

INSTITUTE FOR DEVELOPMENT OF  
FREEDOM OF INFORMATION



## ელექტრონული ჩართულობის სახელმძღვანელო

სახელმძღვანელო მომზადდა პროექტის „ახალგაზრდებში მთავრობის გასაკონტროლებლად საჯირო ელ-უნარების განვითარება“ ფარგლებში „ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის“ (IDFI) მიერ.

ავტორი: თენა ტურაშვილი, ივეტა გოგავა.

პროექტი დაფინანსებულია აშშ-ის საელჩოს მიერ. სახელმძღვანელოში გამოთქმული მოსაზრებები ავტორისეულია და შეიძლება არ ასახავდეს აშშ-ის სახელმწიფო დეპარტამენტის თვალსაზრისს.



Government of the United States

თბილისი,  
2015

შესავალი .....	3
<b>1.საჯარო ინფორმაციის ელექტრონული გამოთხოვნა.....</b>	<b>4</b>
1.1 საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა.....	4
1.2 ძირითადი ცნებები.....	4
რა არის საჯარო ინფორმაცია? .....	4
ვისზე ვრცელდება საჯარო ინფორმაციის გაცემის ვალდებულება?.....	5
ვის შეუძლია საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნა? .....	5
რა ტიპის ინფორმაცია არის საჯარო?.....	5
არის თუ არა ყველა ოფიციალური დოკუმენტი საჯარო? .....	6
როგორ შეიძლება მოვითხოვოთ საჯარო ინფორმაცია? .....	8
1.3 საჯარო ინფორმაციის ელექტრონული გამოთხოვნა .....	8
1.4 საჯარო ინფორმაციის მიღება.....	10
<b>2.საჯარო ინფორმაციის პროაქტიული გამოქვეყნება და მისი მონიტორინგი.....</b>	<b>11</b>
2.1 რა არის პროაქტიული გამოქვეყნება?.....	11
2.2 საჯარო ინფორმაციის პროაქტიული გამოქვეყნების სტანდარტი საქართველოში.....	11
<b>3.საჯარო დაწესებულებების ვებ გვერდების მონიტორინგი.....</b>	<b>14</b>
<b>4.სოციალურ ქსელებში საჯარო დაწესებულებების გვერდების მონიტორინგი.....</b>	<b>18</b>
4.1 Facebook გვერდის პოპულარობა.....	19
4.2 Facebook გვერდის ღიაობა.....	20
4.3 უკუკავშირის დონის შეფასება.....	20
4.4 მოქალაქეების კომენტარებზე გამოხმაურება.....	21
4.5 მომხმარებლის კომენტარების ცენზურის ფაქტების გამოვლენა.....	23
4.6 ინტერაქციული აპლიკაციები.....	23
<b>5.ინტერნეტცენზურის შემთხვევების დაფიქსირება .....</b>	<b>26</b>
შეჯამება.....	28

## შესავალი

ბოლო ათწლეულის განმავლობაში ინტერნეტ ტექნოლოგიებმა მოქალაქესა და ხელისუფლებას შორის ურთიერთობის ახალი ფორმები წარმოქმნა და კომუნიკაცია შედარებით ადვილი გახადა. ელექტრონული მმართველობა (E-Governance) ეფუძნება ინფორმაციის ონლაინ გავრცელებას და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებას ქვეყნის მმართველობაში. იგი მოიაზრებს სახელმწიფო ორგანიზაციების ვებ გვერდებისა და ელექტრონული სერვისების შექმნას, სადაც განთავსდება ინფორმაცია მათი საქმიანობის, ბიუჯეტების განკარგვის, კონკურსების, ვაკანსიების, მნიშვნელოვანი მოვლენების, ახალი ამბების შესახებ და სხვა<sup>1</sup>. მთავრობის მხრიდან მოქალაქეების ინფორმირება, მათთვის ორმხრივი ინტერაქციისთვის საჭირო გარემოს შექმნა და მმართველობაში ჩართულობის გაზრდა, თავის მხრივ, ხელს უწყობს ხალხის მონაწილეობას ქვეყნის მართვის პროცესში.<sup>2</sup>

აღსანიშნავია, რომ კომპიუტერული ტექნოლოგიების განვითარებამ გაამარტივა კომუნიკაცია არა მარტო კონკრეტულ საჯარო დაწესებულებებთან, არამედ გაზარდა მთავრობის ანგარიშვალდებულება, გამჭვირვალობა და ღიაობა. თუკი წლების წინ მოქალაქეს მხოლოდ უამრავი ბიუროკრატიული პროცედურის შემდეგ შეეძლო მთავრობისთვის ხმა მიეწვდინა, დღესდღეობით, ინტერნეტზე ხელმისაწვდომობის შემთხვევაში, მას შეუძლია გარკვეული ტიპის ინფორმაცია დაწესებულების ვებ გვერდზე მოიძიოს, ასევე, ვებ გვერდზე განთავსებული საკონტაქტო ფორმის მეშვეობით გაგზავნოს მისთვის საინტერესო კითხვა ან საჯარო დაწესებულებას დაუკავშირდეს ოფიციალური Facebook გვერდის მეშვეობით.



თუმცა ყოველივე ამის გაკეთება მხოლოდ ანგარიშვალდებულებული და პასუხისმგებლიანი ხელისუფლების პირობებში არის შესაძლებელი. რამდენად შეძლებენ მოქალაქეები ინტერნეტის მეშვეობით ინფორმაციის მიღებას და პოლიტიკურ პროცესებში ჩართვას, დამოკიდებულია იმაზე, თუ რამდენად სისტემატურად განახლებულია ინფორმაცია საჯარო დაწესებულებების ვებ გვერდებზე, რამდენად ინტერაქციამზე ორიენტირებული აპლიკაციები იქმნება მათ სოციალურ გვერდებზე, როგორია მოქალაქეების კითხვებზე პასუხის გაცემის სიხშირე და ხარისხი.

სახელმძღვანელოში იხილავთ იმ მეთოდებს, რომელთა დახმარებითაც ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს შეეძლება მონიტორინგი გაუწიოს სახელმწიფო დაწესებულებების მიერ დანერგილ ელექტრონულ სერვისებს და დაადგინოს, რამდენად ეფექტურად ხდება მათი გამოყენება მოქალაქეებთან კომუნიკაციისთვის.

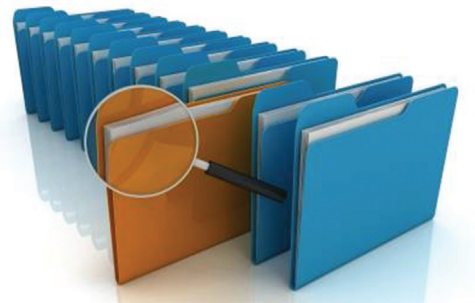
<sup>1</sup> როსტიაშვილი ქ. (2010) ელექტრონული მმართველობა საქართველოში: მსოფლიო ტენდენციები. ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი.

<sup>2</sup> Macintosh A. (2004) Characterizing E-Participation in Policy-Making. International Teledemocracy Centre, Napier University

# 1. საჯარო ინფორმაციის ელექტრონული გამოთხოვნა

## 1.1 საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა

ხელისუფლების ღიაობისა და ანგარიშვალდებულების მიღწევაში დიდი როლი ენიჭება ცალკეული საჯარო დაწესებულებების შესახებ მონაცემების ხელმისაწვდომობას. ამ მიმართულებით, საქართველოში ბოლო პერიოდში მნიშვნელოვანი ცვლილებები მოხდა. დაიხვეწა არსებული კანონმდებლობა საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებით და თანდათან ვითარდება ინფორმაციის ონლაინ მოთხოვნის სტანდარტები.



საჯარო ინფორმაციის ელექტრონულად გამოთხოვნის პროცედურების განხილვამდე მნიშვნელოვანია იმის განსაზღვრა, თუ რა არის საჯარო ინფორმაცია ქართული კანონმდებლობის მიხედვით.



საქართველოს კონსტიტუციის მიხედვით, ყოველ მოქალაქეს აქვს უფლება გაცნოს სახელმწიფო დაწესებულებებში მასზე არსებულ ინფორმაციას, აგრეთვე იქ არსებულ ოფიციალურ დოკუმენტებს, თუ ისინი არ შეიცავენ სახელმწიფო, პროფესიულ ან კომერციულ საიდუმლოებას.

ადამიანის უფლებათა ევროპული კონვენციის მე-10 მუხლის თანახმად, ყველას აქვს გამოხატვის თავისუფლება, რაც მოიცავს ინფორმაციის თავისუფლად მიღების და გავრცელების უფლებას.

## 1.2 ძირითადი ცნებები

### რა არის საჯარო ინფორმაცია?

საჯარო ინფორმაცია არის **ოფიციალური დოკუმენტი** ანუ საჯარო დაწესებულებაში დაცული, აგრეთვე საჯარო დაწესებულების ან მოსამსახურის მიერ სამსახურებრივ საქმიანობასთან დაკავშირებით მიღებული, დამუშავებული, შექმნილი ან გაგზავნილი ინფორმაცია, ასევე საჯარო დაწესებულების მიერ პროაქტიულად გამოქვეყნებული ინფორმაცია.

საჯარო ინფორმაცია შეიძლება იყოს ნახაზი, მაკეტი, გეგმა, სქემა, ფოტოსურათი, ელექტრონული ინფორმაცია, ვიდეო და აუდიოჩანაწერები.

#### **საჯარო ინფორმაციის მაგალითები:**

- საშტატო განრიგი და სახელფასო ფონდი სამინისტროში;
- ვახარჯული საწვავისა და მივლინებების შესახებ ინფორმაცია;
- ბიუჯეტის შესრულების ანგარიში;
- შექმნილი ავტოსატრანსპორტო საშუალებების ღირებულება და სხვა.



## ვისზე ვრცელდება საჯარო ინფორმაციის გაცემის ვალდებულება?

1. ყველა სახელმწიფო ან ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოსა და დაწესებულებაზე, საჯარო სამართლის იურიდიულ პირზე (გარდა პოლიტიკური და რელიგიური გაერთიანებებისა), აგრეთვე ნებისმიერ სხვა პირზე, რომელიც საქართველოს კანონმდებლობის საფუძველზე ასრულებს საჯარო სამართლებრივ უფლებამოსილებებს.

2. კერძო სამართლის ნებისმიერ იურიდიულ პირზე სახელმწიფო ან ადგილობრივი ბიუჯეტიდან მიღებული დაფინანსების ფარგლებში.

სწორედ ეს ორგანოები წარმოადგენენ **საჯარო დაწესებულებას**.

## ვის შეუძლია საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნა?

- ნებისმიერ თქვენგანს. არა აქვს მნიშვნელობა თქვენს მოქალაქეობას, რელიგიას, სქესს, კანის ფერს, წარმომავლობას თუ შეხედულებებს.
- მოთხოვნა შეგიძლიათ გაგზავნოთ თქვენი ან ორგანიზაციის სახელით.

