

თამარ ქარაია •

თამთა ჭრიკიშვილი •

## ელექტრონული მმართველობა, როგორც მოქალაქეთა ჩართულობის ხელშემწყობი ფაქტორი საქართველოში ([www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge)-ის მაგალითზე) \*\*

აბსტრაქტი

საჯარო მმართველობის რეფორმა (PAR) საქართველოში, რომელიც 2015 წელს დაიწყო, თანხვედრაშია ქვეყნის დემოკრატიულ განვითარებასა და ევროკავშირში ინტეგრაციასთან. მიუხედავად იმისა, რომ ამისათვის შექმნილია შესაბამისი სამართლებრივი საფუძვლები, [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) – ელექტრონული პეტიციის პლატფორმა, მნიშვნელოვანი გამოწვევების წინაშე დგას ელექტრონული მონაწილეობის ხელშემწყობის კუთხით. მიუხედავად იმისა, რომ ციფრული საშუალებები, ელექტრონული მექანიზმები 21-ე საუკუნეში ამარტივებს მოქალაქეთა ჩართულობას და მეტიც, აძლიერებს

---

• ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ასოცირებული პროფესორი.

• ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პოლიტიკის მეცნიერების დოქტორანტი

\*\* წარმოდგენილი კვლევა ჩატარდა სამოქალაქო საზოგადოების გაძლიერებისაკენ მიმართული პროექტის - „საინფორმაციო და საკომუნიკაციო უნარების გაძლიერება დემოკრატიის გაძლიერებისათვის“ ფარგლებში, რომელიც განხორციელდა სამოქალაქო განათლების ლექტორთა ასოციაციის მიერ (CELA). აღნიშნული პროექტი მხარდაჭერილია აღმოსავლეთ ევროპის სამოქალაქო განათლების ქსელისა (EENCE) და გერმანიის სამოქალაქო განათლების ფედერალური სააგენტოს (bpb) მიერ, გერმანიის საგარეო საქმეთა სამინისტროს დაფინანსებით.

ჩართულობის კომპონენტებს, საქართველოში ციფრული ჩართულობა რიგი გამოწვევების წინაშე დგას.

ბოლოდროინდელი კვლევები, საერთაშორისო ინდექსები ცხადყოფს საქართველოში ელექტრონული მმართველობის განვითარებას. თუმცა, ამის პარალელურად, ელექტრონული მონაწილეობის სიმცირე მიუთითებს [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) პლატფორმის ძლიერი მხარეებისა და გამოწვევების კრიტიკული შეფასების აუცილებლობაზე, ასევე, მსგავსი კომპლექსური ანალიზი საშუალებას იძლევა ხელი შეეწყოს ელექტრონულ მონაწილეობასა და მოქალაქეთა ჩართულობას ქვეყანაში მიმდინარე დემოკრატიულ პროცესში. ნაშრომში წარმოდგენილია პეტიციების ელექტრონული პლატფორმის ანალიზი სერვისების მიწოდებასთან, ტექნიკურ ასპექტებთან და ელექტრონულ მონაწილეობასთან მიმართებით; წარმოდგენილი კრიტერიუმებით ფასდება პეტიციების ელექტრონული პორტალის ეფექტურობა მოქალაქეთა მონაწილეობის ხელშეწყობის კუთხით. აქვე, აქცენტი კეთდება სამთავრობო პლატფორმის ფუნქციონირების კუთხით, არსებული შეზღუდვების მოგვარების მნიშვნელობასა და საზოგადოების ჩართულობის ხელშეწყობაზე.

**საკვანძო სიტყვები:** საჯარო ადმინისტრირების რეფორმა, ელექტრონული მმართველობა, ციფრული მმართველობა, ციფრული მონაწილეობა, ელექტრონული პეტიცია.

## შესავალი

სამოქალაქო საზოგადოებაში მოქალაქეთა მონაწილეობის ხელშეწყობის, დემოკრატიული პროცესების გაძლიერებისა და საჯარო სექტორის ეფექტურობის გაზრდისათვის ელექტრონული მექანიზმების გამოყენების ხელშეწყობის მიზნით, უკანასკნელ პერიოდში გააქტიურდა ციფრული ინიციატივები. ეს ინიციატივები განსაკუთრებით თვალსაჩინოა განვითარებად დემოკრატიებში, როგორც საქართველოა, სადაც დემოკრატიული ინსტიტუტები მრავალი გამოწვევის წინაშე დგანას (Caucasus Reaserch Reaserch Center, 2022).

საქართველოს კონტექსტში, რამდენიმე ძირითადი გამოწვევა აფერხებს ელექტრონული მმართველობის განვითარებას და საჭიროებს ეფექტური საშუალებების გამოყენებას. ეს გამოწვევები მოიცავს (1) საკანონმდებლო რეფორმებსა და ინიციატივებს, რომლებიც გაამარტივებს საჯარო-პოლიტიკური პროცედურების გაციფრულებას (2) მონაცემთა შენახვისა და გამოყენების უსაფრთხოების უზრუნველყოფას, რაც, მათ შორის, მოიცავს ეთიკური სტანდარტების ჩამოყალიბებასა და განვითარებას; (3) ელექტრონულ მექანიზმებზე შეზღუდული ხელმისაწვდომობა, შესაბამის ელექტრონულ ინფრასტრუქტურასთან დაკავშირებული საკითხების ჩათვლით; (4) საზოგადოების ფართო ელექტრონული ჩართულობის წახალისება და ელექტრონული წიგნიერების ხელშეწყობა; (5) ელექტრონულ მმართველობასთან დაკავშირებული რისკების იდენტიფიცირება და მათს პრევენციაზე/შემცირებაზე ზრუნვა, ელექტრონული მექანიზმების არასათანადო გამოყენებისა და მონაცემთა არამიზნობრივი დამუშავების თავიდან აცილების აქტივობების ჩათვლით (Institute for Development of Freedom of Information, 2021).

ელექტრონულ მმართველობასთან დაკავშირებული სამეცნიერო ლიტერატურიდან გამომდინარე, შეიძლება ვივარაუდოთ, რომ ზემოაღნიშნული გამოწვევების არსებობა, პირველ რიგში, ზოგიერთ ფუნდამენტურ ფაქტორს უკავშირდება. ერთის მხრივ, საქართველოს კონტექსტში ელექტრონული მმართველობის სფეროში ყოვლისმომცველი და თანმიმდევრული კვლევის ინიციატივების

ნაკლებობა (ტურაშვილი, et al., 2019). მეორეს მხრივ, არსებული კვლევების მიმოხილვიდან გამომდინარე, აშკარაა, რომ ძირითადი აქცენტი საჯარო სერვისების ავტომატიზაციასა და გამარტივებაზეა გადატანილი, რაც ისეთ საკითხებს ამორებს ფოკუსს, როგორებიცაა მოქალაქეთა ელექტრონული ჩართულობა და საზოგადოებრივ-პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღების პროცესების გაციფრულება (digitalization).

ამ ფაქტორების არსებობა ამდაფრებს ციფრული მოქალაქეების ჩართულობასთან დაკავშირებით არსებულ გამოწვევებს. შესაბამისად, ისეთი მნიშვნელოვანი სამეცნიერო და ანალიტიკური სახის რეკომენდაციების ფორმულირება, რომლებიც საჭიროა სახელმწიფო ორგანოებისათვის, პოლიტიკური გადაწყვეტილებების მისაღებად, ნაკლებად ხელმისაწვდომი ხდება. გარდა ამისა, შეიძლება გაუმჯობესდეს ელექტრონული საჯარო სერვისების პროგრესი, რაც ხელს შეუწყობს საჯარო სერვისების გადასვლას მოქალაქე-მთავრობის (Citizen-Government) ურთიერთქმედების სტადიაზე.

საქართველოს მთავრობის 2017 წლის 18 მაისის დადგენილების შესაბამისად („ელექტრონული პეტიციების პორტალის ([www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge)) შექმნისა და მისი წესებისა და პირობების დამტკიცების შესახებ“) და ღია მმართველობის პარტნიორობის (OGP) ფარგლებში აღებული ვალდებულებების გათვალისწინებით, შეიქმნა ერთიანი ელექტრონული პორტალი, რომელიც მოქალაქეებს პეტიციების ელექტრონულად წარდგენის საშუალებას აძლევს.

