

საჯარო მმართველობის რეფორმის  
2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის  
შესრულების მონიტორინგის  
შუალედური ალტერნატიული ანგარიში

## მიმართულება 4: სახელმწიფო სერვისების მიწოდება

2020 წლის პირველი ნახევარი

2020



ევროკავშირი  
საქართველოსთვის  
The European Union for Georgia

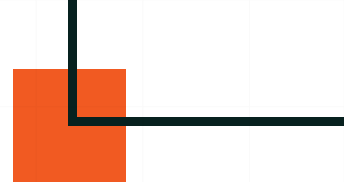


ინფორმაციის თავისუფლების  
განვითარების ინსტიტუტი



საქართველოს  
ახალგაზრდა  
იურისტთა  
ასოციაცია

დოკუმენტი მომზადდა ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის (IDFI) მიერ ევროკავშირის (EU) მხარდაჭერით. მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია IDFI და იგი შესაძლოა არ ასახავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.



საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების  
სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის შუალედური  
ელტარნატიული ანგარიში

---

მიმართულება 4:  
სახელმწიფო სერვისების მიწოდება

# სარჩევი

მონიტორინგის ძირითადი მიზნები	4
შესავალი	6
მეთოდოლოგია	8
ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების შედეგები	10
4.1. ამოცანის შესრულების შედეგები	13
4.1. ამოცანის აქტივობის შესრულების შედეგები	14
4.2. ამოცანის შესრულების შედეგები	15
4.2. ამოცანის აქტივობების შესრულების შედეგები	16
4.3. ამოცანის შესრულების შედეგები	18
4.3. ამოცანის აქტივობების შესრულების შედეგები	19
4.4. ამოცანის შესრულების შედეგები	22
4.4. ამოცანის აქტივობის შესრულების შედეგები	23
4.5. ამოცანის შესრულების შედეგები	24
4.6. ამოცანის შესრულების შედეგები	25
4.7. ამოცანის შესრულების შედეგები	26
დასკვნა და რეკომენდაციები	28





# მონიტორინგის ძირითადი მიზნაბეზი

## მონიტორინგის ძირითადი მიზნები

საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019 - 2020 წლების სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით მოცემული ამოცანების შესრულების დადასტურებისთვის განსაზღვრული ინდიკატორები და სამიზნე მაჩვენებლები, ხშირ შემთხვევაში, ამოცანას მნიშვნელობას ართმევს ან/და შეუძლებელს ხდის მისი შესრულების გამოძვას.

მართალია, 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმა წინასთან შედარებით მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა, მაგრამ სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულების მონიტორინგის შედეგად გამოვლენილი გამოწვევები ცხადყოფს, რომ მოქმედი ამოცანები და ინდიკატორები კვლავ საჭიროებს დახვეწას S.M.A.R.T. კრიტერიუმების შესაბამისად. გარდა ამისა, ამოცანების რეალურად მისაღწევად აუცილებელია, მეტი აქტივობის განსაზღვრა და მათი შესრულებისთვის რეალური ვადების დაწესება.

საჯარო მმართველობის რეფორმის ორწლიანი სამოქმედო გეგმით სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით დასახული ზოგიერთი ამოცანისთვის 2020 წლის პირველი ექვსი თვის განმავლობაში აქტივობა საერთოდ არ არის განსაზღვრული, ზოგიერთი ამოცანისთვის კი ერთი აქტივობაა განსაზღვრული, რაც აჭიანურებს ამოცანების მიღწევის პროცესს.

ამოცანათა აბსოლუტური უმრავლესობის შემთხვევაში შეუძლებელი აღმოჩნდა შუალედური მონიტორინგისთვის მონაცემების მოპოვება, რადგან მათ შესასრულებლად საჭირო აქტივობების უმეტესობა 2020 წლის ბოლოსთვის არის გათვალისწინებული.

სამოქმედო გეგმით სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით გათვალისწინებული შვიდი ამოცანიდან, 2020 წლის პირველი ექვსი თვის მდგომარეობით, ერთი სრულად შესრულებულია, ერთი - მეტწილად, სამი - ნაწილობრივ, ორი კი - შეუსრულებელი. ამოცანისთვის განსაზღვრული ცხრა ინდიკატორიდან ორი სრულად შესრულებულია, ოთხი - ნაწილობრივ, სამი კი - შეუსრულებელი.

რაც შეეხება აქტივობებს, 2020 წლის პირველი ექვსი თვის განმავლობაში განსაზღვრული შვიდი აქტივობიდან ერთი მეტწილად შესრულებულია, ორი - ნაწილობრივ, ოთხი კი - შეუსრულებელი. აქტივობის შედეგის 14 ინდიკატორიდან (მათ შორის, დამატებითი და ალტერნატიული ინდიკატორები) სრულად შესრულდა ერთი, ნაწილობრივ - სამი, ხოლო 10 არ შესრულდა.



შესავალი

საქართველოს ხელისუფლებამ საჯარო მმართველობის რეფორმირების მნიშვნელობა აღიარა საქართველოსა და ევროკავშირს შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმების ხელმოწერასთან ერთად, რომელიც ხაზს უსვამს კარგი მმართველობის, მათ შორის, სახელმწიფო მმართველობისა და საჯარო სამსახურის რეფორმის მიმართულებით თანამშრომლობის ვალდებულებას. საქართველოსა და ევროკავშირს შორის გაფორმებული ასოცირების შესახებ შეთანხმების თანახმად, ქვეყანამ უნდა განახორციელოს სიღრმისეული რეფორმები საჯარო მმართველობისა და საჯარო სამსახურის მიმართულებით.<sup>1</sup> აღნიშნული ვალდებულების შესასრულებლად 2015 წელს საქართველოს მთავრობამ დაამტკიცა საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020. დოკუმენტი მიზნად ისახავს ყოვლისმომცველი კონცეპტუალური ჩარჩოსა და მექანიზმების შექმნას 2020 წლამდე, “რომელიც მიმართული იქნება გამჭვირვალე, პროგნოზირებადი, პასუხისმგებელი და ეფექტური სახელმწიფო მართვისკენ, დააკმაყოფილებს საზოგადოების მოთხოვნებს და იქნება ევროპულ სტანდარტებთან მისადაგებული”<sup>2</sup>.

საჯარო მმართველობის რეფორმის განხორციელებისთვის საქართველოს მთავრობა ორ წელიწადში ერთხელ ამტკიცებს საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმას. ბოლო, **2019 - 2020 წლების სამოქმედო გეგმა**, რომელიც მთავრობამ 2019 წლის ივნისში დაამტკიცა, მიზნად ისახავს საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი 2020-ით დადგენილი მიზნების განხორციელებას.

საჯარო მმართველობის რეფორმის გზამკვლევი და, შესაბამისად, სამოქმედო გეგმა ექვს მიმართულებას ეხება: პოლიტიკის შემუშავება და კოორდინაცია, საჯარო სამსახური და ადამიანური რესურსების მართვა, ანგარიშვალდებულება, სახელმწიფო სერვისების მიწოდება, საჯარო ფინანსების მართვა და ადგილობრივი თვითმმართველობა. წინამდებარე დოკუმენტი ეხება სამოქმედო გეგმის მეოთხე მიმართულებას - სახელმწიფო სერვისების მიწოდებას და ამ მიმართულებაში სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების 2020 წლის პირველი ორი კვარტალის შედეგებს.

ნებისმიერი პოლიტიკის წარმატებულად განხორციელებისთვის უმნიშვნელოვანესია პოლიტიკის დოკუმენტის შესრულების მონიტორინგი, მიმდინარე ხარვეზებისა თუ გამოწვევების იდენტიფიცირება და მათზე რეაგირების გზების დასახვა. უნდა აღინიშნოს, რომ წინა წლებისგან განსხვავებით, მთავრობის ადმინისტრაციამ დაიწყო საჯარო მმართველობის სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგი და 2019 წელს პირველად იქნა მონიტორინგის შედეგები საჯაროდ წარდგენილი. წინამდებარე დოკუმენტი კი წარმოადგენს მონიტორინგის ალტერნატიულ ანგარიშს და, განსხვავებული მეთოდოლოგიიდან გამომდინარე, შესაძლოა, სრულ თანხვედრაში არ მოდიოდეს მთავრობის ადმინისტრაციის მიერ გამოქვეყნებულ მონიტორინგის შედეგებთან.

