GE). მოძიებულია: 20/07/2019

CISA “Incident Definition.” Edited by Official website of the Department of Homeland Security, Incident Definition, [www.us-cert.gov/government-users/compliance-and-reporting/incident-definition](http://www.us-cert.gov/government-users/compliance-and-reporting/incident-definition). მოძიებულია - 21/07/2019

David E. Sanger and Marc Santora- “U.S. and Allies Blame Russia for Cyberattack on Republic of Georgia”- The New York Times; 20/02/2020. [www.nytimes.com](http://www.nytimes.com) მოძიებულია 21/02/2020

DIGITAL AGENDA 2020 FOR ESTONIA. (2018). Retrieved August 3, 2019, from [https://www.mkm.ee/sites/default/files/digital\\_agenda\\_2020\\_estonia\\_engf.pdf](https://www.mkm.ee/sites/default/files/digital_agenda_2020_estonia_engf.pdf); მოძიებულია 23/07/2019

e-Estonia. (2000) - Mobile Parking from <https://e-estonia.com/solutions/location-based-services/mobile-parking> მოძიებულია 3/08/2019

E-gov. academy, National Cyber security index. “Index.” Index, 2019, [ncsi.ega.ee/](http://ncsi.ega.ee/). მოძიებულია 22/07/2019

Eurostat. (2019) Level of internet access - households <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/refreshTableAction.do?tab=table&plugin=1&pcode=tin00134&language=en> მოძიებულია 04/08/2019

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 1 მაისი 2018. სალაძე, სულხან. “სახელმწიფომ შეისყიდოს სახანძრო-სამაშველო შვეულმფრენები.”, [Ichange.gov.ge/5890](http://Ichange.gov.ge/5890). მოძიებულია: 25/07/2019

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 24 აპრილი. 2018, აღნიაშვილი, ლევან. “სუპერმარკეტებს დახლზე დარჩენილი საკვებად ვარგისი სასურსათო პროდუქტის გამოყენება.”, [Ichange.gov.ge/5760](http://Ichange.gov.ge/5760). მოძიებულია 24/07/2019

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 26 იანვარი. 2018, დარასელია, დავით. “პიროტექნიკის კონტროლი.” [Ichange.gov.ge/265](http://Ichange.gov.ge/265). მოძიებულია: 23/07/2018

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 14 ივნისი 2018, სარიშვილი, თამთა. “ოზურგეთის უძველესი აბანოს ნაშთების გადასარჩენად!” [Ichange.gov.ge/11460](http://Ichange.gov.ge/11460). მოძიებულია: 25/07/2019

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 17 მაისი 2018, მუსაშვილი, ლადიკო. “უსახლკაროთა თავშესაფარი.” [Ichange.gov.ge/11175](https://Ichange.gov.ge/11175). მოძიებულია: 29/07/2019

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 18 აპრილი, 2018. მაარე, ჯორჯ. “აიკრძალოს პოლიეთილენის პარკების მოხმარება.”, [Ichange.gov.ge/5745](https://Ichange.gov.ge/5745). მოძიებულია: 26/07/2019

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 19 მარტი. 2018, როინიშვილი, ლია. “სახელმწიფომ გამოუშვას საკუთარი კრიპტოვალუტა.”, <https://Ichange.gov.ge/5600>. მოძიებულია 23/07/2019

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 22 დეკემბერი. 2017, პაიჭაძე, გიორგი. “სახელმწიფომ გამოუშვას საკუთარი კრიპტოვალუტა.” [Ichange.gov.ge/275](https://Ichange.gov.ge/275). მოძიებულია 22/07/2019;

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 22 თებერვალი. 2018, მეგრელიშვილი, შორენა. “აიკრძალოს თამბაქოს მოხმარება საჯარო თავშეყრის ადგილებში.” [Ichange.gov.ge/5475](https://Ichange.gov.ge/5475). მოძიებულია: 25/07/2019

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 22 მარტი. 2018, - გოგალაძე, ვლადიმერ. “მოსკოვის გამზირს დაერქვას არჩილ ტატუნაშვილის სახელი.” [Ichange.gov.ge/5610](https://Ichange.gov.ge/5610). მოძიებულია: 02/08/2019

