

# საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

ნიკოლოზ დავითაშვილი

ელექტრონული სერვისების დანერგვის და განვითარების  
ეკონომიკური ეფექტი საქართველოში

წარდგენილია დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად

სადოქტორო პროგრამა: ”ტელეკომუნიკაცია“

შიფრი: 0402

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

თბილისი, 0175, საქართველო

ივლისი, 2019 წ.

საავტორო უფლება © 2019 წელი, ნიკოლოზ დავითაშვილი

თბილისი

2019 წელი

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი  
ენერგეტიკისა და ტელეკომუნიკაციის ფაკულტეტი

ჩვენ, ქვემოთ ხელისმომწერი ვადასტურებთ, რომ გავეცანით ნიკოლოზ დავითაშვილის მიერ შესრულებულ სადისერტაციო ნაშრომს დასახელებით: “ელექტრონული სერვისების დანერგვის და განვითარების ეკონომიკური ეფექტი საქართველოში“ და ვაძლევთ რეკომენდაციას საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ენერგეტიკისა და ტელეკომუნიკაციის ფაკულტეტის სადისერტაციო საბჭოში მის განხილვას დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად.

\_\_\_\_\_, 2019 წელი

ხელმძღვანელი: \_\_\_\_\_ პროფესორი ნ. ლიბრაძე

რეცენზენტი: \_\_\_\_\_

რეცენზენტი: \_\_\_\_\_

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

2019

**ავტორი:** ნიკოლოზ დავითაშვილი

**თემის დასახელება:** “ელექტრონული სერვისების დანერგვის და განვითარების ეკონომიკური ეფექტი საქართველოში“

**ფაკულტეტი:** ენერგეტიკისა და ტელეკომუნიკაციის

**ხარისხი:** აკადემიური დოქტორი

**სხდომა ჩატარდა:** \_\_\_\_\_, 2019 წ.

ინდივიდუალური პიროვნებების ან ინსტიტუტების მიერ შემომოყვანილი დასახელების დისერტაციის გაცნობის მიზნით მოთხოვნის შემთხვევაში მისი არაკომერციული მიზნებით კოპირებისა და გავრცელების უფლება მინიჭებული აქვს საქართველოს ტექნიკურ უნივერსიტეტს.

---

ავტორის ხელმოწერა

ავტორი ინარჩუნებს დანარჩენ საგამომცემლო უფლებებს და არც მთლიანი ნაშრომის და არც მისი ცალკეული კომპონენტების გადაბეჭდვა ან სხვა რაიმე მეთოდით რეპროდუქცია დაუშვებელია ავტორის წერილობითი ნებართვის გარეშე.

ავტორი ირწმუნება, რომ ნაშრომში გამოყენებული საავტორო უფლებებით დაცულ მასალებზე მიღებულია შესაბამისი ნებართვა (გარდა იმ მცირე ზომის ციტატებისა, რომლებიც მოითხოვენ მხოლოდ სპეციფიურ მიმართებას ლიტერატურის ციტირებაში, როგორც ეს მიღებულია სამეცნიერო ნაშრომების შესრულებისას) და ყველა მათგანზე იღებს პასუხისმგებლობას.

## რეზიუმე

ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენება არის სახელმწიფოს, ეკონომიკის და საზოგადოების ფუნდამენტური მოდერნიზაციის მთავარი საშუალება.

საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები გავლენას ახდენენ ეკონომიკის ყველა სფეროზე და არ შემოსისაზღვრებიან მხოლოდ რამოდენიმე სექტორით.

საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები განვითარების საშუალებას აძლევს ისეთ სექტორებს, როგორცაა სოფლის მეურნეობა, ტურიზმი, საერთაშორისო ვაჭრობა, ტრანსპორტი, ლოგისტიკა, საბანკო საქმე, წარმოება და სხვა.

მიმდინარეობს პროცესების ხელახლა დაგეგმვა, უკეთესი გადაწყვეტილებების მიღება ახალ მეთოდებზე დაყრდნობით და უფრო სანდო ინფორმაციის გამოყენებით. შესაძლებელი ხდება ბიზნეს-პროცესების ეფექტიანად და ეფექტურად, მოქნილად მართვა, ინფორმაციის უფრო სწრაფი და უკეთესი დინებისა და საკომუნიკაციო საშუალებების გამოყენებით. ქვეყანაში, რომელიც იგანვითარების პროცესშია, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარება გარდაუვალი და აუცილებელია, რადგან მათი გამოყენება ხელს უწყობს ინდუსტრიის სხვადასხვა სფეროს კონკურენტუნარიანობას.

ევროკავშირის მიერ მოწოდებული ემპირიული მონაცემების მიხედვით, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ პროდუქტიულობის ზრდის მხრივ. (უშუალოდ საინფორმაციო და საკომუნიკაციო სექტორიდან 20% და ამ სექტორში განხორციელებული ინვესტიციები - 30%). ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების (OECD) ორგანიზაციის შეფასებით უკანასკნელ წლებში განვითარებულ ქვეყნებში მიღწეული ეკონომიკური ზრდის 40%-ზე მეტი საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენების მეშვეობით ხდება (OECD 2012). გამოკვლევებმა აჩვენა, რომ ქვეყნის ეკონომიკა ფინანსურ კრიზისს უფრო მეტად უძლებს, როდესაც ხდება საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების უფრო აქტიურად გამოყენება. ეკონომიკისადმი ასეთნაირმა მიდგომამ აღდგენის უფრო სწრაფი პოტენციალი აჩვენა, ვიდრე ისეთი ტრადიციულ სექტორების განვითარებამ, როგორცაა წარმოება, ან სოფლის მეურნეობა, რომლებშიც ინტენსიური შრომა გამოიყენება.

უზარმაზარია ნისეთი ქვეყნების პოტენციალი, რომლებიც ეხლა შემოდინან მსოფლიო ბაზარზე: ტაივანისა და სამხრეთ კორეის მაგალითმა აჩვენა, რომ საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენება მათი ეკონომიკის მოწინავედ გადაქცევის მძლავრ სტიმულს წარმოადგენს.

განვითარებული საინფორმაციო-საკომუნიკაციო სექტორი ფრიად მიმზიდველია: აქ იქმნება სამუშაო ადგილები მაღალკვალიფიციური მუშახელისთვის, იღებენ კონკურენტულ უპირატესობას, იზიდავენ ნიჭიერ

მუშეებს მთელი მსოფლიოდან, ჩართული არიან ძვირადღირებულ პროექტებში და ქვეყნის გამდიდრებას უწყობს ხელს.

საიმედო, მაღალსიჩქარიანი ფართოზოლოვანი ინფრასტრუქტურის დანერგვას არსებითი მნიშვნელობა გააჩნია ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სამომავლო განვითარებისთვის, ასევე ქვეყნის მასშტაბით დადებითი გავლენის გავრცელებისთვის.

ბიზნესის წარმოებისთვის, სამუშაოდ, სათამაშოდ, კომუნიკაციის დამყარებისა და საკუთარი თავის თავისუფლად გამოხატვისთვის. მაღალსიჩქარიანი ფართოზოლოვანი ინფრასტრუქტურის წარმატებით უზრუნველყოფა დააჩქარებს ინოვაციების დანერგვას, ეკონომიკურ ზრდასა და გაუმჯობესებას ყოველდღიურ ცხოვრებაში როგორც მოქალაქეებისთვის, ასევე ბიზნესებისთვის. ციფრული ტექნოლოგიების კიდევ უფრო ფართოდ გავრცელება და ეფექტური გამოყენება. უზრუნველყოფს მოქალაქეებს ცხოვრების უკეთესი ხარისხით, მათ შორის უკეთესი ჯანმრთელობის დაცვით, ტრანსპორტთან დაკავშირებით უსაფრთხო და კიდევ უფრო ეფექტური გადაწყვეტილებებით, კიდევ უფრო სუფთა გარემოთი, ახალი მედია შესაძლებლობებითა და მარტივი დაშვებით საჯარო სერვისებსა და კულტურულ კონტენტთან.

საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარება საჯარო სექტორში უმნიშვნელოვანეს როლს თამაშობს:

- პირველი: საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარება სამართლებრივ ჩარჩოზე. დიდად არის დამოკიდებული. ყოველმხრივ მისაღები შესაძლებლობის განხორციელება ისეთი სამართლებრივი დებულებების ცვლილებით ან შექმნით ხდება, რომლებიც იქნება მორგებული საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე და მათი განხორციელება ყველა პოლიტიკურ დონეზე იქნება სავალდებულო.
- მეორე: მთავრობამ უნდა შეუძლია ხელი შეუწყოს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარებას მისი დაფინანსების გზით. ფინანსური საშუალებების გამოყოფით მთავრობა ხაზს გაუსვამს შერჩეული სექტორებისა და საკითხების მნიშვნელობას და, შესაბამისად, მისცემს განვითარებას მიმართულებას
- მესამე: როდის და რა სახის ღირებულ სერვისების შესთავაზებას მთავრობა წყვეტს, მან უნდა გააუმჯობესოს ადმინისტრაციული პროცესები და მოქალაქეებთან, საჯარო მოხელეებთან ინტერაქცია, ამით პროცესები ხდება უფრო ეფექტური და გამჭვირვალე.
- მეოთხე: ტექნოლოგიების გავრცელებისთვის იქმნება საფუძველი: თანამედროვე განათლების მიღებით დაკვალიფიციური ტრენინგების საშუალებით მოქალაქეებს გამოუმუშავდებათ საინფორმაციო ტექნოლოგიების გამოყენების უნარ-ჩვევები. თანამედროვე საზოგადოებას სჭირდება ხელმისაწვდომი საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურა.

- მეხუთე: ინოვაციური გარემოს შექმნას ხელს უწყობს თანამედროვე სახელმწიფო შესყიდვების სისტემა და ხელს უწყობს ინოვაციურ სერვისებსა და პროდუქტებს.

ანუ, აუცილებელია თანმიმდევრული და ამომწურავი სტრატეგიის არსებობა საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების მთლიანი პოტენციალის გამოყენებისთვის. საჯარო სექტორი სტრატეგიაზე დაყრდნობით, აქტიურად ხელმძღვანელობს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარებას და საფუძველს უყრის ქვეყნის გამდიდრებას.

წინამდებარე დოკუმენტი სტრატეგიის გონივრულ მიზნებსა და კონკრეტულ სამოქმედო გეგმებს ასახავს, რომლებიც ხელს უწყობს საჯარო სექტორს ჩამოაყალიბოს განვითარებული, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე ორიენტირებული ქვეყანა.

## Resume

The usage of information and communications technology (ICT) is the key to a profound modernisation of economics and society. The impact of ICT affects all aspects of an economy and is not limited to a few sectors. Persons working in agriculture, IT and technology, in tourism, in transport, logistics and international trade, in banking, in manufacturing and other fields are all confronted with the progress enabler ICT. Processes are redesigned, new methods are applied, and better decisions are taken with more relevant information. Based on better and quicker information flow and communications tool business processes are designed more effective, more efficient and more flexible. The introduction of ICT is inevitable for a prosperous country in the mid-term since sectors gain competitive advantages with ICT. ICT has not only a profound impact on the economics, but also triggers changes in society. With the development of technologies people have access to a vast variety of information, to billions of documents, and millions of applications. They get news from all over the world and listen to the newest music within seconds. They study at remote universities and learn new languages. They stay in touch with their friends even if they live more than thousand miles away and they can just share their feelings and impressions regardless where they are. According to empirical data presented by the European Union (EU) more than 40% of the productivity growth is related to ICT. Similarly the OECD estimates that in advanced countries in excess of 40% recent economic growth is contributed to the usage of ICT (OECD 2012). Studies also show that the economies most resilient to current financial crisis are those most actively using ICT. These economies have shown a propensity to recover much faster from a setback than those relying on traditional sectors like agriculture or labour intensive manufacturing. The potential for emerging countries is enormous: South Korea or Taiwan have proven that focusing ICT is a driver of becoming an advanced economy. A strong ICT sector is quite attractive: creating high-qualified occupations, gaining competitive advantage, attracting talents globally, joining valuable projects and increasing wealth for the nation. Georgia is in a good starting position: There is a high political commitment to ICT and many promising projects and initiatives have started. The potential for Georgia is pervasive: while 55% of Georgian population are working in agriculture, only xx% has found jobs in the ICT sector. xx% of enterprises are in the ICT field and generates more than xxx billions in 2011, approximately xx% of the GDP. exact figures to be added 45.5% of the Georgian people use the internet regularly (2012), the development has been astonishing, as in 2007 only 8.26% use this media. Only 18.2% of the people have a computer at home, 16.6% of the people have access to Internet at home (2012, ITU), Mobile handsets are very popular in Georgia, more than 4.7 million mobile 10 subscription were recorded in 2012 (ITU), the growth is overwhelming (2007: 2.6 millions). In the development of ICT the public sector plays a vital role: - First, a prosperous development of ICT depends heavily on the framework. A favourable

one is implemented by change or/and creation of legal provisions adapted to the needs of ICT and commitments of all political levels. - Second, the government can provide funds to foster the development of ICT. With allocating financial means the government emphasizes the importance of selected fields and topics and control the path of the development. - Third, the government decides when and what kind of valuable services it offers. It improves administrative processes and interactions with the citizens and among civil servants. Processes become more efficient and transparent. - Fourth, it builds up the basis for the dissemination of technologies: With qualified training and a modern education people are skilled to use the technology. A modern nation requires an available and affordable ICT infrastructure. - Fifth, a modern procurement of the government fosters the creation of an innovative environment and supports innovative services and products. Therefore, a comprehensive and consistent strategy is mandatory to exploit the full potential of ICT. With a strategy the public sector leads proactively the development of ICT and found the basis for a wealthy nation. This document outlines a strategy with concrete action plans and measurable goals leading the public sector to develop a sophisticated ICT nation.



შესავალი.....11

**თავი 1. ელექტრონული სერვისების განვითარება საქართველოში.....13**

1.1. ელექტრონული სერვისები.....13

1.2. ელექტრონული სერვისები მოქალაქეებისთვის (G2C).....13

1.3. ელექტრონული სერვისები ბიზნესისთვის (G2B and B2G) და  
სამოქალაქო საზოგადოებისთვის (G2NGO).....15

1.4. ელექტრონული სერვისები მთავრობისთვის (G2G).....20

1.5. ელექტრონული ჩართულობა და ღია მმართველობა.....22

1.6. უკუკავშირი ელექტრონულ სერვისებთან მიმართებაში.....23

1.7. ღია მონაცემებისა და ელექტრონული სერვისების შემუშავებაში  
თანამონაწილეობა.....25

1.8. გამჭვირვალობა და ღია მმართველობა.....28

1.9. ელექტრონული ჩართულობა გადაწყვეტილების მიღებასა და  
პოლიტიკის შემუშავებაში.....30

1.10. ელექტრონული ბიზნესი.....32

1.11. დასკვნები და პერსპექტივა.....34

**თავი 2. მობილური ID.....36**

2.1 მობილური ID საქართველოში.....36

2.2 ხედვა და პრინციპები.....38

2.3 პროდუქტის აღწერა და მახასიათებლები.....40

2.4 ფუნქციური მოდელი.....51

2.5 ბიზნეს მოდელი.....	56
<b>თავი 3. ელექტრონული სერვისების ეფექტურობის და ეფექტიანობის შეფასება საქართველოში ელექტრონული სერვისების შეფასების მეთოდოლოგია.....</b>	<b>66</b>
3.1 კვლევის შესახებ.....	66
3.2 ელექტრონული სერვისების შეფასების მეთოდოლოგია.....	69
3.3 საინფორმაციო სისტემების დანერგვის ეფექტურობა ელექტრონული სერვისების განვითარებაში.....	73
3.4 კვლევის მეთოდები.....	78
3.5 ელექტრონული დეკლარაცია.....	80
3.6 ელექტრონული შესყიდვები.....	91
3.7 ელექტრონული აუქციონი.....	101
3.8 ელექტრონული ნოტარიუსი.....	108
დასკვნა.....	114
გამოყენებული ლიტერატურა.....	116

## შესავალი

ელექტრონული საქართველოს ხედვა გულისხმობს ეფექტიან და უფროეფექტურ საჯარო სექტორს, რომელიც განაპირობებს უსაფრთხო, ინტეგრირებულ და მაღალი ხარისხის ციფრული სერვისების შემოთავაზებას. ამ სერვისების გაუმჯობესებული გამოყენება და მონაწილეობა პროცესებში განაპირობებს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე ორიენტირებულ, ეკონომიკურად მდგრად ზრდას.

- უზრუნველყოს ერთეულოვანი ფანჯრის პრინციპით მოქმედი უსაფრთხო და ეფექტიანი ციფრული სერვისების ხელმისაწვდომობა ბიზნესის მოქალაქეებისთვის და არასამთავრობო სექტორისთვის, მდგრადი ინფრასტრუქტურის გამოყენებით.
- წახალისოს ბიზნესისა და მოქალაქეების მიერ ციფრული სერვისების მოხმარებისა და მოთხოვნისა და ზრდის პროცესი, ეფექტური, მაღალი ხარისხის, ეფექტიანი, უსაფრთხო და სანდო სერვისების მიწოდების გზით.
- შეუწყოს ხელი აღნიშნულ სფეროში აუცილებელი უნარ-ჩვევების მქონე კერძო სექტორისა და სამოქალაქო საზოგადოების ჩართვას ინოვაციებში და ციფრული სერვისების განვითარებას გამჭვირვალე და ღია გარემოში.
- ჩამნოყალიბოს მდგრადი ურთიერთთავსებადობის საფუძველი სანდო და უსაფრთხო წყაროებისთვის, რათა გახდეს შესაძლებელი ინფორმაციის გაცვლა, ინფორმაციული ტექნოლოგიების და სისტემების გაზიარება ადგილობრივ თვითმმართველობებში, სახელმწიფო მუნიციპალიტეტებში, სააგენტოებსა, და კერძო ორგანიზაციებში.
- ხელი შეუწყოს ინოვაციურ და კონკურენტულ ბიზნეს-გარემოს; პარტნიორობას სამოქალაქო საზოგადოებაში და მეწარმეობის განვითარებას და ისევე, როგორც კერძო და საჯარო სექტორების

აქტივობებს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სფეროში.

- განავითაროს ეფექტური კონფიდენციალურობის და საინფორმაციო უსაფრთხოებისა პოლიტიკა, რომელიც უზრუნველყოფს საინფორმაციო- და კიბერთავდასხმებისგან დაცვას.

# თავი 1. ელექტრონული სერვისების განვითარება საქართველოში

## 1.1 ელექტრონული სერვისები

საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების შესაძლებლობებით სარგებლობის და ინვესტიციების ამონაგებების ეფექტიანობისა და ეფექტურობისა ოპტიმიზაციის მიზნით, ქვეყანამ უნდა მიმართოს ძალისხმევა ბიზნესის, მთავრობისა და მოქალაქეების მიერ საზოგადო ონლაინ სერვისების ხელმისაწვდომობის (მიწოდების) და გამოყენების (მოთხოვნის და მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდის) უზრუნველსაყოფად.

დაინტერესებულ სხვადასხვა მიზნობრივი ჯგუფიდან წარმოდგენილ მხარეებთან მუშაობისას (მაგ.: ბიზნესი, მოქალაქეები, მთავრობა და დაინტერესებული და არასამთავრობო ორგანიზაციები), საქართველოს ციფრული სტრატეგიის *მომსახურების* ხაზი მიმართულია ონლაინ სერვისების მოთხოვნაზე, მიწოდებაზე, ცნობიერების ამაღლებასა და მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდაზე ონლაინ სერვისებში. ეს მოიცავს G2G, G2B/G2NGO/B2G და G2C სერვისებს.

უნდა ყურადღება გამახვილდეს საჯარო მომსახურების ეფექტურ სტრატეგიაზე იმ მიზნით, რომ სატელეფონო, ფიზიკურ და წერილობით სერვისებზე მოთხოვნა შეიცვალოს ციფრული სერვისების მოთხოვნით. ამ მცდელობას შეუწყობს ხელს მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი, მოსახერხებელი და პირადი ციფრული სერვისები.

## 1.2 ციფრული სერვისები მოქალაქეებისთვის (G2C)

2012 წელს გაეროს მიერ ჩატარებული ციფრული მმართველობის კვლევის თანახმად, საქართველოს სამოცდამეთორმეტე ადგილი უკავია

(შეფასებულია 193 ქვეყნიდან) და აქვს მინიჭებული ციფრული მმართველობის ქულა 0.5563, ხოლო ონლაინ ხელმისაწვდომობის 0.6013 ქულა. იმის მიუხედავად, რომ 2008 წლის შემდეგ გაიზარდა ქვეყნის ონლაინ სერვისების ხელმისაწვდომობის ქულა (მაგალითად: არსებული 0.2476–დან 2010 წელს და არსებული 0.3545–დან 2008 წელს), ციფრული სერვისების ხელმისაწვდომობას (მიწოდების) და მის ყოველდღიურ გამოყენებას (მოთხოვნისა და მომხმარებლების რაოდენობის ზრდა) შორის ისევ დიდი სხვაობაა. მაგალითად, ციფრული ფორმის გამოყენება ქონების გადასახადის დეკლარაციის შესავსებად თითქმის 100%-ით ხდება, მაშინ, როცა თითქმის არ გამოიყენება ონლაინ სერვისი საცხოვრებელი მისამართის შეცვლის დროს.

უკვე განხორციელდა ამ დროისთვის ინვესტიციები ციფრული სერვისების დანერგვის და განვითარების მიზნით, პირადობის მოწმობის, პასპორტის, ქორწინების, საცხოვრებელი მისამართის, განქორწინების, გარდაცვალების, სახელის შეცვლის, შვილად აყვანის, მინდობილობის და ამგვარი მოწმობების გაცემისას.

მსგავსად აღნიშნულისა, ყურადღების ცენტრში მოქცეულია ხელშეწყობ დიდი მოთხოვნის მქონე ონლაინ სერვისების მიწოდების საიდენტიფიკაციო ბარათების შემოღება (ციფრული საიდენტიფიკაციო ბარათები).

### **დაინტერესებულ მხარეების სარგებელი:**

მთავრობისთვის და მოსახლეობისათვის საინფორმაციო ტექნოლოგიების პოტენციალით სარგებლობისა და ინვესტიციებისგან მიღებული მოგების ეფექტურად ოპტიმიზაციის მიზნით, ციფრული სერვისების განვითარების სტრატეგია უნდა იყოს ორიენტირებული როგორც სამთავრობო ციფრული სერვისების შეთავაზებაზე, ასევე მომხმარებლის რაოდენობის ზრდაზე. ეს იმისათვის არის საჭირო, რომ

შეიქმნას მომსახურების მიწოდების ეფექტური საჯარო სექტორი, არხების ხელახლა ავტომატიზაციისა და დაპროექტების მეშვეობით. იგულისხმება, რომ გარგად დამუშავებული G2C ციფრული მომსახურების დანერგვა, მოსახერხებელი და ხელმისაწვდომი მომხმარებლისთვის ციფრული სერვისების არსებობისა და მიწოდების უზრუნველყოფისათვის. დამატებითი სარგებლის მოსატანად მოქალაქეთათვის ციფრული სერვისები არა მხოლოდ მომსახურების მიწოდების არხებ, გააუმჯობესებს, არამედ უზრუნველყოფს დროის თვალსაზრისით ეკონომიურ, მოსახერხებელ, 24/7 წვდომას. იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების დიზაინი პერსონალური, მომხმარებელზე ორიენტირებული და აქტიურია, გაუმჯობესებული მომსახურების ნიმუშს წარმოადგენს ციფრული საშუალება

ანუ, მოქალაქეებიც და მთავრობაც ისარგებლებენ მომხმარებლისთვის ისეთი ხელმისაწვდომი, მოსახერხებელი, ონლაინ სერვისებით, რომლებიც იქნება დამატებითი სარგებლის მომტანი (დროისა და ხარჯების დაზოგვა, მაღალი ხარისხით მომსახურების მიწოდების, ციფრული მომსახურების გამოყენებით). ასევე, ოპტიმიზებული ამონაგები ინვესტიციებიდან მთავრობის სარგებელს წარმოადგენს, რაც შესაძლებელი გახდება მომსახურების მიწოდებისა და მოთხოვნის ძვირი ფორმიდან (პირადი, წერილობითი, სატელეფონო სერვისები) უფრო იაფ ციფრულ ფორმაზე (ციფრული სერვისები) გადასვლით. ასე ხდება შიდა ეფექტიანობის გაზრდა და რესურსების (ფინანსური და ადამიანური) გამოთავისუფლება სხვა საქმიანობისთვის.

### 1.3 ციფრული (G2B and B2G) სერვისები ბიზნესისთვის და (G2NGO)

#### სამოქალაქო საზოგადოებისთვის

მნიშვნელოვან ნაბიჯს გლობალურ დონეზე კონკურენტუნარიანი და ცოცხალი ბიზნეს-გარემოს შექმნისთვის წარმოადგენს ადმინისტრაციული წნების შემცირება, ეფექტიანი და ეფექტური საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები და ციფრული სერვისების შეთავაზების შესაძლებლობა სამოქალაქო და საზოგადოებრივ ორგანიზაციებს, კერძო და საჯარო სექტორებს შორის. ბიზნესის (G2B) მთავრობის მიერ, სამოქალაქო და საზოგადოებრივ ორგანიზაციებისთვის (G2NGO) და მთავრობისთვის ბიზნესის მიერ განკუთვნილი (B2G) ციფრული სერვისების მიწოდება, ეკონომიკურ ზრდასა და ინოვაციებთან ერთად, მნიშვნელოვან როლს ასრულებს საზოგადოებაში.

ზოგადად, არასამეწარმეო სექტორსა და კერძო კომპანიებში მოქმედ ორგანიზაციებს აქვთ უფრო ხშირი კონტაქტი მთავრობასთან, ვიდრე ხალხს. ხშირ შემთხვევაში, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები წარმოადგენს კერძო სექტორში შიდა სტრუქტურისა და ბიზნეს-პროცესების განუყოფელ ნაწილს. ტექნოლოგიების გამოყენების მზარდი შესაძლებლობებისა და კერძო სექტორში საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების მზარდი ხელმისაწვდომობის გათვალისწინებით, ონლაინ რეჟიმში ბიზნესი უკვე უნდა ახდენდეს მთავრობასთან ინტერაქციას. საჯარო პირებისთვის კომპანიებიდან მონაცემებისა და ინფორმაციის მიწოდება უნდა კარგად მოფიქრებულ პროცესს ეფუძნებოდეს, სისტემიდან სისტემაში ინტეგრირებისას. სახელმწიფო შესყიდვების პროცესები, აღნიშნულის მსგავსად, ღირებულებით ჯაჭვთან ერთად, უნდა იყოს სრულად ციფრული.

პროცესების გამარტივებისა და ხარჯების შემცირებისათვის მთავარია სტანდარტული პროცესების რეგულირება და სისტემატური ანალიზი, რაც მთავრობისთვის ნებართვის მოთხოვნისთვის მონაცემებისა და ანგარიშის მიწოდებისა უნდა განხორციელდეს ონლაინ გადაცემით. სწრაფი მოგების ღრმა ანალიზი, G2B და B2G სერვისების გაუმჯობესების მიზნით, ფრიად მნიშვნელოვანია კონკურენტუნარიანი და მდგრადი ზრდის



უზრუნველყოფისთვის. საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სწორი გამოყენება არსებული პროცესების ციფრულ ფორმატში გადაყვანას სცილდება. ის საჭიროებს პროცესის შექმნას, პროცესების ანალიზსა და მონაცემთა გაცვლის ფორმატის - ინტერფეისის ზოგად მახასიათებლებს, რათა მიეცეს მიმართულება ანგარიშების მექანიზმების ინტეგრაციას სისტემიდან სისტემაში, მონაცემთა გაცვლის ფორმატის - ინტერფეისის საყოველთაო დეტალიზაციას, ანგარიშების მექანიზმების პირდაპირ სისტემიდან სისტემაში ინტეგრაციას და ახალი პროცესების დაგეგმვას.

ციფრული G2B-ს სერვისების მნიშვნელოვანი ელემენტი უკავშირდება ბიზნესსა და მთავრობას შორის ურთიერთობას. სმოქალაქო სექტორის მაღალი გავლენით, მაღალი მოცულობით და დამატებითი სარგებელით საქონლის, მომსახურებების და სამუშაოების ონლაინ შესყიდვა განახლების პრიორიტეტულ სფეროს წარმოადგენს. ბევრი პროცესი შესაძლებელია ონლაინ განხორციელდეს შესყიდვების ჯაჭვში. სტანდარტებისა და ხარისხის უზრუნველყოფა, დანახარჯების დაზოგვა და პროცესების დაჩქარების მიიღწევა, როდესაც სახელმწიფო შესყიდვების და სახელმწიფო ტენდერების მთლიანი ღირებულების პროცესები ონლაინ რეჟიმში ხორციელდება. ციფრული შეტყობინებები, ციფრული ტენდერები, საკვალიფიკაციო პროფილები, პროდუქტების კატალოგები, ციფრული შეკვეთები, ციფრული ანგარიშ-ფაქტურები, ციფრული გადახდები და ა.შ. საერთაშორისო სტანდარტებზე მორგებას საჭიროებს, რათა საერთაშორისო კონკურენცია კიდევ უფრო გაიზარდოს და სხვა ქვეყნის კომპანიებმა ინვესტირება მოახდინონ საქართველოში.

G2C სერვისების მსგავსად, სამოქალაქო საზოგადოებისა და ბიზნესისათვის ციფრული სერვისების შექმნა და განხორციელება, უნდა გულისხმობდეს პირველ რიგში, მაღალი გავლენის მქონე მომსახურებების შესაბამისი პორტალის მეშვეობით მიწოდებას ისეთი არხებით, როგორცაა mybusiness.gov.ge, იუსტიციის სახლებში თვითმომსახურების აპარატებით,

ბიბლიოთეკებსა და საზოგადოებრივ ცენტრებში და, ასევე, კომერციული არხებით.

მიუხედავად იმისა, რომ კვლევაში რომელიც ჩატარებული იყო მსოფლიო ბანკის მიერ საქართველო მე-9 ადგილს იკავებს კეთების სიმარტივით (185 ქვეყნიდან), ქვეყანაში არსებობს ბიზნესის განვითარებასთან დაკავშირებული ხარჯების შემცირების პოტენციალი, რაც ბიზნესის და მთავრობის გონივრული ურთიერთქმედების მეშვეობით მიიღწევა. ასევე ხაზს უსვამს აღნიშნული პოტენციალის არსებობას ციფრულ მმართველობასა და ქვეყანაში ონლაინ სერვისების ხელმისაწვდომობასთან (მიწოდებასთან) დაკავშირებული კვლევა, რომელიც გაერომ ჩაატარა 2012 წელს. მიუხედავად ამისა, ციფრული მომსახურებების G2B გამოყენების დონე (მოთხოვნისა და მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდის) კვლავ დაბალია.

საქართველოში განახორციელდა რიგი ციფრული სერვისების მიწოდება ბიზნესისთვის, მაგალითად, შემოსავლების სამსახურის ციფრული დეკლარაციების მომსახურება [www.rs.ge](http://www.rs.ge)-ს მეშვეობით უზრუნველყოფს რიგ ციფრულ სერვისებს ანგარიშის ფორმით შემოსავლების შესახებ. ის კომპანიის საკომუნიკაციო და ინფორმაციულ ტექნოლოგიებსა და სამთავრობო სისტემებში უშუალოდ არის ინტეგრირებული, ციფრულ შესყიდვებსა თუ ციფრულ აუქციონებში, რომლებიც საზოგადოებრივი ფინანსების მართვის სისტემის ძირითად ნაწილს წარმოადგენს.

კიდევ ერთ მომსახურებას წარმოადგენს ფინანსთა სამინისტროს მიერ შექმნილი ბუნებრივი რესურსების მართვის სისტემა. სისტემა განკუთვნილია ბიზნესისა და სამთავრობო ორგანიზაციებისათვის ბუნებრივი რესურსების სამართავად. სისტემაში გაერთიანებულია სერვისები კერძო სექტორისთვის (მაგ., საბანკო სერვისებისათვის). იგი ასევე უზრუნველყოფს ციფრულ სერვისებს G2C, G2B და B2G სფეროებისთვის..

