

საპენსიო სააგენტოს საოპერაციო რისკების 2020 წლის ანგარიში

სარჩევი

შესავალი.....	3
1. კერძო სექტორის მიერ საპენსიო შენატანების ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების ფაქტების კონტროლის პროცესის შეფერხება/ხარვეზი	5
2. სახელმწიფო სექტორის მიერ საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების პროცესის შეფერხება/ხარვეზი	14
3. თვითდასაქმებულთა მიერ საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების პროცესის შეფერხება/ხარვეზი	18
4. დასაქმებულთა მიერ, რომლებიც არ იბეგრებიან გადახდის წყაროსთან, საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების პროცესის შეფერხება/ხარვეზი	21
5. კერძო სექტორის მიერ მაკორექტირებელი დეკლარაციების შედეგად ფონდიდან გამოტანილი თანხების პროცესის შეფერხება/ხარვეზი	24
6. ორგანიზაციის საპენსიო ბალანსზე თანხების ასახვის და ნომინალურ ანგარიშებზე თანხის მოძრაობის პროცესების შეფერხება/ხარვეზი	28
7. დაგროვებითი საპენსიო სქემიდან გასვლის პროცესის შეფერხება/ხარვეზი	31
8. პენსიის გაცემის პროცესში არსებული თაღლითობის რისკები.....	34
9. პენსიის საპენსიო ასაკში გაცემის პროცესის ტექნიკური ხასიათის ხარვეზები	36
10. მონაწილეთა რეგისტრაციის პროცესის შეფერხება/ხარვეზი	40
11. საზოგადოებასთან ურთიერთობის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება	43
12. სოციალური მედიის მართვის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება	46
13. მონაწილეთა მომსახურეობის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება	48
14. მონაწილეთა მომსახურეობის მონიტორინგის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება.....	50
15. აქტივების წმინდა ღირებულების დათვლის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება	52
16. ხარვეზები ინფორმაციული ტექნოლოგიების მმართველობით ჩარჩო სტრუქტურაში	54
17. კრიტიკულ სისტემებზე წვდომისა და მოხმარების პროცესის ხარვეზი/შეფერხება	57
18. ინფორმაციული სისტემების მოწყვლადობის შეფასების პროცესის ხარვეზი/შეფერხება ...	60
19. ინფორმაციის მიმოცვლის და ქსელის კავშირის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება.....	62
20. ლოგირების პროცესის ხარვეზი/შეფერხება.....	64
21. დროებითი ლიცენზიების გამოყენება	66
22. მავნე (ვირუსული) პროგრამებისგან დაცვის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება	68
23. მესამე მხარის მიერ სერვისების მიწოდების პროცესის ხარვეზი/შეფერხება	70
24. მონაცემთა ბაზების დუბლირების პროცესების ხარვეზი/შეფერხება	72
25. პროგრამული განვითარების პროცესის ხარვეზები/შეფერხებები	74
26. მონაცემთა გაჟონვის კონტროლის პროცესის ჩავარდნა.....	76
27. მატერიალური აქტივების უსაფრთხოების პროცესის შეფერხება/ხარვეზი	78
28. სააგეტოს შესყიდვების პროცესის ხარვეზები/შეფერხებები	81
დანართი 2: მონაცემთა შედარების მეთოდოლოგია	83
დანართი 2: ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტის საქმიანობის შეჯამება.....	86

შესავალი

1. საოპერაციო რისკი, ეს არის ზიანის დადგომის ალბათობა, რომელიც გამოწვეულია უუნარო ან არაადეკვატური შიდა პროცესების და სისტემების, ამასთანავე თანამშრომელთა მიერ შრომითი ვალდებულებების არაჯეროვნად შესრულების ან გარე ფაქტორების ზემოქმედების შედეგად.
2. წინამდებარე საოპერაციო რისკების 2020 წლის ანგარიში (შემდგომში – ანგარიში) შექმნილია საპენსიო სააგენტოს (შემდგომში – სააგენტო) „საოპერაციო, შესაბამისობის და რეპუტაციული რისკების მართვის პოლიტიკის“ დოკუმენტის პირველი თავის შესაბამისად¹, რომელიც თავის მხრივ, ადგენს სააგენტოში რისკების იდენტიფიცირების, გაზომვის, შეფასების, მოპყრობის, მონიტორინგისა და ანგარიშგების წესებს და რომელიც, წარმოადგენს, სააგენტოში საოპერაციო რისკების მართვის ცენტრალიზებულ და ერთიან სახელმძღვანელოს.
3. ანგარიში, მთავარი რისკის ოფიცრის ხელმძღვანელობით, მომზადებულია რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ. იგი დეტალურად აღწერს სააგენტოში იდენტიფიცირებული საოპერაციო რისკების წყაროებს, მოვლენებსა და მათ ზეგავლენას სააგენტოს სტრატეგიულ მიზნებზე, ასევე ანგარიშში მოცემულია აღნიშნული რისკების რაოდენობრივი და ხარისხობრივი გაზომვის შედეგები, რომელთა მიხედვითაც შემდგომ მოხდა რისკების პრიორიტეტულობის განსაზღვრა და შესაბამისი რეკომენდაციების მომზადება.
4. რისკების იდენტიფიცირების პროცესში რისკის კონტროლის დეპარტამენტმა იხელმძღვანელა შემდეგი მეთოდოლოგიებით:
 - ჩატარდა როგორც, ინდივიდუალური, ასევე გუნდური გასაუბრებები სააგენტოს შემდეგი სტრუქტურულ ერთეულების თანამშრომლებთან ან/და ხელმძღვანელებთან: იურიდიული დეპარტამენტი, საოპერაციო და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტები, ადმინისტრაციული დეპარტამენტი, საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი, მენეჯერული აღრიცხვის ჯგუფი და მონაწილეთა მომსახურების განყოფილება;
 - რისკის კონტროლის სამსახურის თანამშრომლების ჩართულობით, საინფორმაციო ტექნოლოგიების და საოპერაციო დეპარტამენტების მიერ შემუშავდა სააგენტოში მოქმედი ბიზნეს პროცესების ფორმალიზირებული დოკუმენტები, რის შემდგომაც მოხდა ამ ბიზნეს პროცესების სტრუქტურული ანალიზი;
 - 2020 წლის განმავლობაში, რისკის კონტროლის სამსახური ახორციელებდა საპენსიო შენატანების ელექტრონული სისტემის სტატისტიკურ ანალიზსა და მონიტორინგს;
 - 2019 და 2020 წლების განმავლობაში, საფრანგეთის განვითარების სააგენტოს ტექნიკური მხარდაჭერის ფარგლებში, დარგის ექსპერტების მხრიდან შეფასდა სააგენტოში მოქმედი ინფორმაციული სისტემების შეფასება და დიაგნოსტიკა;

¹ დოკუმენტი, საინვესტიციო საბჭომ №18 ოქმის შესაბამისად მოიწონა საინვესტიციო საბჭომ, თუმცა ანგარიშის მომზადების დროს იგი ჯერ არ არის განხილული სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ და შესაბამისად, დამტკიცებული სააგენტოს დირექტორის მიერ.

- 2020 წლის პირველი კვარტლის ბოლოს, სააგენტოს რისკების კონტროლის სამსახურმა შეიმუშავა სააგენტოს 2019 წლის საოპერაციო რისკების დიაგნოსტიკური რეპორტი;

5. აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის ანგარიში, ძირითადად მოიცავს საოპერაციო და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტების საქმიანობებსა და ბიზნეს პროცესებს, ვინაიდან აღნიშნული სტრუქტურული ერთეულების საქმიანობები, მათი სტრატეგიული ამოცანებიდან გამომდინარე, ხასიათდება ყველაზე მაღალი პრიორიტეტულობით. თუმცა, ანგარიშში, ასევე ასახულია ის სხვა სტრუქტურული ერთეულების წინაშე არსებული რისკები, რომლებიც სააგენტოს მმართველი ორგანოების მხრიდან საჭიროებს დროულ რეაგირებას.
6. დამატებით უნდა აღინიშნოს, რომ საოპერაციო რისკების მართვის პროცესის თანადროულად სააგენტოში მიმდინარეობს ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის პროცესი და შესაბამისად, ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკების დეტალური გაზომვა, ასევე მათი მოპყრობის გეგმის შემუშავება ცდება ამ ანგარიშის საქმიანობის სფეროს.

