საჯარო მმართველობის რეფორმის 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის პროექტი

გზამკვლევის სფერო 4. სახელმწიფო სერვისების მიწოდება

ამოცანა 4.1		**მომხმარებელთა საჭიროებების გათვალისწინების მიზნით, მომხმარებლის ჩართულობის პრინციპზე დაფუძნებული სახელმწიფო სერვისების შექმნის ერთიანი სტანდარტის შემუშავება**							
ამოცანის შედეგის ინდიკატორი		**საბაზისო 2018:**	**სამიზნე 2020:**	**დადასტურების წყარო**					
სახელმწიფო სერვისების შექმნის და მიწოდების პოლიტიკის დოკუმენტის (PSDP) დამტკიცების შემდეგ ცენტრალურ დონეზე შექმნილი/ადაპტირებული სერვისების რაოდენობა, რომელიც აკმაყოფილებს სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს		0	15	შექმნილი/ადაპტირებული სერვისების ჩამონათვალი					
რისკები:		სახელმძღვანელოების შემუშავების პროცესში საჭირო უნარების მქონე ექსპერტების დაქირავების პროცესის გაჭიანურება; ექსპერტების დაქირავებისათვის საჭირო თანხების მოძიების შეფერხება; ახალი სერვისების შექმნის საჭიროების არ არსებობა; ჩართული/პარტნიორი უწყებების დაბალი აქტივობა							
N	**აქტივობა**	**აქტივობის შედეგის ინდიკატორი**	**გადამოწმების წყარო**	**პასუხისმგებელი უწყება**	**პარტნიორი უწყება**	**შესრულების ვადა (კვ., წელი)**	**ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სახელ. ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სხვა**
4.1.1.	სახელმწიფო სერვისების შექმნის, მიწოდების, ხარისხის უზრუნველყოფისა და განფასების პოლიტიკის დოკუმენტის მთავრობისათვის წარდგენა	პოლიტიკის დოკუმენტი განხილულია დაინტერესებულ მხარეებთან და წარდგენილია მთავრობაზე განსახილველად	მთავრობის სხდომის დღის წესრიგი	იუსტიციის სამინისტრო	მთავრობის ადმინისტრაცია	2019, II კვ.			
4.1.2.	სერვისის **დიზაინის გზამკვლევის** და **ინსტრუქციების** მომზადება, რომელშიც ინტეგრირებულია სერვისის შექმნის პროცესში მომხმარებლის ჩართულობისათვის საჭირო მიდგომები და მეთოდოლოგიები	**4.1.2.1.** სერვისის დიზაინის გზამკვლევი და ინსტრუქცია შემუშავებულია	სერვისის დიზაინის გზამკვლევი და ინსტრუქცია	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	PAR სერვისების სამუშაო ჯგუფის წევრი უწყებები	2019, III კვ.			
		4.1.2.2. ჩატარებულია სერვისის დიზაინის გზამკვლევისა და ინსტრუქციების საჯარო პრეზენტაცია	შეხვედრის ორგანიზატორის მოხსენება						
4.1.3.	სერვისების დიზაინის ტრენინგ მოდულის შექმნა	**4.1.3.1.** ტრენინგ მოდული ინტეგრირებულია სულ მცირე 1 სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ტრენინგი ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის.	ტრენინგ ცენტრის კურიკულუმი	სსიპ - იუსტიციის სასწავლო ცენტრი, იუსტიციის სამინისტრო	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო; მთავრობის ადმინისტრაცია	2020, I კვ.			
		4.1.3.2. ტრენინგი გავლილი აქვს ყველა სერვისის მიმწოდებელი უწყების სულ მცირე 3 თანამშრომელს							
ამოცანა 4.2		**სახელმწიფო სერვისებზე ხელმისაწვდომობის გაზრდა სერვისების მიწოდების ერთიანი, მომხმარებელზე ორიენტირებული სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით**							
ამოცანის შედეგის ინდიკატორი		**საბაზისო 2018:**	**სამიზნე 2020:**	**დადასტურების წყარო**					
PSDP-ის დამტკიცების შემდეგ შექმნილი/ადაპტირებული ცენტრალური სერვისების რაოდენობა, რომელიც აკმაყოფილებს ერთიანი სტანდარტის ძირითად მოთხოვნებს		0	15	შექმნილი/ადაპტირებული სერვისების ჩამონათვალი					
რისკები:		ექსპერტის მოძიების პროცესის გართულება; ახალი სერვისების შექმნის აუცილებლობის არ არსებობა.							
