

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო

საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო

შესავალი

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო (სსგს) საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიულ პირია (სსიპ) და ქვეყნის მასშტაბით სახელმწიფო სერვისების ერთ-ერთი ყველაზე მსხვილი მიმწოდებელია. სააგენტო 2012 წელს სსიპ - სამოქალაქო რეესტრის ბაზაზე დაარსდა.

2012 წლიდან სააგენტომ ახალი ფუნქციები შეიძინა და დღეისათვის, სამოქალაქო რეესტრის წარმოებისა და მასთან დაკავშირებული სერვისების პარალელურად, მისი მანდატი სახელმწიფოს მასშტაბით სერვისების განვითარების ხელშეწყობასა და ინოვაციური მიდგომების დანერგვას მოიცავს.

სამოქალაქო რეესტრის მიმართულებით სააგენტოს ძირითადი მომსახურებები მოიცავს ისეთი საიდენტიფიკაციო დოკუმენტების გაცემას, როგორებიცაა პირადობის მოწმობა და პასპორტი, მოქალაქეობა-მიგრაციის პროცედურების წარმოება, მიგრაციული პოლიტიკის შემუშავება, დოკუმენტების აპოსტილით დამოწმება და მათი ლეგალიზაცია, ქორწინების რეგისტრაცია და ა.შ. შესაბამისად, სააგენტო, სამოქალაქო რეესტრის მანდატის ფარგლებში, ფლობს მოსახლეობის შესახებ საინფორმაციო ბაზებს, რაც პირდაპირ უკავშირდება ხარისხიანი, სანდო და დაცული სერვისების გაცემას. სამოქალაქო რეესტრის ეფექტური ფუნქციონირებისა და მონაცემთა ბაზების დახვეწის მიზნით, სააგენტო მრავალ წარმატებულ ინიციატივას ახორციელებს. მათ შორის, საარჩევნო სიების სრულყოფის, დიგიტალიზაციისა და დამისამართების პროექტებს.

სააგენტოს სერვისები ქვეყნის მასშტაბით ხელმისაწვდომია იუსტიციის სახლებში, საზოგადოებრივ ცენტრებსა და სააგენტოს ტერიტორიულ სამსახურებში, ხოლო საზღვარგარეთ მცხოვრები მოქალაქეებისათვის საქართველოს საკონსულოებში და ონლაინ რეჟიმში, როგორცაა სააგენტოს მომსახურების დისტანციური მიწოდების სამსახური www.sda.gov.ge -ზე და მოქალაქის პორტალის www.my.gov.ge-ის მეშვეობით.

სახელმწიფო სერვისების განვითარების ხელშეწყობისათვის სააგენტო ქმნის სხვადასხვა ინსტრუმენტს, რაც ქვეყანაში ახალ შესაძლებლობებს აჩენს. უფრო მეტიც, ის აქტიურად თანამშრომლობს სხვადასხვა საჯარო უწყებასთან მათი სერვისების გაუმჯობესებისთვის. მნიშვნელოვანი პროექტებისა და რეფორმების განხორციელებით, სააგენტო უზრუნველყოფს სახელმწიფო სერვისების შექმნისა და მიწოდების მაღალი სტანდარტების დანერგვას როგორც ცენტრალურ, ისე ადგილობრივ დონეზე.

საიდენტიფიკაციო სერვისებისა და კვალიფიციური სანდო მომსახურებების მუდმივი განვითარებითა და მიწოდებით სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო ელექტრონული მმართველობის დანერგვის მიმართულებით მნიშვნელოვან როლს ასრულებს.

სააგენტო თავისი საქმიანობის ფარგლებში პასუხობს თანამედროვე დემოკრატიული სახელმწიფოს წინაშე მდგარ გამოწვევებს. ახალი ინიციატივებისა და მიმდინარე პროექტების განხორციელება პირდაპირ კავშირშია საქართველოში დემოკრატიული მმართველობის დახვეწასა და განვითარებასთან. აქედან გამომდინარე, სერვისების განვითარებისა და მათზე ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიზნით, სააგენტო მრავალწლიანი საქმიანობის შედეგად შექმნილ ცოდნას, უნარებსა და წარმატებულ გამოცდილებას უზიარებს არა მხოლოდ საჯარო უწყებების, არამედ კერძო სექტორის წარმომადგენლებსაც, როგორც ადგილობრივ, ისე საერთაშორისო დონეზე.

