

თამთა ჭრიკიშვილი •

ელექტრონული საჯარო სერვისების განვითარება და გამოწვევები საქართველოში •

აბსტრაქტი

სტატიაში განხილულია საქართველოში ელექტრონული საჯარო სერვისების განვითარების, ფუნქციონირებისა და გამოწვევების საკითხები, განსაკუთრებული აქცენტით ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე – **my.gov.ge**. პორტალი 2012 წელს ციფრული მმართველობის სააგენტოს მიერ შეიქმნა და აერთიანებს 700-ზე მეტ საჯარო და კერძო სექტორის სერვისს ერთიან ციფრულ სივრცეში, რაც ასახავს კარგი გამოხატულებას „ერთი ფანჯრის პრინციპის“ და ეხმიანება ელექტრონული მმართველობის რეფორმის ფართო დღის წესრიგს. სერვისების მიწოდების გამარტივებით, ბიუროკრატიული ბარიერების შემცირებით და გამჭვირვალობის გაძლიერებით, my.gov.ge საქართველოს ციფრული მმართველობის სტრატეგიის ცენტრალურ ინსტრუმენტად ჩამოყალიბდა.

ნაშრომში წარმოდგენილი კვლევა ეფუძნება პორტალის ფუნქციონალის ხარისხობრივ ანალიზს, მეორეულ წყაროებსა და გაეროს ელექტრონული მონაწილეობის ინდექსის ჩარჩოს, რათა შეფასდეს სამი მიმართულება: **ელექტრონული ინფორმაცია ელექტრონული კონსულტირება და ელექტრონული გადაწყვეტილების მიღება**. კვლევის შედეგად მიღებული დასკვნები მიუთითებს, რომ პორტალი ყველაზე ეფექტიანია ინფორმაციის ხელმისაწვდომობისა და ელექტრონული დოკუმენტაციის მიღების კუთხით, მათ შორის მნიშვნელოვან წინგადადგმულ ნაბიჯად აღინიშნება მრავალენო-

* ივ. ჯავახიშვილის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის დოქტორანტი, საქართველოს საზოგადოებრივ საქმეთა ინსტიტუტის (GIPA) აფილირებული აკადემიური ასისტენტი და ლექტორი.

* კვლევა (PHDF-21-7367) განხორციელდა შოთა რუსთაველის საქართველოს ეროვნული სამეცნიერო ფონდის მხარდაჭერით.

ვანი ფუნქციონალი და ინკლუზიური მექანიზმები. მიუხედავად ამისა, გამოწვევები კვლავ რჩება. პორტალი უზრუნველყოფს მაღალი დონის ხელმისაწვდომობასა და გამჭვირვალობას, თუმცა მოქალაქეთა ჩართულობა და გამოყენების ინტენსივობა დაბალ ნიშნულზეა. my.gov.ge-ის წვლილი **ელექტრონული გადაწყვეტილების მიღებაში** კვლავ არასაკმარისია, ამ მიმართულებით არ არსებული ფუნქციონალიდან გამომდინარე (ინფორმაციის მიწოდებასთან და კონსულტაციასთან შედარებით).

ნაშრომში ხაზგასმულია, რომ my.gov.ge უნდა აღიქმებოდეს არა მხოლოდ როგორც ტექნიკური პლატფორმა, არამედ როგორც დემოკრატიული მონაწილეობის ინსტრუმენტი, რომელიც აერთიანებს მოქალაქეებსა და სახელმწიფოს შორის ციფრულ კომუნიკაციას. ამ პოტენციალის სრულად რეალიზებისთვის აუცილებელია პლატფორმის მონაწილეობითი ფუნქციების განვითარება და მოქალაქეთა ცნობიერების ამაღლებისა და ჩართულობის გაზრდის სტრატეგიების დანერგვა. საბოლოო ჯამში, my.gov.ge წარმოადგენს როგორც წინსვლის, ისე გამოწვევების მაგალითს საქართველოს ელექტრონული მმართველობის ფართო სურათში.

საკვანძო სიტყვები: ელ-მმართველობა, მოქალაქეთა მონაწილეობა, ელ-მონაწილეობა, ერთი ფანჯრის პრინციპი, ღია მმართველობა

შესავალი

იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - „ციფრული მმართველობის სააგენტოს“ მიერ შეიქმნა ელექტრონული სერვისების ერთიანი რეესტრი - my.gov.ge, რომელიც წარმოადგენს ვებ-პორტალს (მომხმარებლის ელექტრონულ პორტალს) და აერთიანებს საჯარო და კერძო სექტორში არსებულ 700-ზე მეტ ელექტრონულ სერვისს.

მოქალაქეებისათვის საჯარო სერვისების ნაწილის ციფრული სახით მიწოდება ერთ-ერთი გამოხატულებაა, საჯარო სერვისების

მიწოდების პროცესის გაუმჯობესებისა. 2012 წელს ამოქმედებული ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი სწორედ ისეთი საჯარო სერვისების ხელმისაწვდომობას, ღიაობასა და გამჭვირვალობას უზრუნველყოფს, როგორებიცაა: იურიდიული პირების რეგისტრაცია და ბიზნესის წამოწყება, საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვა, სახლიდან გაუსვლელად საჭირო ელექტრონული დოკუმენტების მიღება, მოქალაქეთა ინკლუზიური ჩართულობა და ა.შ. (ღია მმართველობა საქართველო, 2020).

საჯარო ადმინისტრირების რეფორმის მიმართულებით, მოქალაქეებისათვის სერვისის მიწოდების გამარტივების თვალსაზრისით, ერთ-ერთ იდეას წარმოადგენს ე.წ. „ერთი ფანჯრის პრინციპი“ (One-Window Principle), რომლის თანახმადაც, ხელისუფლებასთან /საჯარო სექტორთან კომუნიკაცია მოქალაქეებს ერთი ხელმისაწვდომი ადგილით (ერთი ფანჯრით) შეუძლიათ და აღარ არის საჭირო, სხვადასხვა საჯარო ორგანიზაციაში ვიზიტი. ერთი ფანჯრის პრინციპი (იგივე - Once only principle) გულისხმობს: საჯარო სერვისების მისაღებად ერთი სივრცის არსებობას, სხვადასხვა საჯარო დოკუმენტების მისაღებად სტანდარტიზებული გავლის შესაძლებლობას, საჯარო ორგანიზაციებს შორის კოორდინაციასა და ინფორმაციის გაზიარებას, ბიუროკრატიის შემცირებასა და მონაცემთა დაცვის მაღალი სტანდარტის არსებობას (Zimina & Lysa, 2020).