N	**აქტივობა**	**აქტივობის შედეგის ინდიკატორი**	**გადამოწმების წყარო**	**პასუხისმგებელი უწყება**	**პარტნიორი უწყება**	**შესრულების ვადა (წელი, კვ.)**	**ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სახელ. ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სხვა**
4.2.1.	სახელმწიფო სერვისების მიწოდების შესახებ საკანონმდებლო ცვლილებების პაკეტის მომზადება	ცვლილებების პაკეტი წარდგენილია მთავრობისთვის	მთავრობის სხდომის დღის წესრიგი	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	მთავრობის ადმინისტრაცია	2019, IV კვ.			
4.2.2.	სერვისის მიწოდების სტანდარტული საოპერაციო პროცედურების შექმნა	სტანდარტული საოპერაციო პროცედურები შექმნილია	სტანდარტული საოპერაციო პროცედურების დოკუმენტი	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	PAR სერვისების სამუშაო ჯგუფის წევრი უწყებები	2020, I კვ.			
4.2.3.	სერვისების მიწოდების ტრენინგ მოდულის შექმნა	**4.2.3.1.** ტრენინგ მოდული ინტეგრირებულია სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ტრენინგი ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის.	ტრენინგ ცენტრის კურიკულუმი	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	სსიპ - იუსტიციის სასწავლო ცენტრი	2020, I კვ.			
		4.2.3.2. ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს							
ამოცანა 4.3		**სახელმწიფო სერვისების ხარისხის უზრუნველყოფა ხარისხის შემოწმებისა და გაუმჯობესების ერთიანი სტანდარტის დანერგვის მეშვეობით**							
ამოცანის შედეგის ინდიკატორი		**საბაზისო 2018:**	**სამიზნე 2020:**	**დადასტურების წყარო**					
4.3.1. სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ხარისხი შეფასებულია სერვისის ინდექსის მეთოდოლოგიის მიხედვით		0	5	შეფასებული 5 სერვისის ჩამონათვალი					
4.3.2. 3 სახელმწიფო სერვისის მიმწოდებელი უწყების მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე		0	70%	ჩატარებული კვლევების შედეგები					
რისკები:		სერვისის ინდექსის პორტალის შექმნისათვის კომპანიის დაკონტრაქტების გაჭიანურება, ტექნიკური ხარვეზების აღმოფხვრის დროში გახანგრძლივება, მომხმარებლის კვლევისათვის საჭირო თანხების მოძიების სირთულე.							
N	**აქტივობა**	**აქტივობის შედეგის ინდიკატორი**	**გადამოწმების წყარო**	**პასუხისმგებელი უწყება**	**პარტნიორი უწყება**	**შესრულების ვადა (წელი, კვ.)**	**ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სახელ. ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სხვა**
4.3.1.	სერვისის ინდექსის კონცეფციისა და მეთოდოლოგიის შემუშავება და შეთანხმება დაინტერესებულ მხარეებთან (სახელმწიფო უწყებები, სამოქალაქო საზოგადოება)	სერვისის ინდექსის კონცეფცია და მეთოდოლოგია შემუშავებულია	კონცეფციის პრეზენტაციის შეხვედრის ოქმი	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	მთავრობის ადმინისტრაცია; USAID, GGI პროექტი	2019, II კვ.			
4.3.2.	სერვისის ინდექსის პორტალის შექმნა	პორტალი შექმნილია და მასზე დარეგისტრირებულია სულ მცირე სერვისის მიმწოდებელი 5 უწყება და მათ მიერ ატვირთულია საჭირო ინფორმაცია	ინდექსის პორტალი	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	მთავრობის ადმინისტრაცია	2020, IV კვ.			
