

სახელმწიფო სერვისების
მ ი ნ ო დ ე ბ ი ს
სახელმძღვანელო



სახელმწიფო სერვისების მინოდების სახელმძღვანელო

**საჯარო მმართველობის რეფორმის
მხარდაჭერა საქართველოში**

მოამზადა ირაკლი გვენეტაძემ

ნოემბერი 2020



British Embassy
Tbilisi



სახელმწიფო სერვისების
განვითარების სააგენტო

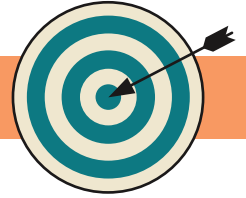


სახელმწიფო სერვისების მიწოდების სახელმძღვანელო შემუშავებულია სსიპ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ გაეროს განვითარების პროგრამისა (UNDP) და დიდი ბრიტანეთისა და ჩრდილოეთ ირლანდიის გაერთიანებული სამეფოს მთავრობის UK aid-ის ხელშეწყობით. გამოცემაში გამოთქმული მოსაზრებები ავტორისეულია და შეიძლება არ ასახავდეს დონორი ორგანიზაციების თვალსაზრისს.

დიზაინი | ForSet

თბილისი, 2020

სარჩევი.....	5
ძირითადი მიზანი.....	7
მომხმარებლები.....	7
საქმიანი პროცესი (ბიზნესპროცესი).....	7
საქმიანი პროცესების ხელახალი დაგეგმვა (Reengineering).....	9
მომსახურების მიწოდება.....	10
„ბექ“ და „ფრონტ“ ოფისების სამუშაო პროცესის გაყოფა.....	10
ღია მონაცემების გამოქვეყნება.....	13
მომსახურების მისაღებად წარსადგენი დოკუმენტების პერიოდული გადასინჯვა მათი რაოდენობის შესამცირებლად.....	17
მომხმარებლის პროაქტიული ინფორმირება საქმის წარმოების პროცესზე.....	19
სერვისის მიწოდება ელექტრონული არხების გამოყენებით.....	21
რეკომენდაციები ჩასატარებელი სამუშაოების თანმიმდევრულობაზე.....	24
საჯარო სექტორში მომსახურების საუკეთესო პრაქტიკის ძირითადი პრინციპები და მაგალითები.....	25
„მხოლოდ ერთხელ“ პრინციპი.....	25
„დაკავშირებული მთავრობის“ (Connected Government) პრინციპი.....	25
იუსტიციის სახლი და საზოგადოებრივი ცენტრები.....	26
საჯარო და კერძო სექტორის თანამშრომლობა სახელმწიფო სერვისების მიწოდებისას.....	27
გამომჟღავნებადი მაჩვენებლების მნიშვნელობა მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისას.....	28
მომსახურების მორგება სხვადასხვა სოციალურ ჯგუფზე.....	30
გადაწყვეტილების მიღების ავტომატური საშუალებები.....	32
სახელმწიფო სერვისების თვითღირებულების გაანგარიშების მეთოდოლოგია.....	33
სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (International Organization for Standardization (ISO)) მართვის სისტემები.....	34
ინფორმაციული და კიბერუსაფრთხოება.....	35
საერთო გამოყენების საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები.....	38
ციფრული ხელმოწერა და ელექტრონული შტამპი.....	38
ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი My.gov.ge.....	39
მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურა.....	40
სერვისის მიწოდებისას გასათვალისწინებელი საკანონმდებლო მოთხოვნები.....	41
საქართველოს კანონი „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“.....	41
საქართველოს კანონი „ელექტრონული დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების შესახებ“.....	42
საქართველოს კანონი „ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შესახებ“.....	43



სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ეფექტიანი პოლიტიკის გასატარებლად, აუცილებელია, ამ საკითხებზე შემუშავდეს სახელმძღვანელო სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი სააგენტოებისთვის. ეს ხელს შეუწყობს მომსახურების მიწოდების ეფექტიანი სტრუქტურისა და პროცესების დამკვიდრებას. სახელმძღვანელოს საბოლოო მიზანი კი ის არის, რომ მოქალაქეებმა მიიღონ მაღალხარისხიანი საზოგადოებრივი სერვისები, მომხმარებელზე ორიენტირებული და ხელმისაწვდომი გზით.

ამ დოკუმენტის მეშვეობით, საჯარო სექტორში სერვისის მიწოდებას ან გაუმჯობესებაში ჩართული მოხელეები გაეცნობიან მომსახურების გაწევის ძირითად პრინციპებს, ახალი სერვისის დანერგვის პროცესს, საქართველოში არსებულ საუკეთესო პრაქტიკასა და საკანონმდებლო მოთხოვნებს.

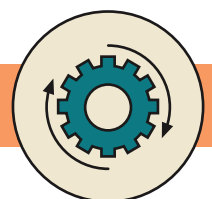
მომხმარებლები



წინამდებარე სახელმძღვანელოს მომხმარებლები არიან:

- სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი ორგანიზაციები (სსიპ, ა(ა)იპ, ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანიზაციები და სხვა) — ადმინისტრაციული ერთეულები, რომლებიც ემსახურებიან როგორც ფიზიკურ ასევე, იურიდიულ პირებს კერძო და საჯარო სექტორიდან;
- საჯარო სექტორის ორგანიზაციები, რომლებიც აწოდებენ საზოგადოებრივ დოვლათს/სერვისს (სამინისტროები და სააგენტოები (სსიპ, ა(ა)იპ));
- საქართველოს მთავრობა, როგორც სახელმწიფო სერვისების მიწოდების ერთიანი პოლიტიკის განმსაზღვრელი ერთეული.

საქმიანი პროცესი (ბიზნესპროცესი)



სახელმწიფო ორგანიზაცია, ნებისმიერი სხვა უწყების მსგავსად, საკუთარ საქმიანობას ახორციელებს გარკვეული თანმიმდევრული ორგანიზაციული პროცესების მიხედვით, როლებსაც საქმიან პროცესებს ვუწოდებთ.

საქმიანი პროცესები არის ადამიანთა ან/და გარკვეულ ტექნიკურ საშუალებათა ურთიერთდაკავშირებული, სტრუქტურირებული მოქმედებებისა და ამოცანების ერთობლიობა. ისინი გარკვეული თანმიმდევრობით ქმნიან მომსახურებას ან პროდუქტს, რომელიც მიემართება კონკრეტული მიზნის მიღწევას და კონკრეტულ მომხმარებელს. საქმიანი პროცესები მიმდინარეობს ყველა ორგანიზაციულ დონეზე და შეიძლება იყოს ან არ იყოს ხილული მომხმარებლისთვის. ხშირად ის ვიზუალიზებულია (მოდელირებული/აღწერილი) მოქმედების თანმიმდევრობის ამსახველი გრაფიკით (ალტერნატიული გადაწყვეტილების წერტილებით), ან ცხრილით/მატრიცით.

საქმიანი პროცესის აღწერა/ვიზუალიზაცია მნიშვნელოვანია შემდეგი კუთხით: ორგანიზაციის საქმიანობის შეფასება და შემდგომი გაუმჯობესება, მომხმარებლის მოთხოვნის უკეთესად დაკმაყოფილება, საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელება და კონკურენტულ გამოწვევებთან გამკლავება.

საქმიანი პროცესი იწყება გარკვეული (ძირითადად, გარეგანი) მოვლენის საფუძველზე და მთავრდება კონკრეტული მიზნის მიღწევით — შესაბამისი მატერიალური ან არამატერიალური პროდუქტის მიწოდებით.

ამასთან, პროცესი შეიძლება დაიყოს ქვეპროცესებად (პროცესის დაშლა), ანუ სპეციფიკურ შინაგან ფუნქციებად. ნებისმიერი საქმიანი პროცესისთვის უნდა განისაზღვროს კონკრეტული მფლობელი, რომელიც პასუხისმგებელი იქნება მის შეუფერხებელ მიმდინარეობაზე.

საქმიანი პროცესები შეიძლება დაიყოს სამ კატეგორიად:

- 1. ოპერაციული პროცესები** — ორგანიზაციის ძირითადი საქმიანი პროცესები, რომლებიც ქმნის მომსახურებას ან პროდუქტს მომხმარებლისთვის (მაგ.: შეკვეთების აღება მომხმარებლისგან, გარკვეული დოკუმენტაციის დამუშავება, საკითხის პირველადი ანალიზი და კონკრეტული პროდუქტის შექმნა);
- 2. მართვის პროცესები** — გარკვეული დონის მენეჯერული პროცესები, ოპერაციული პროცესების ქმედითი და ეფექტიანი მართვისათვის;
- 3. მმართველობითი პროცესები** — ორგანიზაციის ფუნქციონირება იმგვარად, რომ სრულად შეესაბამებოდეს სამართლებრივ სტანდარტებს, სახელმძღვანელო პრინციპებს, დაინტერესებულ მხარეთა საჭიროებებსა და ორგანიზაციის მიმართ არსებულ მოთხოვნებს.

რთული საქმიანი პროცესი შეიძლება დაიყოს რამდენიმე ქვეპროცესად, რომლებსაც აქვთ საკუთარი დამახასიათებელი ნიშნები (ქვეპროცესის დასაწყისი/დასასრული, მასში ჩართული პირები, შემავალი და გამოძავალი ინფორმაციული ნაკადები და ა.შ). ისინი განიხილება არა დამოუკიდებელ პროცესებად, არამედ მთლიანი პროცესის ნაწილად, რომელიც, დანარჩენ პროცესებთან ერთად, ხელს უწყობს საერთო მიზნის მიღწევას.

საქმიანი პროცესების ანალიზი, როგორც წესი, გულისხმობს პროცესებისა და ქვეპროცესების აღწერას/ვიზუალიზაციასა და მოდელირებას გარკვეული აქტივობისა თუ დავალების დონეზე. მათი აღწერისა და მოდელირების მრავალი მეთოდი არსებობს (მაგ.: ცხრილები, რომლებშიც ასახულია მოქმედი პირები, მათ მიერ შესასრულებელი სამუშაო, სამუშაოს წინაპირობა და მოთხოვნილი/შესაქმნელი პროდუქტის მახასიათებლები).

საბოლოო ჯამში, ყველა საქმიანი პროცესის საერთო და უმთავრესი მიზანია „სამომხმარებლო ღირებულების შექმნა“. სწორედ ამ მიზნის მიღწევას ემსახურება საქმიანი პროცესების ანალიზი, გაუმჯობესება და დანერგვა.



საქმიანი პროცესების ხელახალი დაგეგმვა (Reengineering)

საქმიანი პროცესების ხელახალი დაგეგმვა (BPR) არის ბიზნესის მართვის სტრატეგია, რომელიც პირველად 1990-იანი წლების დასაწყისში გამოიყენეს და მიზნად ისახავს ორგანიზაციებში სამუშაო პროცესების ანალიზსა და დიზაინის შექმნას. BPR ეხმარება ორგანიზაციებს თავიანთი საქმიანობის ძირეულად გადახედვაში, რათა გააუმჯობესონ მომხმარებელთა მომსახურება, შეამცირონ ოპერაციული ხარჯები და გახდნენ მსოფლიო დონის კონკურენტუნარიანი კომპანიები.

BPR ორგანიზაციებს ხელს უწყობს რესტრუქტურირებაშიც, რათა ისინი ორიენტირებულნი იყვნენ საკუთარი ბიზნესპროცესების განვითარებაზე. სტრატეგიაში ხაზგასმულია, რომ ორგანიზაციამ ყურადღება უნდა გაამახვილოს თავის საქმიან მიზანზე და ამ მიზნებთან დაკავშირებული საქმიანი პროცესების ორგანიზებაზე. მათი ხელახალი დაგეგმვისას, ქვეპროცესების იტერაციული ცვლილებების შედეგად, სრულად ვაანალიზებთ ორგანიზაციულ პროცესებს და ნათლად ვხედავთ შესაბამისი ცვლილებების აუცილებლობას.

ასეთ ხელახალ დაგეგმვას ასევე შეიძლება ვუწოდოთ საქმიანი პროცესების რეორგანიზაცია, ტრანსფორმაცია, ან ცვლილებების მართვა.

საქმიანი პროცესების ხელახალი დაგეგმვა (BPR) არის არსებული პროცესების გაანალიზების, ახლებურად დანახვისა და სამუშაო პროცესის ცვლილების პრაქტიკა. იგი ემსახურება ორგანიზაციის სტრატეგიული მიზნების უკეთ მიღწევას, ორგანიზაციის ეფექტიანობის გაზრდასა და საწარმოო ხარჯების შემცირებას. BPR-ის პროცესში ორგანიზაციები მიმართავენ ორ ძირითად ფაქტორს:

1. იყენებენ თანამედროვე ტექნოლოგიებს — მონაცემთა ხელმისაწვდომობის გასაზრდელად და ეფექტიანი გადაწყვეტილების მისაღებად;
2. ცვლიან ფუნქციური სამუშაო ჯგუფების საქმიანობას.

ბიზნესპროცესების ხელახალი დაგეგმვა (BPR) იწყება ორგანიზაციის მაღალი დონის მისიის, სტრატეგიული მიზნებისა და მომხმარებელთა საჭიროებების შეფასებით. უნდა დაისვას ძირითადი კითხვები, მაგალითად:

- საჭიროა თუ არა ჩვენი მისიის გადახედვა?
- ჩვენი სტრატეგიული მიზნები შეესაბამება ჩვენსავსე მისიას?
- ვინ არიან ჩვენი მომხმარებლები?

მხოლოდ მას შემდეგ, რაც ორგანიზაცია გააცნობიერებს და გადააფასებს ამ საკითხებს, იღებს გადაწყვეტილებას, თუ როგორ გაართვას თავი დასახულ ამოცანებს (მომსახურების მიწოდებას) საუკეთესო გზით.¹

1 ბიზნესპროცესების მოდელირების შესახებ დეტალური ინფორმაციისთვის იხილეთ დანართი 1



„ბეჟ“ და „ფრონტ“ ოფისების სამუშაო პროცესის გაყოფა

გადანყვეტილების დადებითი მხარე:

- ანტიკორუფციული ეფექტი;
- მომსახურების მიწოდების პროცესის ოპტიმიზაცია;
- მომსახურების მიწოდების პროცესის გამჭვირვალობა;
- მომსახურების მიწოდების ხარისხის გაუმჯობესება;
- მომსახურების მიწოდებისას სხვადასხვა არხის გამოყენება;
- კადრების ოპტიმიზაცია.

აუცილებელი წინაპირობა:

მომსახურების პროცესის მხარდამჭერი ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების არსებობა/შექმნა.

შესავალი:

ისტორიულად, საჯარო დაწესებულებაში დამკვიდრებული იყო შემდეგი პრაქტიკა: კონკრეტული მომსახურების მისაღებად მისულ მოქალაქეს ხვდებოდა შესაბამისი პირი, რომელიც მიიღებდა მის განაცხადს, თანდართულ დოკუმენტებთან ერთად, და შემდეგ პასუხისმგებელი იყო ამ მომხმარებელთან დაკავშირებულ მთელ საქმისწარმოებაზე. კერძოდ, მას უნდა მოემზადებინა მომსახურებასთან დაკავშირებული დოკუმენტაცია, შესაბამისი გადანყვეტილება, და შემდეგ მიეწოდებინა მომხმარებლისთვის. მსგავსი პროცესი მაღალი კორუფციული რისკით გამოირჩევა, რადგან კონკრეტულ საჯარო მოხელეს აქვს გავლენა კონკრეტული მომხმარებლის საქმისწარმოებაზე.

დღეს საჯარო დაწესებულებებში უკვე ფართოდ არის დანერგილი ე.წ. „ბეჟ“ და „ფრონტ“ ოფისების გაყოფის პრაქტიკა. ეს მეთოდი 2 ძირითად ნაწილს გამოყოფს:

- 1. „ფრონტ“ ოფისი** — სადაც მოქალაქე მიდის მომსახურების მიღების მოთხოვნით, არეგისტრირებს განაცხადს, მიაქვს შესაბამისი დოკუმენტები და გადის პირველად კონსულტაციას. „ფრონტ“ ოფისის თანამშრომლის ფუნქციაში შედის მხოლოდ ორგანიზაციაში შესული დოკუმენტების რეგისტრაცია და მიწოდება „ბეჟ“ ოფისისთვის;
- 2. „ბეჟ“ ოფისი** — თანამშრომლები ამუშავებენ მიღებულ დოკუმენტაციას და იწყებენ საქმის წარმოებას. პროცესის დასრულების შემდეგ, მომზადებული დოკუმენტები ისევ „ფრონტ“ ოფისს გადაეცემა მომხმარებლისთვის მისაწოდებლად.