სააგენტოს წარმატებული პროექტები

საქართველოს მოქალაქის ბიომეტრიული პასპორტი

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო საქართველოს მოქალაქეებს მაღალტექნოლოგიურ და გაყალბებისგან დაცულ სამგზავრო დოკუმენტს - ბიომეტრიულ პასპორტით უზრუნველყოფს. ჩვეულებრივი პასპორტისგან განსხვავებით, ბიომეტრიული პასპორტი უზრუნველყოფს პიროვნების სრულყოფილ იდენტიფიკაციასა და გამორიცხავს ოფიციალური დოკუმენტის გაყალბებას.

საქართველოს მოქალაქის პასპორტი მრავალი საერთაშორისო სტანდარტის დაცვით მზადდება, რომელთა შორისაა ICAO (სამოქალაქო ავიაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) სტანდარტი. ბიომეტრიული პასპორტების სისტემის შემოღებამ მნიშვნელოვნად გაზარდა საქართველოს მიერ გაცემული საიდენტიფიკაციო დოკუმენტების სანდოობა საერთაშორისო დონეზე, რაც პირდაპირ აისახა საქართველოს მიერ ევროკავშირში უვიზო მიმოსვლის მოპოვებაზე.

გამოცემული ბიომეტრიული პასპორტების რაოდენობა	
წელი	რაოდენობა
2019	286 983
2018	296 369
2017	299 933
2016	223 444
2015	172 829

პირადობის ელექტრონული მოწმობა - ID ბარათი

საქართველოს მოქალაქის პირადობის ელექტრონული მოწმობა პირის მოქალაქეობისა და ვინაობის დამადასტურებელი ძირითადი დოკუმენტია. ის აღჭურვილია დაცვის თანამედროვე მექანიზმებით და მოქალაქეს საშუალებას აძლევს, აბსოლუტურად უსაფრთხოდ ისარგებლოს თანამედროვე და ინოვაციური ელექტრონული სერვისებით.

ბიომეტრიული პასპორტის მსგავსად, ID ბარათიც მაღალტექნოლოგიური, გაყალბებისგან დაცული დოკუმენტია და იძლევა ისეთი სერვისებით სარგებლობის შესაძლებლობას, როგორებიცაა ელექტრონული ავთენტიფიკაცია და კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა. ამ ფუნქციებით სარგებლობისათვის კი ID ბარათზე განთავსებულია შესაბამისი სერტიფიკატები, ღია და დახურული გასაღებები, და ასევე, არასანქცირებული წვდომისაგან დამცავი კოდები.

უფრო მეტიც, საქართველოს მოქალაქის პირადობის მოწმობას აქვს გარკვეულ ქვეყნებში (უკრაინა, თურქეთი) სამგზავრო დოკუმენტის ფუნქცია. ID ბარათის ფუნქციების შესახებ ინფორმაცია განთავსებულია ვებ გვერდზე www.id.ge

გაცემული პირადობის ელექტრონული მოწმობების რაოდენობა	
წელი	რაოდენობა
2019	347 836
2018	361 148
2017	358 402
2016	568 728
2015	610 327

სანდო და კვალიფიციური სანდო მომსახურებები

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო ელექტრონული მმართველობის დანერგვის სფეროში ერთ-ერთი წამყვანი უწყებაა, რომელსაც უმნიშვნელოვანესი როლი აკისრია საიდენტიფიკაციო სერვისების განვითარების პროცესში. კვალიფიციური სანდო მომსახურებების შექმნას ხელს უწყობს სააგენტოს მიერ გაცემული დოკუმენტების უსაფრთხოებისა და დაცვის მაღალი სტანდარტების არსებობა.

