



საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი
GEORGIAN TECHNICAL UNIVERSITY

ხელნაწერის უფლებით

მაია ჯახაია

**საზოგადოებრივი ურთიერთობების სისტემა საქართველოს
საჯარო მმართველობაში- გამოწვევები, შესაძლებლობები**

დოქტორის აკადემიური ხარისხის

მოსაპოვებლად წარდგენილი დისერტაციის

ავტორეფერეატი

სადოქტორო პროგრამა- საჯარო მმართველობა

შიფრი- 1109

თბილისი

2019 წელი

სამუშაო შესრულებულია საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის

ბიზნესტექნოლოგიების ფაკულტეტის

საჯარო მმართველობისა და ელექტრონული ბიზნესის დეპარტამენტში

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ასოცირებული პროფესორი ოთარ ბაღათურია

რეცენზენტები:

დაცვა შედგება 2019 წლის _____ ივლისს, _____ საათზე

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ბიზნესტექნოლოგიების
ფაკულტეტის სადისერტაციო საბჭოს კოლეგიის სხდომაზე, კორპუსი -
_____, აუდიტორია _____

მისამართი: 0175, თბილისი, კოსტავას 77.

დისერტაციის გაცნობა შეიძლება სტუ-ს ბიბლიოთეკაში

ხოლო ავტორეფერატისა - სტუ-ს ვებგვერდზე.

სადისერტაციო საბჭოს მდივანი:

ასოცირებული პროფესორი,

Resume

One of the main reasons amongst many problems in Public Sector in Georgia is ineffective communication and lack of knowledgeable professionals.

Public Relations (PR) due its nature have become increasingly important for public sector.

Public sector should serve public as an instrument to solve their problems as well as, communication medium with government and top level officials. Public services should not only inform the public about the actions of governmental agencies, but also, listen to what are the important issues for the public.

For governments globally PR technologies have become one of the most important tools for management, especially in key democratic countries. PR has become an academic discipline that combines key issues of over 40 different professions in the context of communication with the public.

It's main purpose is to mobilize opinion toward important information, in relation to ongoing events in the country, and to work out the whole plan or action plan defined for its particular segment, which will guarantee high performance efficiency in any field,

It is noteworthy that, compared with the private sector where PR is the opportunity to increase profit margins, it could serve as a weapon for public sector in promoting public services, promoting development of the country and civil society.

Unfortunately, there is a vicious practice in Georgia of PR practices of fabrication and humiliation. This is the reason for the negative attitude of the majority of public toward PR. Because of misuse of the PR technologies by UNM government Georgian public has become varied toward the discipline and views it as a propaganda and advertising tool.

Because of the UNM's rule, its unreasonable and misuse was used. Therefore, PR was recognized for Georgian people by propaganda and advertising, and the Georgian Dream government, which has been fascinated with publicity, and ceased to communicate with lies in the lie, citing that the affairs were in place instead of them. Georgian Dream government ceased to have communication with the public, with the pretense that government deeds need no PR.

The Doctoral Thesis discusses the structure and functions of the PR units in public service, as well as discusses aspect of the information vacuum created in which society has had to live.

It is important for each person to positive impact and grasp positive function of PR in public governance which is based on its fundamental and basic principles such as truth, timeliness, effectiveness and effective communication.

The research presented in the study once again shows that PR is a neglected field by public services, and the trend in comparison with other years, rather than developing upward has degraded.

According to research, if until 2014 public sector PR active and effectively communicated with the public, even if it was just the case of relaying the information. The situation has changed and it has become increasingly difficult to obtain public information from public agencies. Even more, in many cases it is impossible to.

By comparing old and new research we can conclude that even when public sector PR services exist they are understaffed and lack qualified personnel, which in turn causes the breakdown in communication with the public.

Furthermore, government agencies and public sector in general spends substantial sums on PR activities, but unfortunately instead of communication between the public, the public service and the society increases even more.

It is noteworthy that the authorities and public sector in general spend a lot of money on the PR, but unfortunately instead of the communication improvement between the public sector and society it has decreased even more.

That is why the paper presents some recommendations and ideas to improve the situation. Each case is based on practices or teaching methods from other countries that can be successfully adapted to Georgia and subsequently solve number of problems. It is important that PR and its methods are properly studied and taught to improve public's perception and understanding of it.

The aim of the work is to focus on the issue of public awareness and the importance of public opinion in the improvement of the country's public governance system. Georgia is a country that has not yet completed its post-socialist transformation period and is trying to develop as a democratic, sovereign and independent state after independence, and that is why public agencies and governments should ensure that the PR is used in the right way to engage with public and help to enable Georgia to achieve its main goal. It is necessary to safeguard all the principles of democratic governance , it is necessary to develop and improve public relations in public sector in general in order to eventually integrate into the Euro-Atlantic political landscape despite the pressures and difficulties caused by the occupation.

ნაშრომის ზოგადი დახასიათება

საკვლევი თემის აქტუალურობა: საჯარო სამსახური წარმოადგენს სახელმწიფოს განვითარების ერთ- ერთ მთავარ ბერკეტს. ის ქმნის მართვის დიფერენცირების და შესაბამისად ქვეყანაში არსებულ პრობლემათა მოგვარების შესაძლებლობას, რადგან თითოეულ საჯარო, სახელმწიფო სამსახურს ცალ- ცალკე აკისრია ვადებულება სფეროსა და სპეციფიკის შესაბამისის სამუშაოს ჩატარებისა, სწორედ აქედან გამომდინარე ის ავტომატურად ვალდებულია იცოდეს საზოგადოების აზრი და ჰქონდეს სრული სურათი იმ სფეროზე, რომელზეც ვრცელდება მისი კომპეტენცია, ამიტომაც საზოგადოებრივი ურთიერთობები ანუ PR წარმოადგენს საჯარო, სახელმწიფო სამსახურების გამართული მუშაობის საფუძველს. საჯარო მმართველობა: ფართო გაგებით- ყველა სახელმწიფო ორგანოს მოვალეობათა შესაბამისი ერთობლივი მოქმედებაა სახელმწიფო ინტერესების გათვალისწინებით, საჯარო ანუ სახელმწიფო ინსტიტუტები, მოქალაქეთა სამსახურში მყოფი ორგანიზაციებია, რომელთა პირდაპირი მოვალეობაა, აღმოფხვრან საზოგადოებაში არსებული პრობლემები და ხელი შეუწყონ ქვეყნისა და მისი მოსახლეობის კეთილდღეობას.