1. კერძო სექტორის მიერ საპენსიო შენატანების ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების ფაქტების კონტროლის პროცესის შეფერხება/ხარვეზი

რისკის ნომერი: OP_001

რისკის კლასიფიკაცია: საოპერაციო პროცესების შეფერხება/ხარვეზი | გარე თაღლითობა

პროცესის მფლობელი: საოპერაციო დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: მაღალი

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: მაღალი

1.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

7. საქართველოს კანონის „დაგროვებითი პენსიის შესახებ“ (შემდგომში – კანონი) მე-7 მუხლის თანახმად, სააგენტო ვალდებულია, შემოსავლების სამსახურის საინფორმაციო მხარდაჭერის საშუალებით, სათანადოდ შეამოწმოს დამსაქმებლის და მონაწილის მიერ საპენსიო შენატანების განხორციელების ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების ფაქტები, რის შედეგადაც, ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, სააგენტომ გამოვლენილი შეუსაბამობები ელექტრონული ფორმით უნდა მიაწოდოს დამსაქმებელს, მონაწილეს და ასევე, შემოსავლების სამსახურს, რომელიც ამ ინფორმაციაზე დაყრდნობით იღებს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ზომებს². აღნიშნული, კონტროლის პროცესი მიმდინარეობს შეფერხებებით და არაეფექტურად, შედეგად:

- პირველი, არსებობს იმის მაღალი ალბათობა, რომ მონაწილეთა საპენსიო შენატანები არ შეესაბამება კანონის მე-3 მუხლით დაკისრებული ოდენობითა და წესით გადასახდელ თანხებს და მონაწილეთა ინდივიდუალურ საპენსიო ანგარიშებზე არსებული თანხების ბალანსი არ შეესაბამება იმ საპენსიო აქტივებს, რომელიც იქნებოდა დამსაქმებელთა მიერ ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების შემთხვევებში;
- მეორე, არსებობს იმის მაღალი ალბათობა, რომ მონაწილეთა ხელფასის გაცემის, საპენსიო შენატანების განხორციელების და საპენსიო დეკლარაციის დახურვის თარიღები არ არის თანადროული, რაც იმას ნიშნავს, რომ საპენსიო შენატანების ასახვა მონაწილეთა ინდივიდუალურ საპენსიო ანგარიშებზე და შესაბამისად, საინვესტიციო ფონდში (შემდგომში – ფონდი) ხორციელდება დაგვიანებით და მიმდინარე პერიოდის განმავლობაში, მონაწილეებმა დაკარგეს კუთვნილი სარგებელი. აღნიშნული მოვლენა, გამოწვეულია დამსაქმებელთა მხრიდან საპენსიო შენატანების განხორციელების ვალდებულების დაგვიანებით შესრულებით.

1.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

8. 2020 წელს, სააგენტომ, დირექტორის ინიციატივით და საქართველოს კანონის „პერსონალური მონაცემთა შესახებ“ შესაბამისად, მოითხოვა და ელექტრონული ფორმით მიიღო 2019 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით იმ პირთა საშემოსავლო დეკლარაციები, რომლებსაც აქვთ საპენსიო

² შესაბამისი ზომები განსაზღვრულია საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსში. კოდექსის 165 პუნქტი განსაზღვრავს დამსაქმებლის ან/და თვითდასაქმებულის პასუხისმგებლობას კანონის შესაბამისად სავალდებულო საპენსიო შენატანის განხორციელების ვალდებულების დარღვევისთვის.

შენატანების განხორციელების ვალდებულება. სააგენტოსა და შემოსავლების სამსახურის 2019 წლის 31 დეკემბრის თარიღით არსებულ მონაცემთა შედარების შედეგად, რისკის კონტროლის სამსახურმა გამოავლინა ქვემოთ მოყვანილი შემთხვევები და შეუსაბამოები.

შემთხვევა 1 – იმ მოქალაქეთა რაოდენობა, რომლებსაც კანონის თანახმად ეკუთვნით საპენსიო სქემაში გაწევრიანება, მათ დეკლარირებული აქვთ საშემოსავლო გადასახადი, მაგრამ ისინი ჯერ კიდევ არ არიან რეგისტრირებულნი საპენსიო შენატანების ელექტრონულ სისტემაში და მათზე შესაბამისად არ ხორციელდება დამსაქმებელთა მხრიდან საპენსიო შენატანების გადახდა, არის 50,566 მოქალაქე, ხოლო მათი ჯამურად მიღებული შემოსავალი 2019 წელს შეადგენდა 339.4 მილიონ ლარს, შედეგად, ფონდის მოსალოდნელი დანაკლსი 2019 წლის მდგომარეობით არის 20.4 მილიონი ლარი (ცხრილო 1)³. მონაცემთა დათვლის დეტალური მეთოდოლოგიისთვის იხილეთ დანართი 1.

ცხრილი 1: მოქალაქეები, რომლებსაც დახურული აქვთ საშემოსავლო დეკლარაცია, მაგრამ არ არიან საპენსიო სქემის მონაწილეები

შემოსავლის ტიპი	მოქალაქეთა რაოდენობა	ჯამური ხელფასი	ფონდის დანაკლისი
ხელფასი	39,457	236,073,945	14,164,437
მომსახურების ანაზღაურება	12,635	103,334,809	6,200,089
სხვა	46,742	109,430,638	6,565,838
ჯამი (გამოკლებით „სხვა“)	50,566	339,408,754	20,364,525
ჯამი	92,640	448,839,392	26,930,364

შემთხვევა 2 – გამოვლენილია მონაწილეები, რომლებიც გაწევრიანებულნი არიან საპენსიო სქემაში, თუმცა მათი დამსაქმებლები მაღალი ალბათობით ნაკლოვანებით ადეკლარირებენ და რიცხავენ მათთვის კუთვნილ საპენსიო შენატანებს. 2019 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით ამ მონაწილეთათვის და შესაბამისად, ფონდისთვის ჯამური სავარაუდო დანაკლისი წარმოადგენს 20.2 მილიონ ლარს (იხ. ცხრილი 2)⁴.

³ აღსანიშნავია, რომ რისკის კონტროლის დეპარტამენტმა, მონაცემთა შედარების პროცესში, არ გაითვალისწინა იმ საშემოსავლო დეკლარაციის ტიპები, რომლებსაც შემოსავლების სახეობაში მითითებული აქვთ კატეგორია „სხვა“, ვინაიდან ამ დეკლარაციების შემთხვევაში დანამდვილებით ვერ დგინდება, კანონის თანახმად, ეკუთვნით თუ არა მათ საპენსიო შენატანების განხორციელების ვალდებულება. იმ შემთხვევაში თუ ამ ტიპის დეკლარაციებს გამოვიყენებთ მონაცემთა შედარების პროცესში, მაშინ შესაძლებელია ვივარაუდოთ, რომ დამატებით 46,742 მოქალაქეს შესაძლოა ჰქონდეს საპენსიო შენატანების განხორციელების ვალდებულება და ამ პირთა ჯამური შემოსავალი 2019 წლის განმავლობაში წარმოადგენდა 109.4 მილიონ ლარს, შესაბამისად, დამატებით ფონდის დანაკლისი შესაძლოა იყოს 6.6 მილიონი ლარი.

⁴ აღსანიშნავია, რომ რისკის კონტროლის დეპარტამენტმა, მონაცემთა შედარების პროცესში, არ გაითვალისწინა იმ საშემოსავლო დეკლარაციის ტიპები, რომლებსაც შემოსავლების სახეობაში მითითებული აქვთ კატეგორია „სხვა“.

ცხრილი 2: იმ მონაწილეებს ყოველთვიური შენატანების დინამიკა, რომლებსაც მაღალი ალბათობით ნაკლოვანებით ერიცხებათ საპენსიო შენატანები

თარიღი	მონაწილე	ჯამური ხელფასი (შემოსავლების სამსახური)	ჯამური ხელფასი (საპენსიო სააგენტო)	ფონდის დანაკლისი
იანვარი, 2019*	83,015	126,704,895	51,614,855	4,505,402
თებერვალი, 2019	42,920	103,616,533	57,661,806	2,757,283
მარტი, 2019	32,864	90,300,037	46,538,135	2,625,714
აპრილი, 2019	31,939	91,330,169	49,942,432	2,483,264
მაისი, 2019	24,571	68,798,585	37,413,009	1,883,134
ივნისი, 2019	27,900	59,620,446	40,387,173	1,153,996
ივლისი, 2019	27,761	55,649,827	41,902,040	824,867
აგვისტო, 2019	24,391	49,531,838	37,421,282	726,633
სექტემბერი, 2019	21,966	43,746,343	32,310,044	686,177
ოქტომბერი, 2019	25,862	45,947,933	35,435,791	630,728
ნოემბერი, 2019	21,470	45,402,012	32,159,480	794,551
დეკემბერი, 2019	31,418	77,122,319	57,857,955	1,155,861
ჯამი	396,077	857,770,943	520,644,009	20,227,616

*გასათვალისწინებელია, რომ საპენსიო რეფორმის პირველი თვეების განმავლობაში, საზოგადოების ინფორმირებულობა იყო შედარებით დაბალი. დამატებით, აუცილებლად უნდა აღინიშნოს, რომ ასევე არსებობს იმის ალბათობა, რომ ამ მონაწილეებზე, ნაწილი შემოსავლო დეკლარაციების შესაძლოა დაიხურა 2018 წლის ბოლო თვეების განმავლობაში, ხოლო 2018 წლის მონაცემებს სააგენტო არ ფლობს.