## რა ტიპის ინფორმაცია არის საჯარო?

საქართველოს კანონმდებლობის მიხედვით, დაუშვებელია შემდეგი ტიპის ინფორმაციის გასაიდუმლოება:



1. ინფორმაცია გარემოს შესახებ, აგრეთვე მონაცემები იმ საშიშროების თაობაზე, რომელიც ემუქრება ადამიანის სიცოცხლეს ან ჯანმრთელობას;

2. საჯარო დაწესებულების საქმიანობის ძირითადი პრინციპები და მიმართულებები;



3. საჯარო დაწესებულების სტრუქტურის აღწერა, მოსამსახურეთა ფუნქციების განსაზღვრისა და განაწილების, აგრეთვე გადაწყვეტილებათა მიღების წესი;



4. საჯარო დაწესებულების იმ საჯარო მოსამსახურეთა ვინაობა და სამსახურებრივი მისამართი, რომელთაც უკავიათ თანამდებობა ან ევალუბათ საჯარო ინფორმაციის გასაიდუმლოება ან საზოგადოებასთან ურთიერთობა და მოქალაქეთათვის ინფორმაციის მიწოდება;

5. კოლეგიურ საჯარო დაწესებულებაში გადაწყვეტილების მისაღებად გამართული ღია კენჭისყრის შედეგები;



6. არჩევით თანამდებობაზე პირის არჩევასთან დაკავშირებული ინფორმაცია;



7. საჯარო დაწესებულების საქმიანობის შესახებ აუდიტორული დასკვნებისა და რევიზიების შედეგები, აგრეთვე სასამართლოს მასალები იმ საქმეებზე, რომელშიც საჯარო დაწესებულება მხარეს წარმოადგენს;



8. საჯარო დაწესებულების გამგებლობაში არსებული საჯარო მონაცემთა ბაზის სახელწოდება და ადგილსამყოფელი, აგრეთვე საჯარო მონაცემთა ბაზაზე პასუხისმგებელი პირის ვინაობა და სამსახურებრივი მისამართი;



10. საჯარო მონაცემთა ბაზაში პირის პერსონალური მონაცემების არსებობა ან არარსებობა, აგრეთვე მათი გაცნობის წესი, მათ შორის, იმ პროცედურისა, რომლითაც მოხდება პირის იდენტიფიკაცია, თუ პირმა (მისმა წარმომადგენელმა) შეიტანა მოთხოვნა მის შესახებ მონაცემების გაცნობის ან მათში ცვლილების შეტანის თაობაზე;



11. იმ პირთა კატეგორია, რომელთაც კანონით უფლება აქვთ გაეცნონ საჯარო მონაცემთა ბაზაში არსებულ პერსონალურ მონაცემებს;



12. საჯარო მონაცემთა ბაზაში არსებულ მონაცემთა შემადგენლობა, წყაროები და იმ პირთა კატეგორია, რომელთა შესახებაც გროვდება, მუშავდება და ინახება ინფორმაცია;



13. ყველა სხვა ინფორმაცია, რომელიც კანონით გათვალისწინებულ შემთხვევებში და დადგენილი წესით არ არის მიჩნეული სახელმწიფო ან კომერციულ საიდუმლოებად ან არ წარმოადგენს პერსონალურ მონაცემებს.

### არის თუ არა ყველა ოფიციალური დოკუმენტი საჯარო?

არა, ყველა დოკუმენტი არ არის საჯარო. გარკვეული სახის ინფორმაცია დახურულია, რადგან შეიცავს **სახელმწიფო, კომერციულ ან პრთფესიულ საიდუმლოებას, აგრეთვე პერსონალურ მონაცემებს**.

**პირადი საიდუმლოება** (პერსონალური მონაცემები) - კანონის თანახმად, პერსონალური მონაცემები არის ინფორმაცია, რომელიც პირის იდენტიფიკაციის შესაძლებლობას იძლევა. ასევე, პირად საიდუმლოებას მიეკუთვნება ინფორმაცია, რომელიც დაკავშირებულია პირის ჯანმრთელობასთან, ფინანსებთან და სხვა კერძო საკითხებთან.

ნებისმიერ მოქალაქეს შეუძლია თავად გადაწყვიტოს, დაეთანხმოს ან უარი თქვას პერსონალური ინფორმაციის გასაჯაროებაზე. თუმცა **აღნიშნული არ ვრცელდება თანამდებობის პირებზე**, აგრეთვე **თანამდებობაზე წარდგენილ კანდიდატებზე** - საჯარო დაწესებულება ვალდებულია გასცეს ინფორმაცია იმ შემთხვევაში, თუ იგი თანამდებობის პირების შესახებ არსებულ მონაცემებს შეიცავს.



**კომერციული საიდუმლოება** - კომერციული ფასეულობის მქონე გეგმა, ფორმულა, პროცესი, საშუალება ან ნებისმიერი სხვა ინფორმაცია, რომელიც გამოიყენება საქონლის საწარმოებლად, მოსამზადებლად, გადასამუ-

შავებლად ან მომსახურების გასაწევად, აგრეთვე სხვა ინფორმაცია, რომლის გამჟღავნებამ შესაძლოა ზიანი მიაყენოს პირის კონკურენტუნარიანობას.



მარტივად რომ ითქვას, აღნიშნული ტიპის საიდუმლოებას მიკუთვნებული მონაცემები კომერციული საქმიანობის წარმმართველი პირის „ნოუ ჰაუა“. ამ კატეგორიაში არ შედის ინფორმაცია სახელისა და გვარის შესახებ.

**მაგალითი:** კომერციულ საიდუმლოებად ვერ ჩაითვლება კონკრეტული იურიდიული პირის დირექტორის ან ხელმძღვანელის სახელი (მაგალითად, სკოლაში არსებული ბუფეტის ხელმძღვანელის სახელი და გვარი).

კომერციული საიდუმლოება მაშინ არის სახეზე, თუ იგი კერძო სამართლის იურიდიული პირისა და სხვა მეწარმეთა შესახებ არსებულ მონაცემებს შეიცავს. დაუშვებელია ადმინისტრაციული ორგანოს შესახებ ინფორმაციის კომერციულ საიდუმლოდ მიჩნევა.

**მაგალითი:** ქ. თბილისის მერიასა და ერთ-ერთ შპს-ს შორის ქალაქის გამწვანების შესახებ გაფორმებული ხელშეკრულება არ შეიძლება წარმოადგენდეს კომერციულ საიდუმლოებას.

**პროფესიული საიდუმლოება** - პროფესიული საიდუმლოება წარმოადგენს მონაცემთა ისეთ სახეს, რომელიც პერსონალურ ან კომერციულ საიდუმლოებას შეიცავს და რომელიც პროფესიული საქმიანობის შედეგად გამოვლინდა. პროფესიული საიდუმლოების მატარებელი არ შეიძლება იყოს ადმინისტრაციული ორგანო.



**მაგალითები:** აღსარების საიდუმლოება, პარლამენტის წევრის, ექიმის, ჟურნალისტის, უფლებადამცველის პროფესიულ საქმიანობასთან დაკავშირებით განდობილი ინფორმაცია. აგრეთვე, პროფესიული ინფორმაცია, რომელიც პირისთვის ცნობილი გახდა კონფიდენციალობის დაცვის პირობით, მის მიერ პროფესიული მოვალეობის შესრულებისას.

**სახელმწიფო საიდუმლოება** - ამ ტიპის ინფორმაციას წარმოადგენს თავდაცვის, ეკონომიკის, საგარეო ურთიერთობათა და სახელმწიფო უშიშროების და მართლწესრიგის დაცვის სფეროს მიკუთვნებული საკითხები. მათ გამჟღავნებასა თუ დაკარგვას შეუძლია ზიანი მიაყენოს საქართველოს ან საერთაშორისო ხელშეკრულებების და შეთანხმებების მონაწილე მხარის სუვერენიტეტს, კონსტიტუციურ წყობილებას.



**მაგალითები ეკონომიკის სფეროდან:**

- ა) სამხედრო დანიშნულების სტრატეგიული ნედლეულის და მასალის მარაგებისა და მიწოდების მოცულობები;
- ბ) ტრანსპორტის, კავშირგაბმულობის, ქვეყნის ინფრასტრუქტურისა და ობიექტების დაცვის სისტემები.

**მაგალითები საგარეო ურთიერთობათა სფეროდან:**

- ა) საქართველოს საგარეო პოლიტიკისა და საგარეო-ეკონომიკურ ურთიერთობათა დეტალები, რომელთა წინასწარ გამჟღავნებამ შეიძლება ზიანი მიაყენოს სახელმწიფო ინტერესებს;
- ბ) უცხო სახელმწიფოებთან სამხედრო, სამეცნიერო-ტექნიკური და სხვა სახის თანამშრომლობის საკითხები, რომელთა გამჟღავნებამ შეიძლება ზიანი მიაყენოს საქართველოს ინტერესებს.

როგორ შეიძლება მოვითხოვოთ საჯარო ინფორმაცია?

საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნა შესაძლებელია როგორც **წერილობითი**, ისე **ელექტრონული სახით**.

**1.3 საჯარო ინფორმაციის ელექტრონული გამოთხოვნა**

ხელისუფლების გამჭვირვალობის უზრუნველყოფისა და ელექტრონული სერვისების განვითარების კუთხით მნიშვნელოვანი წინ გადადგმული ნაბიჯი იყო 2013 წლის 1 სექტემბრიდან ამოქმედებული საქართველოს მთავრობის 26 აგვისტოს **№219** დადგენილება „საჯარო ინფორმაციის ელექტრონული ფორმით მოთხოვნისა და პროაქტიულად გამოქვეყნების შესახებ“.

აღნიშნული დადგენილება გავრცელდა შემდეგ სამთავრობო დაწესებულებებზე:

- ა) საქართველოს მთავრობის კანცელარია;
- ბ) საქართველოს სამინისტროები;
- გ) საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატები;
- დ) სახელმწიფო საქვეყნურ დაწესებულებები;
- ე) საქართველოს სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირები;
- ვ) საქართველოს მთავრობის უშუალო დაქვემდებარებაში არსებული აღმასრულებელი ხელისუფლების სპეციალური დანიშნულების გასამხედროებული დაწესებულებები.



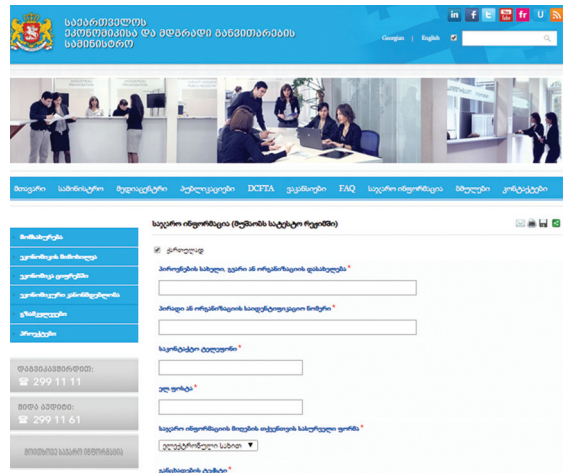
აღნიშნულმა დადგენილებამ ზემოთ ხსენებულ საჯარო დაწესებულებებს საჯარო ინფორმაციის ელექტრონულად მოთხოვნის წესი განუსაზღვრა. ასევე, მათ დაევალოთ ელექტრონული განცხადებების რეგისტრაციისა და ავტომატური დადასტურების სისტემის შექმნა. უნდა აღინიშნოს, რომ დღეისათვის ყველა სამთავრობო დაწესებულებას აღნიშნული ვალდებულება სრულყოფილად არ აქვს შესრულებული.