„ელექტრონული დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად, სააგენტომ გაიარა CA-ს (სერტიფიკატების გამცემი ორგანო) აუდიტორული შემოწმება საერთაშორისოდ აღიარებულ აუდიტორულ კომპანიაში, რის საფუძველზეც მიიღო ავტორიზაცია და განისაზღვრა ქვეყანაში ერთადერთ სანდო მომსახურების მიმწოდებლად. სწორედ ამ მანდატისა და უფლებამოსილების ფარგლებში სააგენტო გასცემს ისეთ თანამედროვე და ინოვაციურ მომსახურებებს, როგორებიცაა კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა, კვალიფიციური ელექტრონული შტამპი, დროის კვალიფიციური აღნიშვნა, ონლაინ ავთენტიფიკაცია, შიფრაციისა და ავთენტიფიკაციის სერტიფიკატები. ყოველივე ზემოთ აღნიშნულ ვალდებულებებს სააგენტო ევროკავშირის სტანდარტებისა და რეგულაციების შესაბამისად ახორციელებს.

კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა და კვალიფიციური ელექტრონული შტამპი

კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა და კვალიფიციური ელექტრონული შტამპი ელექტრონული დოკუმენტების დამოწმების სანდო საშუალებებია.

- კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა წარმოადგენს უმაღლესი დონის ელექტრონულ ხელმოწერას, რომელიც ე.წ. „სველი ხელმოწერის“ ტოლფასია და ისეთივე იურიდიული ძალა გააჩნია, როგორც ფიზიკურად შესრულებულ ხელმოწერას. კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა უტყუარად ადასტურებს ხელმოწერის ვინაობას და იცავს ხელმოწერილ დოკუმენტებს გაყალბებისგან.
- კვალიფიციური ელექტრონული შტამპი განკუთვნილია იურიდიული პირებისათვის, რომლის გამოყენებითაც მათ შესაძლებლობა აქვთ დაამოწმონ დოკუმენტები იურიდიული პირის სახელით. კვალიფიციური ელექტრონული შტამპი იძლევა ელექტრონული დოკუმენტის მთლიანობისა და სისწორის დადასტურების შესაძლებლობას.

სერტიფიკატების განახლება და პინკოდების აღდგენა	
წელი	რაოდენობა
2019	55 395
2018	26 506

კვალიფიციური ხელმოწერის განსახორციელებლად საჭიროა შესაბამისი პინკოდების ცოდნა. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს დაეკარგა ან დაეზოგა კოდები, შესაძლებელია მათი აღდგენა მოთხოვნის შესაბამისად.

სერტიფიკატების განახლების სტატისტიკა ვებ გვერდიდან	
წელი	რაოდენობა
2019	813
2018	675
2017	312
2016	40
2015	50

კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერისა და კვალიფიციური ელექტრონული შტამპის გამოყენება ქვეყანაში დოკუმენტების დაცვისა და მათი უტყუარობის მაღალ სტანდარტებს ამკვიდრებს. ელექტრონულ დოკუმენტებზე კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერისა და კვალიფიციური შტამპის გამოყენება ზრდის მათ სანდოობასა და დაცულობის ხარისხს, ვინაიდან ამგვარად დამოწმებული დოკუმენტი მაქსიმალურადაა დაცული არასანქცირებული მანიპულაციებისაგან - შეუძლებელია ხელმოწერილ დოკუმენტში რაიმე ცვლილების შეუმჩნეველად შეტანა. მომხმარებლის პერსპექტივიდან კი, ამ მომსახურებების გამოყენება განსაკუთრებით კომფორტულია მგზავრობისას დროისა და რესურსების დაზოგვის თვალსაზრისით. უფრო მეტიც, ის საშუალებას იძლევა დოკუმენტს ხელი მსოფლიოს ნებისმიერ წერტილიდან მოეწეროს.

ელექტრონული/დისტანციური სერვისები

ფიზიკური სერვისების განვითარებასთან ერთად, სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო მნიშვნელოვან ყურადღებას უთმობს ონლაინ სერვისების განვითარებას. აღნიშნულის უზრუნველსაყოფად სააგენტოში ფუნქციონირებს დისტანციური მომსახურების სამსახური, რომლის მეშვეობითაც მომხმარებლებს შეუძლიათ ელექტრონული ფორმით,

სახლიდან გაუსვლელად ისარგებლონ 40-ზე მეტი სერვისით, მათ შორის, მიიღონ პასპორტი, სამოქალაქო აქტის რეგისტრაციის განმეორებითი მოწმობა, საინფორმაციო ბარათი, დაჯავშნონ ქორწინების თარიღი და ადგილი და სხვ. მოქალაქეთათვის მომსახურება ხელმისაწვდომია 24 საათის განმავლობაში, რაც დამატებითი კომფორტია საზღვარგარეთ მცხოვრები მოქალაქეებისათვის. დისტანციური მომსახურებით სარგებლობისას, მოქალაქეებს შეუძლიათ აირჩიონ გამზადებული დოკუმენტის მიღების მათთვის სასურველი ფორმა: - დოკუმენტის მიღება საფოსტო მომსახურებით ან უფლებამოსილი პირის მეშვეობით.