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი, 25 აპრილი, 2018. ქურციკიძე, თემურაზ. “საზოგადოებრივი ტუალეტი.” [Ichange.gov.ge/5805](https://Ichange.gov.ge/5805). Date Access: 27/07/2019

Ichange.gov.ge პეტიციების პორტალი. 22 მარტი. 2018, გოგალაძე, ვლადიმერ. “მოსკოვის გამზირს დაერქვას არჩილ ტატუნაშვილის სახელი.”, [Ichange.gov.ge/5610](https://Ichange.gov.ge/5610). მოძიებულია 23/07/2019

IDFI. საქართველოში პეტიციების ელექტრონული პორტალი იქმნება. (2017, May 17)., [https://idfi.ge/ge/electronic\\_petition\\_system](https://idfi.ge/ge/electronic_petition_system); მოძიებულია 2/08/2019

IPM Research – „ელ-მზაობის კვლევა საქართველოში“. (2016), [https://dea.gov.ge/uploads/E-Readiness\\_GEO2.pdf](https://dea.gov.ge/uploads/E-Readiness_GEO2.pdf) მოძიებულია 3/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები - გოგალაძე, ლადო. “მოსკოვის გამზირს დაერქვას არჩილ ტატუნაშვილის სახელი.” 21 მარტი. 2018, [Manifest.ge/main/item/2061](https://Manifest.ge/main/item/2061). მოძიებულია: 02/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 8 ნოემბერი. 2017, ბარამიძე, კუკური. “საზოგადოება #ბოთლიყლაპია აპარატებისთვის.” [Manifest.ge/main/item/1803](https://Manifest.ge/main/item/1803) . მოძიებულია: 2/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 17 ივნისი 2015, ჯაფარიძე, ნინი. “არ დააკავოთ ზურაბ გურიელიძე ჩვენ მხარს ვუჭერთ მას!”, [Manifest.ge/main/item/357](https://Manifest.ge/main/item/357). მოძიებულია: 01/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 9 იანვარი. 2019, ზივზივაძე, ბუღუ. “დაგროვებითი საპენსიო სისტემის გაუქმება.”, [Manifest.ge/main/item/2430](https://Manifest.ge/main/item/2430). მოძიებულია: 02/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 10 დეკემბერი. 2015, არტინფო. “მოვითხოვთ თამბაქოსგან თავისუფალ სივრცეს!” [Manifest.ge/main/item/676](https://Manifest.ge/main/item/676). მოძიებულია: 02/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 10 ივნისი, 2017, ჩადუნელი, ანა. “ზახალასთვის.” [Manifest.ge/main/item/1530](https://Manifest.ge/main/item/1530). მოძიებულია: 2/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 14 იანვარი. 2015, მაჭარაშვილი, გიორგი. “შეიქმნას საგამოძიებო კომისია ცხოველების დახოცვის ფაქტზე.”, [Manifest.ge/main/item/261](https://Manifest.ge/main/item/261). მოძიებულია: 02/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 16 ივნისი 2015, მწვანე მუშტი. “მოვითხოვთ ვერეს ხეობაში ცენტრალური ტყე-პარკის მოწყობას!”. [Manifest.ge/main/item/313](https://Manifest.ge/main/item/313). მოძიებულია: 2/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 22 მარტი. 2015, რამიშვილი, დავით. “მოხდეს საზღვარგარეთიდან გამოწერილ ნივთებზე 300 ლარის ნაცვლად, 600 ლარზე განბაჟება.”, [Manifest.ge/main/item/177](https://Manifest.ge/main/item/177). მოძიებულია: 02/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 4 იანვარი. 2019, გობეჯიშვილი სოფო. გაუქმდეს საქართველოს ფოსტის მიერ დაწესებული ხარკი შემომავალ საფოსტო გზავნილებზე.”, <https://Manifest.ge/main/item/2416>. მოძიებულია: 02/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 7 იანვარი. 2019, გიორგი ქოქიაშვილი-“დათხოვნილ იქნას საბავშვო ბაღი, სკოლა, უმაღლესი სასწავლებელი, H1N1-ის ეპიდემიის გავრცელების პრევენციის მიზნით <https://Manifest.ge/main/item/2421>. მოძიებულია: 02/08/2019

