

სახელმწიფო სერვისების მართვის მენეჯმენტის გამოწვევები

თამარ მინდიაშვილი-ადეიშვილი

თათია ბილისეიშვილი

გიორგი წეველიძე

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის
სკოლის მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების
შესაბამისად*

პროექტის ხელმძღვანელი: გიორგი აბაშიშვილი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2017

აბსტრაქტი

ქვემოთ მოცემული კვლევა საქართველოში არსებულ სახელმწიფო სერვისებს ეხება, რომელშიც ძირითადი აქცენტი არის გაკეთებული აღნიშნულ სამსახურებში არსებულ გამოწვევებზე, პრობლემებზე და მათი გადაჭრის გზებზე.

ნაშრომის ფარგლებში განხილულია ქვეყნის მასშტაბით სახელმწიფო მომსახურების სფეროში არსებული სამი ყველაზე მსხვილი დეპარტამენტი, კერძოდ: საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს საჯარო სამართლის იურიდიული პირი იუსტიციის სახლი, საჯარო სამართლის იურიდიული პირი საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტო და საჯარო სამართლის იურიდიული პირი საქართველოს ფინანსთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტო, რომელთა მიმოხილვაც თვალნათლივ გვიჩვენებს საქართველოში არსებული დანარჩენ, შედარებით მცირე მოცულობის სააგენტოებში არსებულ ვითარებას.

კვლევაში გამოყენებულია როგორც ზემოთხსენებული დეპარტამენტების მაღალი რგოლის მენეჯერების, ასევე საშუალო რგოლის და რიგითი თანამშრომლების მიერ მოწოდებული ინფორმაცია, რაც საშუალებას იძლევა ყველა მხრიდან იქნას დანახული სამსახურებში არსებული რეალური პრობლემები. თემის ირგვლივ გამოკითხვა ჩავატარეთ ასევე რიგით მოქალაქეებშიც, სადაც ნათლად გამოჩნდა, რომ მიუხედავად ბევრი კმაყოფილი მოქალაქისა, არსებობენ უკმაყოფილონიც და სწორედ მათი აზრის გათვალისწინებით უნდა მოხდეს მომსახურების სააგენტოების მუშაობის დახვეწა.

კვლევის შედეგების გათვალისწინებით შევიმუშავეთ გარკვეული სახის რეკომენდაციები, რაც ვფიქრობთ, რომ დახვეწავს მომავალში სახელმწიფო სერვისებს, დაეხმარება მენეჯერებს შეიმუშაონ და დანერგონ ინოვაციები და სამსახურებში მისული ყოველი მოქალაქისთვის ნებისმიერი სერვისის იყოს მარტივი და ხელმისაწვდომი.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: სახელმწიფო სერვისები, მენეჯმენტი, მართვა, ფინანსთა სამინისტრო, შსს-ს მომსახურების სააგენტო, იუსტიციის სახლი.

Abstract

Below mentioned research relates to state services of Georgia, where are mainly emphasized challenges, problems and ways of their solving found in aforesaid services.

The biggest three departments in the field of state service throughout the country are discussed within the frameworks of the paper, namely Public Service Hall, Legal Entity of Public Law of the Ministry of Justice of Georgia, Legal Entity of Public Law Service Agency of Ministry of Internal Affairs of Georgia and Legal Entity of Public Law Service Agency of Ministry of Finances of Georgia that review clearly reflects the conditions existed in the rest relatively small agencies of Georgia.

In the study is used information provided by both high team managers, medium team and ordinal employees of above mentioned departments making possible to see the actual problems of departments in all their aspects. Inquiry about the theme was also conducted in ordinary citizens, where was clearly revealed that despite of many satisfied citizens there are still found unsatisfied ones and by taking into account exactly their opinions the working process of service agencies are to be perfected.

Having taken into account results of study were drawn out certain recommendations that to our minds will improve future state services, facilitate managers in drawing out and introduction innovations and to have provided any services to each citizens addressed to the department in simple and accessible way.

Keywords: state services, management, administration, Ministry of Finances, Service Agency of MIA, Public Service Hall.