ამ მხრივ, ელექტრონული სერვისების პლატფორმა www.my.gov.ge შესაძლოა განხილულ იქნეს, როგორც აღნიშნული პრინციპის გამოხატულება: იგი აერთიანებს სხვადასხვა საჯარო, როგორც ფუნქციურ, ისე - საინფორმაციო ტიპის სერვისებს. ერთის მხრივ, პორტალზე შესაძლებელია მოქალაქემ მიიღოს ინფორმაცია, სხვადასხვა საჯარო დაწესებულებაში მის შესახებ დაცული ინფორმაციის შესახებ, ხოლო მეორეს მხრივ - განახორციელოს გარკვეული, მისთვის სასურველი ქმედება (მაგ., მიიღოს საჯარო ინფორმაცია) (ღია მმართველობა საქართველო, 2020).

ელექტრონული საჯარო სერვისების არსებობა, მათზე ხელმისაწვდომობა და ინტენსიური გამოყენება განსაკუთრებით აქტუალურ საკითხად 2020 წლიდან იქცა, მას შემდეგ, რაც მსოფლიოში გლობალური პანდემია გავრცელდა. ეს ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის ფუნქციონალზეც აისახა და შეიძლება ითქვას, პანდემიამ სერვისების გამრავალფეროვნებაზე დადებითი ზეგავლენა მოახდინა. მაგალითად, 2019 წლის დეკემბრისათვის, my.gov.ge-ზე ხელმისაწვდომი იყო 468 ელექტრონული საჯარო სერვისი, 2020 წლის ანალოგიური პერიოდისათვის კი, მათი რიცხვი 700-მდე გაიზარდა (უმრავლესობა განვითარდა, გაეროს განვითარების პროგრამის მხარდაჭერით) (Chichinadze, 2021).

საჯარო ადმინისტრირების დარგში დღესდღეობით, დასავლური დემოკრატიების აღწერისას ხშირად გამოიყენება ღია მმართველობის (Open Government) მენეჯმენტის მოდელი, რომელიც მიანიშნებს პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მოქალაქეთა ჩართულობასა და საჯარო პოლიტიკაში მათი მონაწილეობის გაძლიერებაზე; მოქალაქეთა ჩართულობა და საჯარო სერვისების ინტენსიური გამოყენება პირდაპირ კავშირშია დემოკრატიის ხარისხთან - აუმჯობესებს დემოკრატიის დონეს ქვეყანაში და ხარისხობრივად, მოქალაქეები მეტად გათვითცნობიერებულნი/ჩართულნი ხდებიან საჯარო-პოლიტიკურ პროცესებში (Villaplana, Megías, & Sandri, 2023). ღია მმართველობა მოიაზრებს ელექტრონული მექანიზმების საჯარო სექტორში ინტენსიურ დანერგვას და ამ გზით, დემოკრატიისათვის ძირეული ისეთი ღირებულებების დანერგვას, როგორებიცაა: ანგარიშვალდებულება, გამჭვირვალობა, მონაწილეობა.

ღია მმართველობა ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (შემდგომში - OECD) მიერ განიმარტება, როგორც „მმართველობის კულტურა, რომელიც დაფუძნებულია ინოვაციურ და მდგრად საჯარო პოლიტიკასა და პრაქტიკაზე, რომელიც ეფუძნება გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულებისა და

მონაწილეობის პრინციპებს, რაც, საერთო ჯამში, ხელს უწყობს დემოკრატიას და ინკლუზიურ განვითარებას“ (OECD, 2016).

შესაბამისად, ელექტრონული სერვისების ერთიანი მოდელი შესაძლებელია განვიხილოთ ღია მმართველობის და შესაბამისად, დემოკრატიის ერთ-ერთი საუკეთესო ციფრულ გამოხატულებად. ვინაიდან, ელექტრონული სერვისების განვითარება საჯარო სექტორში ხასიათდება მონაწილეობითი ელემენტების ზრდით, რაც არა მხოლოდ უზრუნველყოფს ხელისუფლების მხრიდან მოქალაქეთა პროაქტიულ ინფორმირებას, არამედ, მოქალაქეები პარალელურად ირგებენ საჯარო პოლიტიკის შემმუშავებლების (the role of Co-designer of public policy) როლს (Villaplana, Megías, & Sandri, 2023). ამგვარად, მეტ აქტუალურობას იძენს მონაწილეობითი პოლიტიკის გამოხატულების - ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალის ფუნქციონირების ეფექტურობის შეფასება. მით უფრო შესაძლებელია დაიდენტიფიცირდეს ფუნქციონალიდან ის მნიშვნელოვანი ნაწილი, რომელიც ხელს უწყობს მოქალაქეთა ინფორმირებას, მათ სრულფასოვან ჩართულობას და საჯარო-პოლიტიკურ პროცესში მონაწილეობის გამარტივებას.

ლიტერატურის მიმოხილვა

ელექტრონული სერვისები შესაძლებელია განვმარტოთ, როგორც საჯარო სერვისები, რომელთა მიწოდება/კოორდინირება ხდება ციფრული პლატფორმების დახმარებით (პორტალი, API, მობილური აპლიკაციები, ღია მონაცემების პლატფორმები, მონაწილეობითი პლატფორმები და ა.შ.). შესაბამისად, ელექტრონული მმართველობა მეტია, ვიდრე უბრალოდ სერვისის ეფექტური მიწოდება: ეს არის იმ მექანიზმების ერთობლიობა, რაც ცვლის მოქალაქისა და ხელისუფლების ურთიერთობის ხასიათს, „აახლოვებს“ ხელისუფლებას საზოგადოებასთან (OECD, 2023).

საჯარო ადმინისტრირების პროცესში, ელექტრონული მმართველობა (e-Government) განიხილება იმ საშუალებათა ერთობლი-

ობად, რომელიც აუმჯობესებს საჯარო სერვისების მიწოდების პროცესს, ზრდის გამჭვირვალობასა და ეფექტიანობას (Heeks, 2006). ერთიანი ელექტრონული სერვისების ციფრულ სივრცეში გაერთიანება (როგორიცაა საქართველოში my.gov.ge), წარმოადგენს „ინტეგრირებული სერვისების“ კონცეფციის პრაქტიკულ განხორციელებას, რაც მოქალაქეებს, ბიზნესსა და საჯარო სექტორს ერთ სივრცეში სთავაზობს სხვადასხვა ტიპის, მრავალფეროვან საჯარო მომსახურებას (Janssen, Charalabidis, & Zuiderwijk, 2012).