საქართველოში სამწუხაროდ არსებობს მანკიერი პრაქტიკა PR-ის როგორც ტერმინის, ასევე მისი შინაარსის გაგებისა, ის გაიგივებულია პროპაგანდასა და აგიტაციასთან, რაც დღევანდელ რეალობაში ქმნის მძიმე სურათს საჯარო სამსახურებსა და საზოგადოებას შორის კომუნიკაციის კუთხით. თუ კი PR მისი ნამდვილი, კლასიკური მნიშვნელობით საზოგადოებასთან ურთიერთობის სხვადასხვა ხერხებისა და პოლიტიკას განმსაზღვრელია, საქართველოში მას რეკლამისა და პოროპაგანდის დატვირთვა აქვს, მაშინ როცა დასავლური ორიენტაციის სხვა და განსაკუთრებით დემოკრატიის მშენებლობისა და პოსტსოციალისტური ტრანსფორმაციის ქვეყნებში (მაგალითად პოლონეთში) სახელმწიფოთა მმართველებს და ყველა სხვა საზოგადოების წარმომადგენლებს,

განსაკუთრებით აკადემიური სფეროდან გააზრებული აქვთ PR-ის მნიშვნელობა და იყენებენ მის ეფექტიანობას პრაქტიკაში, რაც თავისთავად დადებითი შედეგის მომტანია მათთვის, იციან რა საკუთარი ქვეყნის მოსახლეობის განწყობა, მოქმედებენ მათი ინტერესების მაქსიმალური გათვალისწინებით.

აღნიშნული სფერო კიდევ უფრო მნიშვნელოვან როლს იძენს ისეთი ქვეყნებისთვის, როგორც საქართველოა, რომელიც უკანასკნელი 30 წლის მანძილზე ებრძვის ოკუპანტს, ცდილობს საკუთარი ქვეყნის იძულებით გადაადგილებული პირების სოციალური მდგომარეობის მოგვარებას, ვერა და ვერ ამოდის საბჭოური მენტალური თუ მატერიალური დეგრადაციიდან, ებრძვის სიღარიბეს, უმუშევრობას, დუხჭირს სოციალურ მდგომარეობას ქვეყნის მოსახლეობის საკმაოდ დიდ პროცენტულ მაჩვენებელს და ამ უამრავი პრობლემის ფონზე ცდილობს დასავლურ ინტეგრაციას, რაც პირველ რიგში სწორედ საზოგადოების ყოფის, სამოქალაქო თვითშეგნების ამაღლებას გულისხმობს. სწორედ ამიტომ საზოგადოებრივი ურთიერთობების შესაძლებლობები ქართულ საჯარო მმართველობაში წარმოადგენს მნიშვნელოვან და აქტუალურ საკითხს.

ზემოაღნიშნული ზოგადი მისიის კონტექსტში, ნებისმიერი დემოკრატიული ქვეყნის ხელისუფლების უმნიშვნელოვანესი ვალდებულება და ფუნქციაა: საზოგადოებისაგან, მისივე აზრის გაგება, ხელისუფლების საქმიანობის შესახებ, საზოგადოების მოლოდინის პროგნოზირება და შეკვეთის მიღება, აგრეთვე საზოგადოების ინფორმირება ხელისუფლების მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებსა და დაგეგმილ ღონისძიებებზე, საზოგადოებრივი აზრის ფორმირება და ამა თუ იმ გადაწყვეტილების მხარდასაჭერად მისი აზრის მობილიზება და ბოლოს საზოგადოებრივი დისკუსიის წარმართვა ქვეყნისა და საზოგადოებისათვის საჭირობო როტო საკითხის ირგვლივ. სწორედ აღნიშნული ფუნქციების რეალიზება უნდა ხდებოდეს საზოგადოებრივი ურთიერთობების მეშვეობით.

ამრიგად სადისერტაციო ნაშრომში განხილული საკითხები წარმოაჩენენ როგორც პრობლემას ზოგადად, ასევე მისი მოგვარების გზებს და საკითხის პრიორიტეტულობის საკითხს ამყარებენ.

კვლევის მიზანი და ამოცანები:

თანამედროვე აღმასრულებელი ხელისუფლების, ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი პრობლემა, გახდა ნდობის შემცირებისა და პატივისცემის პრობლემა, მოქალაქეებისა და ეკონომიკის კერძო სექტორის მხრიდან მთავრობის მიმართ. ამ პრობლემის გადასაჭრელად, წარმატების გასაღები, პატივისცემის და ნდობის დონის ამაღლება მთავრობასთან მიმართებაში არის, პერმანენტული ურთიერთობების და პარტნიორული ურთიერთქმედების დამყარება საზოგადოებასა და მთავრობას შორის, საზოგადოებასთან უკუკავშირის უზრუნველყოფით, როგორც სოციალური ურთიერთობების მარეგულირებელი, სახელმწიფო რეგულირების და სახელმწიფო ძლაუფლების ობიექტი. ასეთი უკუკავშირის პრაქტიკული უზრუნველყოფისთვის, სახელმწიფო განსაზღვრული „გარე“ კონტროლირებადი პარამეტრებით ხელისუფლებისა და საჯარო სახელმწიფო სამსახურების გახსნილობა და გამჭვივალობა უნდა იყოს. საჯარო სამსახურების გახსნილობის და გამჭვირვალობის ხარისხის ზრდა განიხილება, როგორც დემოკრატიული ხელისუფლების ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი განხორციელებული მონაპოვარი.

კვლევის ძირითად მიზანს წარმოადგენს საქართველოს საჯარო, სახელმწიფო სამსახურების საზოგადოებასთან კომუნიკაციის დონე და ასევე ღია მმართველობის პარტნიორობის პროექტის ფარგლებში ნაკისრი ელექტრონული მთავრობის ვალდებულების შესრულების ხარისხი.