დღეისათვის საჯარო ინფორმაციის ელექტრონული მოთხოვნის სამი გზა არსებობს:

- 1. დაწესებულების ვებ გვერდი
- 2. პორტალი: [my.gov.ge](http://my.gov.ge)
- 3. ელ-ფოსტა (საჯარო ინფორმაციის გაცემაზე პასუხისმგებელი პირი)



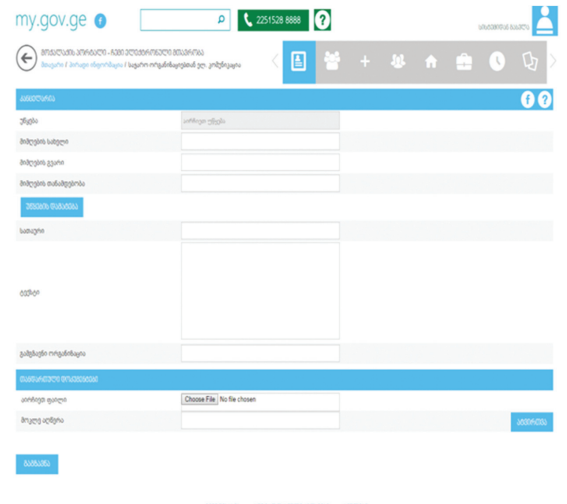
**1. დაწესებულების ვებ გვერდი:** თუ შეხვალთ რომელიმე ზემოთ ხსენებული ორგანოს ვებ გვერდზე, მოძებნით განყოფილებას „მოითხოვე საჯარო ინფორმაცია“, შეიყვანთ ძირითად მონაცემებს თქვენს შესახებ (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, ელ-ფოსტა, ტელეფონი, მისამართი), დაწერთ მოთხოვნის ტექსტს და დაადასტურებთ, თქვენი წერილი შესაბამის დაწესებულებაში გაიგზავნება. თუმცა აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ დღეისათვის ყველა სამთავრობო დაწესებულებას აღნიშნული მექანიზმი განვითარებული არ აქვს და შესაბამისად, მათ ვებ გვერდზე საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნის ფორმა განთავსებული არ არის.



**2. მოქალაქის პორტალი MY.GOV.GE** ინფორმაციის ელექტრონული გამოთხოვნის კიდევ ერთი გზა არსებობს:

ID ბარათის წამკითხველით დარეგისტრირდით მოქალაქის პორტალზე - [MY.GOV.GE](http://MY.GOV.GE). მისი არქონის შემთხვევაში, ეწვიეთ იუსტიციის სახლს, სადაც მოგცემენ შესაბამის პაროლს, რომლის მეშვეობითაც გაივლით ავტორიზაციას პორტალზე.

- შემდეგ მიუთითეთ საჯარო დაწესებულება, თქვენი მოთხოვნა და გაგზავნეთ.
- თქვენს ელ-ფოსტაზე უნდა მიიღოთ დასტურის წერილი.



**3. საჯარო ინფორმაციის გაცემაზე პასუხისმგებელი პირის ელ-ფოსტა** - თითოეული საჯარო დაწესებულება ვალდებულია ჰყავდეს საჯარო ინფორმაციის გაცემაზე პასუხისმგებელი პირი. მისი საკონტაქტო ინფორმაცია (სახელი, გვარი, თანამდებობა, ტელეფონის ნომერი, ელ-ფოსტა) მითითებული უნდა იყოს შესაბამისი დაწესებულების ოფიციალურ ელექტრონულ რესურსზე. თქვენ შეგიძლიათ საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნა გაგზავნოთ ხსენებული საჯარო მოხელის ელ-ფოსტაზე.



**შენიშვნა:** დიდი მნიშვნელობა აქვს მოთხოვნის **სწორად, გარკვევით და დეტალურად** ჩამოყალიბებას. მაგალითად, თუ გაინტერესებთ მინისტრის ანაზღაურება, უნდა დააკონკრეტოთ, რომელი პერიოდის განმავლობაში (მაგ. 2011 წლის I-II კვარტალი ან 2012 წლის ივნისი); ამ პერიოდში ჯამური რაოდენობის მიღება გსურთ, თუ ცალ-ცალკე თვეების მიხედვით; მხოლოდ კანონით განსაზღვრული ხელფასი გაინტერესებთ, თუ ხელფასის, დანამატისა და პრემიის ოდენობა (ერთად ან ცალ-ცალკე).

მოთხოვნის არაზუსტი ფორმულირება ხშირად საშუალებას უტოვებს ადმინისტრაციულ ორგანოს, თავი აარიდოს ამომწურავი პასუხის გაცემას და შემოიფარგლოს ზოგადი პასუხით. საჯარო დაწესებულება ვალდებულია გასცეს ის ინფორმაცია, რაც წერია თქვენს მოთხოვნაში.

**წერილში აუცილებელი არ არის** აღნიშნოთ თქვენი მოთხოვნის მიზანი. უფლება გაქვთ აირჩიოთ საჯარო ინფორმაციის მიღების ფორმა (**ელექტრონული, დოკუმენტის ასლი, ადგილზე გაცნობა**).

## 1.4 საჯარო ინფორმაციის მიღება

საჯარო დაწესებულება ვალდებულია, გასცეს საჯარო ინფორმაცია **დაუყოვნებლივ**. იქიდან გამომდინარე, რომ კანონით არ არის განმარტებული დაუყოვნებლივ გაცემის ცნება, ასეთად უნდა ჩაითვალოს გონივრული ვადები - იგივე ან თქვენი განცხადების რეგისტრაციიდან მეორე სამუშაო დღე.

საქართველოს კანონმდებლობა ითვალისწინებს ისეთ შემთხვევებს, როდესაც საჯარო დაწესებულებას უფლება აქვს, საჯარო ინფორმაციის გაცემისათვის მოითხოვოს ათდღიანი ვადა.



ასეთი შემთხვევა სულ სამია:



თუ საჯარო ინფორმაციის გაცემა საჭიროებს საჯარო დაწესებულებისგან სხვა დასახლებულ პუნქტში არსებული მისი სტრუქტურული ქვედანაყოფიდან ან სხვა საჯარო დაწესებულებიდან ინფორმაციის მოძიებასა და დამუშავებას.



თუ საჯარო ინფორმაციის გაცემა საჭიროებს მნიშვნელოვანი მოცულობის ერთმანეთთან დაუკავშირებელი ცალკეული დოკუმენტების მოძიებასა და დამუშავებას.



თუ საჯარო ინფორმაციის გაცემა საჭიროებს სხვა დასახლებულ პუნქტში არსებულ მის სტრუქტურულ ქვედანაყოფთან ან სხვა საჯარო დაწესებულებასთან კონსულტაციას.

- იმ შემთხვევაში, თუ საჯარო დაწესებულებას ესაჭიროება ათდღიანი ვადის გამოყენება, ის **ვალდებულია**, ამის შესახებ **დაუყოვნებლივ გაცნობთ** (სამწუხაროდ, პრაქტიკაში ეს წესი ხშირად ირღვევა, და არ არსებობს დარღვევის შემთხვევაში მოქმედი სანქცია).
- ინფორმაციის ელექტრონულად მიღების არჩევის შემთხვევაში, **მოთხოვნილი ინფორმაცია ელ-ფოსტაზე გამოგეგზავნებათ**.

### 2.1 რა არის პრაქტიული გამოქვეყნება?

საჯარო ინფორმაციის პრაქტიული გამოქვეყნება ნიშნავს, საჯარო დაწესებულების მიერ, საკუთარ ოფიციალურ ვებ გვერდზე კონკრეტული ინფორმაციის გასაჯაროებას. შედეგად, მოქალაქეს არ სჭირდება ამ ინფორმაციის მოთხოვნა, რადგან იგი უკვე დევს ინტერნეტში და ხელმისაწვდომია ყველასთვის.

### 2.2 საჯარო ინფორმაციის პრაქტიული გამოქვეყნების სტანდარტი საქართველოში

საქართველოს მთავრობის დადგენილებით (2013 წლის 26 აგვისტოს №219 დადგენილება „საჯარო ინფორმაციის ელექტრონული ფორმით მოთხოვნისა და პრაქტიულად გამოქვეყნების შესახებ“), სამთავრობო დაწესებულებებს დაევალებათ უზრუნველყონ საჯარო ინფორმაციის პრაქტიულად გამოქვეყნება საკუთარ ვებ გვერდზე.

ამგვარად, შესაბამის უწყებებს ევალებათ თავადვე გამოაქვეყნონ ისეთი მნიშვნელოვანი მონაცემები, როგორცაა ინფორმაცია ადმინისტრაციული ორგანოს სტრუქტურის, ფუნქციების, სტრუქტურული ერთეულების საქმიანობის, ხელმძღვანელებისა და მოადგილეების ბიოგრაფიული ცნობების, სტრატეგიების, სამოქმედო გეგმების, დამტკიცებული და დაზუსტებული ბიუჯეტის, შესყიდვების შესახებ. ასევე, ხელმისაწვდომი უნდა იყოს დაწესებულებაში გამოცხადებული ვაკანტური პოზიციების ჩამონათვალი, კონკურსის შედეგები, გასაჩივრების წესი და პროცედურა, დასაქმებულ პირთა ოდენობა თანამდებობების მიხედვით და სხვა.



უფრო დეტალურად, გამოსაქვეყნებელი ინფორმაციის ნუსხა შეიცავს შემდეგი ტიპის მონაცემებს:

#### 1. ზოგადი ინფორმაცია ადმინისტრაციული ორგანოს შესახებ

- სტრუქტურა და ფუნქციების აღწერა;
- ადმინისტრაციული ორგანოსა და მისი სტრუქტურული ერთეულების/ტერიტორიული ორგანოების საქმიანობის მარეგულირებელი სამართლებრივი აქტები (დებულება/წესდება, შინაგანაწესი);
- საქმიანობის შესახებ წლიური ანგარიში;
- შემუშავებული სტრატეგიები, კონცეფციები და სამოქმედო გეგმები;
- ხელმძღვანელის, მოადგილეების, სტრუქტურული ერთეულების/ტერიტორიული ორგანოების ხელმძღვანელების (საჯარო სამართლის იურიდიული პირების შემთხვევაში – მათი ხელმძღვანელებისა და მოადგილეების) შესახებ ინფორმაცია: სახელი, გვარი, ფოტოსურათი, ბიოგრაფიული მონაცემები;
- ადმინისტრაციული ორგანოსა და მისი სტრუქტურული ერთეულების/ტერიტორიული ორგანოების მისამართი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი და ტელეფონის ნომერი, საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი, ფაქსის ნომერი, ცხელი ხაზის ნომერი.