ერთ ციფრულ სივრცეში არსებული ელექტრონული სერვისები მოქალაქეებისათვის სხვადასხვა ტიპის დემოკრატიულ ფუნქციებს ამარტივებს და მეტად ხელშესახებს ხდის. კერძოდ, შესაძლებელია გამოიყოს: გამჭვირვალობის ზრდა; ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა; საჯარო სერვისის ეფექტურობის ზრდა და ჩართულობის მრავალფეროვანი გზების არსებობა.

გამჭვირვალობის ზრდის თვალსაზრისით, მნიშვნელოვანია მოქალაქისა და საჯარო სექტორის ურთიერთობების ტრანსფორმაცია, რაც ფაქტობრივად, ციფრული საშუალებების გამოყენებით, პრინციპალისა და აგენტის ურთიერთობის ფორმას იძენს. წარმომადგენლობით სისტემებში აგენტები (საჯარო მოხელეები/პოლიტიკური თანამდებობის პირები) აქტივობებს პრინციპალების (მოქალაქეების) ნაცვლად ახორციელებენ, ამ პროცესის გაციფრულების თანმდევი გამჭვირვალობა კი ამცირებს ასიმეტრიას, რაც შეიძლება პრინციპალსა და აგენტს შორის წარმოიშვას და მონიტორინგის, ანგარიშვალდებულების პრაქტიკაში განხორციელების საშუალებას იძლევა (Gailmard, 2014).

ერთ-ერთი ცენტრალური დემოკრატიული ფუნქცია, რომელიც ელექტრონულ სერვისებს აქვთ - მის ხელმისაწვდომობაშია, განურჩევლად კუთვნილებისა თუ სპეციალური საჭიროებისა. კლასიკური ეკონომიკური თეორიებიც კი (Downs, 1957; Olson, 1965) განიხილავენ მოქალაქეთა ჩართულობას, როგორც შეზღუდულს, რაც საჯარო-პოლიტიკურ პროცესში მონაწილეობის ხარჯებიდან არის

გამოწვეული. შეიძლება ითქვას, რომ ელექტრონული მექანიზმების დანერგვა საჯარო სერვისების მისაწოდებლად სრულად პასუხობს ამ გამოწვევას - ამცირებს ან საერთოდ აქრობს მონაწილეობის ხარჯებს.

ზემოაღნიშნულის პრაქტიკული გამოხატულებაა ელექტრონული მექანიზმების გამოყენებით (მაგ. საქართველოში - my.gov.ge) ელექტრონულად ნებართვების, ბიზნესის რეგისტრაციის, საჯარო უწყებებთან დაკავშირების შესაძლებლობის არსებობა, რაც ფიზიკურ წარმომადგენლობას არ მოითხოვს. გაეროს ელექტრონული მმართველობის კვლევა (2024) ადასტურებს, რომ სახელმწიფოთა 90%-ზე მეტი მოქალაქეებს დღესდღეობით მინიმუმ 1 ტრანზაქციულ სერვისს მაინც სთავაზობს, რაც ამცირებს ხელმისაწვდომობის გამოწვევას. გარდა ამისა, კორონავირუსის პანდემიის აქტიურ პერიოდში (2020-2021) მსოფლიო ბანკის მონაცემებით, სწორედ ელექტრონული სერვისების დახმარებით მოხერხდა კრიტიკული საჯარო სერვისების უწყვეტობის შენარჩუნება ქვეყნების 70%-ში (World Bank, 2020).

გარდა ხელმისაწვდომობისა, ელექტრონული საჯარო სერვისების არსებობა უზრუნველყოფს საჯარო ორგანიზაციებთან ყოველდღიური კომუნიკაციის ეფექტურობასა და დროის დაზოგვას. როდესაც ბიუროკრატიული ბარიერები მცირდება ელექტრონული მექანიზმების დახმარებით, მოქალაქეთა კმაყოფილების დონე იზრდება, რაც თავის მხრივ, შესაძლებელია გამოიხატოს საჯარო სექტორის მიმართ ნდობის ზრდაში და წახალისოს მოქალაქეთა ჩართულობა (OECD, 2020).

ელექტრონული მექანიზმების განვითარება, რომელიც სახელმწიფოში პირდაპირ უკავშირდება დემოკრატიული პროცესების გაძლიერებას, განსაკუთრებით საინტერესო გასაანალიზებელია ერთიანი ელექტრონული სერვისების პორტალის მაგალითზე - რამდენად უზრუნველყოფს მსგავსი პორტალი ხსენებული მახასიათებლების პრაქტიკაში განხორციელებას და რეალურად, იძლევა თუ

არა შესაძლებლობას, რომ ხელისუფლებამ და მოქალაქემ აგენტისა და პრინციპალის როლი მოირგონ და დაუახლოვნდნენ საჯარო-პოლიტიკური საქმიანობისას ერთმანეთს.

კვლევის მეთოდოლოგია

ვებ-პორტალის (my.gov.ge) ანალიზის საფუძველზე, ლიტერატურის მიმოხილვაზე დაყრდნობით, კვლევის მიზანია შეფასდეს პორტალის ეფექტურობა; ვინაიდან ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი განიხილება, როგორც დამხმარე საშუალება საჯარო სექტორის მხრიდან დემოკრატიული პრინციპების განხორციელებისათვის, კვლევა აფასებს რამდენად ეფექტურად ასრულებს my.gov.ge ამ ფუნქციას.

კვლევა ფოკუსირდება გამჭვირვალობის, ხელმისაწვდომობისა და დროის დაზოგვის/სერვისის ეფექტურად მიღების შემდეგ პრაქტიკულ გამოხატულებებზე:

- საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვა;
- ინკლუზია, მოქალაქეთა ჩართულობა;
- ელექტრონული დოკუმენტაციის დამზარება/მიღება.

კვლევის ფარგლებში, მეორეულ წყაროებზე დაყრდნობით, შეფასდება, რამდენად ეფექტურად ასრულებს ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი მოცემული სამი მიმართულებით ფუნქციას. აღნიშნული ფუნქციონალის შეფასებისათვის სამი ძირითადი მიმართულება ეფუძნება გაეროს ელექტრონული მონაწილეობის ინდექსს (e-participation index), რაც გულისხმობს ელექტრონული მმართველობის ეფექტურობის შეფასებას შემდეგი ჩარჩოს გათვალისწინებით:

- ელექტრონული ინფორმაცია - მოქალაქეებისათვის საჯარო ინფორმაციის პროაქტიული შეთავაზება და ინფორმაციაზე წვდომა, მოთხოვნით ან მის გარეშე (საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვა);
- ელექტრონული კონსულტირება - მოქალაქეთა ჩართვა საჯარო პოლიტიკასა და სერვისების მიწოდებაში;

- ელექტრონული გადაწყვეტილების მიღება - მოქალაქეთა გაძლიერება, რათა შეძლონ სერვისებისა და პოლიტიკის წარმოებაში მონაწილეობის მიღება.