მიუხედავად იმისა, რომ ინიციატივა მოქალაქეებს უშუალოდ რთავს მთავრობის დღის წესრიგის შედგენის პროცესში, რამდენიმე გამოწვევა აფერხებს ელექტრონული პორტალის ეფექტურობას. ეს გამოწვევები მოიცავს ინფორმირებულობას, სიხშირესა და გამოყენების სიმარტივეს, ასევე, პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღებაზე გავლენის მოხდენის შესაძლებლობას (ნაფეტვარიძე, 2020).

### **ლიტერატურის მიმოხილვა**

ციფრული მმართველობა კრიტიკულ სტიმულად იქცა მოქალაქეთა ელექტრონული მონაწილეობის განვითარებისათვის თანამედროვე საზოგადოებაში. ამასთან, ვინაიდან 21-ე საუკუნის მმართველობის ტენდენციას წარმოადგენს საჯარო სერვისების გაელექტრონულება, ციფრული მონაწილეობა მოქალაქეებისთვის ხდება საშუალება, საჯარო პოლიტიკურ პროცესებში დემოკრატიული ინტერაქციისათვის. შეიძლება ითქვას, რომ ციფრულმა მმართველობამ (რაც გულისხმობს ტექნოლოგიების გამოყენებას მმართველობის ყველა ასპექტში), შეცვალა ხელისუფლებისა და მოქალაქეების ურთიერთობის ტრადიციული ფორმა (Chourabi, et al., 2012).

საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენება (ICT) ხელისუფლებასა და მოქალაქეებს სთავაზობს ახალ შესაძლებლობებს სხვადასხვა მიმართულებით, მათ შორის, ჩართულობის კუთხით, ისევე, როგორც აძლიერებს დემოკრატიის უფრო მეტად დინამიურ, გამჭვირვალე და ინკლუზიურ ფორმას (Moon & Norris, 2014). რა თქმა უნდა, მოქალაქეთა ელექტრონულმა მონაწილეობამ შესაძლებელია სხვადასხვა ფორმა მიიღოს. ფორმებს შორის, ერთ-ერთი აქტუალური ელექტრონული პლატფორმები. მრავალმა ხელისუფლებამ მსოფლიოს მასშტაბით შექმნა ელექტრონული მონაწილეობის პლატფორმები, როგორებიცაა პეტიციები, მოქალაქეთა უკუკავშირის უზრუნველმყოფი არხები და საკონსულტაციო პლატფორმები, რომლებიც საშუალებას აძლევს მოქალაქეებს პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღების პროცესში შეიტანონ თავისი წვლილი (Macintosh & Whyte, 2008).

ციფრული მმართველობა, გარდა მოქალაქეთა მონაწილეობის კუთხით ხსენებული სიკეთებისა, მოიცავს არაერთ გამოწვევას. მათ შორის არის ხელმისაწვდომობა. ნებისმიერი ციფრული სერვისის/პლატფორმის ერთ-ერთ მთავარ გამოწვევას, გარდა ტექნიკური მახასიათებლებისა, წარმოადგენს ინკლუზიურობის უზრუნველყოფა, რაც განაპირობებს საზოგადოების ყველა, მათ შორის, მოწყვლადი ჯგუფების საჯარო სერვისის მოხმარების პროცესში

ჩართულობას (Panagiotopoulos, et al., 2014). გარდა აღნიშნულისა, მიიჩნევა, რომ ნებისმიერი ციფრული გადაწყვეტა აჩენს კითხვებს პერსონალური მონაცემების უსაფრთხოების კუთხით და სამთავრობო პლატფორმებისათვის ეს ერთ-ერთ საფუძვლიან გამოწვევას წარმოადგენს (Beldad, et al., 2012).

არსებული მიღწევებისა და გამოწვევების ფონზე, საინტერესოა, როგორ ინერგება თითოეული სამთავრობო პლატფორმა და ფუნქციონირებისას, რა სპეციფიკურ გამოწვევებს აწყდება მოქალაქეთა ჩართულობის კუთხით.

### **კვლევის მეთოდოლოგია**

კვლევა უმთავრესად ეფუძნება კვლევის თვისებრივ მეთოდოლოგიას, კერძოდ, შემთხვევის შესწავლას. კონკრეტულად ელექტრონული პეტიციების პორტალის შერჩევა განაპირობა მისმა შინაარსმა, ვინაიდან [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) ორიენტირებულია სწორედ მოქალაქეთა არა მხოლოდ ავტომატიზებულ მონაწილეობაზე, არამედ - მათ ჩართვაზე გადაწყვეტილების მიღების პროცესსა და პოლიტიკური დღის წესრიგის განსაზღვრაში. მოცემული ელექტრონული გადაწყვეტა ასახავს საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციის მიერ ელექტრონული პეტიციების მიღების, განხილვისა და ადმინისტრირების პროცესს. შესაბამისად, კვლევის პროცესში შესაძლებელია ელ-პეტიციების პორტალი განისაზღვროს როგორც საშუალება, საქართველოს ხელისუფლებისაგან მოქალაქეთა აქტუალურ საკითხებზე უკუკავშირის/ქმედების მოთხოვნისა და მიღებისათვის.

კვლევის მთავარ მიზანს წარმოადგენს, ელექტრონული პეტიციების პორტალის ანალიზის საფუძველზე, გამოიკვეთოს საქართველოში, მოქალაქეთა ელექტრონული მონაწილეობის მიღწევები და გამოწვევები. აქედან გამომდინარე, საქართველოში, ელექტრონული მმართველობის ინიციატივებში მოქალაქეთა მონაწილეობის შესაფასებლად, ყველაზე ხელსაყრელი შესაძლებლობაა პეტიციების

ყოველწლიური ანალიზი გაეროს ელექტრონული მმართველობის ინდექსის (EGDI) გამოყენებით, რომელიც დაფუძნებულია საკვანძო ხუთ ქვეინდექსზე. ონლაინ სერვისების ინდექსი, ინსტიტუციური ჩარჩო, სერვისის მიწოდება, კონტენტის/შინაარსის უზრუნველყოფა, ტექნოლოგიური მხარე და ელექტრონული მონაწილეობა (UN E-Governance Knowledgebase, 2022).

შესაბამისად, კვლევის პროცესში დეტალურად გაანალიზდა სამთავრობო პორტალზე წარმოდგენილი მონაცემები; მათ შორის, ჩართული დაკვირვების საშუალებით, მოხდა პორტალის ტექნიკური, შინაარსობრივი, სამომხმარებლო ნაწილის ანალიზი და მისი ეფექტურობის შეფასება.

### **ინსტიტუციური ჩარჩო - საქართველოში, საჯარო სამსახურის რეფორმა და ელექტრონული მონაწილეობა**

საჯარო სამსახურის რეფორმა საქართველოში 2015 წლიდან დაიწყო. ევროკავშირთან ასოცირების ხელშეკრულება აკონკრეტებს, რომ საქართველო, ევროატლანტიკურ სტრუქტურებში ინტეგრაციის ფარგლებში, ახორციელებს საჯარო სამსახურის რეფორმას. გარდა ამისა, ევროკავშირის საჯარო ადმინისტრირების რეფორმა პრიორიტეტს ანიჭებს საჯარო სერვისების მიწოდებას, როგორც 5 პრიორიტეტიდან ერთ-ერთს (Centre of Social Justice, 2019).

საქართველოში საჯარო სამსახურის რეფორმისათვის სამართლებრივი ჩარჩო 2015 წლის 9 ივლისს შეიქმნა, როდესაც მოხდა „საჯარო სამსახურის შესახებ“ საქართველოს კანონის ინიცირება და პარლამენტის მიერ მიღება (საქართველოს პარლამენტის კანონი დაამტკიცა 2015 წლის 27 სექტემბერს). (Institute for the Development of Freedom of Information, 2016). აღსანიშნავია, რომ საქართველოში, საჯარო სამსახურის რეფორმა ქმნის შინაარსობრივად ახალი ტიპის საჯარო სამსახურს, რომელიც აქცენტს აკეთებს ანგარიშვალდებულებაზე, გამჭვირვალობასა და ეფექტიანობაზე. შესაბამისად, არსებობს მოლოდინი, რომ საჯარო სამსახურის რეფორმა ქვეყანაში უზრუნველყოფს უფრო ეფექტური და ეფექტიანი საჯარო სამსახურის

შექმნას (Institute for the Development of Freedom of Information, 2016).