<sup>1</sup> ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთი მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის „საქართველო-ევროკავშირის ასოცირების შესახებ შეთანხმება“. მუხლი 4.

<sup>2</sup> საქართველოს საჯარო მმართველობის რეფორმის **გზამკვლევი 2020**, გვ. 6.



# მეთოდოლოგია



## მეთოდოლოგია

მონიტორინგის ფარგლებში შეფასდა საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019 - 2020 წლების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების პროგრესი 2020 წლის პირველი ექვსი თვის მდგომარეობით.

სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ამოცანებისა და აქტივობების შესრულებას მიენიჭა ოთხიდან ერთი სტატუსი:

01

სრულად შესრულებული - აქტივობა/ამოცანა სრულად შესრულდა ან თითქმის სრულად შესრულდა და მხოლოდ უმნიშვნელო ნაწილია შესასრულებელი.

02

მეტწილად შესრულებული - აქტივობის/ამოცანის ძირითადი ნაწილი შესრულდა, თუმცა, გარკვეული ნაწილი ისევ შესასრულებელია.

03

ნაწილობრივ შესრულებული - აქტივობის/ამოცანის გარკვეული ნაწილია შესრულებული და ძირითადი ნაწილი არ შესრულებულა.

04

შეუსრულებელი - აქტივობა/ამოცანა საერთოდ არ შესრულებულა ან მისი იმდენად უმნიშვნელო ნაწილი შესრულდა, რომ პროგრესის დაფიქსირება, ფაქტობრივად, შეუძლებელია.

მონიტორინგი დაეყრდნო საჯარო ინფორმაციას - მონიტორინგის განხორციელებისას ინფორმაციის მიღების პირველწყაროს წარმოადგენდა საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაცია და საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული პასუხისმგებელი უწყებები. ამიტომ, მონიტორინგის დასაწყისში ინფორმაცია გამოთხოვილი იქნა მთავრობის ადმინისტრაციიდან თითოეული ამოცანისა და საანგარიშო პერიოდში განსაზღვრული აქტივობის შესრულებასთან დაკავშირებით. მონიტორინგის ანგარიშის სამუშაო ვერსია მოსაზრებებისთვის წარედგინა პასუხისმგებელ უწყებებს და შეძლებისდაგვარად მოხდა მათი პოზიციის გათვალისწინება დოკუმენტის საბოლოო ვერსიაში.



# ემოცანებისა და აქტივობების შესრულების შედეგები

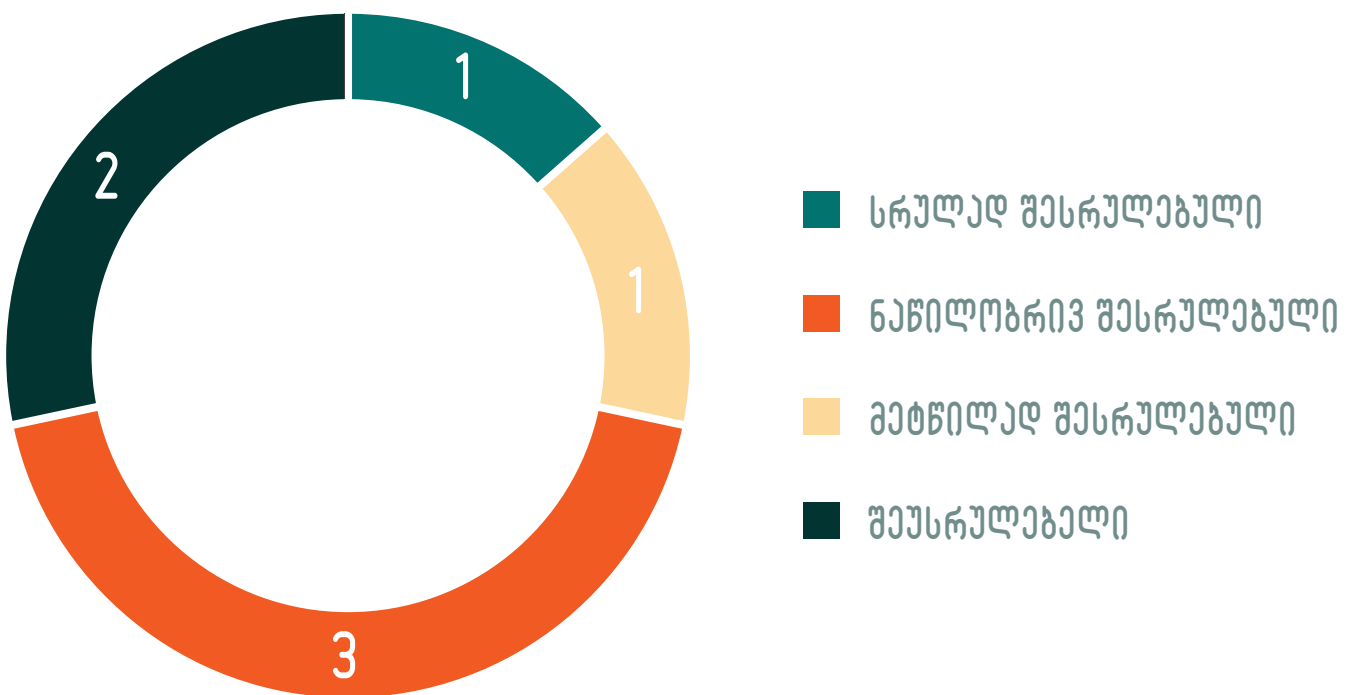


# ამოცანებისა და აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის მეოთხე მიმართულებას წარმოადგენს სახელმწიფო სერვისების მიწოდება, რომელიც შვიდ ამოცანას ითვალისწინებს. თითოეული ამოცანის შესრულება ფასდება მისთვის სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული ინდიკატორების მიხედვით, ხოლო იმ შემთხვევაში, როდესაც ამოცანის ინდიკატორი ვერ აკმაყოფილებს S.M.A.R.T. კრიტერიუმებს<sup>3</sup>, რის გამოც, ამოცანის შესრულების შეფასება შეუძლებელია, განსაზღვრულია დამატებითი ინდიკატორები. საჯარო მმართველობის სამოქმედო გეგმა არ ითვალისწინებს შუალედურ მაჩვენებლებს. ამასთან, ამოცანათა აბსოლუტური უმრავლესობის შესასრულებლად საჭირო აქტივობების უმეტესობა 2020 წლის ბოლოსთვის არის გათვალისწინებული, რის გამოც კიდევ უფრო გართულდა შუალედური მონიტორინგის განხორციელება. საბოლოოდ, ის ამოცანები, რომელთა შესრულებასთან დაკავშირებით პასუხისმგებელ უწყებას არ წარმოუდგენია რაიმე ინფორმაცია, რაც სამოქმედო გეგმის ხარვეზის მიუხედავად დაადასტურებდა ამოცანის შესრულების პროგრესს, შეუსრულებლად იქნა მიჩნეული.

შვიდი ამოცანიდან 2020 წლის პირველი ექვსი თვის მდგომარეობით ერთი სრულად შესრულებულია, ერთი - მეტწილად, სამი - ნაწილობრივ, ორი კი - შეუსრულებელი. ამოცანისთვის განსაზღვრული ცხრა ინდიკატორიდან ორი სრულად შესრულებულია, ოთხი - ნაწილობრივ, სამი კი - შეუსრულებელი.