შემთხვევა 3 – სააგენტოს მონაცემთა ბაზებში სათანადოდ ვერ ხერხდება თვითდასაქმებულ მონაწილეთა სტატუსის გამოიჯენა (ქვემოთ იხილეთ საოპერაციო რიკსი „OP_004“), შესაბამისად ამ მონაწილეებთან მიმართებით ვერ განხორციელდა სააგენტოს და შემოსავლების სამსახურის მონაცემთა ბაზებს შორის შედარება და ისეთი თვითდასაქმებული მონაწილეების დაზუსტებით გამოვლენა, რომლებიც ნაკლოვანებით ასრულებენ საპენსიო შენატანებს.

9. გარდა სააგენტოსა და შემოსავლების სამსახურის 2019 წლის 31 დეკემბრის თარიღით არსებულ მონაცემთა შედარების შედეგებისა, სააგენტოს საოპერაციო პროცესების ანალიზი – ნომინალურ

ანგარიშებზე თანხის მოძრაობის და საპენსიო შენატანების განხორციელების ბიზნეს პროცესები – ასევე, ასაბუთებს, რომ მაღალი ალბათობით, კერძო სექტორის მიერ არაჯეროვნად სრულდება საპენსიო შენატანების განხორციელების ვალდებულება. შიდა პროცესების ანალიზის შედეგად გამოვლენილია ქვემოთ მოყვანილი შემთხვევები.

შემთხვევა 1 – სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანების თანახმად დამსაქმებელი ვალდებულია, რომ საპენსიო შენატანების განხორციელების მიზნით სააგენტოს ნომინალური მფლობელობის ანგარიშებზე (შემდგომში – ნულოვანი ანგარიში), ჩარიცხოს საბალანსო თანხა, რის შემდგომაც იგი ვალდებულია დახუროს შესაბამისი დეკლარაცია და მხოლოდ ამ გზით არის შესაძლებელი ინდივიდუალურ საპენსიო ანგარიშებზე და ფონდში თანხების ასახვა. აღნიშნული პროცესი არაჯეროვნად ან საერთოდ არ სრულდება ნაწილი დამსაქმებლების მხრიდან:

- ვლინდება დამსაქმებლები, რომელიც არ არიან რეგისტრირებულნი საპენსიო სქემაში, არ ხურავენ საპენსიო დეკლარაციებს, თუმცა ახდენენ თანხების გადმორიცხვას საპენსიო სააგენტოს ნულოვან ანგარიშებზე. 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით, მსგავსი ორგანიზაციების რაოდენობა წარმოადგენს 2,362, ხოლო, მათ მიერ ჩარიცხული თანხის ჯამური მოცულობაა 649,402 ლარი. აღნიშნული თანხა არის ფონდის გარეთ და ის არ არის განთავსებული ინდივიდუალურ საპენსიო ანგარიშებზე;
- ვლინდება დამსაქმებლები, რომელიც რეგისტრირებულნი არიან საპენსიო სქემაში და ახდენენ თანხების გადმორიცხვას საპენსიო სააგენტოს ნულოვან ანგარიშებზე, მაგრამ ისინი არ ხურავენ საპენსიო დეკლარაციებს. 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით მსგავსი ორგანიზაციების რაოდენობა წარმოადგენს 2,312, ხოლო მათ მიერ ჩარიცხული თანხის ჯამური მოცულობაა 1,838,296 ლარი. აღნიშნული თანხა არის ფონდის გარეთ და ის არ არის განთავსებული ინდივიდუალურ საპენსიო ანგარიშებზე;
- ვლინდება დამსაქმებლები, რომლებიც რეგისტრირებულნი არიან საპენსიო სქემაში და ახდენენ თანხების გადმორიცხვას საპენსიო სააგენტოს ნულოვან ანგარიშებზე, მაგრამ ისინი მნიშვნელოვანი დაგვიანებით ხურავენ საპენსიო დეკლარაციებს. 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით ჯამურად სააგენტოს ნულოვან ანგარიშებზე ირიცხება 44.1 მილიონი ლარი და ამ თანხიდან 14.6 მილიონი ლარი არის იმ დამსაქმებლების ბალანსზე რომლებიც სააგენტოს საბანკო ანგარიშებზე თანხას რიცხავენ, მაგრამ მათ შესაბამისი საპენსიო დეკლარაცია 3 თვეზე მეტია არ დაუხურავთ⁵.

⁵ აღსანიშნავია, რომ დარეგისტრირებული ორგანიზაციების მხრიდან ასევე გამოვლენილია პრაქტიკა, როდესაც ისინი სააგენტოს ანგარიშზე თანხებს ავანსად რიცხავენ, რათა მათ შემდგომი თვეების განმავლობაში დახურონ შესაბამისი დეკლარაციები, ამიტომ, სააგენტოს ნულოვან ანგარიშებზე თანხების ნაწილი შესაძლოა ვივარაუდოთ, რომ ავანსად არის განთავსებული. ორგანიზაციების რაოდენობა, რომლებსაც ბოლო სამი თვის განმავლობაში აქვთ საპენსიო დეკლარაცია დახურული და ამასთანავე აქვთ საბალანსო ანგარიშზე ნარჩენი თანხა წარმოადგენს 28,870-ს, ხოლო მათი ჯამური საბალანსო ანგარიშების მოცულობაა 27,031,418 ლარი.

ცხრილი 3: 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით საპენსიო სააგენტოს წულოვან საბანკო ანგარიშებზე განთავსებული ნაშთი

დეკლარაციის დახურვის ბოლო თარიღი	ორგანიზაციების რაოდენობა	ნაშთი
იმ ორგანიზაციების მიერ გადმორიცხული თანხები, რომლებიც არ არიან რეგისტრირებული საპენსიო სქემაში	2,362	649,402
ბალანსი იმ ორგანიზაციების, რომლებიც არიან რეგისტრირებული საპენსიო სქემაში, მაგრამ დეკლარაცია არასდროს არ დაუხურავთ	2,312	1,838,296
ბალანსი იმ ორგანიზაციების, რომლებმაც ბოლო საპენსიო დეკლარაცია მინიმუმ 12 (ან მეტი) თვის წინ დახურა;	19,311	6,664,536
ბალანსი იმ ორგანიზაციების, რომლებმაც ბოლო საპენსიო დეკლარაცია მინიმუმ 9 თვის წინ დახურა;	3,568	2,325,691
ბალანსი იმ ორგანიზაციების, რომლებმაც ბოლო საპენსიო დეკლარაცია მინიმუმ 6 თვის წინ დახურა;	4,643	3,848,789
ბალანსი იმ ორგანიზაციების, რომლებმაც ბოლო საპენსიო დეკლარაცია მინიმუმ 3 თვის წინ დახურა;	2,841	1,779,185
ბალანსი იმ ორგანიზაციების, რომლებმაც ბოლო საპენსიო დეკლარაცია მინიმუმ 2 თვის წინ დახურა;	4,971	2,856,362
ბალანსი იმ ორგანიზაციების, რომლებმაც ბოლო საპენსიო დეკლარაცია მინიმუმ 1 თვის წინ დახურა;	23,899	24,175,055
სულ საპენსიო სააგენტოს წულოვან ანგარიშზე არსებული ნაშთი	73,979	44,137,319

შემთხვევა 2 – დამსაქმებელთა მხრიდან საპენსიო ანგარიშებზე თანხის ჩარიცხვის და საპენსიო დეკლარაციების შევსების პროცესის სტატისტიკური ანალიზის შედეგად ვლინდება, რომ 2020 წლის 31 დეკემბრის მონაცემებით, დახურული დეკლარაციების 59%-ის დახურვის თარიღი და თანხის ჩარიცხვის თარიღი არ არის ერთმანეთის თანადროული, რის საფუძველზეც, არსებობს იმის რეალური ალბათობა, რომ დამსაქმებელთა უმრავლესობა დასაქმებულთათვის ხელფასის ჩარიცხვის თანადროულად არ ხურავს საპენსიო დეკლარაციებს.

1.3 რისკის გაზომვა

10. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №001 შეფასებულია, როგორც მაღალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული სიმძიმის რისკის მოვლენად.