Manifest.ge - ონლაინ პეტიციები, 8 აპრილი. 2019, ენდელაძე, თენგიზი. “არა ცირკს !!! თავისუფლება ცხოველებს !!”, [Manifest.ge/main/item/2556](https://Manifest.ge/main/item/2556). მოძიებულია: 02/08/2019

McGuinness, D. (2017, April 27). How a cyber attack transformed Estonia. <https://www.bbc.com/news/39655415> მოძიებულია 3/08/2019

UN, ITU. “Definition of Cybersecurity.” Cybersecurity, 2017, [www.itu.int/en/ITU-T/studygroups/com17/Pages/cybersecurity.aspx](http://www.itu.int/en/ITU-T/studygroups/com17/Pages/cybersecurity.aspx). მოძიებულია: 20/08/2019

wiseman.ee, W. I. O. (2019, June 6). Statistics about Internet voting in Estonia. from <https://www.valimised.ee/en/archive/statistics-about-internet-voting-estonia>,

მოძიებულია 03/08/2019

Zinets, Natalia. "Ukraine Hit by 6,500 Hack Attacks, Sees Russian 'Cyberwar'." Reuters, Thomson Reuters, [www.reuters.com/article/us-ukraine-crisis-cyber-idUSKBN14I1QC](http://www.reuters.com/article/us-ukraine-crisis-cyber-idUSKBN14I1QC).

მოძიებულია 21/07/2019

ბრიტანეთის პარლამენტის პეტიციების პორტალი Petitions - UK Government and Parliament. <https://petition.parliament.uk/> მოძიებულია 4/08/2019

ესტონეთის სამთავრობო პეტიციების პორტალი - rahvaalgatus <https://rahvaalgatus.ee/initiatives> მოძიებულია 3/08/2019

ესტონური X-road - სიტემა: <https://www.x-tee.ee/factsheets/EE/#eng> მოძიებულია 03/08/2019

ესტონური ელექტრონული ID ბარათების სისტემა; Interactive, E.-turundusagentuur A. D. M. (2002). <https://www.id.ee/?lang=en> მოძიებულია 3/08/2019

ესტონური ელექტრონული საგადასახადო სისტემა; Estonian Tax and Customs Board. (2000) <https://www.emta.ee/eng>. მოძიებულია 3/08/2019,

ესტონური პაციენტის ელექტრონული პორტალი - Patsiendiportaal <https://www.digilugu.ee/login;jsessionid=B90A6B00BFA9D85BEE4A38ECF3C85E95> მოძიებულია 3/08/2019

თავდაცვის სამინისტრო (2010) "საფრთხეების შეფასების დოკუმენტი 2010-2013." , [mod.gov.ge/uploads/2018/pdf/TAD-GEO.pdf](http://mod.gov.ge/uploads/2018/pdf/TAD-GEO.pdf). მოძიებულია 22/07/2019

თბილისის მერიის პეტიციების პორტალი <https://Idea.tbilisi.gov.ge/Idea-list> მოძიებულია 2/08/2019

კიბერ უსაფრთხოების ბიურო (2014) „კიბერ უსაფრთხოების ბიუროს მთავარი მიზნები“ - [mod.gov.ge/en/page/59/cyber-security-bureau](http://mod.gov.ge/en/page/59/cyber-security-bureau). მოძიებულია 22/07/2019

საკანონმდებლო მაცნე (2012) კანონი ინფორმაციული უსაფრთხოების შესახებ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1679424> მოძიებულია 04/08/2019

საკანონმდებლო მაცნე. "ინფორმაციული უსაფრთხოების შესახებ." 1 მაისი 2012, [matsne.gov.ge/ka/documentview/1679424?publication=3#!](https://matsne.gov.ge/ka/documentview/1679424?publication=3#!) მოძიებულია 23/07/2019

საკანონმდებლო მაცნე. საქართველოს 2012-2015 წლების კიბერ უსაფრთხოების სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა. 17 მაისი 2013, - <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1923932> მოძიებულია 23/07/2019

საკანონმდებლო მაცნე; კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტების ნუსხა; 11 მარტი 2013, <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1867646> მოძიებულია 23/07/2019

საკანონმდებლო მაცნე; კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტების ნუსხა; 29 აპრილი 2014. <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/2333175> მოძიებულია 23/07/2019