„ბეჟ“ და „ფრონტ“ ოფისის გაყოფას მრავალი დადებითი მხარე აქვს:

- **ანტიკორუფციული ეფექტი** — სამუშაო პროცესის ისეთი ორგანიზება, რომ მომხმარებელს არ აქვს უშუალო კავშირი გადაწყვეტილების მიმღებ პირთან, თავისთავად ართულებს კორუფციული გარიგებების შესაძლებლობას. მოქალაქესთან უშუალო შეხება აქვს „ფრონტ“ ოფისის თანამშრომელს, რომელიც ვალდებულია, წინასწარ განსაზღვრული წესით მიიღოს მოთხოვნილი დოკუმენტაცია და უცვლელად, კომპიუტერული სისტემის საშუალებით მიაწოდოს „ბექ“ ოფისს. „ფრონტ“ ოფისის თანამშრომლისთვის არ არის ცნობილი, „ბექ“ ოფისის რომელი თანამშრომელი ჩაერთვება შემდგომი სამუშაოს შესრულებასა და საბოლოო შედეგის მიღებაში;
- **მომსახურების პროცესის ოპტიმიზაცია** — გამომდინარე იქიდან, რომ პროცესი დანაწევრებულია, ორგანიზაციის მენეჯმენტს საშუალება აქვს, მკაფიოდ დაინახოს, სამუშაოს შესრულების რომელ ეტაპზე გვაქვს შეფერხება ან ხარვეზი. გარდა ამისა, პროცესის ინფორმაციული ტექნოლოგიებით წარმართვის შედეგად, ხელმძღვანელობა თვალსაჩინოდ აღიქვამს, მომსახურების მიწოდების კონკრეტულ სამუშაო ეტაპზე ვინ და რა დროის განმავლობაში ასრულებდა კონკრეტულ ქმედებას. ამგვარად, შესაძლებელი ხდება გარკვეული ეტაპის სამუშაო პროცესის უფრო მოქნილად გაუმჯობესება/ოპტიმიზაცია, ისე, რომ არ შეფერხდეს მთელი სამუშაო პროცესი;
- **მომსახურების პროცესის გამჭვირვალობა** — სერვისის დანაწევრება და ინფორმაციული ტექნოლოგიებით წარმართვა საშუალებას გვაძლევს, რომ პროცესი უფრო გამჭვირვალე გახდეს მოქალაქეებისთვის და მათ პროაქტიულად მიგანოდოთ ინფორმაცია საკუთარ საქმისწარმოებაზე (კერძოდ, სამუშაო ეტაპებსა და პროცესის დასრულების მოსალოდნელ თუ დადგენილ ვადებზე). ამ სახით ინფორმაცია შეიძლება მიეწოდებოდეს ავტომატურ რეჟიმშიც;
- **მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება** — მომხმარებელზე ორიენტირებული მომსახურება გულისხმობს მომხმარებლის მოთხოვნათა მუდმივ გაანალიზებას და მომსახურების შესაბამისი ხარისხით მიწოდებას. პროცესის ლოგიკური დანაწევრება საშუალებას გვაძლევს, რომ სამუშაოს თითოეული რგოლისთვის განვსაზღვროთ მომსახურების ხარისხის სტანდარტი და ისინი ეტაპობრივად შევუსაბამოთ მომხმარებელთა მოთხოვნებს;
- **მომსახურების სხვადასხვა არხის გამოყენება** — „ბექ“ და „ფრონტ“ ოფისის გაყოფას კიდევ ერთი დადებითი ეფექტი ახლავს: ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება საშუალებას გვაძლევს, „ფრონტ“ და „ბექ“ ოფისი არ იყოს ფიზიკურად ერთ შენობაში: „ფრონტ“ ოფისები განთავსდეს მომხმარებლისთვის მოსახერხებელ, ხელმისაწვდომ ადგილებში, ხოლო „ბექ“ ოფისი ფუნქციონირებდეს ცენტრალიზებული ფორმით. ასეთი მიდგომა, გარდა ამისა, რომ ანტიკორუფციულია, ინვესტიციებისა და კადრების ოპტიმიზაციის საშუალებასაც აძლევს საჯარო დაწესებულებას;
- **კადრების ოპტიმიზაცია** — სამუშაოს დანაწევრება მენეჯმენტს სხვადასხვა ანალიტიკური ინფორმაციის მიღების საშუალებას აძლევს: მაგალითად, შეგვიძლია, პროცესში გამოვავლინოთ ყველაზე დატვირთული უბნები, სადაც სამუშაოს „გამტარუნარიანობა“ გაცილებით დაბალია, და ისინი გავაფართოოთ დამატებითი კადრებით. ეს შესაძლებელია ნაკლებდატვირთულ სამუშაო უბნებზე კადრების შემცირებით. გარდა ამისა, მენეჯმენტს საშუალება უჩნდება, კადრები უფრო ვიწრო სპეციალიზაციით შეარჩიოს. მათი კვალიფიკაცია უნდა შეესაბამებოდეს მხოლოდ ამ უბანზე მუშაობისთვის აუცილებელ მოთხოვნებს, რაც გაცილებით ამარტივებს როგორც ახალი კადრის მოძიებას, ისე არსებულ თანამშრომელთა გადამზადებას სხვა სამუშაო პროცესში ჩასართავად.

ამ პრინციპის ამოქმედებამ საჯარო დაწესებულებებს საშუალება მისცა, შეექმნა ისეთი მაღალხარისხიანი მომსახურების პუნქტები, როგორიცაა იუსტიციის სახლები და საზოგადოებრივი ცენტრები.

გამორჩეული მაგალითია საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს“ მომსახურების მიღება კომერციული ბანკების ოფისებიდან, ან ავტორიზებული მომსახურების ცენტრებიდან.

„ფრონტ“ და „ბექ“ ოფისების გაყოფის სამუშაოები

„ფრონტ“ და „ბექ“ ოფისების ფუნქციები და სფეროები ლოგიკურად უნდა გაიმიჯნოს საქმიანი პროცესის დიზაინის ეტაპზე. მსგავსი საქმიანი პროცესის დასაწერად, მნიშვნელოვანია სრულყოფილი საქმისწარმოების ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება ორგანიზაციაში. ეს პროცესი მოიცავს შემდეგ ძირითად კომპონენტებს:

1. „ბექ“ და „ფრონტ“ ოფისების საუკეთესო პრაქტიკის პირველადი ანალიზი;
2. ორგანიზაციის მომსახურებათა ჩამონათვალის განსაზღვრა და მასთან დაკავშირებული საქმიანი პროცესის აღწერა/დოკუმენტირება;
3. პროცესის ინიცირებისთვის, განაცხადზე დასართავად მოთხოვნილი დოკუმენტების სრულყოფილი ნუსხის შედგენა;
4. მოთხოვნილი დოკუმენტების ანალიზი:
 - A. მათი აუცილებლობის/საჭიროების შესწავლა;
 - B. მათი ალტერნატიული (ელექტრონული) ფორმით მიღების საშუალებათა მოძიება.
5. არსებული საქმიანი პროცესის ანალიზი და რეორგანიზება ისე, რომ გაიმიჯნოს „ფრონტ“ და „ბექ“ ოფისების საქმიანობა;
6. შესაბამისი კონცეპტუალური დოკუმენტის/საქმიანი პროცესის დოკუმენტის შექმნა;
7. მომსახურების ახალი ფორმით მიწოდების ხარისხის სტანდარტისა და მასზე მონიტორინგის ფორმების განსაზღვრა;
8. ახალი პროცესის ფარგლებში, მომხმარებელთან პროცესის მიმდინარეობაზე ეფექტიანი უკუკავშირის ფორმების განსაზღვრა;
9. შესაბამისი ცვლილების მხარდამჭერი კომპიუტერული სისტემის ტექნიკური დავალების მომზადება;
10. შესაბამისი ცვლილების საკანონმდებლო თუ ნორმატიული აქტების პროექტის მომზადება;
11. მომსახურე პერსონალის კვალიფიკაციისა და უნარ-ჩვევების მოთხოვნათა ჩამოყალიბება თითოეული როლისთვის;
12. კადრების გადამზადების პროექტის მომზადება;
13. ეფექტიანი მხარდაჭერის სამოქმედო გეგმის ჩამოყალიბება, რომლითაც უნდა განისაზღვროს როგორც გარე მომხმარებლის, ისე ორგანიზაციის მომსახურე პერსონალის მხარდაჭერის საშუალებები;
14. განხორციელებულ ცვლილებებზე მომხმარებელთა ინფორმირების სტრატეგიის შემუშავება;
15. ფიზიკური ინფრასტრუქტურის რეორგანიზაციის დაგეგმვა;
16. ახალი „ფრონტ“ ოფისების ტერიტორიული ერთეულების დაგეგმვა;
17. იუსტიციის სახლსა და სხვა ერთიანი მომსახურების სივრცეებში სერვისის ინტეგრაციის ანალიზი და შესაბამისი სამუშაოების დაგეგმვა;
18. ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე (MY.GOV.GE) მომსახურების ინტეგრაციის დაგეგმვა;
19. საპროექტო დოკუმენტის შედგენა და ბიუჯეტის განსაზღვრა;
20. პროექტთან დაკავშირებული რისკების ანალიზი და მათი მართვის სტრატეგიის შემუშავება (სასურველია, გამოვლენილი რისკები და მათი მართვის საკითხები ზემოთ ჩამოთვლილ ყველა დოკუმენტს ახლდეს და საპროექტო დოკუმენტებში შეჯამებულად აისახოს);
21. საპროექტო სამუშაოების ჩატარება;
22. დანერგვა;
23. პროცესის გაშვება და მონიტორინგი;
24. პროექტის განხორციელების, ასევე, სამუშაო პროცესში გამოვლენილი ხარვეზების ანალიზი და შესაბამისი ცვლილებების დაგეგმვა.



ღია მონაცემების გამოქვეყნება



გადაწყვეტილების დადებითი მხარე:

- ორგანიზაციის საქმიანობის პროცესში დაგროვებული ინფორმაციის ხელმეორედ გამოყენება;
- ინოვაციური კვლევებისა და ბიზნესის განვითარების ხელშეწყობა;
- ანტიკორუფციული ეფექტი.

აუცილებელი წინაპირობა:

მომსახურების პროცესის მხარდამჭერი საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების არსებობა/შექმნა.

შესავალი:

საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 28-ე მუხლის შესაბამისად (იხ. <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/16270?publication=36#!>), საჯარო ინფორმაცია არის „ოფიციალური დოკუმენტი (მათ შორის, ნახაზი, მაკეტი, გეგმა, სქემა, ფოტოსურათი, ელექტრონული ინფორმაცია, ვიდეო და აუდიოჩანაწერები), ანუ საჯარო დაწესებულებაში დაცული, აგრეთვე საჯარო დაწესებულების ან მოსამსახურის მიერ სამსახურებრივ საქმიანობასთან დაკავშირებით მიღებული, დამუშავებული, შექმნილი ან გაგზავნილი ინფორმაცია, ასევე საჯარო დაწესებულების მიერ პროაქტიულად გამოქვეყნებული ინფორმაცია.“

საქართველოს კონსტიტუციის მე-18 მუხლის მიხედვით, „ყველას აქვს უფლება, კანონით დადგენილი წესით გაეცნოს საჯარო დაწესებულებაში არსებულ ინფორმაციას ან ოფიციალურ დოკუმენტს, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც იგი შეიცავს კომერციულ ან პროფესიულ საიდუმლოებას, ან დემოკრატიულ საზოგადოებაში აუცილებელი სახელმწიფო ან საზოგადოებრივი უსაფრთხოების ან სამართალწარმოების ინტერესების დასაცავად კანონით ან კანონით დადგენილი წესით აღიარებული სახელმწიფო საიდუმლოებად.“

„საჯარო დაწესებულება ვალდებულია, გასცეს საჯარო ინფორმაცია, მათ შორის, ელექტრონული ფორმით მოთხოვნილი საჯარო ინფორმაცია, დაუყოვნებლივ ან არა უგვიანეს 10 დღისა, თუ საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნაზე პასუხის გაცემა მოითხოვს:

- ა) სხვა დასახლებულ პუნქტში არსებული მისი სტრუქტურული ქვედანაყოფიდან ან სხვა საჯარო დაწესებულებიდან ინფორმაციის მოძიებასა და დამუშავებას;
- ბ) მნიშვნელოვანი მოცულობის ერთმანეთთან დაუკავშირებელი ცალკეული დოკუმენტების მოძიებასა და დამუშავებას;
- გ) სხვა დასახლებულ პუნქტში არსებულ მის სტრუქტურულ ქვედანაყოფთან ან სხვა საჯარო დაწესებულებასთან კონსულტაციას.“¹

რაც შეეხება ღია მონაცემს, საჯარო დაწესებულებისთვის ღია მონაცემი არის ელექტრონულ ფორმატში სტრუქტურირებული სახით არსებული მონაცემი, რომლის გასაჯაროება დასაშვებია, გამოქვეყნება კი მარტივად შეიძლება. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, ღია მონაცემები საჯარო ინფორმაციის ის ნაწილია, რომელიც არის/უნდა იყოს საჯაროდ ხელმისაწვდომი და შეიძლებოდეს მისი ხელმეორედ (მათ შორის, სხვა მიზნით) გამოყენება.

საქართველოს კანონმდებლობით არ არის დადგენილი ღია მონაცემთა გამოქვეყნების სპეციალური ვალდებულება საჯარო დაწესებულებებისთვის. ასევე არ არის განსაზღვრული ღია მონაცემთა სტანდარტები და გამოქვეყნების წესი. შესაბამისად, პორტალზე მათი გამოქვეყნება სრულად დამოკიდებულია საჯარო დაწესებულების ხელმძღვანელთა კეთილ ნებაზე.²

2011 წლის სექტემბერში საქართველოს მთავრობა შეუერთდა ღია მმართველობის პარტნიორობის შეთანხმებას და წარადგინა 2012-2013 წლების სამოქმედო გეგმა, სადაც განსაზღვრა თავისი მიზნები: „მთავრობა გახდება უფრო გამჭვირვალე, ანგარიშვალდებული, ინოვაციური და ღია მოქალაქეთა ჩართულობისათვის“.³ ღია მონაცემთა რეგულარულად და ეფექტიანად გამოქვეყნებისთვის, ღია მმართველობა საქართველოს 2014-2015 წლების სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, იუსტიციის სამინისტროს საჯარო სამართლის იურიდიული პირის „მონაცემთა გაცვლის სააგენტომ“ (ამჟამად სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტო“) შექმნა ღია მონაცემთა პორტალი www.data.gov.ge.

შექმნიდან დღემდე, მასზე მონაცემები დაბალი სიხშირითა და ინტენსივობით განთავსდება, განსაკუთრებით, ადგილობრივი ხელისუფლების მხრიდან. პორტალი აქვეყნებს სახელმწიფო დაწესებულებათა ღია მონაცემებს, ღია, გამოთვლადი და ყველასთვის ხელმისაწვდომი ფორმატით. ეს მოქალაქეებს, ბიზნესს, მასმედიის წარმომადგენლებსა და არასამთავრობო/სამთავრობო დაწესებულებებს საშუალებას აძლევს, შეუფერხებლად ისარგებლონ აღნიშნული მონაცემებით, მათი მეშვეობით შექმნან აპლიკაციები და ელექტრონული სერვისები და მიიღონ სხვა სახის სარგებელი. პორტალზე გამოქვეყნებული მონაცემთა ცხრილები წარმოდგენილია ღია მონაცემთა სტანდარტული ფორმატებით (CSV ან XML). მონაცემები შეიძლება ხელმისაწვდომი იყოს ელექტრონული სერვისის საშუალებითაც (API). ისინი დაჯგუფებულია როგორც ორგანიზაციებს მიხედვით, ისე თემატურად.

ქალაქ ქუთაისის მუნიციპალიტეტმა გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP) მხარდაჭერით შეიმუშავა და დაამტკიცა ანტიკორუფციული სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა. ანტიკორუფციული საქმიანობა ინოვაციური

1 საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსი, მუხლი 40.

2 Access to Open Data in Georgia and Visegrad Countries. Pg. 7.

3 ციფრული საქართველო — ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია 2014-2018.

მოდელის — Islands of Integrity-ის გამოყენებით წარიმართება. აღნიშნული სამოქმედო გეგმის ნაწილია ღია მონაცემთა პროექტული გამოქვეყნება. თუმცა, ახალციხისა და ქუთაისის მუნიციპალიტეტებისთვის ერთ-ერთი მთავარი გამოწვევაა ასეთი მონაცემების შეგროვებისა და სათანადო ფორმატებში (XML, CSV) დამუშავების შესაძლებლობათა სიმწირე.