ციფრული სერვისები გეოლოგიური, სივრცითი, გარემოს დაბინძურებასთან და გარემოსდაცვითი დაკავშირებული საკითხებისთვის

გარემოს დაცვისა და ბუნებრივი რესურსების სამინისტროს [www.meteo.gov.ge](http://www.meteo.gov.ge). საიტზეა შემოთავაზებული.

განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ბიზნესისთვის დახვეწილი ონლაინ მომსახურებების მიწოდების მთავარი ხელშემწყობი საშუალება: ციფრული ბეჭედი - ინფრასტრუქტურული მომსახურების ფორმა სამთავრობო უწყებებისა და ბიზნესისათვის.

### დაინტერესებული მხარეების სარგებელი

ბიზნესისთვის საჯარო ციფრული მომსახურებები ეფუძნება სტანდარტებს, რომლებიც საყოველთაო გამოყენებისთვის არის შემუშავებული. ამასთანავე, ციფრული მომსახურებები ეფუძნება საიმედო და უსაფრთხო ინფრასტრუქტურას, რომელსაც სათანადო დაცვის სისტემა გააჩნია თაღლითობის და ბოროტად გამოყენების წინააღმდეგ. სისტემის სისტემასთან ინტეგრაციამ და სტანდარტებმა (ოპტიმიზებული ლოჯისტიკის სახით) შესაძლებელი გახადა, რომ სტანდარტული პროცესები მთავრობისთვის კარგად იყოს ინტეგრირებული სამთავრობო და ბიზნესსა უწყებებთან დაკავშირებულ საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების მიდგომებში - ახლა უკვე შესაძლებელი ამონაცემთა გადაცემა თითის *მაუსის* ღილაკზე დაჭერით. შედეგად, აღნიშნული ციფრული მომსახურებების მეშვეობით (საზოგადოებრივ ადმინისტრირებასთან დაკავშირებულ სარეგისტრაციო პროცედურები სტატისტიკური მონაცემების შევსება ონლაინ) დროის დაზოგვა შესაძლებელია და, შესაბამისად, ხარჯების შემცირება, როგორც საჯარო ადმინისტრაციებისთვის ასევე კომპანიებისთვის.

ციფრული შესყიდვების და ციფრული ტენდერების სტანდარტების ციფრულ B2G სერვისებში დანერგვას კონკურენციის ზრდა მოჰყვა, მათ შორის უცხოური ქვეყნიდან წარმოდგენილი ორგანიზაციების მხრიდან სატენდერო წინადადებებს შორის კონკურენცია. მომსახურებისა და

საქონლის შეძენისთვის შემცირდა საჯარო სექტორის მიერ გაცემული ტრანზაქციის ხარჯები. ამასთანავე, საჯარო ტენდერებსა და სახელმწიფო შესყიდვებში საწარმოები სარგებლობენ შემცირებული ტრანზაქციის ხარჯებით.

#### 1.4 ციფრული სერვისები მთავრობისთვის (G2G)

პრიორიტეტი მაღალი გავლენის მქონე G2G მომსახურებებს მიენიჭება. გამახვილდება ყურადღება უწყებათაშორის და შიდა ციფრულ სერვისებზე. შენარჩუნების და ერთობლივი განვითარების, საერთო ინფრასტრუქტურის, სარეგისტრაციო და მონაცემების პრინციპები, ესევე, როგორც სტანდარტები წარმოადგენენ ეფექტიან და დაეფექტურ G2G ციფრული მომსახურებების ფუნქციონალურ ნაწილს. ამის მსგავსად, G2G მომსახურებები წარმოადგენს მაღალი ხარისხის, ეფექტურ და ეფექტიან G2C და G2B ონლაინ მომსახურებების უზრუნველყოფისთვის ძირითად ფაქტორს, ისევე, როგორც რიგ ინფრასტრუქტურას ბექ-ოფისისთვის მომსახურების უზრუნველყოფს მიწოდების მიზნით, ასეთი არხების მეშვეობით, როგორცაა ფიზიკური სერვის-ცენტრები და ქოლ-ცენტრები (თემების ცენტრები და საჯარო მომსახურების დარბაზები).

საქართველომ 2008 წლის შემდეგ გააუმჯობესა მსოფლიო ბანკის მიერ ბიზნესის განვითარების სიმარტივის კუთხით, მინიჭებული რეიტინგი და აგრეთვე გაეროს მიერ მინიჭებული ქულები ციფრული მმართველობის ციფრული მომსახურებების ხელმისაწვდომობისა და ციფრული მმართველობისთვის მზაობის კუთხით. არსებობს G2G მომსახურებების გაუმჯობესების პოტენციალიც და საჭიროება, რის საფუძველზეც ეკონომიური და ეფექტური საჯარო სექტორი უზრუნველყოფილი იქნება, რომელიც იქნება აღჭურვილი მაღალი ხარისხის G2C და G2B ციფრული მომსახურებებით. ის ხელს შეუწყობს ციფრული მომსახურებების

შემოთავაზებების პრაქტიკულ გამოყენებას (ესეიგი მოთხოვნის და მომხმარებლების რაოდენობის ზრდას).

თუ საქართველოს სურს, რომ გლობალურ დონეზე იყოს კონკურენტუნარიანი ეკონომიკის სექტორში, უზრუნველყოფდეს მაღალი ხარისხის, G2C და G2B ეფექტიან მომსახურებებს და ამავე დროს ადმინისტრაციულ წნებს ამცირებდეს, აუცილებელია G2G მომსახურებები, მსგავსად ინფრასტრუქტურისა და სისტემების ერთობლივი მონაცემთა გაზიარებისა და განვითარებისათვის.

საქართველო ორიენტირებული იყო ამ დრომდე ბექ-ოფისის სისტემებისა და მონაცემთა ბაზების განვითარებასა და იმპლემენტაციაზე, რომლებსაც იყენებენ სხვადასხვა სამთავრობო ერთეულები. ცალკეული პრიორიტეტული თემაა ფინანსური მართვის სისტემა.

#### **დაინტერესებულ მხარეთა სარგებელი:**

საქართველო უნდა იყოს ორიენტირებული პროცესების ოპტიმიზაციაზე და ეფექტიან გათვლილ G2G ციფრული მომსახურებების შექმნასა და მიწოდებაზე. მიზანი კი არის ის, რომ მთავრობამ ისარგებლოს მომხმარებლებისათვის ხელმისაწვდომი, მოსახერხებელი, და დამატებითი სარგებლის მქონე მომსახურებებით ონლაინ (ხარჯებისა და დროის დაზოგვა, მომსახურებების მიწოდების მაღალი ხარისხი, ციფრული მომსახურებების გაანვითარების მეშვეობით). ამასთან, სარგებელს მთავრობისთვის ინვესტირებიდან მიღებული მოგების ოპტიმიზაცია წარმოადგენს, რომელიც უკვე გაკეთებულია საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებით მონაცემთა მიმოცვლის ავტომატიზაციის გზით, შიდა სისტემის გაზიარებითა და ერთობლივი განვითარებით და ეს ყველაფერი საჭიროა საჯარო სექტორის ყოველდღიური ეფექტურ ფუნქციონირებისთვის. აღნიშნულის მსგავსად, ინვესტიციები, რომლებიც ჩადებულია საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებში, უნდა

იყოს ფოკუსირებული ისეთ საშუალებებზე, რომლებიც G2C და G2B/G2NGO მომსახურებების მოთხოვნებისა და მომსახურებების მიწოდების არხების შექმნას ხელს უწყობს უფრო ძვირადღირებული ანალოგის (წერილობითი, სატელეფონო, პირადი) ციფრულდაბალფასიან არხზე გადასვლისთვის (ციფრული მომსახურებები). ამგვარად ხდება რესურსების (ფინანსური და ადამიანური) შიდა ეფექტურობის გაზრდა და სხვა საქმიანობებისთვის გამოთავისუფლება.

### 1.5 ციფრული ჩართულობა და ღია მმართველობა

ღია მმართველობა ეს არის მრავალმხრივ ხედვა იმის შესახებ, თუ როგორი უნდა იყოს (ციფრული) საზოგადოება. ღია მმართველობის მიზანი არის მოქალაქეთა საყოველთაო ჩართვა (ციფრული) საზოგადოების განვითარების ყველა სფეროში. ღია მმართველობის მიდგომას შეიძლება შევხედოთ განსხვავებული საზოგადოებრივი პერსპექტივიდან: საზოგადოდ ღია (ღია კოდი და ღია მონაცემები), ღია წვდომა (სამეცნიერო მონაცემებსა და ნაშრომებზე), ბიბლიოთეკები, ღია გალერეები, ღია ინოვაციები, არქივები და მუზეუმები, სამოქალაქო სექტორის მიერ ღიაობის პრინციპის გამოყენებაზე ორიენტირებული ღია მმართველობა.

ღია მმართველობა გამჭვირვალობას ხაზს უსვამს, (ციფრულ) ჩართულობას და თანამშრომლობას. საქართველო შეუერთდა ღია მმართველობის პარტნიორობას 2011 წლის სექტემბერში და 2012-2013 წლების სამოქმედო გეგმა წარადგინა შემდეგი მიზნით: მთავრობა გახდება უფრო ინოვაციური, ანგარიშვალდებული, გამჭვირვალე, და ღია მოქალაქეთა ჩართულობისათვის. საქართველომ მნიშვნელოვნად გაიუმჯობესა მდგომარეობა 2010-2012 წლებში გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის ციფრული ჩართულობის მაჩვენებელში. მან 127-ე ადგილიდან 64-ზე გადაინაცვლა მსოფლიო რეიტინგში, მისი ქულა კი

გაიზარდა 6-დან 21-მდე 100-ქულიან სისტემაში (250%-ით ზრდა). მაგრამ, გლობალურ კიბეზე წინსვლის და უმაღლეს ქულასთან მიახლოების მიზნით 100-ქულიან სისტემაში, ქვეყანამ ბევრად მეტი უნდა გააკეთოს.

ბიზნესისთვის და მოქალაქეებისათვის საშუალების მიცემა სამოქალაქო სექტორის სამუშაოების ჩასართავად უფრო მეტ ასპექტში ძალზე მნიშვნელოვანია, როგორც ღია მმართველობის დღის აქტუალური წესრიგის ნაწილი. ეს გულისხმობს ინფორმირებულობის ზრდას მთავრობის შესახებ, ნდობის ამაღლებას მის მიმართ, ციფრული მომსახურებების მოხმარების გაზრდას, ციფრული მომსახურებების შექმნის, მიწოდებასა და ასევე პოლიტიკის შემუშავებაში მონაწილეობას.

საქართველოში ციფრული ჩართულობის 4 მთავარი სექტორია განსაზღვრული: უკუკავშირი ციფრულ სერვისებთან მიმართებაში, ციფრული მომსახურებების შემუშავებაში ჩართულობა, გამჭვირვალობა, ღია მმართველობა, ღია მონაცემები, და ბოლოს, პოლიტიკის შემუშავება და გადაწყვეტილების მიღება.

## 1.6 უკუკავშირი ციფრულ სერვისებთან მიმართებაში

ბიზნესმა და მოქალაქეებმა, როგორც ციფრული მომსახურებების მომხმარებლებმა, იციან, არის თუ არა ადვილი აღნიშნული მომსახურებების მოძიება და განვითარება, და ასევე, თუ რამდენად აწვდის ეს მომსახურებები მათ საჭირო ინფორმაციას. აღნიშნული მომსახურებების შესახებ ონლაინ უკუკავშირი მთავრობისთვის ძალზე მნიშვნელოვანია, როგორც მომსახურებების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით, ასევე, რომ ნათელი გახდეს, რომელი მომსახურების საჭიროება დგას და მოხდეს მთლიანი ციფრული მმართველობის სტრატეგიის დახვეწა. დასაწყისში უკუკავშირი ხშირად შეიცავს საჩივრებს, მაგრამ თუ მომხმარებელი დაინახავს, რომ მის პრეტენზიებს ისმენენ და რეაგირებენ, შესაძლებელია

მოეწყოს სასარგებლო დიალოგი მომხმარებლებსა და მთავრობას შორის, რაც გამოიწვევს მომხმარებელთა კმაყოფილების მატებას და ციფრული მომსახურების უფრო ინტენსიურ გამოყენებას. ეს კი ნაკლებ დანახარჯებთან იქნება დაკავშირებული. მთავრობისთვისაც უკუკავშირის მექანიზმები შესაძლოა მოიცავდეს შემდეგს:

- კომენტარების/საჩივრის საშუალება, ანუ ვებ-საიტის ბოლო თავი, ჩამოსაშლელი მენიუ მომსახურების მიწოდების შემდეგ და ა.შ.;
- სწრაფი მოკლე ტექსტური შეტყობინების ან ონლაინ ჩატების ფუნქცია;
- ბლოგები, ფორუმები;
- ონლაინ კონსულტაციები ან კვლევა;
- ონლაინ გამოკითხვები;
- სოციალური მედიის გამოყენება.

ამჟამად my.gov.ge პორტალზე მოთავსებულია მხოლოდ ერთი უკუკავშირის მექანიზმი: თქვენი წინადადებები მოგვაწოდეთ და იუსტიციის სახლებს აქვთ ოფიციალური ფეისბუქ-გვერდები. არც იუსტიციის სახლების ფეისბუქ-გვერდები არც my.gov.ge არ არის გათვლილი კონკრეტული მომსახურებებისა თუ მომხმარებლის სექტორზე. საქართველოში ჩატარებული ციფრული ჩართულობის კვლევის მიხედვით, საჯარო ინსტიტუტების ვებ-საიტები ძირითადად ცალმხრივ კომუნიკაციაზე არის ორიენტირებული, რაც ინფორმაციის გაცვლაში გამოიხატება და არ უზრუნველყოფს ისეთი განხილვის საფუძველს, როგორცაა ბლოგ-ფორუმები. იმ ვებ-საიტების უმრავლესობას, რომლებზეც ჩატარდა მონიტორინგი, არ აქვს ონლაინ მომსახურებების შეფასების ფორმები, რის მეშვეობითაც მოხდება პრობლემის იდენტიფიკაცია და აღნიშნული პრობლემის მოქალაქეებთან ერთად“. გადაჭრის გზების ძიება.

სამოქალაქო საზოგადოებრივი ორგანიზაცია **საერთაშორისო გამჭვირვალობა საქართველო** უზრუნველყოფს შეაკეთეთ ჩემი ქუჩა სერვისს, სადაც მომხმარებლებს საშუალება ეძლევათ, განახორციელონ



უკუკავშირი არსებული ინფრასტრუქტურული პრობლემების შესახებ თბილისში.

### **დაინტერესებული მხარეების სარგებელი**

უფრო მეტი მომხმარებელი (ბიზნესი და მოქალაქეები) უკუკავშირს უზრუნველყოფს მათ მიერ გამოყენებული ციფრული მომსახურებების შესახებ, რასაც შედეგად მომხმარებელთა კმაყოფილების ზრდა მოჰყვება, მთავრობის მოღვაწეობაში ჩართვა და მის მიმართ ნდობის ზრდა. მთავრობას ეძლევა საშუალება იმოქმედოს მომხმარებლის (ბიზნესი და მოქალაქეები) მიერ მიწოდებული უკუკავშირის საფუძველზე, გააუმჯობესოს ციფრული მომსახურებები.

სამთავრობო უწყებები მომხმარებლებს (ბიზნესი და მოქალაქეები) პასუხებს აწვდიან მათ გაკეთებულ უკუკავშირის შესახებ და, მამასადამე, სასარგებლო დიალოგის პრაქტიკას ქმნიან მთავრობასა და მომხმარებლებს შორის ციფრული მომსახურებების მიწოდების, დიზაინის და გავლენის ყველა სფეროს შესახებ. ციფრული მომსახურებები, როგორც ბიზნესისთვის, ასევე მოქალაქეებისთვის, უმჯობესდება უკუკავშირის საფუძველზე, რომელიც მომხმარებლის მიერ არის გაკეთებული, მოხმარების დონეც იზრდება, რაც საშუალებას აძლევს მთავრობას, თანხა დაზოგოს ძვირადღირებული ტრადიციული წყაროებიდან გაცილებით იაფ, ელექტრონულ წყაროებზე გადასვლით.

### **1.7 ღია მონაცემებისა და ციფრული მომსახურებების შემუშავებაში**

#### **თანამონაწილეობა**

რაც მომხმარებლის უკუკავშირს შეეხება ციფრულ სერვისებთან დაკავშირებით, მოქალაქეები (როგორც წესი სამოქალაქო

ორგანიზაციებიდან) და ბიზნესი იმისთვის არიან საკმარისად მომზადებული, რომ თავად შექმნან საკუთარი ციფრული მომსახურებები, თუ მთავრობასთან თანამონაწილეობით ან ეს პროცესი სხვა პირებთან ერთად განახორციელონ. ამ ქმედების წახალისების მიზნით, იმისთვის, რომ სარგებელი მიიღოს მოთხოვნის მიმართულების ზრდით, როგორც მთავრობამ, ასევე მომხმარებელმა, პირველმა უნდა უზრუნველყოს ნათლად ჩამოყალიბებული ინსტრუქციები, რომელთა მეშვეობითაც მოხდება მომსახურების ერთობლივი შემუშავება. ასეთი სახით მომსახურების შემუშავება შეუმცირებს მომხმარებლებს თანამონაწილეობის ტვირთს და გაზრდის მაქსიმუმამდე სარგებელს როგორც მომხმარებლებისთვის, ასევე საჯარო ადმინისტრაციებისთვის. აღნიშნულის დადებითად განსახორციელებლად ღია მონაცემებია საჭირო, მხარდაჭერა, წახალისება, სახელმძღვანელოები, მექანიზმები, მოხალისეების ჩართვა სამუშაო პროცესში, სხვადასხვა ღონისძიებები, კონკურსები ჰაკატონები, და ა.შ. ამის ყველაფრის მიზანია, დაეხმაროს სამოქალაქო და კერძო სექტორებს მონაწილეთა ჯგუფებისა და ეკოსისტემების შექმნასა და მოვლასა და ექსპლოატაციაში, რიგ შემთხვევაში მთავრობასთან ერთად. ეს ხელს შეუწყობს ბიზნესის ციფრული მომსახურებების განვითარებას და დახმარებას გაუწევს ამ გზით კომერციულ სექტორს, ისევე, როგორც სამოქალაქო საზოგადოებას გააძლიერებს და რიგით მოქალაქეების ციფრულ უნარ-ჩვევებს გაუუმჯობესებს.

Data.gov.ge საიტი მოქმედია, თუმცა ეს არის ნავიგაციური პორტალი, რომელიც აკავშირებს მომხმარებელს სხვადასხვა საჯარო სფეროს ინსტიტუტების მიერ გავრცელებულ ინფორმაციასთან; იგი ღია მთავრობის მონაცემთა პორტალი არ არის, სადაც რეალურ მონაცემთა მოძიება შესაძლებელი. დაგეგმილი ციფრული ჩართულობის ichange.ge პორტალი ჯერჯერობით არ ფუნქციონირებს.

ინფორმაციის თავისუფლების გარდა განვითარების (IDF) ინსტიტუტისა და საერთაშორისო გამჭვირვალობა საქართველო, არსებობს

საკმაოდ აქტიური სამოქალაქო საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, რომელიც კვლევით პროექტებს ახორციელებს ინფორმაციის საჯარო ინფორმაციის, თავისუფლების, კორუფციის პრევენციის და ციფრული ჩართულობის შესახებ საქართველოში.

### **დაინტერესებული მხარეების სარგებელი**

რაც მეტი მომხმარებელი (ბიზნესიდან და სამოქალაქო საზოგადოებიდან) იქნება ჩართული ციფრული მომსახურებების შექმნაში და რაც მეტი ციფრული სერვისი შეიქმნება, ეს მომსახურებები მით უფრო მომხმარებლისთვის მოსახერხებელი და დახვეწილი გახდება. გამომდინარე აქედან, მომხმარებლის კმაყოფილების დონე გაიზრდება და ნდობა მთავრობის მიმართ და მთავრობის საქმიანობაში ჩართულობა. მეტი G2B ან G2C ციფრული სერვისი, მეორეს მხრივ, გააძლიერებს სამოქალაქო საზოგადოებას და შეუწყობს ხელს საწარმოო ეკონომიკას, განსაკუთრებით საშუალო და მცირე ბიზნესისა და ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სექტორებში. იმ შემთხვევაში, თუ მთავრობას სრულად ან ნაწილობრივ აქვს შემუშავებული ციფრული მომსახურებები, იგი შეამცირებს სამთავრობო რესურსებს და გააუმჯობესებს ურთიერთობებს როგორც სამოქალაქო საზოგადოებასთან, ასევე ბიზნესთან.

ციფრული მომსახურებები, როგორც ბიზნესისთვის, ასევე მოქალაქეებისთვის, გაუმჯობესდა მომხმარებლების თანამონაწილეობით. ამგვარად, მოხმარების უფრო მაღალი დონე მიღწეულ იქნა, რაც ფინანსური რესურსების დაზოგვაზე მთავრობის მხრიდან აისახა, ვინაიდან ბევრი ძვირადღირებული ტრადიციული არხი მომხმარებლებმა ჩაანაცვლეს უფრო იაფი ციფრული არხებით. სასარგებლო თანამშრომლობას მოქალაქეებთან მთავრობა ზრდის, სამოქალაქო ორგანიზაციებთან და ბიზნესთან ციფრული მომსახურებების მიწოდებისა, დაპროექტებისა, და ზემოქმედების ყველა ასპექტში.

## 1.8 ღია მმართველობა და გამჭვირვალობა

საჯარო და მთავრობის სექტორის ინფორმაცია, ოპერაციები და მონაცემები, რომლებიც ღია მმართველობისა და თანამონაწილეობის პოლიტიკის გაფართოებასთან არის დაკავშირებული, აუცილებელია ნდობის ამაღლებისთვის ამ ინსტიტუტების მიმართ, საერთო ანგარიშვალდებულებისა და კორუფციის შემცირებისთვის და კარგი მმართველობის ზრდისათვის. ასეთი გამჭვირვალობა შესრულების წარუმატებლობის რისკის შემცირებას ხელს უწყობს და ფულის ღირებულების შენარჩუნებას უზრუნველყოფს, განსაკუთრებით მუდმივი მონიტორინგისდროს. ხშირად, ზემოთ ხსენებული ქმედებების კანონმდებლობაში ასახვა გამჭვირვალობის მთავარ საყრდენს წარმოადგენს, მაგალითად, *ინფორმაციის თავისუფლება* აქტის სახით. ინფორმაციასა და მონაცემთა წყაროებს, ოპერატიული კონტროლის შესაძლებლობას, ანგარიშვალდებულებასა და ხარისხს, მარეგულირებელ და ორგანიზაციულ ასპექტებს განსაკუთრებული ყურადღება უნდა დაეთმოს. პრივატულობასა და გამჭვირვალობას შორის ბალანსის დაცვა იქნება რთული არა მხოლოდ მოქალაქეთათვის, არამედ საჯარო მოხელეთათვის და პოლიტიკოსებისთვისაც, რომელთაც სჭირდებათ ინფორმაციის სრულად გამოქვეყნებამდე თავისუფალი სააზროვნო სივრცე. დიდი მნიშვნელობა ენიჭება მონაცემთა დაცვასა და პრივატულობის მაღალ დონეს, აღნიშნული პრინციპების ხელშეწყობით და პერსონალური და სხვა მონაცემების არასათანადოდ ან ბოროტად გამოყენების მინიმუმამდე დაყვანით.

საჯარო მოხელეებს მოეთხოვებათ ფინანსური დეკლარაცია წარადგინონ ყველასათვის ხელმისაწვდომ [www.declaration.ge](http://www.declaration.ge). საიტზე. მიუხედავად იმისა, რომ ეს არის გამჭვირვალობის ისეთი დონე, რომელიც არ არის ცნობილი ევროპის ქვეყნების უმრავლესობისთვის, ჩვენი ქვეყანა მდგომარეობის გაუმჯობესებას საჭიროებს ისეთ სექტორებში, როგორცაა საზოგადოებრივი სექტორი და მთავრობის გამჭვირვალობა და ღიაობა.

საიტზე *ინფორმაციის ფლობის გლობალური უფლების რეიტინგი*-ში საქართველოს 150-დან 97 ქულა ენიჭება, რაც მას 29-ე ადგილზე აყენებს 95 ქვეყნიდან.

(IDF <http://www.idfi.ge>) *ინფორმაციის თავისუფალი გავრცელების განვითარების ინსტიტუტი* და *საერთაშორისო გამჭვირვალობა საქართველო*-ს გარდა, არსებობს საკმაოდ აქტიური სამოქალაქო საზოგადოებრივი ორგანიზაციები, რომლებიც კვლევით პროექტებს ახორციელებენ საქართველოში საჯარო ინფორმაციის, ინფორმაციის თავისუფლების, კორუფციის პრევენციისა და ციფრული ჩართულობის შესახებ. ბიზნესი/მოქალაქეები უფლებით უკვე სარგებლობენ, იხილონ საკუთარი მონაცემები და თუ რომელმა სამთავრობო ორგანიზაციამ გამოიყენა/მოითხოვა მათი მონაცემები. მიუხედავად ამისა, *ინფორმაციის თავისუფალი გავრცელების განვითარების ინსტიტუტის* მიერ შესრულებულმა კვლევამ აჩვენა, რომ ქვეყნის კანონმდებლობის ანალიზი და მისი ადამიანის უფლებათა დაცვის კომისიის სტანდარტების შესაბამისად განხორციელება გვიჩვენებს, რომ საქართველომ უნდა საკანონმდებლო ჩარჩო გააუმჯობესოს, ისევე, როგორც სასამართლო და ადმინისტრაციული პრაქტიკა, რათა საჯარო ინსტიტუტების გამჭვირვალობა უზრუნველყოს და პოლიტიკური და სამოქალაქო უფლებების შესახებ საერთაშორისო აქტით საქართველო დადებითად იქნას შეფასებული ნაკისრი ვალდებულებების განხორციელების კუთხით ადამიანის უფლებათა კომიტეტის მიერ.

### **დაინტერესებულ მხარეთა სარგებელი**

ინფორმაციის თავისუფლება და გამჭვირვალობა გააუმჯობესებს ნდობას მთავრობის მიმართ, შეამცირებს კორუფციის დონეს, გაზრდის ანგარიშვალდებულებას და საბოლოოდ, უზრუნველყოფს უკეთეს მმართველობას. როდესაც არასამთავრობო სექტორში მოქმედ სუბიექტებს

საშუალება ეძლევათ, დასმულ შეკითხვაზე მიიღონ სამართლიანი პასუხები, ეს ხდის შესაძლებელს მმართველობის ხარისხის გაუმჯობესებას მარეგულირებელი და სამართლებრივი ზომების მეშვეობით, ისევე, როგორც საზოგადოებაში აღიარებულ ნორმებზე და სტანდარტებსა უკეთესად მორგების საშუალებით.

ეს ამცირებს ხარჯებს თავის მხრივ და ზრდის მთავრობის ეფექტიანობას ფინანსური და სხვა რესურსების ეფექტიანი და სათანადო გამოყენების უზრუნველყოფით. ინფორმაციის თავისუფლება და გამჭვირვალობა ასევე დაბალანსებული უნდა იყოს საჯარო მოხელეთა და პოლიტიკოსთა ინოვაციურად აზროვნებით და ორგანიზაციათა მოქალაქეთა და ბიზნესის საკუთარ საჭიროებებზე მორგებით, რათა არ დაემუქროს საფრთხე კანონიერ უფლებას პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობაზე. შესაძლებელია გაუმჯობესდეს საჯარო ხარჯვის გამჭვირვალობა ღია ხარჯვის მონაცემების ციფრულად წაკითხვად ფორმატში გასაჯაროებით.

### **1.9 გადაწყვეტილების მიღებასა და პოლიტიკის შემუშავებაში ციფრული ჩართულობა**

კარგი მენეჯმენტისა და დემოკრატიის გაძლიერების მიზნით ნდობის ამაღლების მთავრობის მიმართ და, მთლიან საზოგადოებას (მოქალაქეები, სამოქალაქო ორგანიზაციები, საზოგადოებრივი ჯგუფები და ბიზნესი) უნდა უნარი ჰქონდეს მონაწილეობა მიიღოს პოლიტიკის შემუშავებასა საჯარო გადაწყვეტილებების მიღებასა. მთავრობას, თავის მხრივ, არ აქვს მონოპოლია გონივრულობასა და ცოდნაზე, რათა შეიმუშაოს საუკეთესო (ეფექტიანი, ყველაზე ეფექტური, და დაბალანსებული) პოლიტიკა ადგილობრივ თუ ეროვნულ დონეზე. საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები გვთავაზობს ახალ შესაძლებლობას

საზოგადოებრივი პოლიტიკის გავლენის და ხარისხის გასაუმჯობესებლად და აგრეთვე გადაწყვეტილებების მისაღებად. ასეთ შესაძლებლობებს წარმოადგენს: ბლოგები, ონლაინ დიალოგი, სოციალური მედია–სივრცე და სხვადასხვა აქტივობებში მოხალისეების გამოყენება, რაც იძლევა მონაწილეთა უფრო ფართო ფენების ჩართვისა და დიდი მონაცემების ბაზების მიღების საშუალებას, ამასთანავე, ავითარებს კარგად დასაბუთებულ პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღებას.

### **დაინტერესებულ მხარეთა სარგებელი**

პოლიტიკის შემუშავებაში და საჯარო გადაწყვეტილებების მიღებასა ხალხის, ბიზნესის ჩართულობის და სამოქალაქო საზოგადოების მაღალი დონე პოლიტიკისა და გადაწყვეტილებების ხარისხს აუმჯობესებს, აძლიერებს გათავისებას და ზემოქმედებას, რაც, თავის მხრივ, მთელი საზოგადოებისთვის სასარგებლოა. თემების, მოქალაქეების, ბიზნესის და სამოქალაქო ორგანიზაციების მხრიდან მეტი ჩართულობა საჯარო გადაწყვეტილებების მისაღებად და პოლიტიკის შემუშავებაში აამაღლებს მთავრობის მიმართ ნდობას და გააუმჯობესებს მმართველობას. თემების, მოქალაქეების, ბიზნესის და სამოქალაქო ორგანიზაციების ჩართულობას საჯარო გადაწყვეტილებების პოლიტიკისა და მიღებას შემუშავებაში ადგილობრივ დონეზე, მაგ., კონტექსტში: *განვითარებული თემი* და *განვითარებული ქალაქი*, განსაკუთრებული მნიშვნელობა აქვს, რამეთუ საზოგადოება ადგილობრივი გადაწყვეტილებების პოლიტიკითა და შინაარსით უფრო დაინტერესებულია, რაც მათ ყოველდღიურ ცხოვრებაზე პირდაპირ გავლენას ახდენს. ეს ასევე თემის ცხოვრებასა და ერთიანობას აუმჯობესებს.

## 1.10 ციფრული ბიზნესი

კერძო სექტორისთვის ციფრული ბიზნეს-საქმიანობის უზრუნველყოფა, საზოგადოების ეკონომიკურ ზრდასთან და ინოვაციასთან ერთად, მნიშვნელოვანი საყრდენია. საერთოდ, არასამთავრობო და ბიზნეს სექტორებში მომუშავე სუბიექტებს ყოველწლიურად უფრო ხშირი კონტაქტი აქვთ სამთავრობო სააგენტოებთან, ვიდრე მოქალაქეებს, რომლებიც უფრო ხშირად იყენებენ საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს ყოველდღიურ ბიზნესის და სავაჭრო საქმიანობებში.

ციფრული მომსახურებების პრიორიტეტი სამთავრობო სექტორის გადმოსახედიდან არის განმარტებული, რომელიც მომხმარებლებს სთავაზობს ონლაინ რეჟიმში საჯარო მომსახურებას, როგორცაა G2C-ს და B2G-ს. გარდა მთავრობასა და ბიზნესს შორის ინტერაქციისა, პრივატული სფერო დამოკიდებულია სახელმწიფოს მიერ ციფრული ბიზნესის განხორციელების გამარტივებაზე, იმ საწარმოებსა და კომპანიებს შორის, რომლებიც სამოქალაქო სფეროში საქმიანობენ. ეს მოიცავს, მაგ., ქვეყნის მასშტაბით ინვესტიციების გაზრდას ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის გასაუმჯობესებლად, სანდო, სტაბილური და უსაფრთხო ონლაინ ქსელის განვითარებას სათანადო სამართლებრივი, მოხმარებასთან და ფასთან დაკავშირებული რეგულაციების მეშვეობით, ან შორს მდებარე ადგილებში მყოფ კერძო პუნქტებში ონლაინ მომსახურებების შეთავაზების მხარდაჭერას.