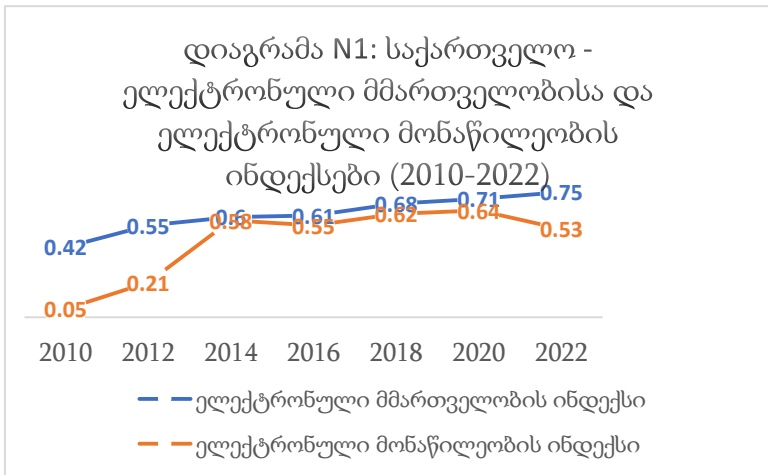
როგორც საჯარო სამსახურის რეფორმის ნაწილი, შესაძლებელია ითქვას, რომ ელექტრონული მმართველობის კუთხით პოზიტიური ნაბიჯები ჯერ კიდევ საჯარო სამსახურის რეფორმის ოფიციალურ ინიცირებამდე გადაიდგა. ეს თვალსაჩინოა საქართველოს ხელისუფლების მიერ განხორციელებული აქტივობების ანალიზისას, რომლებიც მიმართული იყო ციფრული სერვისების პოპულარიზაციისაკენ. მათ შორის, ჯერ კიდევ 2013 წელს საქართველოს საჯარო სამსახურის ორგანიზებით ჩატარდა ტრენინგ-კურსები, რომლებიც განკუთვნილი იყო საჯარო მოხელეებისათვის და ეძღვნებოდა ისეთ თემებს, როგორებიცაა პერსონალური მონაცემების დაცვა, ელექტრონული მმართველობის ფარგლებში ეთიკური საკითხების გათვალისწინება, ელექტრონული მმართველობისას სტრატეგიული განვითარება და პროექტის მართვა, ინფორმაციის თავისუფლება და საჯარო დაწესებულებების მიერ ინფორმაციის პროაქტიულ ფორმატში გამოქვეყნების სტანდარტები (Civil Service Bureau, 2013).

საქართველოში, ციფრული მექანიზმების განვითარებისათვის ინსტიტუციონალური ჩარჩო პროგრესირებადია. საჯარო სამსახურის რეფორმის კრილში, ციფრული სერვისების საჭიროება განსაკუთრებით გამოიკვეთა 2020 წელს, COVID-19 პანდემიის მიმდინარეობის პერიოდში. კერძოდ, მხოლოდ 2020 წელს, საქართველოს მოქალაქის ერთიან პორტალზე - [www.my.gov.ge](http://www.my.gov.ge) - წარმოდგენილი ელექტრონული სერვისების რაოდენობა გაიზარდა 700-მდე; ასევე, „ღია მმართველობა - საქართველოსა“ ([www.opengovpartnership.org](http://www.opengovpartnership.org)) და საქართველოს ღია მონაცემთა პორტალზე ([www.data.gov.ge](http://www.data.gov.ge)) გაიზარდა პროაქტიულად ხელმისაწვდომი ინფორმაციის რაოდენობა.

საინტერესოა, რომ შესამჩნევი პროგრესი შეინიშნება როგორც საქართველოს ელექტრონული მმართველობის ინდექსის, ისე - ელექტრონული მონაწილეობის ინდექსის მიმართულებით. საჯარო



სამსახურის რეფორმის ფარგლებში, ამ ინდიკატორების ცვლილება მიანიშნებს ელექტრონული საჯარო სერვისების მნიშვნელობის ზრდაზე - მიმდინარე პერიოდში, საქართველოს ელექტრონული მმართველობის ინდექსი არის 0,75 (მე-60 193 ქვეყანას შორის, ხოლო ელექტრონული მონაწილეობის ინდექსი - 0,53 (71-ე 193 ქვეყანას შორის) (UN E-government Knowledgebase, 2022). ეს მაშინ, როდესაც რეფორმის მთლიან პერიოდს თუკი შევადარებთ მოცემულ მონაცემებს, ცხადი გახდება, რომ მიმდინარე პერიოდის ინდიკატორები ორმაგდება და უმაღლეს ნიშნულს აღწევს:



წყარო: (UN E-governance Knowledgebase Country Selector: Georgia; <https://publicadministration.un.org> )

წარმოდგენილი ინდექსების შედარების საშუალებით, შესაძლებელია ითქვას, რომ საქართველოში, ელექტრონული მმართველობის ინდექსი გაუმჯობესებულია, მაშინ, როდესაც ელექტრონული მონაწილეობა, რომელიც მოიცავს მოქალაქეთა პირდაპირ ჩართულობას და სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია ელექტრონული მმართველობის ინტეგრაციული მოდელის განვითარე-

ბისათვის<sup>1</sup>, განიცდის რეგრესს, განსაკუთრებით ბოლო ორი წლის მანძილზე. ეს ფაქტი ხაზს უსვამს, რამდენად მნიშვნელოვანია ელექტრონული პეტიციების პორტალის დანერგვისას მიღწეული წარმატებებისა და გამოწვევების ანალიზი, მიუხედავად მტკიცე სამართლებრივი და ინსტიტუციური საფუძვლისა.

**სერვისის მიწოდება – ელექტრონული მმართველობის  
სერვისის მიწოდების (service delivery) მოდელი  
www.ichange.gov.ge -ზე დაყრდნობით**

საქართველოში, მიმდინარე ეტაპზე არსებობს კვლევები, რომლებიც ფოკუსირებულია ელექტრონული მმართველობის განვითარებაზე სხვადასხვა ჭრილში (მაგ. საჯარო ორგანიზაციების ერთმანეთთან ურთიერთობა (government-to-government (G2G)), ხელისუფლებისა და მოქალაქეების ურთიერთობა (government-to-citizen (G2C)), ხელისუფლებისა და ბიზნესის ურთიერთობა (government-to-business (G2B)) და/ან საჯარო სერვისების უბრალო ავტომატიზაცია. დღესდღეობით, ციფრული მმართველობის კონფენცია იმაზე მეტია, ვიდრე უბრალოდ საჯარო სერვისების ავტომატიზაცია; ის არის საჯარო-პოლიტიკური პროცესის განუყოფელი ნაწილი და წარმოადგენს მექანიზმს, საჯარო პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღებისას მოქალაქეთა ჩართულობისათვის.

ელექტრონული პლატფორმა - [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) შესაძლებელია შეფასდეს სერვისის მიწოდების კუთხით, რამდენიმე კრიტერიუმის გათვალისწინებით. კრიტერიუმებს შორის გასათვალისწინებელია „სერვისის აღწერა“, რომელიც გულისხმობს პლატფორ-

---

<sup>1</sup> The interactive service model involves utilizing cutting-edge technologies to facilitate communication between the public sector and citizens in an interactive manner; This model allows the public sphere to gather information from these interactions, which can inform prospective solutions; Furthermore, the integrated service model is often considered the future of e-government (Malodia, Dhir, Mishra, & Bhatti, 2017).

მის ფუნქციონირების შესახებ სრულყოფილ აღწერას მომხმარებლისათვის/მოქალაქისათვის (Gotoh, 2009). პლატფორმის არანაკლებ მნიშვნელოვან მახასიათებელს წარმოადგენს სტატუსის განახლების (tracking) უნარი, რომელიც მოქალაქეს საშუალებას აძლევს აკონტროლოს საკუთარი პეტიციის სტატუსი; ასევე, ეს უზრუნველყოფს გამჭვირვალობასა და მოქალაქეთა უწყვეტი ინფორმირების პროცესს (Napitupulu, 2014). სამთავრობო პორტალის მიერ სერვისის მიწოდების შეფასებისათვის მნიშვნელოვან კრიტერიუმს წარმოადგენს „ხშირად დასმული კითხვების“ კატეგორიის ანალიზი; კატეგორია წარმოაჩენს სერვისის მიწოდების ეფექტურობას, რამდენად ზრუნავს სამთავრობო გვერდი მომხმარებლების/მოქალაქეების ინფორმირებასა და სერვისის მიღების სიმარტივეზე (Abascal, Arrue, & Valencia, 2019).