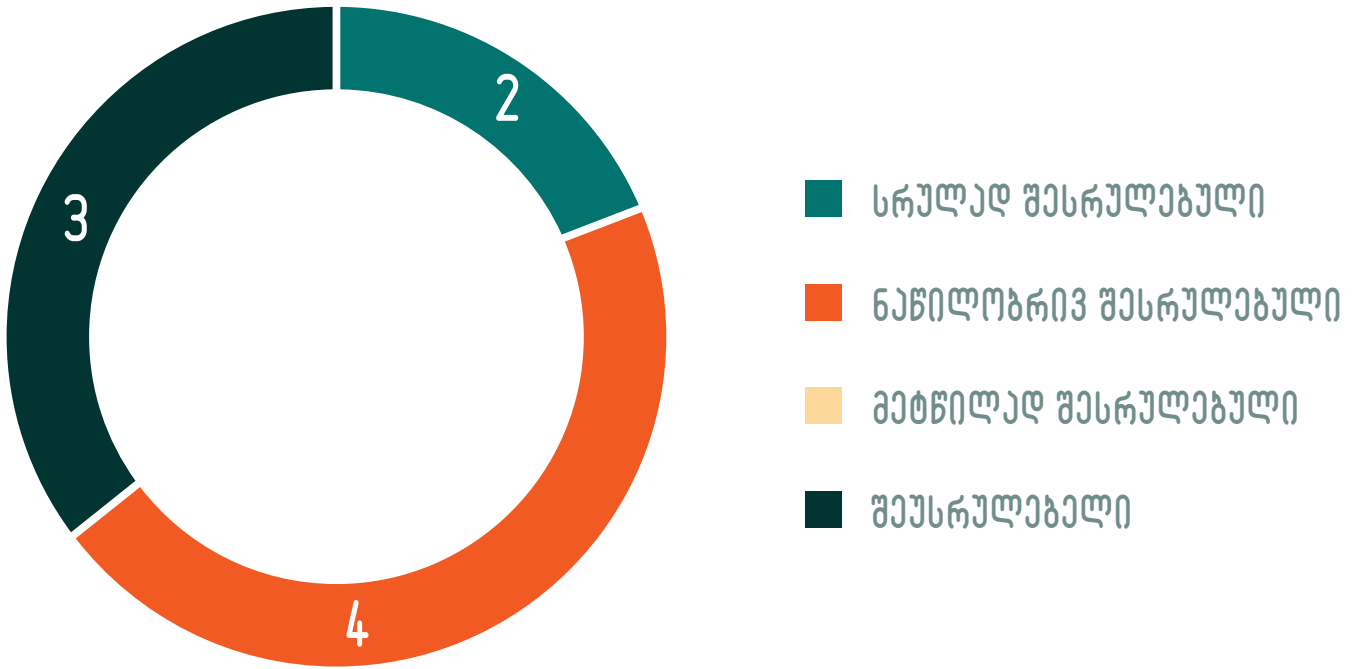
## ამოცანების შესრულების შედეგები



<sup>3</sup>S.M.A.R.T.: S - specific, significant, stretching; M - measurable, meaningful, motivational; A - agreed upon, attainable, achievable, acceptable, action-oriented; R - realistic, relevant, reasonable, rewarding, results-oriented; T - time-based, time-bound, timely, tangible, trackable. ინფორმაცია ხელმისაწვდომია: <https://www.projectsmaart.co.uk/smart-goals.php>.

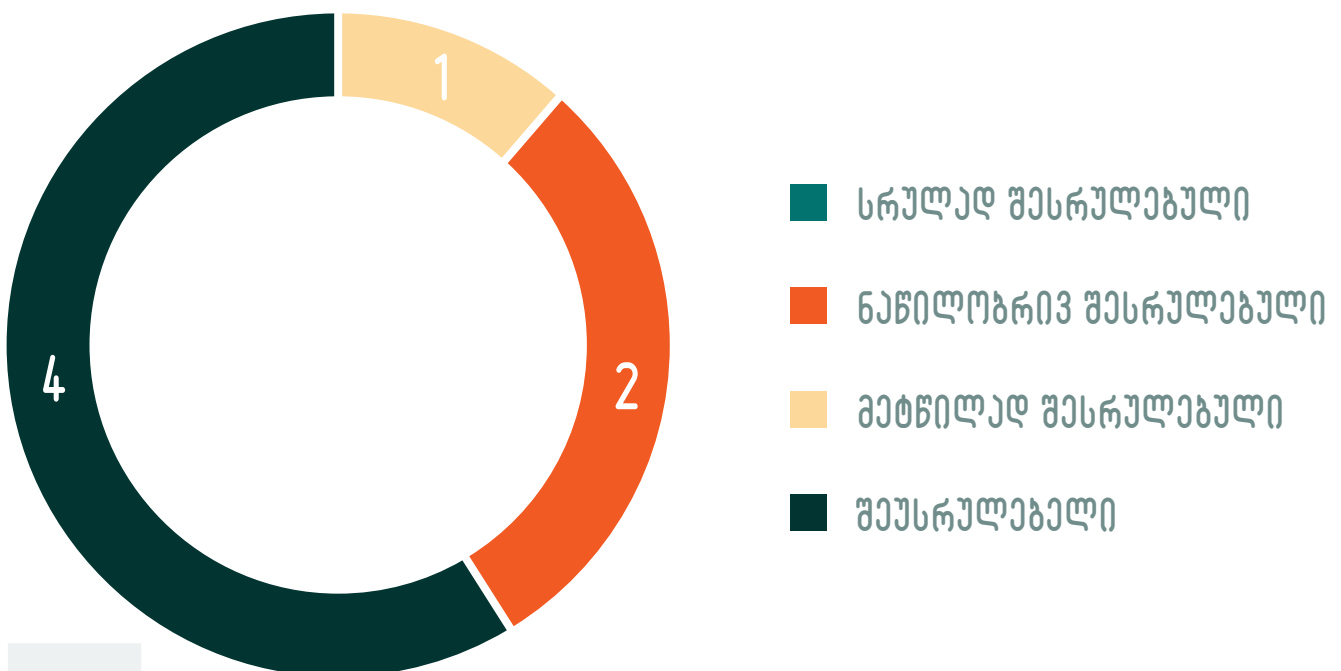


## ა მოცანების ინდიკატორების შესრულების შედეგები

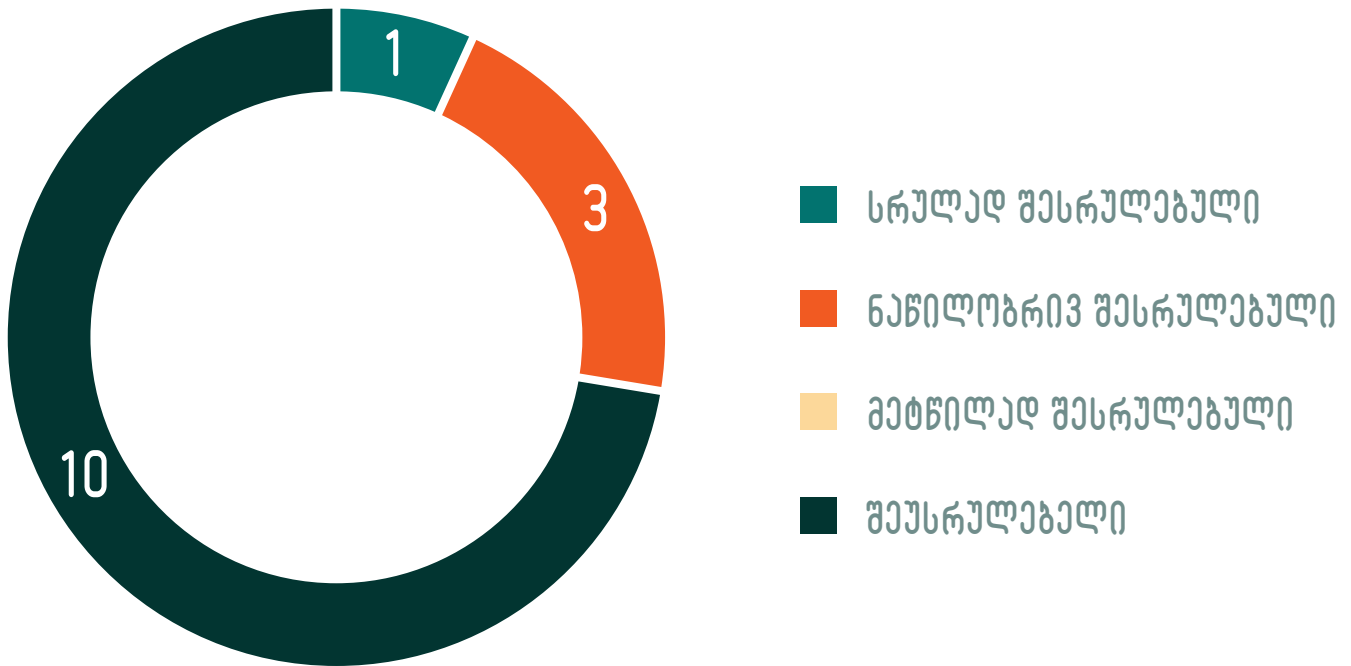


სახელმწიფო სერვისების მინოდების მიმართულებით 2020 წლის პირველი ექვსი თვისთვის განსაზღვრული შვიდი აქტივობიდან ერთი მეტწილად შესრულებულია, ორი - ნაწილობრივ, ოთხი კი - შეუსრულებელი. აქტივობის შედეგის 14 ინდიკატორიდან (მათ შორის, დამატებითი და ალტერნატიული ინდიკატორები) სრულად შესრულდა ერთი, ნაწილობრივ - სამი, ხოლო 10 არ შესრულდა.