## 2. საჯარო ინფორმაციის გვერდი

- საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელი პირის (პირების) სახელი, გვარი, თანამდებობა, სამსახურის ელექტრონული ფოსტა, სამსახურის ტელეფონისა და ფაქსის ნომრები;
- საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებული სამართლებრივი აქტები;
- ადმინისტრაციული საჩივრის ფორმები/ნიმუშები და ინფორმაცია გასაჩივრების წესის შესახებ;
- საქართველოს პრეზიდენტისა და პარლამენტისათვის წარდგენილი „საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის“ 49-ე მუხლით გათვალისწინებული ყოველწლიური ანგარიში;
- „საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის“ 37-ე და მე-40 მუხლების შესაბამისად განცხადებების შესახებ ზოგადი სტატისტიკა.



## 3. ინფორმაცია საკადრო უზრუნველყოფის შესახებ

- გამოცხადებული ვაკანტური პოზიციების ჩამონათვალი, კონკურსის შედეგები (მხოლოდ კონკურსში გამარჯვებულ პირთა ვინაობა), კონკურსის შედეგების გასაჩივრების წესი და პროცედურა;
- ნორმატიული აქტები, რომლებიც განსაზღვრავს კონკურსის ჩატარების წესებს;
- დასაქმებულ პირთა ოდენობა კატეგორიების მითითებით, აგრეთვე გენდერულ ჭრილში.



## 4. ინფორმაცია ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ განხორციელებული სახელმწიფო შესყიდვების და სახელმწიფო ქონების პრივატიზების შესახებ

- სახელმწიფო შესყიდვების წლიური გეგმა;
- სახელმწიფო შესყიდვების წლიური გეგმის ფარგლებში განხორციელებული სახელმწიფო შესყიდვების შესახებ ინფორმაცია მიმწოდებლის, შესყიდვის ობიექტის, შესყიდვის საშუალების, ხელშეკრულების ღირებულებისა და გადარიცხული თანხების მითითებით;
- ინფორმაცია სახელმწიფო ქონების გასხვისებისა და სარგებლობაში გადაცემის შესახებ;
- რეკლამის განთავსებაზე გაწეული ხარჯები.



## 5. ინფორმაცია ადმინისტრაციული ორგანოს დაფინანსებისა და ხარჯთაღრიცხვის შესახებ

- დამტკიცებული და დაზუსტებული ბიუჯეტები;
- ბიუჯეტის შესრულების შესახებ ინფორმაცია (ნაზარდი ჯამით);
- ინფორმაცია გაცემული სარგოს, დანამატებისა და პრემიების კვარტალური ოდენობების შესახებ თანამდებობის პირებზე (ჯამურად) და სხვა თანამშრომლებზე (ჯამურად);
- ინფორმაცია ოფიციალურ და სამუშაო ვიზიტებზე გაწეული სამივლინებო ხარჯების შესახებ თანამდებობის პირებზე (ჯამურად) და სხვა თანამშრომლებზე (ჯამურად. ცალ-ცალკე ქვეყნის შიგნით და ქვეყნის გარეთ განხორციელებული მივლინებების მიხედვით);
- ბალანსზე რიცხული ავტოსატრანსპორტო საშუალებების ჩამონათვალი მოდელის მითითებით;
- ინფორმაცია საწვავის მოხმარებაზე გაწეული ხარჯის შესახებ (ჯამურად);

- ავტოსატრანსპორტო საშუალებების ტექნიკურ მომსახურებაზე გაწეული ხარჯების შესახებ ინფორმაცია (ჯამურად);
- ბალანსზე რიცხული უძრავი ქონების ჩამონათვალი;
- ინფორმაცია განხორციელებულ სატელეფონო საუბრებზე (საერთაშორისო და ადგილობრივი ზარები) გაწეული სატელეკომუნიკაციო ხარჯების შესახებ (ჯამურად);
- უცხო სახელმწიფოთა მთავრობების, საერთაშორისო ორგანიზაციების, სხვა დონის სახელმწიფო ერთეულების მიერ ადმინისტრაციული ორგანოსათვის გამოყოფილი ფინანსური დახმარების (გრანტები, კრედიტები) შესახებ ინფორმაცია;
- ინფორმაცია ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ გაცემული გრანტების შესახებ, მათ შორის, გრანტის მიმღები, მიზნობრიობა, გრანტის მოცულობა და გადარიცხული თანხის ოდენობა;
- „საქართველოს საბიუჯეტო კოდექსით“ გათვალისწინებული ფონდებიდან ადმინისტრაციული ორგანოსათვის გამოყოფილი თანხების შესახებ ინფორმაცია;
- სამართლებრივი აქტები საქართველოს საბიუჯეტო კოდექსით გათვალისწინებული ფონდებიდან ადმინისტრაციული ორგანოსთვის გამოყოფილი თანხების შესახებ.



## 6. სამართლებრივი აქტები

- ნორმატიული აქტები, რომლებიც უშუალოდ არის დაკავშირებული ადმინისტრაციული ორგანოს საქმიანობასთან;
- ინდივიდუალური სამართლებრივი აქტები, რომლებიც, ადმინისტრაციული ორგანოს შეფასებით, საზოგადოებრივი ინტერესის შემცველია.



## 7. სხვა საჯარო ინფორმაცია

- ადმინისტრაციული ორგანოს სერვისების შესახებ ინფორმაცია;
- ინფორმაცია იმ მოსაკრებლების, ტარიფებისა და საფასურების შესახებ, რომლებიც დადგენილია ან/და რომელთა გადახდევინებაც ხდება ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ.

შეგიძლიათ დაათვალიეროთ საჯარო დაწესებულებების ინტერნეტ გვერდები და დააკვირდეთ, რამდენად ასრულებენ ისინი აღებულ ვალდებულებას და რამდენად დროულად და სრულყოფილად აქვეყნებენ ზემოთ ჩამოთვლილ ინფორმაციას.

### 3. საჯარო დაწესებულებების ვებ გვერდების მონიტორინგი

საჯარო დაწესებულების ვებ გვერდებზე პროაქტიულად გამოქვეყნებული ინფორმაციის მონიტორინგთან ერთად, არანაკლებ მნიშვნელოვანია მათზე იმ სერვისებისა და აპლიკაციების არსებობის/ფუნქციონირების შემოწმება, რომელთა მთავარი ამოცანა მოქალაქეების პოლიტიკურ ცხოვრებაში ჩართულობის მაღალი მაჩვენებლების უზრუნველყოფაა.

ოფიციალურ ვებრესურსებზე ელექტრონული მმართველობისა და მონაწილეობისთვის საჭირო მექანიზმების განვითარების დონის შეფასებისას **სამ ძირითად ფაქტორს ექცევა ყურადღება:**

<p><b>ელ-ინფორმაცია / კომუნიკაცია</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• გულისხმობს, თუ რამდენად შეუძლია საჯარო დაწესებულებას ვებგვერდის საშუალებით მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია მისი ძირითადი საქმიანობისა და აქტივობების შესახებ;</li><li>• ელ-ინფორმაცია ძირითადად ცალმხრივ კომუნიკაციაზეა აგებული და უმეტესწილად, მთავრობის ანგარიშვალდებულებასა და გამჭვირვალობას ამოწმებს.</li></ul>
<p><b>ელ-კონსულტაცია</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ზომავს იმას, თუ რა საშუალებებს იყენებს მთავრობა მოქალაქეებთან ორმხრივი ინტერაქციის საწარმოებლად, რამდენად მზად არის მათგან უკუკავშირის მისაღებად;</li><li>• აჩვენებს, რამდენად ცდილობს მთავრობა საჯარო კონსულტაციების ჩატარებას ცალკეული პოლიტიკური საკითხების შესახებ.</li></ul>
<p><b>ელ-გადაწყვეტილება</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• არის ორმხრივი ურთიერთობის უფრო მაღალი დონე;</li><li>• ამოწმებს, თუ რამდენად სთავაზობს მთავრობა მოქალაქეს ელექტრონულ პლატფორმებს ან სადისკუსიო საშუალებებს გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობისთვის.</li></ul>

ვებ გვერდების მონიტორინგისას **ელ-კომუნიკაციის კოეფიციენტის** გამოსათვლელად შეგიძლიათ შეამოწმოთ შემდეგი სერვისების არსებობა ცალკეული სახელმწიფო დაწესებულების ვებ გვერდზე:



**ღია მონაცემები (Open Data)**, რომელიც მომხმარებელს უზრუნველყოფს უწყებების დოკუმენტებით, ანგარიშებით და სხვადასხვა ტიპის ღია მონაცემით;



**სპეციალური განყოფილება** ვებ გვერდზე, რომელიც დაეთმობა და უზრუნველყოფს სერვისების/ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას სხვადასხვა დაუცველი, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის;



**გვერდების უცხო ენებზე არსებობა;**



**დაგეგმილი ღონისძიებების კალენდარი**, სადაც მოცემულია ინფორმაცია შემდეგი თვის განმავლობაში დაგეგმილი შეხვედრების, კონფერენციების, საჯარო განხილვების, კონსულტაციების შესახებ სხვადასხვა ჯგუფთან (მათ შორის, მოსახლეობასთან, მედიასთან, არასამთავრობო ორგანიზაციებთან);



„კონტაქტის“ განყოფილების ცალკე არსებობა, სადაც დეტალურად არის მოცემული საჯარო დაწესებულების მისამართი (ინტერაქტიული რუკის თანხლებით), საკონტაქტო პირი, ტელეფონი, ფაქსი, ელ-ფოსტა, სკაიპი;

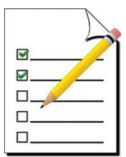


სიახლეების გამოწერის შესაძლებლობა სხვადასხვა გზით (RSS, ელ-ფოსტა, SMS-შეტყობინება).