4.3.3.	მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის სტანდარტის შემუშავება	სტანდარტი შემუშავებულია	სტანდარტის დოკუმენტი	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	PAR სერვისების სამუშაო ჯგუფის წევრი უწყებები	2019 IV კვ			
4.3.4.	მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარების ტრენინგ მოდულის შექმნა და სერვისების ტრენინგ კურსში ინტეგრირება	**4.3.4.1.** ტრენინგ მოდული ინტეგრირებულია სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ტრენინგი ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის.	ტრენინგ ცენტრის კურიკულუმი; მონაწილეთა სია	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	სსიპ - იუსტიციის სასწავლო ცენტრი	2019, IV კვ.			
		4.3.4.2. ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს							
4.3.5.	მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის ჩატარება	**4.3.5.1.** კვლევა ჩატარებულია 1 სერვისის მიმწოდებელ სახელმწიფო უწყებაში	კვლევის დოკუმენტი	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	შესაბამისი უწყებები, რომელთა შესახებაც ჩატარდება კმაყოფილების კვლევა	2020, I კვ.			
		4.3.5.2. კვლევა ჩატარებულია 2 სერვისის მიმწოდებელ სახელმწიფო უწყებაში				2020, IV კვ.			
4.3.6.	საერთო შეფასების ჩარჩოს (Common Assessment Framework - CAF) მეთოდოლოგიის გზამკვლევისა და სახელმძღვანელოს შექმნა	შექმნილია საერთო შეფასების ჩარჩოს სახელმძღვანელო და დანერგვის მეთოდოლოგიის გზამკვლევი	მეთოდოლოგიური სახელმძღვანელო	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	PAR სერვისების სამუშაო ჯგუფის წევრი უწყებები	2019 III კვ.			
4.3.7.	CAF-ის შესახებ ტრენინგ მოდულისა და შესაბამისი მასალის მომზადება	CAF-ის შესახებ ტრენინგ კომპონენტი ინტეგრირებულია ხარისხის უზრუნველყოფის ტრენინგის მოდულში და ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს	ტრენინგ მოდულის კურიკულუმი	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	სსიპ - იუსტიციის სასწავლო ცენტრი	2020, II კვ.			
4.3.8.	CAF მეთოლოგიის დანერგვა	**4.3.8.1.** CAF მეთოდოლოგია დანერგილია 1 საპილოტე სერვისის მიმწოდებელ უწყებაში	სერვისის მიმწოდებელი უწყებების მოხსენება	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	სერვისის მიწოდებაზე პასუხისმგებელი 1 სახელმწიფო უწყება	2019 IV კვ			
		4.3.8.2. CAF მეთოდოლოგია დანერგილია დამატებით 2 სერვისის მიმწოდებელ უწყებაში			სერვისის მიწოდებაზე პასუხისმგებელი 2 სახელმწიფო უწყება	2020 IV კვ			
ამოცანა 4.4		**სახელმწიფო სერვისების ფასწარმოქმნის სამართლიანი და ეფექტური მიდგომის ჩამოყალიბება სერვისების ფასწარმოქმნის ერთიანი მეთოდოლოგიის შემუშავების გზით**							
ამოცანის შედეგის ინდიკატორი		**საბაზისო 2018:**	**სამიზნე 2020:**	**დადასტურების წყარო**					
ახლადშექმნილი/ადაპტირებული საჯარო სერვისების რაოდენობა, რომელთა ფასწარმოქმნა განხორციელდა ფასწარმოქმნის ახალ მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით		0	15	შექმნილი/ადაპტირებული სერვისების ჩამონათვალი					
რისკები:		ფასწარმოქმნის მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელოს შემუშავებისათვის საჭირო უნარების მქონე ექსპერტის მოძიების სირთულე; ახალი სერვისის შექმნის საჭიროების არ არსებობა.							
