საქართველოს მთავრობის
განკარგულება

№1265 2016 წლის 1 ივლისი ქ. თბილისი

„ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცის“ შექმნისა და განვითარების სტრატეგიის დამტკიცების და რიგ ღონისძიებათა განხორციელების თაობაზე

1. „საქართველოს მთავრობის სტრუქტურის, უფლებამოსილებისა და საქმიანობის წესის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის „ი“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, საქართველოში ბიზნესგარემოს გაუმჯობესების, მეწარმე სუბიექტებისა და დაინტერესებულ პირთათვის შესაბამის სახელმწიფო სერვისებზე წვდომის ხელშეწყობისა და განვითარების მიზნით, დამტკიცდეს თანდართული „ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცის“ შექმნისა და განვითარების სტრატეგია (შემდგომში - სტრატეგია).

2. საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრომ, კანონმდებლობით დადგენილი წესით, სტრატეგიით განსაზღვრული ღონისძიებების ხელშეწყობის მიზნით, უზრუნველყოს შესაბამისი უწყებათაშორისი საკოორდინაციო კომისიისა (შემდგომში - კომისია) და სამუშაო ჯგუფის (საბჭოს) შექმნა და მათი დებულებების დამტკიცება.

3. კომისიის თავმჯდომარედ განისაზღვროს საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების მინისტრი, ხოლო თავმჯდომარის მოადგილედ - საქართველოს იუსტიციის მინისტრი.

4. აღმასრულებელი ხელისუფლების შესაბამის დაწესებულებებსა და საჯარო სამართლის იურიდიულ პირებს დაევალოთ საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროსთვის შესაბამისი კანდიდატურების წარდგენა, კომისიასა და სამუშაო ჯგუფში (საბჭოში) მონაწილეობის მიზნით.

5. კომისია და სამუშაო ჯგუფი (საბჭო) უფლებამოსილნი არიან, საჭიროებისამებრ, სხდომაზე მონაწილეობის მისაღებად, მოიწვიონ მუნიციპალიტეტებისა და სახელმწიფოს/მუნიციპალიტეტის წილობრივი მონაწილეობით შექმნილი საწარმოებისა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირ(ებ)ის წარმომადგენლები, ასევე სხვა დაინტერესებული პირები.

6. დაევალოთ აღმასრულებელი ხელისუფლების შესაბამის დაწესებულებებსა და საჯარო სამართლის იურიდიულ პირებს, ხოლო მუნიციპალიტეტებს და იმ საჯარო სამართლის იურიდიულ პირებს, რომელთაც არ ჰყავთ სახელმწიფო მაკონტროლებელი ორგანო, ეთხოვოთ, სტრატეგიით განსაზღვრული ღონისძიებების ხელშეწყობის მიზნით, შესაბამისი ღონისძიებების განხორციელება.

7. ამ განკარგულებით გათვალისწინებული ღონისძიებების ხელშეწყობის კოორდინაცია უზრუნველყოს საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრომ.

პრემიერ-მინისტრი **გიორგი კვირიკაშვილი**

დანართი

„ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცის“ შექმნისა და განვითარების სტრატეგია

❖ შესავალი

საქართველოს პრემიერ მინისტრის ინიციატივით დაიწყო „ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცის“ პროექტის განსახორციელებლად მოსამზადებელი სამუშაოები, რისთვისაც საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროში შეიქმნა სამუშაო ჯგუფი.

„ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცის“ პროექტი გულისხმობს როგორც ფიზიკური, ასევე ელექტრონული სივრცის განვითარებას, სადაც ბიზნეს სექტორის წარმომადგენლებს საშუალება ექნებათ ერთ სივრცეში (როგორც ერთ შენობაში, ასევე, ერთ ელექტრონულ პორტალზე) მიიღონ ყველა სახელმწიფო სერვისი.

საქართველოს მთავრობის 2016 წლის 15 აპრილის №624 განკარგულებით, შპს „აქტივების მართვისა და განვითარების კომპანიას“ ეთხოვა სახელმწიფო სერვისების მიწოდების უზრუნველყოფის მიზნით შენობა-ნაგებობების აღმართვა.