შესაბამისად, კვლევის ფარგლებში ჩართული დაკვირვების საშუალებით მოხდა ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე მოცემული სამი მიმართულების შესაბამისი ფუნქციონალის საშუალებით გაანალიზება (საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვა, ინკლუზიური ჩართულობა, ელექტრონული დოკუმენტების წარმოება/მიღება). მოცემული ფუნქციონალი გაანალიზდა ტექნიკური, შინაარსობრივი, სამომხმარებლო ნაწილის თვალსაზრისით და შესაბამისად, შეფასდა მისი ეფექტურობა.

1. ელექტრონული მმართველობა საქართველოში და my.gov.ge-ის როლი ელექტრონული მმართველობის განვითარებისათვის

გასული ორი ათწლეულის მანძილზე, საქართველოში ელექტრონული მმართველობა განსაკუთრებით განვითარდა, რაც მათ შორის იმაშიც გამოიხატა, რომ ეტაპობრივად, ცალკეული საჯარო სერვისების განვითარების ნაცვლად, დაიწყო სერვისების ინტეგრაციაზე მუშაობა. შეიძლება ითქვას, რომ ამ ტრანსფორმაციის ცენტრალური პროექტი არის ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი my.gov.ge, რომელიც 2012 წელს სწორედ ელექტრონული საჯარო სერვისების ერთ სივრცეში გაერთიანების მიზნით შეიქმნა.

ვებ-პორტალის (my.gov.ge) ანალიზის საფუძველზე, აღნიშნული სერვისები შესაძლებელია დავეყთ ორ ნაწილად. სერვისთა გარკვეული ნაწილი ხელმისაწვდომია პორტალზე რეგისტრაციის გარეშე, ხოლო სერვისთა მეორე ნაწილის მისაღებად საჭიროა პორტალზე რეგისტრაცია.

აღსანიშნავია, რომ მიუხედავად იმისა, რომ www.my.gov.ge აერთიანებს ელექტრონულ სერვისებს, რეგისტრაციისა და მისი გამოყენების შესაძლებლობა აქვთ არა მხოლოდ იმ მოქალაქეებსა და საქართველოში ბინადრობის ნებართვის მქონე პირებს, ვინც ელექ-

ტრონული პირადობის/ბინადრობის მოწმობით სარგებლობენ, არამედ იმ მომხმარებლებსაც, ვინც ჯერ კიდევ ძველი ტიპის, ლამინირებულ პირადობის მოწმობას ფლობენ, რათა არავინ დარჩეს ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის მიღმა. ხელმისაწვდომობის თვალსაზრისით შეიძლება ითქვას, რომ ეს მნიშვნელოვანი დეტალია მოქალაქეთა ყველა კატეგორიის გათვალისწინებისათვის (განსაკუთრებით, ასაკობრივ ჭრილში, რადგან ლამინირებული ტიპის პირადობის მოწმობით დღესდღეობით ძირითადად ასაკოვანი მოსახლეობა სარგებლობს).

my.gov.ge-ის განვითარების მიზანი იყო ყველა საჯარო სერვისის ერთ სივრცეში გაერთიანება, ბიზნესსა და მოქალაქეებთან ელექტრონული წვდომის დამყარება და ელექტრონული მექანიზმების საშუალებით, საჯარო სერვისების მიწოდების ხარისხის გაუმჯობესება“ (გაგნიძე, 2022).

პორტალზე ხელმისაწვდომი სერვისები დაჯგუფებულია კატეგორიების მიხედვით, რაც ამარტივებს სასურველი მომსახურების არჩევასა და სერვისის მიღებას - საჯარო სერვისების ელექტრონულ სივრცეს უფრო ეფექტურს ხდის. მნიშვნელოვანია, რომ პორტალი შესაძლებელს ხდის შესაბამისი კატეგორიის არჩევისას ინფორმაციის იმგვარად გადამოწმებას, რომ მომხმარებელს არ დასჭირდეს სხვადასხვა ვებ. გვერდზე გადასვლა. სწორედ სერვისის „ერთი ფანჯრის პრინციპით“ მიღებაა აღნიშნული პორტალის მთავარი კონცეფცია (გაგნიძე, 2022).

მონაცემთა დაცულობისა და კიბერ რისკების პრევენციის თვალსაზრისით, აღსანიშნავია, რომ სერვისთა ის ნაწილი, რომელიც მომხმარებელმა შეიძლება მიიღოს www.my.gov.ge -ზე რეგისტრაციის გარეშე, ძირითადად საინფორმაციო ხასიათისაა და ითვალისწინებს როგორც საჯარო, ისე სისტემაში ჩართულ კერძო სექტორში არსებული საჯარო ინფორმაციის მიღებას; ასევე საჯარო უწყებებში, როგორც მატერიალურად, ისე ელექტრონული გზით ჩაბარებული განაცხადების განხილვის პროცესის მიმდინარეობი-

სათვის თვალყურის დევნებას, შესაბამისი განაცხადის განმსაზღვრელი რეკვიზიტების გამოყენებით (ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი, თ. გ.). აღნიშნულ სერვისებს შორის არის, მაგალითად, მოქალაქეობა-მიგრაციის თაობაზე ჩაბარებული განაცხადების გადამოწმება; სამოქალაქო აქტის დამადასტურებელი პირველადი ან განმეორებითი მოწმობების გამოთხოვის თაობაზე ჩაბარებულ განაცხადთან გადამოწმება და სხვ. (ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი, თ. გ.).

პორტალზე რეგისტრაციის გარეშე, აგრეთვე, შესაძლებელია ისეთი მნიშვნელოვანი და საბაზისო სერვისების მიღება, როგორებიცაა განმეორებითი ელექტრონული პირადობის მოწმობისა და განმეორებითი ბიომეტრული პასპორტის მიღებაზე განაცხადის ჩაბარება; სამოქალაქო აქტების დამადასტურებელი მოწმობების როგორც პირველადი ისე განმეორებითი მოწმობების გამოთხოვა (დაბადების, გარდაცვალების, ქორწინების მოწმობები და სხვა);

შესამჩნევი ფაქტია, რომ იმ სერვისთა ჩამონათვალი, რომელიც მომხმარებელს პორტალზე რეგისტრაციის შემდეგ შეუძლია მიიღოს, ბევრად აღემატება იმ სერვისებს, რომელიც მომხმარებლისთვის პორტალზე რეგისტრაციის გარეშეა ხელმისაწვდომი. საჯარო სერვისების მისაღებად ინფორმაციის დაცულობა და მონაცემთა გაზიარების პრევენცია დადებითად ფასდება, როგორც საქართველოში ელექტრონული მმართველობის ეთიკური, კიბერდაცულობის კომპონენტი (United Nations, 2022).

ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე რეგისტრაციის შემდეგ, მომხმარებლისათვის ხელმისაწვდომი ხდება ისეთი სერვისები, როგორებიცაა: მუნიციპალური სერვისები, სოციალური სერვისები, განათლებასთან დაკავშირებული სერვისები, მომხმარებლის საკუთრებაში არსებულ სატრანსპორტო საშუალებასთან დაკავშირებული სერვისები, დავალიანებები და სხვა. - ყოველივე ეს კი ორმხრივი ინფორმაციის გაზიარებასა და მონაცემთა მყარ დაცულობას საჭიროებს. რაც შეეხება ბიზნესს, პორტალი იძლევა

შესაძლებლობას მომხმარებელს თავის პირად პროფილთან ერთად წვდომა ჰქონდეს იმ იურიდიული პირის პროფილზე, რომლის დირექტორადაც არის დანიშნული, რაც საკმაოდ კომფორტული და მოქნილია იურიდიულ პირისათვის ელექტრონული სერვისებით სარგებლობის პროცესში.

საჯარო სერვისის მნიშვნელოვან ნაწილს წარმოადგენს „სახ-ლიდან გაუსვლელად“ საჯარო მომსახურების მიღება. ამ მხრივ აღსანიშნავია, ელექტრონული სახით იმ დოკუმენტების, ცნობების, ნებართვების და ა.შ. მიღების შესაძლებლობა, რომლებიც საჭიროა სხვა ტიპის საქმიანობის გამართულად განსახორციელებლად.

2. ელექტრონული ინფორმაცია - საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვის მექანიზმი

ის განცხადებები და დოკუმენტები, რომელთა გამოთხოვაც მომხმარებელს www.my.gov.ge -ის საშუალებით შეუძლია, შესაძლებელია დაიყოს ორ ნაწილად იმის მიხედვით, რამდენად სრულად ავტომატიზებული და ელექტრონულია საჯარო სერვისი:

- ერთ ნაწილს წარმოადგენს ის დოკუმენტები, რომლებიც განხილვის შემდეგ მზადდება ელექტრონული ფორმით და მომხმარებლისათვის აგრეთვე ელექტრონულადაა ხელმისაწვდომი (ეს დოკუმენტები ძირითადად კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერით ან კვალიფიციური ელექტრონული შტამპით მოწმდება „ელექტრონული დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების“ შესახებ კანონის შესაბამისად) (მაგ. უძრავი ქონების ამონაწერის განახლება, დაბადების განმეორებითი მოწმობა და სხვ.);

- მეორე ნაწილს შეადგენს დოკუმენტები, რომლებიც მზადდება მკაცრი აღრიცხვის ბლანკებზე და საჭიროებს მომხმარებლის ვიზიტს შესაბამის სახელმწიფო უწყებაში, რათა შეძლოს მომზადებული დოკუმენტის მატერიალურად გატანა, შესაბამისი გადასახადის სანაცვლოდ (მაგ. ცნობა ნასამართლეობის შესახებ).

შესაძლებლობა, რომ მოქალაქემ ელექტრონულად შეუკვეთოს ცნობა/დოკუმენტი, იძლევა ხელმისაწვდომობის მაღალ ხარისხს, თუმცა - მეორეს მხრივ, პროცესის ნაწილობრივი ავტომატიზაცია რიგ შემთხვევებში საჯარო სერვისის მიღების ხარისხზე/ეფექტურობაზე აისახება.

ხელმისაწვდომობის კუთხით აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლის ელექტრონული პორტალი, გარდა ქართული ენისა, ხელმისაწვდომია ინგლისურ, აფხაზურ, სომხურ და აზერბაიჯანულ ენებზე, რაც კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს საქართველოში თუ საქართველოს ფარგლებს გარეთ მყოფ საქართველოს მოქალაქეთა და საქართველოს ტერიტორიაზე მცხოვრებ ეთნიკურ უმცირესობათა წარმომადგენლებისათვის სახელმწიფო თუ კერძო სექტორის სერვისების ხელმისაწვდომობაზე.

ელექტრონული საჯარო სერვისების გამრავალფეროვნებაზე დადებითად იმოქმედა კორონავირუსის პანდემიამ. კოვიდ პანდემიის დასაწყის ეტაპზე, როდესაც სახელმწიფო თუ კერძო უწყებების უმეტესობამ დახურა ფილიალები, იმისათვის რომ არ შეფერხებულიყო მომხმარებლებისთვის სერვისის მიწოდება, მნიშვნელოვნად გაიზარდა My.gov.ge-ს, როგორც მომხმარებლის ელექტრონული პორტალის როლი და ფუნქცია. როგორც იუსტიციის სამინისტროს სსიპ იუსტიციის სახლის საინფორმაციო სამსახურში აღნიშნავენ, პანდემიის პირობებში, სხვადასხვა საჯარო თუ კერძო სერვისის მიმწოდებელმა უწყებებმა დააჩქარეს ისეთი სერვისების გაელექტრონულება, რომლების სხვა პირობებში კიდევ რამდენიმე წელი შესაძლოა არაელექტრონულად ხელმისაწვდომი დარჩენილიყო. ელექტრონული სერვისებით სარგებლობა დაიწყეს იმ მომხმარებლებმაც, რომლებიც მანამდე არ ან ვერ სარგებლობდნენ ელექტრონული სერვისებით, სხვადასხვა მიზეზით (ბეკურაშვილი, 2022).

როგორც ანალიზიდან იკვეთება, საქართველოში არსებული საჯარო სერვისების განვითარების ინტენსივობას კიდევ უფრო დი-

დი პერსპექტივა აქვს, რაც კორონავირუსის პანდემიამ და ფორსმაჟორში დანერგილმა ელექტრონულმა სერვისებმა დაადასტურა.