1.4 რისკის გაზომვა

11. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნული რისკის მოვლენის გადასაჭრელად სააგენტომ უკვე გაატარა რიგი ქმედებები, რომლებიც ასახულია ცხრილი 4-ში.

ცხრილი 4: განხორციელებული ქმედებები

თარიღი	ქმედება
2019	2019 წელს სააგენტომ არაერთხელ მიმართა, წერილობითი ფორმით, შემოსავლების სამსახურს იმისათვის, რომ მოეპოვებინა, შემოსავლების სამსახურის მონაცემთა ბაზები, დამსაქმებელთა და დასაქმებულთა მხრიდან საპენსიო შენატანების განხორციელების ვალდებულების შემოწმების მიზნით, თუმცა 2019 წლის განმავლობაში ასეთი ბაზა არ იქნა მოწოდებული.
2020 წლის პირველი კვარტალი	სააგენტომ, წერილობითი ფორმით, მიმართა შემოსავლების სამსახურს, მოითხოვა და ამჯერად, უკვე მიიღო იმ პირთა შესახებ ინფორმაცია, რომლებსაც, კანონის თანახმად, ეკუთვნით საპენსიო სქემაში გაწევრიანება.
2020 წლის პირველი კვარტალი	მიღებული მონაცემებისა და სააგენტოს მონაცემების ურთიერთშედარების საფუძველზე, სააგენტომ, წერილობითი ფორმით, შემოსავლების სამსახურს გაუგზავნა იმ პირთა შესახებ ინფორმაცია, რომლებსაც შემოსავლების სამსახურის მონაცემებში 2019 წლის განმავლობაში უფიქსირდებოდათ შემოსავლები, მაგრამ სააგენტოში არ ჰქონდათ განხორციელებული სავალდებულო საპენსიო შენატანი.
2020 წლის მესამე კვარტალი	ზემო აღნიშნული წერილის საპასუხოდ შემოსავლების სამსახურმა წერილობითი ფორმით აცნობა სააგენტოს შემდეგი: „საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის ნორმათა სპეციფიკიდან გამომდინარე, თქვენს მიერ გადმოგზავნილ მასალებში არ არის წარმოდგენილი ისეთი ხასიათის მტკიცებულებები, მაგალითად, ზოგადად, საპენსიო დეკლარაციები და მონაცემები იმის შესახებ თუ წლის რომელი თვის დეკლარაცია ავალდებულებდა დამსაქმებელს დაეკავებინა შესაბამისი შენატანის ოდენობა, დამსაქმებლის ახსნა-განმარტებები და სხვა სახის მტკიცებულებები, რომელთა ერთობლიობაც სამართალდამრღვევ პირზე/პირებზე გამოკვეთავდა ადმინისტრაციული წარმოების განხორციელებისათვის აუცილებელ შემდეგი სახის მაიდენტიფიცირებელ მონაცემებს როგორცაა: ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ჩადენის ადგილი, დრო და არსი; ნორმა, რომელიც ითვალისწინებს პასუხისმგებლობას სამართალდარღვევისთვის; მონაცემები კონკრეტული სამართალდამრღვევი პირის შესახებ – სახელი და გვარი/დასახელება, საიდენტიფიკაციო/პირადი ნომერი; საქმისათვის შესაძლო მნიშვნელობის მქონე სხვა ცნობები. რაც საგადასახადო ორგანოს მისცემდა შესაძლებლობას კონკრეტულ სამართალდამრღვევი პირისათვის განესაზღვრა სანქციის ოდენობა სასკ-ის 165 მუხლის შესაბამისი ნაწილით.“

2020 წლის მეოთხე კვარტალი	სააგენტოსა და შემოსავლების სამსახურს შორის, გაფორმდა ურთიერთშეთანხმების მემორანდუმი, რომლის საფუძველზეც მხარეებმა უნდა უზრუნველყონ, ელექტრონული ფორმით, ინფორმაციის გაცვლის სერვისის აწყობა.
2020 წლის მეოთხე კვარტალი	სააგენტოს ინიციატივით, ჩატარდა სამუშაო შეხვედრები შემოსავლების სამსახურთან იმისათვის, რომ განისაზღვროს დარღვევების აღმოჩენისა და შემდგომი რეაგირების (დაჯარიმების) პროცესები, მაგრამ, ამ მიმართულებით, სამუშაო პროცესი უშედეგოა ⁶ და არ არის ჩამოყალიბებული სააგენტოსა და შემოსავლების სამსახურს შორის შესაბამისი პასუხისმგებლობები.

12. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის, ასევე, უკვე, გატარებული ღონისძიებების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენის №001-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 5-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს. აღსანიშნავია, რომ სააგენტო მართო ვერ განახორციელებს აღნიშნულ რეკომენდაციებს და დამატებით აუცილებელია, მესამე მხარეს (შემოსავლების სამსახურის) აქტიური და პროდუქტიული თანამშრომლობა.

ცხრილი 5: რისკის კონტროლის სამსახური რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №001-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_001	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკის გათვალისწინებით ("OWASP") შემოსავლების სამსახურთან ერთად, დანერგოს ინფორმაციის უწყვეტ რეჟიმში გაცვლის ელექტრონული სერვისი.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	30/06/2021

⁶ შემოსავლების სამსახურს სურს, რომ დაჯარიმების/აღსრულების პროცესი სააგენტომ მართოს და განახორციელოს, რაც, თავის მხრივ, საჭიროებს შესაბამის ცვლილებებს კანონმდებლობაში. ამასთანავე, შემოსავლების სამსახურს მიაჩნია, რომ იგი არ არის ვალდებული განახორციელოს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ფაქტზე მოკვლევა და თვლის, რომ ასეთი მოკვლევა უნდა განახორციელოს და შემდგომ, შემოსავლების სამსახურს მიაწოდოს სააგენტომ, რის საფუძველზეც შემოსავლების სამსახური გამოსცემს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის აქტს და დააჯარიმებს დამსაქმებელს/თვითდასაქმებულს.

რეკომენდაცია_002	საოპერაციო დეპარტამენტმა უზრუნველყოს ფორმალიზირებული და დოკუმენტირებული საპენსიო შენატანების განხორციელების ვალდებულების შესრულების კონტროლის პროცედურის და ამასთან, შემოსავლების სამსახურთან ურთიერთშეძარბის მეთოდოლოგიის შემუშავება და იმპლემენტაცია. აღნიშნული პროცედურა, მინიმუმ, უნდა შეიცავდეს შემდგომს: - ინფორმაციის მოთხოვნისა და მიღების პროცესი; - ინფორმაციის დამუშავების მეთოდოლოგია, შესაბამისი სკრიპტებით, რომელიც თავის მხრივ უნდა მოიცავდეს კონტროლის პროცესებს: პირველი, იმ დასაქმებულებთან მიმართებით, რომლებიც უნდა იყვნენ საპენსიო სქემის მონაწილეები, თუმცა ჯერ კიდევ არ არიან გაწევრიანებულები; მეორე, იმ დასაქმებულებთან მიმართებით, რომელთა მიმართაც ნაკლოვანებით სრულდება საპენსიო შენატანების გადახდის ვალდებულება; მესამე, იმ თვითდასაქმებულებთან მიმართებით, რომელთა მიმართაც, ასევე ნაკლოვანებით სრულდება საპენსიო შენატანების გადახდის ვალდებულება; - შეუსაბამოების აღმოჩენის შემთხვევებში ინფორმაციის შემოსავლების სამსახურისთვის, დამსაქმებლისთვის და დასაქმებულისთვის მიწოდების პროცედურებს; - მონიტორინგისა და კონტროლის პროცედურებს;	საოპერაციო დეპარტამენტი (საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის ტექნიკური მხარდაჭერით)	30/09/2021
რეკომენდაცია_003	სააგენტოს დირექტორმა კანონის მე-8-ე მუხლის, მე-3-ე პუნქტით ნაკისრი მოვალეობის შესრულებისას, სამეთვალყურეო საბჭოს უნდა წარუდგინოს საპენსიო სქემის იმგვარი განვითარების გეგმა, სადაც ასევე განხილული იქნება შემოსავლების სამსახურსა და სააგენტოს დეკლარაციების შევსების სისტემისა და პროცესების გაერთიანების პერსპექტივა, ისე, როგორც ეს გამომდინარეობს და შეესაბამება კანონის მე-7-ე მუხლს⁷.	დირექტორი	31/12/2021

⁷ კანონის შემუშავების პროცესში განიხილებოდა ისეთი ადმინისტრირების სქემა, რომლის მიხედვითაც კომერციული ბანკების დახმარებით განხორციელდებოდა, როგორც საპენსიო, ასევე საშემოსავლო დეკლარაციების შევსება და ასევე, შესაბამისი შენატანების გადახდა. 2018 წელს, შეზღუდული ვადებიდან და საოპერაციო პროცესების კომპლექსურობიდან გამომდინარე აღნიშნული პროექტი არ შედგა. თუმცა, 2020 წლის მდგომარეობით არსებული საოპერაციო რისკის მოვლენებიდან გამომდინარე, რისკის კონტროლის დეპარტამენტს მიზანშეწონილად მიაჩნია, რომ განახლდეს სამუშაოები კომერციულ ბანკებთან ინტეგრაციის მიმართულებით.