აქვე აღსანიშნავია, რომ შენობის პარამეტრების (საერთო ფართობი, ფართობების განაწილება და ა.შ.) დასადგენად აუცილებელია ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცის მომავალი ორგანიზაციული სტრუქტურის განსაზღვრა. ამ მიზნის მისაღწევად „აქტივების მართვისა და განვითარების კომპანია“ შეისყიდის საკონსულტაციო მომსახურებას.

სამუშაო ჯგუფმა განახორციელა სახელმწიფო სტრუქტურების მიერ ბიზნეს სექტორისათვის გაწეული ყველა მომსახურების აღწერა და ანალიზი.

❖ არსებული მდგომარეობის მიმოხილვა

მიმდინარე მდგომარეობით, დამუშავებული იქნა 70-მდე სტრუქტურის წარმომადგენლების მიერ მოწოდებული ინფორმაცია, რის შედეგადაც გამოიკვეთა შემდეგი სურათი:

- 500-ზე მეტი სახელმწიფო სერვისი, რომელიც განკუთვნილია ბიზნეს სექტორის მომსახურებისათვის;
- სახელმწიფო სერვისების მიწოდებაში მონაწილე პროცესების და პროცედურების 55% არის სტანდარტიზებული;
- სახელმწიფო სტრუქტურების 67%-ს გააჩნია ე.წ. „ფრონტ ოფისი“ (მათ შორის იგულისხმება კანცელარიის ოპერატორიც);
- სახელმწიფო სტრუქტურების 45%-ს გააჩნია რაიმე სახის პროგრამული უზრუნველყოფა სერვისის მიწოდების უზრუნველსაყოფად:

აღსანიშნავია, რომ სტატისტიკური ინფორმაცია შედგენილია მოწოდებული ინფორმაციისა, ასევე სხვადასხვა დაშვებების შედეგად და დაზუსტებული ინფორმაცია მხოლოდ კონკრეტულ სტრუქტურებში პროცესის ოპტიმიზაციის პროცესში, დეტალური შესწავლის შედეგად გამოიკვეთება.

სამუშაო ჯგუფისა და ევროკავშირის TWINNING-ის პროექტის „ელ-მმართველობის განვითარება საქართველოში - II ეტაპი” (განმახორციელებელი პარტნიორი ესტონეთის ელ-მმართველობის აკადემია) მიერ მოხდა სახელმწიფო სტრუქტურებში არსებული ელექტრონული ინფრასტრუქტურის ანალიზი. ესტონელი სპეციალისტების განმარტებით, „ყველა წინაპირობა (ინფრასტრუქტურა) არსებობს, მაღალი ხარისხის (“state of art”) ელექტრონული სერვისების შექმნისათვის.“

❖ სტრატეგიის მიზნები და სტრატეგიით განსაზღვრული აქტივობების აღწერა

საქართველოში ბიზნესგარემოს გაუმჯობესების, მეწარმე სუბიექტებისა და დაინტერესებულ პირთათვის შესაბამის სახელმწიფო სერვისებზე წვდომის ხელშეწყობისა და განვითარების მიზნით, წარმოდგენილი სტრატეგიის ფარგლებში საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს მიერ შემუშავებულია **„ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცის შექმნისა და განვითარების“ პროექტი.**

➢ *პროექტის აღწერა*

1. **პროექტის დასახელება:** „ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცის“ შექმნისა და განვითარების პროექტი (შემდეგში „პროექტი“);

2. **პროექტის განმახორციელებელი:** საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მხარდაჭერით;

3. **პროექტის მიზანი:** ბიზნეს სექტორისთვის სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობისა და მიწოდებული მომსახურების ხარისხის გაზრდა:

ა) ერთიანი სერვის ცენტრის შექმნა, სადაც შესაძლებელი იქნება სახელმწიფო სერვისების მიღება „ერთი ფანჯრის" პრინციპით;

ბ) ვებ-პორტალის შექმნა, სადაც შესაძლებელი იქნება სახელმწიფო სერვისების ელექტრონული გზით მიღება.