კიდევ ერთ მნიშვნელოვან სექტორს წარმოადგენს ისეთი ძირითადი მომსახურებების უზრუნველყოფა, როგორცაა ციფრული საიდენტიფიკაციო ბარათი, ციფრული ხელმოწერა, ონლაინ გადახდა, ან მომსახურებები ისეთი კიბერ-დანაშაულისგან დაცვა, როგორცაა მანიპულაცია, თაღლითობა, ფიშინგი (საიდენტიფიკაციო ინფორმაციის მითვისება), ჰაკერობა, შუშობა, და ა.შ. (მაგალითად ნლაინ მომსახურებების



ან პორტალების დაშიფრვის, სერტიფიცირების, მექანიზმების მითვისება და ა.შ.).

ურთიერთშეკავშირებულ საზოგადოებად გარდაქმნისთვის და ელექტრონული ბაზრის ქსელის შესაქმნელად აუცილებელია კომუნიკაციის სტანდარტების მიღება და სფეროებს შორის ინტერაქცია. პრიორიტეტულ თემებში: ციფრული ინფრასტრუქტურა და უსაფრთხოება, რომლებიც აღწერილი ქვემოთ იქნება, საქართველოს ციფრულ სტრატეგიასთან ერთად, ნაჩვენებია რიგი სტრატეგიული სამოქმედო გეგმები და მიზნები, როგორც ბიზნესის ასევე მთავრობისა მოქალაქეთა საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად. ინოვაციური ციფრული საქართველოსთვის უკეთესი შესაძლებლობების განსავითარებლად (ბიზნესთან მიმართებაში აგრეთვე ინოვაციური) საჭიროა ზემოდხსენებული თემების განვრცობა ბიზნეს-სფეროს კონკრეტულ საჭიროებებზე მორგებით. აქედან გამომდინარე, საჭიროა მოხდეს საჯარო და კერძო პარტნიორობების ინოვაციური მოდელის გამოკვლევა, რადგან საკმარისი არ არის მხოლოდ საჯარო სექტორის კვლევა აღნიშნულის მისაღწევად. შესაბამისად, ციფრული საქართველოს სტრატეგიაში ციფრული ბიზნესისთვის მოცემულია შემდეგი მთავარი საკითხები:

1. ეფექტიანი და ეფექტური ციფრული G2B, G2NGO და B2G სერვისები სექტორებს შორის;
2. სტანდარტები და სამართლებრივი ჩარჩო ციფრული ბიზნესისთვის;
3. ძირითადი ინფრასტრუქტურა ციფრულ ბიზნესსა და ციფრულ მმართველობაში ერთობლივი გამოყენებისთვის;
4. დამატებითი სარგებლის მქონე ციფრული მომსახურებების განვითარება;
5. საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებთან დაკავშირებული სამსახურებისთვის აუცილებელი შესაძლებლობებისა და უნარ-ჩვევების განვითარება აღნიშნულ სფეროში სამსახურის მოსაძებნად.

## 1.11 დასკვნები და პერსპექტივა

ბოლო რამდენიმე წლის განმავლობაში საქართველომ დიდი ძალისხმევა გაიღო საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარებისთვის. როგორც ყველაზე მნიშვნელოვანი საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინდექსი გვიჩვენებს, საქართველოს რეიტინგი ყოველწლიურად უმჯობესდება. საერთაშორისო სატელეკომუნიკაციო კავშირის (ITU) მიერ შედგენილი საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარების ინდექსის მიხედვით, საქართველო მსოფლიოში ათ ყველაზე დინამიკურად განვითარებად ქვეყანას შორისაა.

სტრატეგიის განხორციელება და საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენება კონკრეტულ სარგებელსა და მოგებას მოუტანს როგორც საქართველოს მოსახლეობას, ისე ქვეყნის საწარმოებს. რაც შეეხება არსებულ სიტუაციასა და მიზნებს, რომლების მიღწევაც საქართველოს სურს, ამისათვის რეკომენდებულია ცოდნის გადაცემა და საერთაშორისო თანამშრომლობა გარკვეულ სფეროებში:

- პოლიტიკის საკოორდინაციო დეპარტამენტის შექმნა და ელექტრონული საქართველოს სერვისების მხარდაჭერა და მათი განხორციელება რეგიონებში და ადგილობრივ ტერიტორიებზე;
- ცოდნის გადაცემა უსაფრთხოების, მონაცემთა ცენტრის/ქლაუდ-კომპიუტინგისთვის საჭირო საშუალებების, ტელეკომუნიკაციების, ინფრასტრუქტურის და ა.შ. შესახებ;
- საინფორმაციო ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული მეწარმეობა;
- ტრენინგი და განათლება (პროფესიული ტრენინგები და ელექტრონული შესწავლა, ტრენერების გადამზადება და ა.შ.) - ინფორმაციული ტექნოლოგია/ელექტრონული მმართველობის აკადემია;

- კვლევები საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებში (უსაფრთხოება, კიბერთემები, ტექნოლოგიები, ბიზნესთანამშრომლობა და ა.შ.);
- საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სტრატეგიის შემუშავება და სხვა.

## თავი 2. მობილური ID

### 2.1 მობილური ID საქართველოში

საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარებამ შესაძლებელი გახადა საჯარო და კერძო სერვისების მოდერნიზაცია და მათზე მომხმარებლის წვდომის გაზრდა. ეს კი თავის მხრივ პოზიტიურად აისახება საქონლისა და მომსახურების ფასების შემცირებაზე, ეკონომიკურ წინსვლასა და სოციალური პრობლემების დაძლევაზე.

სერვისების მიწოდებაში ტექნოლოგიების გამოყენება და მათი „გაციფრულება“ სერვისების მიმწოდებელი უწყებებისთვის ერთის მხრივ ნიშნავს მნიშვნელოვნად დაზოგილ დროით, ფინანსურ და ადამიანურ რესურსებს, თუმცა მეორეს მხრივ ის შეიცავს უსაფრთხოების რისკებს. რაც გულისხმობს კიბერ შეტევებსა და თაღლითობის შესაძლებლობებს. სერვისების დისტანციურად ელექტრონულ ფორმატში მიწოდება საჭიროებს უსაფრთხო საიდენტიფიკაციო სისტემების არსებობას. ამ მიმართულებით სერვისების მიმწოდებელი უწყებებისთვის ორი ძირითადი გამოწვევა არსებობს:

- ორგანიზაცია უნდა იყენებდეს მაღალი სანდოობის მქონე საიდენტიფიკაციო სისტემას და იყოს დარწმუნებული, რომ მომსახურების მომთხოვნი ნამდვილად არის ის პიროვნება ვისაც ეკუთვნის ეს სერვისი და არა სხვა;
- სისტემა უნდა იყოს მაქსიმალურად მარტივი და მომხმარებელზე ორიენტირებული, რომ მისი გამოყენება ამარტივებდეს პროცესს და არა პირიქით.

მსოფლიოს წამყვანმა ინოვაციურმა სახელმწიფოებმა მნიშვნელოვანი ინვესტიციების განახორციელეს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების მომხმარებელზე ორიენტირებული და უსაფრთხო დისტანციური იდენტიფიცირების, ავთენტიფიკაციის და ელექტრონული

ხელმოწერის მომსახურებების განვითარებაში. სწორედ ესეთ საშუალებას წარმოადგენდა ელექტრონული ID ბარათების გაცემა.

საქართველოში იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტომ ელექტრონული პირადობის მოწმობები 2011 წელს დაწერა. აღნიშნული პროდუქტი, რომელიც წარმოადგენს ქვეყანაში ყველაზე მნიშვნელოვან საიდენტიფიკაციო დოკუმენტს, ასევე მოიცავს ონლაინ ავთენტიფიკაციის და ციფრული ხელმოწერის შესაძლებლობებს. მიიჩნევა, რომ ასეთი ინსტრუმენტის შემუშავებას უნდა მოჰყოლოდა ქვეყანაში ელექტრონული სერვისების სწრაფი განვითარება. თუმცა, მოსახლეობაში ელექტრონული პირადობის მოწმობის ციფრული შესაძლებლობების გამოყენება არც ისე მასშტაბური აღმოჩნდა. როგორც კვლევები აჩვენებს სხვადასხვა მიზეზებს შორის იყო ისეთი საკითხები, როგორცაა გამოყენების სიმარტივე, მარტივად ხელმისაწვდომი ინფორმაციის ნაკლებობა და დამატებითი ფიზიკური მოწყობილობების (ბარათი წამკითხველი) საჭიროება.

საერთაშორისო დონეზე ელექტრონული ID ბარათების შემოღებამ გზა გაუკვალა კიდევ უფრო მარტივი და მომხმარებელზე ორიენტირებული პროდუქტის - მობილური ID-ის დაწერვას. მომხმარებლის გადმოსახედიდან, საკმარისია მხოლოდ მობილური ტელეფონის ქონა იმისათვის, რომ მან შეძლოს მისი პირადობის დისტანციურად და უტყუარად დადასტურება. მობილური ID-ის გამოყენებით აღარ არსებობს ბარათის წამკითხველისა და სხვა დამატებითი მოწყობილობების გამოყენების საჭიროება.

ამ გამოცდილებაზე დაყრდნობით, საქართველოს მთავრობამ, როგორც საჯარო სექტორის ინოვაციების ერთ-ერთმა ლიდერმა მსოფლიოში, დაიწყო მობილური ID-ის ინფრასტრუქტურის განვითარება ქვეყანაში. პროდუქტის ქართული მოდელის შემუშავებას საფუძვლად დაედო არსებული საერთაშორისო საუკეთესო გამოცდილებების კვლევა. თუმცა, ქართული მობილური ID წარმოადგენს ერთი საფეხურით გაუმჯობესებულ ვერსიას

მისი მიწოდების მრავალფეროვანი არხების და მომხმარებელზე ორიენტირებული დიზაინით. დამატებით, შემუშავებული ბიზნეს მოდელი უზრუნველყოფს მესამე მხარეების მეტ დაინტერესებას და პროდუქტის მათ ბიზნეს პროცესებში დანერგვას.

მობილური ID-ის ეკოსისტემაში მობილური ქსელის ოპერატორების უმნიშვნელოვანესი როლის გათვალისწინებით აღნიშნული პროექტი მოიაზრება საჯარო-კერძო სექტორის თანამშრომლობის მოდელად.

## 2.2 ხედვა და პრინციპები

მობილური ID-ის დიზაინის შექმნის პროცესში, პროექტის გუნდმა იხელმძღვანელა პრინციპებით, რომელთა გათვალისწინებაც მნიშვნელოვანია მომსახურების მიწოდების მთლიან პროცესში.

პროექტის ძირითადი ხედვა არის:

მობილური ID-ის განვითარება საქართველოში უფრო მეტად მობილური მოსახლეობისთვის უსაფრთხო და ხელმისაწვდომი დისტანციური სერვისების უზრუნველსაყოფად.

მობილური ID-ის დიზაინი ეყრდნობა შემდეგ პრინციპებს:

- **მომხმარებელზე-ორიენტირებული მიდგომა**

მომხმარებელთა გამოცდილება (user experience), რაც ძირითადი წამყვანი ფაქტორია ნებისმიერი პროდუქტის წარმატებისთვის, არის ყველაზე მნიშვნელოვანი ელემენტი მობილური ID-ის პროდუქტის დიზაინში. ამისთვის, პოტენციური მომხმარებლების საჭიროებები და პრიორიტეტები იქნა დეტალურად შესწავლილი მომსახურების მომსახურებების მიღების პროცესში.

- **One-Stop-Shop (ერთი ფანჯრის პრინციპი)**

მომხმარებლები პროდუქტისა თუ მომსახურების მიღების პროცესში ხშირად უჩივიან ერთი ადგილიდან სხვა ადგილას გადამისამართებას. ამის

გათვალისწინებით, მობილური ID პირველადი მიწოდება სწორედ ერთ ადგილას, ფიზიკურ ან ვირტუალურ ოფისში, მხოლოდ ერთი ვიზიტით იქნება შესაძლებელი.

- **უსაფრთხოება**

პროდუქტის არქიტექტურულ დიზაინს საფუძვლად დაედო უსაფრთხოების, როგორც საერთაშორისო, ასევე ევროპული სტანდარტები. ეს ნიშნავს, რომ გადაწყვეტილების თითოეული ნაწილი მონაცემების გაცვლის უსაფრთხოების და კონფიდენციალურობის უზრუნველყოფის მიზნით სრულ თანხვედრაში იქნება ამ სტანდარტებთან.

- **მონაცემთა მთლიანობა (ხელშეუვალობა)**

სისტემა უზრუნველყოფს განხორციელებული ტრანზაქციების ყოველგვარი გაუთვალისწინებელი ჩარევის დაუშვებლობას, რამაც შესაძლოა ზიანი მიაყენოს პერსონალური და კონფიდენციალური მონაცემების დაცვას. სწორედ ამ მიზნით Mobile ID-ის სისტემაში ძლიერი დამცავი ფენები და პროტოკოლები არის გამოყენებული.

- **სანდობა**

სისტემა უზრუნველყოფს რწმუნების შესაძლო უმაღლეს დონეს, როგორც ეს ევროპულ საკანონმდებლო ჩარჩოშია გათვალისწინებული. ამგვარად, მომხმარებელი და მესამე მხარე, რომელიც მობილური ID-ის გამოყენებით ელექტრონულად აწერენ ხელს დოკუმენტს, ისარგებლებენ იმავე უფლებით რაც მატერიალური ხელმოწერის შესრულების შემთხვევაში არის გათვალისწინებული.

- **ტექნოლოგიური ნეიტრალურობა და ხელმისაწვდომობა**

მობილური ID მომსახურების გამოყენება შესაძლებელი იქნება ყველა იმ მოწყობილობით, რომელიც დღეისათვის არის ხელმისაწვდომი პოტენციური მომხმარებლებისათვის (მობილური ტელეფონები). შესაბამისად, მაღალტექნოლოგიური მოწყობილობები (სმარტფონები) არ წარმოადგენს აუცილებელ მოთხოვნას მობილური ID-ის მომსახურებით სარგებლობისთვის. გარდა ამისა, პროდუქტის განვითარების პროცესში

განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე პირების სერვისებზე ხელმისაწვდომობა პრიორიტეტად არის აღიარებული.

- **პერსონალური მონაცემების დაცვა**

პროდუქტი იქნება სრულ თავსებადობაში პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ საქართველოს კანონთან და დაექვემდებარება პერსონალური მონაცემების გამოყენებლობის ამ სტანდარტს. სისტემა მობილური ID-ს მომსახურებისთვის იყენებს სიმ-ბარათის მხოლოდ გარკვეულ ნაწილს და არ გავრცელდება სიმ-ბარათის სხვა ფუნქციონალებზე (მაგალითად სასაუბროზე). ეს ნიშნავს, რომ სააგენტოს არ ექნება წვდომა და კონტროლის შესაძლებლობა სიმ ბარათის დანარჩენ ნაწილებზე გარდა აპლეტისა, რომელიც გამოიყენება მობილური ID-ის ფუნქციონირებისათვის.

- **გარემო და გენდერული ნეიტრალურობა**

მობილური ID-ის იდეა თავისთავად გულისხმობს გარემოსადმი მეგობრულ გადაწყვეტილებას მომსახურების მიწოდებაში ფურცლის გამოყენების შემცირებით და ტრანსპორტირების საჭიროების გაუქმებით, რაც გარემოს დაბინძურების შემცირებას ემსახურება. გარდა ამისა, მომსახურების წარმოებაში გამოყენებულ ენაში დაცული იქნება გენდერული ნეიტრალიტეტის პრინციპი.

## 2.3 პროდუქტის აღწერა და მახასიათებლები

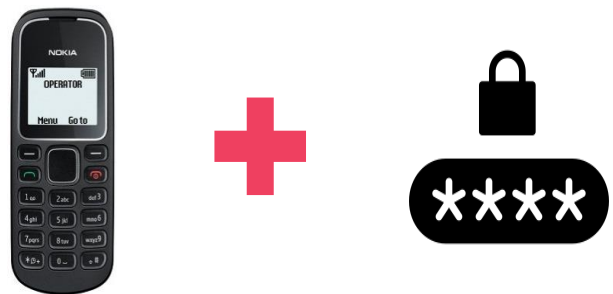
### რა არის მობილური ID

მობილური ID არის ელექტრონულ სივრცეში ადამიანის პირადობის დამადასტურებელი უტყუარი, უსაფრთხო და მარტივი საშუალება, რომელიც ასევე მოიცავს ელექტრონული ხელმოწერის განხორციელების საშუალებას.



პროდუქტი საქართველოში მცხოვრებ პირებს (18 წელს მიღწეულ მოქალაქეებს და ბინადრობის ნებართვის მქონე ადამიანებს) საშუალებას მისცემს გამარტივებულად და უმაღლესი სანდოობით გაიარონ ავთენტიფიკაცია ელექტრონულ სივრცეში და ასევე, განახორციელონ კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა, რომელსაც, კანონის „ელექტრონული დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების შესახებ“ თანახმად აქვს მატერიალური ხელმოწერის თანაბარი იურიდიული ძალა.

ელექტრონული პირადობის ბარათისგან განსხვავებით, რომელსაც სჭირდება ბარათის წამკითხავი მოწყობილობა და პროგრამული უზრუნველყოფა, Mobile ID-ს სერვისების გამოსაყენებლად მოხმარებელს დასჭირდება მხოლოდ მობილური ტელეფონი და შესაბამისი PIN კოდი.



მობილური ID ტექნოლოგიურად მაქსიმალურად ნეიტრალური გადაწყვეტილებაა, რაც გულისხმობს, იმას რომ პროდუქტის გამოყენებისთვის არ არის აუცილებელი მობილურის მაღალტექნოლოგიური გადაწყვეტილებები (სმარტფონები). დაცული და უსაფრთხო კომუნიკაცია მიმდინარეობს სიმ-ბარათის აპლეტზე, რაც გულისხმობს, რომ მობილური ID-ით ავთენტიფიკაცია და ხელმოწერა შესაძლებელი იქნება ნებისმიერი მობილური მოწყობილობით.

Mobile ID-ის გამოყენებით კერძო კომპანიებს საშუალება ექნებათ უტყუარად და უსაფრთხოების საერთაშორისო სტანდარტების დაცვით, მოახდინონ საკუთარი მომხმარებლების იდენტიფიცირება და დაშვება საკუთარ სერვისებზე. ასევე, კომპანიები შეძლებენ დისტანციურად (მათ შორის მსოფლიოს ნებისმიერი ქვეყნიდან) შევიდნენ კომერციულ გარიგებაში მომხმარებლებთან. რწმუნების დონის მიხედვით პროდუქტი

გათანაბრებული იქნება ევროკავშირის (eIDAS) რეგულაციის უმაღლეს, ხოლო ISO/IEC 29115:2013 სტანდარტის **LoA4** - ყველაზე მაღალ დონესთან. იდენტიფიკაციასთან დაკავშირებული რეგულაციების და პერსონალური მონაცემების დაცვის სტანდარტების ზრდის გათვალისწინებით, Mobile ID კერძო კომპანიებს მნიშვნელოვნად დაუზოგავს: **დროით** (5-დან 20 წამამდე თითოეული მომსახურებისთვის); **ფინანსურ** (ტრანსპორტირების, ადმინისტრაციულ, სატრანზაქციო, საკანცელარიო, უსაფრთხოების და ICT ხარჯების) და **ადამიანურ** (ავტომატიზებული პროცესები) რესურსებს, ხოლო მკვეთრად გაუმჯობესებული და გამარტივებული მომხმარებლის გამოცდილება მნიშვნელოვან გავლენას მოახდენს **მომხმარებლის ლოიალურობაზე**.

ასევე, აღსანიშნავია, რომ ეს პროდუქტი პოზიტიურ გავლენას მოახდენს მცირე და საშუალო მეწარმეების (SMEs) და სოფლად არსებული კომპანიების დანაზოგებზე. საბოლოო ჯამში, Mobile ID, ერთის მხრივ, ადგილობრივ ბაზარზე კომპანიების საქონელსა და მომსახურებას უფრო კონკურენტუნარიანს გახდის, ხოლო მეორეს მხრივ ქვეყანაში ბიზნეს საქმიანობას მნიშვნელოვნად გააადვილებს და გააუმჯობესებს საქართველოს პოზიციებს ამ მიმართულებით. კომპანიებისთვის Mobile ID-ს უპირატესობების განხილულია მე-5 თავში.

### **მობილური ID-ის სერვისების აღწერა**

როგორც დასაწყისში აღინიშნა, საქართველოში მობილურ ID-ის ორი ძირითადი ფუნქცია ექნება:

- ელექტრონული ავთენტიფიკაცია
- კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა

## ავთენტიფიკაცია

ელექტრონული ავთენტიფიკაცია არის პროცესი, რომლითაც დგინდება მომხმარებლის მიერ ელექტრონულად წარმოდგენილი მონაცემების სანდოობა. ეს მომსახურება ხშირად გამოიყენება სხვადასხვა მომსახურების მიმწოდებლების მხრიდან მომხმარებელთა და მათი ავტორიზაციის ინფორმაციის მართვის მიზნით. მობილური ID-ის შემთხვევაში, იგი უზრუნველყოფს სისტემაში ავტორიზაციის უსაფრთხოებას და მაღალი დონის სანდოობას.

მომხმარებლის გადმოსახედიდან, მაგალითად, პირს, რომელსაც გააჩნია მობილური ID-ის აქტიური სერვისი, სურს საკუთარ ონლაინ ბანკის სისტემაზე წვდომა. ბანკმა დაასახელა მობილური ID-ის მომსახურება ავთენტიფიკაციისთვის ერთ-ერთ ყველაზე უსაფრთხო გზად მისი მომხმარებლებისათვის. მომხმარებლებმა შემდეგი პროცესი უნდა გაიაროს:

1. ვებ-გვერდზე პირი ირჩევს მობილურ ID-ს, როგორც სასურველ მეთოდს ონლაინ ბანკინგის სისტემაში ავტორიზაციისათვის;
2. ამავე გვერდზე მომხმარებელი მიუთითებს საკუთარ პირად ნომერს და აჭერს [დიახ] ღილაკს;
3. ვებ-გვერდზე გამოვა მისი მობილური ტელეფონის ნომერი (რომელიც რეგისტრირებულია მობილური ID-ის მომსახურებისათვის) რომლის ბოლო სამი ციფრი არის დამალული და აჭერს [დიახ] ღილაკს; ბრძანების მიცემის შემდეგ ვებ-გვერდზე გამოჩნდება ამ კონკრეტული ტრანზაქციის ნომერი. მაგალითად, 1111.
4. პარალელურად, მობილური ტელეფონის ეკრანზე გამოჩნდება შეტყობინება ინფორმაციით: *„ტრანზაქცია #1111 ითხოვს Mobile ID-ით ავთენტიფიკაციას; გსურთ ტრანზაქციის გაგრძელება? - [დიახ] და [არა] არჩევანის ღილაკებით“*

5. მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი ირჩევს [დიახ] ლილავს (ან ლილავის შესაბამის კომბინაციას შედარებით მოძველებული მობილური ტელეფონებისთვის), გამოჩნდება შემდეგი გვერდი: **“ტრანზაქცია #1111, გთხოვთ შეიყვანოთ ავთენტიფიკაციის PIN;**
6. მომხმარებელს შეჰყავს PIN1 კოდი და ხოლო ვებ-გვერდი ავტომატურად გადადის უკვე ამ კონკრეტული პირის ინტერნეტ ბანკინგის სისტემაში.

ქვემოთ მოცემული გრაფა აღწერს მომხმარებლის ავთენტიფიკაციის აბსტრაქტულ პროცესს ონლაინ ბანკინგის სისტემაში.

### ელექტრონული ხელმოწერა

მობილური ID ასევე ითვალისწინებს კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერის განხორციელებას უფრო მარტივ და უსაფრთხო გარემოში. ვალიდური ელექტრონული ხელმოწერა წარმოადგენს ხელმოწერის შესრულების დამამტკიცებელ საშუალებას და მიძღვება აძლევს გარანტიებს რომ:

- შეტყობინება შეიქმნა სწორად იდენტიფიცირებული გამომგზავნისაგან (authenticate);
- გამომგზავნი ვერ გადათქვამს განხორციელებულ ხელმოწერას (non-repudiation);
- შეტყობინებაში არ განხორციელებულა ცვლილება მისი ტრანსპორტირების დროს (integrity).

ელექტრონული ხელმოწერა ამ სამ პრინციპის საფუძველზე ხორციელდება. საქართველოში მობილური ID-ის სქემაში კვალიფიციური ხელმოწერის განხორციელება შესაძლებელი იქნება როგორც ვებ-გვერდის, ასევე პროგრამული აპლიკაციების საშუალებით. აღნიშნულის დემონსტრაციის მიზნით შემდეგი ჩამონათვალი აღწერს შესაძლო

ტრანზაქციას სადაზღვევო პაკეტი X-ის ონლაინ შეძენისას იმ კომპანიისაგან, რომელიც ამ მომსახურებას სთავაზობს მობილური ID-ის მომხმარებლებს.

პროცესის მიმდინარეობა არის შემდეგნაირი (იხ. ვიზუალიზაცია ქვევით):

1. მომხმარებელი მიუთითებს სადაზღვევო კომპანიის ვებ-გვერდს, ირჩევს სასურველ პაკეტს და აფიქსირებს მოთხოვნას;
2. კომპანიის მხრიდან თანხმობის მიღების შემდეგ, მომხმარებელი ეცნობა პროდუქტის შეძენასთან დაკავშირებით ხელშეკრულებას;
3. მომხმარებელი ირჩევს მობილურ ID-ის ელექტრონული ხელმოწერის განხორციელებისთვის და ამავე გვერდზე მომხმარებელი მიუთითებს საკუთარ პირად ნომერს და აჭერს [დიახ] ღილაკს;
4. ვებ-გვერდზე გამოვა მისი მობილური ტელეფონის ნომერი (რომელიც რეგისტრირებულია მობილური ID-ის მომსახურებისათვის) რომლის ბოლო სამი ციფრი არის დამალული და აჭერს [დიახ] ღილაკს; ბრძანების მიცემის შემდეგ ვებ-გვერდზე გამოჩნდება ამ კონკრეტული ტრანზაქციის ნომერი. მაგალითად, 1111;
5. პარალელურად, მობილური ტელეფონის ეკრანზე გამოჩნდება შეტყობინება ინფორმაციით: **„ტრანზაქცია #1111 ითხოვს Mobile ID-ით ხელმოწერას; გსურთ ტრანზაქციის გაგრძელება? - [დიახ] და [არა] არჩევანის ღილაკებით“**
6. მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი ირჩევს [დიახ] ღილაკს (ან ღილაკის შესაბამის კომბინაციას შედარებით მოძველებული მობილური ტელეფონებისთვის), გამოჩნდება შემდეგი გვერდი: **“ტრანზაქცია #1111, გთხოვთ, შეიყვანოთ ხელმოწერის PIN;**
7. მომხმარებელი უთითებს ხელმოწერის PIN-ს, რითიც დოკუმენტს ელექტრონულად აწერს ხელს ზემოაღწერილი სამი პრინციპის შესაბამისად;

8. ციფრულად ხელმოწერილი დოკუმენტი (როგორც კომპანიის, ასევე მომხმარებლის მხრიდან) მზადაა გადმოსაწერად და გააჩნია მატერიალურად შესრულებულთან თანაბარი იურიდიული ძალა.

### **რწმუნების დონე**

ელექტრონული ხელმოწერის სფეროში რწმუნების დონე აღწერს განხორციელებული ტრანზაქციის (როგორც ხელმოწერის ასევე ავთენტიფიკაციის) დამაჯერებლობის ხარისხს. იგი იძლევა იმის გარანტიას, რომ პირი რომელიც ფლობს კონკრეტულ პირადობას ნამდვილად ის პირია, რომელსაც ეს პირადობა მიენიჭა.

### **საქართველოს კანონმდებლობა**

ელექტრონული დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების შესახებ საქართველოს კანონი განასხვავებს სამი სხვადასხვა ტიპის ხელმოწერას, რომლებიც სწორედ რწმუნების დონეების განსხვავდება:

1. ელექტრონული ხელმოწერა;
2. განვითარებული ელექტრონული ხელმოწერა;
3. კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა.

მე-3 მუხლის 1-ლი პარაგრაფის თანახმად მხოლოდ კვალიფიციურ ციფრულ ხელმოწერას პირადი ხელმოწერის თანაბარი იურიდიული ძალა აქვს. კანონი ასევე განმარტავს რა იგულისხმება კვალიფიციური ელექტრონულ ხელმოწერაში

*კვალიფიციური ელექტრონულ ხელმოწერა - განვითარებული ციფრული ხელმოწერა, რომელიც კვალიფიციური ციფრული ხელმოწერის შექმნის მეშვეობით, კვალიფიციური შესრულებულია ციფრული ხელმოწერის სერტიფიკატის საფუძველზე (მუხლი 2, პარაგრაფი მ);*

**განვითარებული ციფრული ხელმოწერა** – ციფრული ხელმოწერა, რომელიც შემდეგ მოთხოვნებს აკმაყოფილებს:

- იგი დაკავშირებულია მხოლოდ ხელმოწერთან;
- მისი მეშვეობით შესაძლებელია ხელმოწერის დადგენა;
- იგი შექმნილია ციფრული ხელმოწერის შექმნის იმ მონაცემებისმეშვეობით, რომელთა გამოყენებაც მტკიცე რწმუნებით, ხელმოწერს, ერთპიროვნული კონტროლით შეუძლია;
- იგი ისეა დაკავშირებული ხელმოწერის მონაცემებთან, რომ მათი ცვლილების შემდგომი აღმოჩენის შესაძლებლობას იძლევა (*მუხლი 2, პარაგრაფი ლ*);

**ელექტრონული ხელმოწერა** – ელექტრონულ მონაცემთა ერთობლიობა, რომელიც დაერთვის ან ლოგიკურად უკავშირდება ელექტრონულ დოკუმენტს და ელექტრონული დოკუმენტის ხელმოსაწერად გამოიყენება (*მუხლი 2, პარაგრაფი ე*);

მობილური ID-ით განხორციელებული ხელმოწერა არის კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა, რომელსაც აქვს ყველაზე მაღალი რწმუნების დონე და იურიდიულად გათანაბრებული არის ფიზიკურად შესრულებულ ხელმოწერასთან.

### საერთაშორისო სტანდარტებით

ევროკავშირის რეგულაციის (eIDAS) მე-8 მუხლი განმარტავს ელექტრონული იდენტიფიცირების რწმუნების დონეებს. კერძოდ, გამოიყოფა რწმუნების სამი დონე:

- დაბალი
- საშუალო
- მაღალი

რწმუნების თითოეული დონისათვის კრიტერიუმები დადგენილია ევროკავშირის რეგულაციის განმახორციელებელი აქტში (Commission

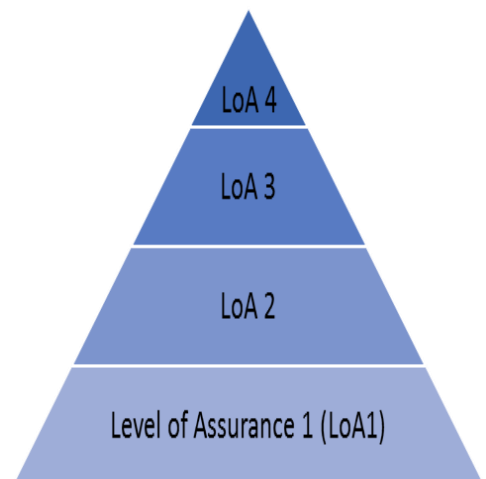
Implementing Regulation (EU) 2015/1502). ხოლო კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერის მახასიათებლებს ადგენს ევროპული სატელეკომუნიკაციო სტანდარტების ინსტიტუტი (ETSI EN 319 411-)

რწმუნების დონე	ავთენტიფიკაცია	ელექტრონული ხელმოწერა
დაბალი	Low level of Assurance	(Simple) Electronic Signature
საშუალო	Substantial level of Assurance	Advanced Electronic Signature
მაღალი	High level of Assurance	Qualified Electronic Signature

Mobile ID-ს, ევროკავშირის რეგულაციების მიხედვით, რომელიც როგორც ავთენტიფიკაციის, ასევე ელექტრონული ხელმოწერის მიმართულებით ექნება, ყველაზე მაღალი რწმუნების დონე, რაც ავტომატურად გულისხმობს წინა სხვა დონეებთან შესაბამისობაც.