უპირველესად, სერვისის აღწერის ნაწილში, ელექტრონული პეტიციების პორტალის ანალიზისას გამოიკვეთა გაუმჯობესების საჭიროებები. დილაკზე - „[www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) -ის შესახებ“ - დაკვირვებით მოქალაქე იღებს ინფორმაციას, როგორ შეიქმნა პლატფორმა, თუმცა მომხმარებელი ვერ შეხვდება დეტალურ ინსტრუქციას: რა არის პეტიცია; როგორ განსხვავდება ელექტრონული პეტიცია მატერიალური სახის პეტიციისაგან; როგორ ცვლის პეტიცია გადაწყვეტილების მიღების პროცესს ან ხელისუფლების პოლიტიკურ დღის წესრიგს; რამდენად დაცულია ვებ-გვერდი და ა.შ. იმ შემთხვევაში, თუკი „ხშირად დასმული კითხვების“ კატეგორიაში არ შევა მოქალაქე, სხვა ინსტრუქცია მოქალაქისათვის პორტალზე არ იძებნება თუ როგორ უნდა გამოიყენოს ვებ-გვერდი ან რატომ არის პოლიტიკური მონაწილეობისთვის ელექტრონული პეტიციის გამოყენება მნიშვნელოვანი.

მეორე მხრივ, „ხშირად დასმული კითხვების“ კატეგორია სრულად ფარავს პეტიციასთან დაკავშირებულ პროცედურებს, მათ შორის, რეგისტრაციას, პეტიციის შექმნას, გამოქვეყნებასა და დროით ჩარჩოს. თუმცა, არ არის არანაირი ინფორმაცია წარმოდგენილი

მოქალაქეებისთვის კიბერუსაფრთხოებისა და კონფიდენციალურობის საკითხებთან დაკავშირებით.

პეტიციების ელექტრონული პორტალის ერთ-ერთი ყველაზე დიდი გამოწვევაა თითოეული პეტიციის სტატუსის განახლების (status tracking) შეუძლებლობა: რომელმა პეტიციამ ვერ მოიპოვა ხმების საკმარისი რაოდენობა; რომელმა პეტიციამ გაიმარჯვა; რა შედეგი მოყვა გამარჯვებულ პეტიციებს (ეს ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი ნაწილია, როგორც მოქალაქეთა ჩართულობის წამახალისებელი ფაქტორი). სტატუსის შესახებ ინფორმაციის მიუწვდომლობა ბარიერს ქმნის როგორც პეტიციის შემდგენელებისათვის, ასევე, სრულიად პლატფორმის გამჭვირვალობასა და ეფექტურობას უქმნის პრობლემას. ეფექტური სამთავრობო პლატფორმა წამახალისებელ როლს უნდა თამაშობდეს მოქალაქეთა ჩართულობისა და დემოკრატიულ პროცესებში მონაწილეობის კუთხით; ზემოთ აღწერილი მახასიათებლების გარეშე, მოქალაქეები ნაკლებად ერთვებიან პოლიტიკურ პროცესებში ვინაიდან ჩნდება განცდა, რომ მათი პოზიცია შესაძლოა არ აღწევდეს დანიშნულების წერტილამდე ან არ შეუძლიათ მათთვის მნიშვნელოვანი საკითხის სტატუსს ადევნონ თვალი.

პეტიციის მიმდინარე სტატუსის ხელმისაწვდომობის გარეშე, ასევე, მცირდება ანგარიშვალდებულება პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიმღები პირების მხრიდან. მეორე მხრივ კი, პეტიციის წარმდგენებს არ აქვთ ინფორმაცია მათი პეტიცია რამდენად მნიშვნელოვანი იყო ან სხვა პეტიციებს რამდენად მოყვა მოქალაქეების მიერ დაფიქსირებული სურვილის შესაბამისი შედეგი. აღსანიშნავია, რომ რამდენიმე გამარჯვებული პეტიციისა და ელექტრონული პეტიციების პორტალზე ცვლილებების შესახებ ინფორმაცია ვრცელდება მედიის საშუალებით; მაგალითად, როდესაც პორტალზე შეიცვალა ხელმომწერთა მინიმალური რაოდენობა და 10 000-დან შემცირდა 5 000-მდე, სიახლე გავრცელდა ქართული მედია საშუალებების დახმარებით და შეფასდა, როგორც პოზიტიური ცვლილება მოქალაქეთა მონაწილეობის ხელშეწყობის კუთხით

(Batumbeli, 2020). შედეგად, შესაძლებელია ხელისუფლების მიმართ სანდოობა შემცირდეს, თუკი მოქალაქეები ჩათვლიან, რომ მათი პეტიციები იგნორირებულია ან პროცესს მეტი გამჭვირვალობა სჭირდება. სანდოობის შემცირებას ბევრად გრძელვადიანი შედეგები შეიძლება ჰქონდეს, რაც არა მხოლოდ ციფრული სერვისებისადმი, არამედ - ზოგადად, ხელისუფლებისადმი უნდობლობაში შეიძლება გამოიხატოს.

### **პეტიციების ელექტრონული პორტალის ტექნიკური შეფასება**

ელექტრონული მმართველობის იდეა ხელისუფლებას მოუწოდებს შექმნას და განავითაროს სახელმწიფოს მიერ მართული ვებ-პორტალები და/ან ვებ-საიტები, რომლებიც მოქალაქეებს საჯარო ინფორმაციას სთავაზობს და პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ჩართვის შესაძლებლობას იძლევა. საქართველოში, საჯარო სამსახურის რეფორმის ფარგლებში, თითოეულმა სამთავრობო პორტალმა განვითარების გარკვეული გზა გაიარა და რამდენიმე ინდიკატორის იდენტიფიცირება შეიძლება, რომელიც განსაზღვრავს, ელექტრონული პეტიციების პორტალის მზაობის დონეს მოქალაქეებისათვის სრულყოფილი სერვისის მიწოდების კუთხით; ეს ინდიკატორები უმთავრესად უკავშირდება პორტალის ფუნქციებს, მის შინაარსსა და ტექნიკურ აგებულებას (function, content and construction) (Yuan, Xi, & Xiaoyi, 2012).

უპირველეს ყოვლისა, აღსანიშნავია, რომ პორტალის ე.წ. “ეკრანის ვერსია“ (desktop version) არის მარტივი და მომხმარებელზე ორიენტირებული. პორტალის მენიუ მოიცავს ძირითად ბმულებს მთავარ გვერდზე წარმოდგენილი ფუნქციებისათვის, რაც ამარტივებს ნავიგაციას. თვალსაჩინოა, რომ პორტალზე ორი ძირითადი ფუნქციაა წარმოდგენილი ცალკე ღილაკის სახით: პეტიციის შექმნა და 2. შედეგის ნახვა (რომელიც, მიმდინარე ეტაპზე, არ ფუნქციონირებს).

აქვე აღსანიშნავია, რომ ვებ-პორტალი მხოლოდ ქართულ ენაზე ფუნქციონირებს, რაც მაგ. ეთნიკური უმცირესობის წარმომად-

გენელ საქართველოს მოქალაქეებს, რომელთაც სათანადო დონეზე არ იციან ქართული ენა, უზღუდავს პეტიციების პორტალით სარგებლობის შესაძლებლობას. ეს ფაქტორი განსაკუთრებულ ბარიერს წარმოადგენს ეთნიკური ინტეგრაციისა და ინკლუზიურობისათვის, თუკი გავითვალისწინებთ, რომ საქართველოს მოსახლეობის უკანასკნელი საყოველთაო აღწერის მონაცემების თანახმად (2014), საქართველოს მოსახლეობის 14%-ს წარმოადგენს ეთნიკური უმცირესობა. წარმოდგენილი პოპულაციიდან, მინიმუმ 5%-სთვის ქართულის გარდა, სხვა ენა წარმოადგენს მშობლიურ ენას (2% კი არ ფლობს სათანადოდ ქართულ ენას) (National statistics office of Georgia, 2014).

საინტერესოა რომ პორტალს აქვს ენის ცვლილების დილაკი (ქართული და ინგლისური), თუმცა მხოლოდ ძიების ველში ჩანს ენა, ფუნქციურად კი, დილაკის გამოყენებით, პორტალის ენა არ იცვლება. მეტიც, უფუნქციო დილაკი მეტად დამაბნეველი და შეცდომაში შემყვანი შეიძლება აღმოჩნდეს პორტალის მომხმარებლისათვის.