ყოველივე ეს გაამარტივებს ბიზნესის წარმომადგენლების სახელმწიფო სტრუქტურებთან ურთიერთობას, რაც შედეგად გაზრდის ქვეყანაში ეკონომიკურ აქტივობა.

ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცე უნდა გახდეს სახელმწიფოსა და ბიზნეს სექტორის, მათ შორის პოტენციური ინვესტორების, შეხვედრის და ურთიერთობის (არა მარტო სერვისის მიღების კუთხით) ადგილი.

4. **პროექტის მონაწილე მხარეები:**
   - **4.1 საკოორდინაციო კომისია:** პროექტის განხორციელების კოორდინაციას ახდენს საკოორდინაციო კომისია.
     კომისიის წევრები პასუხისმგებელნი არიან პროექტის განხორციელებაზე მათ მიერ წარმოდგენილ სამინისტროსა და მათ დაქვემდებარებაში არსებულ სტრუქტურებში.
     „ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცის" პროექტის წარმატებით განხორციელების მიზნით, საკოორდინაციო კომისიაში შემავალი უწყებების წარმომადგენლებმა უნდა უზრუნველყონ აუცილებელი ადამიანური, ტექნიკური და ფინანსური რესურსის გამოყოფა.
   - **4.2 სამუშაო ჯგუფი:** პროექტით გათვალისწინებულ აქტივობებს ახორციელებს სამუშაო ჯგუფი. სამუშაო ჯგუფს ხელმძღვანელობს პროექტის მენეჯერი.
   - **4.3 საქართველოს იუსტიციის მმართველობის სფეროში მოქმედი სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტო":** ელექტრონული მომსახურების

განვითარების მიმართულებით, პროექტში წამყვან რგოლად მოიაზრება სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, რომელსაც გააჩნია ის ძირითადი ინფრასტრუქტურული თუ ადამიანური რესურსები, რაც მსგავსი პროექტის წარმატებით განხორციელებისთვის არის აუცილებელი. სააგენტოსათვის კანონმდებლობით დაკისრებული ფუნქციას განეკუთვნება ელექტრონული მმართველობის განვითარების სახელმწიფო პოლიტიკის შემუშავება და ინფორმაციული ტექნოლოგიების (სისტემების) განვითარების ხელშეწყობა.

4.4 **შპს „აქტივების მართვისა და განვითარების კომპანია“:** განახორციელებს შენობის მშენებლობას და მასთან დაკავშირებულ ნებისმიერ აქტივობას;

4.5 **საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს სისტემაში შემავალი სსიპ „საქართველოს ინოვაციების და ტექნოლოგიების სააგენტო“:** პროექტის მიზნების მისაღწევად განახორციელებს ინოვაციური ტექნოლოგიების მოძიებას;

4.6 ყველა სახელმწიფო სტრუქტურა, რომელიც ბიზნეს სექტორს მიაწვდის რაიმე სახის სერვისს ან ნებისმიერი სახით, ჩაერთვება აღნიშნული სერვისის მიწოდების პროცესში.

5. პროექტის ფარგლებში განსახორციელებელი აქტივობები

5.1 სახელმწიფო სერვისების მიწოდებაში მონაწილე პროცესების და პროცედურების ოპტიმიზაცია

საორგანიზაციო კომისიის წევრები წარადგენენ, მათ დაქვემდებარებულ სტრუქტურებში, ამ მიმართულებაზე პასუხისმგებელ პირებს, რომლებიც თავის მხრივ უზრუნველყოფენ ადამიანური და მატერიალურ/ტექნიკური რესურსების გამოყოფას, მათ სტრუქტურაში ჩასატარებელი სამუშაოების განხორციელების მიზნით.