2015 წლიდან დისტანციური მომსახურება ასევე ხელმისაწვდომია ყრუ და სმენადაქვევითებული პირებისათვის, რომლებიც სასურველ მომსახურებას ჟესტური ენით ვიდეო კომუნიკაციის მეშვეობით იღებენ.

გარდა ამისა, სააგენტოს სერვისები ინტეგრირებულია მოქალაქის ერთიან პორტალზე www.my.gov.ge - რაც საშუალებას აძლევს მომხმარებლებს სხვადასხვა მომსახურება ონლაინ რეჟიმში „ერთი ფანჯრის პრინციპით“ მარტივად, კომფორტულად და უსაფრთხოდ მიიღონ.

საზოგადოებრივი ცენტრები

საზოგადოებრივი ცენტრის კონცეფცია მიზნად ისახავს სოფლად მცხოვრები მოსახლეობისთვის ხარისხიან სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდას, მათი შესაძლებლობების განვითარებისთვის თანაბარი პირობების შექმნას და სოფლად სამოქალაქო ჩართულობის სტიმულირებას. საზოგადოებრივი ცენტრის კონცეფცია ეყრდნობა იუსტიციის სახლის სერვისის მიწოდების „ერთი ფანჯრის“ მოდელს, თუმცა იმ განსხვავებით, რომ საზოგადოებრივი ცენტრები უმეტესად სოფლად მცხოვრები მოსახლეობის საჭიროებებზეა მორგებული.

საზოგადოებრივი ცენტრები თანამედროვე ინფრასტრუქტურით აღჭურვილი მრავალფუნქციური სივრცეა. ადგილობრივ მოსახლეობას საშუალება აქვს, მიიღოს 200-ზე მეტი საჯარო თუ კერძო სექტორის მომსახურება სოფლიდან გაუსვლელად. ამასთანავე, მოსახლეობისათვის უფასო ინტერნეტი, კომპიუტერები, ვიდეოკონფერენციის აპარატურა და თანამედროვე ელექტრონული ბიბლიოთეკაა ხელმისაწვდომი.

დღეისათვის საქართველოს მასშტაბით ფუნქციონირებს 74 საზოგადოებრივი ცენტრი და დამატებით 11 ცენტრის მშენებლობა მიმდინარეობს.

საზოგადოებრივი ცენტრის კონცეფციაზე დაყრდნობით, სააგენტოს ინიციატივითა და საერთაშორისო კვლევისა და გაცვლების საბჭოს (IREX) მხარდაჭერით, 2014-2016 წლებში პროექტი „საჯარო ბიბლიოთეკები ადგილობრივი განვითარებისთვის“ განხორციელდა. ინიციატივის ფარგლებში, საზოგადოებრივი ცენტრის კონცეფცია ორ მუნიციპალურ ბიბლიოთეკას მოერგო. მუნიციპალური ბიბლიოთეკები განახლდა, აღიჭურვა კომპიუტერული ტექნიკით, ინტერნეტითა და თანამედროვე ლიტერატურული გამოცემებით.

ადგილობრივ დონეზე სახელმწიფო და კერძო სექტორის სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიზნით, 2015-17 წლებში ლიბერთი ბანკთან თანამშრომლობით შეიქმნა „ექსპრეს საზოგადოებრივი ცენტრები“. ისინი 1000-ზე მეტ მუნიციპალური ცენტრიდან მოშორებით მდებარე სოფელს ემსახურებოდა და ადგილზე აწვდიდა როგორც საჯარო, ისე კერძო მომსახურებებს.