რეკომენდაცია_004	სააგენტოს დირექტორმა წარუდგინოს სამეთვალყურეო საბჭოს, შემოსავლების სამსახურსა და სააგენტოს შორის სამშაო ჯგუფის ფორმირების გეგმა და ინიციატივა, ხოლო აღნიშნული ჯგუფის ფორმირების შემდგომ, სამეთვალყურეო საბჭომ უზურუნველყოს აღნიშნული სამშაო ჯგუფის საქმიანობის მონიტორინგი, იმისათვის, რომ მკაფიოდ განისაზღვროს ურთიერთშედეგების საფუძველზე აღმოჩენილი შეუსაბამობების შემდგომი სამართლებრივი რეაგირების პროცესი და შესაბამისად, განისაზღვროს მხარეებს შორის პასუხისმგებლობები	დირექტორი სამეთვალყურეო საბჭო	31/12/2021
რეკომენდაცია_005	სააგენტომ, დეკლარაციის შევსების ტექნიკური პროცესის დროს, დამსაქმებელს მოსთხოვოს, რომ დეკლარაციის დახურვის პროცესში მან მიუთითოს დასაქმებულისთვის ხელფასის გადახდის თარიღი, რის შედეგადაც, შემდგომ, შესაძლებელი გახდება ზუსტად დადგინდეს, როგორც შესაძლო საპენსიო შენატანების დაგვიანებით გადახდის ფაქტები, ასევე დასაქმებულის არარეალიზირებული საპროცენტო შემოსავალი (დაგვიანებული დღეების განმავლობაში იუნტის ფასის ცვლილების საფუძველზე), ასეთის არსებობის შემთხვევაში. ასევე, სააგენტომ მუდმივად უნდა აწარმოოს ხელფასის გადახდის თარიღის შედარება საშემოსავლო დეკლარაციებში მითითებულ ხელფასის ჩარიცხვის თარიღთან.	დირექტორი	31/12/2021

2. სახელმწიფო სექტორის მიერ საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების პროცესის შეფერხება/ხარვეზი

რისკის ნომერი: OP_002

რისკის კლასიფიკაცია: საოპერაციო პროცესების შეფერხება/ხარვეზი

პროცესის მფლობელი: საოპერაციო დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

2.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

13. სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანების შესაბამისად, რომელიც ადგენს საპენსიო შენატანების გადახდის წესებს, სახელმწიფო დამსაქმებელი არ გადის რეგისტრაციას საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების ელექტრონულ სისტემაში, ვინაიდან საპენსიო შენატანების განხორციელებას და სახელმწიფო სექტორში დასაქმებულების შესახებ სააგენტოში ინფორმაციის ელექტრონული ფორმით წარდგენას ახორციელებს სახაზინო სამსახური. აღნიშნული პროცესი მიმდინარეობს პერიოდული ტექნიკური ხასიათის შეფერხებებით, შესაბამისად, გამოვლენილია შემთხვევები, როდესაც სახელმწიფო დამსაქმებლის მიერ საპენსიო შენატანების გადმორიცხვის და შესაბამისი დეკლარაციების დახურვის პროცესი არ არის ერთმანეთის თანადროული, ასევე გამოვლენილია შემთხვევები, როდესაც სახელმწიფო დამსაქმებლის მიერ მაკორექტირებელი დეკლარაციების შედეგად ფონდიდან გამოსატანი თანხების, სახელმწიფო სექტორში დასაქმებულების საპენსიო სქემიდან გასვლისა და საპენსიო შენატანების დაბრუნების პროცესი დროში ჭიანჭურდება.

2.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

14. სახელმწიფო სექტორის მიერ საპენსიო შენატანების განხორციელების პროცესში გამოვლენილია ქვემოთ მოყვანილი შემთხვევები და შეფერხებები.

შემთხვევა 1 – გამოვლენილია შემთხვევები, როდესაც სახაზინო სამსახურიდან მიღებული დეკლარაციების გადმოწერა და დამუშავება ხორციელდება დაგვიანებით, რაც იმას ნიშნავს, რომ სახელმწიფო სექტორში დასაქმებულთა თანხები დაგვიანებით აისახება ფონდში. 2019 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით დაგვიანებით ფონდში აისახა დაახლოებით 65.5 მილიონი ლარის მოცულობის დეკლარაციები, რის შედეგადაც ფონდის მოსალოდნელი დანაკლისი (პროცენტი, რომელიც არ დაერიცხა ფონდში განუთავსებელ თანხებს) იყო 90,690 ლარი. თუმცა, 2020 წელს საინფორმაციო ტექნოლოგიების და საოპერაციო დეპარტამენტებმა მოახდინეს საოპერაციო პროცესების ავტომატიზირება, რამაც მნიშვნელოვნად გააუმჯობესა მდგომარეობა. 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით დაგვიანებით ფონდში აისახა დაახლოებით 52.4 მილიონი ლარი, თუმცა დაგვიანებული დღეების რაოდენობა საშუალოდ არ აღემატებოდა 2 დღეს, შედეგად კი ფონდის მოსალოდნელი დანაკლისი შეადგენდა, მხოლოდ, 10,137 ლარს.

შემთხვევა 2 – 2019 წელს სააგენტოს სახაზინო ანგარიშებზე იყო თანხები, რომელთა შესაბამისი დეკლარაციები გადმოგზავნილი იყო სახაზინო სამსახურის მიერ, მაგრამ მათი ინდივიდუალურ საპენსიო ანგარიშებზე განთავსება იყო შეუძლებელი, რადგან სახაზინო სამსახური შეცდომით აწვდიდა სააგენტოს დასაქმებულთა შესახებ პირად ინფორმაციას (გამოვლინდა მსგავსი 7,000

შემთხვევა). თუმცა, 2020 წელს ეს პრობლემა სრულად გადაიჭრა, რადგან სააგენტოში დაინერგა დამატებითი კონტროლის მექანიზმი, რომლის მიხედვითაც სახაზინო სამსახურიდან მიღებული ინფორმაციის გადამოწმებას სააგენტო ახორციელებს სამოქალაქო რეესტრის მიკრო სერვისის საშუალებით.

შემთხვევა 3 – 2019 წელს, საოპერაციო პროცესების სრულად გამართვამდე, სახელმწიფოს მიერ მაკორექტირებელი დეკლარაციების შედეგად საპენსიო ფონდიდან ამოღებული თანხების, ასევე სახელმწიფო სექტორში დასაქმებულთა დაგროვებით საპენსიო სქემიდან გასვლისა და საპენსიო შენატანების დაბრუნების პროცესი მიმდინარეობდა ხარვეზებით. გამოვლენილია შემთხვევები, როდესაც სახაზინო სამსახურმა დროულად არ წარმოადგინა შესაბამის ორდერ დეპოზიტები მას შემდეგ, რაც სააგენტომ მას გაუგზავნა სახელმწიფო ორგანიზაციებიდან გასული მონაწილეების სრული სია. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნულ პროცესი 2020 წელს, საოპერაციო და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტების აქტიური ძალისხმევით სრულად გადაიჭრა.

15. **შემთხვევა 4** – ყოველი სამუშაო დღის ბოლოს, სააგენტო, ჯამური დახურული დეკლარაციების საფუძველზე, ადგენს სახელმწიფოს მიერ, კანონის თანახმად, სუბსიდიის სახით გადასახდელი თანხების ჯამურ მოცულობას, რის საფუძველზეც, შემდგომ საგადახდო დავალებას წარუდგენს სახელმწიფო ხაზინას. 2019 წელს გამოვლინდა შემთხვევა, როდესაც მას შემდეგ, რაც სააგენტომ საგადახდო დავალება წარუდგინა სახელმწიფო ხაზინას, აღმოჩნდა, რომ სახაზინო ანგარიშებზე არ იყო ტრანზაქციის შესასრულებლად საჭირო თანხა. იმისათვის, რომ საოპერაციო პროცესები არ შეფერხებულიყო და შესაბამისი, ამონაგები არ დაეკარგა მონაწილეებს, საჭირო თანხების მობილიზირებისათვის სააგენტომ გამოიყენა ნულოვან ანგარიშებზე განთავსებული თანხები. აღნიშნული რისკის მოვლენა 2020 წლის 2 ივლისს განმეორდა, თუმცა სახაზინო ანგარიშებზე თანხის მობილიზირება განხორციელდა ერთი სამუშაო დღის განმავლობაში.