ასეთი მიდგომა, მომავალში, როდესაც მოხდება საქართველოს ინტეგრაცია ევროკავშირის ამ ეკოსისტემაში, უზრუნველყოფს საქართველოში ელექტრონული ხელმოწერის ავტომატურ აღიარებას ევროპულ ქვეყნებში.

გარდა ამისა, ISO/IEC 29115 გამოარჩევს ავთენტიფიკაციისთვის რწმუნების 4 დონეს. მობილური ID საქართველოში შეესაბამება რწმუნების მაღალ დონეს ევროკავშირის რეგულაციის თანახმად და რწმუნების მე-4 დონეს ISO/IEC 29115 თანახმად.





## პერსონალური საიდენტიფიკაციო ნომრები (PIN)

მობილური ID საერთაშორისო სტანდარტების მოთხოვნების შესაბამისად გამოიყენებს ორფაქტორიანი ავთენტიფიკაციის მოდელს:

- კუთვნილებაზე დაფუძნებული ფაქტორი (what-I-have) - სერტიფიკატი
- ცოდნაზე დაფუძნებული ფაქტორი (what-I-know) – PIN

სერტიფიკატის გაცემა და მართვა შემდეგ თავში არის განხილული. რაც შეეხება PIN-ს როგორც ცოდნაზე დაფუძნებულ ავთენტიფიკაციის ფაქტორს - საქართველოში მობილურ ID-ს ექნება ორი განსხვავებული PIN კოდი:

- PIN1 - შედგება 4 ციფრისაგან და პირველადად გამოიყენება ავთენტიფიკაციის მომსახურებისათვის.
- PIN2 - შედგება 6-8 ციფრისაგან და გამოიყენება ისეთი ტრანზაქციებისას, რომლებიც მოითხოვენ გარანტიის უფრო მაღალ დონეს.

თითოეული PIN კოდის შეყვანით იშიფრება შესაბამისი კერძო გასაღები, რომელიც მოთავსებულია სიმ-ბარათზე და აღგენს ამ პიროვნების ნამდვილობას გაცემულ ელექტრონულ სერტიფიკატთან მიმართებაში. უნდა აღინიშნოს, რომ ეს PIN კოდები დამოუკიდებელი და განსხვავებულია სიმ ბარათის PIN კოდებისაგან.

აღნიშნული სისტემა სერტიფიკატის გამცემ ორგანოს (სსგს) საშუალებას მისცემს მართოს ეს ორი PIN კოდი მინდობილი მხარეების საჭიროებებსა და პრიორიტეტების შესაბამისად და მათ შიდა ბიზნეს პროცესებზე.

PIN კოდის ხუთჯერ არასწორად შეყვანა ავტომატურად დაბლოკავს შესაბამის კერძო გასაღებს. თუმცა მისი განბლოკვა შესაძლებელი იქნება PUK კოდის გამოყენებით, რომელსაც მომხმარებელი გამოიყენებს PIN კოდების აღდგენისთვის.

## უსაფრთხოება და კონფიდენციალურობა

მონაცემთა მთლიანობის (integrity) პრინციპის შესაბამისად, Mobile ID-ს პროექტის ფარგლებში მონაცემთა მიმოცვლის უსაფრთხოება არის ერთ-ერთი უმთავრესი პრიორიტეტი. შესაბამისად, ნებისმიერი მონაცემი რომელიც გაიცვლება ავთენტიფიკაციის და ხელმოწერის შესასრულებლად დაცული იქნება როგორც ჰაკერული შეტევებისგან, ასევე გამორიცხავს თაღლითობის რისკებს.

სწორედ ამ მიზნით, მობილური იდენტიფიკაციის და ხელმოწერის სისტემის დიზაინი სრულ შესაბამისობაში არის ინფორმაციული ტექნოლოგიების უსაფრთხოების სფეროში არსებულ საერთაშორისო სტანდარტებთან (ETSI, ISO/IEC 27001).

სისტემის ძირითადი სერვერიდან სიმ-ბარათამდე მონაცემთა მიმოსვლისთვის გამოყენებული იქნება ასიმეტრიული კრიპტოგრაფია. კერძოდ, ელიფსური მრუდების კრიპტოგრაფიის (Elliptic Curve Cryptography - ECC) მინიმუმ 256-ბიტი ფუნქციით. ETSI TR 119 312 სტანდარტის მიხედვით ამ კრიპტოგრაფიის მოდელის გამოყენება რეკომენდირებულია 2025 წლამდე და იძლევა ჰაკერული შეტევებისგან დაცვის ყველაზე უსაფრთხო საშუალებას არსებულ სხვა მოდელებთან შედარებით.

ასევე, ელიფსური მრუდების კრიპტოგრაფია უზრუნველყოფს მაღალი დონის უსაფრთხოებას მცირე მოცულობის ჰეშის ფუნქციის დროსაც - და შესაბამისად, Mobile ID შემთხვევაში ერთი SMS იქნება საკმარისი მონაცემთა გასაცვლელად.

## მობილური ID-ის დამატებითი მახასიათებლები

მობილური ID-ის სისტემა საქართველოში მაქსიმალურად გაითვალისწინებს საზოგადოების სოციალურად დაუცველი ისეთი

ნაწილის საჭიროებებსა და პრიორიტეტებს, როგორცაა შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირები და ეთნიკური უმცირესობები.

## 2.4 ფუნქციური მოდელი

ეს თავი მოიცავს საქართველოში მობილური ID-ის პრაქტიკული გამოყენების შესახებ ინფორმაციას და აღწერს ეკოსისტემაში ჩართული მხარეებს და მომსახურების თავდაპირველი მიწოდების და აქტივაციის პროცესებს.

### მობილური ID-ის ღია გასაღების ინფრასტრუქტურა საქართველოში

მობილური ID-ის მომსახურება საქართველოში დაფუძნებული იქნება ღია გასაღების ინფრასტრუქტურაზე (PKI), რაც უზრუნველყოფს სისტემის შესაბამისობას კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერის სტანდარტთან, როგორც ეს წარმოდგენილია საქართველოს კანონში ციფრული დოკუმენტისა და ციფრული სანდო მომსახურების შესახებ და ასევე eIDAS ევროკავშირის რეგულაციაში.

ღია გასაღების ინფრასტრუქტურა გულისხმობს ყველა მომხმარებლისთვის ღია და კერძო გასაღებების წყვილის არსებობას. ღია გასაღები არის საჯარო და მისი კონკრეტულ პიროვნებასთან კავშირი დადასტურებული არის შესაბამისი ციფრული სერტიფიკატით, რომელსაც სერტიფიკატის გამცემი ორგანო (CA) გასცემს მომხმარებელზე და ინახავს მას შესაბამის ბაზებში. ციფრულ სერტიფიკატზე გარდას ღია გასაღებისა ასევე არის დატანილი ინფორმაცია კონკრეტული მომხმარებლის შესახებ (სახელი, გვარი და პირადი ნომერი). Mobile ID-ს შემთხვევაში გაიცემა X.509 სტანდარტის შესაბამისი სერტიფიკატი. კერძო გასაღები აქვს მხოლოდ და მხოლოდ შესაბამის მომხმარებელს სიმ-ბარათზე და მას იყენებს ღია

გასაღებთან დასაკავშირებლად მხოლოდ შესაბამისი PIN კოდის გამოყენებით. ამ კავშირით დგინდება პიროვნების შესაბამისობა მოთხოვნილ იდენტობასთან.

წინამდებარე ცხრილი აღწერს სისტემის ყველა შესაბამის დაინტერესებულ/ჩართულ მხარეს.

პროდუქტის არსებული მოდელი შემუშავდა საქართველოში არსებულ ყველა მობილური ქსელის ოპერატორთან თანამშრომლობით.

ცხრილში მოყვანილ როლებზე დაფუძნებით, ღია გასაღების ინფრასტრუქტურაში ჩართულ მხარეებს გადანაწილებული ექნებათ შესაბამისი ფუნქციები.

#	PKI-ს მონაწილე მხარე	დასახელება
1	სერტიფიკატის გამცემი ორგანო (CA)	სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო
2	მარეგისტრირებელი ორგანო (RA)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. მობილური ქსელის ოპერატორები (MNO)</li> <li>2. სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო <ul style="list-style-type: none"> <li>• საზოგადოებრივი ცენტრები</li> <li>• ტერიტორიული სამსახურები</li> </ul> </li> <li>3. იუსტიციის სახლი</li> </ol>
3	მობილური ქსელის ოპერატორები (MNO)	ყველა მობილური ოპერატორი საქართველოში
4	სუბიექტი (Subject)	<p>მობილური ID-ის მომხმარებლები:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• საქართველოს სრულწლოვანი მოქალაქეები</li> <li>• საქართველოში ბინადრობის ნებართვის მქონე პირები</li> </ul>
5	მესამე მხარე (Relying Party)	ნებისმერი სამთავრობო ან კერძო ორგანიზაცია, რომელიც მათი მომსახურების მიწოდების მოდელსა და პროცესში მობილურ ID-ს დანერგავს საკუთარი მომხმარებლების ავთენტიფიკაციის და კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერისთვის

## მობილური ID-ის მომსახურების თავდაპირველი მიწოდება მომხმარებლის პერსპექტივიდან

მობილური ID-ის მომსახურების მიღების/გააქტიურების ორი მთავარი წინაპირობა არის:

- I. მობილური ID-სთან თავსებადი სიმ-ბარათის ქონა (გაიცემა ოპერატორების მიერ)
- II. მობილური ID-ს სერტიფიკატების ქონა (გაიცემა სსგს-ს მიერ).

მობილური ID-ის მომსახურების თავდაპირველი მიწოდებისა და აქტივაციისთვის სიმ-ბარათის ტიპებიდან გამომდინარე, რომლებსაც იყენებენ აბონენტები, ორი პროცესი არის გამოკვეთილი:

1. აბონენტს არ გააჩნია მობილური ID-ის სერვისთან თავსებადი სიმ-ბარათი;
2. აბონენტი უკვე სარგებლობს მობილური ID-ის სერვისთან თავსებადი სიმ ბარათით.

პოტენციურ მომხმარებელს ექნება შესაძლებლობა გადაამოწმოს საკუთარი სიმ ბარათის თავსებადობა SMS-ით, ვებ-გვერდით ან მობილური ქსელის ოპერატორის ოფისში ვიზიტით.

იმ შემთხვევაში თუ პოტენციური მომხმარებელი არ ფლობს მობილურ ID-სთან თავსებად სიმ-ბარათს, მაშინ მან უნდა მიაკითხოს მობილური ოპერატორის სერვის ცენტრს და მიიღოს ახალი, მობილურ ID-სთან სიმ-ბარათი.

მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი მიიღებს თავსებად სიმ-ბარათს (ან მანამდე დაადგინა, რომ მისი სიმ ბარათი არის მობილურ ID-სთან თავსებადი), მას უკვე შეეძლება მოითხოვოს მობილური ID-ის ელექტრონული სერტიფიკატი. ეს შესაძლებელია მომსახურების შემდეგ პუნქტებში:

- მობილური ქსელის ოპერატორების მომსახურების ცენტრში;
- იუსტიციის სახლებში;
- საზოგადოებრივ ცენტრებში;

- სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოში ტერიტორიულ სამსახურებში.

გარდა ამისა, თავსებადი სიმ-ბარათის მქონე პოტენციურ მომხმარებელს ექნება შესაძლებლობა შეუკვეთოს მობილური ID-ის მომსახურება ვირტუალურ ოფისში - შესაბამისი ვებ-გვერდის საშუალებით. ამ შემთხვევაში, მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს აქტიური ელექტრონული პირადობის ან ბინადრობის მოწმობა და ასევე ბარათის წამკითხველი. PIN კოდის მითითებით მომხმარებელს შეეძლება განცხადების შევსება მობილური ID-ის სერტიფიკატის მისაღებად.

### **მობილური ID-ის სერტიფიკატის გაცემა და მომსახურების აქტივაცია**

განცხადების მიღების შემდეგ, სერტიფიკატის გამცემი ორგანო (CA) - სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო - ინფორმაციას ამოწმებს ავტომატურ რეჟიმში და გამოსცემს მობილური ID-ის ავთენტიფიკაციის და ხელმოწერის სერტიფიკატებს კონკრეტული მომხმარებლის სახელზე (თუ კანონმდებლობის შესაბამისად ამის შემზღვევადი გარემოება არ არსებობს). მომხმარებელს კი SMS-ის საშუალებით აცნობებს სერვისების აქტივაციის შესაძლებლობასთან დაკავშირებით.

მობილური ID-ის აქტივაცია ხდება თავად მომხმარებლის მიერ. სერტიფიკატის გამცემი ორგანოს მიერ სერტიფიკატის გაცემასთან დაკავშირებით SMS შეტყობინება ასევე მოიცავს ერთჯერად პაროლს (OTP). ერთჯერადი კოდის მითითებით შესაძლებელი გახდა კერძო გასაღებების (ავთენტიფიკაციის და ხელმოწერის) გააქტიურება და შესაბამისად, Mobile ID-ის სერვისები მზად არის გამოსაყენებლად.

ქვემოთ წარმოდგენილია მობილური ID-ის მომსახურების მიღებისა და გააქტიურების პროცესის გრაფიკული სურათი.

### **მობილური ID-ის გაუქმების მომსახურებების მართვა**

სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო იქნება მობილური ID-ის სერტიფიკატების გაუქმების მომსახურების ადმინისტრატორი. ამ მიზნით, სპეციალურად იმუშავებს 24/365 ცხელი ხაზი. ნებისმიერი მიზეზით, რაც კავშირში იქნება სიმ-ბარათისა თუ ტელეფონის დაკარგვასთან, მომხმარებელს შეუძლია დაუკავშირდეს მომხმარებელთა მხარდაჭერის ცენტრის წარმომადგენელს, მოახდინოს საკუთარი პიროვნების ავთენტიფიკაცია და მოითხოვოს მისი სერტიფიკატის გაუქმება.

გაუქმება ასევე შესაძლოა მოხდეს თავად სერტიფიკატის გამცემი ორგანოს (სსგს) ინიციატივით. ეს შესაძლებელია შემდეგ საფუძველზე:

- ციფრული სერტიფიკატების მართვასთან დაკავშირებული არსებული წესები და სამართლებრივი აქტები (სსგს წარმოადგენს ასევე ელექტრონული ID ბარათების გამცემ და გადამტან ორგანოს)
- SIM ბარათების დეაქტივაცია მობილური ქსელის ოპერატორების ინიციატივით მათი მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად.

მობილური ID-ის მომხმარებლები სათანადოდ იქნებიან ინფორმირებულნი მათი სერტიფიკატის სტატუსის ნებისმიერ ცვლილებასთან დაკავშირებით, მათი წინასწარი გაფრთხილების ჩათვლით სერტიფიკატის ვადის შესაძლო ამოწურვის შესახებ. ზოგადად, მობილური ID-ის სერტიფიკატების მოქმედების ვადა იქნება 2.5 წელი და ვადის გასვლის შემდეგ ავტომატურად გაუქმდება.

მომხმარებლებს გაუქმებული ან ვადაგასული სერტიფიკატებით არ ექნებათ ზემოაღწერილ სერვისებზე მობილური ID-ით წვდომის შესაძლებლობა.

## სერტიფიკატების გამოქვეყნება

ყველა მესამე მხარეს ექნება წვდომა სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ მობილური ID-ის მომხმარებლებისათვის

გამოცემულ ელექტრონულ სერტიფიკატებზე მათი სტატუსის გადამოწმებისთვის. ნებისმიერი ცვლილება სერტიფიკატის სტატუსში დაუყოვნებლივ იქნება ასახული ბაზაში უსაფრთხოების დაცვისა და სერვისების ეფექტური უზრუნველყოფის მიზნით.

სერტიფიკატის გამცემ ორგანოს ასევე მოეთხოვება აწარმოოს ვადაგასული სერტიფიკატების რეესტრი დროის გარკვეული პერიოდის განმავლობაში, რომ მინდობილ მხარეებს ჰქონდეთ გადამოწმონ სერტიფიკატის გამოყენების ვალიდურობა დროის ნებისმიერ მონაკვეთთან მიმართებაში.

## 2.5 ბიზნეს მოდელი

საწყის ეტაპზე მობილური ID-ის მომსახურების საბოლოო მომხმარებლები (ანუ ავთენტიფიკაციის და ხელმოწერის განმახორციელებლები) იქნებიან მხოლოდ ფიზიკური პირები. თუმცა, მომავალში შესაძლოა იურიდიული პირებიც გახდნენ მობილური ID-ის საბოლოო მომხმარებლები.

მიუხედავად ამისა, საწყის ეტაპზევე, იურიდიულ პირებს (შესაბამის ავტორიზებულ თანამშრომლებს) ექნებათ საშუალება, განახორციელონ ელექტრონული ხელმოწერა სსგს-ს კიდეც ერთი მომსახურების, **კვალიფიციური ელექტრონული შტამპთან** კომბინაციით.

თუმცა, მობილური ID-ის ბიზნეს მოდელში იურიდიული პირების ჩართულობა მნიშვნელოვანია, როგორც მესამე მხარეები.

### მობილური ID-ის უპირატესობები

გაუმჯობესებული მომხმარებლის გამოცდილება



მობილური ID მნიშვნელოვნად აუმჯობესებს მომხმარებლის გამოცდილებას.

- **ნორვეგია** არის ერთ-ერთი მოწინავე ქვეყანა, რომელმაც Mobile ID დანერგა 2009 წლიდან და კვლევების მიხედვით მხოლოდ ორ თვეში საბანკო მომხმარებლების 10% Mobile ID-ს საიდენტიფიკაციო მეთოდზე გადაერთო.
- **მოლდოვაში** ყოველთვიურად ელექტრონულად განხორციელებული ხელმოწერების რაოდენობის 80 – 85% მოდის სწორედ Mobile ID-ს სერტიფიკატებზე;
- **აზერბაიჯანში** Mobile ID-ს გამშვების შემდეგ უკვე 40 000 000 ტრანზაქცია არის განხორციელებული;
- **ესტონეთში** 2017 წლის ადგილობრივ არჩევნებში ამომრჩევლების 23,3% სწორედ Mobile ID-ს გამოყენებით მისცა ხმა.

კვლევების მიხედვით მთავარი მიზეზი რის გამოც მომხმარებლები ირჩევენ Mobile ID-ს არის მისი გამოყენების სიმარტივე. მათ აღარ სჭირდებათ დამატებითი პაროლებისა და მომხმარებლის სახელების ცოდნა. მხოლოდ PIN-ის ცოდნა არის საკმარისი შესაბამისი სერვისების მისაღებად.

#### გამარტივებული პერსონალური მონაცემების დაცვა

დღევანდელი გადმოსახედიდან მნიშვნელოვნად იზრდება მომხმარებლების პერსონალური მონაცემების დაცვის სტანდარტი. კომპანიებს ხშირ შემთხვევაში სჭირდებათ მომხმარებლის თანხმობის გამოცხადება მათი პერსონალური მონაცემების დამუშავებისთვის. დამატებით, 2018 წლის 28 მაისიდან ძალაში შედის ევროკავშირის ახალი ძირითადი მონაცემების დაცვის რეგულაცია (GDPR), რომლის მკაცრის სტანდარტების გავრცელება ეტაპობრივად მოხდება საქართველოშიც. ეს კომპანიებს აიძულებს მომხმარებლის კომფორტთან წავიდნენ დათმობაზე. Mobile ID მნიშვნელოვნად გაადვილებს არსებული და ახალი რეგულაციების დაკმაყოფილებას კომპანიების მიერ. ის რომ პერსონალური

მონაცემების დამუშავებაზე თანხმობა შესაძლებელი გახდება დისტანციურად დადებითად აისახება მომხმარებლის კმაყოფილებაზე.

#### გაზრდილი უსაფრთხოება

წამყვანი IT კომპანიები და სტანდარტის ინსტიტუტები (Gemalto, NIST) აქტიურად გასცემენ რეკომენდაციებს, რომ ერთჯერადი პაროლების მეთოდი (OTP) როგორც ორ-ფაქტორიანი ავთენტიფიკაციის მიდგომა, აღარ გამოიყენონ მათ პროცესებში, რადგან ის ვერ უზრუნველყოფს უსაფრთხოების დაცვის სტანდარტს.

კერძოდ, 2017 წელს OTP-ს ჰაკერული თავდასხმის ერთერთი მეთოდის - man-in-the-middle-attack-ის კომპრომეტირების შედეგად ფინანსურმა კომპანიებმა 4 000 000 000 ამერიკული დოლარი იზარალა.

შესაბამისად, რეკომენდაციები არის რომ გამოყენებული იქნას ასეთი ჰაკერული შეტევისგან მაქსიმალურად დაცული უსაფრთხო საშუალებები, ისეთი როგორც არის მაგალითად Mobile ID, რომელიც შესაბამის უსაფრთხოების სტანდარტებს აკმაყოფილებს.

უსაფრთხოების რისკების გათვალისწინებით და შესაბამისი ხარჯების თავიდან აცილების მიზნით ნავარაუდევია რომ კერძო კომპანიების მხრიდან უფრო გახშირდება მობილური საიდენტიფიკაციო სისტემის გამოყენება.

#### **მესამე მხარეები Mobile ID-ს ეკოსისტემაში**

მესამე მხარე არის ნებისმერი სამთავრობო ან კერძო კომპანია, რომელიც მათი მომსახურების მიწოდების მოდელსა და პროცესში მობილურ ID-ს დანერგავს საკუთარი მომხმარებლების ავთენტიფიკაციის და მათთვის ელექტრონული ხელმოწერის შეთავაზებისთვის.

მესამე მხარე მოქმედებს გაცემულ სერტიფიკატზე დაყრდნობით, ისევე როგორც ციფრული ხელმოწერის ვერიფიკაციის პროცესში ამავე სერტიფიკატის გამოყენებით.

თავისი იურიდიული სტატუსიდან გამომდინარე მობილური ID-ის ბიზნეს მოდელში მინდობილი მხარეები შეიძლება იყვნენ:

- კერძო კომპანიები
- საჯარო უწყებები (ორგანოები)

#### A. 5.3 რას სთავაზობს მობილური ID ორგანიზაციებს

კერძო თუ საჯარო ორგანიზაციების მხრიდან მობილური ID-ს გამოყენება შესაძლებელია დანერგილი იქნას როგორც მომხმარებლებთან, ასევე საკუთარ თანამშრომლებთან ურთიერთობაში. დამატებით ის შეიძლება გამოიყენონ შიდა და გარე ადმინისტრაციული პროცედურების (ურთიერთობაში საჯარო უწყებებთან) უფრო მარტივად, უსაფრთხოდ და ეფექტურად დარეგულირებაში. ამ მხრივ მნიშვნელოვანი აღინიშნოს, რომ „ელექტრონული დოკუმენტისა და ელექტრონული სანდო მომსახურების შესახებ“ კანონის შესაბამისად, 2018 წლის 1-ლი ივლისიდან ნებისმიერი ადმინისტრაციული უწყება ვალდებულია საქმისწარმოებაში მიიღოს კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერით შესრულებული განცხადება. ორგანიზაციებს ექნებათ საშუალება თავად განსაზღვრონ თუ რომელ სერვისს საჭიროებს (იქნება ეს ავთენტიფიკაცია, თუ ელექტრონული ხელმოწერის) მათი შიდა კონკრეტული ბიზნეს პროცესი არსებული შიდა რეგულაციების და კანონმდებლობის შესაბამისად.

#### კორპორატიული სერვისებისთვის

კერძო და საჯარო ორგანიზაციებს შეუძლიათ მობილური ID-ს სერვისები ნებისმიერი პერსონალურ ანგარიშთან დაკავშირებულ ან დოკუმენტბრუნვის ბიზნეს პროცესში გაითვალისწინონ. თანამშრომლები გაივლიან უტყუარ და გამარტივებული ავტორიზებას ისეთ კორპორატიულ სერვისებზე როგორცაა:

- ელექტრონული კანცელარია;
- მოშორებული სამუშაო სადგურები (Remote work stations);

- ვირტუალური კერძო ქსელები (VPN);
- B2B პორტალები;
- მომხმარებელთან ურთიერთობების მართვის სისტემები (CRM)
- ინტრანეტის აპლიკაციები

ეს ერთის მხრივ ზრდის უსაფრთხოების ხარისხს, ხოლო მეორეს მხრივ ხელს უწყობს უფრო მობილური მუშახელის და ეფექტური შიდა პროცესების აწყობას.

### მომხმარებლებისთვის

მობილური ID-ს ავთენტიფიკაციის სერვისი ინტეგრირება შესაძლებელი იქნება კერძო კომპანიების მობილური აპლიკაციებში. ეს მომხმარებლისთვის იქნებოდა გაცილებით გამარტივებული მომსახურება, რადგან მათ არ მოუწევთ სმარტფონის გარემოს დატოვება უსაფრთხო და უტყუარი ავთენტიფიკაციისთვის.

მობილური ID-ის კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერით, კერძო კომპანიებს შეუძლიათ საკუთარი პროდუქტების დისტანციურად გაყიდვების უზრუნველყოფა იმდენად რამდენადაც, ხელშეკრულებების გაფორმება მათ პოტენციურ მომხმარებელთან, შესაძლებელი გახდება სახლიდან გაუსვლელად გამარტივებულ და უსაფრთხო გარემოში. ეს კინიშნავს გაყიდვებს ზრდას, დამატებით მოხმარებელს, გაზრდილ ტრანზაქციებსა და დამატებით პრესტიჟს უშუალოდ კომპანიისთვის.

ამასთან, კერძო კომპანიები, მათი თანამშრომლების მიერ (შესაბამისი დელეგირებული უფლებამოსილებით) მობილური ID-ის ელექტრონული ხელმოწერის სსგს-ს კვალიფიციური ელექტრონული შტამპთან კომბინაციით, შეძლებენ დისტანციურად სრულუფლებიანად წარადგინონ ორგანიზაცია მესამე პირებთან ურთიერთობაში.

შეჯამებისთვის, ორგანიზაციების მიერ მობილური ID-ის მომსახურების დანერგვა გულისხმობს:

- **გაუმჯობესებული მომხმარებლის გამოცდილება** - თუ მოხმარებელს სჭირდებოდა სხვადასხვა სახელების და პაროლების დამახსოვრება, მობილური ID-ით სარგებლობისას მას დასჭირდება მხოლოდ PIN1 და PIN2-ის ცოდნა და ამით ყველა სერვისზე ექნება წვდომა;
- **გამარტივებული მომხმარებლის გამოცდილება** - მოხმარებელს აღარ სჭირდება დამატებითი ბარათები და მათი წამკითხველები ელექტრონული ხელმოწერისა და ავთენტიფიკაციისთვის. მხოლოდ მობილური ტელეფონის ქონა (რომლის პროცენტული რაოდენობა საქართველოში არის მაღალი) არის საკმარისი ასეთი სერვისების განხორციელებისთვის;
- **დაზოგილი დროითი რესურსი** - ხდება დროითი რესურსის მნიშვნელოვანი დაზოგვა. თითოეული ტრანზაქციის განხორციელებისთვის მოხმარებელს დასჭირდება 5-დან 20 წამამდე, რაც, ტრანსპორტის და ფიზიკური გამოცხადებისთვის საჭირო დროის გათვალისწინებით, არის მნიშვნელოვნად დაზოგილი რესურსი;
- **დაზოგილი ფინანსური რესურსი** - მოხმარებელს ასევე ეზოგება ფინანსური რესურსი, რაც შეიძლება დაკავშირებული ყოფილიყო მისი ფიზიკური ფორმით მომსახურების მისაღებად ადგილზე გამოცხადებასთან. იმის გათვალისწინებით, რომ მომხმარებელს ელექტრონული ხელმოწერის განხორციელება შეეძლება საზღვარგარეთიდან, მობილური ID მნიშვნელოვნად დაზოგავს მათ ფინანსურ რესურსს.  
ასევე დაიზოგება ფინანსური რესურსები უსაფრთხოებასთან და შესაბამის ინფრასტრუქტურულ უზრუნველყოფასთან დაკავშირებით.
- **დაზოგილი ადამიანური რესურსი** - შიდა პროცესების ოპტიმიზაციითა და დაზოგილი დროითი და ფინანსური რესურსით

ასევე ხდება ადამიანური რესურსის დაზოგვა და მისი უფრო ოპტიმალური გამოყენება;

- **გაზრდილი უსაფრთხოება** - ევროპულ და ეროვნულ კანონმდებლობასთან და ზოგადად უსაფრთხოების სტანდარტებთან მობილური ID-ის შესაბამისობა უზრუნველყოფს მისი საშუალებით განხორციელებული ტრანზაქციების უტყუარობას, უსაფრთხოებას, კონფიდენციალურობასა და ხელშეუვალობას;
- **კონკურენტუნარიანი პროდუქტი** - ყოველივე ზემოჩამოთვლილი დაზოგილი და გამოთავისუფლებული რესურსის გათვალისწინებით პროდუქტი, რომელსაც კერძო კომპანია სთავაზობს მოხმარებელს, გახდება უფრო შეღავათიანი ფასწარმოქმნის ნაწილში, რაც ამ პროდუქტს ბაზარზე *შედარებით უპირატესობას* მიანიჭებს;
- **ტრანზაქციების გაზრდილი მოცულობა** - მოხმარების სიმარტივის და ადვილად ხელმისაწვდომობის გამო, სავარაუდოა, რომ კომპანიები, რომლებიც მობილურ ID-ს დანერგავენ საკუთარ ბიზნეს მოდელში, გაეზრდებათ ტრანზაქციების რაოდენობა და შესაბამისად გაყიდვებიც.
- **მომხმარებლების ლოიალურობა** - ასევე სავარაუდოა, რომ ნებისმიერ ბაზარზე ასეთი ინსტრუმენტის დანერგვა გაზრდის კონკურენციას ბაზრის მოქმედ პირებს შორის, რადგან მობილური ID-ის მომსახურების შეთავაზება იქნება მათი არსებული მომხმარებლის ლოიალურობის ერთ-ერთი დამატებითი ფაქტორი.

## სეგმენტი

მობილური ID-ის დანერგვა რელევანტური იქნება ისეთი კერძო კომპანიებისთვის, რომლებიც დისტანციური მეთოდებით სთავაზობენ საკუთარ სერვისებს მომხმარებლებს. კერძოდ (სია არ არის სრულყოფილი):

- საბანკო კომპანიები (მათ შორის ATM-ში ინტეგრაცია)

- სადაზღვევო კომპანიები;
- ელექტრონული ვაჭრობა;
- სწრაფი გადახდის სისტემები (Pay Boxes);
- საგანმანათლებლო დაწესებულებები;
- ონლაინ კაზინოები და ტოტალიზატორები;
- მობილური ოპერატორები;
- სხვადასხვა ვებ-პორტალები;
- მობილური აპლიკაციები;
- ღრუბლოვანი სერვისები (Cloud Services);
- კომუნალური მომსახურების მწარმოებელი კომპანიები (ელექტროენერჯია, ბუნებრივი აირი, წყალი, ინტერნეტი, კომუნიკაციები);
- ნებისმიერი ტიპის ქოლ-ცენტრებში სადაც მნიშვნელოვანია პირის იდენტიფიცირება დარეკვის დროს გარკვეული მომსახურების მისაღებად;

მოსალოდნელია, რომ მობილური ID დააჩქარებს ელექტრონული სახელმწიფო სერვისების რაოდენობის და ხარისხის ზრდას, ისევე როგორც ზოგადად, ელექტრონული მმართველობის განვითარებას ქვეყანაში. შესაბამისად, მობილური ID-ის ინფრასტრუქტურაში საჯარო უწყებები ასევე წარმოდგენილნი იქნებიან როგორც მესამე მხარეები. ამ გადმოსახედიდან, პროდუქტი ხელმისაწვდომი იქნება როგორც **G2G სერვისი** შემდეგი ორგანოებისათვის და პლატფორმებისთვის:

- my.gov.ge (მონაცემთა გაცვლის სააგენტო);
- ბიზნეს ჰაუსი (Business House);
- შემოსავლების სამსახურის ელ-სერვისები;
- ელექტრონული აუქციონი;
- შსს მომსახურების სააგენტოს ელ-სერვისები;
- ელ-ჯანდაცვის და ელ-რეცეპტების სერვისები;
- მუნიციპალური ელექტრონული სერვისები;

- ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის (საკანცელარიო სისტემები) - დეს, e-Doc, e-flow;
- სსგს-ს ელ-სერვისები;
- საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს ელ-სერვისები;
- ელექტრონული შესყიდვების სისტემა;
- ნოტარიუსის სერვისები
- საგანმანათლებლო დაწესებულებების სერვისები

მობილური ID შეიძლება გამოყენებული იქნას როგორც არჩევნებში ელექტრონულად ხმის მიცემის საშუალება. თუმცა, ამის უზრუნველყოფა მოსახლეობისათვის შესაძლებელი გახდება მომავალში, მხოლოდ მას შემდეგ, რაც გაიზრდება სახელმწიფო ელექტრონული სერვისებისადმი ნდობა მოსახლეობაში.