2013 წლიდან სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო რეგულარულად იკვლევს სოფლად მცხოვრები მოსახლეობის აზრს საზოგადოებრივ ცენტრებთან და მათ მიერ გაწეულ მომსახურებასთან დაკავშირებით. 2019 წლის კვლევის შედეგების თანახმად, მომხმარებელთა 96% კმაყოფილია მიღებული მომსახურებებით, რაც ძირითადად გამოწვეულია ტერიტორიული სიახლოვით, ხარისხიანი და სწრაფი მომსახურებით. დამატებით, მომხმარებელთა 98% მიიჩნევს, რომ მომსახურე პერსონალი კომპეტენტური და გულისხმიერია. მომხმარებელთა იგივე რაოდენობა თვლის, რომ საზოგადოებრივ ცენტრში სასიამოვნო და კომფორტული გარემოა.

2013-2019 წლებში საზოგადოებრივმა ცენტრებმა გასცეს 1 130 000- ზე მეტი სერვისი და უმასპინძლეს 3 140 ღონისძიებას, რომლებსაც ჯამში 45 000-ზე მეტი მონაწილე დაესწრო.

2018-2019 წლებში საზოგადოებრივ ცენტრებს სხვადასხვა ქვეყნის 12 დელეგაცია ესტუმრა, რომლებიც ადგილზე გაეცნენ საზოგადოებრივი ცენტრის კონცეფციასა და მუშაობის თავისებურებას.

განსაკუთრებული აღნიშვნის ღირსია, რომ საერთაშორისო პარტნიორობის ფარგლებში, 2019 წელს ქართული საზოგადოებრივი ცენტრის მოდელზე დაყრდნობით სერბეთის ქალაქ ლაზარევაცის მუნიციპალიტეტში პირველი საზოგადოებრივი ცენტრი გაიხსნა.

ინოვაციების ლაბორატორია - სერვისლაბი (ServiceLab)

ინოვაციების ლაბორატორია - სერვისლაბი პირველი სამთავრობო ინოვაციების ლაბორატორიაა საქართველოში, რომელიც მიზნად სახელმწიფო სერვისებისა და ზოგადად, სახელმწიფო სექტორის განვითარებას ისახავს. სახელმწიფო სერვისების მოქალაქეების საჭიროებების შესაბამისად გარდაქმნა და მისგან საზოგადოებრივი ღირებულების შექმნა უდავოდ გამოწვევა და ამოცანაა, რომელსაც სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ სერვისლაბის დაარსებით უპასუხა. ინოვაციების ლაბორატორია, როგორც სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს ნაწილი, 2014 წელს გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP) მხარდაჭერით დაარსდა.

სერვისლაბი სერვისებს შემდეგი პრინციპების შესაბამისად ქმნის:

- სერვისი უნდა იყოს მომხმარებელზე ორიენტირებული, რაც მის დიზაინში მომხმარებლების უკუკავშირის გათვალისწინებას გულისხმობს;

- საბოლოო პროდუქტი გამოსაყენებლად მოსახერხებელი და ადვილად მისახვედრი უნდა იყოს;
- მომსახურებების საბოლოო მომხმარებლებმა იმგვარად უნდა ისარგებლონ სერვისებითა და პროდუქტებით, რომ მათი ცხოვრება გაუმჯობესდეს და გამარტივდეს.

სერვისლაბი აქტიურადაა ჩართული ამჟამად მიმდინარე საჯარო მმართველობის რეფორმაში და მის სახელმწიფო სერვისების კომპონენტს ხელმძღვანელობს. კერძოდ, სერვისლაბი პასუხისმგებელია შემოიღოს სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების ერთიანი პოლიტიკა შესაბამისი სტანდარტებითა და მეთოდოლოგიებით.

უფრო მეტიც, ინოვაციური აზროვნების სამთავრობო დონეზე გავრცელებისა და მხარდაჭერის მანდატით, სერვისლაბი აქტიურად თანამშრომლობს ადგილობრივ თვითმმართველობებთან რათა უზრუნველყოს მათი ჩართულობა, რომ პროცესებს არავინ ჩამორჩეს. სერვისლაბმა შეძლო განევრცო მისი ინოვაციური მიდგომები ეროვნულიდან მუნიციპალურ დონეზე. 2017 წელს რუსთავის მერიამ სერვისლაბი მიიწვია ადგილობრივი თვითმმართველობის დონეზე პირველი ინოვაციების ჰაბის დაარსების მიზნით.