ტექნიკური მახასიათებლების აღწერისას, ერთ-ერთ მნიშვნელოვან გამოწვევად რჩება პეტიციების ელექტრონული პორტალის მობილური ვერსიის თავსებადობის საკითხი. უშუალო დაკვირვებისას აღმოჩნდა, რომ ვებ-გვერდი მოკლებულია მობილური ტელეფონის გაფართოებასთან თავსებადობას, რაც, სავარაუდოა, რომ გავლენას ახდენს პორტალის გამოყენების სიხშირეზეც. მით უმეტეს, თუკი გავითვალისწინებთ თანამედროვე ტენდენციებს, რომელთა თანახმადაც მომხმარებელთა 60% ელექტრონულ მექანიზმებს სწორედ მობილური საშუალებით იყენებს (Statista, 2023).

[www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) მოქალაქეებს სთავაზობს შესაძლებლობას, ჩაერთონ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, რაც მოიცავს არა მხოლოდ პეტიციის შექმნასა თუ ხელმოწერას, არამედ - მიმდინარე პეტიციების მიმოხილვასა და მათი სტატუსის შესახებ ინფორმაციის მიღებას. მიუხედავად ამისა, გასაკვირია, რომ დილაკი „პეტიციების ნახვა“, რომელიც მთავარ გვერდზეა განთავსებული, არ

ფუნქციონირებს. სავარაუდოა, რომ მისი გამოყენებით მომხმარებელს უნდა ჩამოეშალოს ყველაზე პოპულარული ან დასრულებული პეტიციები, თუმცა ეს ფუნქციონალი მიმდინარე ეტაპზე არ არის ხელმისაწვდომი. აქვე აღსანიშნავია, რომ არქივის ღილაკის დახმარებით, მოქალაქეს შესაძლებლობა აქვს ნახოს მხოლოდ ახალი პეტიციები (ძველი პეტიციები, ამ კატეგორიაშიც ხელმიუწვდომელია). გარდა ამისა, შეუძლებელია პეტიციების კატეგორიზება: მომხმარებელს შეუძლია ვიზუალურად იხილოს სხვადასხვა კატეგორიის დასახელება (განათლება, კულტურა, სპორტი და სხვ.), თუმცა კატეგორიების ღილაკიც უფუნქციოა.

მომხმარებელთა/მოქალაქეთა პერსპექტივიდან, უფუნქციო ღილაკები, მოძველებული ინფორმაცია და ვებ-გვერდის შეზღუდული ფუნქციონალი აჩენს განცდას, რომ პორტალი აღარ ფუნქციონირებს ან არ ხდება მისი განახლება (Garrett, et al., 2016). ეს საკითხი განსაკუთრებულ მნიშვნელობას იძენს, თუ გავითვალისწინებთ იმას, რომ პორტალი მოქალაქეთა ჩართულობისათვის არის შექმნილი; საიტის უფუნქციობამ კი, სავარაუდოა, რომ მოქალაქეებში ნიჰილიზმის, მათი ჩართულობის უმნიშვნელობისა და ზეგავლენის რწმენის გაქრობა გამოიწვიოს.

ელექტრონული პეტიციების პორტალის პოპულარიზაციისა და მოქალაქეებში ინფორმაციის გავრცელებისათვის, მნიშვნელოვანია ციფრული საშუალებების გამოყენება. სწორედ ამ მიზნით, ძიების ოპტიმიზაციის მექანიზმი (search engine optimization) წარმოადგენს მიდგომას/მეცნიერებას, რომელიც ზრდის ვებ-გვერდის ხილვადობას და იზიდავს მეტ მომხმარებელს (LaFleur, n.d.). კვლევის ფარგლებში, ელექტრონული პეტიციების პორტალის ძიების ოპტიმიზაციის მექანიზმი შეფასდა ღია ონლაინ საშუალებების გამოყენებით (<https://freetools.seobility.net/> და <https://seositecheckup.com/>). შემოწმებისას, პეტიციების პორტალის მიერ დაგროვებული საშუალო ქულა იყო 57, მაქსიმალური 100 ქულიდან. აღსანიშნავია, რომ ისეთი საკვანძო სიტყვების გამოყენება, როგორებიცაა „შექმენი პეტიცია“ ან „პეტიცია“ გაზრდის პეტიცი-

ების სამთავრობო პორტალის ცნობადობას. საბოლოოდ, ნებისმიერ პორტალს, მათ შორის, სამთავრობო პორტალს სჭირდება კიბერ-უსაფრთხოების, მონაცემთა დაცულობის გარანტიები. ვებ-პორტალი [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) დაცულია სპეციალური - SSL certificate<sup>2</sup> სერტიფიკატით, რომელიც ვალიდურია 2023 წლის 12 ნოემბრამდე.

### [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) - საშუალება მოქალაქეთა მონაწილეობისათვის

ელექტრონული მონაწილეობა მიანიშნებს დემოკრატიულ პროცესებში მოქალაქეთა ჩართულობისათვის ციფრული ტექნოლოგიების, ელექტრონული მექანიზმების და ონლაინ პლატფორმების გამოყენებაზე (Wirtz, Daiser, & Binkowska, 2018). გარდა ამისა, ელექტრონული მონაწილეობის მნიშვნელობა 21-ე საუკუნეში კიდევ უფრო გაიზარდა, სამოქალაქო საზოგადოებაზე, გადაწყვეტილების მიღების პროცესსა და სრულიად, საჯარო მმართველობის სფეროზე ტექნოლოგიების ტრანსფორმაციული ზეგავლენიდან გამომდინარე.

ელექტრონული მონაწილეობა წახალისებს მოქალაქეთა მონაწილეობას და თავად მონაწილეობის პროცესს ხდის უფრო ხელმისაწვდომს. უფრო ზუსტად, ელექტრონული მონაწილეობა ამცირებს ფიზიკურ ბარიერებს და განაპირობებს, მოქალაქეთა უფრო ფართო სპექტრის მონაწილეობას ციფრულ დემოკრატიულ პროცესებში. მაგალითისათვის, შშმპ-ები, მაღალმთიან რეგიონებში მცხოვრები ადამიანები და მოქალაქეები, რომელთა საცხოვრებელიც არ იძლევა მარტივად მობილობის საშუალებას, ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენებით უფრო ინტენსიურად ერთვებიან პოლიტიკურ დისკუსიებსა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. ეს უზრუნველყოფს უფრო ინკლუზიურ და მრავალფეროვან პოლი-

---

<sup>2</sup> SSL certificate - digital certificate that authenticates a web portal's identity and enables an encrypted connection.



ტიკურ მონაწილეობას, რაც, თავისთავად, მიანიშნებს უფრო მეტად ინკლუზიურ გადაწყვეტილებებზე.

ციფრულ მექანიზმებს და განსაკუთრებით, ელექტრონული მონაწილეობის პლატფორმებს შეუძლიათ ხელისუფლების გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა/გაძლიერება. ისეთ ონლაინ პლატფორმებს, როგორც არის [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge), შეუძლიათ ხელისუფლების გადაწყვეტილებების, ბიუჯეტირების და განხორციელებული პოლიტიკების შესახებ ინფორმაციის უფრო ეფექტური გავრცელება, ისევე, როგორც პოლიტიკური დღის წესრიგის სტიმულირება. მოქალაქეებს შეუძლიათ აღნიშნული აქტივობების მონიტორინგი, რაც გარანტია ხელისუფლების გადაწყვეტილებებისა და აქტივობების ანგარიშვალდებულების უზრუნველყოფისათვის.

ინკლუზიური ჩართულობა, მონიტორინგი, ხელისუფლების ანგარიშვალდებულება, გამჭვირვალობა - ელექტრონული დემოკრატიის ეს მახასიათებლები ურთიერთდაკავშირებული ხდება ელექტრონული მონაწილეობის დანერგვისას. შესაბამისად, შესაძლებელია ითქვას, რომ ელექტრონული მონაწილეობა განაპირობებს უფრო ღია და გამჭვირვალე ხელისუფლების ჩამოყალიბებას და ეს, თავის მხრივ, აძლიერებს ხელისუფლების ანგარიშვალდებულებასა და სრულად, დემოკრატიულ პროცესებს (Halachmi & Greiling, 2013).

სამთავრობო ონლაინ პლატფორმების შემთხვევაში, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ელექტრონული მონაწილეობის მაღალი დონის შენარჩუნება გამჭვირვალის, ანგარიშვალდებულების, დემოკრატიისა და მოქალაქეთა სრულყოფილი მონაწილეობის უზრუნველყოფისათვის. პეტიციების პორტალზე ელექტრონული მონაწილეობის ეფექტურობის შეფასებისათვის შესაძლებელია გაანალიზდეს ელექტრონული მონაწილეობის რამდენიმე მახასიათებელი.