### განფასების პოლიტიკა

მობილური ID დანერგვისა და მისი გამართული ფუნქციონირებისთვის შესაბამისი საფასურის გენერირება შესაძლებელი გახდება ორი მეთოდით:

- საბოლოო მომხმარებლების გადასახადი;
- მესამე მხარეების გადასახადი.

სსგს, როგორც სერტიფიკატის გამცემი უწყება, საწყის ეტაპზე სერტიფიკატის გაცემას მობილური ID-ს მომხმარებლებისთვის მოახდენს უფასოდ. ასევე უფასო იქნება სერტიფიკატის მართვასთან დაკავშირებული მომსახურება (შეზღუდვა, გაუქმება).

თუმცა, მობილურმა ოპერატორებმა, შესაძლოა, თავიანთ აბონენტებს დაუწესონ გარკვეული გადასახადი ამ სერვისით სარგებლობისთვის, რაც მათი გადასაწყვეტი.

მეორეს მხრივ, მომსახურების მდგრადი ფუნქციონირებისთვის, სსგს, როგორც სერტიფიკატის გამცემი და ვალიდურობის დამდგენი უწყება მესამე მხარეებს დაუწესებს გადასახადს.



ამ მომსახურების განფასების რამდენიმე მოდელი მუშავდება:

**მოდელი 1** მომსახურების მიწოდების გარანტირებული წარმადობის მიხედვით

გარანტირებული წარმადობის სერვისი გულისხმობს ორგანიზაციის მიერ კონკრეტულ პერიოდში მოთხოვნილი წარმადობის გარანტირებულად/დაუყოვნებლივ მიწოდებას

**მოდელი 2** მოთხოვნების პაკეტების შექმნა

პაკეტის შექმნა განსაზღვრული მოთხოვნის რაოდენობის მიხედვით.

**მოდელი 3** თითოეული ტრანზაქციის მიხედვით

ორგანიზაცია გადასახადს გადაიხდის განხორციელებული ტრანზაქციების რაოდენობის და მისი ღირებულების შესაბამისად.

### თავი 3. ელექტრონული სერვისების ეფექტურობის და ეფექტიანობის შეფასება საქართველოში ელექტრონული სერვისების შეფასების მეთოდოლოგია.

#### 3.1 კვლევის შესახებ

საქართველოს მთავრობამ 2009 წელს ერთ-ერთ პრიორიტეტად ციფრული მმართველობის დანერგვა გამოაცხადა. ამის მიზანი იყო სახელმწიფო ადმინისტრაციის რეფორმირება, საჯარო მომსახურებების ხელმისაწვდომობის განვითარება და ანგარიშვალდებულების და საჯარო ადმინისტრირების გამჭვირვალობის ზრდა იყო. ამ რეფორმის წარმატებულად განვითარების საშუალებას წარმოადგენდა საინფორმაციო ტექნოლოგიები. მას შემდეგ განხორციელდა პროექტების ფართო სპექტრი, ხოლო ზოგიერთი პროექტი დღესაც გრძელდება. 2010-2012 წლებში, კერძო სექტორსა და მთავრობას შორის საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების საშუალებით დაკავშირებით ახალი ნაბიჯი გადაიდგა. მონაცემთა გაცვლის სააგენტო 2010 წელს იუსტიციის სამინისტროს დაქვემდებარებაში როგორც ახალი უწყება შეიქმნა. ეს სააგენტო ქვეყანაში პასუხისმგებელია ციფრული მომსახურებების შემდგომი განვითარების მხარდაჭერაზე. ის ხელს უწყობს ციფრული მმართველობის განვითარებას, ქვეყნის სამთავრობო ქსელის შექმნასა და განვითარებას და მის მონიტორინგს. ამჟამად, სააგენტოში ინფორმაციის უსაფრთხოების გაძლიერებისა და მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურის განვითარების პროცესი მიმდინარეობს. იმავე წელს საფინანსო-ანალიტიკური სამსახური შეიქმნა, ასევე ფინანსთა სამინისტროს დაქვემდებარებაში, რომელიც სამთავრობო ორგანიზაციების ინფორმაციული ტექნოლოგიებით მხარდაჭერაზე პასუხისმგებელია.

იუსტიციის სამინისტრო დაქვემდებარებაში ახალი სამსახური (2012 წელს) – სახელმწიფო მომსახურებების განვითარების სააგენტო შეიქმნა,

რომლის ფუნქციებშიც სახელმწიფო მომსახურებების განვითარება შედის. სააგენტოს ერთ-ერთი მიზანია სახელმწიფო მომსახურებების განვითარების დოკუმენტის ფარგლებში ადგილობრივ თვითმმართველობებში ციფრული მომსახურებების დანერგვა. იმის გამო, რომ იუსტიციის სამინისტროს დაქვემდებარებაში არსებული ზემოდხსენებული სააგენტო საქართველოში ციფრული მომსახურებების განვითარებაზე პასუხისმგებელი, ისინი ყველა ციფრულ სახელმწიფო მომსახურების მფლობელები არ არიან. ციფრული მომსახურების განვითარებაში საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო წამყვან უწყებას წარმოადგენს, პრემიერმინისტრის ოფისსა და აგრეთვე სხვა უწყებებთან ერთად. თავდაპირველად, ყველა სამთავრობო მომსახურება მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს უნდა დაქვემდებარებულიყო, თუმცა ეს იდეა არ განხორციელდა. დღეისათვის ეს სააგენტო მოქალაქეთა [www.my.gov.ge](http://www.my.gov.ge) პორტალზე არის პასუხისმგებელი, რომელიც საზოგადო ინფორმაციის ციფრულად გამოთხოვის პორტალია და აძლევს შესაძლებლობას მოქალაქეებს, საჯარო უწყებებიდან ინფორმაცია ოფისიდან, ონლაინ, თუ სახლიდან გაუსვლელად, მოითხოვონ. ყველა სხვა ციფრულ მომსახურებებს მართავენ, ფლობენ, და უზრუნველყოფენ საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტები შესაბამისი სამინისტროებში.

ციფრული მმართველობის და ციფრული მომსახურებების განვითარებისთვის შესაბამისი საკანონმდებლო ჩარჩო შეიქმნა. კერძოდ, მიღებული იქნა კანონები: ციფრული ხელმოწერისა და ციფრული დოკუმენტის შესახებ (2007), მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს შესახებ (2010), ერთიანი ინფორმაციის სახელმწიფო რეესტრის შესახებ (2011), საინფორმაციო უსაფრთხოების შესახებ (2012) და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ (2012).

იმისათვის, რომ საქართველოში ციფრული მომსახურებების ზოგადი დონე შევაფასოთ, უნდა აღვნიშნოთ, რომ საქართველო 44 ადგილით დაწინაურდა 2010 წლის შემდეგ და 2014 წლის გაერთიანებული ერების

ორგანიზაციის ციფრული მმართველობის კვლევის მიხედვით 56-ე ადგილზეა 193 ქვეყანას შორის ციფრული მმართველობის განვითარების ინდექსში. 2012 წლის ასეთივე კვლევასთან შედარებით, საქართველომ მდგომარეობა გაიუმჯობესა 16 პუნქტით. ასევე უნდა აღინიშნოს, რომ საქართველო იმ საშუალოშემოსავლიან ქვეყანას შორის არის, რომლებსაც ციფრული მოწინავე პოზიციები უკავია მმართველობის განვითარების ინდექსში. გარდა ამისა, საქართველო ციფრული ჩართულობის მაჩვენებლით 50 წამყვან ქვეყანას შორისაა. იმის გათვალისწინებით, რომ მოსახლეობის ნახევარზე ნაკლებს მიუწვდება ხელი ინტერნეტზე, ეს მონაცემი შთამბეჭდავია. 2014 წლის ციფრული ჩართულობის ინდექსში საქართველო 66-ე ადგილზეა (2008 წელს 143-ე ადგილთან შედარებით). საქართველოს მართალია არა გააჩნია სამთავრობო მონაცემების სპეციალური ღია პორტალი, მაგრამ სამთავრობო ინფორმაციის 66.6%-ზე მეტი ქვეყანაში ქვეყნდება. საქართველო ასევე არის იმ ზოგიერთ საშუალოშემოსავლიან ქვეყანას შორის, რომლებმაც ციფრული ყველაზე მაღალ მაჩვენებელს მიაღწიეს მმართველობის განვითარების ინდექსში მთლიანი ეროვნული შემოსავლის მიხედვით ერთ სულ მოსახლეზე. ეს კი მცირე ინვესტიციებით დიდი შედეგების მიღწევის მაჩვენებელია.

განხორციელებულ პროექტებს შორის არის: ბიზნესის რეესტრი; ქონების რეგისტრაცია (ციფრული ამონაწერები); სამოქალაქო რეესტრი; გადასახადების დეკლარირების ციფრული სისტემა; ციფრული პირადობის მოწმობა; ეროვნული გამოცდები; ციფრული ხაზინა; ციფრული შესყიდვები; ციფრული ნოტარიუსი, ციფრული აუქციონი და სხვა. ხოლო ახალი ინიციატივები მოიცავს შემდეგს: ციფრული ხმის მიცემა; რეესტრების რეგისტრაცია; ციფრული ბიზნესი; ციფრული ჯანმრთელობა; ციფრული ჩართულობა, ციფრული უსაფრთხოება; და სხვა.

წინამდებარე ანგარიშის მიზანია ქვეყანაში დანერგილი ოთხი ციფრული მომსახურების ეფექტიანობის და ეფექტურობის შეფასება.

კერძოდ, ციფრული დეკლარაცია ([www.rs.ge](http://www.rs.ge)), ციფრული შესყიდვები ([www.procurement.gov.ge](http://www.procurement.gov.ge)), ელექტრონული აუქციონი ([www.eauction.ge](http://www.eauction.ge)) და ელექტრონული ნოტარიუსის ([www.notary.ge](http://www.notary.ge)) შესახებ.

### 3.2 ციფრული სერვისების შეფასების მეთოდოლოგია

შეფასების მიზანი საქართველოში დანერგილი 4 ციფრული მომსახურების ეფექტურობის და ეფექტიანობის შესწავლაა ანუ, ციფრული მომსახურებების შუალედური შეფასება და მათი შეფასება დღემდე განხორციელების პროცესისა.

კვლევა, ეფექტიანობის შესაფასებლად ყურადღებას ამახვილებს იმაზე, თუ როგორ მუშაობს პროგრამა ან სისტემა და რამდენად იგი წინასწარ განსაზღვრულ ამოცანებს შეესაბამება. ხოლო ეფექტიანობის მხრივ, ინიციატივის ხარჯ-სარგებლიანობაზე კეთდება ფოკუსირება მის პარალელურ ანუ წინამორბედად არსებულ არა-ციფრულ ალტერნატივებთან შედარებით – ანუ, იმის დადგენა, აღემატება თუ არა დანერგვის ხარჯს ინიციატივის დანერგვით მიღებული სარგებელი.

შერჩეული იქნა ციფრული მომსახურების შემდეგი პლატფორმები:

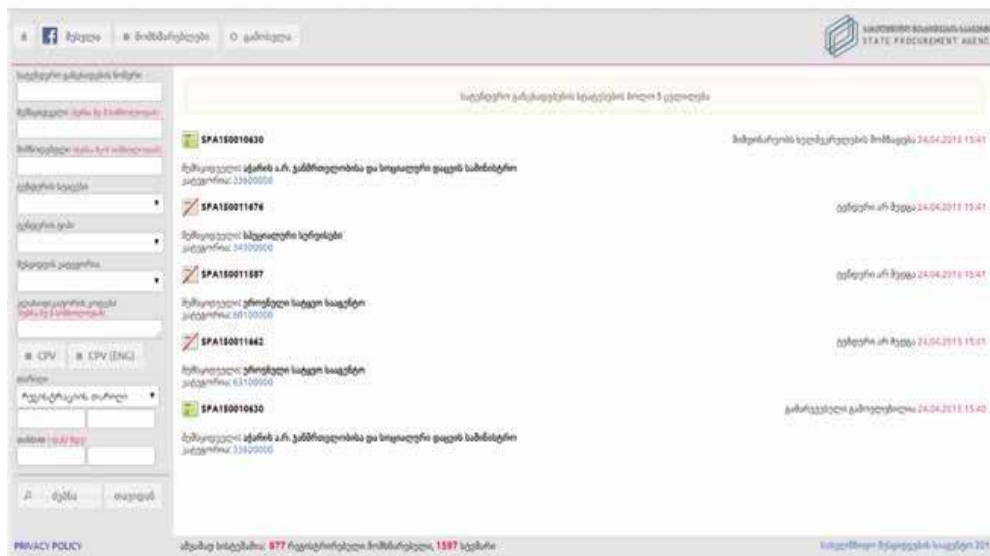
- მთავრობა და ბიზნესი – ციფრული დეკლარაცია – ([www.rs.ge](http://www.rs.ge)) – საგადასახადო დეკლარაციების წარდგენა ბიზნესის მიერ.



ავტორიზებულ მომხმარებლებს აქვთ საშუალება საგადასახადო სამსახურს ციფრულად წარუდგინონ საგადასახადო ანგარიშები,

საგადასახადო დეკლარაციები, საჩივრები და განცხადებები; დაამტკიცონ და გასცენ საგადასახადო ინვოისები, სატრანსპორტო ზედნადებები, საწვავის საგადასახადო სპეციალური ინვოისები, საგადასახადო სამსახურიდან მიიღონ შეტყობინება, შეასრულონ ფულის გადარიცხვა; ბრძანებები და ოქმები; მედიკამენტების იმპორტირებისა ან საამანათე-საფოსტო გადაზიდვების შემთხვევაში, საქონლის სია წარადგინონ. ავტორიზებულ მომხმარებლებს აქვთ საშუალება შეავსონ და წარადგინონ საბაჟო დეკლარაციები. ამ მომსახურების მეშვეობით, გადასახადის გადამხდელებს შეუძლიათ გადაუხდელო გადასახადების დასაფარად გადარიცხოს ფული. ეს სერვისები ციფრულად სრულდება, თუ მეწარმეს რაიმე სირთულეს წააწყდა ფორმის შევსებისას, დახმარების მისაღებად ამ საკითხში მას საგადასახადო აგენტთან და საგადასახადო უწყებაში მისვლა შეუძლია.

- ბიზნესი და მთავრობა – შესყიდვების ერთიანი სისტემა – ([www.tenders.procurement.gov.ge](http://www.tenders.procurement.gov.ge) - ციფრული შესყიდვები) – სხვადასხვა სამთავრობო ტენდერში ციფრული მონაწილეობა.



ციფრული შესყიდვები სამთავრობო ტენდერების ციფრულ ჩატარებას ითვალისწინებს, რაც მოიცავს ციფრულ ვაჭრობას. ციფრულ შესყიდვებში ისეთიანი აქტივობები შედის, როგორცაა ინტერნეტის მეშვეობით

მომსახურების და საქონლის რეკლამირება, სატენდერო დოკუმენტაციის გაცემა და მიღება, მიმწოდებლების რეგისტრირება, ასევე, ტენდერზე პასუხების ავტომატური შეფასება. მას გააჩნია კითხვებისა და პასუხების მოდული, რომლის საშუალებითაც მიმწოდებლებს შესაბამის ტენდერთან მიმართებაში კითხვების დასმა ან შენიშვნების გამოხატვა შეუძლიათ, რომლებზეც შემსყიდველმა დაწესებულებამ უნდა უპასუხოს. ეს პასუხები დაწესებულების ოფიციალურ პოზიციად ან ახსნა-განმარტებად მიიჩნევა და შესაძლოა პოტენციურ დავაში იქნეს გამოყენებული. ციფრული შესყიდვა ისეთნაირი საშუალებაა, რომლის დახმარებით მიმწოდებელი კონტრაქტის ფასის შეთავაზებას ონლაინ ახდენს ღია აუქციონში.

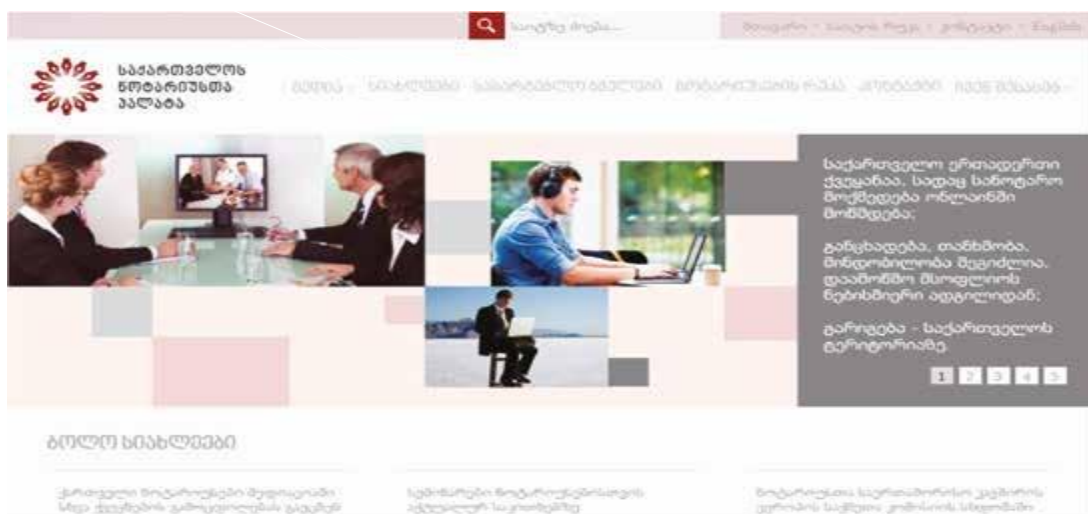
სახელმწიფო შესყიდვების გეგმების შედგენას ციფრული გეგმა ეწოდება და რეგისტრირდება ვებაპლიკაციის ფორმით. ციფრული გეგმა რეგისტრირებული მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომია და შესაბამისად, მიმწოდებელი აფასებს და ხედავს იმას, როდის და რა ფასად რისი შესყიდვა არის შესაძლებელია, ვებსაიტი აგრეთვე მოიცავს შავ სიას, რომელშიც აღრიცხულია ყველა არაკეთილსინდისიერი მიმწოდებელია და შესყიდვების პროცედურებში ისინი მონაწილეობისგან ერთი წლის ვადით დაბლოკილი იქნებიან. ტენდერებში მონაწილეობა მხოლოდ ონლაინ არის შესაძლებელი. საქართველოს მთავრობა ვალდებულია 2010 წლის 1 დეკემბრიდან ციფრულად ივაჭროს მიმწოდებლებთან, ხოლო იმ ფირმებს, რომლებსაც მთავრობასთან ვაჭრობა სურთ, ციფრული შესყიდვის შესაძლებლობები უნდა ჰქონდეთ. ეგრეთ წოდებულ საიდუმლო შესყიდვებზე (როგორებიცაა სამხედრო აღჭურვილობის ან სხვა ისეთი მომსახურების და საქონლისა შესყიდვა, რომელიც საქართველოს ეროვნულ უსაფრთხოებას ეხება) ეს წესები არ ვრცელდება.

- ბიზნესი, მთავრობა და მოქალაქეები – ციფრული აუქციონი – (www.eauction.ge) – გასაყიდად გამოტანილი კერძო და სახელმწიფო ქონების (როგორც უძრავი, ან ასევე მოძრავი ქონების) ციფრული აუქციონი.



2010 წელს ფინანსთა სამინისტრომ შექმნა სერვისი სახელმწიფო საკუთრებაში არსებული ქონების ინტერნეტით გასაყიდად. ქონების გაყიდვა ამ ვებგვერდის მეშვეობით ინდივიდებსაც შეუძლიათ. სახელმწიფო უწყებები საკუთარი ქონება ვალდებული არიან მხოლოდ ციფრული აუქციონის მომსახურების გამოყენებით გაყიდონ.

- ბიზნესისა და მოქალაქეებისთვის – ნოტარიუსის მომსახურების ონლაინ მიღება. <https://visit-notary.reestri.gov.ge>





საქართველო მსოფლიოში ერთადერთი ქვეყანაა, რომელსაც ნოტარიუსის ონ-ლაინ მომსახურება აქვს. ინდივიდს შეუძლია სკაიპის მეშვეობით, ონ-ლაინ, გააფორმოს კონტრაქტი, მინდობილობა, ან სხვა სახის სანოტარო მომსახურება მიიღოს.

### **3.3 საინფორმაციო სისტემების დანერგვის ეფექტურობა ელექტრონული სერვისების განვითარებაში**

თანამედროვე პირობებში საკმაოდ სწრაფად ვითარდება მართვის ახალი ტექნოლოგიების ბაზარი, რომლებიც გამოიყენება სხვადასხვა პროფილის, მართვის საორგანიზაციო სტრუქტურისა და საშტატო ერთეულების მქონე საწარმოებში. მართვის თანამედროვე საინფორმაციო ავტომატიზირებული ტექნოლოგიების დანერგვა და შემუშავება თავის მხრივ მოითხოვს არც თუ ისე მცირე ერთდროულ დანახარჯების გაწევას, როგორც საექსპლოატაციო ხარჯების ასევე ცოცხალი შრომის კუთხით. ყოველივე ამის განხორციელების მიზანშეწონილობის და გასატარებელი ღონისძიებების ეფექტურობის დასასაბუთებლად ინვესტორები ითხოვენ ეფექტიანობის გაანგარიშებას, რათა დარწმუნებულები იყვნენ რომ ყოველივე მოიტანს შესაბამის შემოსავლებს და სოციალურ ეფექტს.

#### **ეფექტიანობა**

საინფორმაციო ტექნოლოგიების ეფექტიანობის ანალიზისა და შეფასებისთვის არსებობს დიდი რაოდენობის მეთოდები და მეთოდიკები რომლებიც აგებულია მრავალი სხვადასხვა სახის კრიტერიუმების გამოყენებაზე და კონცეპტუალურ მიდგომებზე. როგორც სტატისტიკა გვიჩვენებს მრავალი მათგანი ურთულესი და ძალიან მოუხერხებელი

პრაქტიკული გამოყენებისათვის, მათი ობიექტურობის ხარისხი და გამოყენების ღირებულება ძირეულად განსხვავდება ერთმანეთისგან.

ინფორმაციული ტექნოლოგიების მეთოდის შერჩევა ეფექტიანობის შეფასება რთულდება იმით რომ ყოველთვის ის არ არის მკაფიო, თუ რომელ ეფექტიანობაზეა საჭირო გაკეთდეს აქცენტი: ორგანიზაციული, კომერციული, სოციალური თუ რომელიმე სხვაზე. ერთიდაიგივე ტიპის ინფორმაციულ ტექნოლოგიებს შეუძლია მოგვცეს სხვადასხვა ღირებულების და მნიშვნელობის ეფექტი სხვადასხვა ჯგუფის მომხმარებელთათვის და რეალიზატორებისათვის. ინფორმაციული ტექნოლოგიების მოსალოდნელი ეფექტიანობის სიდიდე განისაზღვრება:

- პროდუქტიანობის კუთხით მაგ: ინფორმაციული პროდუქტების და მომსახურებათა პაკეტის მოცულობით და ხარისხის გაუმჯობესებით;
- ტექნოლოგიური კუთხით (შრომის ნაყოფიერების ზრდა);
- ფუნქციონალური კუთხით (მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება და შრომის პირობების სრულყოფა და გაუმჯობესება);

განვიხილოთ ეფექტიანობის ძირითადი სახეები რომლებიც მიიღწევა ინფორმაციული ტექნოლოგიების ელექტრონული სერვისების დანერგვისა და განვითარების შემთხვევაში:

ეკონომიკურ ეფექტს როგორც წესი მივყავართ შრომითი მატერიალური თუ ბუნებრივი დანახარჯების დაზოგვამდე, იგი საშუალებას იძლევა გავზარდოთ წარმოების საშუალებების წარმოება, მოხმარების საგნების და მომსახურების რაოდენობა, რომელიც თავისთავად დებულობს ღირებულებით შეფასებას; ეკონომიკური ეფექტი აგრეთვე მიიღწევა ინფორმაციული ტექნოლოგიების დანერგვაზე გაწეული ხარჯების მინიმიზაციით. აქედან გამომდინარე შეგვიძლია ვთქვათ რომ ინფორმაციული ტექნოლოგიების ეფექტიანობა განისაზღვრება მათი კონკრეტული უნარით შეინარჩუნოს შესაბამისი შრომის რაოდენობა დროის დანახარჯები, რესურსები და ფული ერთ ერთეულზე ყველა საჭირო და

მოსალოდნელი სასარგებლო ეფექტების შესაქმნელ პროდუქტების ტექნიკური სისტემების სტრუქტურების.

ტექნიკური ეფექტი ინფორმაციული ტექნოლოგიების დანერგვიდან შესაძლებელია შეფასებული იქნეს პოტენციალური ეკონომიკური ეფექტის საშუალებით. იგი როგორც წესი დაკავშირებულია შიდა შრომის ორგანიზაციასთან და გაიზომება მაჩვენებელთა ნორმატიული-დირებულებით დანახარჯთა მიხედვით. ტექნოლოგიური ეფექტის სიდიდე ფასდება შრომის ნაყოფიერების, ცალკეული პროცესების გამომუშავებით ან ოპერაციათა მიხედვით შეფარდებით, ახალი ტექნიკური საშუალებების ალგორითმებისა და პროგრამირების გამოყენებისას. ამ ტიპის ეფექტურობის შეფასების კრიტერიუმებად შესაძლებელია მოგვევლინონ, ტექნოლოგიურობა სიახლე, საიმედოობა, მარტივობა, მოქნილობა, შრომის ნაყოფიერების ზრდა და სხვა.

ტექნოლოგიური ეფექტი მიიღწევა შემუშავებული ტექნოლოგიების რეგლამენტების არსებობით, მეთოდიკებით, სტანდარტებით, ნორმატივებით, ინსტრუქციით რომლებიც ხელს უწყობენ ინფორმაციული ტექნოლოგიების საექსპლუატაციო-ტექნიკურ გაუმჯობესებას.

სოციალური ეფექტი განიხილება საზოგადოების და ადამიანთა მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების შედეგის სახით, რომლის დირებულებითი შეფასება შეუძლებელია. სოციალური ეფექტი მიმართულია ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებისაკენ მუშაკთა შრომის პირობების გასაუმჯობესებლად ხარისხის და მომხმარებელთა მომსახურების კომპორტით.

### **ინფორმაციული ტექნოლოგიების ეფექტურობის კრიტერიუმი**

1. ქმედითობა - სისტემის მიერ მის წინაშე დასმული მიზნების მიღწევის ხარისხი, სამუშაოს დასრულების ხარისხი;

2. ეკონომიურობა - სისტემის მიერ საჭირო საგნების გამოყენების ხარისხი. იგი შეიძლება გამოხატული იყოს როგორც პროპორცია, რესურსები რომელიც უნდა იქნეს გამოყენებული და ფაქტიურად გამოყენებული რესურსები. იმისთვის რომ ვიპოვოთ სიდიდე რომელიც აღნიშნავს მრიცხველს უნდა ჩავიხედოთ ხარჯთაღრიცხვაში, ნორმატივებში, პროგნოზების შეფასებაში პროექტებში და ა.შ. ხოლო მნიშვნელის გასაგებად ბუღალტრულ ანგარიშგებაში და ანგარიშებში. იმ შემთხვევაში როცა მრიცხველი უფრო მეტია მნიშვნელზე (კოეფიციენტი 1-ზე მეტია) შესაძლებელია ვისაუბროთ ეკონომიურობაზე. წინააღმდეგ შემთხვევაში (კოეფიციენტი ნაკლებია 1-ზე) შეიძლება ვისაუბროთ არაეკონომიურობაზე.

3. ხარისხი - ეს არის ინფორმაციული ტექნოლოგიების შესაბამისობის ხარისხი მოთხოვნებთან, სპეციფიკებთან და მოლოდინებთან. პროგრამული უზრუნველყოფის ხარისხის ატრიბუტებს შორის (პუ) გამოყოფენ.

- ფუნქციონალურობა;
- ინტუიციურად გასაგები ინტერფეისი;
- მდგრადობის უარყოფა;
- მასშტაბურობა;
- უნარი კონფიგურაციის ცვლილებებისადმი;
- პორტატიულობა;
- საიმედოობა;
- მომგებიანობა;
- მწარმოებლურობა;
- შრომითი ცხოვრების ხარისხი;
- ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინოვაციების დანერგვა;
- ელექტრონული სერვისების ადაპტირება;

## დასკვნა

ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენების ეფექტურობა არ მდგომარეობს სულ უფრო ახალი და უახლესი ამოცანების დასმასა და ძვირად ღირებული ტექნოლოგიების შექმნაში. ი.ტ. რაციონალური გამოყენება უნდა გამომდინარეობდეს მოთხოვნადობიდან და ელექტრონული სერვისების ეფექტურობიდან და მისი შეფასება უნდა ხდებოდეს არა მარტო აბსოლიტური ციფრებიდან რომელიც მიიღება ეფექტურობის კრიტერიუმების გაანგარიშებიდან გამომდინარე არამედ რამდენად მოცემული ი.ტ. ხელს უწყობენ მიმდინარე სიტუაციის გაუმჯობესებიდან რადგან არა ყველა სიკეთის გამოანგარიშება ხდება მხოლოდ ციფრების საშუალებით. მხოლოდ ასეთი მიდგომით არის შესაძლებელი ვისაუბროთ ინფორმაციული ტექნოლოგიების ეფექტურობაზე.

ციფრული მომსახურებების ეფექტურობის და ზემოქმედების შეფასების ჩარჩო:

ზემოქმედების კატეგორია ზემოქმედების სამიზნე		ეფექტურობა	ეფექტიანობა
მომხმარებლის სარგებელი	მოქალაქე  ბიზნესი	ხარჯების შემცირება; დროის დაზოგვა  <ul style="list-style-type: none"> <li>სახელმწიფო მომსახურებების გამოყენებით დროის შემცირება</li> <li>მომსახურებების გაუმჯობესებული ხარისხი</li> </ul>	მომსახურების მომხმარებელზე ორიენტირება; მომხმარებლის კმაყოფილება <ul style="list-style-type: none"> <li>გაზრდილი პროდუქტიულობა = იგივეა, რაც დროის დაზოგვა, უფრო შეუფერხებელი საინფორმაციო ნაკადები, უფრო ინფორმირებული გადაწყვეტილებები;</li> <li>ინოვაცია, ახალი პროდუქტებისა და მომსახურებების შექმნა</li> <li>მთავრობასთან ინტერაქციის მოტივაცია = უკეთესი ურთიერთობები მთავრობასთან</li> </ul>
მიმწოდებლის სარგებელი	მთავრობა / ინსტიტუცია	<ul style="list-style-type: none"> <li>ხარჯების შემცირება</li> <li>საჯარო მოხელეთა ადმინისტრაციული ტვირთის შემცირება</li> <li>კორუფციის შემცირება</li> <li>შეცდომების/არასწორად მოპყრობის შემთხვევების შემცირება</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>პერსონალის მოტივაცია</li> <li>მომხმარებელთა მოცვის გაზრდა = მომხმარებელთა ახალი ჯგუფების ჩართვა</li> <li>დროის დაზოგვა</li> <li>ინოვაცია მომსახურებების სამუშაო პროცედურების შესწორება</li> <li>უფრო ინფორმირებული პოლიტიკა</li> </ul>

### 3.4 კვლევის მეთოდოლოგია

საჭირო მონაცემები ბიზნესის სარგებლის შესაფასებლად კვლევის სხვადასხვა მეთოდის საშუალებით შეგროვდა. აღნიშნული მომსახურების მიმწოდებლებისგან ინფორმაციის მოპოვება ელექტრონულად; ტელეფონით და ადგილზე ინტერვიუთი.