ინოვაციური იდეების ეფექტური მართვისათვის სერვისლაბი ხელმძღვანელობს მკაფიოდ ჩამოყალიბებული პროცესით.

სახელმწიფო პროექტებსა და სერვისებში ინოვაციების გავრცელების მიზნით სერვისლაბი მრავალ მეთოდოლოგიას იყენებს. ინოვაციების ლაბორატორიის მუშაობა მიმართულია გაადლიეროს საქართველოს საჯარო მოხელეთა შესაძლებლობები მმართველობაში, პოლიტიკის დაგეგმვაში, სერვისების შექმნისა და მიწოდების პროცესში ინოვაციური კულტურისა და ცოდნის გაზიარების მეშვეობით. დიზაინზე ორიენტირებული აზროვნება, ფორსაიტი (Foresight – დაგეგმვასა და მომავლის სცენარებზე ორიენტირებული მიდგომა), ქცევითი ანალიზის მეთოდი და სერვისების რედიზაინი მათ შორის ყველაზე ხშირად გამოყენებულ მიდგომებს წარმოადგენს.

მიგრაციის ერთიანი ანალიტიკური სისტემა (UMAS)

მიგრაციის მართვის სისტემის განვითარების მიზნით, მიგრაციის საკითხთა სამთავრობო კომისია ჩამოყალიბდა, რომელიც აერთიანებს და კოორდინაციას უწევს ამ სფეროსთან დაკავშირებულ ყველა სახელმწიფო, საერთაშორისო და არასამთავრობო ორგანიზაციის საქმიანობას. კორპორაციული მენეჯმენტის ნოვატორული მისწრაფებების გათვალისწინებით, კომისიის სამდივნო სააგენტოში განთავსდა, მისი თანმიმდევრული და დინამიური განვითარების უზრუნველსაყოფად.

კომისიის წევრ უწყებებთან და პარტნიორებთან ერთად თანამშრომლობით სამდივნომ შექმნა და განავითარა მართვისა და ანალიზისათვის აუცილებელი პროდუქტები, მათ შორის

უმნიშვნელოვანესი „მიგრაციის მონაცემთა ერთიანი ანალიტიკური სისტემა“. სისტემა ეფუძნება მიგრაციის თანამედროვე მართვაში უახლეს ე.წ. „Big Data“ ტექნოლოგიებს, რომელიც მიგრაციის მართვის სფეროში ჩართული უწყებებიდან მონაცემების შეგროვებისა და დამუშავების საშუალებას იძლევა. წლიური ანგარიშების წარმოება, ქვეყნის მიგრაციის პროფილის რეგულარულად განახლება, მიგრაციის სფეროში სტატისტიკაზე დაფუძნებული კვლევების განხორციელება დადებით გავლენას ახდენს ქვეყნის მასშტაბით მიგრაციის მართვის პროცესების დახვეწასა და გაუმჯობესებაზე. სისტემა, მტკიცებულებაზე დაფუძნებული ინფორმაციის სრულად დამუშავების საფუძველზე, ხელს უწყობს ეფექტური მიგრაციული პოლიტიკის განხორციელებას.

სხვა უწყებების სერვისების განვითარების ხელშეწყობა

ქვეყნის მასშტაბით სერვისების განვითარების ხელშეწყობის მიზნით, სააგენტომ განახორციელა არაერთი წარმატებული პროექტი. შედეგად, სხვადასხვა ტიპის მომსახურებები ხელმისაწვდომი გახდა მომხმარებლებისათვის, რაც დადებითად აისახება თანამედროვე მიდგომების ფართოდ დანერგვასა და მთლიანად ქვეყნის განვითარებაზე.

საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს გემების რეგისტრაციისა და სერტიფიცირების სისტემა

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსა და ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს საზღვაო ტრანსპორტის სააგენტოს შორის თანამშრომლობის ფარგლებში მრავალი ახალი და ინოვაციური სერვისი დაინერგა. მათ შორისაა „მეზღვაურთა დოკუმენტრუნვის ელექტრონული სისტემა“. მის საფუძველზე, სრულიად ახლებური საერთაშორისოდ აღიარებული, ევროკომისიისა და საერთაშორისო საზღვაო ორგანიზაციის (IMO) მიერ აღიარებული პასპორტები და კომპეტენციის დამადასტურებელი სერტიფიკატები გაიცემა. შედეგად, ქართველ მეზღვაურებს შესაძლებლობა მიეცათ, ევროკავშირის დროშის ქვეშ მცურავ გემებზე დასაქმდნენ.