აქედან გამომდინარე, ახალციხისა და ქუთაისის მუნიციპალიტეტები შეიმუშავებენ ღია მონაცემთა სამოქმედო გეგმას 2019-2020 წლებისთვის, რომლის ეფექტიანად შესრულება მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს მათ შეგროვებას, დამუშავებასა და გამოქვეყნებას ამ მუნიციპალიტეტებში.

სახელმწიფო შესყიდვების სააგენტო, მსოფლიო ბანკისა და საერთაშორისო განვითარების დეპარტამენტის (Department of International Development — DFID) მხარდაჭერით, ასევე, ღია მონაცემთა პარტნიორობასთან (Open Contracting Partnership — OCP) თანამშრომლობით, აქტიურად მუშაობს Open Contracting Data Standard-ის (OCDS) დანერგვაზე. აღსანიშნავია, რომ OCDS გულისხმობს ღია მონაცემთა პუბლიკაციის სტანდარტის შემოღებას, რომლითაც უზრუნველყოფილია სატენდერო და სტრუქტურირებული ინფორმაციის გამოქვეყნება ხელშეკრულების შესრულების ყველა ეტაპზე (დაგეგმარებიდან განხორციელებამდე). OCDS-ის მიხედვით, არსებობს ღია მონაცემთა გამოქვეყნების სტანდარტის 4 (3 ძირითადი და 1 დამატებითი) დონე: 1. საბაზისო; 2. შუალედური; 3. მოწინავე; 4. დამატებითი. სახელმწიფო შესყიდვების სააგენტოს აქვს ამბიცია, რომ OCDS-ის სტანდარტების მიხედვით დააკმაყოფილოს მე-3 და მე-4 დონის სტანდარტები.

ამ ეტაპზე დასრულებულია OCDS-ის დანერგვის პირველი ეტაპის სამუშაოები. ეს გულისხმობს როგორც აგრეგირებული, ისე ცალკეულ შესყიდვებზე არსებული ინფორმაციის სისტემატურ გამოქვეყნებას საგანგებოდ შექმნილ ახალ ვებგვერდზე და სპეციალურ, წაკითხვად (Machine readable) ფორმატში (JSON).

მეორე ეტაპზე სახელმწიფო შესყიდვების სააგენტო გეგმავს ღია მონაცემთა პუბლიკაციის სტანდარტის კიდევ უფრო გავრცობას. ამაში იგულისხმება შემსყიდველ ორგანიზაციათა შესყიდვის წლიური გეგმების გამოქვეყნება სპეციალურ წაკითხვად ფორმატში; ასევე, ღია მონაცემთა ბაზასთან პირდაპირი წვდომის მიზნით, პროგრამული ინტერფეისის აპლიკაციის (API) და ახლებური ვიზუალიზაციის ვებგვერდის შექმნა ავტორიზებული მომხმარებლისთვის.

ძირითადი განმარტებები:

გლობალური ღია მონაცემების ინდექსი (Global Open Data Index (GODI)) არის საერთაშორისო ორგანიზაცია, რომელიც აფასებს ღია მონაცემთა გამოქვეყნებას სხვადასხვა მთავრობის მიერ. მან შეიმუშავა შეფასების შესაბამისი მეთოდოლოგია (იხ. ბმულზე: <https://index.okfn.org/methodology/>), ასევე, 8 ძირითადი პრინციპი, რომლებსაც უნდა აკმაყოფილებდეს ღია მონაცემები:

1. სრულად (COMPLETE) — ყველა საჯარო მონაცემის ხელმისაწვდომობა. ასეთ მონაცემებს არ ეხება კონფიდენციალურობის, უსაფრთხოებისა ან ხელმისაწვდომობის შეზღუდვები. მიუხედავად იმისა, რომ არაელექტრონული ინფორმაციის რესურსებზე, როგორცაა ისტორიული დოკუმენტები, არ ვრცელდება ღია მონაცემთა პრინციპები, ყოველთვის ნახალისებული უნდა იყოს მათი ელექტრონული ხელმისაწვდომობა (შესაძლებლობის ფარგლებში);
2. პირდაპირი/ძირითადი (PRIMARY) — მონაცემთა ხელმისაწვდომობა საწყის, დამუშავების ყველაზე დაბალ ფორმატში (დამუშავებელი), და არა გაფილტრული ან პირველადი ანალიზის შედეგად გენერირებული სახით. თუ ორგანიზაცია თავისი საქმიანობისთვის (ან საბოლოო მომხმარებლისთვის) შეაგროვებს, დაამუშავებს ან შეცვლის მონაცემებს, მას ევალება, რომ პირველადი მონაცემები უცვლელად შეინახოს და ხელმისაწვდომი იყოს სხვა მიზნებითაც, ან შემდგომი კვლევებისთვის;

3. დროული (TIMELY) — მონაცემთა მნიშვნელობის შესანარჩუნებლად, დაინტერესებულ მხარეთათვის მათი ხელმისაწვდომობა შეძლებისდაგვარად სწრაფად/მყისიერად;
4. ხელმისაწვდომი (ACCESSIBLE) — მონაცემთა ხელმისაწვდომობა ფართო აუდიტორიისთვისაც, ფართო მიზნებით გამოსაყენებლად. ფართო ხელმისაწვდომობა უნდა უზრუნველყონ ინტერნეტით. მონაცემები უნდა გამოქვეყნდეს ინდუსტრიის სტანდარტის პროტოკოლებით, ასევე, ალტერნატიული ოქმებითა და ფორმატებით;
5. მანქანურად წაკითხვადი (MACHINE READABLE) — მონაცემთა გონივრულად სტრუქტურირება ავტომატური დამუშავებისთვის. მათი ფართო გამოყენების შესაძლებლობა მოითხოვს მონაცემთა სწორად კოდირებას. თავისუფალი ფორმის ტექსტი არ უნდა შეიცავდეს ცხრილურ ან/და ნორმალიზებულ ჩანაწერებს. მონაცემთა ფორმატისა და ნორმალიზებული მონაცემების ელემენტთა მნიშვნელობაზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი უნდა იყოს საკმარისი დოკუმენტაცია;
6. არადისკრიმინაციული (Non-discriminatory) — მონაცემთა ყველასთვის ხელმისაწვდომობა, რეგისტრაციის მოთხოვნის გარეშე;
7. ტექნოლოგიურად თავისუფალი (Non-proprietary) — მონაცემთა გამოქვეყნება ისეთ ფორმატში, რომელზეც არც ერთ კომპანიას არ აქვს საავტორო უფლება. თუ მონაცემები ასეთ ფორმატში სრულყოფილად ვერ აისახება, ისინი უნდა გამოქვეყნდეს რამდენიმე ფორმატით;
8. ლიცენზიის გარეშე (License-free) — მონაცემებთან მიმართებით არ უნდა მოქმედებდეს საავტორო უფლებები, პატენტი, სასაქონლო ნიშანი, ან სავაჭრო საიდუმლოება. დასაშვებია კონფიდენციალურობის, უსაფრთხოებისა და პრივილეგიების გონივრული შეზღუდვები. სამთავრობო ინფორმაცია არის საჯარო ჩანაწერების, პირადი ინფორმაციის, საავტორო უფლებების დაცვისა და სხვა არა ღია მონაცემების ნაზავი. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია გარკვევა, თუ რა მონაცემებია ხელმისაწვდომი და რომელი ლიცენზია, მომსახურების პირობები და სამართლებრივი შეზღუდვები გამოიყენება მათ მიმართ. მონაცემები, რომლებზეც შეზღუდვები არ ვრცელდება, ცალსახად უნდა განისაზღვროს, როგორც საჯარო.

უკვე აღვნიშნეთ, რომ ღია მონაცემთა გამოქვეყნებას ბევრი დადებითი მხარე აქვს:

- ორგანიზაციის საქმიანობის პროცესში დაგროვებული ინფორმაციის ხელმეორედ გამოყენება — ეს ხელს უწყობს სხვა ორგანიზაციებსა და ზოგადად დაინტერესებულ მხარეებს, რომ თავიდან აიცილონ უკვე ჩატარებული სამუშაოს ხელახლა შესრულება. აღნიშნული მიდგომა შეიძლება დამატებითი ეკონომიკური სტიმულირების საფუძველი გახდეს;
- ინოვაციური კვლევებისა და ბიზნესის განვითარების ხელშეწყობა — კონკრეტული საქმიანობის პროცესში დაგროვებული მონაცემები შესაძლებელია ახალი ბიზნესიდეებისა და კვლევების მასტიმულირებელ წყაროდ იქცეს. ამის არაერთი მაგალითი არსებობს მსოფლიოში;
- ანტიკორუფციული ეფექტი — ღია მონაცემთა გამოქვეყნება ხელს უწყობს ორგანიზაციის საქმიანობის, მისი აქტივობებისა და მიღწეული შედეგების გამჭვირვალობას. აქედან გამომდინარე, მათი მეშვეობით შესაძლებელია დამოუკიდებელი საზოგადოებრივი კონტროლის მექანიზმების ამუშავება, რაც მნიშვნელოვანი ფაქტორია სახელმწიფოში ანტიკორუფციული გარემოს გასაუმჯობესებლად.

ღია მონაცემთა გამოქვეყნების სამუშაოები

ღია მონაცემთა გამოქვეყნებაზე ზრუნვა ორგანიზაციამ შეიძლება დაიწყოს თავისი განვითარების ნებისმიერ ეტაპზე. ამ პროცესის მნიშვნელოვანი დადებითი ფაქტორია ორგანიზაციის მიერ ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება საქმისწარმოებაში. ღია მონაცემთა გამოქვეყნება მოიცავს შემდეგ კომპონენტებს:

1. ამ კუთხით არსებული საუკეთესო პრაქტიკის პირველადი ანალიზი;
2. ორგანიზაციის მომსახურებათა ჩამონათვალის განსაზღვრა და მასთან დაკავშირებული საქმიანი პროცესის აღწერა/დოკუმენტირება;
3. ორგანიზაციის საქმიანობის პროცესში მიღებული მონაცემების განსაზღვრა;
4. მონაცემთა მფლობელებისა და ამ მონაცემებზე პასუხისმგებელი პირების გამოვლენა და განსაზღვრა.
5. ორგანიზაციაში შეგროვებული ინფორმაციის შინაარსის დაზუსტება და პერსონალური თუ კომერციული საიდუმლოების მაიდენტიფიცირებელი ინფორმაციული ველების მონიშვნა;
6. პროცესის მხარდაჭერი ტექნიკური პერსონალის დადგენა;
7. ინფორმაციის გამოქვეყნების საუკეთესო მეთოდების განსაზღვრა (ვებსაიტი, მონაცემთა ფორმატი, ონლაინ სერვისებით მიწოდება);
8. მონაცემთა გამოქვეყნებისა და პერიოდული განახლების გრაფიკის დამტკიცება;
9. მონაცემთა მომზადება გამოსაქვეყნებლად და გამოქვეყნება;
10. მონაცემთა პერიოდული განახლება დამტკიცებული გეგმის მიხედვით.



მომსახურების მისაღებად ნარსადგენი დოკუმენტების პერიოდული გადასინჯვა მათი რაოდენობის შესამოწმებლად

გადაწყვეტილების დადებითი მხარე:

- მომხმარებლისთვის მომსახურების მიღების გამარტივება;
- მომხმარებლის ხარჯების დაზოგვა და ამით ქვეყანაში ეკონომიკური აქტივობის სტიმულირება;
- ქვეყნის ბიზნესგარემოს გაუმჯობესება.

აუცილებელი წინაპირობა:

პროცესი გარკვეულ წინაპირობას არ საჭიროებს.

შესავალი:

საჯარო დაწესებულებაში ნებისმიერი საქმიანი პროცესის/მომსახურების ინიცირებისთვის, აუცილებელია გარკვეული წინაპირობის შექმნა მომხმარებლის მხრიდან: კერძოდ, წინასწარ განსაზღვრული დოკუმენტაციისა და განაცხადის მიწოდება. კონკრეტული მომსახურების მისაღებად განსაზღვრული დოკუმენტაცია უმეტეს შემთხვევაში გულისხმობს სხვა საჯარო დაწესებულებიდან გამოთხოვილ ინფორმაციას. თანამედროვე საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები საშუალებას გვაძლევს, რომ ასეთი ინფორმაცია, მოქალაქის თანხმობით, ავტომატურ რეჟიმში გამოვითხოვოთ და ამით პროცესი უფრო გავამარტივოთ და გავაიაფოთ მომხმარებლისთვის. ზოგ შემთხვევაში, მოთხოვნილი დოკუმენტაცია მხოლოდ გარკვეული ისტორიული/პოლიტიკური რეალობიდან გამომდინარე განისაზღვრა მომსახურების წინაპირობად. ამდენად, მოთხოვნილი დოკუმენტის აუცილებლობის პერიოდული ანალიზი/გადასინჯვა ხშირად იძლევა დადებით შედეგს არასაჭირო/არააუცილებელი დოკუმენტების გამოსაველენად და მოთხოვნილი საბუთების ნუსხიდან ამოსაღებად.

გარდა ამისა, საქართველოში უკვე მნიშვნელოვნად გაიზარდა საინფორმაციო-საკომუნიკაციო

ტექნოლოგიების გამოყენება. ძალაში შევიდა საქართველოს კანონი „ელექტრონული დოკუმენტისა და სანდო მომსახურების შესახებ“, რომელიც საშუალებას გვაძლევს, რომ ელექტრონული დოკუმენტი მოხერხებულად გამოვიყენოთ საჯარო საქმისწარმოების პროცესში. მომსახურებისთვის აუცილებელი ინფორმაციის გამოთხოვა სხვა საჯარო დაწესებულებიდან — ელექტრონული ფორმითა და მომხმარებლის თანხმობით — მოთხოვნილი დოკუმენტების ნუსხიდან მისი ამოღების ტოლფას ნაბიჯად მიიჩნევა.

მომსახურების მისაღებად წარსადგენი დოკუმენტების ნუსხის შემცირება მნიშვნელოვანი წინგადადგმულ ნაბიჯია. კერძოდ, ამით:

- მომხმარებლისთვის მარტივდება მომსახურების მიღება — მას გაცილებით ნაკლები საბუთის მოძიება უნევს სხვადასხვა უწყებიდან;
- იზრდება მომხმარებლის ხარჯები და ქვეყანაში ხდება ეკონომიკური აქტივობის სტიმულირება, კერძოდ: ნებისმიერი საბუთის მოსაძიებლად, რომლებიც აუცილებელია კონკრეტული მომსახურებისთვის, მოქალაქე გარკვეულ ინვესტიციას ახორციელებს — იგი ხარჯავს დროსა და ფინანსურ რესურსს (იხდის ტრანსპორტირებისა და ამ საბუთის მისაღებად აუცილებელ გადასახადს). თუ საბუთი არ იქნება მოთხოვნილი, მოქალაქე დაზოგავს სახსრებსა და დროს სხვა, უფრო აუცილებელი საქმიანობისთვის გამოიყენებს, რაც, საბოლოოდ, ქვეყანაში ეკონომიკის სტიმულირებით გამოიხატება;
- ქვეყნის ბიზნესგარემოს გაუმჯობესება — ის დრო და ფინანსური რესურსი, რომელსაც კონკრეტული მომსახურებისთვის ხარჯავს მოქალაქე ან ბიზნესი, ერთ-ერთ მნიშვნელოვანი კრიტერიუმია ქვეყანაში ბიზნესის შეფასებისას. აქედან გამომდინარე, ნებისმიერი მოთხოვნილი საბუთის მოხმარებიდან ამოღება (თუკი ეს შესაძლებელია) ქვეყნის ბიზნესგარემოს გაუმჯობესებისკენ გადადგმული ნაბიჯია.