მომსახურების მიმწოდებლებისგან ინფორმაცია ექვსი ნახევრადსტრუქტურირებული ინტერვიუს მეშვეობით იქნა მოპოვებული. დამაზუსტებელ კითხვებზე პასუხები ან დამატებითი ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლებთან სატელეფონო და ციფრული ფოსტის მეშვეობით შეგროვდა. გამოყენებული იქნა მომსახურების მფლობელი სააგენტოების წლიური ანგარიშები სიღრმისეული სტატისტიკური ინფორმაციის მოსაპოვებლად.

დაკვირვება ჩატარდა ციფრული დეკლარაციის, ციფრული აუქციონის, ციფრული შესყიდვისა და ციფრული ნოტარიუსის გამოყენებაზე. ეს მეთოდოლოგია განსაკუთრებით სასარგებლო აღმოჩნდა ციფრული მომსახურებების ტექნიკური ნაკლოვანებების დასადგენად.

ინფორმაცია, მიღებული სარგებლის შესახებ მოქალაქეების მიერ მეორადი მონაცემების მეშვეობით შეგროვდა, ანუ სტატისტიკის, საერთაშორისო ორგანიზაციების ან სხვა არასამთავრობო ორგანიზაციების მიერ ამ საკითხებზე მომზადებული ანგარიშებიდან.

ციფრული მომსახურებების შემუშავებითა და დანერგვით მოპოვებული ფინანსური სარგებელი (ასევე ზარალი) იზომებოდა ციფრულ პლატფორმაზე გადასვლის მიღებული სარგებლის ხარჯებთან შედარებით ინიცირების ხარჯების გადასვლაზე. ინფორმაცია ციფრული მომსახურებების შემუშავების, დაგეგმვის, დანერგვის და წლიური ოპერირების ფინანსური ხარჯების შესახებ მომსახურების მფლობელებისგან და მომხმარებლებისა იქნა მიღებული. ციფრული მომსახურების შემუშავებასა და განხორციელებაზე დახარჯული ხარჯები

და დრო დაყოფილი იქნა ამავე მომსახურების არა-ციფრულ (საბუთებით) მიწოდებაზე დახარჯული ხარჯისა და დროისგან. ციფრული მომსახურების ფინანსური შედეგის გარდა ასევე შეფასდა სამუშაო პროცესი და მომსახურების ხარისხი, რისთვისაც ორი ინდიკატორი იყო გამოყენებული – სამუშაოს შესრულების დაჩქარება და ასევე სამუშაო პროცესისა და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება. გარდა ამისა, გაიზომა ციფრული მომსახურების საექსპორტო პოტენციალი. მონაცემები შეგროვდა მომსახურების მიმწოდებლებთან ჩატარებული ინტერვიუების გზით. ციფრული მომსახურებების ზეგავლენის შეფასების ინდიკატორები:

#	სფერო	სამიზნე ჯგუფი	ინდიკატორი
1	ფინანსური ზეგავლენა	მიმწოდებელი	ციფრული მომსახურების ხარჯისა და სარგებლიანობის ანალიზი (Δ ლარი)
2	დროის დაზოგვა	მომხმარებელი	ციფრული მომსახურების გამოყენებით დაზოგილი დრო (Δ) საათი ერთ შემთხვევაზე
3	დროის დაზოგვა	მომხმარებელი	ციფრული მომსახურების გამოყენებით დაზოგილი მთლიანი დრო (Δ)
4	ფინანსური ზეგავლენა	მომხმარებელი	ციფრული მომსახურების გამოყენების ფინანსური სარგებელი (მაგ. ტრანსპორტირების ხარჯი) (Δლარი)
5	საჯარო მომსახურების ხარისხი	მიმწოდებელი	სამუშაოს დაჩქარება (დროის დაზოგვა)
6		მიმწოდებელი	სამუშაო პროცესის და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება
7		მიმწოდებელი	ორგანიზაციის უკეთ მართვა
8		მომხმარებელი	საჯარო მომსახურების უკეთესი ხელმისაწვდომობა
9		მომხმარებელი	საჯარო მომსახურების სიმარტივე და კომფორტულობა
10		მომხმარებელი	საქმისწარმოებაში შეცდომების შემცირება
11		მომხმარებელი	მომსახურების მიმწოდებელი ინსტიტუციის იმიჯის გაუმჯობესება
12		მომხმარებელი	პროცედურების გამჭვირვალობის ხარისხის ზრდა
13	ექსპორტზე ზეგავლენა	შემმუშავებელი	სახელმწიფო შესყიდვას მოყვება ციფრული მომსახურებების საინფორმაციო-ტექნოლოგიურ პროდუქტების ექსპორტი / ინტერვიუები მომსახურების მიმწოდებლებთან

### 3.5 ელექტრონული დეკლარაცია

საქართველოს საგადასახადო დეპარტამენტმა 2010 წელს, გადასახადების გადამხდელთა ციფრული პორტალი შექმნა. პორტალი შესაძლებლობას აძლევდა რეგისტრირებულ გადამხდელს, მიეღო ინფორმაცია საგადასახადო საკითხებთან დაკავშირებით. ამავე დროს, აშშ-ის *ბიზნესკლიმატის რეფორმირების* საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს პროექტის მხარდაჭერით, იყო დაგეგმილი ციფრული დეკლარაციის შექმნა. ბიზნესკლიმატის რეფორმირების კვლევის თანახმად, ციფრული დეკლარაციის შემოღებამ დაახლოებით 8.5 მილიონი აშშ დოლარი და დროის 70% დაზოგა წელიწადში არა-ციფრულ დეკლარაციებთან შედარებით.

თავდაპირველად 100-ზე ნაკლები მსხვილმა გადამხდელმა მონაწილეობა მიიღო ციფრული პორტალის საცდელ ამუშავებაში. თუმცა, 2006 წელს, გადასახადის გადამხდელთა დაახლოებით 60% პორტალზე დარეგისტრირდა. 2007 წელს, დღგ-ის დეკლარაციის წარდგენის და შევსების ფუნქცია დაემატა (იმ დროისთვის ეს შესაძლებლობა იყო ხელმისაწვდომი ყველა 553 რეგისტრირებული გადამხდელისთვის). დეკლარაციის შევსება და წარდგენა თავდაპირველად შესაძლებელი იყო როგორც ციფრულად (ვებგვერდის მეშვეობით), ასევე არაციფრულად.

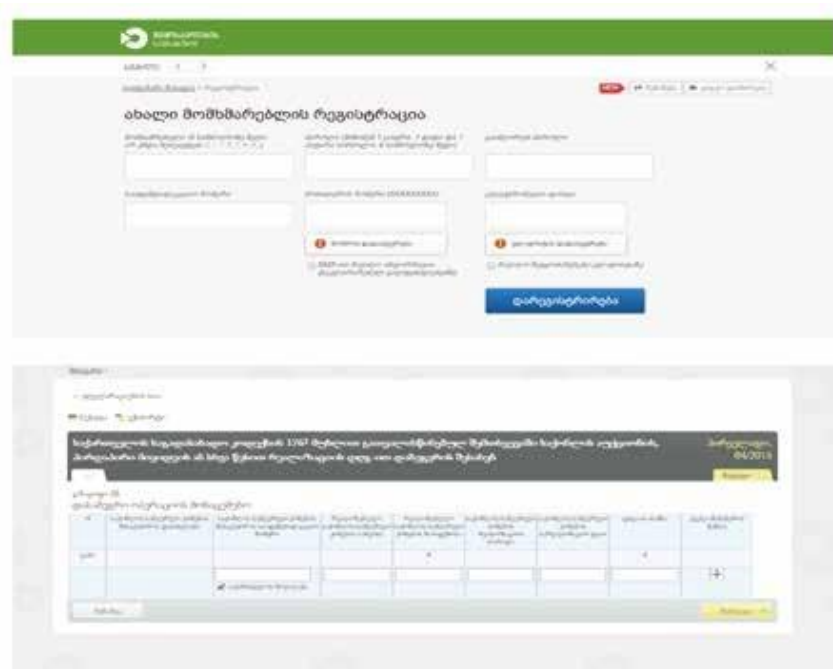
მის გაშვებამდე, ეს სერვისი, გადასახადის გადამხდელებს გააძვირებდა; აშშ-ის ტრენინგი ჩატარდა საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს მხარდაჭერით დაინტერესებული მხარეებისთვის (ფინანსური მენეჯერები, ბუღალტრები); *ღია კარის* დღეებზე გადასახადის გადამხდელები მიწვეული იყვნენ საგადასახადო სამსახურში, სადაც ციფრული მომსახურების პრეზენტაცია იმართებოდა.

გადასახადის გადამხდელი დასარეგისტრირებლად ავსებს შემოსავლების სამსახურის ვებგვერდზე სარეგისტრაციო ფორმას. ფორმის საგადასახადო სამსახური მომხმარებელს ააქტიურებს წარდგენის შემდეგ,



უგზავნის რა მას მისასაღმებელ წერილს და განმარტებას საგადასახადო ვალდებულებების, შესაბამისად მომხმარებლის იურიდიული ფორმის.

ქვემოთ წარმოდგენილი სურათი მომხმარებლის დღგ-ის ყოველთვიური დეკლარაციის ფორმას დასარეგისტრაციო ფორმას ასახავს.



დღეს გადასახადის გადამხდელებს შემოსავლების სამსახური 20-მდე სხვადასხვა ციფრულ სერვისს სთავაზობს და საბაჟო და საგადასახადო სამსახურებისთვის ინფორმაციის წარმოდგენის ვალდებულებას უმარტივებს. ციფრული დეკლარაციის სერვისი შესაძლებლობას აძლევს გადასახადის გადამხდელებს, წარადგინონ ციფრულად მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრული სხვადასხვა საგადასახადო დეკლარაცია თუ ანგარიში (წლიური, კვარტალური და ყოველთვიური) – სულ 34 ფორმა. დეკლარაციის ფორმები კლასიფიცირება ხდება გადასახადის გადამხდელის კატეგორიების (მცირე/მიკრო გადამხდელი, დღგ-ის გადამხდელი), საგადასახადო პერიოდების, ბიზნესის იურიდიული ფორმების, წარდგენის ვადების

მიხედვით. თითოეულ დეკლარანტს უნიკალური ნომერი ენიჭება დეკლარაციის წარდგენის შემდეგ და ინფორმაცია დეკლარაციის წარმატებით წარდგენის შესახებ ტელეფონის ან ციფრული ფოსტის მეშვეობით ეტყობინება, რომელიც მან მიუთითა რეგისტრირების დროს.

## **ლოგიკური ჩარჩო**

პრობლემის სტრუქტურული განხილვისა და მომსახურების დანერგვის ძირითადი მიზნების წარმოსადგენად, პროცესი გამარტივებისა და ანალიზი ერთგვაროვნებისთვის, ინფორმაცია ლოგიკური ჩარჩოს ფორმით გამოისახა, რადგან თითოეულ ამოცანას ინდიკატორი მიენიჭა და მიეთითა დაზუსტების წყარო.

საგადასახადო დეკლარაციის წარდგენის პროცესის რეფორმირება მთელმა რიგმა პრობლემებმა აუცილებელი გახადა და კონკრეტულად, ციფრულ სერვისზე გადასვლა. მთავარი პრობლემა ბიუროკრატიული ბარიერები იყო, რომელიც უკიდურესად ახანგრძლივებდა პროცესს და არაკომფორტულს ხდიდა. ეს პროცესი მოითხოვდა ძალიან ბევრ ადამიანურ რესურსსაც, რაც რესურსების არაოპტიმალურ გამოყენებას და დიდ სამთავრობო ხარჯებს იწვევდა. თავად პროცესი თანამედროვე გამჭვირვალობის და სტანდარტების წვავე ნაკლებობას განიცდიდა. ამიტომ, რეფორის მიზანი იყო დროისა და ხარჯების დაზოგვა როგორც მთავრობის, ასევე, ბიზნესისათვის, მომხმარებლებისთვის ახალი პლატფორმის უზრუნველყოფა და გამჭვირვალობის ხარისხის ამაღლება. ამ ზოგადი მიზნების მიღწევა ადვილად ჩანს ისეთ ინდიკატორებში, როგორებიცაა მომსახურების მომხმარებელთა რაოდენობა (უნდა გაზრდილიყო წარმატების შემთხვევაში), საზოგადო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა (გამჭვირვალობა), მომსახურების მიღებაზე დახარჯული დრო (რომელიც მკვეთრად უნდა შემცირებულიყო რეფორმის წარმატების შემთხვევაში) ასევე შემოსავლების სამსახურის თანამშრომელთა რაოდენობა

(უნდა შემცირებულიყო, როგორც მანიშნებელი რესურსების უფრო ეფექტიანი გამოყენებისა). უწყებას უნდა მიეღო რეფორმების შედეგად საგადასახადო დეკლარირების უფრო მოქნილი, ეფექტიური და დაცული, გამჭვირვალე სისტემა შემცირებული ბიუროკრატით, რომელიც გადასახადების დეკლარირების ხარჯისა და დროის შემცირებას უზრუნველყოფდა. ეს კი ერთ დეკლარაციაზე ფიქსირებულ და საშუალოზე დაბალ ხარჯებში აისახებოდა როგორც მთავრობის, ასევე მომხმარებლისათვის. იმის დასადგენად, შესრულდა თუ არა ზემოაღნიშნული ამოცანები, საუკეთესო გზაა მომხმარებელთა გამოკითხვა და მომსახურების მიმწოდებლებისგან სათანადო ინფორმაციის გამოთხოვნა.

ზემოთ ჩამოთვლილი მიზნების მისაღწევად, რეფორმას შემდეგი საკითხები უნდა განეხორციელებინა:

- საჭირო პროგრამული უზრუნველყოფის შემუშავება;
- შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების მომზადება/მიღება;
- მასშტაბური მარკეტინგული კამპანიის ჩატარება მომსახურების შესახებ და მომსახურების მომმარებლებისთვის შესაბამისი ტრენინგის ჩატარება.

იმისათვის რომ დავადგინოთ, გაამართლდა თუ არა ეს აქტივობებში, უნდა მონაცემებს შევხედოთ რეფორმასთან პირდაპირ დაკავშირებული საკანონმდებლო ცვლილებების, ჩატარებული ტრენინგების და მარკეტინგული კამპანიების შესახებ. მომსახურების მიმწოდებლებისგან მიღებული ინფორმაცია და მომხმარებლების გამოკითხვა უნდა იძლეოდეს საკმარის მონაცემებს ამისთვის, რასაც შეიძლება ხელმისაწვდომი ვებპორტალები დაემატოს და მომსახურების მომხმარებლების ინფორმირების დონის შემოწმება გაიზარდოს.

პრობლემა	ზოგადი მიზანი	ინდიკატორი	დაზუბტების წყაროები	ხზვა ფაქტორები, რომლებიც მიზანზე შემოქმედებს
	გამჭვირვალობის ზრდა; დროისა და ხარჯის დაზოგვა მიზნებისა და მთავრობისთვის	მომსახურების მომხმარებლების რაოდენობა; საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა; მომსახურების მიღებაზე დახარჯული დრო; შემოსავლების სამსახურში დასაქმებულთა რაოდენობა	ინფორმაცია მომსახურების მფლობელებისგან; მომხმარებელთა გამოკითხვა	ადმინისტრაციული/საკანონმდებლო ცვლილებები
	კონკრეტული მიზანი (შედეგი)	შედეგის მაჩვენებლები		
ბიუროკრატია; გრძელვადიანი პროცედურები; ინტენსიური ადამიანური რესურსები; გაუმჭვირვალობა; თანამედროვე სტანდარტების აკრძალვა	მოქნილი, გამჭვირვალე, ეფექტიანი და საიმედო საგადასახადო დეკლარირების სისტემა შემცირებული ბიუროკრატით; გადასახადების დეკლარირებისთვის საჭირო დროისა და ხარჯების შემცირება	ერთ დეკლარაციაზე საშუალოზე დაბალი ხარჯი როგორც მომხმარებლის, ასევე მთავრობისთვის; უფრო დაბალი ფიქსირებული ხარჯები	მომხმარებელთა გამოკითხვა;	
აქტივობები პროგრამული უზრუნველყოფის შემუშავება; შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების მოზადება და მიღება; მომსახურების მარკეტინგი; მომსახურების მომხმარებლებისთვის შესაბამისი ტრენინგის ჩატარება	შედეგის მაჩვენებლები საკანონმდებლო ცვლილებების რაოდენობა; ჩატარებული მარკეტინგული აქტივობების რაოდენობა; ჩატარებული ტრენინგების რაოდენობა	ინფორმაცია მომსახურების მიწოდებლისგან; ხელმისაწვდომი ვებპორტალი; ინფორმირების დონე მომსახურების მომხმარებლებს შორის; მომხმარებელთა გამოკითხვა		

## ანალიზი

ციფრული მომსახურებების შემოღებამდე, გადასახადის გადამხდელებს დეკლარაციების ან სხვა დოკუმენტების წარდგენა რეგისტრაციის ადგილას, შეეძლოთ რეგიონულ საგადასახადო სამსახურებში, რისთვისაც დროის კარგვა და გრძელ რიგებში დგომა უხდებოდათ. სამწუხაროდ, ვერ შევძელით მომხმარებელთა ხარჯის შემცირების რაოდენობრივად ჩვენება; თუმცა, დროის შემცირება 3 დღიდან 30 წუთამდე, პროცენტული თვალსაზრისით, 8-საათიანი სამუშაო დღის გათვალისწინებით, სამუშაო დროის თითქმის 50-ჯერ კლებას გვაძლევს, ხოლო საშუალო თვიური ხელფასის გათვალისწინებით, ბიზნეს სექტორში 980 ლარის ოდენობის (საქსტატი5), საშუალო დანაზოგი ერთ ადამიანზე 40-50 ლარი გამოდის. ეს დიდ რიცხვად შესაძლოა არ მოგეჩვენოთ, მაგრამ იმის გავითვალისწინებთ, რომ ყოველთვიურად წარდგენილი დეკლარაციების საშუალო რიცხვი 180,000-ს უდრის, ბოლო ორი წლის განმავლობაში, უხეში გათვლებით, მთლიანი დანაზოგი, 85 მილიონ ლარს უტოლდება. ბიზნესის კეთების 2013 წლის სიადვილის ინდექსის თანახმად, რომელიც ეხება 2011 წელს გადასახადების გადახდას, წელიწადში გადასახადების დაფარვაზე დახარჯული დროის რაოდენობა 387-დან 280 საათამდე შემცირდა (რაც 27%-ით ნაკლებია). თანახმად ჩვენს მიერ ჩატარებული შედეგებისა, ამ მომსახურებების დანერგვამდე საგადასახადო სამსახურის ოფისებში მომხმარებელთა 45%-ს უხდებოდა მისვლა სამჯერ ან მეტჯერ, დეკლარაციის ჩასაბარებლად დაახლოებით დღეზე მეტი სჭირდებოდა. ციფრული მომსახურებების შემოღების შემდეგ კი, 30 წუთზე ნაკლებია საჭირო დეკლარაციის გასაგზავნად.

მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა 2010 წლიდან ქვეყნის გადასახადების გადახდის სიმარტივის რეიტინგი. გადასახადების გადახდის Price Waterhouse Cooper-ის ინდექსის მიხედვით საქართველოს 38-ე ადგილი

უკავია 189 ქვეყანას შორის, ხოლო 2010-ში კი 64-ე იყო. საჭირო საათების რაოდენობა შესაბამისობაში მოყვანისთვის კვლავ ყველაზე მაღალია რეგიონში – წელიწადში 362 საათი. სომხეთის შესაბამისი მაჩვენებელი 321 საათია, აზერბაიჯანელ გადასახადის გადამხდელს კი ამისთვის მხოლოდ 195 საათი სჭირდება.

დეკლარაციების ციფრულად წარდგენამ ხარჯები მომსახურების მიმწოდებელსაც მნიშვნელოვნად დაუზოგა. მართალია, დასაქმებულთა რაოდენობა შემოსავლების სამსახურში არ შემცირებულა, მაგრამ, მაგ., ერთი წარდგენილი დეკლარაციის ციფრულად დარეგისტრირება-შენახვას საგადასახო მოხელის მიერ 30 წუთი სჭირდება. ეს, სულ ცოტა 90,000 დაზოგილ საათს ნიშნავს ერთ თვეზე გადაანგარიშებით. იმის გათვალისწინებით კი, რომ საშუალო ხელფასი შემოსავლების სამსახურში 1,045 ლარია, რაც საათში 26 ლარს უდრის, საგადასახდო მოხელეებისთვის თვიური დანაზოგი 2,3 მილიონ ლარს აღწევს.

ციფრული მომსახურებების შემოღება ბიუროკრატიული ბარიერების ერთადერთი შემცირების მიზნის მიღწევის განმსაზღვრელი ფაქტორი არ ყოფილა. 2005 წელს საგადასახდო ახალი კოდექსის შემოღებამ და პოლიტიკურმა ნებამ განაპირობა პროცედურული საკითხების გამარტივება და კორუფციის აღმოფხვრა. გადასახადების განაკვეთები და რაოდენობა შემცირდა ახალი საგადასახდო კოდექსით, რამაც გაამარტივა კოდექსის აღსრულება მნიშვნელოვნად.

წარდგენილი დოკუმენტების დადასტურება წარდგენის მომენტში ციფრული დეკლარირების დანერგვამდე არ ხდებოდა; მონაცემთა დამუშავებისთვის საჭირო დროის ხანგრძლივობა დამხმარე დოკუმენტების ოდენობაზე იყო დამოკიდებული; შესაბამისად, მონაცემები დაგვიანებით შეჰყავდათ სისტემაში და შეფერხებით მიმდინარეობდასაგადასახო მონიტორინგი.

ციფრული მომსახურების დანერგვის შედეგები:

- მოდერნიზებული ტექნოლოგიები:

- ბლედის ტექნოლოგიაზე გადასვლა
- ვირტუალიზაცია
- მონაცემთა ბიზნესის უწყვეტობა და სარეზერვო უზრუნველყოფა:
- მონაცემთა ბაზის კლასტერიზაცია ეს არის სტაბილურობისა და მდგრადობის გაუმჯობესება
- დროის შემცირება სისტემის შეცდომების აღმოსაფხვრელად
- ავტომატური სარეზერვო მომსახურების ცენტრის შექმნა მნიშვნელოვანი და საოპერაციო მონაცემებისთვის და ადამიანური ფაქტორის აღმოფხვრა
- ინფრასტრუქტურის ცენტრალიზებული მართვა:
- ინციდენტების ეფექტიანი პრევენცია, რამაც ინციდენტების რაოდენობა 5-ჯერ შეამცირა
- არასანქცირებული შეტევების ეფექტური პრევენცია – რაც არ დაფიქსირებულა
- დროის 3-ჯერ შემცირება
- სისტემის შეცდომების აღმოსაფხვრელად საჭირო შეიცვალა ორგანიზაციული მოდელი, შემოსავლების სამსახურში მომსახურების დეპარტამენტი შეიქმნა და გაუქმდა რეგიონული ცენტრები, რომელიც, სხვა ფუნქციებთან ერთად, ციფრული დეკლარაციის მომსახურების განვითარებაზეა პასუხისმგებელი. შემოსავლების სამსახურის ინფორმაციული ტექნოლოგიების ცენტრი ციფრული დეკლარაციის მომსახურებისთვის ტექნიკურ დახმარებასა და მის ტექნოლოგიურ განვითარებას, ახალი მოთხოვნების ინტეგრირებას უზრუნველყოფს არსებულ მოდულში; ასევე, იკვლევს მომხმარებელთა კმაყოფილების დონეს და მოთხოვნებს, რაც მომსახურების წარმოადგენს შემდგომი გაუმჯობესების საფუძველს.

2009 წლის ბოლოსა და 2010 წლის დასაწყისში შედგა ვებ საიტზე მომხმარებელთა რეგისტრაცია ძირითადად (ნახატი 2,3).იმის და მიუხედავად, რომ რეგიონული ოფისები მთელი რიგი გაუქმდა (თბილისში 4 სერვის ცენტრია, რეგიონებში კი – 12), ოდნავ შემცირდა შემოსავლების სამსახურის საოპერაციო ხარჯები – 2009 წლის 60.9 მილიონი ლარიდან 2010-ის 50.3 მილიონ ლარამდე, ხოლო 2011 წელს ოდნავ გაიზარდა – 52.7 მილიონამდე. რაც ეხება, 2009 წელს დასაქმებულთა რაოდენობას შემოსავლების სამსახურში 2009 წელს სულ 3,249 ადამიანი იყო დასაქმებული, რაც 2010-ში 3,329-მდე გაიზარდა, ხოლო 2011 წელს არ შეცვლილა.

ონ-ლაინ კვლევის შედეგები გვიჩვენებს, რომ ამ მომსახურების მომხმარებელთა 83% მას საშემოსავლო გადასახადის დასაფარავად იყენებს, 55% დღგ-ის დეკლარირებისთვის, ხოლო 61% – მოგების გადასახადისათვის.

აღსანიშნავია, რომ ციფრული დეკლარაცია სახელმწიფო მომსახურებების განვითარების საქმეში წინ გადადგმული უზარმაზარი ნაბიჯია. კერძოდ, 85% თვლის, რომ ამ მომსახურებამ მნიშვნელოვნად გაამარტივა მომსახურების მიწოდება; 54%-ს ასევე მიაჩნია, რომ მომსახურების ხარჯები მნიშვნელოვნად შემცირდა. გამოკითხულთა 53%-ის თანახმად, მომსახურების ხარისხი გაუმჯობესდა, ხოლო 78%აზრით, პროცედურების შესრულების სიჩქარე საგრძნობლად გაიზარდა.

### **გამოხმაურება მომსახურების გამოყენებადობაზე**

უნდა აღინიშნოს, რომ საჭიროა მომსახურებების შემდგომი გაუმჯობესება; მომსახურების მიწოდების სიჩქარეში გარკვეული პრობლემებია, კერძოდ, სისტემა, სხვა პერიოდებთან შედარებით დეკლარაციის წარდგენის ბოლო ვადის მიახლოებასთან ერთად, ნელა მუშაობს. ასევე, სხვადასხვა ვარიანტები აქვს სხვადასხვა დეკლარაციის



ფორმებს, რაც გაურკვევლობას იწვევს და მომსახურების გამოყენებისას ხშირად წყდება კავშირი. დამხმარე სახელმძღვანელო, რომელშიც მომსახურების გამოყენებაა აღწერილი, გაუმჯობესებას საჭიროებს. ამჟამად ვიდეო-სახელმძღვანელო ვებგვერდზე მხოლოდ ოფიციალურ ენაზე (ქართული) არის ხელმისაწვდომი, თუმცა მომსახურების მიმწოდებლები ციფრული დეკლარაციის ინტერფეისის და ინგლისურენოვან სახელმძღვანელოების შემოღებაზე მუშაობა მიმდინარეობს.

დაკავშირების პრობლემა ორივე მხარეს – კლიენტსა და სერვერს შეიძლება მივაწეროთ. ყოველ შემთხვევაში, სისტემას არ ესაჭიროება რაიმე ძირეული შეცვლა, თუმცა საჭიროა ზომების მიღება, რომ დაკავშირების პრობლემა სერვერის მხრიდან არ არსებობდეს. გადაგზავნაში პრობლემებს დეკლარაციის წარდგენის უკანასკნელი ვადების დროს განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს, ვინაიდან მომხმარებელთა უმეტესობა როგორც ჩანს, სერვერს, ამ დროს იყენებს.

უნდა განისაზღვროს პრიორიტეტად ფორმების სტანდარტიზება, რათა დამატებითი ძალისხმევის გაწევა არ დასჭირდეს მომხმარებელს ნებისმიერი ტიპის დეკლარაციის წარსადგენად. სახელმძღვანელო რეგულარულად ადვილად ხელმისაწვდომი და განახლებადი უნდა იყოს. იმის გათვალისწინებით, რომ ეს სისტემა კარგად არის აწყობილი, შემდეგი ნაბიჯი უნდა იყოს მისი გამოყენებადობის გაუმჯობესება მომხმარებელზე ორიენტირების თვალსაზრისით.

## **დასკვნა შეფასების შედეგებზე**

დოკუმენტების შესწავლის საფუძველზე ციფრული დეკლარაცია წარმატებულად უნდა შეფასდეს. დასახულ მიზნებს მიაღწია ციფრული წარდგენის სისტემის შემოღებამ – მთავრობისა და ბიზნესისათვის ხარჯებისა და დროის დაზოგვა შემცირებული ბიუროკრატით, ხანგრძლივი პროცედურების შემცირებაა და მომსახურების მიწოდების

გამჭვირვალობის გაუმჯობესება. ციფრული წარდგენის სისტემამ საგადასახადო ადმინისტრირება და გადასახადების შეგროვები პროცესი ერთგვაროვანი გახადა როგორც გადასახადების გადამხდელების, ისევე შემგროვებლებისთვის. სერვისი შემდგომ გაუმჯობესებას ამ ეტაპზე საჭიროებს მომხმარებელზე ორიენტირება და არსებული პლატფორმის ტექნოლოგიური განახლება.

### გაუმჯობესების რეკომენდაციები

- ციფრული მომსახურების შემოდების სარგებლის და ხარჯების რაოდენობრივად ჩვენება გამოკითხვის (მომხმარებელი) და შიდა აუდიტის (მიმწოდებელი) მეშვეობით;
- მომხმარებელთან სწრაფი და უწყვეტი კავშირების უზრუნველყოფა (მიმწოდებლის მხრიდან);
- სხვადასხვა გადასახადის ციფრული მაქსიმალური სტანდარტიზება დეკლარირების ფორმების, რათა მინიმუმამდე იქნეს დაყვანილი მის შესავსებად საჭირო დრო, ხოლო პიროვნებებს, ვისაც ერთი ფორმა აქვს შევსებული, არ შეექმნათ მეორე ფორმის შევსების აუცილებლობა;
- შეძლებისდაგვარად დეკლარაციები უნდა მაქსიმალურად იყოს წინასწარ შევსებული იმ ინფორმაციით, რომელიც არსებობს სამთავრობო მონაცემებში;
- ყველა ტიპის დეკლარაცია ვებგვერდის ერთსა და იმავე ვერსიაში უნდა ივსებოდეს;
- ვებსაიტი უნდა მოიცავდეს მუდმივად განახლებად და ადვილად ხელმისაწვდომ სახელმძღვანელოს. მკაფიოდ უნდა ჩანდეს სახელმძღვანელოს ბმული მომხმარებლის გვერდზე. სულ ცოტა, სახელმძღვანელო ორენოვანი უნდა იყოს, მაგრამ შესაძლებელია რუსული ვერსიის დამატებაც რუსეთის/

რუსულენოვანი ფიზიკური და იურიდიული პირების რიცხვის ზრდის გათვალისწინებით, ვებ-საიტზე უნდა იყოს ონ-ლაინ კონსულტაციის შესაძლებლობა;

- ვებსაიტი/ციფრული სერვისი უნდა რეგულარულად განახლდეს და ადვილად გამოყენებადი უნდა იყოს მომხმარებლისთვის.

### 3.6 ელექტრონული შესყიდვები

სახელმწიფო შესყიდვების სისტემის რეფორმირება საქართველოში 2010 წელს დაიწყო. ციფრული შესყიდვები როგორც ამ რეფორმის ძირითადი ნაწილი შეიქმნა. შესაბამისად საჭირო საკანონმდებლო ცვლილებებისა, 2010 წლის ოქტომბერში პლატფორმამ ფუნქციონირება დაიწყო და ორ თვეში მისი არა-ციფრული ალტერნატივა სრულად ჩაანაცვლა. ამჟამად სახელმწიფო შესყიდვა არის შესაძლებელია მხოლოდ ციფრული ფორმით.