3. ელექტრონული კონსულტირება - მოქალაქეთა ჩართვა საჯარო პოლიტიკასა და სერვისების მიწოდებაში

თუკი ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალს განვიხილავთ მოქალაქეებზე ორიენტაციის, მოქალაქის ცნობიერებაზე ფოკუსირების და მაქსიმალურად ინფორმირების თვალსაზრისით, უპირველესად აღსანიშნავია დეტალური ინსტრუქტაჟი, რომელიც ელექტრონული სახით მოყვება პორტალს და ზრუნავს მომხმარებლის ცნობიერების ამაღლებაზე. მათ შორის, პორტალის შესახებ ზოგადი ინფორმაცია, პორტალზე რეგისტრაციის წესი, მომხმარებლის პროფილის მართვის წესი, პაროლის აღდგენისა და პროფილის განბლოკვის წესი და სხვა.

პორტალის მომხმარებელზე ორიენტაციის ნაწილის განხილვისას, მნიშვნელოვანია მისი შინაარსობრივი მხარე, რომელიც მაქსიმალურად ინფორმატიული უნდა იყოს მოქალაქისათვის. ამ მხრივ, დადებით კონტექსტში აღსანიშნავია, რომ მოქალაქის მხრიდან ვებრესურსის პირველად გამოყენებას მაქსიმალურად ამარტივებს დეტალური ინსტრუქცია, რომელიც პორტალზეა განთავსებული. www.my.gov.ge დეტალურად განმარტავს როგორც პორტალის ზოგად მიზნებსა და დანიშნულებას, ასევე - პორტალზე რეგისტრაციის, მომხმარებლის მხრიდან საკუთარი პროფილის მართვის, პაროლის აღდგენისა თუ პროფილის განბლოკვის ფუნქციონალებს. ამავდროულად, მოქალაქისათვის ხელმისაწვდომი და მარტივი ფორმით არის მოცემული იმ საჯარო სერვისების მიმართულებები, რომლებსაც ფარავს მოქალაქის ერთიანი პორტალი: ძირითადი და მუნიციპალური სერვისებიდან, მსხვილ საჯარო-პოლიტიკურ მიმართულებებამდე (ქონება, ბიზნესი, ტრანსპორტი, ნებართვები და ლიცენზიები და ა.შ.).

მოქალაქის ერთიანი პორტალის ფუნქციონალს შორის აღსანიშნავია საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვის შესაძლებლობა, რომელიც მოქალაქისათვის საჯარო ინფორმაციაზე წვდომის საუკეთესო საშუალებას წარმოადგენს. საქართველოში, საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვის სამი ძირითადი საშუალება არსებობს: კონკრეტული საჯარო ორგანიზაციის ვებ-გვერდი, საჯარო უწყების ელ-ფოსტა ან უწყების საჯარო ინფორმაციაზე პასუხისმგებელი პირის ელ-ფოსტა და პორტალი www.my.gov.ge (ტურაშვილი, 2020).

მოქალაქის მხრიდან პორტალის საშუალებით ინფორმაციის გამოთხოვა საკმაოდ მარტივი და ეფექტური პროცესია: საკმარისია პორტალზე რეგისტრაცია, წერილის შექმნა, შესაბამისი უწყების მოძიება და საჭირო ინფორმაციის გაგზავნა. განსხვავებით ელექტრონული ფოსტით ინფორმაციის გამოთხოვისა, მოქალაქის ერთიან ელექტრონულ პორტალზე საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვისას ფაქტობრივად ქრება იმის რისკი, რომ მოქალაქის განცხადებაში რაიმე მაიდენტიფიცირებელი ინფორმაცია გამორჩება, რაც საჭიროა საჯარო უწყების მხრიდან მოქალაქესთან ინფორმაციის გასაზიარებლად. ამას ემატება კომუნიკაციის მოქნილი ფორმა, რომლის საშუალებითაც, მობილურ ტელეფონსა და ელ-ფოსტაზე შეტყობინების საშუალებით იღებს მოქალაქე ინფორმაციას, როგორც წერილის უწყებაში რეგისტრაციის, ისე - პასუხის მიღების შესახებ.

სავარაუდოა, რომ პორტალი, საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვისას, ასევე, ამცირებს უპასუხოდ დატოვებული საჯარო ინფორმაციის წერილების რაოდენობას, ვინაიდან პორტალზე განთავსებულ მოქალაქის წერილს ოფიციალური ნომერი ენიჭება ერთიან ბაზაში და უფრო მარტივდება მისი მონიტორინგი და კონტროლი.

იმ ფაქტზე, რომ My.gov.ge მომხმარებელსა და მოქალაქის მხრიდან ინტერაქციაზე ორიენტირებული პორტალია, მეტყველებს ვებ-გვერდზე ჩაშენებული უკუკავშირის ველი, რომელიც რეგისტრაციის გარეშე იძლევა შესაძლებლობას, თითოეულმა მომხმარებელმა, სურვილის შემთხვევაში დააფიქსიროს საკუთარი მოსაზრე-

ბა პორტალთან დაკავშირებით. თუმცა, მეორეს მხრივ, მოქალაქესთან გამართული ინტეგრაცია შესაძლებელია ერთ-ერთ გამოწვევადაც იქნას განხილული. მიუხედავად იმისა, რომ მოქალაქეთა ერთიანი პორტალი იძლევა დოკუმენტების მენეჯმენტის, სხვადასხვა საჯარო უწყებასთან კომუნიკაციის (მათ შორის, საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვის), ელექტრონული გადახდების საშუალებას, მისი გამოყენების ინტენსივობა მაინც დაბალია და საჭიროებს მოქალაქეებში უფრო მიზნობრივი (ე.წ. „ტარგეტირებული“) ინფორმაციის გავრცელებას.

ხელმისაწვდომობის თვალსაზრისით, მნიშვნელოვან კრიტერიუმს წარმოადგენს პორტალის ინკლუზიურობა - რამდენად ხელმისაწვდომია პორტალი სხვადასხვა საჭიროების ადამიანისათვის. უპირველეს ყოვლისა, დადებით კონტექსტში აღსანიშნავია, რომ პორტალი ხელმისაწვდომია ქართულ, ინგლისურ, რუსულ, სომხურ, აზერბაიჯანულ და აფხაზურ ენებზე, რაც სხვადასხვა ეთნიკური ჯგუფის საჯარო პოლიტიკურ პროცესებში ჩართულობის განმაპირობებელია. ამ საკითხის ეფექტური მოგვარება განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, ვინაიდან საქართველოს მოსახლეობის უკანასკნელი საყოველთაო აღწერის მონაცემების თანახმად (2014¹), ეთნიკური უმცირესობა შეადგენს საქართველოს მთლიანი მოსახლეობის 14%-ს. ეთნიკური უმცირესობებისთვის კი (მინიმუმ 5%-სთვის) ქართულის გარდა, სხვა ენა წარმოადგენს მშობლიურ ენას, (2% კი არ ფლობს სათანადოდ ქართულ ენას) (National statistics office of Georgia, 2014). შესაბამისად, პორტალის სხვადასხვა ენაზე გამართული ფუნქციონირება ხელმისაწვდომისათვის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი გარანტია.