მომსახურების მისაღებად წარსადგენი დოკუმენტების ნუსხის პერიოდული გადასინჯვა:

ნებისმიერ საჯარო დაწესებულებაში აუცილებელია, პერიოდულად გადაიხედოს მომსახურებისთვის მოთხოვნილი დოკუმენტების ნუსხა. ეს პროცესი შეიძლება მოიცავდეს შემდეგ ნაბიჯებს:

1. საჯარო სექტორში მომსახურების საუკეთესო პრაქტიკის მიმოხილვა;
2. ორგანიზაციის მომსახურებათა ჩამონათვალის განსაზღვრა და მასთან დაკავშირებული საქმიანი პროცესის აღწერა/დოკუმენტირება;
3. თითოეულ მომსახურებისთვის მოთხოვნილი დოკუმენტების ნუსხის შედგენა;
4. სამუშაო ჯგუფის ჩამოყალიბება, რომელიც თითოეულ დოკუმენტს აფასებს შემდეგი კუთხით:
 - a. რა გავლენას ახდენს მომსახურების მიწოდებაზე აღნიშნული დოკუმენტი და რა ვერ მოხერხდება მის გარეშე;
 - b. რა სახის საფრთხეები/რისკები წარმოიშობა აღნიშნული დოკუმენტის გარეშე პროცესის განხორციელებისას;
 - c. არსებობს თუ არა დოკუმენტის ელექტრონული არხებით მიღების საშუალება:
 - i. ეს ინფორმაცია საჯაროა, თუ მის გამოთხოვას მომხმარებლის ნებართვა სჭირდება.
5. ანალიზის შედეგად, გადანაცვეტილების მიღება:
 - a. რამდენად შესაძლებელია დოკუმენტის ამოღება მოთხოვნილი საბუთების სიიდან;
 - b. თუ ეს შეუძლებელია, ხომ არ არსებობს დოკუმენტის ელექტრონული ფორმით მიღების საშუალება და რა მოქმედებები უნდა შესრულდეს ამისთვის.
6. მოთხოვნილი საბუთების სიიდან დოკუმენტის ამოღების შემთხვევაში, შესაბამისი საკანონმდებლო და მარეგულირებელი ნორმატიული აქტების მომზადება;
7. სამოქმედო გეგმის შემუშავება ცვლილების განსახორციელებლად.



მომხმარებლის პროაქტიული ინფორმირება საემისნარმოების პროცესზე

გადანყვეტილების დადებითი მხარე:

- მომხმარებლის კმაყოფილების გაზრდა;
- პროცესის გამჭვირვალობა.

აუცილებელი წინაპირობა:

პროცესის მხარდამჭერი საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების არსებობა.

შესავალი:

საჯარო დაწესებულებაში ნებისმიერი მომსახურების მისაღებად აუცილებელი დრო ცალსახად უნდა განისაზღვროს. საუკეთესო პრაქტიკაა სამუშაო პროცესის დანაწევრება ქვეპროცესებად (მაგ.: განაცხადის პირველადი დამუშავება ხარვეზის გამოსავლენად, საქმისწარმოების პირველი ეტაპი, გადანყვეტილების მიღება და საბოლოო შედეგის სახით მომხმარებლისთვის მიწოდება) და მათთვის საჭირო სამუშაო დროის განსაზღვრა. აღნიშნული მიდგომით, ორგანიზაციაში არსებული სამუშაო პროცესი გაცილებით უკეთ კონტროლდება, რაც საშუალებას გვაძლევს, დროულად გამოვლინდეს შესაძლო ხარვეზი ან შეფერხება. გარდა ამისა, მომხმარებლის კმაყოფილების გასაზრდელად და პროცესის გამჭვირვალობისთვის, მნიშვნელოვანია, მომხმარებელს პროაქტიულად/წინასწარ მიენოდოს ინფორმაცია, დამუშავების რა ეტაპზეა მისი განაცხადი და, სავარაუდოდ, რა დრო სჭირდება პროცესის დასრულებას.

აღნიშნული მიდგომის დანერგვა საშუალებას გვაძლევს:

- გავზარდოთ მომხმარებლის კმაყოფილება განუყოფელი მომსახურებით — ვინაიდან იგი ინფორმირებულია თავის განაცხადთან დაკავშირებულ პროცესებზე, მან იცის, რა დამატებითი პროცედურები აქვს გასავლელი განაცხადს და რა დრო დასჭირდება საქმისწარმოების დასრულებას; ეს კი უპირობოდ ზრდის მომხმარებლის კმაყოფილებასა და ლოიალობას სერვისისა და მისი მიმწოდებელი ორგანიზაციის მიმართ;
- პროცესის გამჭვირვალობა — სამუშაოს დანაწევრება მცირე ეტაპებად და თითოეული მათგანის შედეგზე მომხმარებლის ინფორმირება ასევე პროცესის გამჭვირვალობის კარგი პრაქტიკაა. ეს საშუალებას გვაძლევს, დროულად გამოვავლინოთ პროცესში წარმოშობილი ხარვეზები და შესაბამისი რეაგირება მოვახდინოთ მათზე.

საქმისწარმოების პროცესზე მომხმარებლის პროაქტიული ინფორმირების დანერგვა

ამისათვის რეკომენდებულია შემდეგი ღონისძიებების გატარება:

1. მომსახურების პროცესში მომხმარებლის პროაქტიული ინფორმირების საუკეთესო პრაქტიკის მიმოხილვა;
2. ორგანიზაციის მომსახურებათა ჩამონათვალის განსაზღვრა და მასთან დაკავშირებული საქმიანი პროცესის აღწერა/დოკუმენტირება;

3. თითოეული მომსახურების დანაწევრება მცირე, ლოგიკურ ეტაპებად;
4. მომხმარებლის პროაქტიულად ინფორმირების არხების დადგენა (მაგ.: SMS შეტყობინება, ელექტრონული ფოსტა, ტელეფონი);
5. იმ არხების განსაზღვრა, რომლებითაც მომხმარებელი საკუთარი ძალებით შეძლებს ინფორმაციის მოპოვებას, და შესაბამისი ტექნიკური უზრუნველყოფა (მაგ.: ვებგვერდი, სატელეფონო ზარი, ელექტრონული ფოსტა, SMS შეტყობინება);
6. შეტყობინების სტანდარტული ტექსტის ჩამოყალიბება და დამტკიცება;
7. შეტყობინების ავტომატური გენერირებისა და დაგზავნისთვის საჭირო პროგრამული უზრუნველყოფის ტექნიკური დავალების შედგენა;
8. შეტყობინების პროგრამული უზრუნველყოფის ინტეგრირება საქმისწარმოების პროგრამულ უზრუნველყოფასთან;
9. პროგრამული უზრუნველყოფისა და საინტეგრაციო სამუშაოების საკუთარი რესურსით ჩატარება ან შესყიდვა, შემდეგ კი დანერგვა;
10. სისტემის გაშვება და მონიტორინგი.



სერვისის მიწოდება ელექტრონული არხების გამოყენებით

გადაწყვეტილების დადებითი მხარე:

- მომხმარებლის კმაყოფილების გაზრდა;
- მომსახურების ეფექტიანობის გაზრდა.

აუცილებელი წინაპირობა:

პროცესის მხარდამჭერი საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების არსებობა.

შესავალი:

როგორც განმარტავს საქართველოს კანონი „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - ციფრული მმართველობის სააგენტოს შესახებ“, ციფრული მმართველობა არის საჯარო მმართველობის განხორციელება საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით.

ამ პრინციპის დასანერგად, საჯარო დაწესებულებები ავითარებენ ელექტრონული არხებით მომსახურებას, რასაც ელექტრონულ სერვისებს/მომსახურებას ვუწოდებთ.

ელექტრონული მომსახურება ბევრ დამატებით სარგებელს მოიცავს, როგორც მომხმარებლისთვის, ისე სერვისის მიმწოდებელი ორგანიზაციისთვის. კერძოდ:

1. მომხმარებელს შეუძლია, მომსახურება მიიღოს დროის ნებისმიერ მონაკვეთში, სახლიდან გაუსვლელად;
2. მომხმარებელი ზოგავს მომსახურებასთან დაკავშირებული ტრანსპორტირების ხარჯებს;
3. მომსახურება სტანდარტულად/ერთნაირად ხელმისაწვდომია ყველა მოქალაქისთვის;

4. სერვისის მიმწოდებელ ორგანიზაციას შეუძლია ადამიანური რესურსის დაზოგვა მომსახურების პროცესში;
5. მომსახურების ხარისხი ნაკლებად დამოკიდებულია ადამიანურ ფაქტორზე.

„ელექტრონული მმართველობის სერვისების ინდექსის“ შეფასების მეთოდოლოგიიდან (გაერო) გამომდინარე, ელექტრონული მომსახურებები შეგვიძლია დავყოთ 4 ძირითად კატეგორიად:

- I კატეგორიის სერვისის შესახებ ორგანიზაცია თავის ვებგვერდზე მხოლოდ ინფორმაციას განათავსებს;
- II კატეგორიის სერვისთან მიმართებით მომსახურების მიმწოდებელი თავის ვებგვერდზე განათავსებს გარკვეულ ფორმას და მომხმარებელს შეუძლია მისი ჩამოტვირთვა და წინასწარი შევსება;
- III კატეგორიის სერვისის მომხმარებელს საშუალება აქვს, ელექტრონული ფორმით მიანოდოს ორგანიზაციას პირველადი ინფორმაცია, შემდგომი დამუშავების მიზნით;
- IV კატეგორიის სერვისის მომხმარებელს მომსახურების შედეგი მიეწოდება იმავე ელექტრონული ფორმით, რომლითაც წარადგინა მოთხოვნილი ინფორმაცია.

IV კატეგორიის სერვისებს ეწოდება ტრანზაქციული სერვისები და მიიჩნევა სრულყოფილ ელექტრონულ მომსახურებად.

სერვისის მიწოდება ელექტრონული არხების გამოყენებით

პროცესის დასაანერგად რეკომენდებულია შემდეგი ღონისძიებების გატარება:

1. მომხმარებლისთვის მომსახურების ელექტრონულად მიწოდების საუკეთესო პრაქტიკის მიმოხილვა;
2. ორგანიზაციის მომსახურებათა ჩამონათვალის განსაზღვრა და მასთან დაკავშირებული საქმიანი პროცესის აღწერა/დოკუმენტირება;
3. პროცესის ინიცირებისთვის განაცხადზე დასართავად მოთხოვნილი დოკუმენტების სრულყოფილი ნუსხის შედგენა;
4. მოთხოვნილი დოკუმენტების ანალიზი:
 - a. მათი აუცილებლობის/საჭიროების შესწავლა;
 - b. მათი ალტერნატიული (ელექტრონული) ფორმით მიღების საშუალებათა მოძიება.
5. არსებული საქმიანი პროცესის ანალიზი და სამი ძირითადი ეტაპის გამოყოფა:
 - a. განაცხადის მიღება;
 - b. განაცხადის დამუშავება;
 - c. პასუხის მიწოდება.
6. ვებსაიტის მზაობის ანალიზი ახალი ელექტრონული მომსახურების დასაანერგად;
7. საქმისწარმოების ინფორმაციული სისტემის მზაობის ანალიზი ახალი ელექტრონული მომსახურების დასაანერგად;
8. ელექტრონული მომსახურების ძირითადი ტექნიკური საკითხების კონცეპტუალური ანალიზი. მათ შორისაა:
 - a. მომხმარებლის განსაზღვრისა და ავტორიზაციის მექანიზმები;
 - b. ელექტრონული დოკუმენტისა და ციფრული ხელმოწერის უზრუნველყოფა;
 - c. პირადი ინფორმაციის დაცვა;
 - d. მომსახურების ღირებულების ელექტრონულად გადახდის საშუალებები;
 - e. პროცესთან დაკავშირებული აუცილებელი დოკუმენტაციის ავტომატურ რეჟიმში მიღება სხვა ორგანიზაციებიდან;
 - f. მომსახურების პროცესში წარმოშობილი საკითხების გარკვევის ინტერაქციული მეთოდები/საშუალებები;

- g. მომხმარებლისთვის მომსახურების საბოლოო შედეგის მიწოდების ფორმები (ელექტრონულად, საფოსტო მომსახურებით, ფიზიკურად („ფრონტ“ ოფისში მოსვლით) და ა.შ);
 - h. ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე My.gov.ge ინტეგრაციის საშუალება;
 - i. მონაცემთა გაცვლის ერთიანი ინფრასტრუქტურის გამოყენება;
 - j. მომსახურების უწყვეტობა, კიბერუსაფრთხოება და ინფორმაციული უსაფრთხოება.
9. შესაბამისი კონცეპტუალური დოკუმენტის/საქმიანი პროცესის დოკუმენტის შექმნა;
 10. ელექტრონული მომსახურების ხარისხის სტანდარტისა და მასზე მონიტორინგის ფორმების განსაზღვრა;
 11. შესაბამისი ცვლილების მხარდამჭერი კომპიუტერული სისტემის ტექნიკური დავალების მომზადება;
 12. ელექტრონული სერვისის მიწოდების სტიმულირების საშუალებათა ანალიზი (მაგ.: შესაძლებელია, ელექტრონული მომსახურება უფრო იაფი იყოს, ფიზიკურ სერვისთან შედარებით, ან უფრო მაღე მიწოდებოდეს);
 13. ახალი ელექტრონული მომსახურების მხარდამჭერი საკანონმდებლო თუ ნორმატიული აქტების პროექტის მომზადება;
 14. ეფექტიანი მხარდაჭერის სამოქმედო გეგმის ჩამოყალიბება, რომლითაც უნდა განისაზღვროს როგორც გარე მომხმარებლის, ისე ორგანიზაციის მომსახურე პერსონალის მხარდაჭერის საშუალებები;
 15. ცვლილებებზე მომხმარებელთა ინფორმირების სტრატეგიის შემუშავება;
 16. საპროექტო დოკუმენტის შედგენა და ბიუჯეტის განსაზღვრა;
 17. პროექტთან დაკავშირებული რისკების ანალიზი და მათი მართვის სტრატეგიის შემუშავება (სასურველია, გამოვლენილი რისკები და მათი მართვის საკითხები ზემოთ ჩამოთვლილ ყველა დოკუმენტს ახლდეს და საპროექტო დოკუმენტებში შეჯამებულად აისახოს);
 18. საპროექტო სამუშაოების ჩატარება საკუთარი ძალებით, ან კონტრაქტორი კომპანიის დაქირავება;
 19. დანერგვა;
 20. პროცესის გაშვება და მონიტორინგი;
 21. პროექტის განხორციელების, ასევე, სამუშაო პროცესში გამოვლენილი ხარვეზების ანალიზი და შესაბამისი ცვლილებების დაგეგმვა.



რეკომენდაციები ჩასატარებელი სამუშაოების თანმიმდევრულობაზე

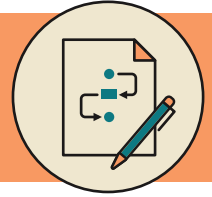
სახელმძღვანელოში მოყვანილი საკითხები, ძირითადად, არ არის ურთიერთდამოკიდებული და ორგანიზაციას შეუძლია, მათი პრიორიტეტულობა საკუთარი მიზნებისა თუ ამოცანების მიხედვით განსაზღვროს. თუმცა, ჩვენ გვსურს, საკუთარი ხედვა შემოგთავაზოთ ამ კუთხით.

უპირველეს ყოვლისა, ნებისმიერი საჯარო დაწესებულების ვალდებულებაა საკანონმდებლო მოთხოვნებთან შესაბამისობა და ამ მხრივ სხვა ალტერნატივა არ არსებობს. აქ განსაკუთრებით გვინდა გამოვყოთ საქართველოს კანონი „ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შესახებ“. შეიძლება ჩავთვალოთ, რომ მომსახურების მიწოდებას ეს კანონი პირდაპირ არ უკავშირდება, მაგრამ თუ გავითვალისწინებთ, რომ ნებისმიერი ორგანიზაცია ფიქრობს სერვისის გაუმჯობესებას ან ცვლილებაზე, რასაც არსებული საქმიანი პროცესების აღწერა სჭირდება, მაშინ ამ კანონის აღსრულება თავისთავად მოიაზრება.

შემდეგი მნიშვნელოვანი ნაბიჯი, რომელიც ორგანიზაციებს დაეხმარება სერვისის მკვეთრად გაუმჯობესებაში, ასევე, უფრო მოქნილი არხებით მომსახურებაში, არის „ფრონტ“ და „ბექ“ ოფისების სამუშაო პროცესის გამიჯვნა. ამ ამოცანის გადაჭრა სრულფასოვანი და ავტომატიზებული საქმისწარმოების სისტემის გარეშე თითქმის შეუძლებელია.

აღნიშნული პროცესის პარალელურად, შეიძლება განვიხილოთ მომსახურების სხვადასხვა ფორმით მიწოდების, სხვადასხვა სოციალურ ჯგუფზე მორგებისა და ხარისხის უზრუნველყოფის საკითხები.

საჯარო სექტორში მომსახურების საუკეთესო პრაქტიკის ძირითადი პრინციპები და მაგალითები



მომხმარებლისთვის მომსახურების მიწოდებისას მნიშვნელოვანია, გათვალისწინებული იყოს ქვეყნისა და მსოფლიოში არსებული საუკეთესო პრაქტიკა და ხელმისაწვდომი ტექნოლოგიური საშუალებები. ქვემოთ მოყვანილია ამ საკითხებთან დაკავშირებული კონკრეტული მაგალითები და საუკეთესო პრაქტიკა.