## ა მოცანების შესრულების შედეგები



## ამოცანების ინდიკატორების შესრულების შედეგები



### 4.1. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.1. ამოცანა გულისხმობს მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინების მიზნით მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავებას. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს კი წარმოადგენს სახელმწიფო სერვისების შექმნისა და მიწოდების პოლიტიკის დოკუმენტის (PSDP) დამტკიცების შემდეგ ცენტრალურ დონეზე შექმნილი/ადაპტირებული იმ სერვისების რაოდენობა, რომლებიც აკმაყოფილებს სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს.

**ამოცანა 4.1.** მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინების მიზნით მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავება

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** სახელმწიფო სერვისების შექმნის და მიწოდების პოლიტიკის დოკუმენტის (PSDP) დამტკიცების შემდეგ ცენტრალურ დონეზე შექმნილი/ადაპტირებული სერვისების რაოდენობა, რომელიც აკმაყოფილებს სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 15

**ამოცანის შესრულების სტატუსი:** შეუსრულებელი

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს (სააგენტო) 2020 წლის პირველი ექვსი თვის მდგომარეობით ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით ინფორმაცია არ წარმოუდგენია. საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019 - 2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების 2019 წლის ალტერნატიული მონიტორინგის ფარგლებში სააგენტოს მიერ მონოდებული ინფორმაციის მიხედვით საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული 4.1. ამოცანის შესრულება გათვლილი იყო 2020 წლის ბოლოსთვის და, შესაბამისად, შუალედური ინფორმაცია ინდიკატორის შესრულების თაობაზე ვერ გაიცემოდა.

მართალია, საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა ამოცანის შესრულების სამიზნედ 2020 წელს ითვალისწინებს და შუალედურ მაჩვენებელს არ განსაზღვრავს, თუმცა, იმისთვის, რომ სამოქმედო გეგმის ბოლოს ამოცანა იყოს შესრულებული, პასუხისმგებელმა უწყებამ სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულ პერიოდში შესაბამისი ძალისხმევა უნდა გასწიოს. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ სამოქმედო გეგმით დასახული ამოცანის წარმატებით შესრულებისთვის პასუხისმგებელ უწყებას შეუძლია თავად განსაზღვროს შუალედური სამიზნე მაჩვენებლები იმ შემთხვევაში, თუ ამას არ ითვალისწინებს კონკრეტული სექტორული სამოქმედო გეგმა. სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით ინფორმაცია არ წარმოუდგენია, რაც შეუძლებელს ხდის ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით პროგრესის დაფიქსირებას. შესაბამისად, **4.1. ამოცანა შესრულებლად უნდა ჩაითვალოს.**

## 4.1. ამოცანის აქტივობის შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.1. ამოცანა საერთო ჯამში სამ აქტივობას მოიცავს. მათგან საანგარიშო პერიოდისთვის გათვალისწინებულია ერთი აქტივობა (4.1.3.), რომლის შესაფასებლად ორი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული. აქტივობისთვის მოცემული შედეგის ინდიკატორების მიხედვით, აქტივობა არ შესრულდა.

### აქტივობა 4.1.3.

სამოქმედო გეგმის 4.1.3 აქტივობა გულისხმობდა სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულის შექმნას. აქტივობისთვის განსაზღვრულია ორი შედეგის ინდიკატორი, რომლებიც მის შესრულებლობაზე მიუთითებს.

#### აქტივობა 4.1.3. სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულის შექმნა

##### აქტივობის შედეგის ინდიკატორები:

- 4.1.3.1. ტრენინგ მოდული ფიქსირდება სასწავლო ცენტრის ტრენინგ კატალოგში და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის
- 4.1.3.2. ტრენინგი გავლილი აქვს ყველა სერვისის მიმწოდებელი უწყების სულ მცირე 3 შესაბამის თანამშრომელს

##### ამოცანის შესრულების სტატუსი: შესრულებული

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით ირკვევა, რომ პირველი ინდიკატორი დაკმაყოფილებული არ არის, კერძოდ, სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულის შემუშავება დამოკიდებულია სერვისების დიზაინის სახელმძღვანელოზე და იგი ხელმისაწვდომი იქნება სახელმძღვანელოს საბოლოო ვერსიის შემუშავების შემდეგ. სააგენტოს თანახმად საერთაშორისო ექსპერტთან გაზიარებულია სასწავლო ცენტრის ტრენინგ-მოდულის სპეციფიკური სტანდარტის დოკუმენტი, რომლის შესაბამისად მომზადდება სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულიც. რაც შეეხება მეორე ინდიკატორს, არც ის არის დაკმაყოფილებული, რადგან მისი შესრულება ტრენინგ მოდულის შემუშავებაზე დამოკიდებული. სააგენტოს თანახმად წლის მეორე ნახევრისთვის იგეგმება საერთაშორისო ექსპერტის საქართველოში ვიზიტი ტრენინგების გადამზადების მიზნით, რის შემდეგაც გადამზადებული ტრენინგები თავად შეძლებენ ტრენინგების ჩატარებას სერვისების მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომლებისა და ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის.

სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციით ირკვევა, რომ, მართალია, განხორციელდა გარკვეული საწყისი ნაბიჯები, მაგრამ უშუალოდ სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულის დოკუმენტი ჯერ არ მომზადებულა მათ შორის, არც საწყისი/სამუშაო ვერსია. არც ერთი ინდიკატორი არ მიუთითებს აქტივობის შესრულებაზე, შესაბამისად **აქტივობა 4.1.3. შესრულებლად უნდა მივიჩნიოთ.**

## 4.2. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.2. ამოცანა გულისხმობს სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდას სერვისების მიწოდების ერთიანი, მომხმარებელზე ორიენტირებული სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს კი წარმოადგენს PSDP-ის დამტკიცების შემდეგ შექმნილი/ადაპტირებული იმ ცენტრალური სერვისების რაოდენობა, რომლებიც აკმაყოფილებს ერთიანი სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს.

**ამოცანა 4.2.** სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა სერვისების მიწოდების ერთიანი, მომხმარებელზე ორიენტირებული სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** PSDP-ის დამტკიცების შემდეგ შექმნილი/ადაპტირებული ცენტრალური სერვისების რაოდენობა, რომელიც აკმაყოფილებს ერთიანი სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 15

**ამოცანის შესრულების სტატუსი:** შესრულებული

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს 2020 წლის პირველი ექვსი თვის მდგომარეობით ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით ინფორმაცია არ წარმოუდგენია. საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019 - 2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების 2019 წლის ალტერნატიული მონიტორინგის ფარგლებში სააგენტოს მიერ მონოდებული ინფორმაციის მიხედვით საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული 4.2. ამოცანის შესრულება გათვლილი იყო 2020 წლის ბოლოსთვის და, შესაბამისად, შუალედური ინფორმაცია ინდიკატორის შესრულების თაობაზე ვერ გაიცემოდა.

4.1. ამოცანის მსგავსად იმისთვის, რომ სამოქმედო გეგმის ბოლოს ამოცანა იყოს შესრულებული, პასუხისმგებელმა უწყებამ სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულ პერიოდში შესაბამისი ძალისხმევა უნდა გასწიოს. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ სამოქმედო გეგმით დასახული ამოცანის წარმატებით შესრულებისთვის პასუხისმგებელ უწყებას შეუძლია თავად განსაზღვროს შუალედური სამიზნე მაჩვენებლები იმ შემთხვევაში, თუ ამას არ ითვალისწინებს კონკრეტული სექტორული სამოქმედო გეგმა. რამდენადაც სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით ინფორმაცია არ წარმოუდგენია, შეუძლებელია ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით პროგრესის დაფიქსირება. შესაბამისად, **4.2. ამოცანა შეუსრულებლად უნდა ჩაითვალოს.**

## 4.2. ამოცანის აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.2. ამოცანა საერთო ჯამში მოიცავს სამ აქტივობას. მათგან საანგარიშო პერიოდისთვის გათვალისწინებულია ორი აქტივობა (4.2.2. და 4.2.3.), რომელთა შესრულების შესაფასებლად შედეგის სამი ინდიკატორია განსაზღვრული. ინდიკატორების მიხედვით, ერთი აქტივობა ნაწილობრივ შესრულებულად ჩაითვალა, ერთი კი - შეუსრულებლად.