შესყიდვების პროცედურების შემცირება ციფრული შესყიდვების დანერგვის ზოგადი მიზანი და ამ პროცესის გამარტივება იყო, რაც კონკურენციას გაზრდიდა; ამასთან, გამჭვირვალობის ხარისხის ზრდა და მყიდველისა და მიმწოდებლისთვის, ინფორმაციის ადვილი ხელმისაწვდომობა ქართული და უცხოელი მონაწილეებისთვის, სატენდერო აუცილებელი დოკუმენტაციის მიღების დროისა და ხარჯის შემცირება. ციფრული სისტემის დანერგვის მთავარი მიზანი, ტენდერისათვის ინფორმაციის იაფად და მარტივად ხელმისაწვდომობა, რეგიონული განსხვავებების შემცირება, ტენდერში მონაწილეობის ხარჯისა და დროის დაზოგვა, და თანაბარი შესაძლებლობების უზრუნველყოფა ყველა დაინტერესებული პირისთვის.

ერთ წელიწადში დასრულდა მომსახურების ინიცირება და მისი არა-ციფრული ალტერნატივის ჩააცვლება. თუმცა, მომსახურება კვლავ ვითარდება და მას ემატება დამატებითი მახასიათებლები. კერძოდ, ამოქმედდა ციფრული გადახდების სერვისი 2011 წელს და ორენოვანი ვებგვერდი. ცხელი ხაზი დაემატა 2012 წელს და შეიქმნა კვალიფიციური მიმწოდებლების *თეთრი სია*; განსაზღვრულ იქნა წევრობის წინაპირობები. იგივე წელს განვითარდა მონაცემთა გაანალიზებისთვის დავების მოგვარების მექანიზმის აღწერასთან ერთად – ბიზნესანალიტიკის სისტემა

მიმწოდებლებისთვის ანგარიშგების პროცედურების გასამარტივებლად 2013 წელს, ერთიანი მოდელი (ციფრული გეგმა) შემუშავდა. სისტემა საჯარო შესყიდვების წლიური გეგმების ციფრულად მომზადებისთვის გამოიყენება. სატენდერო პროცესის ერთგვაროვნების უზრუნველსაყოფად განვითარდა, კონტრაქტის სტანდარტიზებული ერთიანი შაბლონი, რაც შეცდომის რისკს და ასევე, ადმინისტრაციულ რესურსებს ამცირებს. დავის მოგვარების ციფრული მოდულს აქვს შესაძლებლობა საკმარისი მტკიცებულებების შემთხვევაში *ტენდერის შეწყვეტას*, რაც მათებს გამჭვირვალობას პროცედურებს კორუფციის რისკის შემცირების გზით. საერთაშორისო გამჭვირვალობა საქართველომ ამავე მიზნით, ახალი – [www.tendermonitor.ge](http://www.tendermonitor.ge) ვებგვერდი შექმნა, რაც შესაძლებლობას იძლევა სახელმწიფო შესყიდვებთან დაკავშირებული ინფორმაციის მონიტორინის განხორციელების.

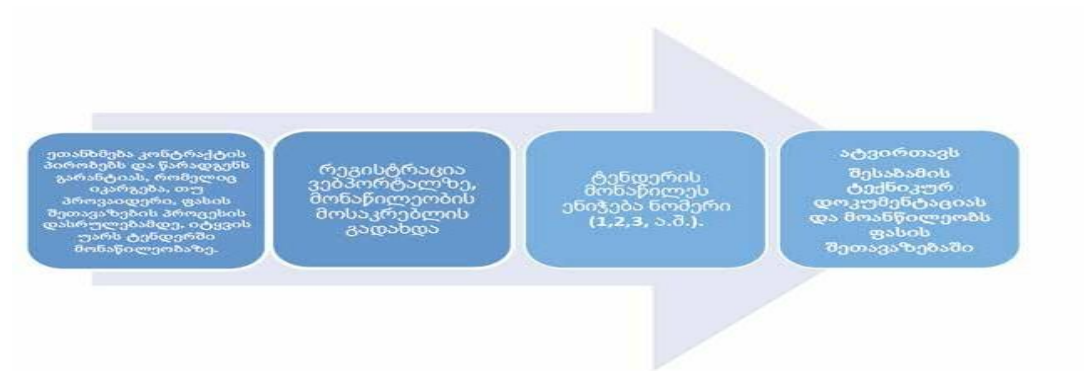
ამ მომსახურების მთავარი სამიზნე ჯგუფები სახელმწიფო უწყებები და ბიზნესები არიან. ტენდერის პროცედურა შემდეგნაირია:

შემსყიდველისთვის:



კონტრაქტის ხელმოწერამდე ნებისმიერ დროს, შემსყიდველს უფლება აქვს შეაჩეროს ტენდერი, და ზოგიერთ შემთხვევაში მოახდინოს პროვაიდერის დისკვალიფიკაცია.

პროვაიდერი:



მონაწილეთა ტექნიკური დოკუმენტაცია ისევე როგორც მათი ნამდვილი სახელები, ფასების შეთავაზების პროცესის დასრულებამდე დაფარულია. ტენდერის მონაწილისათვის მოსაკრებელი 50 ლარია.

ამ ციფრული მომსახურების განხორციელების დროს 2010 წელს, ორი არჩევანი ჰქონდა შესყიდვების ეროვნულ სააგენტოს: 10 მილიონ აშშ დოლარად არსებული უცხოური პლატფორმის შესყიდვა ანდა საკუთარის შემუშავება, რომელიც ქვეყნის რეალობასა და საჭიროებებს იქნებოდა მორგებული. არჩევანი მეორ ვარიანტის სასარგებლოდ გაკეთდა, რაც 1 მილიონი აშშ დოლარი დაჯდა. სსიპ საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტში 8 პლატფორმა ადგილზე შეიქმნა.

### ლოგიკური ჩარჩო

უკიდურესად არაეფექტიანი იყო პრე-ციფრული პერიოდის სახელმწიფო შესყიდვების სისტემა; მისი გაუმჯობესება ფავორიტიზმის

და კორუფციის სერიოზულ რისკს შეიცავდა. ძვირი იყო ტენდერებში მონაწილეობა, და სხვადასხვა ბარიერი და სიძნელე ართულებდა სატენდერო ინფორმაციის მიღებას. ამიტომ, სატენდერო პროცესის გამჭვირვალობის ხარისხის გაზრდა რეფორმის ზოგადი მიზანი გახდა, ტენდერის მონაწილეთათვის და მთავრობისა ხარჯების და დროის დაზოგვა კორუფციის შემთხვევების შემცირება იყო. როდესაც ეს მიზანი მიღწეულ იქნა, გაზრდილი ციფრით უნდა გამოჩნდეს ტენდერების და/ან ტენდერში მონაწილეთა მდგომარეობა (როგორც ეს ქვემოთ არის აღწერილი). ხარჯების შემცირების შემოწმება მთავრობასაც უნდა შეეძლოს. რეფორმას უნდა შეემცირებინა კორუფცია (გამჭვირვალობის გაზრდის შედეგად) ასევე ერთ ტენდერზე საშუალო ხარჯიც. ინფორმაცია იმ მდგომარეობის შესამოწმებლად, მიღწეული იქნა თუ არა ეს მიზნები, მომსახურების მომხმარებელთა გამოკითხვიდან და მიმწოდებლებისგან უნდა მოდიოდეს.

საჭირო აქტივობები რეფორმის გასატარებლად მოიცავდა შესაბამის საკანონმდებლო ცვლილებებს, ვებ-პლატფორმის განვითარებას და მომხმარებლების, მარკეტინგსა და საჯარო მოხელეებისთვის ტრენინგების ჩატარებას. ამ აქტივობების ინდიკატორები მიღებული საკანონმდებლო ცვლილებების, და ჩატარებული მარკეტინგული აქტივობებისა და ტრენინგების რიცხვი უნდა იყოს. ამ ინფორმაციის უდიდესი ნაწილი მომსახურების მიმწოდებლებისგან უნდა მოდიოდეს.

პრობლემა	ზოგადი მიზანი	ინდიკატორები	დაზუსტების წყაროები	სხვა ფაქტორები, რომლებიც მიზანზე შემოქმედებს
გაჭვირვალე, ეფექტიანი სახელმწიფო შესყიდვების სისტემის არარსებობა; კორუფციის და ფავორიტიზმის რისკები; ტენდერში მონაწილეობის მაღალი ხარჯები; სატენდერო ინფორმაციის მოპოვების ხირთულე.	გაჭვირვალეობის და კონკურენციის გაზრდილი დონე; კორუფციის შემთხვევების შემცირება; მთავრობისთვის ხარჯების და დროის დაზოგვა	ტენდერების რაოდენობა; ტენდერების მონაწილეთა რაოდენობა; მთავრობისა და კერძო სექტორისთვის დაზოგილი ხარჯები და დრო	ინფორმაცია მომსახურების მიწოდებლებისგან ამ თემაზე ჩატარებული კვლევები	ადმინისტრაციული და საკანონმდებლო ცვლილებები
სახელმწიფო შესყიდვების სისტემის არარსებობა; კორუფციის და ფავორიტიზმის რისკები; ტენდერში მონაწილეობის მაღალი ხარჯები; სატენდერო ინფორმაციის მოპოვების ხირთულე.	კონკრეტული მიზანი	შედეგის ინდიკატორები		
სახელმწიფო შესყიდვების სისტემის არარსებობა; კორუფციის და ფავორიტიზმის რისკები; ტენდერში მონაწილეობის მაღალი ხარჯები; სატენდერო ინფორმაციის მოპოვების ხირთულე.	გაჭვირვალეობით შემცირებული კორუფცია; სახელმწიფო შესყიდვებში დაზოგილი ხარჯი	რეგისტრირებული მომხმარებლების რაოდენობა; ჩატარებული ტენდერების რაოდენობა; მთავრობისთვის დაზოგილი ხარჯი	ინფორმაცია მომსახურების მიწოდებლებისგან	
სახელმწიფო შესყიდვების სისტემის არარსებობა; კორუფციის და ფავორიტიზმის რისკები; ტენდერში მონაწილეობის მაღალი ხარჯები; სატენდერო ინფორმაციის მოპოვების ხირთულე.	აქტივობები	შედეგის ინდიკატორები		
სახელმწიფო შესყიდვების სისტემის არარსებობა; კორუფციის და ფავორიტიზმის რისკები; ტენდერში მონაწილეობის მაღალი ხარჯები; სატენდერო ინფორმაციის მოპოვების ხირთულე.	შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებები; ვებპლატფორმის შექმნა; მომსახურების მარკეტინგი; ტრენინგი; საჯარო მონაწილეობისთვის პლატფორმის გამოყენებაში	საკანონმდებლო ცვლილებების რაოდენობა; ჩატარებული მარკეტინგული აქტივობების რაოდენობა; ჩატარებული ტრენინგების რაოდენობა	ინფორმაცია მომსახურების მიწოდებლებისგან მომხმარებლების კვლევა	

## ანალიზი

ციფრული შესყიდვების სისტემის შემოღებამდე მას გამჭვირვალობა აკლდა და კორუფცია არც ისეთი იშვიათი მოვლენა არ იყო, სისტემისადმი ნდობა დაბალი იყო ფავორიტიზმისა და მსგავსი სხვა პრაქტიკის გამო, შეზღუდული იყო სატენდერო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა, ხოლო კონკურენციას ზღუდავდა მონაწილეობის მაღალი ფასი.

რეფორმამ შემდეგნაირი ამოცანების შესრულება დაისახა მიზნად: არადისკრიმინაციული მოპყრობა, გამჭვირვალობა, მარტივი პროცედურები, სამართლიანი შერჩევა, ქალაქებში დამყარებული ტენდერების გაუქმება.

განხორციელების ეტაპზე 1,000-ზე მეტ მომხმარებელს ჩაუტარდა ტრენინგები და სემინარები. გარდა ამისა, მომსახურების მომხმარებლებისთვის სახელმძღვანელო მითითებები ქართულ და ინგლისურ ენებზე.

ეს მომზადდა ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკის თანახმად, დანერგვის მხრივ ქვეყანა ლიდერია სახელმწიფო შესყიდვების სისტემის რეგიონის 26 ქვეყანას შორის. ბანკის საუკეთესო პრაქტიკის შესახებ ანგარიში სახელმწიფო შესყიდვების, აღიარებს საქართველოს მიერ გაწეულ სამუშაოს სისტემის რეფორმირებისთვის. საერთაშორისო გამჭვირვალობა საქართველოს მიხედვით, საქართველოს შესყიდვების სისტემა საერთაშორისო სტანდარტებს სრულად შეესაბამება და იგი მსოფლიოში ერთ-ერთი ყველაზე ეფექტური და გამჭვირვალე სისტემაა. გაეროს წლიურ ანგარიშში 2012 წელს, საქართველოს შესყიდვების ციფრული სისტემა დასახელებულია საუკეთესო 71 ქვეყანასა და 471 ნომინანტს შორის როგორც მეორე ნომინაციაში *საჯარო სექტორში კორუფციასთან ბრძოლა და მისი პრევენცია*.

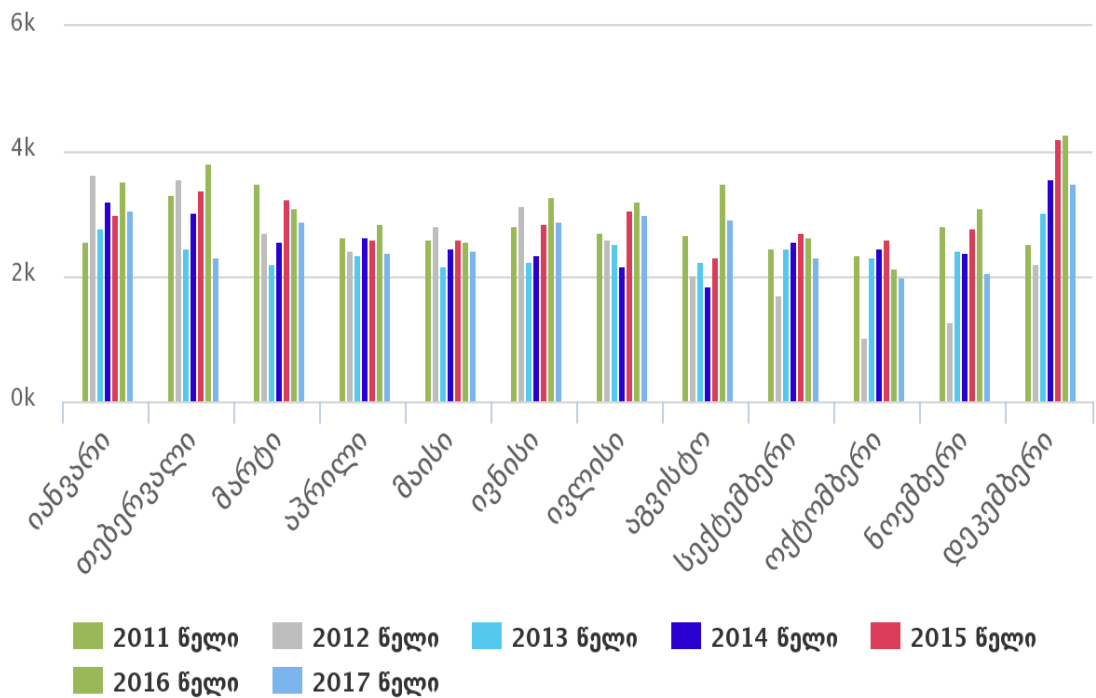
ციფრული სისტემისადმი საზოგადოებრივი ინტერესი ვებსაიტის ვიზიტორების რაოდენობით დასტურდება – ვებსაიტს 2 მილიონზე მეტი



ვიზიტორი ჰყავდა 2013 წელს. თუმცა, ეს რიცხვი შეიძლება არააქტიურ ვიზიტორებსაც მოიცავდეს.

ციფრული სისტემით 600 მილიონ ლ-ზე მეტი დაიზოგა 2011 წლის შემდეგ, რაც 14%-ს შეადგენს შესყიდვების მთლიანი ღირებულებისა. პირველ წელს ხარჯის დანაზოგმა 191 მილიონ ლარს გადააჭარბა, 2012-ში კი, კონკურენციის ზრდის გამო, 155 მილიონ ლარზე მეტი დაიზოგა. ციფრული შესყიდვების შემოდების შემდეგ, 15-ჯერ გაიზარდა ტენდერების რაოდენობა – 2010 წლის 2,375-დან 33,598-მდე 2011 წელს. ახლა ტენდერების მოცულობა დასტაბილურდა;

2011-2017 წელს გამოცხადებული ტენდერების რაოდენობრივი სტატისტიკა



Highcharts.com

საბოლოო სტატუს-მინიჭებული ტენდერების მთლიანი სავარაუდო ღირებულება 2017 წელს წარმოადგენდა 2,740,932,394 ლარს<sup>4</sup>, ხოლო

ეკონომიამ შეადგინა 258,395,794 ლარი. სახელმწიფო შესყიდვებში მიღებული ეკონომიის განაწილება 2017 წელს მოცემულია ცხრილში.

ეკონომიის განაწილება შესყიდვის ობიექტის მიხედვით

შესყიდვის კატეგორია	საგარაუდო ღირებულება	სახელმწიფო შესყიდვების ღირებულება	ეკონომია
საქონელი	587,160,402 (21%)	536,769,557 (22%)	50,390,845 (20%)
სამშენებლო	1,719,265,100 (63%)	1,542,328,073 (62%)	176,937,027 (68%)
მომსახურება	434,506,892 (16%)	403,438,970 (16%)	31,067,922 (12%)
<b>სულ:</b>	<b>2,740,932,394</b>	<b>2,482,536,600</b>	<b>258,395,794</b>

ზოგადად დადებითი დამოკიდებულების მიუხედავად რეფორმისადმი, გამოკითხულთა დიდ უმრავლესობას მიაჩნია, რომ მომსახურება შემდგომ განვითარებას საჭიროებს. საჭიროა ერთიანი მოთხოვნების შემუშავება ფიქრობს რესპონდენტთა ნაწილი, რათა ბიზნესმა შეძლოს ინვესტიციების სიზუსტით განვითარება და მოერგოს სახელმწიფო უწყებების (უმსხვილესი შემსყიდველის) მოთხოვნებს. შესაბამის გამოცდილებასთან დაკავშირებული უკმაყოფილების მეორე მიზეზი მოთხოვნების ნაკლებობაა, რაც შესაძლებლობას აძლევს ახლადრეგისტრირებულ ფირმებს, ტენდერში გაიმარჯვონ. შესყიდვის გარკვეული კატეგორიისათვის მინიმალური ვადის გახანგრძლივება რესპონდენტების ერთ-ერთი რეკომენდაციაა, რათა ყველა ორგანიზაციას თანაბარი შესაძლებლობა მიეცეს და არ მიენიჭოს დაუმსახურებელი უპირატესობა ფირმებს იმით, რომ შეუწყონ ხელი მათ მოიგონ ტენდერი ამ უკანასკნელის გამოცხადებამდე.

მომსახურების მიმწოდებლის თანახმად, 230 მილიონ ლარზე მეტი დაიზოგა ციფრული სისტემით, რაც შესყიდვების ჯამური ღირებულების 14%-ა. პირველ წელს ხარჯის დანაზოგმა 191 მილიონ ლარს გადააჭარბა, ხოლო 2012-ში, კონკურენციის გაზრდის გამო 155 მილიონ ლარზე მეტი დაიზოგა.

აშკარაა, რომ ამ მომსახურების შემოღებამ მკვეთრად შეამცირა ტენდერის მონაწილეების მიერ დახარჯული დრო და შესაბამისად, მათი ხარჯები. ციფრულმა შესყიდვებმა ხარჯები მომსახურების მიმწოდებლებსაც დაუზოგეს: ყველაზე თვალნათელი დანაზოგის მაგალითი ტენდერების გამოცხადების ადგილობრივ გაზეთებში საჭიროების გაუქმებაა – ერთი განცხადება 70-დან 150 ლ-მდე ღირდა, რაც, 3.4 მილიონი ლარის დანაზოგს იძლევა საბოლოო ჯამში. მხოლოდ ეს კონკრეტული დანაზოგი ხდის ციფრული ინვესტიციას ღირებულ დაბანდებად შესყიდვების სისტემაში.

არის ტექნიკური პრობლემების აღმოფხვრა მომსახურების გაუმჯობესების რეკომენდაციებს შორის (პლატფორმა არ არის საკმარისად ავტომატიზებული, მაგ., არ ანგარიშობს ავტომატურად შესყიდვის მთლიან ხარჯს). რესპონდენტებს მიაჩნიათ, რომ მონაწილეებისადმი მოთხოვნები უნდა გამკაცრდეს, რათა უზრუნველყოფილი იქნეს თანაბარი შესაძლებლობები და ტენდერში გამარჯვებულების მიერ მიწოდებული მომსახურებების შესაბამისობა მაღალ სტანდარტებთან უზრუნველყოფილი იქნეს. შესყიდვების კანონმდებლობის გაუმჯობესებას მთავარი რეკომენდაციები ეხება არა უშუალოდ ციფრულ სერვისთან, როგორც ასეთთან. მაგალითად, მომსახურების მომხმარებლები ჩივიან, რომ დაბალი ფასი არ უზრუნველყოფს წარმოებული საქონლისა და მომსახურებების ხარისხს, რადგან საქართველოში არ არსებობს სათანადო ხარისხის სატნდარტი; ანუ, გამოწვევად რჩება კარგად ჩამოყალიბებული ტექნიკური წინადადების მომზადება. გამჭვირვალობა კვლავ პრობლემად მიაჩნია მიმწოდებელთა მნიშვნელოვან ნაწილს და ითხოვს პასუხის მიღებას წერილობითი, რომელშიც ტენდერის წაგების მიზეზები დასაბუთებული იქნება.

## დასკვნა შეფასების შედეგებზე

მთავარი პრობლემა ციფრული შესყიდვების სისტემის შემოღებამდე იყო გამუქვირვალობა და, ეფექტური სახელმწიფო შესყიდვების სისტემის არასებობა. შესაბამისად, პრობლემები უკავშირდებოდა ფავორიტიზმის და კორუფციის რისკებს, მონაწილეობის დიდ ხარჯებს, განსაკუთრებით რეგიონებში, და ინფორმაციის ასიმეტრიას. შეგროვებული მონაცემები მიუთითებს იმაზე, რომ ეს პრობლემები ციფრულმა სისტემამ აღმოფხვრა: შედეგად მან მოიტანა გაზრდილი რიცხვი ტენდერებისა და ტენდერში მონაწილეების, კონკურენციის ზრდა და შესაბამისად, სახელმწიფო ბიუჯეტში მეტი შემოსავალი. უფასო გახდა ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა და ნაწილობრივ გადაიჭრა რაიონული უთანაბრობის პრობლემა. რესპონდენტების მიერ დასმული პრობლემატური საკითხები არ არის ციფრულ სისტემასთან უშუალოდ დაკავშირებული, არამედ უფრო ინსტიტუციურ მოწყობას და კანონმდებლობას ეხება. თუმცა, საკმაო რაოდენობამ რესპონდენტებისა გამოთქვა მომსახურების და მისი ინტერფეისის შემდგომში გაუმჯობესების სურვილი.

## გაუმჯობესების რეკომენდაციები

- ერთიანი მოთხოვნების შემუშავება ისეთი ბიზნესისთვის საქმის გასაადვილებლად, რომელსაც რეგულარული ურთიერთობა სურს ხელისუფლებასთან;
- მოთხოვნების გამკაცრება, რომლებიც შესაბამის გამოცდილებასთანაა დაკავშირებული, რათა ახალბედა კომპანიებმა ან დაუმსახურებელი უპირატესობა არ მოიპოვონ კონკრეტული ტენდერისთვის სპეციალურად დარეგისტრირებულმა ფირმებმა;

- მინიმალური ვადის დაწესება შესყიდვების პროცესისთვის, რათა ინსაიდერი ფირმების მიერ გამოირიცხოს ტენდერის მოგების შესაძლებლობა;
- ხარისხის შესაბამისი სტანდარტების შემოღებით; სატენდერო დოკუმენტაციის მომზადების გაუმჯობესება
- ახალი აპლიკაციების დამატება და ინტერფეისის შემდგომი განვითარება (მაგ., ჯამის ავტომატური დაანგარიშება);
- პროცესის გამჭვირვალობის გაზრდა (წინადადებების შეთავაზების პროცესის მეტი ინფორმაცია, განსაკუთრებით შეთავაზების წაგების მიზეზების გარემოებების შესახებ).

### 3.7 ციფრული აუქციონი

ამ მომსახურების მიმწოდებელი არის ფინანსთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტო. ჯერ კიდევ 2009 წელს შემუშავების ფაზა დაიწყო, ხოლო ოფიციალურად სერვისი 2010 წელს ამოქმედდა. თავდაპირველ ამოცანას ფინანსთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს მიერ აუქციონის წესით ჩამორთმეული ქონების გაყიდვის გამარტივება წარმოადგენდა. მიზანი იყო აუქციონზე ვაჭრობის გამჭვირვალე, მოქნილი, ეფექტური და უსაფრთხო სისტემის შექმნა იყო. ახალმა სისტემამ შეამცირა ბიუროკრატია. შედეგის შესაფასებლად მომსახურების მიმწოდებელმა რამდენიმე ინდიკატორი შეარჩია: მომსახურების უსაფრთხოება, სიმარტივე, ხელმისაწვდომობა, მოქნილობა, დაინტერესება მომხმარებლების მხრიდან. შემდგომში, გაჩნდა კერძო სექტორის, სხვა სახელმწიფო უწყებებისა და ინდივიდების დახმარების იდეა. ამიტომ, ყველა სახელმწიფო უწყება 2011 წლიდან, და, მათ შორის, ქონებას აღსრულების ეროვნული ბიურო ყიდის [www.eauction.ge](http://www.eauction.ge) -ს მეშვეობით.

ვებპორტალს ახალი ფუნქცია 2012 წლიდან დაემატა, რომელიც შესაძლებლობას აძლევს ინდივიდებს საკუთარი აუქციონი გამართვოს. ცალკე სერვისი შეიქმნა აღსრულების ეროვნული ბიუროსთვის პორტალის ფარგლებში, მათი პროგრამიდან აუქციონის ჩატარების გასაადვილებლად. ვებსაიტის მომხმარებლებს ქონების ყიდვა შეუძლიათ, იჯარით გაცემა და გაყიდვა, ასევე ლიცენზიის შექმნა. მომხმარებელი საგარანტიო თანხას (ავანსი) შესყიდვის შემთხვევაში, იხდის და ფასის შემოთავაზების პროცესს იწყებს. მომხმარებელი ავსებს ფორმას, ქონების გაყიდვის შემთხვევაში, იხდის მოსაკრებელს და ურთავს ქონების ფოტოს (ციფრულად ან სხვა ფორმით). 2012 წლის 12 აპრილის საქრთველოს მთავრობის ბრძანებით #141 მოსაკრებლის ოდენობა არის განსაზღვრული. მომსახურების სააგენტოს თანამშრომელი ამოწმებს ბოლო ეტაპზე, გადახდილია თუ არა მოსაკრებელი, სწორად არის თუ არა შევსებულ ფორმა და ანთავსებს განცხადებას ვებპორტალზე.

პლატფორმა შემდეგ დამატებით მომსახურებებს სთავაზობს: აუქციონის შეხსენება, ციფრული კრედიტი და მომხმარებლის გამოკითხვა. პლატფორმა ჯერ კიდევ განვითარების ფაზაში იმყოფება და თანდათან სხავდასხვა ფუნქციები ემატება: ციფრული შეკვეთების გადახდის ბარათები, ონლაინ კონსულტაცია, მობილური აპლიკაციები.

წინამდებარე კველვის მიზნებისთვის ფოკუსირება მოვახდინეთ ვებგვერდზე ქონების გაყიდვის ფუნქციაზე. მომსახურების ამოქმედებიდან ერთი წლის განმავლობაში ვებგვერდზე 14,640 აქტიური მომხმარებელი დარეგისტრირდა (2011 წლის იანვარი – დეკემბერი), 13,396 ლოტი გაიყიდა. ბოლო მონაცემების მიხედვით, ვებსაიტს 50,445 მომხმარებელი ჰყავს და ამრიგად, ჩანს მომხმარებელთა აქტივობის აღმავალი ტენდენცია. სტატისტიკა გვიჩვენებს, რომ ციფრულმა აუქციონმა საკმაოდ გაზარდა იმ კომპანიების რიცხვი, რომლებიც მონაწილეობენ აღსრულების და სახელმწიფო ქონების ყიდვისა და გაყიდვის პროცესში. მხოლოდ პირველი 2 წლის მონაცემების თანახმად, 2010 წელს (როდესაც ამოქმედდა სერვისი)

ვებსაიტს 500 მომხმარებელი ჰყავდა, 2012 წელს რეგისტრირებული მომხმარებლების რიცხვმა 21,700-ს გადააჭარბა. პირველი 2 წლის განმავლობაში, 41,000-ზე მეტი აუქციონი ჩატარდა ხოლო წლიურმა ბრუნვამ შეადგინა 57 472 251 მილიონი ლარი.

საჯარო აუქციონის არა-ციფრულ ვერსიას თან ახლდა რიგი ბიუროკრატიული ბარიერები. ინფორმაცია აუქციონების შესახებ ადგილობრივ გაზეთებში ქვეყნდებოდა, მონაწილეობით დაინტერესებულ ინდივიდებს საბუთების შეგროვება და მიმართვა ქონების მეპატრონისადმი წერილობითი ფორმით, წინასწარი რეგისტრაცია, საფასურის გადახდა და სააგენტოსათვის ქვითრის წარდგენა უხდებოდათ. აუქციონზე პირადად დასწრება სავალდებულო იყო და თუ ინდივიდი ვერ გაიმარჯვებდა, მას 10 დღის განმავლობაში გადახდილი თანხა უბრუნდებოდა წერილობითი მოთხოვნის წარდგენიდან (გადარიცხვის გზით).

მომსახურების განვითარება – აშშ-ში ვიზიტი გამოცდილების გაზიარების და ადგილობრივ კანონმდებლობაში ცვლილებების შეტანის მიზნით. პლატფორმა განვითარება სსიპ ფინანსთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს პროექტის მენეჯმენტისა და ინოვაციების და მარკეტინგის სამსახურების მხარდაჭერით. მომსახურებების შემდგომი განვითარება საფინანსო-ანალიტიკური სსიპ სამსახურის დახმარებით ხდება. ფინანსთა სამინისტროს სერვისი სხვადასხვა სააგენტოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების განყოფილებების პერსონალმა შექმნა. ეს პლატფორმა მოგვიანებით აღსრულების ეროვნულ ბიუროს კონტრაქტით გადაეცა. აღსრულების ეროვნული ბიურო დაახლოებით ყოველწლიურად 5,000 – 7,000 აუქციონს მართავს.

მომსახურების შენახვის ხარჯები 346,320 ლარს შეადგენს წელიწადში, რაც საოპერაციო და კაპიტალურ ხარჯებს, ასევე სისტემის მხარდაჭერის და განახლების ხარჯებს მოიცავს.

საექსპორტო პოტენციალი – საავტორო უფლება სერვისზე მომსახურების მფლობელს არა აქვს.

## ლოგიკური ჩარჩო

ფართომასშტაბიანი პრივატიზაციის მიუხედავად, რომელიც 2003-2007 წლებში განხორციელდა, წლების განმავლობაში მთავრობას არ ჰქონდა სახელმწიფო ქონების მართვის ეფექტური სისტემა. ნაწილობრივ გაუმჭვირვალე იყო აუქციონის პროცედურები, რაც კორუფციის რისკს აჩენდა. რეფორმის ზოგადი მიზანი მომსახურების გამჭვირვალობისა და ზოგადად ხელმისაწვდომობის ზრდა იყო (რომელიც უნდა ასახულიყო მომსახურების მომხმარებლების ან გარიგებების გაზრდილი ციფრით).