„მხოლოდ ერთხელ“ პრინციპი

ელექტრონული მმართველობის ამ ერთ-ერთი ძირითადი პრინციპის მიზანია, საჯარო ორგანიზაციებმა მხოლოდ ერთხელ მიიღონ გარკვეული სტანდარტული ინფორმაცია მოქალაქეებისა და ორგანიზაციებისგან და საქმის წარმოების სხვა პროცესში ისე გამოიყენონ, რომ ხელმეორედ არ მოსთხოვონ პირს მისი წარდგენა.

მაგალითად, ხშირია პრაქტიკა, როდესაც ერთი საჯარო დაწესებულება მოქალაქეს სთხოვს სხვა საჯარო დაწესებულების მიერ გაცემული ცნობის ან საბუთის მიტანას. „მხოლოდ ერთხელ“ პრინციპის გათვალისწინებით, მსგავსი საკითხი წყდება საჯარო ორგანიზაციათა ურთიერთთანამშრომლობით: მოქალაქის თანხმობის საფუძველზე, პირველი უწყება მეორე ორგანიზაციიდან გამოითხოვს მომხმარებლის საქმის წარმოებისთვის საჭირო ინფორმაციას.

ასეთი პრაქტიკის დანერგვა მოქალაქისთვის ამცირებს ადმინისტრაციულ ბარიერებს და გაცილებით აიაფებს კონკრეტული სერვისის მიღებას; მცირდება საქმისწარმოების დროც, რადგან მოთხოვნილი ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებით.

საქართველოში ორგანიზაციებს შორის ინფორმაციის გარანტირებულად და უსაფრთხოდ გაცვლისთვის, შექმნილია სპეციალური ინფრასტრუქტურა, რომელსაც მართავს საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტო“. მისი საშუალებით, შესაბამისი უფლების არსებობის შემთხვევაში, ორგანიზაციებს შეუძლიათ საქმისწარმოებისთვის აუცილებელი ინფორმაციის მიღება სხვა საჯარო დაწესებულებებიდან.

საერთაშორისო პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ მსგავსი პრინციპის დანერგვა გაცილებით აიაფებს მომსახურების ღირებულებას, ასევე, ამცირებს საქმისწარმოების დროსა და შეცდომების ალბათობას.



„დაკავშირებული მთავრობის“ (Connected Government) პრინციპი

ამ მიდგომის მეშვეობით, ერთი ორგანიზაციის ქვედანაყოფებს შორის ინფორმაცია შეუფერხებლად იცვლება. მაგალითად, თუ ერთი ორგანიზაციის რომელიმე დეპარტამენტი ფლობს ინფორმაციას, რომელიც მნიშვნელოვანია მეორე დეპარტამენტში საქმისწარმოებისთვის, იგი იცვლება/მიწოდება ავტომატურ რეჟიმში. სამწუხაროდ, მსგავსი მიდგომა ხშირი არ არის ორგანიზაციებს შორის.

„დაკავშირებული მთავრობის“ ძირითადი მიზანია მნიშვნელოვანი ინფორმაციის პროაქტიულად ან მცისიერად გაცვლა საჯარო დაწესებულებებს შორის.

ამ პრინციპის ცხოვრებაში გატარებას მიემართება ურთიერთთავსებადობის ევროპული ჩარჩო (The European Interoperability Framework (EIF), https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/eif_brochure_final.pdf; https://www.youtube.com/watch?time_continue=54&v=g-CzHHJOZTM&feature=emb_logo) რომელიც ევროკომისიამ 2017 წლის 23 მარტს მიიღო. ამ ჩარჩოში მოცემულია კონკრეტული მითითებები, თუ როგორ უნდა ჩამოყალიბდეს ურთიერთთავსებადი ციფრული საზოგადოებრივი მომსახურება.

ევროკავშირის ყველა ქვეყანა ახორციელებს საჯარო ადმინისტრაციების მომსახურების ციფრულ რეფორმას. EIF-ის რეკომენდაციების თანახმად, წევრი სახელმწიფოები საერთო მიდგომას უნდა ითვალისწინებდნენ ისეთ პროცესებში, როგორიცაა საზოგადოებრივ მომსახურებათა ინტერნეტის საშუალებით მიწოდება, ამ სერვისების ერთმანეთთან ინტეგრირება, ინფორმაციის წყაროების ხელმისაწვდომობა, და უსაფრთხოებისა თუ მონაცემთა დაცვის საერთო წესების შემუშავება. ეს მომსახურებებს ხელმისაწვდომს გახდის არა მხოლოდ ეროვნულ საზღვრებში, არამედ სხვადასხვა ქვეყანაშიც, ასევე, საერთო პოლიტიკის სფეროებში. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, ისინი პრაქტიკაში გამოიყენებენ ურთიერთთავსებადობას. ამ გზით, საჯარო ადმინისტრაციებს შეუძლიათ, დაზოგონ დრო, შეამცირონ ხარჯები, გაზარდონ გამჭვირვალობა და გააუმჯობესონ მომსახურების ხარისხი, რომელსაც ორგანიზაციები სთავაზობენ მოქალაქეებსა და ბიზნესს.

ანალოგიური მიდგომის დანერგვას ისახავს მიზნად საქართველოს ურთიერთჩართულობის სახელმწიფო სტრატეგია, რომელსაც აქტიურად შეიმუშავებს საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტო“.

„დაკავშირებული მთავრობის“ პრინციპის თვალსაჩინოებისთვის, შეგვიძლია, განვიხილოთ შემდეგი მაგალითი: კონკრეტული მომსახურების პროცესში, ორგანიზაცია სხვა ორგანიზაციაში ამ პროცესის თანმდევი მომსახურების ინიცირებას ახდენს ავტომატურად. მაგალითად, ოჯახში ბავშვის დაბადება, რის რეგისტრაციასაც ახორციელებს სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო“, შესაძლებელია, გარკვეული სოციალური პაკეტის გააქტიურების საფუძველი გახდეს კონკრეტულ მუნიციპალიტეტში; ან კონკრეტული ოჯახისთვის დამატებითი შემოსავლის გაჩენა სოციალური სუბსიდიის მოხსნის მიზნად იქცეს. კარგი პრაქტიკა გულისხმობს ამ ინფორმაციის პროაქტიულ მიწოდებას შესაბამისი უწყებებისთვის (მოქალაქის ჩაურევლად, მხოლოდ მისი თანხმობით, ან შესაბამისი კანონმდებლობის საფუძველზე).

მსგავსი მიდგომის დანერგვა საჯარო დაწესებულებებში აუმჯობესებს მომსახურების ხარისხს, ამცირებს შეცდომების ალბათობას და ზრდის საჯარო სექტორის ეფექტიანობას.

ინფორმაციის გასაცვლელად, ამ შემთხვევაშიც მნიშვნელოვანია, გამოიყენონ საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტო“ მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურა.



იუსტიციის სახლი და საზოგადოებრივი ცენტრები

დღესდღეობით, საქართველო მსოფლიოში ერთ-ერთი გამორჩეული მაგალითია მოქალაქეთა საჯარო მომსახურების კუთხით, და ამაში განსაკუთრებული ადგილი უკავია სერვისის მიწოდებას იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების საშუალებით.

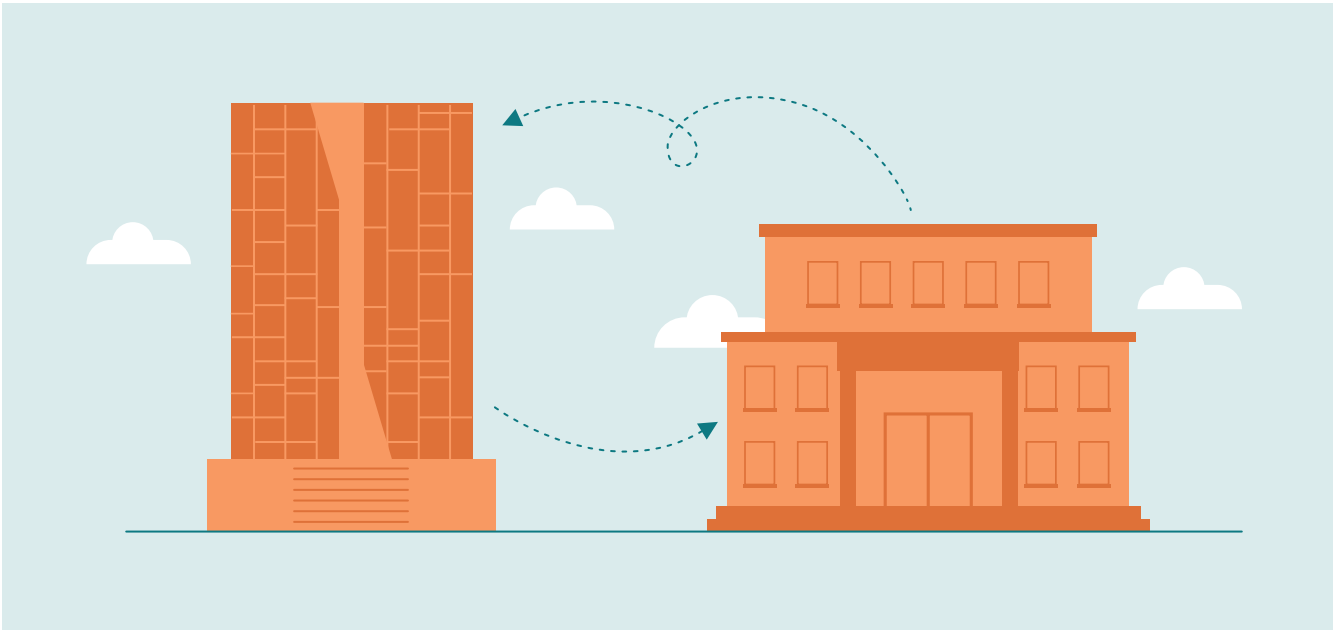
იუსტიციის სახლი ძირითადად ცენტრალური ხელისუფლების მომსახურებებს აწოდებს მოქალაქეებს. მისი საშუალებით შესაძლებელია 800-მდე სერვისის მიღება. სამუშაო დღის განმავლობაში თბილისის იუსტიციის სახლი ემსახურება 8000-დან 12000-მდე მოქალაქეს. მოქალაქის რიგში დგომის დრო არ აღმატება 5 წუთს.

იუსტიციის სახლებისგან განსხვავებით, საზოგადოებრივი ცენტრები ძირითადად ორიენტირებულია ადგილობრივი თვითმმართველობის მომსახურებასა და ცენტრალური ხელისუფლების ძირითადი სერვისების მიწოდებაზე. საზოგადოებრივი ცენტრების საშუალებით მოქალაქე 300-მდე მომსახურებას იღებს.

ორგანიზაციაში ახლი მომსახურების დანერგვისას ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ასპექტია მოქალაქისთვის მისი მიწოდების მოსახერხებელი ფორმების შემუშავება. იუსტიციის სახლებისა და საზოგადოებრივი ცენტრების გამოყენება მომსახურების მიღებისა თუ მიწოდების არხებად მნიშვნელოვნად ზრდის სერვისის ხარისხს და ამცირებს მომსახურების დანერგვის საინვესტიციო და საოპერაციო ხარჯებს.



საჯარო და კერძო სექტორის თანამშრომლობა სახელმწიფო სერვისების მიწოდებისას



სახელმწიფო სერვისების მიწოდებისას კერძო სექტორთან თანამშრომლობა შესაძლებელია, ორივე მხარისთვის ურთიერთხელსაყრელ შედეგს გვაძლევდეს. ამის ნათელი მაგალითია საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს“ მომსახურების — ქონების რეგისტრაციის — მიწოდება საბანკო ოფისებიდან.

ეს გადაწყვეტილება საჯარო რეესტრმა აბსოლუტურად პრაქტიკულ მოსაზრებას დააფუძნა: მას შემდეგ, რაც უწყებაში ანტიკორუფციული რეფორმები გატარდა და გამარტივდა უძრავი ქონების რეგისტრაცია, საქართველოში გააქტიურდა უძრავი ქონების რეგისტრაციის პროცესი და რამდენჯერმე გაიზარდა მოთხოვნა ამ მომსახურებაზე. საჯარო რეესტრი დადგა მწვავე პრობლემების წინაშე, როგორიცაა გაზრდილი რიგები, სერვისის შეყოვნება და მომსახურების ხარისხის გაუარესება. ლოგიკური გამოსავალი ამ მდგომარეობიდან იყო ახალი „ფრონტ“ ოფისების აშენება, რაც მნიშვნელოვან ფინანსურ რესურსებს მოითხოვდა და პროცესიც დროში გაიწელებოდა. პრობლემის გადასაჭრელად მიიღეს იმ დროისთვის ინოვაციური გადაწყვეტილება: მომსახურების მიწოდება საბანკო ოფისების საშუალებით. ეს გადაწყვეტა ძალიან საინტერესო აღმოჩნდა, როგორც საბანკო სექტორისთვის, ისე მოსახლეობისთვის, რადგან:

1. მოქალაქეები, ქონების გადაფორმებასთან ერთად, იმავე შენობაში ახორციელებდნენ ფინანსურ ტრანზაქციას;
2. მოქალაქეებს გაეზარდათ დაცულობის გრძნობა ქონებასთან დაკავშირებული ფინანსური თუ იურიდიული ტრანზაქციების მიმართ;
3. გაიზარდა საბანკო ოპერაციების როლი ქონების გადაფორმების პროცესში — მანამდე ქონებასთან დაკავშირებული ფინანსური ტრანზაქციების საკმაოდ დიდი პროცენტი ნაღდი ანგარიშსწორებით ხორციელდებოდა;
4. ბანკებს შესაძლებლობა მიეცათ, მოქალაქეებისთვის „ერთი ფანჯრის პრინციპით“ მიეწოდებინათ ქონებასთან დაკავშირებული მომსახურება.

აღნიშნულმა პროცესმა საჯარო და კერძო სექტორის თანამშრომლობა ქონების სფეროში სხვა მიმართულებითაც წაახალისა. მაგალითად, ამის შედეგია:

- იპოთეკური სესხების აღებისას მოქალაქის უძრავი ქონების ამონაწერის ონლაინ განახლება და ელექტრონული სახით მიღება;
- ასეთი სესხის გაცემისას, ქონების იპოთეკით დატვირთვა ელექტრონული საშუალებებით და, დაფარვის შემთხვევაში, იპოთეკის ამავე გზით მოხსნა;
- პიროვნების მაიდენტიფიცირებელი დოკუმენტების ონლაინ გადამოწმების საშუალებების შექმნა და ა.შ.

დღეს საბანკო სექტორი ფართოდ იყენებს საჯარო სექტორში ელექტრონული მომსახურების საშუალებებს. მაგალითად, საბანკო კრედიტის გაცემისას, მოქალაქის თანხმობის შემთხვევაში, ბანკს აქვს შესაძლებლობა, შეამოწმოს: მისი საგადასახადო დავალება ან დაბეგრილი შემოსავლები; ასევე, მის სახელზე რეგისტრირებული კომპანიების მოგება, საგადასახადო დავალიანება, კომპანიისა თუ მის სახელზე რეგისტრირებული ავტომანქანები და ა.შ.

საჯარო და კერძო სექტორის წარმატებული თანამშრომლობის კიდევ ერთი მაგალითია ინოვაციური მოდელი „ჰასტ კაფე“. თბილისის იუსტიციის სახლის ტერიტორიაზე განთავსებულ ამ კაფეში მომხმარებელს შეუძლია მრავალფეროვანი მენიუს დაგეგმვნება. პარალელურად, მას აქვს საშუალება, რომ იუსტიციის სახლის მომსახურება კაფეში საუზმისა თუ სადილის პარალელურად მიიღოს (მაგ.: დაარეგისტროს კომპანია თავის კოლეგებთან ერთად, ან შეიტანოს განაცხადი ახალი პასპორტის დამზადებაზე). კაფეს ოპერირებას უწევს კერძო კომპანია, ხოლო სერვისის მიწოდებას — იუსტიციის სახლის თანამშრომელი. ეს მოდელი კერძო და საჯარო ორგანიზაციათა მრავალმხრივი და ურთიერთხელსაყრელი თანამშრომლობის ერთ-ერთი საუკეთესო მაგალითია.¹



გაზომვადი მაჩვენებლების მნიშვნელობა მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისას

ნებისმიერ ორგანიზაციულ პროცესს, ფუნქციური მახასიათებლების გარდა, აქვს არაფუნქციური მახასიათებლებიც. პირველ კატეგორიას განეკუთვნება:

- პროცესის ინიცირებისთვის აუცილებელი დოკუმენტები;
- ვინ და რა ფორმით ამოწმებს ამ დოკუმენტებს და იღებს გადაწყვეტილებას;
- როგორი წესით, თანმიმდევრობით, ქმედებითა და ფორმით გადაადგილდება დოკუმენტი ერთი განყოფილებიდან მეორეში;
- რა ფორმით მიეწოდება საბოლოო პროდუქტი მომხმარებელს და ა.შ.