შემთხვევა 5 – მიუხედავად იმისა, რომ 2020 წელს სააგენტოსა და სახაზინო სამსახურს შორის არსებული ბიზნეს პროცესები პრაქტიკაში მნიშვნელოვნად არის გაუმჯობესებული, პროცესები ჯერ კიდევ საჭიროებს ფორმალიზირებას – გასაფორმებელია ჩარჩო ხელშეკრულება სააგენტოსა და სახაზინო სამსახურს შორის, ამასთანავე საოპერაციო და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტებს არ აქვთ შემუშავებული დახურული საპენსიო დეკლარაციების საფუძველზე ფონდში შესატანი თანხების ადმინისტრირების პროცესების აღწერის დოკუმენტაცია.

2.3 რისკის გაზომვა

16. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №002 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

2.4 რისკის მოპყრობა

17. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნული რისკის მოვლენის გადასაჭრელად სააგენტომ უკვე გაატარა რიგი ქმედებები, რომლებიც ასახულია ცხრილი 6-ში.

ცხრილი 6: განხორციელებული ქმედებები

თარიღი	ქმედება
2020 წლის პირველი კვარტალი	საოპერაციო და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტებმა მოახდინეს საპენსიო ფონდში თანხის გადატანის პროცესების ოპტიმიზაცია, შესაბამისად, 2020 წლის განმავლობაში, სახაზინო სამსახურიდან მიღებული დეკლარაციების და ფონდში თანხის გადატანის პროცესი გაუმჯობესდა.
2020 წლის პირველი კვარტალი	სააგენტომ სამოქალაქო რეესტრთან დანერგა მიკრო-სერვისი, რაც წარმოადგენს დამატებით შიდა კონტროლის მექანიზმს და შესაძლებელს ხდის სახაზინო სამსახურიდან მიღებული ინფორმაციის დამატებით გადამოწმებას.
2020 წლის პირველი და მეორე კვარტალი	2020 წელს სახელმწიფოს მიერ სუბსიდიის გადახდის პროცედურა, მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა, რადგან ერთის მხრივ, სააგენტომ მოახდინა ამ მიმართულებით პროცესების ფორმალიზირება, ხოლო მეორე მხრივ, სახელმწიფომ გამოსცა შესაბამისი განკარგულებები (№96 და №1201).
2020 წლის მეოთხე კვარტალი	საოპერაციო დეპარტამენტმა შეიმუშავა სახაზინო სამსახურსა და სააგენტოს შორის არსებული სერვისის ტექნიკური დოკუმენტაციის <u>დრაფტ</u> ვერსია.

18. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის, ასევე, უკვე, გატარებული ღონისძიებების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №002-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 7-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 7: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №002-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_006	დირექტორის მოადგილემ, რომელიც სააგენტოში მართავს შესაბამის საოპერაციო და საინფორმაციო ტექნოლოგიების პროცესებს, იურიდიული დეპარტამენტის და სახაზინო სამსახურის ჩართულობით, უნდა უზრუნველყოს სააგენტოსა და სახაზინო სამსახურს შორის სერვისის მიწოდებასთან დაკავშირებული ხელშეკრულების მომზადება, რომელიც მკაფიოდ და გარკვევით უნდა განსაზღვრავდეს მხარეთა პასუხისმგებლობებს, მათ შორის ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკების მართვასთან დაკავშირებით.	დირექტორის მოადგილე	30/03/2021

რეკომენდაცია_007	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს სააგენტოსა და სახაზინო სამსახურს შორის არსებული მიკრო სერვისის ტექნიკური პროცესების დოკუმენტირება;	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	30/06/2021
რეკომენდაცია_008	საოპერაციო დეპარტამენტმა უზრუნველყოს სახაზინო სამსახურის დახურული საპენსიო დეკლარაციების საფუძველზე, საპენსიო ფონდში შესატანი თანხების ადმინისტრირების პროცესის, ასევე მაკორექტირებელი დეკლარაციების შექმნის შედეგად საპენსიო ფონდიდან ამოღებული თანხების პროცესის დოკუმენტირება და დეტალური აღწერა ("Process Mapping").	საოპერაციო დეპარტამენტი	30/06/2021
რეკომენდაცია_003	სააგენტოს დირექტორმა კანონის მე-8-ე მუხლის, მე-3-ე პუნქტით ნაკისრი მოვალეობის შესრულებისას, სამეთვალყუერო საბჭოს უნდა წარუდგინოს საპენსიო სქემის იმგვარი განვითარების გეგმა, სადაც ასევე განხილული იქნება შემოსავლების სამსახურსა და სააგენტოს დეკლარაციების შევსების სისტემისა და პროცესების გაერთიანების პერსპექტივა, ისე, როგორც ეს გამომდინარეობს და შეესაბამება კანონის მე-7-ე მუხლს.	დირექტორი	31/12/2021

3. თვითდასაქმებულთა მიერ საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების პროცესის შეფერხება/ხარვეზი

რისკის ნომერი: OP_003

რისკის კლასიფიკაცია: საოპერაციო პროცესების შეფერხება/ხარვეზი

პროცესის მფლობელი: საოპერაციო დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

3.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

19. სააგენტო, საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების ელექტრონული სისტემის მეშვეობით, ვერ ახდენს თვითდასაქმებულის, დასაქმებულის და ასევე, ინდივიდუალური მეწარმის, როგორც დამსაქმებლის, ერთმანეთისგან სათანადოდ გამიჯვნას. შედეგად, სააგენტო, თვითდასაქმებულ მონაწილეებთან მიმართებით, ვერ უზრუნველყოფს კანონით და შესაბამისი სამართლებრივი აქტებით ნაკისრი ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების გამოვლენის მიზნით შედარების განხორციელებას.

3.2 რისკის მოვლენის გაზომვის კრიტერიუმი

20. აღნიშნული რისკის მოვლენის პირველადი იდენტიფიცირება განხორციელდა იურიდიული და საოპერაციო დეპარტამენტების მიერ, რის შემდგომაც, მათი მხირდან, სააგენტოს დირექტორთან ერთად, მოხდა შესაბამისი სამუშაო პროცესის ინიცირება. კანონის თანახმად, თვითდასაქმებულ მონაწილედ ითვლება ის ინდივიდუალური მეწარმე, ფიზიკური პირი, რომელიც ახორციელებს „მეწარმეთა შესახებ“ საქართველოს კანონის პირველი მუხლის მე-3 ქვეპუნქტით განსაზღვრულ საქმიანობას, საქმიანობის იმ ნაწილში, რომელიც არ ექვემდებარება გადასახადის წყაროსთან დაკავებას. 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით, საპენსიო შენატანების ელექტრონულ სისტემაში რეგისტრირებულია 12,158 ინდივიდუალური მეწარმე, რომელთაგან 1,158-მა მეწარმემ საკუთარ თავზე შეავსო საპენსიო დეკლარაცია, თუმცა მათ მიერ შევსებულ საპენსიო დეკლარაციებში ვერ ხერხდება გამიჯვნა აღნიშნული დეკლარაციებში ასახული თანხა არის დასაქმებულის ხელფასი თუ თვითდასაქმებულის შემოსავალი, ისე როგორც ეს კანონით არის განმარტებული. შედეგად, დღეს საპენსიო შენატანების ელექტრონულ სისტემაში არ არის ერთმანეთისგან გარკვევით გამიჯნული დასაქმებული და თვითდასაქმებული მონაწილეები და აღნიშნული ხარვეზი თავის მხრივ იწვევს იმას, რომ სააგენტო ვერ უზრუნველყოფს მონაწილის თანხების ჯეროვან ადმინისტრირებას – მაგალითად, თვითდასაქმებულთა შემთხვევაში მათ არ აქვთ საპენსიო სქემიდან გასვლის უფლება, ამასთანავე, სტატუსის გაურკვევლობის გამო ვერ მოწმდება მათ მიერ საპენსიო შენატანების განხორციელების ჯეროვნად შესრულების ფაქტები შემოსავლების სამსახურის მონაცემთა ბაზებთან შედარების გზით.