ვებ გვერდების ელ-კონსულტაციის კოეფიციენტის გამოსათვლელად შეგიძლიათ შეამოწმოთ შემდეგი სერვისების არსებობა:



მოქალაქეების აზრის მიღების მარტივი ფორმები (Feedback) - ამ ფორმის მეშვეობით მომხმარებელი აფიქსირებს თავის შენიშვნებსა და კომენტარებს ვებ გვერდის, რომელიმე კონკრეტული აპლიკაციისა თუ სერვისის შესახებ, რომელიც ხარვეზების გამოსწორების და სერვისის გაუმჯობესების მიზნით იქნება გამოყენებული;



ონლაინმომსახურების გაუმჯობესების მიზნით კვლევა/გამოკითხვა - იგულისხმება მარტივი კითხვარების გაკეთება და არა კომპლექსური კვლევა. ამ ტიპის კითხვარის არსებობა მიუთითებს, რომ უწყება მუშაობს ელ-ჩართულობის სტრატეგიის გაუმჯობესებასა და ვებ გვერდზე მოქალაქეებისთვის კომფორტული გარემოს შექმნაზე;



**ბლოგი** - მისი მთავარი დანიშნულებაა საჯარო დაწესებულების ოფიციალურმა პირებმა საჯაროდ დააფიქსირონ საკუთარი მოსაზრებები სხვადასხვა მნიშვნელოვან და პრობლემურ საკითხზე, რათა ვებ გვერდს მხოლოდ ინფორმაციის გავრცელების ფუნქცია არ ჰქონდეს და სადისკუსიო პლატფორმის როლიც შეითავსოს;



სოციალურ ქსელებთან ინტეგრაცია (Facebook, Twitter, WordPress, YouTube-ის არხი) - ამით კიდევ უფრო იზრდება ვებ გვერდს მომხმარებელთა აუდიტორია;



სოციალურ ქსელებიდან სიახლის გაზიარება - ამით მომხმარებლისთვის გაადვილებულია ახალი ამბების სხვებთან გაზიარება და შემდგომი დისკუსიის წახალისება;



უწყების გვერდის მოწონების ფუნქცია - ფეისბუქზე Like-ის მეშვეობით;



**მომხმარებლის სივრცე ვებ გვერდზე** (დარეგისტრირების/ავტორიზაციის შესაძლებლობა) - ამის მეშვეობით, მომხმარებლისთვის უფრო იოლი და ხელმისაწვდომია ონლაინსერვისის მიღება, რადგან ყველა მომსახურება, რასაც ვებ გვერდი სთავაზობს, ერთ გვერდზეა თავმოყრილი;



გვერდზე გამოქვეყნებული სიახლის ქვეშ **კომენტარის დატოვების შესაძლებლობა** - საჯარო უწყების ღიაობის ერთ-ერთი ძირითადი მაჩვენებელია და მიუთითებს დაწესებულების მზაობაზე, მიიღოს მოქალაქეების შენიშვნები, კომენტარები და რეკომენდაციები;



**FAQ ან კითხვა-პასუხის რუბრიკის** არსებობა - მომხმარებლისთვის მოცემულია პასუხები ყველაზე მნიშვნელოვან საკითხებზე;

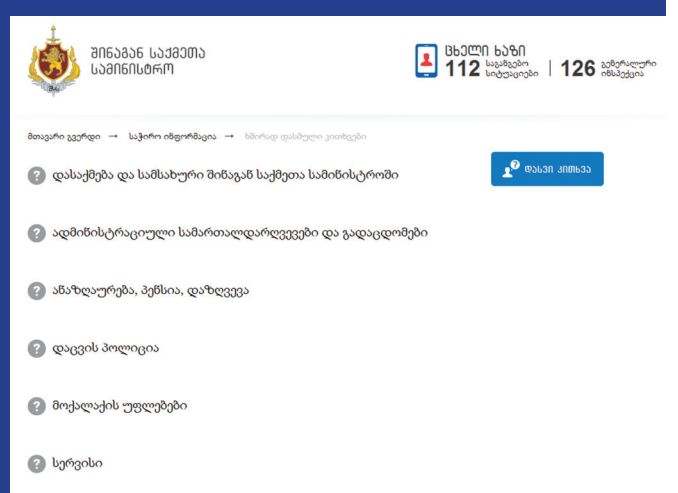


**შეტყობინების გაგზავნის და ონლაინდახმარების ფუნქცია** - სერვისის ეფექტური ფუნქციონირების შემთხვევაში, მომხმარებელი მისი მეშვეობით მარტივად და დროის მცირე მონაკვეთში იღებს სასურველ ინფორმაციას;



**ონლაინკონსულტაცია** - აღნიშნული სერვისის მეშვეობით, სახელმწიფო დაწესებულებების წარმომადგენლები მოქალაქეებისგან წინადადებებსა და შეთავაზებებს „ონლაინ“ იღებენ.

**მაგალითი:** 2012-2013 წლებში ელ-კონსულტაციის წარმატებული მაგალითების სიაში შედიოდა საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრო. მონიტორინგის პერიოდში შსს-ის ვებ გვერდზე დაემატა „ხშირად დასმული კითხვების“ განყოფილება, სადაც მომხმარებელი ეცნობა პასუხებს სხვადასხვა აქტუალურ საკითხზე. აქვე შესაძლებელია ცალკეული კითხვების დასმაც. როგორც სურათზეა მოცემული, უწყება მომხმარებელს სთავაზობს ინფორმაციას მის კომპეტენციაში შემავალ სხვადასხვა საკითხზე: დასაქმება, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევები, დაცვის პოლიცია, მოქალაქის უფლებები, მომსახურება და ა.შ. ღილაკი „დასვი კითხვა“ აძლევს მოქალაქეს მისთვის საჭირო კონკრეტულ საკითხზე ამომწურავი ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობას. თქვენი მონიტორინგის პერიოდში შეგიძლიათ შეამოწმოთ რამდენად ოპერატიულად პასუხობს გვერდის ადმინისტრაცია მიღებულ კითხვებს, ასევე შეგიძლიათ გამოითხოვოთ ამ სერვისის მოხმარების ტენდენციების შესახებ სტატისტიკური ინფორმაცია.



**ელ-გადაწყვეტილების კატეგორიაში შემდეგი სერვისების არსებობაა გათვალისწინებული:**



**გადაწყვეტილებების, რეგულაციების მონახაზების ხელმისაწვდომობა**, რომლებზეც მიმდინარეობს მუშაობა - ეს დოკუმენტები ვებ გვერდზეა განთავსებული და მომხმარებელს შეუძლია მათი ჩამოტვირთვა. უფრო მეტიც, გაცნობის შემდეგ მოქალაქეებს საკუთარი მოსაზრებების დაფიქსირების საშუალება აქვს;





**ფორუმი** - აქ მიმდინარეობს სხვადასხვა გადაწყვეტილების განხილვა;



მომხმარებლების მიერ დასმულ შეკითხვაზე **ოფიციალური პირის გამომხატვა** - რამდენად ხშირად იღებს მომხმარებელი გამომხატვრებს საჯარო დაწესებულების წარმომადგენლებისგან;



**პეტიციები** - აღნიშნული სერვისი ნებისმიერ მოქალაქეს ანიჭებს შესაძლებლობას, საკუთარი იდეა აქციოს კანონად ან სულ მცირე მიაღწიოს ცალკეული პოლიტიკის ცვლილებას, საკმარისი ხელმოწერის დაგროვების შემთხვევაში;



მომხმარებლის მიერ გაგზავნილი **Feedback-ის მიღების დადასტურება**;



**ონლაინკენჭისყრა (E-voting)** - ეს მომსახურება გამოკითხვისგან იმით განსხვავდება, რომ ანონიმური არ არის და ელ-ფოსტით დარეგისტრირებული პირები იღებენ მონაწილეობას. თუკი გამოკითხვა ზოგადი საზოგადოებრივი აზრის გაცნობას ემსახურება, კენჭისყრის საშუალებით შეიძლება კონკრეტული საკითხების გადაწყვეტა.

**მაგალითი:** 2012-2013 წლების მონიტორინგის დროს დაფიქსირდა ელ-გადაწყვეტილების მიღებაში მოქალაქეებისთვის მოსახერხებელი პლატფორმის შექმნის რამდენიმე მაგალითი. იუსტიციის სამინისტროს ვებ გვერდი, რომელსაც ელექტრონული ჩართულობის მხრივ ერთ-ერთი ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი ჰქონდა, შესაძლებლობას აძლევდა მოქალაქეს ონლაინ ჩატის მეშვეობით მიეღო ინფორმაცია მისთვის საინტერესო საკითხების შესახებ, ასევე, ჩატის ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით, მომხმარებელს გამოკითხვასაც სთავაზობდა.

**გთხოვთ, მიიღოთ გამოკითხვაში მონაწილეობა**

**როგორ შეაფასებდით ონლაინ ჩატის არსებობას?**

სრულიად დადებითად  
 დადებითად  
 უარყოფითად  
 სრულიად უარყოფითად

**როგორ შეაფასებდით ონლაინ ჩატის ოპერატორის მომსახურებას შემდეგი პარამეტრებით:**

<input type="radio"/> კომპეტენცია	<input type="radio"/> კეთილგანწყობა	<input type="radio"/> ოპერატიულობა
<input type="radio"/> სრულიად დადებითად	<input type="radio"/> სრულიად დადებითად	<input type="radio"/> სრულიად დადებითად
<input type="radio"/> დადებითად	<input type="radio"/> დადებითად	<input type="radio"/> დადებითად
<input type="radio"/> უარყოფითად	<input type="radio"/> უარყოფითად	<input type="radio"/> უარყოფითად
<input type="radio"/> სრულიად უარყოფითად	<input type="radio"/> სრულიად უარყოფითად	<input type="radio"/> სრულიად უარყოფითად

ძალიან საინტერესო აღმოჩნდა, ასევე, სპორტისა და ახალგაზრდობის სამინისტროს ვებ გვერდის ერთ-ერთი აპლიკაცია - **ყველა ახალგაზრდული სერვისი ერთ სივრცეში**. საძიებო სისტემა მოქალაქეს ეხმარება მისთვის სასურველი კატეგორიის სერვისის საკუთარ ქალაქში მიიღოს. ეს არის მისასალმებელი ინიციატივა, რადგან ახალგაზრდებს მათთვის საინტერესო სერვისების მოძიებას უადვილებს. განყოფილება „ჩვენ შესახებ“ მოქალაქეს აწვდის მოკლე ინფორმაციას, თუ რას ემსახურება ამ გვერდის არსებობა და მოუწოდებს მათ უკუკავშირის საშუალებით მიწერონ საკუთარი მოსაზრებები. აქვე ხელმისაწვდომია ბმული, რომელიც ვრცლად აცნობს მომხმარებელს ინფორმაციას ამ ინიციატივის შესახებ. აღნიშნული სერვისი დღესაც ფუნქციონირებს.

პირი 10 | Top 10 | ზღვა | Facebook-ის ბუფონი

საძიებო სისტემა

კატეგორია:

ქალაქი:

პრობლემა:

სამსახური:

შედეგი:

**ყველა ახალგაზრდული სერვისი ერთ სივრცეში**

ახალგაზრდობის წინაშე ყოველთვის დამრიგებელია და გამოწვევა:

- ჩვენ ახალგაზრდული სერვისები არსებობს თუ არა?
- სერვისები კარგად არის მოწყობილი?
- ჩვენს სერვისებს სერვისები არაა?
- არსებობს სერვისები და სერვისების ხარისხი?
- ჩვენს სერვისებს სერვისები არაა?
- არსებობს სერვისები და სერვისების ხარისხი?

ამ და სხვა სხვა კითხვებზე პასუხები აქვთ სერვისების მომხმარებლებს. სერვისების და ახალგაზრდობის სერვისების ხარისხის მართვა - ახალგაზრდული უკუკავშირის სერვისები. გამოიყენეთ და წარადგინეთ.

დევიდონ, საქართველოში მცხოვრებ მოზარდებს, ახალგაზრდებს, მშობლებს და სხვა დარგებულ პირებს შესაძლებლობა აქვთ ერთ სივრცეში მოაზროვნე ინიციატივა სერვისების დიდ ქალაქებში მოზარდებსა და ახალგაზრდობისთვის განკუთვნილი ფასიანი და უფასო სერვისების შესახებ.

თქვენ შეგიძლიათ ზემოთხსენებული კომპონენტების არსებობა შეამოწმოთ ნებისმიერი საჯარო დაწესებულების, ყველაზე მეტად კი სამთავრობო უწყებების ოფიციალურ ვებ პორტალებზე. თითოეული ტიპის ელ-სერვისის არსებობის შემოწმების შემდეგ, შესაძლებლობა გექნებათ შეადაროთ სხვადასხვა ინსტიტუტის ელ-მმართველობის საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისობის დონე.