კვლევის საგანი: საჯარო, სახელმწიფო სამსახურებში საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტების რეაგირებისა და ამ სამუშაოს შემსრულებელთა კომპეტენცია.

კვლევის ობიექტი: საქართველოს საჯარო, სახელმწიფო სამსახურები

კვლევის სიახლე: PR-ის სწორი, კლასიკური განმარტებითა და დატვირთვით მართვის კიბერნეტიკული მოდელის უკუკავშირის რგოლში საზოგადოებრივი ურთიერთობების ფუნქციის, კომპეტენციისა და სამოქმედო არეალის წარმოჩენა. PR-ის მეშვეობით მართვის კიბერნეტიკული მოდელის ეფექტიანობის ამაღლება.

2014 წლიდან დღემდე არსებული/ შექმნილი სამწუხარო სურათი იმისა, რომ თითქმის აღარ არსებობს საზოგადოებასთან კომუნიკაცია საჯარო სამსახურების მხრიდან იმ ფონზე, რომ „PR“-ზე სახელმწიფოს ხარჯები იზრდება.

იმის აუცილებლობის წარმოჩენა, რომ PR სჭირდება სახელმწიფო ინსტიტუტებს ქვეყნის განვითარებისათვის, რადგან საზოგადოებასთან ურთიერთობა და მისი აზრის მოკვლევა და გათვალისწინება წარმოადგენს დემოკრატიის ერთ-ერთ მთავრ პრინციპს, ხოლო მისი დაკნინებისა და უგულვებელყოფის შედეგად საჯარო სამსახური არაეფექტიანია და შესაბამისად საზოგადოება კარგავს მმართველების მიმართ ნდობას.

აუცილებელია საჯარო მმართველობისა და PR-ის გადაკვეთაზე სპეციფიკური ქვე დარგის ფორმირება, რომელიც პასუხისმგებელი იქნება არა უბრალოდ საჯარო სამსახურისა და საზოგადოების კომუნიკაციაზე, არამედ უზრუნველყოფს საჯარო სამსახურს ამ დარგის სპეციალისტებით, რომელთაც გათავისებული ექნებათ არა მხოლოდ პროფესია PR ან საჯარო მმართველობა, არამედ მათი გადაკვეთის არეალში მოქმედების კოორდინირებული საშუალება და თეორიულ- პრაქტიკული ცოდნა ექნებათ.

ნაშრომის თეორიული მნიშვნელობა: ნაშრომში ნათლად არის წარმოჩენილი PR-ის, როგორც მმართველობის კიბერნეტიკული მოდელის უკუკავშირის დატვირთვა. ასევე მისი არ არსებობის შემთხვევაში საჯარო სამსახურების მოქმედების არამიზნობრიობა, საჯარო ინფორმაციის გაცემის, კანონით დაკისრებული ვალდებულების უგულვებელყოფა და

გაუმართავი სტრუქტურა. ნაშრომის მიზანია, კარგად გამოჩნდეს განსხვავება PR-ის ჭეშმარიტ მნიშვნელობასა და არსებულ გაგებას შორის.

ნაშრომის პრაქტიკული მნიშვნელობა:

- 2014 წლიდან დღემდე არსებული ნეგატიური კონტექსტის ჩვენება კომუნიკაციის კუთხით, რომელმაც რეალურად გაზარდა მოსახლეობის უნდობლობა უწყებების მიმართ და თავად საჯარო სამსახურების ეფექტიანობის მაჩვენებელი ძალიან შემცირდა.
- ნაშრომში წარმოდგენილი იდეის განხორციელება PR-ის ეფექტიანი გამოყენებისთვის სახელმწიფოს მოწყობას, ქვეყნის განვითარებასა და საქმიანობას საზოგადოების ჩამოყალიბებას ნიშნავს.
- საუნივერსიტეტო დიპლომატიის პროექტის ქვეყნის შიგნით ინფორმაციული და სამოქმედო არეალის გაზრდა და მისი PR-ინსტრუმენტად გამოყენების საშუალება, არა მხოლოდ კონფლიქტის ზონაში მცხოვრებ მოსახლეობასთან, არამედ დევნილებთანაც.
- PR როგორც მართვის კინერნეტიკული მოდელის შემაჯამებელი უკუკავშირის რგოლის ეფექტიანობის ამაღლება.
- საზოგადოებასა და საჯარო სფეროს შორის არსებული კომუნიკაციური პრობლემის განხილვა
- კიბერნეტიკული მართვის მოდელის საჯარო სფეროში დანერგვის მნიშვნელობის განსაზღვრა
- PR-ის როგორც მართვის და პროგნოზირების მნიშვნელოვან ბერკეტად გამოყენება.

ნაშრომის მოცულობა და სტრუქტურა: სადისერტაციო ნაშრომი შესრულებულია ქართულ ენაზე. მოცემული დისერტაცია მოიცავს კომპიუტერზე აკრეფილ 153 გვერდს. ნაშრომი შედგება: შესავლის, ლიტერატურის მიმოხილვის, სამი თავის, დასკვნის, გამოყენებული ლიტერატურისა და დანართებისაგან.

ნაშრომის სტრუქტურა:

შესავალი

ლიტერატურის მიმოხილვა

თავი I. საზოგადოებრივი ურთიერთობების როლი და შესაძლებლობები საჯარო მმართველობაში

1.2 PR- საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტების ფუნქციები საჯარო სამსახურებში

1.3 საზოგადოებასთან ურთიერთობა როგორც, დევნილ მოსახლეობასთან და ოკუპირებულ ტერიტორიებთან დაკავშირებული პრობლემების მოგვარების ბერკეტი

1.4 სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტის „საუნივერსიტეტო დიპლომატია“

თავი II. კვლევის შედეგები და მათი განსჯა

2.1 კვლევის პირველი ეტაპი საქართველოს მუნიციპალიტეტებში

2.2 კვლევის მეორე ეტაპი საქართველოს სამინისტროებში, თბილისის გამგეობებში, საკრებულოსა და მერიაში

შედეგების განხილვა. ექსპერტთან ინტერვიუ

თავი I I I. საზოგადოებრივი ურთიერთობები საჯარო მმართველობაში - Public Relation for Public Administration (PR for PA)

3.1 მოდულის იდეა.