საქართველოს მთავრობა კიბერ უსაფრთხოების 2017-2018 წლების ეროვნული სტრატეგიის და მისი სამოქმედო გეგმის დამტკიცების შესახებ - [http://gov.ge/files/469\\_59439\\_212523\\_14.pdf](http://gov.ge/files/469_59439_212523_14.pdf) მოძიებულია 23/07/2019

საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრო; „ზოგადი ინფორმაცია“ <https://police.ge/en/projects/kiberdanashauli>; მოძიებულია 22/07/2019;

გამოკითხული ექსპერტები:

- ნატალია გოდერძიშვილი - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს წარმომადგენელი;
- ირაკლი გვენეტაძე- მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს ყოფილი ხელმძღვანელი;
- მერაბ ლაბაძე- თსუ-ს შპაიერის სამაგისტრო პროგრამის „პროცესის მენეჯმენტი და ელექტრონული მმართველობა“- მოწვეული ლექტორი.
- თეონა ტურაშვილი- ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი (IDFI);
- ლადო სვანაძე- ექსპერტი კიბერ უსაფრთხოების საკითხებში; (ორგანიზაცია Information development initiative- დამფუძნებელი);
- თეა ტურაშვილი- ელექტრონული მმართველობის მკვლევარი- (ორგანიზაცია - ელექტრონული მმართველობა საქართველოსთვის).
- დავით ცისკარიძე - აღმოსავლეთის პარტნიორობის სამოქალაქო საზოგადოების ფორუმის ციფრული ბაზრების ჰარმონიზების ექსპერტი;

## ტერმინების განმარტებითი ლექსიკონი:

DEA- Data Exchange Agency- მონაცემთა გაცვლის სააგენტო.

EGDI- Electronic Government Development Index- ელექტრონული მმართველობის განვითარების ინდექსი.

G2B Government to Business; ელექტრონული მმართველობის სახელმწიფოსა და ბიზნესს სექტორს შორის კომუნიკაციის ციფრული ფორმა.

G2C – Government to Citizens - ელექტრონული მმართველობის სახელმწიფოსა და მოქალაქეთა შორის კომუნიკაციის ციფრული ფორმა.

G2G - Government to Government; ელექტრონული მმართველობის სახელმწიფო უწყებებს შორის კომუნიკაციის ციფრული ფორმა.

ICT infrastructure- Information Communication technology infrastructure. საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურა.

ITU – International telecommunication Union- გაეროს სპეციალიზებული სააგენტო საერთაშორისო სატელეკომუნიკაციო გაერთიანება.

OGP-Open Government Partnership- საერთაშორისო პროექტი -„ღია მმართველობა პარტნიორობა“

TAM- Technology Acceptance Model- ტექნოლოგიების მიმღებლობის მოდელი. კვლევითი ინსტრუმენტი, რომლის საშუალებითაც იზომება თანამედროვე ტექნოლოგიების მიმართ მოქალაქეთა დამოკიდებულება.

ელ-მმართველობა – ელექტრონული მმართველობა. თანამედროვე ტექნოლოგიების და ციფრული სერვისების დანერგვა სახელმწიფოს მართვის პროცესის გამჭვირვალობის და ეფექტიანობის გაზრდის მიზნით.

ელ-სერვისები - ელექტრონული/ციფრული სერვისები. საჯარო სერვისების მიწოდების ციფრული ალტერნატივა.

დანართი N1 - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოდან გამოთხოვილი ინფორმაცია პორტალ my.gov.ge-ზე რეგისტრირებულ მომხმარებელთა რაოდენობის შესახებ.

საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო  
Ministry of Justice of Georgia



სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტო

LEPL Data Exchange Agency



KA012166149256820

საქართველო, ქ. თბილისი 0186, უნივერსიტეტის ქ. № 50; ტელ: (+995 32) 2 91 51 40; ელ-ფოსტა: info@dea.gov.ge  
50 University Street, 0186 Tbilisi, Georgia; Tel: (+995 32) 2 91 51 40; E-mail: info@dea.gov.ge  
www.dea.gov.ge; www.my.gov.ge; www.cert.gov.ge

№ 21/56

19 / თებერვალი / 2020 წ.