### აქტივობა 4.2.2.

სამოქმედო გეგმის 4.2.2 აქტივობა გულისხმობდა სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოსა და პროცედურების შექმნას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორს სამოქმედო გეგმის მიხედვით წარმოადგენს „სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელო და პროცედურები შექმნილია“.

**აქტივობა 4.2.2. სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოს და პროცედურების შექმნა**

**აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:** სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელო და პროცედურები შექმნილია

*აქტივობის შედეგის ალტერნატიული ინდიკატორი: სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოში წარმოდგენილია კონკრეტული მაგალითები და პრაქტიკული რჩევები*

**აქტივობის შესრულების სტატუსი:** ნაწილობრივ შესრულებული



სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით შექმნილია სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელო დოკუმენტის პირველადი ვერსია. გამომდინარე იქიდან, რომ თავად სახელმძღვანელო კონცეპტუალურად დიდწილად არის დამოკიდებული სერვისების დიზაინის სახელმძღვანელოზე (რომელიც 2020 წ. პირველი ექვსი თვის მდგომარეობით ჯერ კიდევ შემუშავების პროცესშია), ამ დოკუმენტებს შორის შესაძლო გადაფარვების თავიდან აცილების მიზნით სერვისების მიწოდების სახელმძღვანელოზე მუშაობის დასრულება მხოლოდ მას შემდეგ იქნება შესაძლებელი, რაც საბოლოო სახეს მიიღებს სერვისების დიზაინის სახელმძღვანელო.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციიდან ირკვევა, აქტივობის შესრულება საანგარიშო პერიოდისთვის საწყის ეტაპზეა. ამავდროულად, აქტივობის შედეგის ინდიკატორი აქტივობის იდენტიფიკაცია, რაც იმას ნიშნავს, რომ აქტივობის შესრულების შესაფასებლად ინდიკატორი განსაზღვრული არ არის. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მონიტორინგის მიზნებისთვის განისაზღვრა ალტერნატიული ინდიკატორი, კერძოდ, „სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოში წარმოდგენილია კონკრეტული მაგალითები და პრაქტიკული რჩევები“. ვინაიდან აქტივობა ითვალისწინებს სერვისის მიწოდების სახელმძღვანელოსა და პროცედურების შექმნას, ხოლო, წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, საანგარიშო პერიოდში პროცესი მხოლოდ საწყის ეტაპზეა (პირველადი ვერსიის დოკუმენტი, კომუნიკაცია ექსპერტებს შორის), აქტივობის შესრულების პროგრესი მნიშვნელოვნად ვერ ჩაითვლება. შესაბამისად, **შესაძლოა მივიჩნიოთ, რომ 4.2.2. აქტივობა ნაწილობრივ შესრულდა.**

### აქტივობა 4.2.3.

სამოქმედო გეგმის 4.2.3. აქტივობა გულისხმობდა სერვისების მიწოდების ტრენინგ მოდულის შექმნას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით ორი ინდიკატორია განსაზღვრული. კერძოდ, „4.2.3.1. ტრენინგ მოდული ფიქსირდება სასწავლო ცენტრის ტრენინგ კატალოგში და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის“ და „4.2.3.2. ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს“.

### აქტივობა 4.2.3. სერვისების მიწოდების ტრენინგ მოდულის შექმნა

#### აქტივობის შედეგის ინდიკატორები:

- 4.2.3.1. ტრენინგ მოდული ფიქსირდება სასწავლო ცენტრის ტრენინგ კატალოგში და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის
- 4.2.3.2. ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს

#### ამოცანის შესრულების სტატუსი: შესრულებული

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით სერვისების მიწოდების ტრენინგ მოდულის შემუშავება დამოკიდებულია სერვისების მიწოდების სახელმძღვანელოზე და იგი ხელმისაწვდომი იქნება სახელმძღვანელოს საბოლოო ვერსიის შემუშავების შემდეგ. შესაბამისად, პირველი ინდიკატორი არ არის დაკმაყოფილებული - ტრენინგ-მოდული არ ფიქსირდება კატალოგში. რაც შეეხება მეორე ინდიკატორს, მისი შესრულება დამოკიდებულია ტრენინგ მოდულის შემუშავებასა და სერვისების მიწოდების მიდგომებსა და მეთოდოლოგიებში ტრენერთა გადამზადებაზე, რის შემდეგაც გადამზადებული ტრენერები თავად შეძლებენ ტრენინგების ჩატარებას სერვისების მიწოდებელი უწყებების თანამშრომლებისა და ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის. შესაბამისად, არც მეორე ინდიკატორია დაკმაყოფილებული.

სახელმწიფო სერვისების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციით ირკვევა, რომ სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულზე მუშაობა ჯერ არ დაწყებულა. არც ერთი ინდიკატორი არ მიუთითებს აქტივობის შესრულებაზე, შესაბამისად, **აქტივობა 4.2.3. შესრულებლად უნდა მივიჩნიოთ.**

## 4.3. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის ამოცანა 4.3. გულისხმობს სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფას ხარისხის შემოწმებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორებს კი წარმოადგენს იმ სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ხარისხი შეფასებულია სერვისის ინდექსის მეთოდოლოგიის მიხედვით და სამი სახელმწიფო სერვისის მიწოდებელი უწყების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე.

**ამოცანა 4.3.** სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფა ხარისხის შემოწმებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით

**აქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:**

სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ხარისხი შეფასებულია სერვისის ინდექსის მეთოდოლოგიის მიხედვით

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 5

3 სახელმწიფო სერვისის მიწოდებელი უწყების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 70%

**ამოცანის შესრულების სტატუსი:** ნაწილობრივ შესრულებული

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს 2020 წლის პირველი ექვსი თვის მდგომარეობით ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით ინფორმაცია არ წარმოდგენია. საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019 - 2020 წლების სამოქმედო გეგმის შესრულების 2019 წლის ალტერნატიული მონიტორინგის ფარგლებში სააგენტოს მიერ მონოდებული ინფორმაციის მიხედვით ამოცანის შესრულების მიზნით შემუშავებული იყო სახელმწიფო სერვისების ინდექსის კონცეფცია და მიმდინარეობდა მუშაობა ინდექსის სახელმწიფო პორტალის შესაქმნელად. კონცეფციის დოკუმენტში განერილი იყო ინდექსის განხორციელების კონკრეტული გეგმა, რომლის თანახმად სახელმწიფო სერვისების მიმწოდებელი უწყებები პერიოდულად ჩაერთვებიან სერვისების შეფასების პროცესში. აღნიშნული გეგმის თანახმად შეფასების პროცესი უნდა დაწყებულიყო 2020 წლის სექტემბრიდან და, შესაბამისად, ამავე პერიოდში გახდებოდა შესაძლებელი სახელმწიფო სერვისების ინდექსის მიხედვით შეფასებული სერვისების რაოდენობის დადგენა. სააგენტოს თანახმად ასევე მიმდინარეობდა აქტიური მუშაობა ადგილობრივ ექსპერტთან, რომელსაც უნდა შეემუშავებინა სახელმწიფო სერვისების მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის უნივერსალური სახელმძღვანელო სამუშაო ჯგუფის წევრი ყველა უწყებისა და დაინტერესებული მხარეების მოსაზრებების გათვალისწინებით. პასუხისმგებელი უწყების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით აღნიშნული სახელმძღვანელოს საბოლოო ვერსიის შემუშავების, მისი შესაბამისი ტრენინგ მოდულის დანერგვისა და სერვისის მიმწოდებელი უწყებების წარმომადგენელი თანამშრომლების გადამზადების შემდეგ კონკრეტულ უწყებებში ამავე მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით ჩატარდება მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევები და სწორედ ამის შედეგად გამოვლინდება შესაბამისი უწყების კვლევის მაჩვენებლები.