პლატფორმები, რომლებიც ორიენტირებულია მოქალაქეთა მონაწილეობასა და ციფრულ ჩართულობაზე, ციფრული მონაწილეობის კუთხით ქვეყანაში წახალისებს ტრენინგ და საგანმანათლებლო პროგრამების არსებობას. მათ შორის, ზოგიერთი ქვეყნის

მიდგომა ითვალისწინებს ცალკე, სპეციფიკური სააგენტოს/ორგანიზაციის ჩამოყალიბებას, რომელიც ეხმარება როგორც მოქალაქეებს, ისე - საჯარო მოხელეებს ციფრული საჯარო სერვისების შესახებ ცნობიერების ზრდაში (მაგ. ესტონეთში ელექტრონული მმართველობის აკადემია). შესაძლებლობების განვითარების/გამდიერების პროექტები ორიენტირებულია ისეთი უნარებისა და ცოდნის განვითარებაზე რომელიც ეფექტური იქნება ციფრული სამთავრობო პლატფორმების ეფექტიანი გამოყენებისათვის.

აღსანიშნავია, რომ საქართველომ პეტიციების ელექტრონული პორტალის შექმნის ვალდებულება აიღო, მათ შორის, არასამთავრობო სექტორიდან მომდინარე რეკომენდაციებზე დაყრდნობით (ღია მმართველობის პარტნიორობის (OGP) ჩარჩოს ფარგლებში)). მიუხედავად ამისა, ნაცვლად 2012 წლისა, ვალდებულება შესრულდა 2017 წელს და საკითხის ადვოკატირება, უმეტესად, მოახდინა საქართველოში არასამთავრობო სექტორმა. ამ მიმართულებით, ერთ-ერთი ყველაზე აქტიური ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი (IDFI) იყო. ასევე, საქართველოს რეგიონებში არასამთავრობო ორგანიზაციების მიერ დარიგდა ბროშურები, საინფორმაციო პოსტერები, პეტიციების ელექტრონული პორტალის ფუნქციონირების შესახებ (Civil Society Institute, 2019). აღნიშნული საინფორმაციო ტიპის დოკუმენტაცია მომზადდა სამოქალაქო განვითარების სააგენტოს (CIDA) მიერ, პროექტის „ICHANGE.GOV.GE-ის რეგიონული მხარდაჭერის ინიციატივა“ ფარგლებში და დაფინანსდა USAID-ის პროგრამა "დემოკრატიული მმართველობის ინიციატივა" (GGI) ფარგლებში (Civil Society Institute, 2019). აღსანიშნავია, რომ საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაცია ხელს უწყობს ელექტრონული პეტიციების პორტალის პოპულარიზაციას, თუმცა ამ მხრივ, განსაკუთრებით შესამჩნევი მაინც არასამთავრობო სექტორისა და საქართველოს საერთაშორისო პარტნიორობის აქტიურობაა.

გარდა ზემოთ ხსენებული მახასიათებლებისა, ელექტრონული პეტიციების ეფექტურობა ელექტრონული მონაწილეობის ხელ-

შეწყობის კუთხით შესაძლებელია შეფასდეს „რეგულარული განახლებების“ ფუნქციის საშუალებითაც. დაკვირვების შედეგად, შესაძლებელია ითქვას, რომ მოცემული მახასიათებელი [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) -ის ერთ-ერთ უდიდეს გამოწვევას წარმოადგენს, ვინაიდან პლატფორმაზე მოცემული ფუნქციების/კატეგორიების უმეტესობა მოკლებულია განახლების შესაძლებლობას. მაგ. თუკი მოქალაქე გამოიყენებს ღილაკს „ნახე ყველა ფავორიტი (TOP) პეტიცია“, გაიხსნება გვერდი, რომელიც ცარიელია. მსგავსად ამისა, თუკი მომხმარებელი დაინტერესებულია ნახოს ახალი ან უკვე დასრულებული პეტიციები და დააწკაპებს შესაბამის ღილაკს, გაიხსნება ცარიელი გვერდი.

გარდა ამისა, სამწუხაროა, რომ განახლებას არ ექვემდებარება პეტიციების კატეგორიებიც და მათი გახსნისასაც, მომხმარებელს ცარიელი გვერდი ხვდება (მაგ. გარემოს დაცვა ან ინოვაცია). პეტიციების პორტალის ანალიზისას ცხადია, რომ მხოლოდ არქივის ღილაკი ფუნქციონირებს, რომელიც ძველი პეტიციების ნახვის შესაძლებლობას იძლევა; უახლესი პეტიცია, რომელიც არქივის კატეგორიაში შეხვდება მოქალაქეს, შექმნილია 2021 წლის 31 დეკემბერს. 2021 წლის შემდეგ არ არსებობს რაიმე აქტივობის „ჩანაწერი“/ისტორია, რაც, სავარაუდოა, რომ მომხმარებლებისათვის დემოტივატორი იქნება პლატფორმით სარგებლობის კუთხით.

ვებ-პორტალით სარგებლობის ინტენსივობა არის დამატებით კრიტერიუმი, რომელიც აფასებს პორტალის, როგორც ელექტრონული მონაწილეობის მექანიზმის ეფექტურობას. ინტენსივობა, როგორც კრიტერიუმი, მიაჩნდება დაკვირვების პროცესზე, რომელმაც უნდა წარმოაჩინოს მოქალაქეთა მიერ პორტალის გამოყენება პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ჩართულობისათვის. უკანასკნელი პეტიცია, რომელიც ხელმისაწვდომია ვებ-გვერდზე, 2021 წლის 31 დეკემბერს დარეგისტრირდა და მიემართება საქართველოში უმაღლესი განათლების სისტემის გაუმჯობესებას ([www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge), 2021). აღნიშნული პეტიციის შემდეგ, პორტალზე რაიმე ტიპის აქტივობა აღარ შეინიშნება.

გარდა მონაწილეობის ფაქტორისა, პორტალზე განხორციელებული აქტივობა ზეგავლენას ახდენს თითოეული მოქალაქის მხრიდან დაინტერესებასა და შეგროვებული ხელმოწერების რაოდენობაზე. ამ მიმართულებით საინტერესო გადაწყვეტილება იქნა მიღებული 2020 წლის 27 აგვისტოს, რომლის თანახმადაც პეტიციის წარმატებისათვის საჭირო ხელმოწერების რაოდენობა 10 000-დან 5 000-მდე შემცირდა. მსგავსი გადაწყვეტილება განპირობებული იყო დაბალი აქტივობით - 2017 წლიდან 2020 წლის ჩათვლით, მხოლოდ ერთმა პეტიციამ შეძლო, რომ საჭირო, 10 000 ხელმოწერისათვის მიეღწია, სხვა შემთხვევებში კი, აქტივობა დაბალი იყო (Open Government Partnership - Georgia, 2021).

მეორეს მხრივ, დონაციაზე დაფუძნებული, არაკომერციული პლატფორმა - [www.manifest.ge](http://www.manifest.ge) შეიძლება ითქვას, რომ მეტი პოპულარობით სარგებლობს. თუკი შევადარებთ პეტიციების სამთავრობო პორტალსა და [www.manifest.ge](http://www.manifest.ge) -ის, აღმოჩნდება, რომ სამთავრობო პლატფორმის გამოწვევა მომხმარებელთა სიმცირესთან დაკავშირებით კიდევ უფრო აქტუალურია. როგორც აღინიშნა, [www.manifest.ge](http://www.manifest.ge) არის სივრცე სამოქალაქო ინიციატივებისათვის და მისი მიზანია, მოქალაქეთა ჩართულობის ხელშეწყობა, რითაც თანხვდება ელექტრონული პეტიციების სამთავრობო პორტალის მთავარ მიზანს.

აღსანიშნავია, რომ პეტიციების სამთავრობო პორტალზე, თუკი საუკეთესო შემთხვევაში ხელმოწერთა რაოდენობა არ აჭარბებს 10 000 ერთეულს და 2021 წლის მერე აღარ შეიმჩნევა ატივობა, ერთ-ერთ უკანასკნელი პეტიცია [www.manifest.ge](http://www.manifest.ge) -ზე 2023 წლის იანვარში დარეგისტრირდა დარეგისტრირდა („ლილოს დასახლებაში საგზაო ნიშნების, მწოლიარე პოლიციელისა და შუქნიშნების დამონტაჟებასთან“ დაკავშირებული პეტიცია), ერთ-ერთ პოპულარულ - საწვავის ფასებთან დაკავშირებულ პეტიციას კი 23 000 ხელმოწერი ჰყავს (Manifesto, 2023).