პროცესების და პროცედურების ოპტიმიზაცია გულისხმობს:

ა) ყველა იმ პროცესისა და პროცედურის აღწერას, რომელიც საჭიროა ამა თუ იმ სახელმწიფო სერვისის მიწოდებისათვის;

ბ) აღწერილი პროცესებისა და პროცედურების ანალიზი;

გ) საჭიროების შემთხვევაში პროცესებისა და პროცედურების ოპტიმიზაცია.

ზემოთ აღნიშნული სამუშაოს მოცულობისა და სპეციფიკის გათვალისწინებით, აუცილებელია შესაბამისი საკონსულტაციო მომსახურების შესყიდვა.

სამუშაო ჯგუფის წევრები, საკონსულტაციო კომისიასთან ერთად, განსაზღვრავენ თითოეული სახელმწიფო სტრუქტურის სამუშაო გეგმას. ამასთანავე, დახმარებას უწევენ სტრუქტურის თანამშრომლებს აღნიშნული გეგმის განხორციელებაში და მონიტორინგის უწევენ სამუშაო გეგმის შესრულებას.

5.2 პროცესების ინფორმაციული ტექნოლოგიებით უზრუნველყოფა

საორგანიზაციო კომისიის წევრები წარადგენენ, მათ დაქვემდებარებულ სტრუქტურებში, ამ მიმართულებაზე პასუხისმგებელ პირებს, რომლებიც თავის მხრივ უზრუნველყოფენ ადამიანური და მატერიალურ/ტექნიკური რესურსების გამოყოფას, მათ სტრუქტურაში ჩასატარებელი სამუშაოების განხორციელების მიზნით.

ინფორმაციული ტექნოლოგიებით უზრუნველყოფა გულისხმობს:

ა) სტანდარტული მეთოდოლოგია სახელმწიფო სერვისების ელექტრონულად მიწოდების თაობაზე შემუშავებას;

ბ) ელექტრონული სერვისებისთვის საერთაშორისო გამოცდილების გაზიარებით ელექტრონული ფორმების სტანდარტული, მომხმარებლისთვის ადვილად გამოყენებადი დიზაინის შექმნას;

გ) შექმნილი ელექტრონული სერვისების შესახებ ცნობიერების ამაღლების მიზნით ერთიანი სახელმწიფო პოლიტიკის გატარებას.

5.3 საკანონმდებლო ცვლილებები

საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობაში განსახორციელებელი შესაბამისი ცვლილების საჭიროების კვლევა, ანალიზი და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი პროექტების შემუშავებისა და ინიცირებისათვის კანონმდებლობით განსაზღვრული ღონისძიებების განხორციელება;

5.4 სხვა სახელმწიფო გეგმებთან და პროგრამებთან, ასევე დონორ ორგანიზაციებთან კოორდინაცია

სამუშაო ჯგუფის წევრები, საჭიროებიდან გამომდინარე, ახდენენ თავიანთი საქმიანობის კოორდინირებას როგორც სხვა სახელმწიფო გეგმებთან და პროგრამებთან, ასევე საერთაშორისო დონორი ორგანიზაციების პროექტებთან. სამთავრობო გეგმების კოორდინაცია გულისხმობს, უკვე არსებული გეგმებისა და პროექტების ჩამონათვალიდან აუცილებლად განსახორციელებელი პროექტების იდენტიფიცირებას და მათ პრიორიტეტიზაციას, ასევე სამომავლო სამთავრობო გეგმების შედგენისას, ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცისათვის საჭირო პროექტებისა და სამოქმედო ნაბიჯების გათვალისწინებას.

საერთაშორისო დონორ ორგანიზაციებთან კოორდინაცია გულისხმობს აღნიშნული დონორი ორგანიზაციების პროექტებთან ინტენსიურ თანამშრომლობას, ტექნიკური დახმარებისა და ფინანსური წყაროების მოძიებას, სხვა სახის მხარდაჭერის შესახებ შეთანხმებას.