არაფუნქციური მახასიათებლები შეიძლება მიემართებოდეს მომსახურების უსაფრთხოებას, კომფორტულობას, წარმადობას, მიწოდების დროს და ა.შ. ჩვენ აქ შევხებით მომსახურების რაოდენობრივ არაფუნქციურ მახასიათებლებსა და მაჩვენებლებს, რომლებიც ახლავს ნებისმიერ სერვისს, მაგალითად:

¹ სახელმწიფო სერვისების მიწოდების შერეული მოდელების შესახებ დეტალურად იხილეთ კვლევა, დანართი 2

- მომხმარებელთა რაოდენობა დღის ან თვის განმავლობაში;
- დატვირთულობა პიკის საათში;
- მომხმარებლის რიგში დგომის საშუალო დრო;
- მომხმარებელთა სოციალური სტატუსი (მაგ.: ქალი/კაცი; დაქორწინებული/დასაქორწინებელი; მშობლიური ენა; შეზღუდული შესაძლებლობები);
- მანძილი, რომლის დაფარვაც უწევს მომსახურების მისაღებად;
- თითოეული განაცხადის სრული დამუშავებისთვის საჭირო საშუალო დრო;
- ორგანიზაციულ ქვედანაყოფებში განაცხადის დამუშავებისთვის საჭირო საშუალო დრო;
- განაცხადის დამუშავებისთვის განსაზღვრული მაქსიმალური და მინიმალური დრო, როგორც მთლიან პროცესში, ისე კონკრეტულ ორგანიზაციულ ქვედანაყოფში და ა.შ.

ამ რაოდენობრივი პარამეტრების მიღება მარტივად შეიძლება ორგანიზაციაში ავტომატიზებული საქმისწარმოების დანერგვისას. ასეთი მაჩვენებლები მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების პროცესში უმნიშვნელოვანესი ანალიტიკური საფუძველია ნებისმიერი ორგანიზაციის მენეჯმენტისთვის. მაგალითად, თუ პიკის საათებში ორგანიზაციაში ძალიან ბევრი მომხმარებელი მოდის, შესაძლებელია, მომსახურების ახალი არხების შეთავაზება, ან სატარიფო პოლიტიკის ისე განსაზღვრა, რომ მომხმარებელს მეტი სტიმული გაუჩნდეს სხვა დროს მოსასვლელად.

სამუშაო პროცესის დროის გაზომვა, მთლიანად და თითოეული ორგანიზაციული სტრუქტურის ფარგლებში, გვაძლევს ყველაზე რთული და შრომატევადი უბნების გამოვლენის საშუალებას. ეს კონკრეტულ ორგანიზაციულ სტრუქტურაში შეიძლება დამატებითი ცვლილების (კადრების გაზრდა ან პროცესის ცვლილება) ინიცირების საფუძველი გახდეს.

საყურადღებოა სამუშაო პროცესში ისეთი საქმეების დეტალური განხილვა, რომლებმაც ყველაზე მეტი ან ნაკლები დრო მოითხოვეს. მსგავსი შემთხვევები შესაძლებელია კორუფციულ რისკებს შეიცავდეს, ან ახალი და უფრო ეფექტიანი საქმისწარმოების მეთოდების გამოვლენის საშუალებას გვაძლევდეს.



მომსახურების მორგება სხვადასხვა სოციალურ ჯგუფზე

ხარისხზე ორიენტირებული საჯარო დაწესებულების უმთავრესი ამოცანაა სხვადასხვა სამომხმარებლო ჯგუფების განსაზღვრა და თითოეული მათგანისთვის მომსახურების მაქსიმალურად მოსახერხებელი ფორმით მიწოდება. ქვემოთ მოცემული მაგალითების გათვალისწინება თითოეულ საჯარო დაწესებულებას შეუძლია მომსახურების მიწოდებისას.

- **დაჩქარებული მომსახურება** — საქართველოს მრავალ ორგანიზაციაში ფართოდ არის დანერგილი დაჩქარებული მომსახურების პრაქტიკა, დამატებითი თანხის სანაცვლოდ კონკრეტული მომსახურების მიღება დადგენილ ვადაზე ადრე. ასეთი მომსახურება შეიძლება მოიცავდეს სხვადასხვა სატარიფო პოლიტიკას, ვადების მიხედვით (მაგ.: თუ მომსახურება პირობითად 10 ლარი ღირს და მისი მიღება სტანდარტულად შესაძლებელია 5 სამუშაო დღეში, 20 ლარის გადახდის შემთხვევაში, მას მიიღებთ 3 სამუშაო დღეში, 50 ლარის გადახდის შემთხვევაში კი — 1 საათში);

- **მომსახურების მიწოდების ადგილი** — ხშირ შემთხვევაში, მომხმარებლისთვის მოსახერხებელია განაცხადის შეტანა ერთ ტერიტორიულ ორგანიზაციაში, ხოლო პასუხის მიღება მეორე ტერიტორიულ ორგანიზაციაში. „ბექ“ და „ფრონტ“ ოფისების გაყოფა და ელექტრონული საქმისწარმოება ორგანიზაციებს ასეთი შეთავაზების საშუალებას აძლევს;
- **მომსახურების მიწოდების სხვადასხვა ფორმა** — სხვადასხვა გარემოებიდან გამომდინარე, ხშირად მომხმარებელს ურჩევნია, დისტანციურად მიიღოს მომსახურება. ამ მხრივ ყველაზე მოსახერხებელი ფორმაა ელექტრონული მომსახურება. უკვე მრავალ ორგანიზაციაში, მათ შორის, იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „სერვისების განვითარების სააგენტოსა“ და ნოტარიუსებში, ფართოდ გამოიყენება ე.წ. „სკაიპით მომსახურება“ — მომხმარებლის დადგენა და განაცხადის რეგისტრაცია „სკაიპის“ საშუალებით. აღნიშნულ პროცესში მნიშვნელოვანია, საჯარო მოსამსახურემ, რომელიც პირველად განაცხადს არეგისტრირებს, ცალსახად დაადგინოს მომხმარებლის პიროვნება. მომხმარებლის ვიდეოზარს სრულად იწერენ ელექტრონული საშუალებებით. ასეთი მომსახურება განსაკუთრებით მოსახერხებელია საზღვარგარეთ მცხოვრები მოქალაქეებისთვის;
- **ელექტრონული მომსახურების სტიმულირება** — ელექტრონულ მომსახურებას მომხმარებლები ხშირად უფრო ხელსაყრელ ფორმად აღიქვამენ. სამართლიანადაც, თუმცა, აქვე უნდა აღვნიშნოთ, რომ ეს ფორმა მომსახურების მიწოდებლისთვისაც მომგებიანია: ელექტრონული მომსახურება ზოგავს თანამშრომელთა რესურსებს და განტვირთავს „ფრონტ“ ოფისის მომხმარებლებს. ამ ფაქტორების გათვალისწინებით, ორგანიზაციისთვის, ფიზიკურ მომსახურებასთან შედარებით, გაცილებით ხელსაყრელია (და იაფიც) სერვისის ელექტრონული სახით მიწოდება. აქედან გამომდინარე, ორგანიზაციები ხშირად წაახალისებენ მომხმარებელს, რომ უფრო აქტიურად გამოიყენონ მომსახურების ელექტრონული საშუალებები. მაგალითად, შესაძლებელია მომსახურების უფრო სწრაფად ან იაფად მიწოდება ელექტრონული არხებით, რათა ეს არხები უფრო ფართოდ იყოს გამოყენებული. საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტო“ ელექტრონულ ამონაწერს ამავე ფორმით 5 ლარით უფრო იაფად განაახლებს, ვიდრე ფიზიკურად მისვლის შემთხვევაში;
- **მომსახურების მიწოდება ნდობით აღჭურვილი პირის საშუალებით** — თუ მოქალაქე თავად ვერ ახერხებს კონკრეტული მომსახურების მისაღებად მისვლას საჯარო დაწესებულებაში, ბევრი ორგანიზაცია იძლევა საშუალებას, რომ ეს სერვისი ნდობით აღჭურვილი პირის დახმარებით მიიწოდოს. ამისთვის ნდობით აღჭურვილ პირს უნდა ჰქონდეს მოქალაქის ნოტარიულად დამოწმებული თანხმობა. ეს შეიძლება ეხებოდეს როგორც განაცხადის შეტანას, ისე მომზადებული დოკუმენტის გატანას;
- **მომზადებული დოკუმენტის მიწოდების არხები** — საქმისწარმოების შედეგად მიღებული საბუთის გატანის სხვადასხვა არხის შეთავაზება მომსახურებას ასევე კომფორტულს ხდის. მაგალითად, ორგანიზაციამ მომხმარებელს შეიძლება შესთავაზოს დოკუმენტის მიღება ელექტრონულად, ან საფოსტო გზავნილით. ელექტრონული ფორმით საბუთის მისაწოდებლად დღეს მრავალი საჯარო დაწესებულება აქტიურად იყენებს ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალს (My.gov.ge);
- **სხვა ენაზე მომსახურება** — საქართველოს მოქალაქეთა ეთნიკური და ენობრივი მრავალფეროვნებიდან გამომდინარე, საჭიროა მომსახურების სხვადასხვა ენაზე მიწოდება. საქართველოში გვყავს მრავალი ტურისტი და არარეზიდენტი მოქალაქეც, რომლებსაც სჭირდებათ საჯარო სექტორის მომსახურების მიღება სახელმწიფო ენისგან განსხვავებულ ენაზე. უცხო ენებზე სერვისის მიწოდების შესაძლებლობა მომსახურების მაღალი სტანდარტის მაჩვენებელია. აქედან გამომდინარე, კარგი პრაქტიკაა მომსახურებასთან დაკავშირებული განაცხადის ფორმების სხვადასხვა ენაზე შემუშავება, რათა უცხოელები მომხმარებლებს გაუადვილდეთ სახელმწიფო მომსახურების მიღება. როგორც მოგეხსენებათ, ნებისმიერი ოფიციალური დოკუმენტი, რომელსაც

გასცემს საჯარო დაწესებულება, უნდა მომზადდეს ქართულ ენაზე, მაგრამ ხშირად დოკუმენტის შინაარსის სხვა ენაზე თარგმნა აუცილებელია სხვადასხვა საქმიანი პროცესისთვის, ასევე, ჩვენი მოქალაქეების უცხოელ პარტნიორთათვის. ამ მიზნით, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „საჯარო რეესტრის ეროვნულ სააგენტოს“ დანერგილი აქვს ბიზნესამონაწერის ინგლისურ ენაზე თარგმნის დამატებითი მომსახურება. ამონაწერის განახლებასთან ერთად, მოქალაქეს შეუძლია, მოითხოვოს მისი ინგლისური ვერსიის მომზადებაც, დამატებითი ღირებულების სანაცვლოდ. ეს ბევრი ჩვენი თანამოქალაქისა და უცხოელისთვის კომფორტული მომსახურებაა.

- **მომსახურების ადაპტაცია შემზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის** — ასეთი მოქალაქეებისთვის მომსახურების ხელმისაწვდომობა საჯარო დაწესებულებათა ერთ-ერთი ვალდებულებაა. ეს ეხება როგორც ფიზიკური, ისე ონლაინ მომსახურების არხებს. ამ მიზნით, ჩამოყალიბებულია შშმ პირთათვის სერვისის მიწოდების სპეციალური სახელმძღვანელოები, რომლებიც დეტალურად აღწერს ქცევის ეთიკის, ფიზიკური გარემოს, ვებგვერდის დიზაინისა და ღონისძიებათა მოწყობის სტანდარტებს.¹



გადაწყვეტილების მიღების ავტომატური საშუალებები

ნებისმიერ საქმიან პროცესში, კონკრეტული ამოცანის გადაწყვეტისას, ხშირად საჭიროა გარკვეული გადაწყვეტილების მიღება ამა თუ იმ საკითხზე. ადამიანის ბუნებიდან გამომდინარე, მსგავსი გადაწყვეტილებების მიღებისას ყოველთვის მოიაზრება გარკვეული სუბიექტურობა, ან შეცდომის დაშვების რისკი, რაც შეიძლება რისკს შეიცავდეს ორგანიზაციის საქმიანობისთვის.

კონკრეტულ შემთხვევებში ამ რისკის თავიდან აცილება შესაძლებელია გადაწყვეტილების მიღების ავტომატური საშუალებებით (მაგ.: თუ საქმიან პროცესზე გადაწყვეტილების მიღება ეფუძნება მკაცრად ჩამოყალიბებულ კრიტერიუმებს, მიზანშეწონილია ამ პროცესის ავტომატიზაცია).

ასეთი ნათელი მაგალითია თანამშრომლებს შორის სამუშაოს ავტომატური საშუალებით განაწილება, მათი დატვირთულობის მიხედვით. მსგავსი მექანიზმის დანერგვით, ორგანიზაციაში სამუშაო თანაბრად განაწილდება და მინიმუმამდე მცირდება საქმის დაინტერესებულ პირზე გადაცემა, სუბიექტური მიზეზებით.

სწორედ ეს მიდგომა დაინერგა სასამართლო სისტემაში საქმეთა ავტომატური განაწილებისას, რასაც ამ კონკრეტულ შემთხვევაში მნიშვნელოვანი ანტიკორუფციული დატვირთვა აქვს.

ასევე ანტიკორუფციული ამოცანა იყო ტვირთების განბაჟების რისკების მართვის სისტემის დანერგვა. ეს სფერო მთელ მსოფლიოში გამორჩეულია კორუფციის მაღალი რისკებით. სისტემის დანერგვამდე კონკრეტულ მებაჟეს ჰქონდა უფლებამოსილება, განესაზღვრა, თუ რომელი ტვირთი უნდა გაეტარებინა შეუმოწმებლად, მხოლოდ დოკუმენტაციის შემოწმებით, ან ტვირთის სრული კონტროლით. სახელმწიფოს მსუბუქი ანტიკორუფციული პოლიტიკის პირობებში, მებაჟე ცდილობდა, ნაკლები ტვირთი შეემოწმებინა; თუ ანტიკორუფციული პოლიტიკა მკაცრდებოდა, სადამსჯელო რისკების ასაცილებლად, მებაჟე ცდილობდა, შეძლებისდაგვარად მეტი ტვირთი შეემოწმებინა სრულად, თუმცა კორუფციის რისკები მაინც რჩებოდა. ამასთანავე, რაც უფრო მატულობდა შესამოწმებელი ტვირთების რაოდენობა, მით მეტი დრო სჭირდებოდა მათ განბაჟებას, რაც ბუნებრივად წარმოქმნიდა რიგს და ზრდიდა ტვირთის მოცდის

¹ ქცევის ეთიკის, ფიზიკური გარემოსა და ვებ გვერდის სტანდარტების შესახებ დეტალურად იხილეთ სახელმძღვანელო - დანართი 3.

ხანგრძლივობას. გამოსავალი ამ მდგომარეობიდან იყო რისკების მართვის სისტემის ამოქმედება, რომელიც წინასწარ განსაზღვრულ პარამეტრებს ეფუძნება და გულისხმობს შემდეგი ინფორმაციის წინასწარ დამუშავებას: ტვირთის სახე, წარმომავლობა, წარმოშობის ქვეყანა, მარშრუტი, ღირებულება, იმპორტიორი კომპანიის საგადასახადო ისტორია, გადამზიდავი კომპანიის ისტორია და ა.შ. ამ პარამეტრების ანალიზის შედეგად, სისტემა ავტომატურად აწვდის მებაჟეს ინფორმაციას, თუ რა უნდა გააკეთოს: ტვირთი სრულად შეამოწმოს, მხოლოდ საბუთები გააკონტროლოს, თუ საბაჟო შემოწმების გარეშე გაატაროს. მსგავსი სისტემის დანერგვამ მნიშვნელოვნად შეამცირა კორუფციული რისკები საბაჟოზე და ტვირთის საბაჟოზე დაყოვნების დრო.