[www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) - შინაარსობრივი მხარე

პეტიციის შემუშავების პროცესი გულისხმობს პეტიციის განთავსებას, მოდერაციის პროცესის გავლას და შესაბამისი პასუხის/გადაწყვეტილების მიღებას. აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ პეტიციის პორტალთან მიმართებაში „ერთი ფანჯრის“ პრინციპი მუშაობს მოქალაქის პირადი ინფორმაციის გაზიარების კუთხით: თუ მოქალაქე რეგისტრირებულია სამთავრობო ვებგვერდებზე ან მონაცემთა ბაზებზე, თანხმობის მიცემით, მას შეუძლია პირადი ინფორმაციის ელექტრონული პეტიციის პორტალზე ავტომატურად გენერირება. აღსანიშნავია, რომ ინფორმაციის გენერირებისას, მონაცემთა უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად, მოქალაქე ვალდებულია დაეთანხმოს ინფორმაციის გაზიარების მოთხოვნას, რომელიც იცავს სისტემას ყოველგვარი კიბერ-ინციდენტისაგან (Government Administration of Georgia, 2017).

მოქალაქეების მიერ ელექტრონული პეტიციების პორტალის გამოყენება ნაკლებად ინტენსიურია. საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციის მიერ პროაქტიულად გამოქვეყნებული ინფორმაციის თანახმად, 2017 წლიდან დღემდე პეტიციების ელექტრონულ პორტალზე 201 პეტიციაა განთავსებული ([ichange.gov.ge](http://ichange.gov.ge), 2022). ეს მაშინ, როდესაც სამოქალაქო პლატფორმამ [www.manifest.ge](http://www.manifest.ge) დააგროვა 1,960 პეტიცია 1,680,000 ხელმოწერით დაარსების დღიდან (2013 წ.) დღემდე (Manifesto, 2023).

გარდა განთავსებული პეტიციებისა, მოქალაქეებმა პეტიციების სამთავრობო პორტალის არსებობის მანძილზე გააზიარეს მოთხოვნები, რომლებიც მოდერატორმა სხვადასხვა მიზეზით უარყო. მათ შორის, უარის თქმის ყველაზე გავრცელებული მიზეზებია საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციის კომპეტენციის მიღმა არსებული საკითხის დაყენება და უკვე არსებული პეტიციის გამეორება ([ichange.gov.ge](http://ichange.gov.ge), 2022). ელექტრონული პეტიციების პორტალზე არ შეიძლება განთავსდეს პეტიციები, რომლებიც შეიძლება განეკუთვნებოდეს საქართველოს პრეზიდენტის ან პარლამენტის

კომპეტენციას. მეტიც, პორტალს არ აქვს ფუნქცია, რომ პეტიცია გადასცეს შესაბამის სახელისუფლებო ორგანოს ორგანოს.

გამოქვეყნებული პეტიციების უმრავლესობა ეხება ისეთ საკითხებს, როგორებიცაა სოციალური საკითხები (22%), განათლება (11,9%), უსაფრთხოება (9,6%) და ფინანსები (7,5%) (ichange.gov.ge, 2022). მიუხედავად იმისა, რომ ელექტრონული პეტიციების პორტალი მოქალაქეებს შესაძლებლობას აძლევს, ონლაინ შეამოწმონ პეტიციების უარყოფის მიზეზები და/ან ყველაზე პოპულარული თემები, პორტალზე გამოქვეყნებული პეტიციების პროგრესის სტატუსის განხილვა/თვალის მიდევნება, როგორც უკვე აღინიშნა, შეუძლებელია: ბუნდოვანია, რა გადაწყვეტილება იქნა მიღებული პეტიციის წარდგენის შემდეგ საქართველოს მთავრობის მიერ.

კონტენტ ანალიზის ანალიზის საფუძველზე, პლატფორმას აქვს პეტიციების წარდგენისა და განხილვის სტრუქტურირებული პროცესი. იგი გულისხმობს პეტიციის განთავსებას, მოდერაციის გავლას და პასუხის მიღებას. ეს პროცესი გამჭვირვალეა და უზრუნველყოფს მოქალაქეებს მთავრობასთან ურთიერთობის მკაფიო გზას. მეორეს მხრივ, ერთი შესამჩნევი შეზღუდვაა მომხმარებლებისათვის ხელმისაწვდომობის არ არსებობა, თვალყური ადევნონ თავიანთი პეტიციების მიმდინარეობას.

მართალია, როგორც აღინიშნა, პლატფორმაზე გამოქვეყნებული პეტიციების უმრავლესობა სოციალურ საკითხებს, განათლებას, უსაფრთხოებასა და ფინანსებს ეხება. თუმცა, ეს მონაცემი გვაწვდის ინფორმაციას მხოლოდ იმ ინტერესების შესახებ, რომლებიც გამოქვეყნდა პეტიციის სახით. საჭირობოროტო საკითხები შეიძლება უფრო მრავალფეროვანი იყოს, თუ [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) მიიღებს მოქალაქეთა მიერ წამოჭრილ ყველა პრობლემას/საკითხს (თუნდაც, შესაბამის საჯარო უწყებასთან გადამისამართების პერსპექტივით). მსგავსი მიდგომა უზრუნველყოფდა ელექტრონული მმართველობის, G2G მოდელის (Government to Government - სამთავრობო სტრუქტურების ერთმანეთთან ურთიერთობა) გაძლი-

ერებას და მოქალაქეს საშუალებას მისცემდა, სერვისები ნამდვილად ერთი ფანჯრის პრინციპით მიეღო.

### შეჯამება

დასასრულს, საქართველომ პროგრესი ელექტრონული მმართველობისა და საჯარო ადმინისტრაციის რეფორმის მიმართულე-ბით აშკარა, ევროკავშირში ინტეგრაციისა და დემოკრატიული გან-ვითარების მიზნების შესაბამისად. შეიქმნა ელექტრონული მმარ-თველობის სამართლებრივი ბაზა და ინსტიტუციური ჩარჩო, რომე-ლიც ასახავს საჯარო სამსახურში ანგარიშვალდებულების, გამ-ჭვირვალობისა და ეფექტურობის პრინციპებს. საქართველოში პე-ტიციის მთავარი ელექტრონული პლატფორმის ([www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge)) ანალიზი ავლენს როგორც ძლიერ, ასევე - სუსტ მხარეებს მის დიზაინსა და ფუნქციონალში:

მიუხედავად იმისა, რომ საქართველოში ელექტრონული მმართველობის ძლიერი ინსტიტუციური და სამართლებრივი სა-ფუძველი არსებობს, მომხმარებლის რეალური ჩართულობა [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) პლატფორმაზე შეზღუდულია. პეტიციების რა-ოდენობა და მომხმარებელთა აქტივობა შედარებით დაბალია და პლატფორმის წინაშე დგას გამოწვევები მოქალაქეთა ინტენსიური მონაწილეობის მიმართულებით.

ონლაინ პლატფორმის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი გამოწვევა არის პეტიციების მიმდინარეობის გამჭვირვალობის ნაკლებობა. მო-ქალაქეებს არ შეუძლიათ თვალყური ადევნონ თავიანთი პეტიცი-ების სტატუსს ან გააცნობიერონ შედეგები, რამაც შეიძლება გამოიწ-ვიოს მთავრობის მიმართ ნდობისა და რეალური ჩართულობის გან-ცდის შემცირება. პროგრესისათვის თვალყურის დევნების შესაძ-ლებლობის არარსებობამ შესაძლოა მოქალაქეების მონაწილეობის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მნიშვნელოვნად შეაფერხოს.

გარდა ამისა, პლატფორმის შინაარსობრივ მხარეზე გავლენას ახდენს მომხმარებლებისთვის განკუთვნილი ინსტრუქტაჟი და გა-იდლაინები, რომელიც ახალისებს პორტალის გამოყენების ეფექტუ-

რობასა და მოქალაქეთა ჩართულობას. საერთო ჯამში, პეტიციების სტატუსის დაფიქსირების არ არსებობა, უფუნქციო ღილაკები და გვერდები, აჩენს ვარაუდს, რომ პლატფორმას სერიოზული განახლება სჭირდება.