დასკვნა

გამოყენებული ლიტერატურა

ნაშრომის ძირითადი შინაარსი

ნაშრომში საუბარია იმ ძირითად პრობლემაზე, რომელიც წარმოშვა PR-ის არასწორმა გაგებამ, მისი განამრტების უგულვებელყოფამ, საუბარია ხალხის ემოციებით მანიპულირებაზე და შედგად მიღებულ პოლიტიკურ

წყობებზე, მმართველებსა და მმართველობაზე, სამწუხაროდ კი უნდა ითქვას, რომ თითოეულის მინუსი და კრახის მიზეზი იყო კომუნიკაციის სიმწირე, ხალხის აზრის უგულვებელყოფა და მათი მანიპულაციის მცდელობა, ბოლოს და ბოლოს, როგორ ბრბოდაც არ უნდა იქცეს ხალხი, მისი საზოგადოებად ან ბრბოდ ფორმირება ხელისუფლების პასუხისმგებლობის ან უპასუხისმგებლობის საკითხია, ამასთან მას აქვს მოთხოვნილება იქცეს საზოგადოებად იმოქმედოს და იფიქროს რაციონალურად, საკუთარი ქვეყნისა და საკუთარი თავის სასარგებლოდ, რაც ხშირ შემთხვევაში ხდება, უბრალოდ იმაზე გვიან, ვიდრე საჭიროა პროგრესისათვის,

ნაშრომის შესავალში დასაბუთებულია თემის აქტუალობა, დასახულია კვლევის მიზანი, ამოცანები, საკვლევი საგანი და მეთოდები. წარმოდგენილია თემის პრაქტიკული მნიშვნელობა, ნაჩვენებია რა მნიშვნელობა აქვს PR-ს საჯარო მმართველობაში. რა ფუნქცია და შესაძლებლობები აქვს მას ქვეყნის დემოკრატიულ განვითარებაში. შესავალში მოცემულია ასევე PR-ის როგორც დისციპლინისა და მეცნიერების ისტორიული რაკურსი და საუბარია მისი ჩამოყალიბების აუცილებლობაზე ქართულ სახელმწიფოში, ქვეყნის განვითარებისა და დემოკრატიისათვის.

ნაშრომის ლიტერატურის მიმოხილვაში განხილულია შრომები, რომლებიც ხსნიან PR-ის მნიშვნელობას და არსს, როგორც ზოგადად ასევე სახელმწიფო მართვაში. მიმოხილულია ისეთი ნაშრომები, რომლებშიც საზოგადოებასთან ურთიერთობა მართვის ბერკეტად და ქვეყნისა და მმართველობის განვითარების საშუალებად არის წარმოდგენილი. მოყვანილია ისეთი მონოგრაფიები სადაც საუბარია სახელმწიფო მოწყობის პრობლემებსა და მართვის კიბერნეტიკული მოდელის უპირატესობებზე. აუცილებლად ახსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ ლიტერატურის მიმოხილვაში მოყვანილი შრომები პროფილური სპეციფიკის მიუხედავად გადაკვეთის წერტილებს ძალაუწებურად თავად გამოყოფს, რადგან წარმოუდგენელია

ქვეყნის მართვა, პოლიტიკის წარმოება, ნებისმიერი სახელმწიფოებრივი წყობის ჩამოყალიბება თუკი არ გეცოდინება საზოგადოების აზრი და განწყობა, შესაბამისად ის ავტორებიც კი ვინც PR-ს არ იყენებს, როგორც ტერმინს მისი შინაარსის მნიშვნელობას იაზრებს სრული სერიოზულობით, რაც კიდევ ერთხელ ხაზს უსვამს როგორც სადისერტაციო ნაშრომის მნიშვნელობას და აქტუალურობას, ასევე თავად პრობლემის მასშტაბას.

ნაშრომის პირველ თავში: საუბარია იმაზე რომ ძნელი განსასხვავებელია, პოსტსოციალური ტრანსფორმაცია საქართველოში შეფერხებულია საზოგადოებრივი ურთიერთობების სფეროს იგნორირების გამო, თუ პოსტსოციალური ტრანსფორმაციის იგნორირების გამო არის შეფერხებული საზოგადოებრივი ურთიერთობების სფერო. მაგრამ, ობიექტურ რეალობაში, პრობლემა მდგომარეობს ერთდროულად მრავალი სფეროს განვითარების შეფერხებაში: პოლიტიკური, ეკონომიკური, სოციალური, კულტურული, საგანმანათლებლო და ა.შ.; მათ შორის საზოგადოებასთან ურთიერთობების.

განხილულია PR დეპარტამენტის ფუნქციები საჯარო სამსახურებში, მათი შესაძლებლობები, ფორმირების ვარიანტები, მიზნები და ამოცანები, რომლებიც უნდა განხორციელდეს ამ სამსახურის მიერ ქვეყნის სამართავ უწყებებში.

ამ თავში ხაზგასმულია მსგავსი სამსახურების მეცნიერული საფუძველი და თითოეული მიზნის, ფუნქციისა და ამოცანის განმარტებით ნაჩვენებია მუშაობის ოპტიმიზაციის, ეფექტიანობის და დროულობის შესაძლებლობა.

„საზოგადოებასთან ურთიერთობები“, ჩამოყალიბებულა „საზოგადოებასთან ურთიერთობების“ კონცეფციის ფორმულირება. PR-ის მიზნები, მმართველის მეთოდოლოგია, PR-ქმედებები და ტექნოლოგიები, საშუალებები და მეთოდები. განხილულა, თუ რა უნდა ვიგულისხმოთ და რა არ იგულისხმება ტერმინის გაგებაში.