#### 4. სოციალურ ქსელებში საჯარო დაწესებულებების გვერდების მონიტორინგი

სახელმძღვანელოს ამ ნაწილში განვიხილავთ სოციალურ ქსელებში, მაგალითად, Facebook-ის ოფიციალურ გვერდებზე დაკვირვების სხვადასხვა მეთოდებსა და მიდგომებს.

აღნიშნული მეთოდოლოგია IDFI-ის ჯგუფმა 2012 წელს შეიმუშავა პროექტის - „ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში“ - ფარგლებში. იგი მოიცავს სხვადასხვა მეთოდს ოფიციალურ სახელმწიფო ვებ გვერდებსა და სოციალურ ქსელებში გახსნილ ანგარიშებზე მოქალაქეებსა და ცალკეულ საჯარო ინსტიტუტებს შორის კომუნიკაციის დონის გასაზომად და თავისებურებების გასაანალიზებლად.

სოციალურ ქსელ Facebook-ის მნიშვნელობა და როლი თანამედროვე მსოფლიოში სულ უფრო მეტად თვალსაჩინო ხდება. Facebook-ით ნებისმიერი სახის ინფორმაციის სწრაფად გავრცელება შესაძლებელი, შესაბამისად, მისი როლი ქართული საზოგადოების ცხოვრებაში მნიშვნელოვნად იზრდება. რამდენიმე წელია Facebook ქართულ პოლიტიკურ და საზოგადოებრივ ცხოვრებაშიც საკმაოდ საგულისხმო როლს თამაშობს. სოციალური ქსელით საარჩევნო კამპანიების წარმოება პოლიტიკური პარტიებისა და ლიდერებისთვის უკვე დამკვიდრებული ტენდენციაა.<sup>1</sup>



გარდა ამისა, საჯარო დაწესებულებების უმრავლესობას შექმნილი აქვს საკუთარი ოფიციალური გვერდი აღნიშნულ ქსელში, სადაც სისტემატურად იდება ინფორმაცია განხორციელებული პროექტების შესახებ და მოქალაქეებს შეუძლიათ საკუთარი მოსაზრებები დააფიქსირონ სხვადასხვა საკითხთან დაკავშირებით.



ცალკეული ცნობების გავრცელებასთან ერთად, ზოგიერთი დაწესებულება ქმნის საინტერესო აპლიკაციებს მოქალაქეების მეტი ჩართულობისთვის. მაგალითად, საქართველოს მთავრობის Facebook გვერდზე ხშირად იდება ვიზუალიზებული მონაცემები და ვიდეოები; პრემიერ-მინისტრის, ირაკლი ღარიბაშვილის ოფიციალურ Facebook გვერდზე შექმნილია ფორუმის აპლიკაცია - „ახალი თაობის იდეა პრემიერს“<sup>2</sup> და ა.შ. მსგავსი ტიპის შესაძლებლობების შექმნა თავისთავად დადებითი ფაქტია, თუმცა არანაკლებ მნიშვნელოვანია რამდენად ეფექტურად ხდება მათი გამოყენება მოქალაქეებთან პირდაპირი დიალოგის საწარმოებლად. ამის დადგენა თანმიმდევრული დაკვირვებითაა შესაძლებელი.



სოციალური ქსელის, Facebook-ის ფუნქციებიდან გამომდინარე, არსებობს მის პლატფორმაზე სხვადასხვა მხარეს შორის დამყარებულ ინტერაქციაზე დაკვირვების შემდეგი გზები:

<sup>1</sup> საჯარო დაწესებულებების Facebook-გვერდების ანალიზი იანვარ-აპრილის მონიტორინგის შედეგები. ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი, 2012.

<sup>2</sup> <https://apps.facebook.com/pmgeoforum/>

## 4.1 Facebook გვერდის პოპულარობა

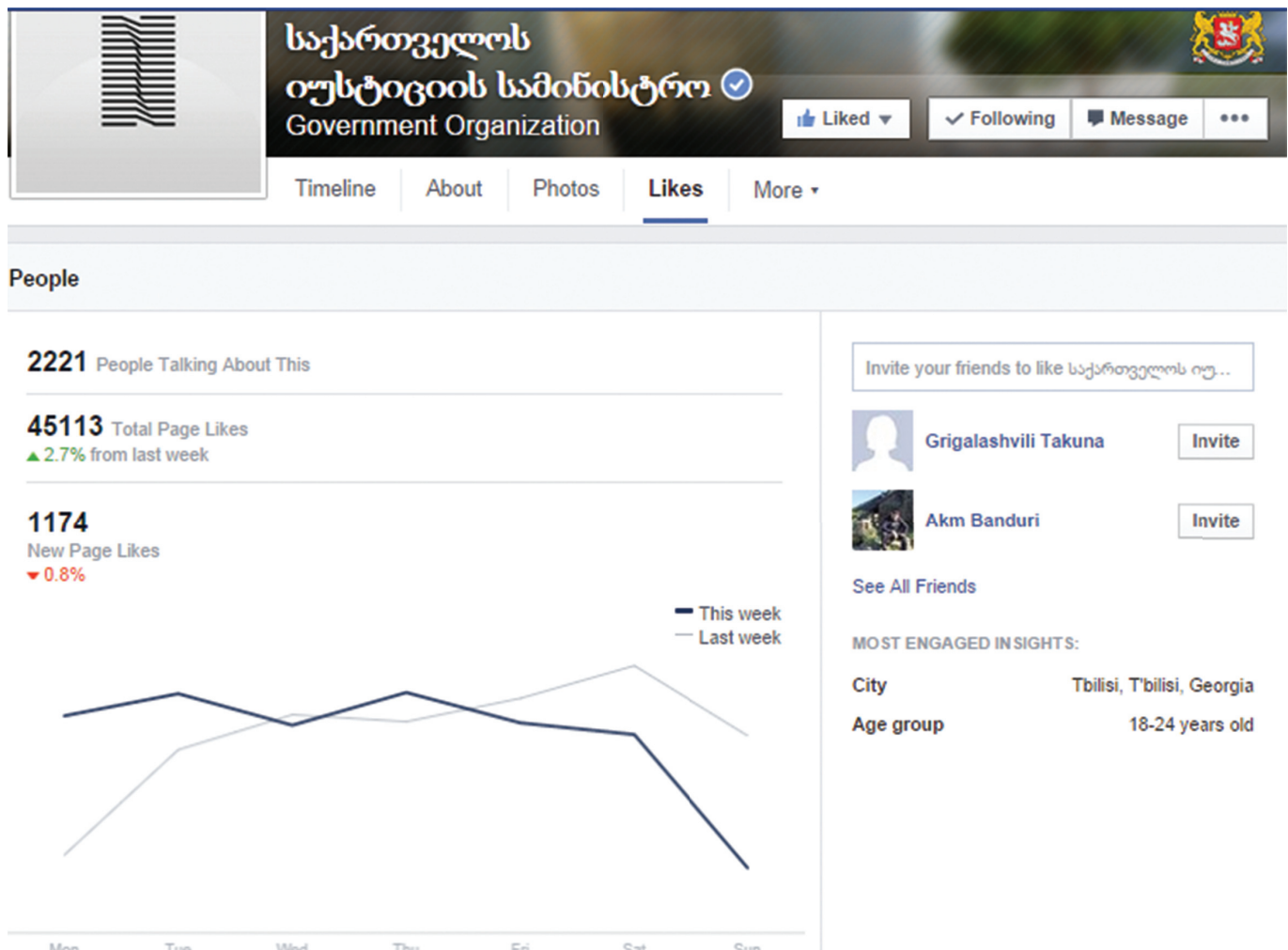
ამ კომპონენტში იგულისხმება გვერდის მიერ მოპოვებული მოწონებების რაოდენობა; კერძოდ, გაიზარდა თუ იკლო გვერდის გამომწერთა რიცხვმა თქვენი დაკვირვების პერიოდში. გვერდის გამომწერთა რაოდენობის მატება/კლება რიგ შემთხვევაში შეიძლება დამოკიდებული იყოს მიმდინარე პოლიტიკურ პროცესებზე, ხელისუფლების ცვლილებაზე, გაკეთებულ განცხადებებზე, ცალკეული ლიდერისა და ინსტიტუტის რეიტინგზე/ნდობის ხარისხზე და ა.შ.



ცალკეული გვერდების რეიტინგის დადგენის კიდევ ერთი საშუალებაა ე.წ. **Talking about (საუბრობს) ფუნქცია**. აღნიშნულ განყოფილებაში მოცემული რიცხვებზე დაკვირვება შესაძლებლობას მოგცემთ გაიგოთ, თუ რამდენად ხშირად იხსენიებს სოციალური ქსელის მომხმარებელი რომელიმე კონკრეტულ გვერდს საკუთარ გვერდზე ინფორმაციის გაზიარებისას ან რამდენად ხშირად აზიარებს ინფორმაციას ამ გვერდიდან.

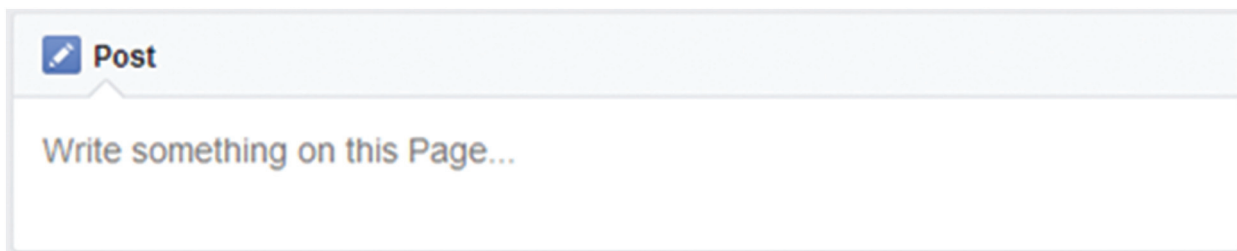


ზოგადად, გვერდის **მომხმარებლების შესახებ ძირითადი ცნობების** (მომხმარებელთა სტატისტიკის ცვლილება ბოლო პერიოდში, მათი ძირითადი ასაკობრივი ჯგუფი) შეგიძლიათ ნახოთ **განყოფილებაში - Likes (People)**.



## 4.2 Facebook გვერდის ღიაობა

ამ კომპონენტის ინდიკატორად განისაზღვრება ის, თუ რამდენად შეუძლიათ მოქალაქეებს კომენტარის დაწერა ცალკეულ Facebook გვერდზე და ასევე, შეუძლიათ თუ არა მისი მეშვეობით საკუთარი მოსაზრების მიწოდება პოლიტიკოსებისა და საჯარო დაწესებულებების წარმომადგენლებისთვის. სამთავრობო უწყების Facebook გვერდზე გადასვლისას შეგიძლიათ შეამოწმოთ აქვს თუ არა კედელზე პოსტის გაზიარების ან მოცემულ ბმულზე თუ სურათზე კომენტარის დაწერის ფუნქცია ჩართული/გამორთული. იმ შემთხვევაში, თუ ფუნქცია გამორთულია, შეგიძლია ვივარაუდოთ, რომ უწყება არ არის ღია მოქალაქეთა მხრიდან გამოთქმული შეკითხვისა თუ შენიშვნის მიმართ.