დამატებით, სააგენტოს მხარდაჭერით განხორციელდა საზღვაო პროფილის სასწავლო და სამედიცინო დაწესებულებების ჩართვა საზღვაო დეპარტამენტის დოკუმენტების მართვისა და ბეჭდვის სისტემაში. აღნიშნული მოდულების ინტეგრირებითა და სისტემაში სასწავლო და სამედიცინო დაწესებულებების ჩართვით, შესაძლებელი გახდა:

- სერტიფიცირებული საზღვაო საწვრთნელი ცენტრების კურსების კონტროლი;
- წვრთნების პროცესის კონტროლი;
- შესაბამისი სამედიცინო დაწესებულებების მიერ გაცემული მეზღვაურის ჯანმრთელობის ცნობების აღრიცხვა.

მუნიციპალური მართვის სისტემა - MMS

ადგილობრივი თვითმმართველობების განვითარებასა და მათი მმართველობის გაუმჯობესების მიზნით, სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ, ევროკავშირის მხარდაჭერით, მუნიციპალური მართვის სისტემა შექმნა. აღნიშნული სისტემა ხელს უწყობს ადგილობრივი მოსახლეობისთვის ხარისხიანი მომსახურების მიწოდებასა და ადგილობრივ დონეზე ელექტრონული მმართველობის განვითარებას.

ელექტრონული მმართველობის დანერგვა სამიზნე მუნიციპალიტეტებს საშუალებას აძლევს, გადაწყვეტილების მიღების პროცესში გამოიყენონ ცენტრალური ხელისუფლების მონაცემთა ბაზებში დაცული ინფორმაცია, რის შედეგადაც იზრდება გაწეული მომსახურების ხარისხი.

მუნიციპალური სერვისების პროცესების ოპტიმიზაცია, საქმისწარმოების ეტაპების სწრაფად და ეფექტურად წარმართვა უზრუნველყოფს მოქალაქეების მაღალი სტანდარტით მომსახურებას. ელექტრონული მმართველობის დანერგვის საშუალებით გაუმჯობესებულია გაწეული მომსახურების კონტროლი, შემცირებულია მომსახურების მიღების ვადები და მინიმუმამდეა დაყვანილი საოპერაციო და მექანიკური ხარვეზები.

დღეისათვის, სისტემა ამოქმედებულია 55 მუნიციპალიტეტსა და 31 საზოგადოებრივ ცენტრში. აღნიშნული სისტემის მეშვეობით ხელმისაწვდომია ისეთი სერვისები, როგორებიცაა სოციალური დახმარება, სამშენებლო ნებართვის გაცემა, სამშენებლო პროექტის შეთანხმება და სხვ.

დიპლომატების ელექტრონული აკრედიტაციის სისტემა

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ, შვედეთის საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (SIDA) მხარდაჭერით, საქართველოს საგარეო საქმეთა სამინისტროსთვის დიპლომატთა ელექტრონული აკრედიტაციის პროგრამა დანერგა. შედეგად, საქართველო ერთ-ერთი პირველი ქვეყანაა, სადაც დიპლომატებს აკრედიტაციის ელექტრონულად გავლა შეუძლიათ. უფრო მეტიც, სააგენტომ მოამზადა და დაამუშავა შესაბამისი მონაცემთა ბაზები, დანერგა საქმისწარმოების ელექტრონული პროგრამა და შექმნა გაყალბებისგან დაცული, ინოვაციური დიზაინის მქონე ბარათები.

ახალი ბარათებით შესაძლებელი გახდა არა მხოლოდ მფლობელის ვინაობის იდენტიფიცირება, არამედ დიპლომატებისათვის სხვადასხვა სერვისის მიღებაც, მათ შორის, საგადასახადო შეღავათით სარგებლობა, დამატებითი დოკუმენტაციის წარმოდგენის გარეშე.