ამ თავში მოცემულია PR-ის განმარტებები, მისი ფუნქციონირება, მიზნები და როლი სამთავრობო სექტორში, საზოგადოებრივი ურთიერთობების არსი და მნიშვნელობა სფეროში. საზოგადოებასთან ურთიერთობების სამსახურის არსებობის აუცილებლობის განსაზღვრება სამთავრობო სექტორში. დიფერენცირებული თვალსაზრისით დავასაბუთებულა სამთავრობო საზოგადოებრივი ურთიერთობების არსებობის ძირითადი წინაპირობა, სტრატეგიული მიდგომა და მათი ძირითადი მიზნები.

აქვე მოცემულია PR დეპარტამენტის შიდა სტრუქტურული დაყოფის მაგალითი, რომელშიც თითოეულ დანაყოფს აქვს თავისი მკვეთრად განსაზღვრული ფუნქცია, რომელთა შესრულებაც წესით ევალება ყველა საჯარო უწყების მსგავსი სპეციფიკის სამსახურს, თუმცა ხშირ შემთხვევაში სამუშაო ადგილების ხელოვნური გაზრდით ხდება PR სამსახურის ფუნქციების განცალკევება. ერთ-ერთ ყველაზე მნიშვნელოვან ასპექტს წარმოადგენს ამ სამსახურის ყველაზე მნიშვნელოვანი ფუნქცია საზოგადოებრივი აზრის არა მხოლოდ კვლევისა, არამედ მის ფორმირებაში გადამწყვეტი როლის შესრულებისა, რასაც ინფორმაციის სწორად, დროულად და კომპეტენტურად მიწოდება უზრუნველყოფს.

ამავე თავში ასახულია საზოგადოებრივი ურთიერთობების სამსახურის მკვეთრად გამოხატული უკუკავშირის ფუნქცია, PR წარმოადგენს არა მხოლოდ ბიზნესის განვითარების საშუალებას, არამედ ამყარებს დემოკრატიის მშენებლობის პროცესს, რადგან ის არა მხოლოდ დისციპლინაა არამედ დემოკრატიის პრინციპია.

PR ანუ საზოგადოებრივი ურთიერთობები მმართველობის კიბერნეტიკული მოდელის ერთ-ერთი რგოლის მთავარ შემადგენელ ნაწილს წარმოადგენს, რომელიც განსაზღვრავს მართვის ეფექტიანობას. თავად მართვის კიბერნეტიკული მოდელი, რომელიც ნორბერტ ვინერის მიერ არის შემუშავებული შედგება 6 ურთიერთდამოკიდებული რგოლისგან: შესავლელი კონტროლირებადი (მაგრამ არა მართვადი)

ცვლადების და ფაქტების სიმრავლე, შესავლელი მართვადი ცვლილებების (გადაწყვეტილებების) სიმრავლე, შეუმოწმებელი არაკონტროლირებადი აღშფოთებების ფაქტორთა სიმრავლე (ხმაური), გამოსავალი ცვლადების (მიზნებისა და კრიტერიუმების) ერთობლიობა, მართვის ობიექტი ანუ „შავი ყუთი“ და ბოლოს უკუკავშირი. მართვის ამ მოდელში არის ორი ისეთი რგოლი, რომელიც პირდაპირ PR-ის შესწავლისა და მოქმედების არეალია ესაა „ხმაური“ და უკუკავშირი. „ხმაური“ წარმოადგენს არაპროგნოზირებადი შემთხვევების ერთობლიობას, რომელიც ზემოქმედებს „შავ ყუთზე“, გაუთვალისწინებელი ზემოქმედება კი ძირითად შემთხვევაში უარყოფითია, სწორედ ამიტომ უკუკავშირი არის ერთადერთი საშუალება და ბერკეტი, რომელიც ხელს უწყობს მავნე ზემოქმედების დროულ და დგენას და მისი ზიანის მინიმალიზებას.

ასევე ამ თავში საუბარია აფხაზეთის ავტონომიური რესპუბლიკის დევნილი მთავრობისა და უმაღლესი საბჭოს როლზე აფხაზეთიდან დევნილ მოსახლეობასთან კომუნიკაციასა და აფხაზეთის საკითხთან მიმართებაში. საუბარია იმაზე, რომ ეს საჯარო უწყებები რეალურად მხოლოდ პოლიტიკურ დატვირთვას ატარებენ და მათი ფუნქციონალური დატვირთვა გლობალურ საკითხებთან მიმართებაში პრინციპში შეუძლებელია. თუმცა არსებობს ყველაზე მნიშვნელოვანი საკითხი დევნილებთან ურთიერთობის კონტექსტში, მათი პირდაპირი ვალდებულებაა მედიატორის როლი შეასრულონ ცენტრალურ მთავრობასთან ი.გ.პ. პირთა პრობლემების მოგვარების საკითხში. დღეს მითუმეტეს, როდესაც ცენტრალური ხელისფულების გადაწყვეტილებით გაუქმდა დევნილთა და განსახლების სამინისტრო მათი ფუნქციები და მოვალეობები უნდა გაზრდილიყო, თუმცა ეს ასე არ მოხდა, შესაბამისად ამ საჯარო სამსახურებისათვის ყველაზე მნიშვნელოვანი იქნებოდა, სწორედ PR, მეტი ურთიერთობა, მუდმივი კომუნიკაცია დევნილ საზოგადოებასთან და ყველაზე მნიშვნელოვანი, სრულიად ახალი ხედვის გარშემო საზოგადოების გაერთიანება, რომელიც „საუნივერსიტეტო დიპლომატიის“

პროექტის სახით არსებობს სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტში. ცალკე ეს უნივერსიტეტი ატარებს არა მხოლოდ უმაღლესი სასწავლებლის დატვირთვას, არამედ მას პოლიტიკურსაც, რომელსაც მას სახელწოდებიდან განისაზღვრავს, მაგრამ აქ მნიშვნელოვანი ოდნავ სხვა მხარეა, ეს არის ამ უნივერსიტეტის საკომუნიკაციო ბერკეტად გამოყენების საშუალება და აუცილებლობა. ეს კი შესაძლებლობას მისცემს როგორც ცენტრალურ, ასევე დევნილ ხელისუფლებას დაიბრუნონ ხალხის ნდობა და ქართული სახელმწიფოს ყველაზე დიდ პრობლემას ოკუპაციას დაუბრუნოს შესაბამისი აქტუალურობა.