ბატონ ვლადიმერ ნაფეტვარიძეს

ბატონო ვლადიმერ,

თქვენი ა/ნ 09 იანვრის № CA0041200025822 წერილის და ასევე თქვენ მიერ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოში ა/ნ 09 იანვარს გაგზავნილ № CA0041200026217 წერილის პასუხად გაცნობებთ, რომ 2019 წლის დეკემბრის მდგომარეობით მოქალაქის პორტალზე-My.gov.ge რეგისტრირებულია 182501 მომხმარებელი.

პატივისცემით,

თავმჯდომარე

ხელმოწერილია/  
შტამბასმულია  
ელექტრონულად

ნიკოლოზ გაგნიძე



დანართი N2 - მონაცემთა გაცვლის სააგენტოდან გამოთხოვილი ინფორმაცია 2019 წელს პორტალ my.gov.ge-ს უნიკალური ვიზიტორების რაოდენობის შესახებ.

საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო  
Ministry of Justice of Georgia



სსიპ მონაცემთა გაცვლის სააგენტო

LEPL Data Exchange Agency



KA012163869127720

საქართველო, ქ. თბილისი 0186, უნივერსიტეტის ქ. № 50; ტელ: (+ 995 32) 2 91 51 40; ელ-ფოსტა: info@dea.gov.ge  
50 University Street, 0186 Tbilisi, Georgia; Tel: (+995 32) 2 91 51 40; E-mail: info@dea.gov.ge  
www.dea.gov.ge; www.my.gov.ge; www.cert.gov.ge

№ 21/57

19 / თებერვალი / 2020 წ.

ბატონ ვლადიმერ ნაფეტვარიძეს

ბატონო ვლადიმერ,

თქვენი ა/წ 09 იანვრის №CA0041200026116 წერილის პასუხად გაცნობებთ, რომ 2019 წლის განმავლობაში მოქალაქის პორტალი -My.gov.ge-ის სერვისებით ისარგებლა 15738-მა უნიკალურმა მომხმარებელმა. რაც ნიშნავს რომ ერთმა მომხმარებელმა ისარგებლა მინიმუმ ერთი სერვისით 2019 წლის განმავლობაში.

პატივისცემით,

თავმჯდომარე

ხელმოწერილია/  
შტამბასმულია  
ელექტრონულად

ნიკოლოზ გაგნიძე

დანართი N3 - საჯარო რეესტრიდან გამოთხოვილი ინფორმაცია საქართველოში 2018-19 წლებში ელექტრონული და ტრადიციული გზით რეგისტრირებული ორგანიზაციების რაოდენობის შესახებ



საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო  
საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტო



KA011787346049619

მისამართი: თბილისი 0114 სანაპიროს ქ. #2; www.napr.gov.ge;  
ცხელი ხაზი: 2 405 405; 08 009 009 09

# 405191

21 / ნოემბერი / 2019 წ.

ბატონ ვლადიმერ ნაფეტვარიძეს

მისამართი: ქ. თბილისი, [REDACTED]

2019 წ 18 ნოემბერს სსიპ საჯარო რეესტრის ეროვნულ სააგენტოში წარდგენილ N523419/17 განცხადებაზე გაცნობებთ, რომ როგორც N402958 საპასუხო კორესპონდენციით გეცნობათ ელექტრონული ხელმოწერის თაობაზე ინფორმაციის მოთხოვნის ნაწილში თქვენი განცხადება ქვემდებარეობით გაგზავნილი იქნა სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოში.

მენარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრის მონაცემებზე დაყრდნობით გაცნობებთ, რომ 2018წ-დან დღემდე რეგისტრირებულია 48106 იურიდიული პირი, რომელთაგან 5 დარეგისტრირდა my.gov.ge-ს პორტალის მეშვეობით.

ასევე გაცნობებთ, რომ აღნიშნული მონაცემების დამუშავება განხორციელდა საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს ელექტრონული და მართვის ავტომატური საშუალებების გამოყენებით.

ბიზნესის რეგისტრაციის სამსახურის მენეჯერი

ხელმოწერილია/  
შტამბადასმულია  
ელექტრონულად

ეკატერინე პაპუნაძე