¹ საქართველოს მოსახლეობის საყოველთაო აღწერა 2024 წელსაც ჩატარდა, თუმცა წინასწარ მონაცემებში არ არის წარმოდგენილი მოსახლეობის ეთნიკური მახასიათებლები, საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის ცნობით კი, საბოლოო შედეგები 2026 წლის ივნისში გამოქვეყნდება.

ელექტრონული კონსულტირების ნაწილში უნდა გაანალიზდეს, რამდენად ინკლუზიურია პორტალი განსხვავებული საჭიროებების მქონე ადამიანებისათვის. საინტერესოა, რომ „თავსებადობის მენიუში“ პორტალს მოცემული აქვს სხვადასხვა ფუნქციონალი, რაც სმენადაქვეითებული ან მხედველობის პრობლემების მქონე ადამიანებისათვის დამხმარე საშუალება იქნება სერვისის მისაღებად: მოცემულ მენიუში ვხვდებით „ხმოვან რეჟიმს“ - პორტალი ახმოვანებს თითოეულ გადადგმულ ნაბიჯს და ამავდროულად, მენიუ საშუალებას იძლევა გავზარდოთ შრიფტის ზომა, პორტალს მივანიჭოთ მეტი კონტრასტულობა, უკეთ აღსაქმელად - შევცვალოთ კატეგორიების განლაგება.

4. ელექტრონული გადაწყვეტილების მიღება

ელექტრონული მმართველობის კონტექსტში, როდესაც ელექტრონულ მონაწილეობას განვიხილავთ, საჯარო სერვისის მიწოდებიდან აქცენტი გადაინაცვლებს მოქალაქის მხრიდან გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ჩართულობაზე. შესაძლებელია ითქვას, რომ my.gov.ge მეტად ფოკუსირდება ინფორმაციის მიწოდებაზე, ვიდრე ისეთი პლატფორმები, როგორებიცაა ichange.gov.ge ან chaerte.sca.ge (მუნიციპალური ჩართულობის პლატფორმა).

თუმცა, ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი, უკუკავშირის ფუნქციონალის, მულტიენობრივი მახასიათებლის, ინკლუზიური ფუნქციონალის დახმარებით, მაინც შეიძლება ჩათვალოს პლატფორმად, რომელიც მზად არის მრავალფეროვანი მონაწილეობითი მექანიზმების ინტეგრაციისათვის. თუმცა, ამ მხრივ ყველაზე მეტი გამოწვევა აქვს my.gov.ge-ის და ეს ყველაზე ნათლად მონაწილეობის ინტენსივობიდან ჩანს. ღია მმართველობა საქართველოს (2020) ანგარიშზე დაყრდნობით, შესაძლებელია ითქვას, რომ My.gov.ge ინტენსიურად საზოგადოების მხოლოდ გარკვეული ნაწილის მიერ გამოიყენება. მაგ. მიუხედავად იმისა, რომ ელექტრონული პირადობის მოწმობის მქონეთა რაოდენობა 3 მილიონს აჭარ-

ბებს, ელექტრონული ხელმოწერისათვის საჭირო სერტიფიკატი მხოლოდ დაახლოებით 1,2 მლნ. მოქალაქეს აქვს (ღია მმართველობა საქართველო, 2020). ეს მოცემულობა ხაზს უსვამს, რომ ტექნიკური შესაძლებლობის არსებობა აპრიორი არ მიაწინებს მოქალაქეთა გაზრდილ ელექტრონულ ჩართულობაზე.

მეტიც, საერთაშორისო ტელეკომუნიკაციების გაერთიანების (2022) ინფორმაციაზე დაყრდნობით, My.gov.ge-ის დღიურად 2 000 ადამიანი სტუმრობს, მაშინ, როდესაც იუსტიციის სახლებში მომხმარებელთა დღიური ოდენობა 20 000-ს აღწევს. ამავე კვლევაზე დაყრდნობით, ციფრულ საჯარო სერვისებზე მოთხოვნა დაბალია, საქართველოს მოქალაქეთა 10%-ზე ნაკლები იყენებს ელექტრონულ საჯარო სერვისებს და ციფრული ხელმოწერის გამოყენებელთა რიცხვი მოსახლეობის დაახლოებით 2%-ს შეადგენს (International Telecommunication Union, 2022). ვებ-პორტალის მონაცემთა ანალიტიკური საშუალებების დახმარებით, my.gov.ge-ის გამოყენების ინტენსივობა (traffic) თვითურად დაახლოებით 150 000-ს შეადგენს. გაეროს ელექტრონული მონაწილეობის 2024 წლის ანგარიშის თანახმად, ელექტრონული მონაწილეობის ქულა წინა წელთან შედარებით მცირედით გაუმჯობესებულია, გაუმჯობესდა ელექტრონული მონაწილეობის ნაწილი, თუმცა - ელ-ინფორმირება და ელ-კონსულტირება გაუარესებულია (United Nations, 2024).

გადაწყვეტილების მიღების კუთხით, შეიძლება ითქვას, რომ პორტალს ცალკე გადაწყვეტილების მიღების ფუნქციონალი არ აქვს და პოლიტიკაზე ზეგავლენისათვის სხვა საჯარო ციფრული სერვისებია შექმნილი.

დასკვნა

ელექტრონული მმართველობის ფარგლებში, საქართველოსთვის ერთ-ერთი ცენტრალური ინოვაცია გახდა my.gov.ge – მოქალაქის ერთიანი ელექტრონული პორტალი, რომელიც 2012 წლიდან ეტაპობრივად ჩამოყალიბდა როგორც სახელმწიფო სერვისების

ერთიანი ჰაბი. მისი დანიშნულება იყო საჯარო სერვისების დივერსიფიცირებული სივრციდან ერთ ფანჯარაში თავმოყრა, რაც მნიშვნელოვნად ამცირებს ბიუროკრატიულ ბარიერებს და ზრდის საჯარო მმართველობის ეფექტიანობას.

პორტალის მთავარი ღირებულება არა მხოლოდ სერვისების ტექნიკურ ხელმისაწვდომობაში, არამედ ინკლუზიურობაშია – რეგისტრაციის შესაძლებლობა როგორც ბიომეტრიული, ისე ძველი ტიპის პირადობის მოწმობების მფლობელთათვის, მრავალენოვანი ფუნქციონალი (ქართული, ინგლისური, რუსული, სომხური, აზერბაიჯანული, აფხაზური), ასევე შშმ პირებისთვის სპეციალური ფუნქციები (ხმოვანი რეჟიმი, შრიფტის ზომის კონტროლი, კონტრასტულობა). ეს პლატფორმას აქცევს ხელმისაწვდომ ციფრულ საჯარო ინიციატივად.