3.3 რისკის გაზომვა

21. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №003 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

3.4 რისკის მოპყრობა

22. აღსანიშნავია, რომ იურიდიული დეპარტამენტი და ამასთან, საოპერაციო და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტების აქტიური ჩართულობით, ამ მიმართულებით უკვე მიმდინარეობს აქტიური სამუშაო პროცესი, რათა მომზადდეს სააგენტოს დირექტორის №2 ბრძანების ცვლილებების პაკეტი. ამასთან, საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტს დაწყებული აქვს საპენსიო შენატანების ელექტრონული სისტემის განახლების მიმართულებით სამუშაოები იმ მიზნით, რომ თვითდასაქმებულთა დეკლარაციის შევსების პროცესი განახლდეს და განცალკევდეს დასაქმებულთა შესახებ დეკლარაციის შევსების პროცესისგან.
23. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის, ასევე, უკვე, გატარებული ღონისძიებების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №003-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 8-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 8: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №003-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_009	იურიდიულმა დეპარტამენტმა, საოპერაციო და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტების დახმარებით, უზრუნველყოს დირექტორის №002 ბრძანების იმგვარი ცვლილებების პაკეტის მომზადება, რომელიც შესაძლებელს გახდის თვითდასაქმებული მონაწილეების და დასაქმებული მონაწილეების ერთმანეთისგან მკაფიოდ და კანონის მიხედვით გამიჯვნას.	იურიდიული დეპარტამენტი	30/06/2021
რეკომენდაცია_010	საოპერაციო დეპარტამენტმა უზრუნველყოს თვითდასაქმებული მონაწილეების დეკლარაციების დახურვის საფუძველზე, საპენსიო ფონდში შესატანი თანხების ადმინისტრირების პროცესის დოკუმენტირება და დეტალური აღწერა ("Process Mapping") სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანების შესაბამისად.	საოპერაციო დეპარტამენტი	30/09/2021

რეკომენდაცია_011	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს თვითდასაქმებულ მონაწილეთა საპენსიო დეკლარაციის შევსების ელექტრონული სისტემის დანერგვა, რომელიც, თავის მხრივ, ასევე, შესაბამისობაში იქნება იურიდიული დეპარტამენტის მიერ სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანების ირგვლივ მომზადებულ ცვლილებების პაკეტთან.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	30/06/2021
------------------	---	---	------------

4. დასაქმებულთა მიერ, რომლებიც არ იბეგრებიან გადახდის წყაროსთან, საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების პროცესის შეფერხება/ხარვეზი

რისკის ნომერი: OP_004

რისკის კლასიფიკაცია: საოპერაციო პროცესების შეფერხება/ხარვეზი

პროცესის მფლობელი: საოპერაციო დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **დაბალი**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

4.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

24. საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების პროცესი შეფერხებებით/ხარვეზებით მიმდინარეობს იმ დასაქმებულებთან მიმართებით, რომლებიც დაქირავებულნი არიან დიპლომატიური მისიის, საელჩოს ან/და საერთაშორისო ორგანიზაციის მიერ და კანონის თანახმად ვალდებული არიან გაწევრიანდნენ დაგროვებით საპენსიო სქემაში.

4.2 რისკის მოვლენის გაზომვის კრიტერიუმი

25. სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანების თანახმად დასაქმებულები, რომლებიც დაქირავებული არიან საერთაშორისო ორგანიზაციების, დიპლომატიური მისიის ან საელჩოს მიერ და ხელფასის მიღებისას მათი დამქირავებელი არ იხდის საშემოსოვლო გადასახადს გადახდის წყაროსთან, ვალდებული არიან შეასრულონ ის ქმედებები, რომლებსაც ასრულებენ თვითდასაქმებულები იმ განსხვავებით, რომ როდესაც ისინი იხდიან საპენსიო შენატანს, თავიანთი შემოსავლების 4 პროცენტის ოდენობით, აქედან 2 პროცენტის გადახდის პასუხისმგებლობა აქვს დამსაქმებელს დასაქმებულისთვის შესაბამისი ხელფასის გაცემის თანადროულად.
26. ვლინდება შემთხვევები⁸, როდესაც, ზემო აღნიშნული დამსაქმებლები არ ასრულებენ სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანებას და არ უხდიან საკუთარ დასაქმებულებს დამატებით 2 პროცენტს ხელფასის გაცემასთან ერთად. მათი მხრიდან მიზეზად სახელდება ის გარემოება, რომ მათ მიერ თანამშრომლებისთვის გადახდილი ანაზღაურება არ მოიაზრება კანონში მოცემულ ხელფასის⁹ განმარტებაში, შესაბამისად, მათი თანამშრომლები წარმოადგენენ არა დასაქმებულებს, არამედ თვითდასაქმებულებს. თუმცა, აუცილებლად, უნდა აღინიშნოს, რომ მათი ეს მოსაზრება არ არის მართებული, რადგან აღნიშნული თანამშრომლები კანონის თანახმად, აგრეთვე არ მოიაზრებიან თვითდასაქმებულთა განმარტებაში. აღნიშნული რისკის მოვლენა წარმოადგენს, მესამე მხარის მიერ ვალდებულების შეუსრულებლობის ფაქტს.

⁸ ასეთი შემთხვევები დოკუმენტირებულად არ არის დადასტურებული, თუმცა მსგავსი მითითება გაჟღერებულია სააგენტოსთან სამუშაო შეხვედრების დროს.

⁹ ხელფასი – მომსახურების გაწევით მიღებული ის შემოსავალი, რომელიც იბეგრება გადახდის წყაროსთან, აგრეთვე საქართველოს საგადასახადო კოდექსის 101-ე მუხლით გათვალისწინებული ხელფასის სახით მიღებული შემოსავალი, საგადასახადო კანონმდებლობის შესაბამისად (გარდა შემოსავლისა, რომელიც, საქართველოს საგადასახადო კოდექსის 104-ე მუხლის შესაბამისად, არ განეკუთვნება საქართველოში არსებული წყაროდან მიღებულ შემოსავალს, როიალტით, ქირით, იჯარით მიღებული და საინვესტიციო შემოსავლისა);

4.3 რისკის გაზომვა

27. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №004 შეფასებულია, როგორც **დაბალი ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

4.4 რისკის მოპყრობა

28. აღსანიშნავია, რომ იურიდიული დეპარტამენტის ინიციატივით სააგენტოში ამ მიმართულებით უკვე მიმდინარეობს აქტიური სამუშაო პროცესი, რათა მომზადდეს სააგენტოს დირექტორის №2 ბრძანების ცვლილებების პაკეტი, რომელიც უკეთ დაარეგულირებს იმ დასაქმებულების საპენსიო შენატანების გადახდის პროცედურებს, რომლებზეც არ ხორციელდება საშემოსავლო გადასახადის გადახდის წყაროსთან დაფიქსირება. ამასთან, საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტს დაწყებული აქვს საპენსიო შენატანების ელექტრონული სისტემის განახლების მიმართულებით სამუშაოები იმ მიზნით, რომ მსგავსი მონაწილეების დეკლარაციის შევსების პროცესი განახლდეს და განცალკევდეს სხვა დასაქმებულთა შესახებ დეკლარაციის შევსების პროცესისგან.
29. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის და უკვე გატარებული ღონისძიებების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, თავის მხრივ, რისკის მოვლენა №004-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 9-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 9: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №004-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_012	იურიდიულმა დეპარტამენტმა, საოპერაციო და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტების დახმარებით, უზრუნველყოს დირექტორის №002 ბრძანების იმგვარი ცვლილებების პაკეტის მომზადება, რომელიც შესაძლებელს გახდის, კიდევ უფრო, მკაფიოდ განისაზღვროს დასაქმებულის და დამსაქმებლის საპენსიო შენატანების გადახდის ვალდებულებას და წესები.	იურიდიული დეპარტამენტი	30/06/2021

რეკომენდაცია_013	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს აღნიშნულ დასაქმებულთა მიმართებით საპენსიო დეკლარაციის შევსების ელექტრონული სისტემის დანერგვა, რომელიც, თავის მხრივ, ასევე, შესაბამისობაში იქნება იურიდიული დეპარტამენტის მიერ სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანების ირგვლივ მომზადებულ ცვლილებების პაკეტთან.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	30/06/2021
რეკომენდაცია_014	სააგენტოს დირექტორმა კანონის მე-8-ე მუხლის, მე-3-ე ქვეპუნქტით ნაკისრი მოვალეობის შესრულებისას, დირექტორის მიერ უნდა შეფასდეს მიზანშეწონილობა იმისა, თუ რამდენად, აუცილებელია, რომ სააგენტომ მიმართოს საქართველოს მთავრობას ინიციატივით, რომ მომზადდეს კანონში ცვლილებების პაკეტი, რომლის თანახმადაც იმ დასაქმებულებს, რომლებზეც არ ხდება საშემოსავლო გადასახადის გადახდის წყაროსთან დაკავება, მიენიჭებათ თვითდასაქმებულების სტატუსი ან ამის საპირისპიროდ, ისეთი ცვლილება განხორციელდეს კანონში, რომლითაც ცალსახა იქნება, რომ ასეთი ორგანიზაციები დამსაქმებლები არიან, ხოლო მათ მიერ გადახდილი ხელფასი არის კანონით განსაზღვრული ხელფასის ნაწილი.	დირექტორი	31/12/2021

5. კერძო სექტორის მიერ მაკორექტირებელი დეკლარაციების შედეგად ფონდიდან გამოტანილი თანხების პროცესის შეფერხება/ხარვეზი

რისკის ნომერი: OP_005

რისკის კლასიფიკაცია: საოპერაციო პროცესების შეფერხება/ხარვეზი | გარე თაღლითობა

პროცესის მფლობელი: საოპერაციო დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: მაღალი

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: მაღალი

5.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

30. საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების ელექტრონული სისტემაში, თვითდასაქმებულის ან დამსაქმებლის მიერ, მაკორექტირებელი დეკლარაციების შექმნის პროცესი, რის საფუძველზეც ფონდიდან ხორციელდება თანხების ამოღება, მიმდინარეობს ხარვეზებით, შედეგად, არსებობს იმის ალბათობა, რომ თაღლითური გზით დამსაქმებელმა ან თვითდასაქმებულმა მოახდინოს თანხის ფონდიდან გატანა.