ამ თავში კიდევ ერთხელაა ხაზგასმული უმაღლესი სასწავლებლებისა და საჯარო სამსახურების კომუნიკაციის მნიშვნელობა ქვეყნის და ნებისმიერი სხვა სფეროს განვითარებისთვის.

ნაშრომის მეორე თავში განხილულია: კვლევა და მიღებული შედეგები. კვლევა ჩატარდა საქართველოს საჯარო სახელმწიფო სამსახურებში. გამოიკითხა ჩატარდა მუნიციპალიტეტებში, სამინისტროებში, აფხაზეთის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის უწყებებსა და უმაღლეს საბჭოში, ქალაქ თბილისის გამგეობებში, მერიასა და საკრებულოში.

კვლევის ფარგლებში უნდა დადგენილიყო საჯარო სამსახურების საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტებში მომუშავეთა რეაგირების დონე და კვალიფიკაცია. (კონფიდენციალურობის დაცვით). (თვალსაჩინოებისთვის წარმოგიდგენთ წერილს).

კვლევის მეთოდად გამოყენებულ იქნა ელექტრონული კომუნიკაციის ბერკეტი, ვინაიდან კვლევის ძირითად მიზანთან ერთად გამოჩენილიყო თუ რამდენად ასრულებენ ელექტრონული მმართველობის ნაკისრ ვალდებულებას.

კვლევის ობიექტი როგორც აღინიშნა იყო: საქართველოს 69 მუნიციპალიტეტი, 10 სამინისტრო, 1 სახელმწიფო მინისტრის აპარატი, 11 აფხაზეთის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის უწყებები და

უმალესი საბჭო, ქალაქ თბილისის 10 რაიონული გამგეობა, მერია და საკრებულო.

აუცილებელია აღინიშნოს, რომ 69 მუნიციპალიტეტიდან 8-ს ვებ გვერდი საერთოდ არ გააჩნია, შესაბამისად მათთან კომუნიკაცია საერთოდ ვერ მოხერხდა, ამასთან მხოლოდ ერთმა უპასუხა წერილს, თუმცა პასუხი გაურკვეველი აღმოჩნდა.

დანარჩენ უწყებებთან შედარებით მუნიციპალიტეტებს სტრუქტურულად გამოყოფილი საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტები გააჩნიათ, თუმცა სამწუხაროდ ეს არ აღმოჩნდა საკმარისი იმისთვის, რომ კომუნიკაცია შემდგარიყო.

კვლევის პროცესში გამოიხატა მკვეთრი ცვლილება 2014 წელს არსებული მონაცემებთან შედარებით, როდესაც ყველა საჯარო, სახელმწიფო უწყებას გააჩნდა ცალკე გამოყოფილი PR დეპარტამენტი, დღეს, სამწუხაროდ პირველ რიგში მოქალაქეს გასარკვევი აქვს არსებობს თუ არა მსგავსი სპეციფიკის დანაყოფი ან საშტატო ერთეული მაინც.

საბოლოოდ კვლევის პროცესი ძალიან გართულდა, ვინაიდან გახდა საჭირო პირველ ეტაპზე PR დეპარტამენტის ან თუნდაც საშტატო ერთეულის მოძიება და მხოლოდ შემდეგ ნაშრომის კვლევისთვის აუცილებელი წერილს გაგზავნა. ამ შემთხვევაში წარმოიშვა პრობლემები, რადგან პირველ ეტაპზე გამოხმაურების შემდგომ რეაგირება შეწყდა, იყო რამოდენიმე შემთხვევა, როდესაც პასუხი მხოლოდ სატელეფონო საუბრის შემდეგ დაფიქსირდა.

ერთადერთი უწყება, რომლის მხრიდანაც პასუხი იყო სრულყოფილი და ამასთან კანონით დადგენილ ვადებში, ეს არის თბილისის მერია. აღმოჩნდა, რომ თბილისის გამგეობების საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურების ცენტრალიზება მოხდა მერიის მხრიდან 2018 წლის თებერვალში და შეიქმნა ა(ა)იპ „საზოგადოებასთან კომუნიკაციის სააგენტო“, ხაზგასასმელია ის ფაქტიც, რომ 10 გამგეობიდან პასუხი მხოლოდ 2-ისგან იქნა მიღებული, რომელთაგან მხოლოდ ერთი

გამგეობიდან მოხდა სააგენტოსთან გადამისამართება საკონტაქტო ინფორმაციის მოწოდების დაონეზე. ასევე ძალიან მნიშვნელოვანია სააგენტოს წარმომადგენელთა პასუხი, რადგან კვლევის ცხრილში მითითებული ინფორმაცია ცხადყოფს, რომ საჯარო მოხელე, რომელსაც აქვს გარკვეული სახის კომპეტენცია PR-ის კუთხით, მეტი პასუხისმგებლობით და ეფექტიანად ასრულებს ვალდებულებას ჰქონდეს კომუნიკაცია საზოგადოებასთან.

კვლევის შედეგების გათვალისწინებით შესაძლებელია გაკეთდეს შემდეგი სახის დასკვნები:

1. 2014 წლამდე საჯარო სამსახურების PR დეპარტამენტებმა ინერციით იფუნქციონირეს და შესაბამისად ნებისმიერი ტიპის განაცხადი, რომელიც ეხებოდა კონკრეტული სამსახურის კომპეტენციას არ რჩებოდა უპასუხოდ. უკვე შემდეგ საზოგადოებრივი ურთიერთობებისადმი ნეგატიურმა დამოკიდებულებამ ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი მართვის რგოლი ფაქტიურად გააუქმა.
2. OGP-ს გამოწვევებ, რომელზეც საქართველომ შესრულების პასუხისმგებლობა აიღო უგულვებელყოფილია/ არ სრულდება.
3. PR-ის კუთხით მიღებული გარკვეული სახის განათლება (თუნდაც ტრენინგი) პირდაპირპროპორციულად მოქმედებს რეაგირებისა და ეფექტიანობის ხარისხსა და ვადებზე.
4. სახელმწიფოს მხრიდან დახარჯული თანხების მიუხედავად კონკრეტულ ამ სფეროში ანუ საზოგადოებრივი ურთიერთობების კუთხით წინსვლა მაინც არ შეინიშნება.
5. სოციალური მედია საშუალებების გამოყენების დაბალი მაჩვენებელი იკვეთება სახელმწიფო უწყებების მხრიდან, რადგან ყველა საჯარო უწყების ან რაიმე მნიშვნელოვანი სახელმწიფო პროექტის ცნობადობა და მასზე რეაგირება მოსახლეობის მხრიდან სოციალურ ქსელებშიც კი დაბალია, რაც სოციალურ ქსელში განთავსებულ ინფორმაციათა რეიტინგიდანაც კარგად ჩანს.

