

ელექტრონული მმართველობა, როგორც ბიუროკრატის დაძლევის  
მექანიზმი, გამოწვევები და პერსპექტივები

ნათელა წილოსანი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარმოდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის მეცნიერებისა  
და ხელოვნების ფაკულტეტზე საჯარო პოლიტიკის ადმინისტრირების მაგისტრის  
აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

საჯარო პოლიტიკის ადმინისტრირება

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: მერაბ ლაბაძე, მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2019

## სარჩევი

აბსტრაქტი (ქართულ და ინგლისურ ენაზე) --- 4

ჰიპოთეზა და კვლევის მეთოდოლოგია --- 7

თავი I - რა არის ბიუროკრატია ---- 9

თავი II - ვებერის ბიუროკრატია ---15

თავი III - ელექტრონული მმართველობის არსი, რაობა ---21

თავი IV - ელექტრონული მმართველობის სიკეთეები, დადებითი მხარეები --- 24

თავი V - ელექტრონული მმართველობის ისტორია საქართველოში --- 40

თავი VI - ელექტრონული მმართველობის საკანონმდებლო ბაზა --- 47

თავი VII - ელექტრონული მმართველობის კომპონენტები --- 49

თავი VIII - ელექტრონული მმართველობის პერსპექტივები და გამოწვევები --- 53

დასკვნა --- 57

გამოყენებული ლიტერატურა --- 60

## აბრევიატურების ჩამონათვალი:

სსგს -სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო

ელ. მმართველობა - ელექტრონული მმართველობა

აშშ - ამერიკის შეერთებული შტატები

OGP-(Open Government Partnership) - ღია მმართველობის პარტნიორობა

ICAO - International Civil Aviation Organization სამოქალაქო ავიაციის საერთაშორისო  
ორგანიზაცია

## აბსტრაქტი

21-ე საუკუნემ განვითარების პარალელურად სამყაროს გაციფრულება მოიტანა. მიუხედავად იმისა, რომ მსოფლიოს არაერთ ქვეყანაში ჯერ კიდევ შეზღუდულია ინტერნეტის მოხმარება და ეს პოლიტიკური ლიდერების მიერ არის აკრძალული, განვითარებული და განვითარებადი ქვეყნები სახელმწიფო მმართველობის ელექტრონულ მოდელზე ეტაპობრივად მაინც გადადიან.

გლობალური ტენდენციებით დასტურდება, რომ ეგრეთ წოდებული „ერთი ფანჯრის“ პრინციპი წარმატებული ელექტრონული მმართველობის გასაღებია. საინფორმაციო რესურსებისა და ელექტრონული სერვისების თავმოყრა და გაერთიანება ერთ სივრცეში მნიშვნელოვნად უმარტივებს მომხმარებელს წვდომას მისთვის საჭირო მომსახურების მისაღებად.

ელექტრონული მმართველობის დამკვიდრების პროცესში უდიდესი როლი ეკისრება მთავრობას. იმისათვის რომ ხელისუფლების მიერ ინიცირებული, დაგეგმილი და განხორციელებული პროგრამები ამოქმედდეს ეფექტურად, მნიშვნელოვანია, საწყის ეტაპზე, საზოგადოებას ამის შესახებ მიეწოდოს ინფორმაცია. გარდა იმისა, რომ მოქალაქეებს ეცნობოს ამა თუ ელექტრონული პროგრამების არსებობის შესახებ, მნიშვნელოვანია, მათ ხელი მიუწვდებოთ ინტერნეტზე და ჰქონდეთ ამ პროგრამებით სარგებლობისთვის საჭირო უნარები. საერთაშორისო კვლევითი ორგანიზაციების მიერ ჩატარებული კვლევები და სატელევიზიო გამოკითხვები ცხადყოფს, რომ საქართველოს მოსახლეობის იმ ნაწილს (განსაკუთრებით კი, ასაკოვან ადამიანებს), რომლებიც ცხოვრობენ რეგიონებში და სოფლად, არ აქვთ ელექტრონულ სერვისებზე წვდომა. ერთის მხრივ ტექნიკურად გაუმართავია ინტერნეტის მიწოდება სოფლებისთვის და ამასთანავე საზოგადოების გარკვეულ ნაწილს არ აქვს თანამედროვე ელექტრონული მოწყობილობები, რომლითაც მიიღებენ ელ-სერვისებს. საქართველო არის განვითარებადი ქვეყანა, შესაბამისად, მოსახლეობის ძირითად საზრუნავს წარმოადგენს მინიმალური სიკეთეების მიღება. მნიშვნელოვანია ისიც, რომ რეგიონებისა და სოფლის სკოლების დიდი ნაწილი, მთელი საქართველოს მასშტაბით, არ არის აღჭურვილი

ინტერნეტით და იმ ტექნიკური საშუალებებით, რომლითაც ხდება ელექტრონული სერვისების მიღება. თუმცა ამ ყველაფრის მიუხედავად საქართველო ნერგავს ელექტრონული მმართველობის მოდელს, რომელიც თავის მხრივ, შეამცირებს ბიუროკრატias და სახელმწიფო სერვისების მიღება მოსახლეობისთვის გახდება უფრო მოქნილი; საჭიროა, მოხდეს საზოგადოების სრულყოფილად ინფორმირება და მათთვის ახსნა ელ-სერვისების მოხმარების ეფექტურობაზე.