საინტერესო ავტომატური გადაწყვეტილების მიღების სისტემა დაინერგა სოციალური მომსახურების სააგენტოშიც. მისი მიზანია ქულების მინიჭება სოციალურად დაუცველი ოჯახებისთვის, რათა განისაზღვროს სახელმწიფო სუბსიდიების ოდენობა. სააგენტოს შემფასებლები დამოუკიდებლად აღწერენ სოციალურად დაუცველი ოჯახების ქონებასა და შემოსავალს. ამ მონაცემთა შეყვანის შემდეგ, სისტემა ავტომატურად ადგენს კონკრეტული ოჯახის სოციალურ ქულას.



სახელმწიფო სერვისების თვითღირებულების გაანგარიშების მეთოდოლოგია



სახელმწიფო მომსახურების თვითღირებულების დადგენა ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ამოცანაა საჯარო დაწესებულებისთვის. სწორედ ამიტომ შემუშავდა „სახელმწიფო სერვისების თვითღირებულების გაანგარიშების მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელო.“

სახელმძღვანელოს მიზანია სახელმწიფო სერვისების თვითღირებულების განსაზღვრა-გაანგარიშების ერთიანი მიდგომის ჩამოყალიბება. ეს მეთოდი სერვისის მიმწოდებელს საშუალებას მისცემს, რომ უფრო ზუსტად დაადგინოს მომსახურების თვითღირებულება, მიიღოს შესაბამისი გადაწყვეტილება, მთავრობას მიაწოდოს რეკომენდაციები სერვისის ფასწარმოქმნაზე და უფრო ქმედითად გადაწყვიტოს სერვისის ეფექტიანობის გაუმჯობესების საკითხები.

თვითღირებულების განსაზღვრის ერთიანი მიდგომა შეიძლება გამოვიყენოთ დამხმარე მექანიზმდაც, კერძოდ, სერვისის მიმწოდებელი სახელმწიფო ადმინისტრაციული ორგანიზაციის მიერ ბიუჯეტის დაგეგმვისას, ასევე, საბიუჯეტო განაცხადის მომზადებისა თუ მოთხოვნისას.

თვითღირებულების გაანგარიშებასა და ხარჯთაღრიცხვას აქვს რამდენიმე მიზანი:

- ფასების დადგენაზე გადანყვეტილებათა მხარდაჭერა;
- გამოყენება შემდგომი პერიოდის ბიუჯეტის დასაგეგმად;
- ხარჯების გაანალიზება და ოპტიმიზაცია;
- დანაკარგების აღმოფხვრა და ეფექტიანობის გაუმჯობესება;
- სხვა საოპერაციო გადანყვეტილებების მხარდაჭერა.



სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (International Organization for Standardization (ISO)) მართვის სისტემები

მართვის სისტემა არის გზა, რომლის საშუალებითაც ორგანიზაცია განაგებს ბიზნესის ურთიერთდაკავშირებულ ნაწილებს, საკუთარი მიზნების მისაღწევად. ეს მიზნები შეიძლება ეხებოდეს სხვადასხვა თემას, მათ შორის, პროდუქტის ან მომსახურების ხარისხს, ოპერაციულ ეფექტიანობას, გარემოსდაცვითი საკითხების გაუმჯობესებას, ჯანმრთელობასა და უსაფრთხოებას სამუშაო ადგილზე და სხვა.

მართვის სისტემის სირთულე დამოკიდებულია თითოეული ორგანიზაციის სპეციფიკურ კონტექსტზე. ზოგიერთი მათგანისთვის, განსაკუთრებით, მცირე კომპანიისთვის, ეს შეიძლება ნიშნავდეს ძლიერ ხელმძღვანელობას ბიზნესის მფლობელის მხრიდან, მკაფიო განსაზღვრებას, თუ რა არის მოსალოდნელი თითოეული თანამშრომლისგან და როგორ უწყობენ ხელს ორგანიზაციის საერთო მიზნებს, ფართო დოკუმენტაციის გარეშე. უფრო რთულ ბიზნესს, რომელიც მუშაობს, მაგალითად, მაღალ რეგულირებად სექტორებში, საკუთარი სამართლებრივი ვალდებულებების შესასრულებლად და ორგანიზაციული მიზნების მისაღწევად, შეიძლება დასჭირდეს ფართო დოკუმენტაცია და კონტროლი.

ISO-ის მართვის სისტემის სტანდარტები ორგანიზაციებს ეხმარება საკუთარი წარმადობის გაუმჯობესებაში იმ განმეორებადი ნაბიჯების საშუალებით, რომლებიც შეგნებულად გადადგეს თავიანთი მიზნებისა და ამოცანების მისაღწევად; ISO-ის მართვის სისტემები ორგანიზაციის ხელმძღვანელობას ეხმარება ორგანიზაციული კულტურის ჩამოყალიბებაში, რომელიც აისახება/ჩაერთვება თვითშეფასების, კორექციისა და გაუმჯობესების ოპერაციათა უწყვეტ ციკლში.

ISO-ის მართვის სისტემების სარგებელი ორგანიზაციისთვის:

- რესურსების უფრო ეფექტიანი გამოყენება;
- რისკის მართვის, ადამიანთა ჯანმრთელობისა და გარემოს დაცვის საკითხების გაუმჯობესება;
- შესაძლებლობების გაზრდა თანმიმდევრული და გაუმჯობესებული მომსახურებებისა და პროდუქტების მიწოდებით, რის შედეგადაც იზრდება მომხმარებლებისა და ყველა დაინტერესებული მხარის კმაყოფილება.

ISO-ის მართვის სტანდარტები შეიქმნა საერთაშორისო ექსპერტებს შორის შეთანხმების შედეგად და მიემართება გლობალური მენეჯმენტის, ლიდერობის სტრატეგიის, ასევე, პროცესების ქმედითი და ეფექტიანი მართვის საკითხებს. მართვის სტანდარტების დანერგვა შეუძლია ნებისმიერ ორგანიზაციას, როგორც დიდს, ისე მცირეს.

ISO-ის სტანდარტები განსაზღვრავს მოთხოვნებს ან მითითებებს, რათა ორგანიზაციებს დაეხმაროს საკუთარი პოლიტიკისა და პროცესების მართვაში, კონკრეტული მიზნების მისაღწევად.

ISO-ის სტანდარტთა ბევრ მართვის მოდელს აქვს ერთნაირი სტრუქტურა და შეიცავს ბევრ ერთნაირ ტერმინს, განმარტებასა თუ მოთხოვნას.

საჯარო ადმინისტრირების პროცესში საინტერესოა მართვის არაერთი სტანდარტი:

- ISO 9001:2015 — ხარისხის მართვის სისტემა;
- ISO/IEC 27001:2013 — ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემა;
- ISO 14001:2015 — გარემოს უსაფრთხოების მართვის სისტემა;
- ISO 45001 პროფესიული ჯანმრთელობა და უსაფრთხოება;
- ISO 37000 — ანტიკორუფციული მართვის სისტემა;
- ISO 22301 — ბიზნესის უწყვეტობის მართვის სისტემა და ა.შ.



ინფორმაციული და კიბერუსაფრთხოება

თანამედროვე მსოფლიოში ნებისმიერი ორგანიზაციისთვის ყველაზე ძვირადღირებული და მნიშვნელოვანი აქტივია ინფორმაცია. სწორედ მის სათანადო მოვლას ემსახურება ინფორმაციული უსაფრთხოება, თავისი სამი ძირითადი მიზნის მეშვეობით:

- 1. კონფიდენციალურობა** - ინფორმაციული უსაფრთხოების მიხედვით, ეს „გახლავთ თვისება (property), რომლის მიხედვითაც ინფორმაცია არ არის ხელმისაწვდომი ან გამჟღავნებადი არაუფლებამოსილი პირის, პირთა ჯგუფის, ან პროცესებისთვის;“
- 2. მთლიანობა** - ინფორმაციული უსაფრთხოების მიხედვით, მონაცემის/ინფორმაციის მთლიანობა ნიშნავს მისი სიზუსტისა და სისრულის შენარჩუნებას მთელი სასიცოცხლო ციკლის განმავლობაში;
- 3. ხელმისაწვდომობა** - ნებისმიერი ინფორმაციული სისტემისთვის, რომელიც ემსახურება გარკვეულ მიზანს, აუცილებელი მოთხოვნაა, რომ კონკრეტული ინფორმაცია ხელმისაწვდომი იყოს მაშინ, როდესაც საჭიროა. ეს ნიშნავს კომპიუტერული სისტემების გამოყენებას ინფორმაციის შენახვის, დამუშავებისა და უსაფრთხოების კონტროლისთვის, რაც მიიღწევა საკომუნიკაციო არხების სწორად ფუნქციონირებითა და მაღალი მდგრადობის სისტემების საშუალებით. ხელმისაწვდომობის მიზანია, ნებისმიერ დროს, საკომუნიკაციო არხების, აპარატურის ჩავარდნებისა თუ სისტემური განახლებების შემთხვევაში, მინიმუმადე შეამციროს სერვისის შეფერხება; ასევე, უარყოფითი გარე ფაქტორების ზემოქმედებისას, როგორიცაა კიბერშეტევები ან ბუნებრივი კატასტროფები, თავიდან აიცილოს მომსახურების შეწყვეტა.

საქართველოში მოქმედებს კანონი „ინფორმაციული უსაფრთხოების შესახებ“ (<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1679424?publication=4>). ამ დოკუმენტში ქვეყნის მთავრობა განსაზღვრავს მთავარი ინფორმაციული სისტემების სიას, რომლის სუბიექტებსაც აკისრებს სხვადასხვა ვალდებულებას. მათ შორისაა ინფორმაციული უსაფრთხოების მინიმალურ მოთხოვნათა დაკმაყოფილება, რომელიც ეფუძნება „ISO 27000“-ის მოთხოვნებს. მიუხედავად იმისა, რომ ბევრი საჯარო დაწესებულება არ არის ამ

სიის წევრი, კანონის მოთხოვნათა შესრულება სასარგებლოა ნებისმიერი ორგანიზაციის უსაფრთხოების ასამაღლებლად.

ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვა არის ორგანიზაციის მენეჯმენტის ხელთ არსებული საშუალება, რომელიც მას ეხმარება საკუთარი ინფორმაციული აქტივების უკეთ დაცვაში, ასევე, მათთან დაკავშირებული რისკების მაქსიმალურად შემცირებაში.

ინფორმაციული უსაფრთხოება არა მხოლოდ ინფორმაციული ტექნოლოგიების პერსონალის, არამედ მთელი ორგანიზაციის პასუხისმგებლობაა და მის შესრულებაში განსაკუთრებით საგულისხმოა ორგანიზაციის მენეჯმენტის როლი. მნიშვნელოვანი აქტივების (როგორიცაა ინფორმაცია) მოვლა და შესაბამისი პოლიტიკის არსებობა განსაკუთრებულ პასუხისმგებლობასა და ყურადღებას მოითხოვს ნებისმიერი ორგანიზაციის უმაღლესი თანამდებობის პირთაგან.

ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემის ამოსავალი წერტილია ორგანიზაციის საქმიანი პროცესებისა და მასში ჩართული ინფორმაციული აქტივების განსაზღვრა, მფლობელის დადგენა, მათთან დაკავშირებული რისკების გამოვლენა და შესაბამისი კონტროლის მექანიზმების (პოლიტიკები, პროცედურები, ტექნოლოგიური გადაწყვეტილებები, რისკების დაზღვევის საშუალებები) დანერგვა ამ რისკების მინიმიზაციისთვის.

კიბერუსაფრთხოება, ასე ვთქვათ, ინფორმაციული უსაფრთხოების ნაწილია. ინფორმაციული უსაფრთხოება განსაზღვრავს, თუ რა რისკები უკავშირდება ინფორმაციულ აქტივებს. ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახურის მიზანია რისკებისა და პოტენციური ზარალის პროპორციული ინვესტიციების განხორციელება კიბერუსაფრთხოების მიმართულებით, რათა სათანადოდ იყოს დაცული ინფორმაციული აქტივები, რომელთა მართვაც მათ პასუხისმგებლობაში შედის.

ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემის დანერგვა ორგანიზაციაში გაზრდის ცნობიერებას საკუთარი ინფორმაციული აქტივების მოვლაზე: კერძოდ, მენეჯმენტს ნათელი წარმოდგენა შეექმნება შემდეგ მნიშვნელოვან საკითხებზე:

- ინფორმაციული აქტივები, რომლებსაც ფლობს ორგანიზაცია;
- მათზე პასუხისმგებელი პირები;
- რისკის შეფასების მეთოდოლოგია ორგანიზაციაში;
- აქტივების კომპრომეტირებით გამოწვეული ორგანიზაციული რისკები;
- გამოვლენილი რისკების შეფასება და მათი პრიორიტეტულობის განსაზღვრა;
- რისკებთან გამკლავების სამოქმედო გეგმის შემუშავება ორგანიზაციაში, მათი პრიორიტეტულობის გათვალისწინებით;
- გამოვლენილი რისკის პროპორციული ინვესტიციების განხორციელება სხვადასხვა კონტროლის მექანიზმის შესაქმნელად (პროცედურული, ტექნოლოგიური), მათ შორის, კიბერუსაფრთხოების მიმართულებითაც.

როგორც აღვნიშნეთ, კიბერუსაფრთხოება შეგვიძლია განვიხილოთ ინფორმაციული უსაფრთხოების ნაწილად. ინფორმაციულ სისტემათა უსაფრთხოებისთვის, საჭიროა მუდმივი მონიტორინგის დაწესება, ასევე, პროცესზე პასუხისმგებელი პირებისა და მათი სამუშაო გრაფიკის განსაზღვრა. მონიტორინგის შედეგები უნდა მიმოიხილოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების მენეჯმენტმა, რომელიც პერიოდულ ანგარიშს წარუდგენს ორგანიზაციის მენეჯმენტს.

გამოვლენილი პრობლემების აღმოსაფხვრელად და მათი მიზეზების დასადგენად, ორგანიზაციამ დაუყოვნებლივ უნდა მოახდინოს რეაგირება. ყველა გამოვლენილი პრობლემა და შესაბამისი რეაგირება უნდა აღირიცხოს ერთიან ჟურნალში, აღრიცხული ინციდენტების პერიოდული ანალიზის საფუძველზე კი შემუშავდეს/განახლდეს მდგომარეობის გამოსწორების სამოქმედო გეგმა.

კიბერუსაფრთხოების სათანადო დონეზე უზრუნველყოფა დიდწილად განპირობებულია ინფორმაციული ტექნოლოგიების სწორი მართვით. აქედან გამომდინარე, მათი სწორად ორგანიზებული მმართველობა, მენეჯმენტი, სერვერული თუ ქსელური ინფრასტრუქტურა და ადმინისტრირება, მომსახურე პერსონალის სათანადო კვალიფიკაციასთან ერთად, კიბერუსაფრთხოების უმთავრესი წინაპირობაა. ამ სწორი მართვითი პროცესების ჩამოყალიბებას კი ხელს უწყობს ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის მოდელის დანერგვა ორგანიზაციაში.



საერთო გამოყენების საინფორმაციო-საკომუნიკაციო საშუალებები ზოგავს ახალი მომსახურების შექმნის, დანერგვისა და მიწოდების ხარჯებს; ასევე, აუმჯობესებს მის ხარისხს და უსაფრთხოებასთან დაკავშირებულ საკითხებს.



ციფრული ხელმოწერა და ელექტრონული შტამპი

როგორც აღვნიშნეთ, საქართველოში მოქმედებს კანონი **„ელექტრონული დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების შესახებ.“** (<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/3654557?-publication=1>)

ამ კანონის საფუძველზე, საქართველოში შესაბამისად სერტიფიცირებული და აკრედიტებული ორგანოა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო“. სააგენტოს ფარგლებში უკვე ფუნქციონირებს მოქალაქის ციფრული ხელმოწერის, ასევე, ორგანიზაციული და დროის შტამპის მომსახურებები.

მოქალაქის ციფრული ხელმოწერა გამოიყენება ელექტრონულ დოკუმენტზე მისი ნების გამოსახატავად, ასეთი დოკუმენტის ფალსიფიცირება კი შეუძლებელია. დღესდღეობით, საქართველოს ნებისმიერ მოქალაქეს, რომელსაც აქვს ახალი პირადობის მონმობა, შეუძლია, ციფრულად მოაწეროს ხელი ელექტრონულ დოკუმენტს.

ციფრული შტამპი შექმნილია ელექტრონულ დოკუმენტზე იურიდიულ პირთა ნების გამოსახატავად. ელექტრონული შტამპის მისაღებად, იურიდიული პირის წარმომადგენელმა უნდა მიმართოს საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს“.