N	**აქტივობა**	**აქტივობის შედეგის ინდიკატორი**	**გადამოწმების წყარო**	**პასუხისმგებელი უწყება**	**პარტნიორი უწყება**	**შესრულების ვადა (წელი, კვ.)**	**ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სახელ. ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სხვა**
4.4.1.	ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის სახელმძღვანელოს შექმნა	ფასწარმოქმნის სახელმძღვანელო და მეთოდოლოგია განხილულია სერვისის მიმწოდებელ ყველა უწყებასთან და დადასტურებულია მათ მიერ	პრეზენტაციის ოქმი	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	ფინანსთა სამინისტრო	2019, IV კვ.			
4.4.2.	ფასწარმოქმნის ახალი მეთოდოლოგიის ტრენინგ მოდულის შექმნა	**4.4.2.1.** ტრენინგ მოდული ინტეგრირებულია სასწავლო ცენტრის კურიკულუმში და ტრენინგი ხელმისაწვდომია ნებისმიერი მსურველისათვის.	ტრენინგ ცენტრის კურიკულუმი	სსგს, იუსტიციის სამინისტრო	ფინანსთა სამინისტრო	2020, II კვ.			
		4.4.2.2. ტრენინგი გავლილი აქვს სულ მცირე 5 სერვისის მიმწოდებელი უწყების 30 თანამშრომელს							
ამოცანა 4.5		**სახელმწიფო და კერძო სექტორის ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება My.gov.ge-ს გაძლიერების გზით**							
ამოცანის შედეგის ინდიკატორი		**საბაზისო 2018:**	**სამიზნე 2020:**	**დადასტურების წყარო**					
My.gov.ge-ზე სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების ხელმისაწვდომობის გაზრდილი რაოდენობა		427	470	My.gov.ge					
რისკები:		სახელმწიფო უწყებების პასიურობა							
N	**აქტივობა**	**აქტივობის შედეგის ინდიკატორი**	**დადასტურების წყარო**	**პასუხისმგებელი უწყება**	**პარტნიორი უწყება**	**შესრულების ვადა (წელი, კვ.)**	**ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სახელ. ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სხვა**
4.5.1	სახელმწიფო ელექტრონული სერვისების მიწოდების რეგულირებისათვის საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავება	საკანონმდებლო ცვლილება მომზადებულია და წარდგენილია მთავრობისთვის	matsne.gov.ge	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო	იუსტიციის სამინისტრო	2019 - II კვ			
4.5.2	My.gov.ge-ზე მხედველობა დაქვეითებული მომხმარებლებისათვის გარემოს ადაპტირება მათთან კონსულტაციის შედეგად	My.gov.ge-ზე არსებობს მხედველობა დაქვეითებული მომხმარებლებისათვის ადაპტირებული გარემო	my.gov.ge	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო		2019 - IVკვ			
4.5.3	My.gov.ge-ზე უკუკავშირის მექანიზმების დანერგვა	უკუკავშირის მექანიზმები ინტეგრირებულია My.gov.ge-ზე	my.gov.ge	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო		2019 - Iკვ			
4.5.4	My.gov.ge-ზე სახელმწიფო სერვისების გამოყენების სასწავლო მასალის შემუშავება	my.gov.ge-ზე განთავსებულია ელექტრონული სერვისების გამოყენების სასწავლო ვიდეო მასალა.	my.gov.ge	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო		2019 - IV კვ			
4.5.5	My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ცოდნის ამაღლება	My.gov.ge-ს გამოყენების შესახებ ტრენინგები ჩუტარდათ: 1. იუსტიციის სახლისა და საზოგადოებრივი ცენტრების თანამშრომლებს. 2. ცენტრალური და ადგილობრივი ხელისუფლების წარმომადგენლებს 3. კერძო სექტორის და მედიის წარმომადგენლებს 4. სტუდენტებს	ტრენინგების მონაწილეთა სია	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო		2019 - I კვ			
ამოცანა 4.6		**ელექტრონული მმართველობის განვითარებისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით ურთიერთ თავსებადობის ჩარჩოს დანერგვა**							
ამოცანის შედეგის ინდიკატორი		**საბაზისო 2018:**	**სამიზნე 2020:**	**დადასტურების წყარო**					
მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში ინტეგრირებული სახელმწიფო სერვისების რაოდენობა		140	196	მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურა					
რისკები:		სახელმწიფო უწყებების პასიურობა							
N	**აქტივობა**	**აქტივობის შედეგის ინდიკატორი**	**დადასტურების წყარო**	**პასუხისმგებელი უწყება**	**პარტნიორი უწყება**	**შესრულების ვადა (წელი, კვ.)**	**ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სახელ. ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სხვა**
4.6.1	რეესტრთა რეესტრის პორტალის განახლება	რეესტრთა რეესტრის პორტალი განახლებულია	რეესტრთა რეესტრის პორტალი - ror.dea.gov.ge	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო		2019 - IV კვ			
4.6.2	რეესტრთა რეესტრის პორტალზე ინფორმაციის განთავსების აღსრულების მექანიზმების შემუშავება	რეესტრთა რეესტრის პორტალზე ინფორმაციის განთავსების მიმართ აღსრულების მექანიზმების შესახებ საკანონმდებლო ცვლილება მომზადებულია და წარდგენილია მთავრობისთვის	matsne.gov.ge	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო	იუსტიციის სამინისტრო	2020 - IV კვ			
4.6.3	მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში დამატებითი სერვისების ინტეგრირება	მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურაში რეალიზებულია შემოსავლების სამსახურისა და შინაგან საქმეთა სამინისტროს სერვისები	მონაცემთა გაცვლის ინფრასტრუქტურა	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო	სსიპ - შემოსავლების სამსახური, ფინანსთა სამინისტრო; შინაგან საქმეთა სამინისტრო	2020 - IV კვ			
ამოცანა 4.7		**კრიტიკული ინფრასტრუქტურის უსაფრთხოების გაძლიერება ცნობიერების ამაღლებითა და სასწავლო მეთოდოლოგიების შექმნის გზით**							
ამოცანის შედეგის ინდიკატორი		**საბაზისო 2018:**	**სამიზნე 2020:**	**დადასტურების წყარო**					
კრიტიკული ინფრასტრუქტურის სუბიექტების შეფასების საერთო შეწონილი ქულის ზრდა 20%-ით		24	29	მონაცემთ გაცვლის სააგენტოს ანგარიში					
რისკები:		სახელმწიფო უწყებების პასიურობა							
N	**აქტივობა**	**აქტივობის შედეგის ინდიკატორი**	**დადასტურების წყარო**	**პასუხისმგებელი უწყება**	**პარტნიორი უწყება**	**შესრულების ვადა (წელი, კვ.)**	**ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სახელ. ბიუჯეტი**	**დაფინანსების წყარო: სხვა**
4.7.1	კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგიის ჩამოყალიბება	შექმნილია კრიტიკული ინფორმაციული სისტემის სუბიექტის განსაზღვრის მეთოდოლოგია.	მეთოლოდოგიის დოკუმენტი - საკანონმდებლო ცვლილების პროექტი	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო		2019 - III კვ			
4.7.2	სახელმწიფო უწყებებში ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემის დანერგვა	მინიმუმ 3 უწყებაში დანერგილია ქსელის სენსორული მონიტორინგის სისტემა.	სენსორული მონიტორინგის სისტემის ანგარიში	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო	სსიპ - სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო; სსიპ - საჯარო რეესტრი; სსიპ - სმართ-ლოჯიკი, იუსტიციის სამინისტრო	2019 - III კვ			
4.7.3	ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალის განახლება	ელექტრონულ სატრენინგო პლატფორმაზე განახლებულია კიბერუსაფრთხოების საბაზისო სატრენინგო მასალა.	ელექტრონული სატრენინგო პლატფორმა	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო		2019 - II კვ			
4.7.4	სკოლებისათვის კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინის შექმნა	შემუშავებულია კიბერჰიგიენის სასწავლო დისციპლინა სკოლებისათვის.	საჯარო სკოლების სასწავლო პროგრამა	სსიპ - მონაცემთა გაცვლის სააგენტო, იუსტიციის სამინისტრო	განათლების სამინისტრო; საჯარო სკოლები	2019 - IV კვ			