**მაგალითი:** წინასაარჩევნო პერიოდში (იგულისხმება 2012 წლის საპარლამენტო არჩევნები) IDFI-მ დაათვალიერა არჩევნებში ჩართული პოლიტიკური სუბიექტების Facebook-ის ანგარიშები და აღმოაჩინა, რომ კედელი გახსნილი ჰქონდა ხუთ პოლიტიკურ ძალას: პოლიტიკურ გაერთიანებას „საქართველოს რესპუბლიკური პარტია“, პოლიტიკურ გაერთიანებას „ჩვენი საქართველო - თავისუფალი დემოკრატები“, კოალიციას „ქართული ოცნება - დემოკრატიული საქართველო“, პოლიტიკურ გაერთიანებას „საქართველოს ლეიბორისტული პარტია“ და პოლიტიკურ გაერთიანებას „ქრისტიან-დემოკრატიული პარტია“, ბიძინა ივანიშვილის, შალვა ნათელაშვილისა და გიორგი თარგამაძის გვერდების სახით, რაც მიანიშნებდა მათი მხრიდან მოქალაქეების მიერ გამოხატული მოსაზრებებისადმი გახსნილობაზე. თუმცა ექვსი პოლიტიკური სუბიექტის გვერდი დახურული იყო და მომხმარებლებს არ შეეძლოთ საკუთარი მოსაზრებების ღიად დაფიქსირება.<sup>3</sup>

## 4.3 უკუკავშირის დონის შეფასება

ეს პარამეტრი მთავრობის ღიაობის და მოსახლეობის კომენტარის, შეკითხვისა თუ რეკომენდაციისადმი მისი მიმღებლობის გაზომვის კიდევ ერთი საშუალებაა. პირდაპირი ინტერაქციისთვის მზაობის მაჩვენებლად შეიძლება ჩაითვალოს არა მხოლოდ Facebook გვერდზე პირადი შეტყობინების (Message) ველის გახსნა და მოქალაქეებისთვის შეტყობინებების გაგზავნის შესაძლებლობის მიცემა, არამედ მათ **წერილებზე გამოხმაურება**. ეს მეთოდი ამოწმებს იმას, რამდენად პასუხობს საჯარო დაწესებულების ოფიციალური Facebook გვერდის ადმინისტრატორი პირადი წერილის სახით შემოსულ შეტყობინებებს.



ამის შესამოწმებლად თავადაც შეგიძლიათ **გაგზავნოთ სატესტო კითხვა თქვენი ან სპეციალურად მონიტორინგისთვის შექმნილი ანგარიშიდან** გვერდის მფლობელებთან. საჯარო დაწესებულებების შემთხვევაში სასურველია კითხვა ეხებოდეს მის საქმიანობას. მაგალითად, შეიძლება იკითხოთ დამატებითი დეტალები

<sup>3</sup> ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში. ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი, 2012.

ცალკეული სამინისტროს მიერ ჩატარებული ღონისძიების შესახებ, ასევე, შეგიძლიათ დაადგინოთ მოქალაქეების მიღების ზუსტი დრო, ან უბრალოდ მიმართოთ რეკომენდაციით, ნებისმიერი კონსტრუქციული კითხვითა თუ შენიშვნით.



აუცილებელია, **აწარმოთ გაგზავნილი კითხვების რეესტრი** - ექსელის ფორმაში ჩაინიშნოთ კითხვის გაგზავნის დრო, კითხვის შინაარსი, ადრესატი საჯარო დაწესებულების დასახელება. ამავდროულად, თითოეული კითხვის შემთხვევაში, მნიშვნელოვანია პერიოდულად აღნიშნოთ, როდის მოგივიდათ პასუხი, რამდენად კონსტრუქციული და ამომწურავი იყო მიღებული პასუხი.

**მაგალითი:** IDFI-ის მიერ 2012-2013 წლებში ჩატარებული ცენტრალური საჯარო დაწესებულებების Facebook გვერდების მონიტორინგის პერიოდში ყველა იმ გვერდის ადმინისტრატორს, რომელსაც შეტყობინების გაგზავნის ფუნქცია გააქტიურებული ჰქონდა, პროექტის გუნდმა 50 შეკითხვა გაუგზავნა სხვადასხვა Facebook-ის ანგარიშებიდან. ამ ექსპერიმენტის მიზანი იყო აღრიცხულიყო, რამდენი უწყება პასუხობს მოქალაქეების შეკითხვებს და რამდენად სრულყოფილად.

**მაგალითი:** 2012 წლის საპარლამენტო არჩევნების პერიოდში შერჩეული თერთმეტი პოლიტიკური სუბიექტიდან ყველა მათგანისთვის შესაძლებელი იყო Facebook-ით შეტყობინებების გაგზავნა. ამ ფუნქციის ეფექტურად გამოყენების შესამოწმებლად ყველა პოლიტიკურ პარტიას კვლევის ფარგლებში სხვადასხვა დროს გაეგზავნა ოთხი სატესტო შეკითხვა:

1. როდის გამოაქვეყნებთ თქვენს ოფიციალურ საარჩევნო პროგრამას და სად იქნება შესაძლებელი მისი ნახვა და გაცნობა? (კითხვა გაეგზავნათ საარჩევნო კამპანიის დაწყებამდე.)
2. ვინ არის თქვენი პარტიის ნაძალადევის რაიონის დეპუტატობის კანდიდატი არჩევნებზე?
3. სად შეიძლება ვნახოთ თქვენს მიერ ცესკოსთვის წარდგენილი მთლიანი სია?
4. ხომ ვერ მეტყვით საგარეო პოლიტიკაში თქვენი პარტიის პოლიტიკურ სტრატეგიას ან ხომ არ შეგიძლიათ მიმითითოთ სად შეიძლება ამაზე ინფორმაციის ნახვა?

აღმოჩნდა, რომ ოთხივე კითხვაზე მხოლოდ ორმა სუბიექტმა უპასუხა. ყველაზე კარგი შედეგი ამ მხრივ პოლიტიკურმა გაერთიანებამ “ახალი მემარჯვენეები” აჩვენეს, რადგან ყველა შემთხვევაში მათი პასუხი ამომწურავი გახლდათ. პოლიტიკურმა გაერთიანებამ „ეროვნულ-დემოკრატიული პარტია“ კი თავი აარიდა მესამე კითხვაზე პასუხს და კითხვის ავტორი გადაამისამართა ცენტრალური საარჩევნო კომისიის ვებ გვერდზე სასურველი ინფორმაციის მოსაძებნად.

#### 4.4 მოქალაქეების კომენტარებზე გამოხმაურება

სამთავრობო უწყებების მხრიდან ორმხრივი ინტერაქციის შესამოწმებლად საგულისხმო მეთოდია მოქალაქეების კომენტარებზე გამოხმაურება, რომელიც ამოწმებს რამდენად პასუხობს გვერდის ადმინისტრაცია მოქალაქის შეკითხვებს, რომლებიც კომენტარების ან პოსტების სახით განთავსდება. მოქალაქეებისადმი გამოხმაურების სისშირესთან ერთად, შეგიძლიათ ჩაატაროთ შემდეგი ტიპის მონიტორინგი:



- დააკვირდეთ დატოვებული კომენტარების შინაარსს, რათა დაადგინოთ რამდენად მრავალფეროვანი კომენტარები დევს გვერდზე;

- დააკვირდეთ კითხვებზე ადმინისტრატორის პასუხის შინაარსს და დაასკვნათ, რამდენად ამომწურავი და კონსტრუქციული იყო მიწოდებული უკუკავშირი;
- აღრიცხეთ მომხმარებელთა მიერ დაწერილი კითხვებისა და მათზე ადმინისტრატორისგან მიღებული პასუხების რაოდენობა. სისტემატური აღრიცხვის შემთხვევაში, თქვენ გექნებათ მნიშვნელოვანი სტატისტიკური მონაცემები გვერდის ინტერაქციულობის ხარისხის შესახებ.

ამგვარად, ხსენებული მეთოდებით შესაძლებელი იქნება შეამოწმოს, რამდენად გამოიყენება თქვენთვის საინტერესო საკვლევი ობიექტის გვერდი სადისკუსიო პლატფორმად, რამდენად ხშირად პასუხობს გვერდის ადმინისტრატორი მოქალაქის მიერ გვერდზე დადებულ შეკითხვებს და ზოგადად, შეაფასოთ გვერდზე წარმოებული კომუნიკაციის ხარისხი.

**მაგალითები:** 2012-2013 წლებში IDFI-ის მიერ საჯარო დაწესებულებების გვერდების მონიტორინგისას, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო გახლდათ ერთ-ერთი უწყება, რომლის Facebook გვერდზე საკმაოდ მაღალი იყო მოქალაქეებისადმი გამომხატულების ხარისხი.

**კომენტარების რაოდენობასთან (რაც განსაზღვრავს მომხმარებელთა აქტიურობას) ერთად საყურადღებოა მათი შინაარსი:**

- ✓ რა სახის კომენტარები შეიძლება შეგხვდეთ გვერდის დათვალიერებისას;
- ✓ რამდენია ამათგან დადებითი, რამდენი ნეიტრალური და რამდენი უარყოფითი;
- ✓ არსებობს თუ არა ერთი მომხმარებლის მხრიდან სხვისი სახელის გამოყენებით რამდენიმე კომენტარის დაწერის ანუ ყალბი ანგარიშების ე.წ. „Fake accounts“ შექმნის/გამოყენების პრაქტიკა.

**ამის შესამოწმებლად, მონიტორინგის პროცესში უნდა აღრიცხოთ და გაანალიზოთ შემდეგი გარემოებები:**

- თითოეულ პოსტზე დაწერილი კომენტარების ავტორები და მათი პროფილი (შექმნის თარიღი, ფოტოებისა და პოსტების გაზიარების სიხშირე, მეგობართა რაოდენობა და შემადგენლობა);
- კომენტარების შინაარსი;
- ყველაზე აქტიური მომხმარებლები და მათ მიერ დაწერილი კომენტარების რაოდენობა;
- ყველაზე აქტიური მომხმარებლების მიერ მოწონებული პოლიტიკური დატვირთვის მქონე Facebook გვერდები.



**საეჭვოა იმ მომხმარებლის გვერდი, თუ მონიტორინგის შედეგად გამოვლინდა, რომ:**

- შექმნილია რამდენიმე თვის წინ;
- მომხმარებელს საკუთარ კედელზე არა აქვს სხვა აქტივობა, გარდა სამთავრობო უწყებების სიახლეების გაზიარებისა;
- კონკრეტული უწყების გვერდზე დღეში ათობით დადებითი შინაარსის კომენტარს ტოვებს, მაგრამ არცერთი მათგანი არ არის შეკითხვა ან პრობლემის გაზიარება;
- მოწონებული აქვს მხოლოდ სამთავრობო უწყებების Facebook გვერდები;
- მეგობრების სიაში დამატებული ჰყავს სხვა ასეთივე საეჭვო Facebook-ის ანგარიშები.