ციფრული დროის შტამპი გამოიყენება ელექტრონულ დოკუმენტზე მისი შექმნის უტყუარი დროის დასაფიქსირებლად.

აღნიშნული კანონმდებლობის მიხედვით, ნებისმიერი ელექტრონული დოკუმენტი სასამართლო საქმისწარმოების პროცესში განიხილება დასაშვებ მტკიცებულებად, ხოლო ციფრულად ხელმოწერილი დოკუმენტი — უტყუარ მტკიცებულებად.

დღევანდელი კანონმდებლობის მიხედვით, საქმისწარმოების პროცესის დასაწყებად, საჯარო დაწესებულებას უფლება აქვს, მხოლოდ ციფრულად ხელმოწერილი ელექტრონული დოკუმენტი მიიღოს (თუ კონკრეტული ორგანიზაციისთვის რაიმე სხვა გამონაკლისი არ დაიშვება საქართველოს მთავრობის შესაბამისი აქტით).

ციფრულად ხელმოწერილი დოკუმენტის ფალსიფიცირება ტექნიკურად შეუძლებელია, თუ ციფრული ხელმოწერის გასაღები არაკანონიერი გზით სხვა პირის ხელში არ აღმოჩნდება.

ელექტრონული დოკუმენტის გამოყენება საჯარო დაწესებულებათა სამუშაო პროცესებში ზრდის საქმისწარმოების ეფექტიანობას და იძლევა ბიზნესპროცესების ახლებურად ორგანიზების საშუალებას.



ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი My.gov.ge

ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი My.gov.ge შექმნა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტომ“. პორტალის მიზანია, „ერთი ფანჯრის პრინციპის“ მეშვეობით, ელექტრონულად მიაწოდოს მოქალაქესა და ბიზნესს სახელმწიფო სერვისები.

თუ მოქალაქე იყენებს ახალ პირადობის მოწმობას, მას პორტალზე განთავსებულ სერვისებზე წვდომა შეუძლია პირველადი რეგისტრაციის გარეშე. სხვა შემთხვევაში, მოქალაქემ რეგისტრაცია უნდა გაიაროს იუსტიციის სახლში.

დღესდღეობით, პორტალზე შესაძლებელია 600-ზე მეტი ელექტრონული მომსახურების მიღება და მათი რაოდენობა ყოველდღიურად იზრდება.

პორტალზე მომსახურების ინტეგრირება ხელს უწყობს ამ სერვისის ხელმისაწვდომობას და ავტომატურად მიწოდებას ისეთი საშუალებებით, როგორიცაა მომსახურების სტატუსის ელექტრონულად შეტყობინება მომხმარებლისთვის, ციფრული ხელმოწერა, დოკუმენტის მიწოდება ელექტრონული ფორმით და ა.შ.

ორგანიზაციებს, რომლებსაც არ აქვთ საქმისწარმოების მხარდაჭერი ინფორმაციული სისტემის შექმნის საშუალება, ან ტექნიკურად გამართული ვებსაიტი, რომლის მეშვეობითაც შესაძლებელი იქნება ელექტრონული მომსახურების მიღება, პორტალი My.gov.ge სპეციალურ გადანაცვლებას სთავაზობს: ეს არის მომსახურებისთვის აუცილებელი დოკუმენტების ელექტრონული ფორმით მიღების სერვისის ინტეგრირება პორტალზე, რაც უზრუნველყოფილია ციფრული ხელმოწერის, ონლაინ გადახდის, ავტომატური შეტყობინებისა და სხვა საშუალებებით. სერვისის მიმწოდებელ ორგანიზაციას პორტალის მეშვეობით ეგზავნება ინფორმაცია დოკუმენტბრუნვის ელექტრონულ სისტემაში. ორგანიზაცია შემოსულ დოკუმენტაციას, რომელიც ოფიციალური მეთოდით არის რეგისტრირებული მის დოკუმენტბრუნვის სისტემაში, შესაბამისი წესით ამუშავებს. საქმისწარმოების დასრულების შემდეგ, ორგანიზაციის ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის სისტემიდან, My.gov.ge-ის გავლით, მოქალაქეს მიეწოდება მომზადებული საბუთი. ეს მეთოდი მოქალაქეს ორგანიზაციაში ელექტრონული საქმისწარმოების დაუნერგავად აწვდის ხარისხიან ელექტრონულ მომსახურებას.



მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურა

მონაცემთა გაცვლის სპეციალური ინფრასტრუქტურა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტომ“ შექმნა. მისი მიზანია, სტანდარტიზებული მეთოდით უზრუნველყოს ინფორმაციის ეფექტიანი გაცვლა სახელმწიფო ორგანიზაციებსა და ბიზნესკომპანიებს შორის. ეს „ერთი ფანჯრის“, ასევე, „მხოლოდ ერთხელ“ და „დაკავშირებული მთავრობის“ პრინციპების უზრუნველყოფის უმთავრესი წინაპირობაა.

მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურის ძირითადი მახასიათებელია პროცესის მაღლი დონის უსაფრთხოება და ინფორმაციის გარანტირებულად მიწოდება ერთი წერტილიდან მეორეში. ინფრასტრუქტურის გამოყენება მომხმარებელს შემდეგ უპირატესობას სთავაზობს:

1. ინფორმაციის გამცემ ორგანიზაციას, ინფრასტრუქტურაში საკუთარი სერვისების ერთხელ ინტეგრაციით, საშუალება ეძლევა, განუსაზღვრელი რაოდენობის ორგანიზაციას მიანოდოს ინფორმაცია დამატებითი სამუშაოს შესრულების გარეშე;
2. წარმოებს მიწოდებული თუ მიღებული ინფორმაციული პაკეტების სტატისტიკა;
3. ინფორმაცია სინქრონული მეთოდით მიეწოდება, თუ აუცილებელია მოთხოვნილ ინფორმაციაზე პასუხის მყისიერად დაბრუნება;
4. ინფორმაცია ასინქრონული მეთოდით მიეწოდება, თუ პასუხის მოსამზადებლად ორგანიზაციას ესაჭიროება გარკვეული დრო (მაგ.: სამუშაო პროცესი ადამიანის ჩართულობით), შემდეგ კი (შესაძლოა, რამდენიმე დღეში) პასუხი ბრუნდება იმავე არხით.

ეს ინფრასტრუქტურა დღეს უკვე ფართოდ არის ინტეგრირებული საქართველოს სახელმწიფო და კომერციულ ორგანიზაციათა ინფორმაციულ სისტემებში.



კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნები უპირობოდ უნდა გაითვალისწინოს საჯარო სექტორმა თავისი მომსახურების პროცესში. ქვემოთ მოკლედ მიმოხილულია ის საკანონმდებლო აქტები, რომლებიც უშუალოდ ეხება სერვისის მიწოდების პროცესს.



საქართველოს კანონი „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“

საჯარო სექტორში სერვისის მიწოდებისას, აუცილებელია მოქალაქეებთან დაკავშირებული პირადი ინფორმაციის შეგროვება/დამუშავება. აქედან გამომდინარე, ორგანიზაცია განსაკუთრებული პასუხისმგებლობით უნდა მიუდგეს საკითხს. ამ მიზნის დასარეგულირებლად, 2011 წელს ძალაში შევიდა საქართველოს კანონი „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ (<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1561437?publication=22>). იგი არეგულირებს ორგანიზაციაში მოქალაქის პირადი ინფორმაციის შენახვა-დამუშავების საკითხებს და განსაზღვრავს, რა შემთხვევაში შეუძლია ორგანიზაციას შეაგროვოს/შეინახოს და დაამუშაოს მოქალაქის პირადი ინფორმაცია. კანონის მე-4 მუხლი ადგენს შესაბამის პრინციპებს, კერძოდ:

- „ა) მონაცემები უნდა დამუშავდეს სამართლიანად და კანონიერად, მონაცემთა სუბიექტის ღირსების შეულახავად;
- ბ) მონაცემები შეიძლება დამუშავდეს მხოლოდ კონკრეტული, მკაფიოდ განსაზღვრული, კანონიერი მიზნებისათვის. დაუშვებელია მონაცემთა შემდგომი დამუშავება სხვა, თავდაპირველ მიზანთან შეუთავსებელი მიზნით;
- გ) მონაცემები შეიძლება დამუშავდეს მხოლოდ იმ მოცულობით, რომელიც აუცილებელია შესაბამისი კანონიერი მიზნის მისაღწევად. მონაცემები უნდა იყოს იმ მიზნის ადეკვატური და პროპორციული, რომლის მისაღწევადაც მუშავდება ისინი;
- დ) მონაცემები ნამდვილი და ზუსტი უნდა იყოს და, საჭიროების შემთხვევაში, განახლდეს. კანონიერი საფუძვლის გარეშე შეგროვებული და დამუშავების მიზნის შეუსაბამო მონაცემები უნდა დაიბლოკოს, წაიშალოს ან განადგურდეს;
- ე) მონაცემები შეიძლება შენახულ იქნეს მხოლოდ იმ ვადით, რომელიც აუცილებელია მონაცემთა დამუშავების მიზნის მისაღწევად. იმ მიზნის მიღწევის შემდეგ, რომლისთვისაც მუშავდება მონაცემები, ისინი უნდა დაიბლოკოს, წაიშალოს ან განადგურდეს, ან შენახული იქნეს პირის იდენტიფიცირების გამომრიცხავი ფორმით, თუ კანონით სხვა რამ არ არის დადგენილი.“

პერსონალურ მონაცემთა დამუშავებისას, ორგანიზაციამ უნდა დაიცვას მათი უსაფრთხოება. ეს გულისხმობს მონაცემთა ხელმისაწვდომობას მხოლოდ იმ პირებისთვის, რომლებიც საქმისწარმოების პროცესში არიან ჩართულნი, და მხოლოდ კონკრეტული საქმისწარმოებისთვის საჭირო დროით. აქედან გამომდინარე, ორგანიზაციაში ინფორმაციული უსაფრთხოების საკითხი განსაკუთრებულ მნიშვნელობას იძენს.



საქართველოს კანონი „ელექტრონული დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების შესახებ“

ეს კანონი არეგულირებს საქართველოში ელექტრონული დოკუმენტის, ასევე, ელექტრონული/ციფრული ხელმოწერისა და ორგანიზაციული შტამპის გამოყენებას.

კანონის მიხედვით, მოქალაქეს უფლება აქვს, საჯარო დაწესებულებებთან კომუნიკაციისას გამოიყენოს ციფრულად ხელმოწერილი ელექტრონული დოკუმენტი, ხოლო ორგანიზაციას იმავე მიზნებით შეუძლია ელექტრონული შტამპის გამოყენება.

მსგავსი სახით მომზადებულ დოკუმენტს აქვს იურიდიული ძალა: ის შეიძლება მტკიცებულებად იყოს მიღებული სასამართლო საქმისწარმოებისას; კანონის მიხედვით კი საჯარო დაწესებულებას არ აქვს უფლება, არ მიიღოს ასეთი დოკუმენტი.

საჯარო დაწესებულებას შეუძლია, მოქალაქეს მიანოდოს ორგანიზაციული შტამპით ან შესაბამისი თანამდებობის პირის ციფრული ხელმოწერით დამოწმებული ელექტრონული დოკუმენტი, თუკი მოქალაქე არ ითხოვს სხვა სახის საბუთს.

ელექტრონული დოკუმენტის გამოყენება საქმისწარმოების პროცესში მნიშვნელოვნად ამცირებს როგორც მოქალაქის, ისე ორგანიზაციის ხარჯებსა და მიწოდების დროს.



საქართველოს კანონი „ინფორმაციის ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შესახებ“

მისი მიზანია: საქართველოს საჯარო სექტორში არსებული რეესტრების, მონაცემთა ბაზების, მომსახურებისა და ინფორმაციული სისტემების ერთიანი სახელმწიფო რეესტრის შექმნა; ამ სექტორში ინფორმაციის მიღება, გადაცემა და თავსებადობა ტექნოლოგიური ნეიტრალიტეტის პრინციპის დაცვით; რეესტრების, მონაცემთა ბაზების, მომსახურებისა და ინფორმაციული სისტემების შექმნის, გამოყენებისა და შეცვლის ძირითადი პრინციპების მოწესრიგება; რეესტრების, მონაცემთა ბაზების, მომსახურებისა და ინფორმაციული სისტემების წარმოების წესების სტანდარტიზაცია; სახელმწიფოს ინფორმაციული პოლიტიკის ძირითადი მიმართულებების განსაზღვრა რეესტრების, მონაცემთა ბაზების, მომსახურებისა და ინფორმაციული სისტემების სფეროში.

კანონის მიხედვით, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტო“ აყალიბებს და მართავს ინფორმაციის ერთიან სახელმწიფო რეესტრს — მონაცემთა ბაზების, რეესტრების, მომსახურებისა და ინფორმაციული სისტემების ერთიან კატალოგს. მისი მიზანია: საქართველოს საჯარო სექტორში არსებული საინფორმაციო რესურსების აღწერა; ინფორმაციასთან მუშაობის ერთიანი სტანდარტების დადგენა; ინფორმაციული სისტემების კოორდინაცია და თანმიმდევრული განვითარება; ერთიანი ინფორმაციული პოლიტიკის ხელშეწყობა; და საჯარო რესურსების ეფექტიანად გამოყენება.

თითოეულ საჯარო დაწესებულებას აქვს ვალდებულება, რომ მონაცემთა ბაზის, რეესტრის, მომსახურების, ან ინფორმაციული სისტემის შექმნიდან არაუგვიანეს 30 დღეში ამის შესახებ წერილობით შეატყობინოს სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტოს“.

კანონის თანახმად: „წერილობითი შეტყობინება უნდა შეიცავდეს ინფორმაციას, რომელიც აღწერს ოპერაციულ და ინფორმაციულ-ტექნოლოგიურ გარემოს. ოპერაციული გარემოს შესახებ მისაწოდებელი ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:

- ა) მონაცემის მფლობელის ან/და მის მიერ უფლებამოსილი პირის საკონტაქტო ინფორმაცია და მისი ძირითადი საქმიანობის აღწერილობა;
- ბ) მონაცემთა ბაზის, რეესტრის, მომსახურების ან ინფორმაციული სისტემის აღწერილობა და წარმოების მიზანი;
- გ) საქმისწარმოების წესი, რომელიც გამოიყენება მონაცემთა ბაზის, რეესტრის, მომსახურების ან ინფორმაციული სისტემის წარმოებისათვის, ინფორმაციის დამუშავების ბიზნესპროცესის მოკლე აღწერილობა და სხვა ინფორმაცია, რომელიც აღწერს მონაცემთა ბაზის, რეესტრის, მომსახურების ან ინფორმაციული სისტემის წარმოების პროცესს.

საინფორმაციო-ტექნოლოგიური გარემოს შესახებ მისაწოდებელი ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:

- ა) მონაცემთა ბაზის, რეესტრის, მომსახურების ან ინფორმაციული სისტემის მიმართ გამოყენებადი ტექნიკური სტანდარტები;
- ბ) მონაცემთა ბაზის, რეესტრის, მომსახურების ან ინფორმაციული სისტემის ადმინისტრატორის ან სხვა უფლებამოსილი პირის საკონტაქტო მონაცემები;
- გ) მონაცემთა ბაზის, რეესტრის, მომსახურების ან ინფორმაციული სისტემის წარმოებისას დაშვებული შეცდომების იდენტიფიცირებისა და გამოსწორებისთვის პასუხისმგებელი პირის/ორგანოს ან უფლებამოსილი პირის მონაცემები, თუ ასეთი არსებობს;
- დ) მონაცემთა დაცვის უზრუნველყოფის ზომები.“

ინფორმაციის სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტოსთვის“ მიწოდების პროცედურებს, ტექნიკურ სტანდარტებს, ფორმატსა და გზებს ადგენს თვითონ სააგენტო. დღეს არსებული წესის მიხედვით, უწყებას ინფორმაცია მიეწოდება ელექტრონული ფორმით, ამ მიზნისთვის შექმნილი სპეციალური პორტალის საშუალებით. პორტალზე რეგისტრაციისთვის ორგანიზაციამ უნდა მიმართოს სააგენტოს.

საჯარო დაწესებულებებს სააგენტოს ინფორმირება ევალებათ იმ შემთხვევაშიც, როცა საქმე ეხება მათ დაქვემდებარებაში არსებული მონაცემთა ბაზის, რეესტრის, მომსახურების, ან ინფორმაციული სისტემის განვრცობას, კომბინირებას, გაუქმებას, განადგურებას, დაარქივებას, ან სხვა ორგანიზაციისთვის გადაცემას.