მნიშვნელოვანია, რომ პანდემიის პირობებში my.gov.ge-ის როლი კიდევ უფრო გაიზარდა: საჯარო და კერძო უწყებებმა დააჩქარეს ელექტრონული სერვისების დანერგვა, რის შედეგადაც გაიზარდა მომხმარებელთა რაოდენობა და გაძლიერდა პლატფორმის როგორც კრიზისის მართვის ინსტრუმენტის ფუნქცია. თუმცა სტატისტიკა აჩვენებს, რომ მონაწილეობის ინტენსივობა მაინც დაბალია.

თეორიული თვალსაზრისით, my.gov.ge ფუნქციონირებს, როგორც ელ-ინფორმაციისა და ელ-კონსულტირების მექანიზმი, თუმცა ელ-გადაწყვეტილების მიღების კომპონენტი ჯერ კიდევ შეზღუდულია. მიუხედავად ამისა, პორტალის უკუკავშირის სისტემა, მულტენოვანი და ინკლუზიური ფუნქციონალი აჩენს მომავალში მონაწილეობის მექანიზმების ინტეგრაციისთვის დიდ პოტენციალს.

ამრიგად, my.gov.ge უნდა აღიქმებოდეს არა მხოლოდ როგორც ელექტრონული სერვისების ტექნოლოგიური პლატფორმა, არამედ როგორც დემოკრატიული ჩართულობის ინსტრუმენტი, რომელიც აერთიანებს მოქალაქეებსა და სახელმწიფოს შორის კო-

მუნიციპალის. My.gov.ge ამ ეტაპზე ავლენს ავტომატიზაციის, ელექტრონული ინფორმაციის მიწოდების დახვეწილ სტანდარტს და საჭიროებს, მეტ ფუნქციონალს, რომელიც მოქალაქეს საშუალებას მისცემს ელექტრონული ფორმით მიიღოს საჯარო-პოლიტიკურ გადაწყვეტილებებში მონაწილეობა.

ბიბლიოგრაფია

Chichinadze, S. (2021, თებერვალი 11). საქართველოს საჯარო სექტორის ციფრული გარდაქმნა. თბილისი. Retrieved აგვისტო 24, 2025, from <https://www.undp.org/ka/georgia/stories/digital-solutions-transform-georgia%E2%80%99s-public-sector>

Gailmard, S. (2014). Accountability and Principal-Agent Theory. In M. Bovens, *The Oxford Handbook of Public Accountability* (pp. 90-105). Oxford University Press.

Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. London: SAGE Publications.

International Telecommunication Union. (2022). *Digital development country profile: Georgia*. International Telecommunication Union.

Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government. *Information Systems Management*, 4(29), 258-268. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10580530.2012.716740>

National statistics office of Georgia. (2014). *Demographic and Social Characteristics*. Tbilisi: National statistics office of Georgia.

OECD. (2016). *Open Government: The Global Context and the Way Forward*. Paris: OECD publishing.

OECD. (2023). *Policy issues: OECD*. Retrieved from OECD WEB SITE: https://www.oecd.org/en/topics/policy-issues/digital-government.html?utm_source=chatgpt.com

United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022*. New York: United Nations.

United Nations. (2024). *UN E-participation survey*. United Nations.

Villaplana, R. F., Megías, A., & Sandri, G. (2023). From open government to open parties in Europe. A framework for analysis. *Frontiers in Political Science*, 1-14.

World Bank. (2020, May 27). Digital services help governments deliver solutions during COVID-19. doi:<https://blogs.worldbank.org/governance/digital-services-help-governments-deliver-solutions-during-covid-19>

Zimina, A., & Lysa, S. (2020). The mechanism of functioning of the "Single window" in the ports of Ukraine. *Commodities and Markets*, 34(2).

ბეკურაშვილი, მ. (2022, ოქტომბერი 13). ელექტრონული საჯარო სერვისები საქართველოში. (თ. ჭრიკიშვილი, Interviewer)

გაგნიძე, ნ. (2022, დეკემბერი 22). საქართველოში ელექტრონული სერვისების განვითარების ტენდენციები. (თ. ჭრიკიშვილი, Interviewer)

ელექტრონული სერვისების ერთიანი პორტალი. (n.d.). *my.gov.ge*. Retrieved from *my.gov.ge* ვებ-გვერდი: <https://www.my.gov.ge/ka-ge/services/10>

ტურაშვილი, თ. (2020). *ღია მონაცემების სახელმძღვანელო*. თბილისი: ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი.
ღია მმართველობა საქართველო. (2020). *my.gov.ge*.

Tamta Chrikishvili

Development and Challenges of Electronic Public Services in Georgia (Using the Example of www.my.gov.ge)

Abstract

This article examines the development, functionality, and challenges of electronic public services in Georgia, focusing on the unified citizen portal - **my.gov.ge**. Established in 2012 by the Digital Governance Agency, the portal integrates over 700 public and private sector services into a single digital space, reflecting the *One-Window Principle* and supporting the broader agenda of e-government reform. By simplifying service delivery, reducing bureaucratic barriers, and enhancing transparency, my.gov.ge has become a central tool in Georgia's digital governance strategy.

The study employs qualitative analysis of the portal's functionality, secondary sources, and the framework of the UN e-participation index to evaluate three dimensions: **e-information**, **e-consultation**, and **e-decision-making**. Findings indicate that the portal is most effective in providing access to information and facilitating electronic documentation, with notable advances in inclusivity through multilingual interfaces and accessibility functions for persons with disabilities.

Nevertheless, challenges remain. While the portal ensures high levels of accessibility and transparency, actual citizen engagement and intensity of use remain low. Limited adoption of electronic signatures and relatively low daily traffic reveal barriers in translating technical opportunities into active participation. Moreover, my.gov.ge's contribution to **e-decision-making** is still underdeveloped compared to its role in information provision and consultation.

The analysis underscores that my.gov.ge should be viewed not merely as a technical platform but as a democratic participation instrument, linking citizens and the state through digital means. To fully realize this potential, the portal requires further development of

participatory functions and strategies to increase citizen awareness and engagement. Ultimately, my.gov.ge illustrates both the progress and challenges of Georgia's e-government trajectory, highlighting the balance between technological innovation, inclusivity, and democratic governance.

Key words: E-government, citizen participation, One-Window Principle, e-participation, open government.