პრობლემა	ზოგადი მიზანი	ინდიკატორები	დაზუსტების წყარო
სახელმწიფო ქონების მართვის ეფექტიანი სისტემის არსებობა;  აუქციონის პროცედურების გაუმჭვირვალეობა;  კორუფციის რისკები	გაზრდილი გამჭვირვალობა; მომსახურების ხელმისაწვდომობა	მომსახურების მომხმარებლების და გარიგებების რიცხვის ზრდა	მომსახურების მფლობელის მონაცემები
		საზოგადოების ნდობის დონე	მომხმარებელთა გამოკითხვა
	კონკრეტული მიზანი (შედეგი)	შედეგის ინდიკატორები	
		მომხმარებელთა მიმოხილვა/კომენტარები (მაგ, ფეისბუქზე)	მომხმარებელთა ამოკითხვა; ინტერნეტი
	აუქციონის მოქნილი, გამჭვირვალე, ეფექტიანი და უსაფრთხო სისტემის შექმნა შემცირებული ბიუროკრატით;	ერთ აუქციონზე/გარიგებაზე საშუალო ხარჯის შემცირება როგორც მომხმარებლის, ასევე მთავრობისთვის; უფრო დაბალი ფიქსირებული ხარჯები;	მომხმარებელთა გამოკითხვა; სახელმწიფო უწყების ბიუჯეტი მომსახურების შემოღებამდე და მას შემდეგ; ინტერვიუ მომსახურების მფლობელთან
	კონკურენციის, ფასების ზრდა, ადმინისტრირების დროის შემცირება	აუქციონში მონაწილეობისათვის საჭირო დროის შემცირება.	მომხმარებელთა გამოკითხვა; ერთ თვეში მომსახურების ვებგვერდით მომხმარებელთა რიცხვის შედარება იმ ხალხის რიცხვთან, რომლებიც კითხვებით/შეთავაზებებით მიმართავენ აუქციონის საგენტოს



ამიტომ, აუქციონის მოქნილი, გამჭვირვალე, უსაფრთხო და ეფექტური სისტემის შექმნა კონკრეტული ამოცანა იყო, შემცირებული ბიუროკრატით, რაც ფასებსა და კონკურენცია გაზრდიდა და ადმინისტრირებისთვის განკუთვნილ დროის შემცირებას უზრუნველყოფდა. ამ მიზნების მიღწევას ინდიკატორები ადასტურებდა და მოიცავდა ერთ გარიგებაზე ან აუქციონზე საშუალო ხარჯის შემცირება როგორც მთავრობის ასევე სომხმარებლისათვის; აუქციონში მონაწილეობის დროის შემცირება; უფრო დაბალი ფიქსირებული ხარჯები. ამის შემოწმება მომხმარებელთა გამოკითხვებით შეიძლებოდა, სახელმწიფო უწყებების ბიუჯეტის შედარებით მომსახურების შემოღებამდე და შემოღების შემდეგ; მომსახურების მფლობელებთან ინტერვიუებით, ერთ თვეში მომსახურების ვებ-საიტზე მომხმარებელთა რიცხვის შედარებით იმ ხალხის რაოდენობასთან, რომლებიც კითხვებით ან შეთავაზებებით აუქციონის საგენტოს მიმართავდნენ. აუცილებელი აქტივობები შესაბამისი საპროგრამო უზრუნველყოფის შემუშავებას მოიცავდა, შესაბამისი კანონმდებლობის მომზადებას ან მიღებას და ციფრულ სერვისზე გადასვლის გამოცხადებას ან რეკლამირებას როგორც ნაბეჭდი, ასევე ონლაინ მედიის საშუალებით.

## ანალიზი

სიღრმისეული ინტერვიუების რესპონდენტებმა მომსახურების განვითარების შემდეგი ეტაპები გამოყვეს:

პირველი ეტაპი: ვებგვერდზე დაიდო გასაყიდი ქონება; აუქციონი კვლავ არაციფრულად ტარდებოდა; ამ ფაქტმა ნაწილობრივ გამჭვირვალობა გაზარდა, რადგან ამ ცვლილებამდე ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა დაბრკოლებული იყო.

მეორე ეტაპი: აუქციონში ონლაინ მონაწილეობა შესაძლებელი გახდა. მიღწეული იქნა დროის დაზოგვის მიზანი განვითარების ამ ეტაპზე. თუ

მოქალაქეებისათვის აუქციონში მონაწილეობა დაახლოებით 8 საათს მოითხოვდა (რეგისტრაცია, მისვლა, ავანსის გადახდა, თანხის გადახდა, აუქციონში მონაწილეობა, წამოსვლა), ეს მინიმუმ ერთ დღეს ნიშნავდა თბილისის გარეთ მცხოვრებთათვის, რასაც მგზავრობის ხარჯები ემატებოდა. ციფრული აუქციონის მომსახურების შემოღების შემდგომ მომხმარებელს ერთი ვალდებულება აქვს, ონლაინ აუქციონის დაწყებიდან დარჩეს მის დამთავრებამდე. ამიტომ, მგზავრობის ხარჯები დაიზოგა მთლიანად. რჩებოდა პრობლემა განვითარების არსებულ ეტაპზე იმისა, რომ მსხვილი შესყიდვის (მანქანები, უძრავი ქონება) განხორციელებისთვის ადამიანს ბანკში უხდებოდა წასვლა ავანსის გადასახდელად.

მესამე ეტაპი: ავანსის გადახდა ან შესყიდული ნივთის თანხის გადახდა განვითარების ამ ეტაპზე ონლაინ ხდებოდა. ამავე დროს, გადახდილი ავანსი გადამხდელს ავტომატურად უზრუნდებოდა, რისთვისაც განვითარების მეორე ეტაპზე ინდივიდს განაცხადების წარდგენა ესაჭიროებოდა. ამრიგად, აუქციონში მონაწილეობა მხოლოდ აუქციონის პროცესით და რეგისტრირებით შემოფარგლებოდა, რასაც მაქსიმუმ 10 წუთი სჭირდებოდა.

ონ-ლიან კონსულტაცია – ონ-ლაინ კონსულტაცა დაემატა, რომელიც ფუნქციონირებს დილის 10 საათიდან საღამოს 6 საათამდე, მნიშვნელოვანი ნაბიჯი იყო მომსახურების მიწოდების პროცესის გაუმჯობესებისთვის.

ციფრული აუქციონის სერვისს რესპონდენტთა 18%, ზოგადად, წელიწადში ერთზე მეტჯერ იყენებს. ამ მომსახურების შემოღებამდე, გამოკითხულთა უმეტესობას შესაბამის დაწესებულებაში უხდებოდა ერთზე მეტჯერ მისვლა და მომსახურების მისაღებად სჭირდებოდა ერთ დღეზე მეტი. ამჟამად, იმავე მიზნით რესპონდენტთა 65% ერთ საათზე ნაკლებს ხარჯავს. რესპონდენტთა უმრავლესობას მიაჩნია, რომ ციფრული აუქციონის შემოღებამ მნიშვნელოვნად გაამარტივა და გააიაფა ამ მომსახურების მიღება. პროცედურას გაცილებით ნაკლები დრო მიაქვს გამოკითხულთა

40%-ის თანახმად, ხოლო 28% ამბობს, რომ პროცესი გაცილებით გამჭვირვალე გახდა.

მიუხედავად ამ რეფორმისადმი ზოგადად დადებითი განწყობისა, გამოკითხულთა უმრავლესობას მიაჩნია, რომ მომსახურების შემდგომი გაუმჯობესება სჭირდება. გამოკითხულთა ნაწილი თვლის, რომ საჭიროა მომსახურების პოპულარიზაცია სხვა ქვეყნების ასეთივე გამოცდილების გაზიარების გზით ისე, რომ მეტ ადამიანებს ჰქონდეს ინფორმაცია ციფრული აუქციონის, ისი ხელმისაწვდომობის შესახებ. მომხმარებლები ასევე ფიქრობენ, რომ ლოტების შესახებ ინფორმაცია არასრულყოფილია და გაუმჯობესებას საჭიროებს. გარდა ამისა, უმეტესი ნაწილი გასაყიდად გამოტანილი ქონების არ არის მოთავსებული არც ფინანსთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს საწყობებში და არც აღსრულების ეროვნული ბიუროს საცავებში, და განთავსებულია საქონლის თავდაპირველ მფლობელებთან. რესპონდენტებმა გამოთქვეს აზრი მიწოდების მომსახურების დამატებით შეთავაზების შესახებ, რაც შეიძლება დამატებით გადასახადდთან იყოს დაკავშირებული.

## **დასკვნა შეფასების შედეგებზე**

ციფრული სერვისი შემოღებული იყო სახელმწიფო ქონების მართვის მოქნილი, გამჭვირვალე და ადვილად ხელმისაწვდომი მომსახურების შესაქმნელად. კვლევამ დაადგინა ის, რომ სერვისმა მნიშვნელოვნად შეამცირა მომსახურების მიღების ხარჯები, ფავორიტიზმის და კორუფციის შესაძლებლობები და აუქციონის ინფორმაციის არათანაბარი ხელმისაწვდომობის პრობლემა აღმოფხვრა. მომსახურებამ ხელი შეუწყო გასაყიდი ფასის მატებას, კონკურენციის ზრდას და შესაბამისად, სახელმწიფო ბიუჯეტშიმეტ შემოსავლებს. ზემოთ მოცემული მონაცემები აჩვენებს მნიშვნელოვან ზრდას ჩატარებული აუქციონების რაოდენობისა

და ციფრული აუქციონებით გენერირებული თანხების მოცულობაში. მომსახურებამ შეამცირა ბიუროკრატიული ბარიერები და მომსახურების მიწოდების პროცესი ერთგვაროვანი გახადა.

რესპონდენტებმა გამოხატეს პოზიტიური დამოკიდებულება რეფორმის მიმართ, მაგრამ კვლევამ აჩვენა, რომ მას შემდგომი გაუმჯობესება სჭირდება. რეკომენდაციებს შორის ძირითად იყო მომსახურების შემდგომი პოპულარიზაცია და რიგი დამატებითი ღირებულების შემქმნელი მომსახურებების დამატება, რომლებიც უმთავრესად ეხება შესყიდული საქონლის მიწოდებას.

### **გაუმჯობესების რეკომენდაციები**

- მომხმარებელთა შორის მომსახურების საინფორმაციო კამპანიების წარმართვა, მეტი პოპულარიზაცია; განსაკუთრებით საქართველოს რეგიონებში;
- ლოტების სტანდარტული აღწერის მომზადება და ამით მომხმარებლებს შორის ინფორმაციის არათანობრობის თავიდან აცილება;
- მიწოდების მომსახურების შემოღება, როგორც ციფრული აუქციონის პროცედურის დამატებითი ღირებულება, შესყიდული საქონლის მისაწვდომობის გასამარტივებლად.

### **3.8 ელექტრონული ნოტარიუსი**

ამ მომსახურების შემუშავება 2009 წელს დაიწყო და ის ამოქმედდა 2010 წელს. სერვისი შემდეგი სანოტარო მომსახურებების ონლაინ უზრუნველყოფას ითვალისწინებს (სკაიპის მეშვეობით): განაცხადი თანხმობის შესახებ, მინდობილობა, სხვადასხვა ტიპის კონტრაქტები ან ხელშეკრულებები. მომსახურება საქართველოში რეგისტრირებული ნოტარიუსებით შემოიფარგლება. მომსახურების შემუშავების ფაზაში

ნოტარიუსებისთვის ტრენინგები საქართველოს ნოტარიუსთა პალატამ ჩაატარა სკაიპით მომსახურების მიწოდების საკითხებში. ამ მომსახურების მიზანი სანოტარო მომსახურებების მიწოდების გამარტივება იყო. შემუშავების პროცესში ძირითადი მონაწილეები იყვნენ საქართველოს ნოტარიუსები და საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო, ნოტარიუსთა პალატა. საქართველოს მოქალაქეები სამიზნე ჯგუფებს წარმოადგენდნენ (რადგან მუდმივი ბინადრობის უფლების მფლობელებს და მხოლოდ მოქალაქეებს აქვთ ამ სერვისით სარგებლობის უფლება), განსაკუთრებით ის მოქალაქეები, რომლებიც უცხოეთის ცხოვრობენ, რადგან მათ საქართველოში ჩამოსვლა ან საკონსულოებისთვის მიმართვა აღარ უხდებათ.

რიგი საკანონმდებლო და ინსტიტუციური ცვლილებები მომსახურების შემუშავების პარალელურად განხორციელდა. კერძოდ, შევიდა ცვლილებები კანონში ნოტარიატის შესახებ, სანოტარო მომსახურებების მიწოდების მითითებებში, ქვეყნის მთავრობის 2011 წლის 29 დეკემბრის რეზოლუციაში #507 ნოტარიუსის მოსაკრებლის, მომსახურების და გადახდის პირობების შესახებ. ნოტარიუსის მომსახურებების დამატებითი შემოსავლები მოიტანა ონლაინ ვერსიების შემოღებამ – მაგ., ონლაინ სერვისით მინდობილობის გაცემა 50 ლარი ღირს, ხოლო არა-ციფრულად ანალოგიური სერვისი 10 ლარი ღირს. თუ საზღვარგარეთ მცხოვრები ინდივიდი ასეთ სერვისს არა-ციფრულად მიიღებს, მას მთლიანი დოკუმენტაციის შესასრულებლად ერთი თვე დასჭირდება. ონლაინ და ოფლაინ ნოტარიუსის მიერ მომსახურებების მიწოდებაზე დახარჯული დრო ერთი და იგივეა და 15-20 წუთს შეადგენს.

ყველა სანოტარო ბიურო საჭირო ინფორმაციული და ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურით აღიჭურვა ტექნოლოგიური განახლების თვალსაზრისით, (კომპიუტერები, აუდიო= ვიდეო-აღჭურვილობა). სკაიპის პროგრამასთან ერთად თითოეულ კომპიუტერში

ვიდეოზარების ჩასაწერად სპეციალური კომპიუტერული პროგრამა დამონტაჟდა.

**ლოგიკური ჩარჩო**

პრობლემა	ზოგადი მიზანი	ინდიკატორები	დაზუსტების წყარო	სხვა ფაქტორები, რომლებიც ზემოქმედებს მიზანზე	
უცხოეთში ცხოვრები საქართველოს მოქალაქეთა მიერ სანოტარი მომსახურების წვდომის სირთულე; ქვეყანაში ნოტარიუსთა სისტემის კორუმპირებული იმიჯი	სანოტარო მომსახურებების მიწოდების გამარტივება; გამჭვირვალობის ზრდა და საზოგადოებრივი ნდობის ამაღლება სანოტარო სისტემის მიმართ	სანოტარო მომსახურებების მიღებაში დროის და ხარჯების დაზოგვა	ნოტარიუსთა პალატიდან მიღებული ინფორმაცია		
	კონკრეტული მიზანი (შედეგი)	შედეგის ინდიკატორები			
	უცხოეთში მცხოვრები საქართველოს მოქალაქეთათვის სანოტარი მომსახურების წვდომის გაფართოება; სანოტარო მომსახურებების მიღებაში დროის და ხარჯების დაზოგვა; საზოგადოებრივი ნდობის ამაღლება სანოტარო სისტემის მიმართ	მომსახურების მომხმარებელთა რაოდენობა; მომხმარებელთა მიერ დაზოგილი ხარჯი და დრო; სანოტარო ბიუროების შემოსავლების ზრდა	ნოტარიუსთა პალატიდან მიღებული ინფორმაცია	მომხმარებელთა გამოკითხვა	
	აქტივობები	შედეგის ინდიკატორები			
	კანონებსა და რეგულირებაში შესაბამისი ცვლილებები; სანოტარო ბიუროების ტექნოლოგიური განახლება; მომსახურების მარკეტინგი	კანონებსა და რეგულირებაში შეტანილი ცვლილებების რაოდენობა; სანოტარო ბიუროების რაოდენობა, სადაც მოხდა ტექნოლოგიური განახლება; მარკეტინგული აქტივობების რაოდენობა	ნოტარიუსთა პალატიდან მიღებული ინფორმაცია; მომხმარებელთა გამოკითხვა		

იმის გათვალისწინებით, რომ საზღვარგარეთ ლეგალურად მცხოვრები ჩვენი მოქალაქეების რაოდენობა მნიშვნელოვნად გაიზარდა, ხოლო ის ადამიანებს, რომლებიც იქ არალეგალურად ცხოვრობენ, სავარაუდოდ, უკეთესი წვდომა ესაჭიროებათ საქართველოში სანოტარო მომსახურებასთან საქართველოში მაღალი ეკონომიკური განვითარების გამო, ნოტარიუსთა პრობლემა უცხოეთში მათი მომსახურებების ცუდი ხელმისაწვდომობა იყო მცხოვრები ქართველებისათვის. შესაბამისად, რეფორმის ზოგადი მიზანი სანოტარო იყო მომსახურებების მიწოდების გამარტივება, რომელიც ხარჯებისა და დროის დაზოგვას მოიტანდა მომსახურებების მიღების დროს. ნოტარიუსთა ინსტიტუტის იმიჯის გაუმჯობესება და გამჭვირვალობის ზრდა მეორე მიზანი იყო. ამრიგად, სანოტარო მომსახურებების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება რეფორმის შედეგი უნდა ყოფილიყო უცხოეთში მცხოვრები საქართველოს მოქალაქეებისათვის და მომსახურების მისაღებად საჭირო ხარჯებისა და დროის დაზოგვა, ასევე მომსახურების გამჭვირვალობის ხარისხის ამაღლება. შესაბამისი ინდიკატორები იქნებოდა მომსახურების მომხმარებელთა მიერ დაზოგილი ხარჯი, მომხმარებელთა რაოდენობა, დრო ან სანოტარო ბიუროების შემოსავლის ზრდა, ასევე, საზოგადოების აღქმის გაუმჯობესება სანოტარო მომსახურებების შესახებ.

## **ანალიზი**

ამ სერვისმა ხარჯები ყველაზე მეტად მომხმარებლებს დაუზოგა: ვერ შევძელით ინფორმაციის მიღება კვლევის დროს მომსახურების მომხმარებლების საცხოვრებელი ადგილის შესახებ, მაგრამ თუ გავითვალისწინებთ, რომ უდიდესი ნაწილი ქართული დიასპორისა რუსეთსა და ევროპაში ცხოვრობს (ეს ეყრდნობა ფულადი გზავნილების სტატისტიკას), მხოლოდ მგზავრობის ხარჯის დანაზოგმა (ზოგადად 300-

350 ევრო, ანუ 790 ლარამდე, ორივე გზა), 30 მილიონ ლარს გადააჭარბა უხეში გაანგარიშებით.

რესპონდენტთა გამოკითხულ მხოლოდ მეოთხედი სარგებლობს ციფრული ნოტარიუსის სერვისით. ამის მიზეზია ის, რომ რესპონდენტები საქართველოში ცხოვრობენ, ხოლო მომსახურებით უმეტესად უცხოეთში მცხოვრები ქართველები სარგებლობენ. მომხმარებელთა 33%-ს საათზე მეტი სჭირდებოდა მომსახურების მისაღებად ციფრული მომსახურების შემოღებამდე, ხოლო 45%-ს ამისთვის ნახევარ საათზე ნაკლები სჭირდება მისი შემოღების შემდეგ. გამოკითხულთა 20% თვლის, რომ ციფრული ნოტარიუსის ამოქმედებამ დიდად გაამარტივა ამ მომსახურების მიღება, ხოლო უფრო მცირე ნაწილს (15%) მიაჩნია, რომ მომსახურება გაიადვილა. ზოგადი დადებითი განწყობის მიუხედავად ამ რეფორმის მიმართ, გამოკითხულთა უმრავლესობა თვლის, რომ მომსახურება შემდგომ განვითარებას საჭიროებს.

იმ რესპონდენტთა რაოდენობა, რომლებიც ციფრული ნოტარიუსის მომსახურებებს იყენებს სამწუხაროდ, საკმაოდ მცირეა რამენაირი მნიშვნელოვანი სტატისტიკური დასკვნის გასაკეთებლად, თუმცა ამ მომსახურებით კმაყოფილების დონე გარკვეულად ნაკლებია წინა სერვისებთან შედარებით. მიუხედავად ყველაფრისა, მომსახურების ფინანსური ეფექტი მნიშვნელოვანია, ირიბი მომსახურების ზეგავლენა იმ ეკონომიური ტრანზაქციების ფინანსური შედეგია, რომლებიც ქართველებმა შეძლეს, განეხორციელებინათ საზღვარგარეთ ყოფნის დროს.

### **დასკვნა შეფასების შედეგებზე**

მომსახურების მთავარი მიზანი უცხოეთში მცხოვრები ქართველების ნოტარიუსის მომსახურებებისადმი წვდომის გამარტივება იყო. ციფრული სერვისი ამავე დროს, შემოღებული იქნა იმისთვის, რომ გამჭვირვალობის ზრდის მეშვეობით გაზრდილიყო საზოგადოების ნდობა სანოტარო



სისტემისადმი. კვლევამ აჩვენა, რომ მომსახურებამ ნამდვილად გაზარდა სანოტარო მომსახურებებისადმი წვდომა საზღვარგარეთ მცხოვრები ქართველებისათვის და მათ ხარჯები მნიშვნელოვნად შეუმცირა. თუმცა მომსახურების პოპულარიზაცია აკლია საქართველოში მცხოვრებ მოქალაქეებს შორის. კვლევას არ შეუძლია იმ ეკონომიკური და ფინანსური ტრანზაქციების მონეტიზაცია, რომლებიც ქართველებმა განახორციელეს უცხოეთში ყოფნის დროს. კვლევის შედეგებმა ვერ დაადგინა მომსახურების შემოღებასა და ნოტარიული სისტემის მიმართ საზოგადოების აღქმას შორის კორელაცია.

#### **გაუმჯობესების რეკომენდაციები**

- ქვეყნები, რომლებშიც ამ მომსახურების მომხმარებლები ცხოვრობენ, უნდა ზოგადი სტატისტიკური მიზნებისთვის აღირიცხოს;
- ციფრული ნოტარიუსის მომსახურების განსხვავებული სპეციფიკის გამო, მომსახურების მიმწოდებლები (ნოტარიუსები) მომხმარებელთა კითხვარებს არ გამოიყენებენ, რადგან კითხვარის შევსება გაცილებით მეტ დროს წაიღებს, ვიდრე მომსახურების მიწოდება. ნოტარიუსებს ამის ნაცვლად, სკაიპით საუბრისას შეუძლიათ კითხვარის ლინკი მიაწოდონ მომხმარებელს.

## დასკვნა

კვლევამ აჩვენა, რომ მიუხედავად ორგანიზაციული და ტექნიკური გამოწვევებისა, ციფრული მომსახურებების დანერგვამ:

1. მნიშვნელოვნად გაზარდა სახელმწიფო მომსახურებების მომხმარებელთა რაოდენობა, მაგ., სახელმწიფო შესყიდვების და აუქციონის მომსახურებების მომხმარებელთა რაოდენობა;
2. შეამცირა სახელმწიფო მომსახურების მიღების ხარჯი და დრო;
3. საჯარო რესურსები დაზოგა და/ან სახელმწიფო შემოსავლები გაზარდა;
4. კორუფციის შემთხვევები შეამცირა და მომსახურების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე გაზარდა.
5. საქართველოში არ არის შემუშავებული ზეგავლენის შეფასების სტანდარტები; მომსახურების მიმწოდებლები არ აგროვებენ საჭირო ინფორმაციას ხარჯ-სარგებლიანობის სრულყოფილი ანალიზის ჩასატარებლად. ამიტომ, კვლევაში მოცემული არის რეკომენდაციები არსებული მომსახურებების ეკონომიკური ეფექტურობის და საექსპორტო პოტენციალის გაუმჯობესებისთვის;
6. რეკომენდაციები ეხება მომსახურების ინტერფეისის გაუმჯობესებას და ამ ინტერფეისის გამოყენების გამარტივებას (მომხმარებელზე ორიენტირებული მომსახურება), ასევე დამატებითი მომსახურებების შემოღებას;

### ზოგადი რეკომენდაციები შემდეგია

(1) მუშაობა მოქალაქეების ცნობიერების ამაღლების კამპანიებზე, სოფლის მოსახლეობაზე ციფრული მომსახურებების პოპულარიზაცია განსაკუთრებული ფოკუსით;

(2) მუშაობა სახელმწიფო ინსტიტუტებს შორის თანამშრომლობაზე, იმ ინტერფეისით მონაცემთა შეგროვება ან გაზიარების საქმეში, რომლებსაც საზოგადოება იყენებს, და ამით, სახელმწიფო უწყებების მიერ დუბლირების თავიდან აცილება ინფორმაციის შეგროვებაში;

(3) სახელმწიფო მომსახურების დიზაინის სახელმძღვანელოს შემუშავება ხალხზე ორიენტირებული ციფრული მომსახურებების განვითარების გამარტივებისთვის მომავალში.

სტატისტიკური მონაცემების არარსებობის გამო როგორც ზემოთ აღინიშნა, შეუძლებელი იყო მომსახურების ზემოქმედების სრულყოფილი შეფასების ჩატარება. მიგვაჩნია, რომ უპირველესი რეკომენდაცია ეხება ისეთი ტიპის მონაცემებს, რომლებსაც მომსახურების უნდა აგროვებდნენ მფლობელები იმისათვის, რომ შეაფასონ მომსახურების მიწოდების ეფექტიანობა და ეფექტურობა. ამ მიზნით შესაგროვებელია შემდეგი სახის მონაცემები:

- მომსახურების შემუშავების საწყისი ღირებულება;
- მომსახურების განხორციელების ყოველთვიური საექსპლუატაციო დანახარჯები;
- მონაცემების ციფრულად დამუშავებაზე დახარჯული დროის შედარება არაციფრულად დამუშავებაზე დახარჯულ დროსთან;
- მონაცემთა დამუშავებისას შეცდომების რაოდენობის შემცირება;
- მომსახურების გამოყენების სიხშირე.

გარდა ამისა, მომსახურების პროვაიდერებმა უნდა განავითარონ ნებაყოფლობითი მოკლე კითხვარები, რომლებსაც მომხმარებლები შეავსებენ მომსახურების მიღების შემდეგ. კითხვები უნდა ეხებოდეს მომხმარებელთა გამოცდილებას, როგორც ციფრული მომსახურების შემოღებამდე, ისევე მის შემდეგ; კითხვარი მომხმარებლებისადმი თხოვნას უნდა მოიცავდეს, გამოთქვან მოსაზრებები მომსახურების გაუმჯობესების შესახებ; ასევე მომხმარებლის სარგებლის და ხარჯების შესახებ კითხვებს, რომლებიც გაიღეს ან მიიღეს ციფრული მომსახურების შემოღების შემდეგ.

## გამოყენებული ლიტერატურა

1. ციფრული საქართველო ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა 2014-2018. ბერნარდ კრაბინა, პო-უენ ლიუ, მორტენ მეიერჰოფ-ნილსენი, ჯერემი მილარდი, პიტერ რეისსტედტერი, მარია ა.ვიმერი.  
[http://www.dea.gov.ge/uploads/eGeorgia%20Strategy%20FINAL\\_GEO.pdf](http://www.dea.gov.ge/uploads/eGeorgia%20Strategy%20FINAL_GEO.pdf)
2. ელექტრონული სერვისების ეფექტურობის და ეფექტიანობის შეფასება საქართველოში. 2015. ეკონომიკური პოლიტიკის კვლევის ცენტრი, Estonian development cooperation, Praxis.  
[https://eprc.ge/admin/editor/uploads/files/Esevinces\\_GEO.pdf](https://eprc.ge/admin/editor/uploads/files/Esevinces_GEO.pdf)
3. სანდო და კვალიფიციური სანდო მომსახურება  
[https://sda.gov.ge/?page\\_id=13294](https://sda.gov.ge/?page_id=13294)
4. საქართველოს სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების სტრატეგიის „საქართველო 2020“ დამტკიცებისა და მასთან დაკავშირებული ზოგიერთი ღონისძიების თაობაზე  
[http://www.economy.ge/uploads/ecopolitic/2020/saqartvelo\\_2020.pdf](http://www.economy.ge/uploads/ecopolitic/2020/saqartvelo_2020.pdf)
5. საქართველოში ფართოზოლოვანი ინფრასტრუქტურის განვითარების სახელმწიფო პროგრამა. <http://opennet.ge/geo>
6. ელექტრონული მმართველობის გზამკვლევი. იუსტიციის სამინისტრო. My.gov.ge EU. ევროკავშირისა და საქართველოს ელექტრონული მმართველობის მექანიზმი  
[http://www.dea.gov.ge/uploads/Egov\\_GuideBook.pdf](http://www.dea.gov.ge/uploads/Egov_GuideBook.pdf)
7. ელ-მმართველობა და ელ-გამჭვირვალობა - საერთაშორისო ტენდენციები და საქართველო.  
<https://idfi.ge/ge/e-governance-and-e-transparency-international-tendencies-and-georgia-levan-avalishvili>
8. ფლორიან კარლსტეტერი. დამოუკიდებელი ქლაუდ-ბაზრები, ბიზნეს აპლიკაციებისთვის. “cloudcomputinginsider“-ი. გერმანია  
<http://www.cloudcomputing-insider.de/>.
9. “ელ- მმართველობის ინდექსი “ გაერთიანებული ერების კვლევები United Nations E-Government Surveys: 2016 E-Government for Sustainable Development, 2014 E-Government for the Future We Want, 2012 E-Government for the People, 2010 Leveraging E-Government at a Time of Financial and

Economic Crisis,2008 From E-Government to Connected Governance.  
www.publicadministration.un.org.

10. კორეი მაკნაირი. ელ-კომერციის საცალო გაყიდვები. emarketer-ი.  
ლონდონი. W1D 1BS. 2017 ივლისი. www.emarketer.com

11. builtwith. ელ-კომერციის პლატფორმების გამოყენების სატისტიკა.  
სიდნეი <https://trends.builtwith.com/shop>

12. ანალიტიკური პორტალი.<https://analytics.gncc.ge/>

13. მთავრობა და ბიზნესი – შესყიდვების ერთიანი სისტემა –  
(ელექტრონული შესყიდვები [www.tenders. procurement.gov.ge](http://www.tenders.procurement.gov.ge)) –  
ელექტრონული მონაწილეობა სხვადასხვა სამთავრობო ტენდერში.

14. მთავრობა, ბიზნესი და მოქალაქეები – ელექტრონული აუქციონი –  
([www.eauction.ge](http://www.eauction.ge)) – გასაყიდად გამოტანილი სახელმწიფო და კერძო  
ქონების (როგორც უძრავი, ასევე მოძრავი ქონების) ელექტრონული  
აუქციონი.

15. ბიზნესისა და მოქალაქეებისთვის – ნოტარიუსის სერვისის ონლაინ  
მიღება. <https://visit-notary.reestri.gov.ge>

16. მთავრობა და ბიზნესი – ელექტრონული დეკლარაცია – ([www.rs.ge](http://www.rs.ge)) –  
ბიზნესის მიერ საგადასახადო დეკლარაციების წარდგენა.

17. ფრიდომ ჰაუსი. ინტერნეტის გავრცელების რეინტინგი მსოფლიოს  
მასშტაბით. <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2016/georgia>

18. Wimmer, M., Codagnone, C. and Janssen, M. (2008) —Future of e-  
Government Research: 13 research themes identified in the eGovRTD2020  
project’. Proceeding of the 41st Hawaii International Conference on System  
Sciences, USA.

19. Ghibradze N., Khakhutashvili E., Davitashvili N. Effective ways of application  
of info communication technologies in Georgia. GTU and UNIFG 1<sup>ST</sup> joint R&D  
international conference - “Dynamics and recent trends of vary industries in EU  
and Georgia: ICTS adoption in supply chain management”. 17-19.10.2018, Tbilisi,  
GTU, Book of Abstract, pp. 42-44.

20. ღიბრაძე ნ., დავითაშვილი ნ., D2D კავშირი. “საქართველოს ტექნიკური  
უნივერსიტეტის შრომები“, 2019, №4.

21. ღიბრაძე ნ., დავითაშვილი ნ., “მობილური ID”. ”საისტორიო ვერტიკალები”, 2018, №41-42, გვ. 157-159.

22. ღიბრაძე ნ., დავითაშვილი ნ., ელექტრონული სერვისები ბიზნესისთვის (G2B and B2G) და სამოქალაქო საზოგადოებისთვის (G2NGO). ”განათლება”, 2019, №2/25, გვ. 325 – 328.