6. იმ საჯარო სამსახურებში, სადაც PR დანაყოფი ცალკე აღარ არსებობს და მის საკომუნიკაციო ფუნქციას, რომელიმე სხვა პირი ან დეპარტამენტი ახორციელებს მკვეთრადაა გამოხატული PR -ის მნიშვნელობის არ ცოდნა, ამიტომაც ხშირ შემთხვევაში კომპეტენტურ პასუხს ვერ სცემენ კითხვის ავტორს და ამავდროულად მათი მხრიდან იგრძნობა დაძაბულობა, რადგან კომუნიკაციას ხშირად იურიდიული პროფილით მომუშავე ადამიანის მეშვეობით ამყარებენ.

აუცილებელია კიდევ ერთხელ აღინიშნოს, რომ კვლევისთვის საჭირო ინფორმაცია, ზოგადად საჯარო ხასიათისაა და ამასთანავე ხაზგასმული იყო თავად მიმართვაში, რომ პიროვნების საიდენტიფიკაციო ინფორმაციას არ ითხოვდა შესავსები კითხვარი/ ცხრილი, შესაბამისად კონფიდენციალურობა დაცული იყო, თუმცა მიუხედავად ამისა, როგორც აღინიშნა ადგილი ჰქონდა პირად კომუნიკაციას არა საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირთან, არამედ ზოგჯერ სამსახურის ხელმძღვანელთან ან იურიდიული დეპარტამენტის ხელმძღვანელთან, მათივე ინიციატივით.

ნაშრომის მესამე თავში წარმოდგენილია იდეა, რომელიც ეყრდნობა გ. კოროლკოს მიერ შემუშავებულ PR-ის სწავლების „ბორბალს“, სადაც პროგრამის ავტორი ხსნის თუ რა საჭიროებების და თეორიული ცოდნის ერთობლიობა გაზრდის PR სპეციალისტის კომპეტენციას სახელმწიფო მმართველობაში.

სწავლების ამ მოდელში გათვალისწინებულია ის სპეციფიკური ნიუანსები, რომლებიც განასხვავებენ ბიზნეს და სახელმწიფო PR-ს ერთმანეთისგან.

სწორედ ამიტომ ნაშრომის ფარგლებში მოხდა საქართველოს უმაღლესი სასწავლებლებში არსებულ პროგრამათა მოკვლევა და აღმოჩნდა, რომ საჯარო მმართველობისა და PR-ის სპეციალობები სულ წარმოდგენილია, რამოდენიმე უმაღლეს სასწავლებელში, ესენია:

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, საქართველოს საზოგადოებრივ საქმეთა ინსტიტუტი (GIPA), საქართველოს უნივერსიტეტი, გრიგოლ რობაქიძის სახელობის უნივერსიტეტი და კავკასიის უნივერსიტეტი. აქედან მხოლოდ საზოგადოებასთან ურთიერთობის სპეციალობა აქვს საქართველოს უნივერსიტეტს სამაგისტრო პროგრამა. დანარჩენ უმაღლეს სასწავლებლებში კი საჯარო მმართველობისა და PR-ის პროფესიები ისწავლება და სწავლების რამოდენიმე პროგრამაა. რომელთა შეჯერების შედეგად მივიღეთ ის სურათი, რომელიც კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს Public relations for Public administrations-ის საჭიროებას ქართულ საგანმანათლებლო სივრცეში.

მესამე თავში ასევე წარმოდგენილია პროგრამა მინიმუმი საგნებისა, რომელთა ჯაჭვი შექმნის საინტერესო სასწავლო მოდულს საჯარო მმართველობისა და PR-ის სპეციალობის შესწავლის მსურველთათვის, კონკრეტული კომპეტენციების და სპეციფიკის კუთხით, ასე მაგალითად საჯარო მმართველობის სპეციფიკა PR-ში და PR საჯარო მმართველობაში. ეს მოდული ამ ორი მნიშვნელოვანი სფეროს საკვანძო საკითხების შესწავლის საუკეთესო საშუალება შეიძლება გახდეს.

კიდევ ერთხელ ხაზი უნდა გაესვას, რომ ეს აზრი ატარებს იდეისა და რეკომენდაციის ხასიათს, მიხედვად ამისა აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ პირადი კომუნიკაციის საფუძველზე, რომელიც შედგა ამ საკითხთან მიმართებაში ჩამოთვლილი უმაღლესი სასწავლებლების წარმომადგენლებთან, გამოითქვა დაინტერესება ამ მოდულის დამუშავების შემდგომ აპრობაციაზე მათ სასწავლო პროგრამებში, რადგან ეს არის შესაძლებლობა მოხდეს სწავლების ოპტიმიზაცია.