პლატფორმის შეზღუდვა, რომელიც გამოიხატება მხოლოდ ქართულ ენაზე ფუნქციონირებაში ბარიერს, ბარიერს უქმნის ეთნიკურ უმცირესობებს, რომლებიც შესაძლოა არ ლაპარაკობდნენ ან არ შეეძლოთ ქართულ ენაზე კითხვა. გარდა ამისა, მობილურ მოწყობილობებთან თავსებადობის ნაკლებობა მნიშვნელოვანი წინააღმდეგობაა, რადგან მომხმარებელთა მნიშვნელოვანი ნაწილი ონლაინ პლატფორმებს სწორედ მობილური მოწყობილობების საშუალებით მოიხმარს. ციფრული საძიებო ინსტრუმენტების გამოყენება, მათ შორის საძიებო სისტემის ოპტიმიზაცია, შეიძლება დაეხმაროს პეტიციების ონლაინ პლატფორმას პოპულარიზაციასა და მეტი მომხმარებლის მოზიდვაში.

პლატფორმა ჩამორჩება ელექტრონული მონაწილეობის კუთხით, მომხმარებლის შეზღუდული ჩართულობითა და საიტზე განახლებების ნაკლებობით. ელექტრონული მონაწილეობა სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია გამჭვირვალობის, ხელისუფლების ანგარიშვალდებულებისა და დემოკრატიის ხელშეწყობისთვის. მიუხედავად იმისა, რომ პლატფორმას აქვს მოდერაციის ფუნქციონალი შეუსაბამო ან დუბლირებული პეტიციების გასაფილტრად, შესაძლოა, სასარგებლო იყოს პლატფორმის მიერ ყველა ინტერესის გათვალისწინება და შესაბამის საჯარო ორგანიზაციასთან გადამისამართება, სრული ინკლუზიურობისა და მრავალფეროვნების უზრუნველყოფის მიზნით.

საბოლოო ჯამში, [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) პლატფორმას გააჩნია პოტენციალი გახდეს საქართველოში მოქალაქეთა ჩართულობისა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობის უმთავრესი მექანიზმი. თუმცა, მას ახასიათებს რიგი მნიშვნელოვანი გამოწვევები მოქალაქეთა ჩართულობის ინტენსიურობასთან, გამჭვირვალობასა და ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებით. შინაარ-



სობრივ ნაწილში საჭირო გაუმჯობესებები, სტატუსის განახლების შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა და აქტიური პოპულარიზაცია უფრო ეფექტურს გახდიდა პლატფორმას და გააძლიერებდა საქართველოში ელექტრონული მექანიზმების დანერგვის ინტენსივობას.

**ბიბლიოგრაფია:**

- Abascal, J., Arrue, M., & Valencia, X. (2019). Tools for Web Accessibility Evaluation. In Y. Yesilada, & S. Harper (Eds.), *Web Accessibility* (pp. 479-503). Springer.
- Batumebeli. (2020). The consent of 5 thousand users will be enough to consider the electronic petition. Batumi: Batumelebi.
- Beldad, A. D., de Jong, M., & Steehouder, M. (2012). How shall I trust the faceless and the intangible? A literature review on the antecedents of online trust. *Computers in Human Behavior*, 1(28), 135-144.
- Caucasus Reaserch Resourses Center, C. (2022). *Caucasus Barometer*.
- Centre of Social Justice. (2019, November 29). *Library/Research: Centre of Social Justice*. Retrieved September 9, 2023, from <https://socialjustice.org.ge/ka/library/sajaro-samsakhuris-reforma-sakartveloshi-dziritadi-mimartulebebi-da-gamotsvevebi>
- Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., & Nahon, K. (2012). Understanding smart cities: An integrative framework. 45th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Civil Service Bureau. (2013). *150 Public servants were trained on the issues of e-governance*. Tbilisi: Civil Service Bureau.
- Civil Society Institute. (2019). *Annual Report*. Tbilisi: Civil Society Institute.
- Garett , R., Chiu , J., & Zhang, L. (2016). A Literature Review: Website Design and User Engagement. *Online J Commun Media Technol*, 6(3), 1-14.
- Gotoh, R. (2009). Critical factors increasing user satisfaction with e-government services. *Electronic Government*, 6(3), 252-264.
- Government Administration of Georgia. (2017). *ელექტრონული პეტიციების წარსადგენად ელექტრონული პორტალის (ichange.gov.ge) შექმნისა და ამ პორტალით სარგებლობის*

წესებისა და პრობემების დამტკიცების შესახებ. თბილისი: საქართველოს მთავრობა.

- Halachmi, A., & Greiling, D. (2013). TRANSPARENCY, E-GOVERNMENT, AND ACCOUNTABILITY: Some Issues and Considerations. *Public Performance & Management Review*, 36(4), 562-584.
- Institute for Development of Freedom of Information. (2021). *The final Reports of the Alternative Monitoring of the 2019 - 2020 PAR Action Plan Implementation*. Tbilisi: Institute for Development of Freedom of Information.
- Institute for the Development of Freedom of Information. (2016). *Analysis of the Public Administration Reform in Georgia*. Tbilisi: Institute for the Development of Freedom of Information.
- LaFleur , G. (n.d.). What is search engine optimization? Retrieved from <https://www.techtarget.com/whatis/definition/search-engine-optimization-SEO>
- Macintosh, A., & Whyte, A. (2008). eParticipation in policy-making: The research and the challenges. *International Journal of Information Management*, 5(28), 372-378.
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2017). Future of E-government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting & Social Change*, 173(C), 1-17.
- Moon, J., & Norris, D. F. (2014). Does digital democracy facilitate the rise of the far right? . *European Journal of Political Research*, 3(53), 434-461.
- Nafetvaridze, V. (2020). *Implementation of e-governance in Georgia: problems and perspectives*. Tbilisi: Tbilisi State University.
- Napitupulu, D. (2014). The Critical Success Factors Study for e-Government Implementation. *International Journal of Computer Applications*, 89(16), February.
- National statistics office of Georgia. (2014). *Demographic and Social Characteristics*. Tbilisi: National statistics office of Georgia.

- Open Government Partnership - Georgia. (2021). ICHANGE.GOV.GE. Retrieved from <https://ogpgeorgia.gov.ge/projects/ichange/>
- Panagiotopoulos, P., Giner, M., & Forth, K. (2014). The role of ICTs in the environmental citizenship and its impact in the policy-making process: a case study from Spain. *Environmental Politics*, 4(23), 649-668.
- Statista. (2023). Mobile internet usage worldwide - Statistics & Facts. Retrieved from <https://www.statista.com/topics/779/mobile-internet/#topicOverview>
- Turashvili, N., Ghirsiashvili, M., & Injgia, A. (2019). *Implementation and development of e-government in Georgia, prospects and challenges*. Tbilisi: University of Business and Technology.
- UN E-Governance Knowledgebase. (2022). *E-Government Development Index (EGDI)*. United Nations. Retrieved September 14, 2023, from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>
- UN E-government Knowledgebase. (2022). *Country selector: Georgia*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Wirtz, B. W., Daiser, P., & Binkowska, B. (2018). E-participation: A Strategic Framework. *International Journal of Public Administration*, 41(1), 1-12.
- www.ichange.gov.ge. (2021, დეკემბერი 31). მიეცეთ განათლების საშუალება სტუდენტებს. [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge).
- Yuan, L., Xi, C., & Xiaoyi, W. (2012). Evaluating the readiness of government portal websites in China to adopt contemporary public administration principles. *Government Information Quarterly*, 29(3), 403-412.

**Tamar Kharaia,**

**Tamta Chrikishvili**

**Electronic Governance as a Facilitating Factor of Citizen's Engagement in Georgia (The Case of [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge))**

**Abstract**

"Public Administration Reform (PAR) in Georgia was initiated in 2015 and aims the country's democratic development and integration into the European Union (EU). Despite the establishment of corresponding legal frameworks, including the creation of the electronic petition platform [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge), there are various challenges regarding citizen participation using the electronic platform.

Considering the digital opportunities, electronic mechanisms simplify citizen engagement and strengthen participation components in Georgia, where digital involvement rises before upcoming elections.

Current local and international studies highlight the progress of electronic governance in Georgia (E.g., UN E-government Development Index). However, parallel to this, the low level of electronic participation points to the need for a critical evaluation of the [www.ichange.gov.ge](http://www.ichange.gov.ge) platform and similar complex analyses to guide electronic participation and citizen engagement in the ongoing democratic processes in the country.

Analyzing petitions on the electronic platform, along with some criteria such as service delivery, technical electronic aspects, and citizen engagement, will determine the effectiveness of the electronic portal in facilitating citizen participation. Hence, the focus will be on the platform's functionality, its importance in overcoming challenges, and its contribution to public involvement and accountability."