5.5 ინოვაციური ტექნოლოგიების მოძიება

„ერთიანი ბიზნეს მომსახურების სივრცის" დანერგვისა და განვითარებისათვის შესაბამისი ინოვაციური ტექნოლოგიების მოძიება.

5.6 მარკეტინგული და კომუნიკაციური აქტივობა

პროექტის წარმატების ერთ-ერთი მთავარი აქტივობაა სწორი მარკეტინგული და კომუნიკაციური კამპანია. სამუშაო ჯგუფი შეიმუშავებს აღნიშნული კამპანიისათვის სამოქმედო გეგმას.

6. განსახორციელებელი აქტივობების პრინციპები

6.1 პროცესების და პროცედურების ოპტიმიზაციის პრინციპები

6.1.1 პროცესი უნდა იყოს მაქსიმალურად გამჭვირვალე;

6.1.2 პროცესი უნდა იყოს მაქსიმალურად სწრაფი;

6.1.3 პროცესის ინიცირებისთვის (ბიზნესის წარმომადგენელისთვის მოთხოვნილი) დოკუმენტაციის მინიმუმამდე დაყვანა;

6.1.4 სახელმწიფო სტრუქტურებს შორის, პროცესის მიმდინარეობისთვის საჭირო, ინფორმაციის/დოკუმენტების ელექტრონული ფორმით გაცვლა;

6.1.5 ერთი ფანჯრის პრინციპის გათვალისწინებით პროცესების გამარტივება;

6.2 ინფორმაციული ტექნოლოგიებით უზრუნველყოფის პრინციპები

6.2.1 „მხოლოდ ერთხელ" (Only Once)- ეს პრინციპი გულისხმობს პიროვნების/ბიზნეს სუბიექტის უფლებას, მის შესახებ ინფორმაცია და მონაცემები საჯარო ადმინისტრაციას გადასცეს მხოლოდ ერთხელ - იმავე ან სხვა ორგანოსათვის ყოველი შემდგომი მიმართვისას მათი ხელახალი წარდგენის ვალდებულების გარეშე. „მხოლოდ ერთხელ" პრინციპის დანერგვით საჯარო სექტორში არსებული/დაცული ინფორმაციის მოძიებისა და სხვა საჯარო უწყებისთვის გადაცემის ადმინისტრაციული ტვირთი მოქალაქიდან/ბიზნესიდან ადმინისტრაციულ ორგანოზე გადადის.

6.2.2 „უპირობოდ ციფრული" (Digitaly by Default) - აღნიშნული პრინციპი გულისხმობს საჯარო დაწესებულებების ვალდებულებას,

მოახდინონ მათთან არსებული ყველა სერვისის თანმიმდევრულ ელექტრონულ ფორმატში გადაყვანა, ხოლო ყოველი ახალი მომსახურების შექმნისას უნდა არსებობდეს მისი ელექტრონული ვერსია;

6.2.3 სერვისის მიწოდების პირობების უზრუნველყოფა - ყველა სერვისით მომწოდებლისათვის განისაზღვრება სერვისის მოწოდების პირობები, რისიც უზრუნველყოფაც მომწოდებელ მხარეს დაეკისრება;

6.2.4 ნებისმიერი სერვისი ნებისმიერი ადგილიდან - რაც გულისხმობს მომსახურებისა და მისი პროგრამული უზრუნველყოფის ისეთ დიზაინს, რომ არ იყოს საჭირო მაღალი კვალიფიკაციის ოპერატორი და შესაძლებელი იყოს სხვადასხვა „მომსახურების ფრონტის“ ერთი ადამიანის მიერ მომსახურება;

6.2.5 ბიზნესთან კომუნიკაციის სტანდარტული არხის შექმნა - შეიქმნება ელექტრონული მისამართი “საგადასახადო კოდი@business.gov.ge”, რომელზეც სხვადასხვა დაცული არხებიდან მხოლოდ ავტორიზებულ მომხმარებლებს (პირველ ეტაპზე სახელმწიფო სტრუქტურებს) ექნებათ ბიზნესისათვის ინფორმაციის მიწოდების საშუალება.