რამდენადაც სააგენტოს 2020 წლის პირველი ექვსი თვის მდგომარეობით ამოცანის შესრულებასთან დაკავშირებით ინფორმაცია არ წარმოდგენია, შეუძლებელია იმის განსაზღვრა, გადაიდგა თუ არა დამატებითი ნაბიჯები ამოცანის განხორციელების მიზნით. რამდენადაც 2019 წლის ბოლოსთვის ამოცანის შესრულების მიზნით პასუხისმგებელ უწყებას განხორციელებული ჰქონდა გარკვეული ღონისძიებები, რომლებიც მნიშვნელოვანი წინაპირობაა ამოცანის შესრულებისთვის და აღნიშნული ამოცანა ნაწილობრივ შესრულებულად ჩაითვალა, ხოლო დამატებითი პროგრესის დაფიქსირება ამ ეტაპზე შეუძლებელია, **ამოცანა 4.3. კვლავ ნაწილობრივ შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს.**

## 4.3. ამოცანის აქტივობების შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.3. ამოცანა საერთო ჯამში რვა აქტივობას მოიცავს. მათგან საანგარიშო პერიოდისთვის გათვალისწინებულია სამი აქტივობა (4.3.4., 4.3.5. და 4.3.7.), რომელთა შესაფასებლად შვიდი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული (მათ შორის, დამატებითი ინდიკატორები). აქტივობებისთვის მოცემული შედეგის ინდიკატორების მიხედვით ერთი აქტივობა მეტწილად შესრულდა, ერთი - ნაწილობრივ, ერთი კი - შესრულებულად ჩაითვალა.



#### აქტივობა 4.3.4.

ამოქმედო გეგმის 4.3.4. აქტივობა გულისხმობდა მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარების ტრენინგ მოდულის შექმნასა და მის ტრენინგ-კატალოგში დაფიქსირებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად კი სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია ტრენინგ მოდულის შექმნა და მისი კატალოგში დაფიქსირება და სულ მცირე ხუთ სერვისის მიმწოდებელ დაწესებულებაში 30 თანამშრომლის ტრენინგი.

**აქტივობა 4.3.4. მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარების ტრენინგ მოდულის შექმნა და ტრენინგ-კატალოგში დაფიქსირება**

**აქტივობის შედეგის ინდიკატორები:**

- 4.3.4.1 ტრენინგ მოდული ფიქსირდება სასწავლო ცენტრის ტრენინგ კატალოგში და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის
- 4.3.4.2 ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს

**აქტივობის შესრულების სტატუსი: ნაწილობრივ შესრულებული**

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსგან მონოდებული ინფორმაციის მიხედვით მიმდინარეობს მუშაობა მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის ტრენინგ მოდულის შექმნაზე. სააგენტოს თანახმად, ტრენინგ მოდულის საბოლოო ვერსიის შემუშავება დამოკიდებულია კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის სახელმძღვანელოს დასრულებაზე და მხოლოდ ამის შემდეგ გახდება შესაძლებელი მისი ინტეგრირება სასწავლო ცენტრის ტრენინგ კატალოგში. შესაბამისად, პირველი ინდიკატორი ნაწილობრივ დაკმაყოფილებულია, რადგან ტრენინგ მოდულზე მუშაობად დაწყებულია, თუმცა, ის ჯერ არ შექმნილა და არ ფიქსირდება კატალოგში. კვლევის სტანდარტისა და ტრენინგ მოდულების დოკუმენტების შემუშავებისთანავე მოხდება მისი ინტეგრირება სასწავლო ცენტრში, იგეგმება ტრენინგის გადამზადება, რის შედეგად შესაძლებელი გახდება სერვისის მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომლებისა და დაინტერესებული მხარეების დატრენინგება აღნიშნული მიმართულებით. რამდენადაც, ჯერ არცერთი სერვისის მიმწოდებელი დაწესებულების თანამშრომელი არ გადამზადებულა, აქტივობის მეორე ინდიკატორიც შეუსრულებელია.

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მონოდებული ინფორმაციიდან აქტივობის ორი ინდიკატორიდან ერთი ნაწილობრივ შესრულებაზე მიუთითებს, მეორე კი არ არის დაკმაყოფილებული, რის გამოც, **4.3.4. აქტივობა ნაწილობრივ შესრულებულად უნდა იქნეს მიჩნეული.**

#### აქტივობა 4.3.5.

სამოქმედო გეგმის 4.3.5. აქტივობა გულისხმობდა მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია „კვლევა ჩატარებულია 1 სერვისის მიმწოდებელ სახელმწიფო უწყებაში“.

#### ქტივობა 4.3.5. მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარება

**ქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:** კვლევა ჩატარებულია 1 სერვისის მიმწოდებელ სახელმწიფო უწყებაში

*აქტივობის შედეგის დამატებითი ინდიკატორი (1): კმაყოფილების კვლევა ეყრდნობა წინასწარ განსაზღვრულ მეთოდოლოგიას*

*აქტივობის შედეგის დამატებითი ინდიკატორი (2): გამოკვეთილი პრობლემური საკითხების საპასუხოდ დაგეგმილია შესაბამისი ნაბიჯები*

**ქტივობის შესრულების სტატუსი:** შეუსრულებელი

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით იქიდან გამომდინარე, რომ მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის ჩატარება კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის სახელმძღვანელოს დანერგვისა და შესაბამის ტრენინგში გადამზადების თანმდევი პროცესია, იგი ჯერ არ ჩატარებულა. აქვე, უნდა აღინიშნოს, რომ აქტივობისთვის განსაზღვრული შედეგის ინდიკატორი არ არის საკმარისი აქტივობის შესრულების გასაზომად, რის გამოც, მონიტორინგის მიზნებისთვის 4.3.5. აქტივობის ქვეშ ორი დამატებითი ინდიკატორი განისაზღვრა. აქტივობისთვის განსაზღვრული სამი ინდიკატორიდან ამ ეტაპზე არცერთი არ არის დაკმაყოფილებული, რადგან აქტივობის შესრულებაზე მუშაობა ჯერ არ დაწყებულა. შესაბამისად, სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, ამ ეტაპისთვის, **4.3.5. აქტივობა შეუსრულებლად უნდა იქნეს მიჩნეული.**

#### ქტივობა 4.3.4.

სამოქმედო გეგმის 4.3.7. აქტივობა გულისხმობდა CAF-ის შესახებ ტრენინგ მოდულისა და შესაბამისი მასალის მომზადებას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორად სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულია „CAF-ის შესახებ შექმნილია მოდული, რომელიც გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს“.

#### ქტივობა 4.3.7. CAF-ის შესახებ ტრენინგ მოდულისა და შესაბამისი მასალის მომზადება

**ქტივობის შედეგის ინდიკატორ(ებ)ი:** CAF-ის შესახებ შექმნილია მოდული, რომელიც გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს

*აქტივობის შედეგის დამატებითი ინდიკატორი: ტრენინგ მოდული ინტეგრირებულია სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის*

**ქტივობის შესრულების სტატუსი:** მეტწილად შესრულებული

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით CAF-ის შესახებ ტრენინგ-მოდულისა და შესაბამისი მასალების შემუშავება სრულად დასრულებულია. განახლდა თავად CAF-ის სახელმძღვანელო 2020 წლის პუბლიკაციის მიხედვით, შესაბამისად განახლდა ტრენინგ-მოდულის დოკუმენტიც. ამგვარად, იგი დაინერგა სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ტრენინგები ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისათვის, შესაბამისად დაკმაყოფილებულია მეორე (დამატებითი) ინდიკატორი. ამასთანავე, საანგარიშო პერიოდში გაიმართა CAF-ის შესახებ ტრენინგ-ტრენინგი, რომლის ფარგლებში გადამზადდნენ სასწავლო ცენტრის მოწვეული ტრენინგები, მათ შორის, სახელმწიფო სერვისების მიწოდებული ოთხი უწყების 12 თანამშრომელი, შესაბამისად აქტივობის პირველი ინდიკატორი ნაწილობრივ არის დაკმაყოფილებული.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციიდან ჩანს, პასუხისმგებელმა უწყებამ საანგარიშო პერიოდში უზრუნველყო CAF-ის შესახებ ტრენინგ-მოდულისა და შესაბამისი მასალების მომზადება, მისი ინტეგრირება სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში, ასევე სერვისების მიწოდებული უწყებების თანამშრომელთა გარკვეული ნაწილის გადამზადება, თუმცა, გადამზადებულ პირთა რაოდენობა ნაკლებია ინდიკატორით გათვალისწინებულ მაჩვენებელზე. აღნიშნულიდან გამომდინარე, შესაძლოა, მივიჩნიოთ რომ **4.3.7. აქტივობა მეტწილად შესრულდა.**