## 4.5 მომხმარებლის კომენტარების ცენზურის ფაქტების გამოვლენა

Facebook გვერდების ადმინისტრატორებს შეუძლიათ გაფილტრონ და წაშალონ კრიტიკული შინაარსის კომენტარები. ამგვარი ფაქტების გამოვლენის შემთხვევაში კითხვის ნიშნის ქვეშ დგება გვერდის ღიაობა. ამის დადგენის ყველაზე გავრცელებული მეთოდია ახლად დადებული კომენტარების დათვალიერება და კრიტიკული კომენტარებისთვის სურათის (Screen shot) გადაღება. რამდენიმე ხანში, **ხელახალი მონიტორინგის დროს, თუ აღმოაჩენთ, რომ კომენტარი წაშლილია, გეყენებათ ცენზურის ფაქტის დამადასტურებელი ფოტო.**



კომენტარების წაშლაზე მიუთითებს ის ფაქტიც, **თუ ცალკეული პოსტის ქვეშ მთლიანად განთავსებული არ არის იმ რაოდენობის კომენტარი, რაც მიუთითებელია კონკრეტული პოსტის ქვეშ.**

არასასურველი კომენტარების წაშლასთან ერთად, გვერდის მფლობელებს კომენტარების დამალვის უფლებაც აქვთ. მისი გამოყენების შემთხვევაში, კომენტარის ავტორი ვერ ხვდება, რომ მისი მოსაზრება გვერდის ადმინისტრატორმა სხვა ადამიანებისთვის შეუმჩნეველი გახადა.



## 4.6 ინტერაქციული აპლიკაციები

მთავრობასა და მოქალაქეს შორის სოციალური ქსელებით ეფექტური კომუნიკაციის დამყარებისთვის მნიშვნელოვანია ინტერაქციული აპლიკაციების შექმნა. არსებობს სხვადასხვა საკომუნიკაციო სტრატეგია, რომელსაც მიმართავენ საჯარო დაწესებულებები და პოლიტიკური სუბიექტები (პარტიები ან კანდიდატები) მოქალაქეების ინფორმირების, მათი აზრის მოსმენისა თუ გადაწყვეტილების მიღებაში მონაწილეობის შესაძლებლობის გაფართოებისთვის.



ინტერაქციული აპლიკაციების რაოდენობასთან ერთად საგულისხმოა მათი შინაარსობრივი დატვირთვა. აპლიკაციების რაოდენობა მიუთითებს იმაზე, რომ სამთავრობო უწყება მოქალაქეებს ურთიერთობის რამდენიმე მექანიზმს სთავაზობს. თუმცა, თუ ამ აპლიკაციების უმეტესობა გასართობია ან ცალმხრივი ინტერაქ-



ციისთვისაა განკუთვნილი და არ მოიაზრებს გადაწყვეტილებების მიმღები პირებისთვის მოსახლეობის მიერ საკუთარი წინადადებების გაზიარებას, ეს ნიშნავს, რომ ორგანიზაცია ნაკლებ მზაობას გამოთქვამს, გაითვალისწინოს მოქალაქეების აზრი ან ჩართოს ისინი გადაწყვეტილების მიღების პროცესში.

საქართველოში Facebook გვერდებზე შეხვედებით ისეთ აპლიკაციებს, როგორცაა „ახალი თაობის იდეა პრემიერს“ (პრემიერ-მინისტრის, ირაკლი ღარიბაშვილის ოფიციალურ Facebook-გვერდი), ვიზუალიზებული მონაცემები და ვიდეოები (საქართველოს მთავრობის Facebook-გვერდი), აპლიკაცია „ჩემი კანდიდატი“ (2012 წელს წინასაარჩევნო კამპანიის წარმოებისას გამოიყენა მოქალაქეთა პოლიტიკურმა გაერთიანებამ „ერთიანი ნაციონალური მოძრაობა“), გამოიწერე სიახლე (ელ-ფოსტაზე სიახლეების მისვლის აპლიკაცია), Youtube Channel, Flickr, Twitter, Live Stream (საჯარო დისკუსიების მოსაწყობად), ღია პეტიციები (პეტიციის შექმნის შესაძლებლობა), გამოკითხვები (აზრის დაფიქსირების საშუალება თითოეულ საკითხზე).

**ამ აპლიკაციების გამოყენების ეფექტურობის შესაფასებლად, შეგიძლიათ შეამოწმოთ:**

- ტექნიკურად რამდენად გამართულად მუშაობს თითოეული მათგანი;
- რამდენად ხშირად და ინოვაციური ხერხებით მოუწოდებს ადმინისტრატორი მოქალაქეებს აპლიკაციის გამოყენებისკენ;
- რამდენად ხშირად იყენებს აპლიკაციას მომხმარებელი;
- მომხმარებელი რამდენად ხშირად გამოთქვამს მოსაზრებას თითოეულ აპლიკაციასთან დაკავშირებით (მოწონების, კომენტარის, გაზიარების და ა.შ. რაოდენობა).

**მაგალითი:** 2012-2013 წლებში ცენტრალური საარჩევნო კომისიის გვერდის ადმინისტრატორებს მოქალაქეებთან კომუნიკაციის საკმაოდ ინოვაციური სტრატეგია ჰქონდათ შემუშავებული: უშუალოდ ცესკოს საქმიანობის გაშუქების გარდა, ეს გვერდი მომხმარებლებს აცნობდა საინტერესო ფაქტს სხვადასხვა ქვეყნის საარჩევნო გამოცდილებიდან, რუბრიკით „იცით თუ არა, რომ“. გარდა ამისა, ცესკომ ჩაატარა ონლაინ გამოკითხვა, Facebook-ზე კითხვის დასმის აპლიკაციის მეშვეობით.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> საჯარო დაწესებულებების Facebook-გვერდების ანალიზი იანვარ-აპრილის მონიტორინგის შედეგები. ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი, 2012.



მსოფლიოს მრავალ ქვეყანაში გავრცელებულია ხმის მიცემის ელექტრონული სისტემები, ესაა ელექტრონულ მოწყობილობათა ერთობლიობა, რომლის მეშვეობითაც (ჩვეულებრივ ქალაქის ბიულეტენების პარალელურად ან მათ გარეშე) ხდება ხმის მიცემა და ხმების დათვლა. პირველი ქვეყანა, რომელიც მთლიანად ხმის მიცემის ელექტრონულ სისტემაზე გადავიდა, იყო ბრაზილია 1996 წელს. თქვენი აზრით რამდენად მისაღებია ხმის მიცემის ელექტრონული სისტემის შემოღება საქართველოში?

- მისაღებია +24
- არ არის მისაღები +6

## 5. ინტერნეტცენზურის შემთხვევების დაფიქსირება

2014 წელს IDFI-მ შექმნა ინტერნეტის მომხმარებელთა შებენიანი შემთხვევების ამსახველი ინტერაქტიული რუკა [www.freedomtointernet.com](http://www.freedomtointernet.com).

როგორც ფიზიკურ, ისე იურიდიულ პირს საშუალება აქვს ვებ გვერდზე ატვირთოს ინტერნეტშებენიანი შემთხვევები, მათი ადგილის, დროისა და შემთხვევის მცირე აღწერის მითითებით. ამგვარი ფაქტები შეიძლება მოიცავდეს ცენზურას, თვალთვალს, პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობის დარღვევას, დევნას ონლაინ აქტივობის გამო, ვებ გვერდების გაფილტვრა-დაბლოკვას და ა.შ. პლატფორმაზე შეტყობინების ატვირთვა ანონიმურადაც შესაძლებელია.

საკუთარი მონიტორინგის ჩატარებისას ან უბრალოდ ინტერნეტის მოხმარებისას, თუ აღმოაჩენთ დარღვევებს, შეგიძლიათ აღნიშნულ პორტალზე ანონიმურად ან თქვენი სახელით დაწეროთ ინფორმაცია. ამისთვის პირველ რიგში გაიარეთ რეგისტრაცია. **რეგისტრაციის ორი ფორმა არსებობს: ანონიმური და ჩვეულებრივი.**

**ჩვეულებრივი რეგისტრაციის** დროს უნდა დააფიქსიროთ შემდეგი ინფორმაცია:

- სახელი, გვარი;
- მომხმარებლის სახელი;
- პაროლი;
- ელ-ფოსტა;
- დაწესებულება/ორგანიზაცია (არ არის სავალდებულო);
- პოზიცია (არ არის სავალდებულო).

The screenshot shows a registration form titled "Registration" with a close button (X). There are two radio buttons: "Registration" (selected) and "Anonymous Registration". The form fields are: "First name" (required), "Last name" (required), "Username", "Password" (required), "Email", "Institution / Organization", and "Position". A "Registration" button is at the bottom.

**ანონიმური რეგისტრაციის დროს** აუცილებლად უთითებთ მომხმარებლის სასურველ სახელსა და პაროლს. იმ შემთხვევაში, თუ გინდათ, რომ ვებ გვერდის ადმინისტრატორისგან მიიღოთ გამოხმაურება, უნდა მიუთითოთ თქვენი ელ-ფოსტაც.

ავტორიზაციის გავლის შემდეგ შედით პორტალზე და დაარეგისტრირეთ თქვენს მიერ დაფიქსირებული ინტერნეტცენზურის ფაქტი. ცალკეული შემთხვევის ატვირთვისას უნდა მონიშნოთ შემდეგი ინფორმაცია: თქვენი სტატუსი/პროფილი, ინტერნეტის მოხმარების შემზღვეველი დაწესებულება/სუბიექტი, შებენიანი შემთხვევის ადგილი (შესაძლებელია რუკაზე ზუსტი ადგილის მითითებაც), შემთხვევის სახეობა, ქვეყანა. ამ ყველაფერთან ერთად, შესაძლებლობა გაქვთ დეტალურად აღწეროთ ინციდენტის ისტორია და არსი.

The screenshot shows a registration form titled "Registration" with a close button (X). There are two radio buttons: "Registration" and "Anonymous Registration" (selected). A message says "You won't receive feedback unless you specify an email". The form fields are: "Username" (required), "Password" (required), and "Email". A "Register" button is at the bottom.

## შეჯამება

სახელმძღვანელოში განხილული იყო საქართველოში ელექტრონული მმართველობის ხარისხის შემოწმებისა და ამ მიმართულებით არსებული გამოწვევების აღმოჩენის ძირითადი მეთოდები. განსაკუთრებული აქცენტი გაკეთდა მოქალაქეებსა და ხელისუფლების წარმომადგენლებს შორის არსებული კომუნიკაციის შეფასებასა და დაკვირვებაზე. აღნიშნული მასალა შეიძლება სასარგებლო აღმოჩნდეს ონლაინაქტივიზმით, ინტერნეტკომუნიკაციითა და ელექტრონული მმართველობით დაინტერესებული სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფისთვის (ჟურნალისტები, სტუდენტები, აქტივისტები და ა.შ).

მონიტორინგის ჩატარებისას მნიშვნელოვანია მეთოდოლოგიის დაკონკრეტება, დაკვირვების შედეგების თანმიმდევრული აღწერა, შენიშვნების აღრიცხვა და გამოვლენილი ტენდენციების მრავალჯერადი გადამოწმება.