წინამდებარე ნაშრომის მიზანია, წარმოაჩინოს ელექტრონული მმართველობა - როგორც ბიუროკრატias დაძლევის მექანიზმი. საინტერესოა, რა მიაჩნია ერთის მხრივ, თავად ელ-მმართველობის შემქმნელს (მთავრობას) და მეორეს მხრივ მის მომხმარებელს (საზოგადოებას) ბიუროკრატias დაძლევის მექანიზმად?! - რათა გამარტივებულ იქნას მათ მიერ სახელმწიფო სერვისების მიღება.

საარჩევნო კამპანიების დაგეგმვისა და დაწყების წინ, პოლიტიკური ჯგუფი ატარებს კვლევას, საზოგადოებრივი აზრის გამოკითხვას, რათა გამოკვეთოს ტენდენციები და მასზე ააგოს საკუთარი საარჩევნო კამპანია. საყურადღებოა, რომ ყოველი საარჩევნო კამპანიის უმთავრეს მოტივსა და დაპირებას წარმოადგენს სოციალური პროგრამები, ადამიანთა ცხოვრების გაუმჯობესებისკენ მიმართული ღონისძიებები. მთავრობას მიაჩნია, რომ ელექტრონული მმართველობა ამარტივებს საზოგადოების ცხოვრებას, ხოლო თავად სერვისების პოტენციურ მიმღებებს მიაჩნიათ, რომ ვიდრე ელექტრონულ მმართველობამდე მივა სახელმწიფო, მანამდე მთელი რიგი პრობლემები აქვს გადასაჭრელი, მათ შორის ბიუროკრატias დაძლევის თვალსაზრისით.

ნაშრომის კვლევის მიზანია გაარკვიოს ელექტრონული მმართველობა ნამდვილად არის თუ არა ბიუროკრატias დაძლევის ერთ-ერთი მექანიზმი და რამდენად ეფექტურია იგი საქართველოს მაგალითზე.

**საკვანძო სიტყვები:** ელექტრონული მმართველობა, ბიუროკრატია

## **Abstract**

21st Century brought development to the universe. Despite the fact that in many countries use of the Internet is still limited and sometimes it's even prohibited by political leaders, Developed and Developing countries are moving step by step to the electronic model of state E-Governance.

Global trends confirm that the so-called "single window" principle is the key for successful e-governance. Accumulation and reunification of information sources and e-services in one area simplifies the access to the requested services for customers.

During the implementation of the e-governance the biggest role is given to the government. In order to effectively enact the services and programs initiated, planned and implemented by the government, it's important to ensure information provision to the wider public at the initial stage. Moreover, to ensure public outreach about electronic programs and services, it's equally important to ensure accessibility to the internet and to have skills for using those programs. Studies and TV surveys conducted by international research organizations show that part of Georgian population (especially elderly people) who live in regions and remote areas have limited access to electronic services. On the one hand, technical problems occur to provide Internet to remote places and on the other hand part of the society do not have modern electronic devices, to receive the e-services. Georgia is developing country and a large part of the population is oriented to receive the minimal benefits. Consequently, the public is less likely to think of the cushion that has brought the development of modern digital technologies. Throughout Georgia, majority of schools in regions and remote areas are not covered by internet and are not equipped with decent devices, to guarantee receiving electronic services. Meanwhile, Georgia introduces a model of E-Governance, which will reduce bureaucracy and provision of state services will become more flexible to the population; However, before we speak about the benefits of E-Governance, it is necessary to keep the society informed and explain the efficiency of the use of e-services.

The aim of the present paper is to demonstrate E-Governance as a mechanism for overcoming bureaucracy. It is interesting to examine, what is the mechanism to overcome the bureaucracy

from the perspective of its creator (from Government) and from the perspective of recipient of those services (Society)? - to make it easier for them to receive state services.

Before planning and launching election campaigns, a political group is conducting survey, public opinion polling to outline trends and build up its own election campaign. Main motives and promises of every election campaign are defined by social programs, and measures aimed at improving the lives of people. The government believes that e-Governance simplifies the life of the society and the potential recipients of the services themselves consider that before the state will go to the electronic governance, there are a number of problems to be solved, including overcoming bureaucracy.

The purpose of the research is to find out whether e-governance is one of the mechanisms of overcoming the bureaucracy and how effective it is in case of Georgia.

**Key Words:** E-Governance, Bureaucracy

## ჰიპოთეზა და კვლევის მეთოდოლოგია

წარმოდგენილ ნაშრომში გამოყენებულია კვლევითი კომპონენტის შემდეგი მეთოდოლოგია: დისკურს ანალიზი და რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი.

დისკურს ანალიზის მეთოდით დამუშავებულია საქართველოში ელექტრონული მმართველობის კვლევების სფეროში არსებული დოკუმენტები, საერთაშორისო და ადგილობრივი კვლევითი ორგანიზაციების მიერ მომზადებული ანგარიშები, საინფორმაციო საშუალებებსა და მედიაში გასული სიუჟეტები, რომლებიც მიმოიხილავენ ელ-მმართველობის დანერგვას საქართველოში და დარგში დასაქმებული პირების ინტერვიუები, ასევე გამოყენებულია ცოდნა რომელიც მიღებულია სამაგისტრო კურსის და პირადი სამუშაო გამოცდილების ფარგლებში.