დასკვნები:

საბოლოოდ შესაძლებელია ითქვას, რომ PR ყველაფერი არ არის, მაგრამ მის გარეშე შეუძლებელია სახელმწიფოს მართვა, რადგან მისი რეალური მნიშვნელობა (საზოგადოებასთან ურთიერთობა) არის ის საყრდენი ძალა ხელისუფლისა, რომლის მეშვეობითაც მას შეუძლია იყოს

შესანიშნავი მმართველი და ქვეყნის პროგრესი განაპირობოს, ამიტომაც ნაშრომში განხილული საკითხებიდან გამომდინარეობს შემდეგი დასკვნები:

1. 2014 წლიდან დღემდე საჯარო, სახელმწიფო სამსახურების მხრიდან ხდება შესამჩნევი PR-ის სრული უგულვებელყოფა, სახელმწიფოს მხრიდან დახარჯული თანხების მიუხედავად.
2. ელექტრონული მთავრობა მხოლოდ ვებ გვერდების (რამოდენიმე შემთხვევაში ეს ვებ გვერდებიც კი არ არსებობს) შექმნით შემოიფარგლება.
3. საჯარო, სახელმწიფო სამსახურების ეფექტიანობისათვის აუცილებელია უკუკავშირის რგოლის აქტიური გამოყენება მართველობაში.
4. აუცილებელია საზოგადოების ცხოვრებაში უმაღლესი სასწავლებლების მხრიდან მოხდეს PR-ის სწორი განმარტებისა და მნიშვნელობის შემოტანა.
5. PR-ის ანუ საზოგადოებრივი ურთიერთობების გააქტიურებისათვის აუცილებელია უმაღლესი სასწავლებლებისა და საჯარო სამსახურების მუდმივი კომუნიკაცია.
6. დღეს არსებულ საჯარო, სახელმწიფო სამსახურებში, სადაც ჯერ კიდევ არის PR სამსახური ცალკე სტრუქტურული ერთეულის სახით გამოყოფილი (ასეთი სულ ოთხი უწყებაა), მოხდეს მასში მომუშავე თანამშრომელთა გადამზადება და კვალიფიკაციის ამაღლება.

რეკომენდაციები:

1. ნაშრომში წარმოდგენილი იდეის Public relations for Public administrations-ის დახვეწა-გამოყენება სასწავლო ასარჩევ მოდულად.
2. სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტის საუნივერსიტეტო დიპლომატიის პროექტის სახელმწიფოებრივ დონეზე აყვანა და სხვა უმაღლესი სასწავლებლების ჩართვა - თანამშრომლობა.

3. ზოგადად სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტის საკომუნიკაციო ბერკეტად გამოყენების შესაძლებლობა აფხაზეთის ავტონომიური რესპუბლიკის დევნილი მთავრობისა და უმაღლესი საბჭოს მხრიდან.
4. აკადემიურ სფეროში ჩატარებული კვლევებისა და სიახლეების რეკომენდაციების სახით საჯარო სამსახურებისათვის სისტემატიური მიწოდება და უმაღლესი სასწავლებლების მხრიდან პარტნიორობისა და თანამშრომლობის შეთავაზება.
5. საჭიროა საჯარო სამსახურებში ბოლო დროს განხორციელებული სტრუქტურული ცვლილებების შედეგად PR სამსახურების ფუნქციათა გადანაწილების ნაცვლად, მოხდეს ამ სპეციფიკის სამუშაოს კვლავ გაერთიანება, რაც ეფექტიანობასა და რეაგირებას გაზრდის.
6. საჭიროა ყურადღება გამახვილდეს მმართველობის კიბერნეტიკული მოდელის ადაპტირებაზე ქართულ სახელმწიფო მართვის ინსტიტუტებში.
7. ხაზგასმულ უნდა იქნას უკუკავშირის რგოლში PR-ის მნიშვნელობა, რომელიც შემაჯამებელ ფუნქციას ასრულებს ნებისმიერი პროფილის უწყებისთვის.

ინფორმაცია ნაშრომის აპრობაციის შესახებ:

თემატური კოლოკვიუმები:

1. საზოგადოებრივი ურთიერთობების პრინციპები საჯარო მმართველობაში.
2. სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, როგორც აფხაზეთის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობისა და უმაღლესი საბჭოს ბერკეტი დევნილ მოსახლეობასთან ურთიერთობისთვის.
3. PR დეპარტამენტების ფუნქციონირების პრობლემები ქართულ საჯარო, სახელმწიფო სამსახურებში.

თემატური სემინარები:

1. აფხაზეთის ავტონომიური რესპუბლიკის დევნილი მთავრობისა და უმაღლესი საბჭოს შესაძლებლობები, გამოწვევები, პრობლემები
2. PR in PA მოდული

კონფერენციები:

1. XII-ე საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია „ხელისუფლება და საზოგადოება“ - 2018წ .- რეგიონული ეთნო-კულტურული თავისებურებები საზოგადოებრივი უღტიერთობების, ქართული საარჩევნო რეალობა, გამოწვევები და შესაძლებლობები.
2. საერთაშორისი სამეცნიერო კონფერენცია „ქართული პარლამენტარიზმი - 100“ - 2019წ - PR დეპარტამენტების ფუნქციონირების პრობლემები ქართულ საჯარო, სახელმწიფო სამსახურებში.

სამეცნიერო სტატიები:

1. სამეცნიერო ჟურნალი „ხელისუფლება და საზოგადოება“ (ისტორია, თეორია, პრაქტიკა) №1 2016 წ. - საჯარო სამსახურებისთვის საზოგადოებასთან ურთიერთობის სპეციალისტების პროფესიული დახელოვნების სპეციალური მოდული ორგანიზების აუცილებლობის შესახებ. – 74გვ.
2. სამეცნიერო ჟურნალი „ხელისუფლება და საზოგადოება“ (ისტორია, თეორია, პრაქტიკა) №1 2017 წ. - საჯარო მმართველობის საზოგადოებრივი ურთიერთობების (PR) სპეციალური კურსის შემუშავების საკითხის აპრობაციისთვის. – 103გვ.
3. სამეცნიერო ჟურნალი „ხელისუფლება და საზოგადოება“ (ისტორია, თეორია, პრაქტიკა) №4 2018 წ. - რეგიონალურ ეთნო-კულტურული

თავისებურებანი საზოგადოებრივ ურთიერთობებში (საქართველოს საარჩევნო რეალობა, გამოწვევები და შესაძლებლობები). – 39გვ.

4. სამეცნიერო ჟურნალი „ხელისუფლება და საზოგადოება“ (ისტორია, თეორია, პრაქტიკა) №1 2019 წ. - საზოგადოებრივი ურთიერთობების სამსახურების ფუნქციონირების პრობლემები ქართულ სახელმწიფო მართვის ინსტიტუტებში. – 164გვ.