## 4.4. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.4. ამოცანა გულისხმობს სახელმწიფო სერვისების ფასწარმოქმნის სამართლიანი და ეფექტური მიდგომის ჩამოყალიბებას სერვისების ფასწარმოქმნის ერთიანი მეთოდოლოგიის შემუშავების გზით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს წარმოადგენს ახლადშექმნილი/ადაპტირებული იმ საჯარო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ფასწარმოქმნა განხორციელდა ფასწარმოქმნის ახალ მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით.

**ამოცანა 4.4.** სახელმწიფო სერვისების ფასწარმოქმნის სამართლიანი და ეფექტური მიდგომის ჩამოყალიბება სერვისების ფასწარმოქმნის ერთიანი მეთოდოლოგიის შემუშავების გზით

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** ახლადშექმნილი/ადაპტირებული საჯარო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ფასწარმოქმნა განხორციელდა ფასწარმოქმნის ახალ მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით.

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 15

**აქტივობის შესრულების სტატუსი:** ნაწილობრივ შესრულებული

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით ამოცანის შესრულების მიზნით გარკვეული ნაბიჯები გადადგმულია, კერძოდ: შემუშავებულია ადგილობრივი სიტუაციის ანალიზისა და საერთაშორისო გამოცდილების დოკუმენტები და შემუშავების პროცესში იმყოფება მეთოდოლოგიის დოკუმენტი. ამასთანავე, დასრულებულია საერთაშორისო ექსპერტის მიერ საერთაშორისო გამოცდილებისა და საუკეთესო პრაქტიკების კვლევის დოკუმენტი, რომელიც საფუძვლად დაედო სერვისების განვითარების ქართული მოდელის შემუშავებას.

მისთვის, რომ სამოქმედო გეგმის ბოლოს ამოცანა იყოს შესრულებული, პასუხისმგებელმა უწყებამ სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულ პერიოდში შესაბამისი ძალისხმევა უნდა გასწიოს. მართალია, საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა არ განსაზღვრავს შუალედურ მაჩვენებელს, მაგრამ უწყების მიერ განეული ნაბიჯები მნიშვნელოვან წინაპირობას წარმოადგენს ამოცანის შესრულებისთვის, ამიტომ **4.4. ამოცანა ნაწილობრივ შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს.**

## 4.4. ამოცანის აქტივობის შესრულების შედეგები

საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმის 4.4. ამოცანა საერთო ჯამში ორ აქტივობას მოიცავს. მათგან საანგარიშო პერიოდისთვის გათვალისწინებულია ერთი აქტივობა (4.4.2.), რომლის შესაფასებლად ორი შედეგის ინდიკატორია განსაზღვრული. ინდიკატორების მიხედვით, აქტივობა შეუსრულებლად იქნა მიჩნეული.

### აქტივობა 4.4.2.

სამოქმედო გეგმის 4.4.2. აქტივობა გულისხმობდა ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის ტრენინგ მოდულის შექმნას. აქტივობის შედეგის ინდიკატორებად სამოქმედო გეგმით ორი ინდიკატორია განსაზღვრული. კერძოდ, „4.4.2.1. ტრენინგ მოდული ინტეგრირებულია სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ტრენინგი ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის“ და „4.4.2.2. ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს“.

### აქტივობა 4.4.2. ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის ტრენინგ მოდულის შექმნა აქტივობის შედეგის ინდიკატორები:

- 4.4.2.1. ტრენინგ მოდული ინტეგრირებულია სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ტრენინგი ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის
- 4.4.2.2. ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს

### აქტივობის შესრულების სტატუსი: შეუსრულებელი



სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით ფასწარმოქმნის მეთოდოლოგიის ტრენინგ მოდულის შექმნაზე მუშაობა დაიწყო ფასწარმოქმნის მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელოს დასრულებისთანავე. ამავდროულად, მიმდინარეობს კომუნიკაცია სასწავლო ცენტრთან აღნიშნული ტრენინგ-მოდულის მათ კატალოგში ინტეგრაციისა და ტრენინგთა გადამზადების უახლოეს მომავალში ორგანიზების მიზნით. რამდენადაც ტრენინგ მოდული არ არის კურიკულუმში ინტეგრირებული, პირველი ინდიკატორი დაკმაყოფილებულად ვერ ჩაითვლება. აღნიშნული ტრენინგ-მოდულით სერვისების მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომლებისა და სხვა დაინტერესებული მხარეების გადამზადება შესაძლებელი იქნება მხოლოდ მას შემდეგ, რაც დასრულდება სახელმწიფო სერვისების განვითარების მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელო და შესაბამისი ტრენინგ-მოდული. ამ ეტაპზე არცერთი სერვისის მიმწოდებელი უწყების თანამშრომელს არ გაუვლია ტრენინგი, შესაბამისად მეორე ინდიკატორიც არ არის დაკმაყოფილებული.

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციით ირკვევა, რომ ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის ტრენინგ მოდულის შექმნაზე მუშაობა ჯერ არ დაწყებულა. არც ერთი ინდიკატორი არ მიუთითებს აქტივობის შესრულებაზე, შესაბამისად, **აქტივობა 4.4.2. შეუსრულებლად უნდა მივიჩნიოთ.**

## 4.5. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.5. ამოცანა გულისხმობს სახელმწიფო და კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესებას My.gov.ge-ს გაძლიერების გზით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს კი წარმოადგენს My.gov.ge-ზე სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდილი რაოდენობა.

**ამოცანა 4.5. სახელმწიფო და კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება My.gov.ge-ს გაძლიერების გზით**

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** My.gov.ge-ზე სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდილი რაოდენობა

საბაზისო 2018: 427

სამიზნე 2020: 470

**ამოცანის დამატებითი ინდიკატორი:** My.gov.ge-ზე კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების გაზრდილი რაოდენობა

საბაზისო 2018: 0

სამიზნე 2020: 10

**ამოცანის შესრულების სტატუსი:** მეტწილად შესრულებული

პასუხისმგებელი უწყების, სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, 2020 წლის პირველი ექვსი თვის ბოლოს პორტალზე ხელმისაწვდომი იყო საჯარო სექტორის 646 სერვისი.

ამოცანის შესრულების ინდიკატორის 2020 წლის სამიზნედ 470 სახელმწიფო ელექტრონული სერვისია მიჩნეული. 2020 წლის პირველი ექვსი თვის მდგომარეობით სერვისების რაოდენობამ 176-ით გადააჭარბა სამიზნე მაჩვენებელს, რაც დადებითად უნდა შეფასდეს და 4.5. ამოცანა ამ ინდიკატორის მიხედვით სრულად შესრულებულად შეიძლება მივიჩნიოთ. აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ მხოლოდ ნახევარი წლის განმავლობაში <https://www.my.gov.ge> -ს დაემატა 179 ახალი სერვისი, მაშინ, როდესაც ორი წლის ვადაში უნდა დამატებოდა ჯამში 43 სერვისი. აქვე, უნდა აღინიშნოს, რომ სასურველია, შემდგომ სამოქმედო გეგმაში უფრო ამბიციური სამიზნე მაჩვენებლები განისაზღვროს რეალური პროგრესის მისაღწევად.

სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული ინდიკატორი არ არის საკმარისი 4.5. ამოცანის რეალური შესრულების განსაზღვრისთვის იმ მიზეზით, რომ ამოცანა მიუთითებს სახელმწიფო და კერძო სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდაზე, ხოლო ინდიკატორი, რომლითაც ფასდება ამოცანა, მხოლოდ სახელმწიფო სერვისების გაზრდას ზომავს. შესაბამისად, მონიტორინგის მიზნებისთვის დამატებით ინდიკატორად კერძო ელექტრონული სერვისების გაზრდა განისაზღვრა. 2019 წლისთვის ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე გაჩნდა ერთეული კერძო ელექტრონული სერვისით სარგებლობის შესაძლებლობაც, ხოლო სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ მოწოდებულ ინფორმაცია 2020 წლის პირველი ექვსი თვის განმავლობაში პორტალზე კერძო სექტორის სერვისების დამატებას არ ადასტურებს. უწყების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, სააგენტო შეხვედრების და ცნობიერების ამაღლების კამპანიების გზით ცდილობს, დააინტერესოს კერძო სექტორი, რათა მათი სერვისებიც იყოს განთავსებული პორტალზე. მიუხედავად იმისა, რომ საჯარო სერვისები პორტალზე სწრაფი ტემპით ემატება, თუკი კერძო სექტორის სერვისებთან მიმართებით არსებულ მდგომარეობას გავითვალისწინებთ, იმისთვის, რომ 2020 წლის სამიზნე მაჩვენებელი შესრულდეს, პორტალზე უკვე უნდა იყოს კერძო სექტორის გარკვეული რაოდენობის სერვისი მოცემული, რაც სახეზე არ გვაქვს. აქედან გამომდინარე, მეორე ინდიკატორი ნაწილობრივ არის შესრულებული. შესაბამისად, **4.5. ამოცანა მეტწილად შესრულებულად უნდა მივიჩნიოთ.**

## 4.6. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.6. ამოცანა გულისხმობს ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ურთიერთთავსებადობის ჩარჩოს დანერგვას. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს კი წარმოადგენს მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებული სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა.

**ამოცანა 4.6.** ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ურთიერთ თავსებადობის ჩარჩოს დანერგვა

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებული სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა

საბაზისო 2018: 140

სამიზნე 2020: 196

**ამოცანის შესრულების სტატუსი:** სრულად შესრულებული

სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, 2020 წლის მეორე კვარტალის ბოლოსთვის მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებული იყო 189 სერვისი და 2020 წლის ბოლომდე სააგენტო გეგმავს ამ მიმართულებით სამუშაოების გაგრძელებას. იმის გათვალისწინებით, რომ სამიზნე მაჩვენებლის მიღწევას 7 სერვისი აკლია, ხოლო წელიწადნახევარში 49 სერვისის ინტეგრირება მოხდა, 2020 წლის ბოლოსთვის შედეგმა შესაძლოა მცირედით გადააჭარბოს კიდევ სამიზნე მაჩვენებელს. თუმცა, რასაკვირველია, სასურველია, რომ ორწლიან სამოქმედო გეგმაში ამოცანებისთვის უფრო მეტად ამბიციური სამიზნე მაჩვენებლები განისაზღვროს. 2020 წლის მეორე კვარტალის მდგომარეობით ამოცანა **4.6. სრულად შესრულებულად შეიძლება მივიჩნიოთ.**

## 4.7. ამოცანის შესრულების შედეგები

სამოქმედო გეგმის 4.7. ამოცანა გულისხმობს კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერებას ცნობიერების ამაღლებითა და სასწავლო მეთოდოლოგიების შექმნის გზით. ამოცანისთვის განსაზღვრულ ინდიკატორს კი წარმოადგენს კრიტიკული ინფრასტრუქტურის სუბიექტების შეფასების საერთო შეწონილი ქულის ზრდა 20%-ით.

**ამოცანა 4.7.** კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერება ცნობიერების ამაღლებითა და სასწავლო მეთოდოლოგიების შექმნის გზით

**ამოცანის ინდიკატორ(ებ)ი:** კრიტიკული ინფრასტრუქტურის სუბიექტების შეფასების საერთო შეწონილი ქულის ზრდა 20%-ით

საბაზისო 2018: 24

სამიზნე 2020: 29

**ამოცანის შესრულების სტატუსი:** ნაწილობრივ შესრულებული

სსიპ ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მიხედვით კრიტიკული ინფრასტრუქტურის სუბიექტების შეფასების საერთო შეწონილი ქულის ზრდის შესახებ ინდიკატორის შეფასება მოხდება 2020 წლის ბოლოსთვის. მიუხედავად ამისა, უწყებამ გარკვეული ნაბიჯები გადადგა ამოცანის მისაღწევად, კერძოდ: განახლებულია ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალა - elearning.gov.ge და ევროპელი ექსპერტების დამხარებით სკოლებისათვის შექმნილია კიბერჰიგიენის სასწავლო მასალები, რომლებიც ითარგმნა ქართულ ენაზე.

მართალია, საჯარო მმართველობის რეფორმის სამოქმედო გეგმა ამოცანის შესრულების სამიზნედ 2020 წელს ითვალისწინებს და შუალედურ მაჩვენებელს არ განსაზღვრავს, თუმცა, მისი შესრულებისთვის საანგარიშო პერიოდში გარკვეული ნაბიჯები უნდა გადადგმულიყო. როგორც უწყების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით ირკვევა, გარკვეული ძალისხმევა გაწეულია ამოცანის შესასრულებლად. აღნიშნული მონაცემები საკმარისი არ არის ამოცანის შესრულების გასაზომად მისი ინდიკატორის მიხედვით, თუმცა, მნიშვნელოვანი წინაპირობაა ამოცანის შესრულებისთვის. ამიტომ **4.7. ამოცანა ნაწილობრივ შესრულებულად უნდა ჩაითვალოს.**





# დასკვნა და რეკომენდაციები

## დასკვნა და რეკომენდაციები

საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019 - 2020 წლების სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით მოცემული ამოცანების შესრულების დადასტურებისთვის განსაზღვრული ინდიკატორები და სამიზნე მაჩვენებლები, ხშირ შემთხვევაში, ამოცანას მნიშვნელობას ართმევს ან/და შეუძლებელს ხდის მისი შესრულების გაზომვას.

მართალია, 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმა წინასთან შედარებით მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა, მაგრამ სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულების მონიტორინგის შედეგად გამოვლენილი გამოწვევები ცხადყოფს, რომ მოქმედი ამოცანები და ინდიკატორები კვლავ საჭიროებს დახვეწას S.M.A.R.T. კრიტერიუმების შესაბამისად. გარდა ამისა, ამოცანების რეალურად მისაღწევად აუცილებელია, მეტი აქტივობის განსაზღვრა და მათი შესრულებისთვის რეალური ვადების დაწესება.

სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით გათვალისწინებული ამოცანების უმრავლესობის შემთხვევაში შუალედური მონიტორინგი რთული აღმოჩნდა შესაბამისი მონაცემების არარსებობის გამო, რაც გამოწვეულია იმით, რომ სამოქმედო გეგმა შუალედურ მაჩვენებლებს არ განსაზღვრავს.

სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით 2020 წლის პირველი ექვსი თვისთვის გათვალისწინებული აქტივობებისა და ამოცანების უმეტესობა შეუსრულებელია, რაც საეჭვოს ხდის 2020 წლისთვის სამოქმედო გეგმის წარმატებით განხორციელებას.

იდენტიფიცირებული ხარვეზებისა და გამოწვევების საპასუხოდ მნიშვნელოვანია, უზრუნველყოფილი იყოს:

01

სამოქმედო გეგმის სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებაში S.M.A.R.T. ამოცანებისა და ინდიკატორების გათვალისწინება;

02

სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით მოცემული ამოცანების რეალურად მისაღწევად საჭირო მაჩვენებლებისა და ინდიკატორების განსაზღვრა;

03

სახელმწიფო სერვისების მიწოდების მიმართულებით მოცემული ამოცანების მისაღწევად საჭირო აქტივობების გათვალისწინება და მათი განხორციელების ვადების სწორად განსაზღვრა;

04

სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგის გამარტივების მიზნით, საბაზისო და სამიზნე მაჩვენებლებთან ერთად, შუალედური მაჩვენებლების განსაზღვრა.





ბ. შავჩავაძის ქ. №20, 0180 თბილისი



(+ 995) 32 292 15 14



WWW.IDFI.GE



info@idfi.ge