5.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

31. 2020 წლის განმავლობაში სააგენტოში მიმდინარე საოპერაციო პროცესებიდან გამომდინარე დამსაქმებელს ან/და თვითდასაქმებულს, ყოველგვარი მიზნობრიობის გარეშე, ნებისმიერ დროს შეუძლია დააკორექტიროს მის მიერ უკვე დახურული დეკლარაცია და შესაბამისად, გაიტანოს ფონდიდან ძირითადი თანხა და დარიცხული საპროცენტო სარგებელი.
32. 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით, სულ 11,229 მაკორექტირებელი ტრანზაქცია განხორციელდა, ხოლო ფონდიდან გამოტანილი თანხის მოცულობა 4,298,902 მილიონ ლარს წარმოადგენს (იხ. ცხრილი 10).
33. გამომდინარე იქიდან, რომ სააგენტოში სრულად არ არის დანერგილი საპენსიო შენატანების განხორციელების ჯეროვნად შესრულების ფაქტების მონიტორინგისა და კონტროლის პროცესი, შემოსავლების სამსახურის ელექტრონული სერვისის გამოყენებით, არსებობს, იმის ალბათობა, რომ აღნიშნული პრაქტიკა დამსაქმებელმა არამიზნობრივად გამოიყენონ შემდეგი სცენარების გათვალისწინებით:
- სცენარი 1 – დამსაქმებელი, დასაქმებულის დანაზოგებზე დარიცხული საინვესტიციო სარგებლის დასაკუთრების მიზნით, დააკორექტირებს საპენსიო დეკლარაციას, მიიღებს საპენსიო შენატანების შესაბამის ძირითად თანხას და დარიცხულ საპროცენტო სარგებელს და შემდგომ უკანა თარიღით კვლავ დაადეკლარირებს დასაქმებულის საპენსიო შენატანებს მხოლოდ შესაბამის ძირითად თანხაზე;
 - სცენარი 2 – სტრესულ საბაზრო პირობებში, ლიკვიდობის მიზნებისთვის, დამსაქმებელი დააკორექტირებს საპენსიო დეკლარაციას და დროებით მიითვისებს შესაბამის საპენსიო შენატანებს.

34. აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის განმავლობაში, სააგენტოს დირექტორის დავალებით საოპერაციო დეპარტამენტი ახორციელებდა მაკორექტირებელი დეკლარაციების პერიოდულ მონიტორინგს დაკორექტირებული დეკლარაციების თანხის მოცულობის, ვადიანობისა და ორგანიზაციების ჭრილში, თუმცა დამსაქმებელთა მხრიდან არ გამოვლენილა, არაკეთილსინდისიერი მიზნებით, მაკორექტირებელი დეკლარაციის შექმნის ფაქტები.

ცხრილი 10: მაკორექტირებელი დეკლარაციების დინამიკა 2020 წლის განმავლობაში

თარიღი	ტრანზაქციების რაოდენობა	ფონდიდან გატანილი თანხები
იანვარი, 2020	582	264,799
თებერვალი, 2020	591	392,129
მარტი, 2020	1,015	845,398
აპრილი, 2020	758	302,070
მაისი, 2020	680	104,401
ივნისი, 2020	515	193,524
ივლისი, 2020	559	232,090
აგვისტო, 2020	489	209,592
სექტემბერი, 2020	485	175,600
ოქტომბერი, 2020	386	204,744
ნოემბერი, 2020	483	167,658
დეკემბერი, 2020	668	91,854
სულ 2020	7,211	3,183,961
სულ 2019	4,018	1,114,941
ჯამი	11,229	4,298,902

5.3 რისკის გაზომვა

35. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №005 შეფასებულია, როგორც მაღალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული სიმძიმის რისკის მოვლენად.

5.4 რისკის მოპყრობა

36. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოში, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ შემუშავებული იქნა შიდა კონტროლის მექანიზმი – შემუშავდა შეზღუდვები დეკლარაციის თანხის ოდენობის, კორექტირების სიხშირისა და დეკლარაციის დახურვიდან გასული დღეების მიხედვით. ამასთან აღნიშნული შიდა კონტროლის მექანიზმების დანერგვის მიზნით, ასევე, შემუშავდა სააგენტოს დირექტორის №2 ბრძანების ცვლილებების პაკეტი.
37. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №005-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს დამატებით ცხრილ 11-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 11: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №005-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_015	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ შემუშავებული შიდა კონტროლის მექანიზმების დროული დანერგვა, მას შემდეგ, რაც ძალაში შევა, შესაბამისი, სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანების ცვლილებების პაკეტი. ამასთან, საოპერაციო დეპარტამენტმა ზემო აღნიშნული კონტროლების გათვალისწინებით, უზრუნველყოს მაკორექტირებელი დეკლარაციების შექმნის პროცესის აღწერის დოკუმენტების განახლება.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი საოპერაციო დეპარტამენტი	30/06/2021

რეკომენდაცია_016	დამატებითი რწმუნებისთვის, მას შემდეგ, რაც შესრულდება რეკომენდაცია_001 შემუშავდეს შემოსავლების სამსახურთან გადმოწმების კონტროლის მექანიზმები, რომლის მიხედვითაც სააგენტოს მაკორექტირებელი დეკლარაციები შესაბამისობაში იქნება შემოსავლების სამსახურში დამსაქმებლის მიერ შექმნილ მაკორექტირებელ დეკლარაციებთან.	რისკის კონტროლის დეპარამენტი	31/12/2021
--------------------------------	---	--	--------------------------

6. ორგანიზაციის საპენსიო ბალანსზე თანხების ასახვის და ნომინალურ ანგარიშებზე თანხის მოძრაობის პროცესების შეფერხება/ხარვეზი

რისკის ნომერი: OP_006

რისკის კლასიფიკაცია: საოპერაციო პროცესების შეფერხება/ხარვეზი

პროცესის მფლობელი: საოპერაციო დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **დაბალი**

6.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

38. დამსაქმებელი ორგანიზაციების მიერ სააგენტოს საბანკო ანგარიშებზე თანხების გადმორიცხვის პროცესი, რომლის მიხედვითაც ორგანიზაციის ბალანსი ავტომატურად ივსება, მიმდინარეობს პერიოდული ტექნიკური ხასიათის ხარვეზებით, რაც თავის მხრივ, იწვევს, ინდივიდუალურ საპენსიო ანგარიშებზე და ფონდში თანხების დაგვიანებით ასახვას და აღნიშნული პერიოდის განმავლობაში მონაწილეებმა შესაძლოა დაკარგონ კუთვნილი სარგებელი. ასევე, აღნიშნული რისკის მოვლენა, ამასთან იწვევს დამსაქმებელისთვის საპენსიო შენატანების განხორციელების ვალდებულების დაგვიანებით შესრულებას. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნული რისკის მოვლენის წყარო, უმრავლეს შემთხვევაში, გამოწვეულია მესამე მხარის მიერ სააგენტოსთვის სერვისების მიწოდების შეფერხებით.

6.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

39. საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების ელექტრონულ სისტემაში თვითდასაქმებულის ან/და დასაქმებულის ბალანსზე თანხის ასახვის ბიზნეს პროცესში გამოვლენილია ქვემოთ მოყვანილი შემთხვევები და შეფერხებები.

შემთხვევა 1 – დამსაქმებელი, თვითდასაქმებული ან/და დამსაქმებლის წარმომადგენელი პირი, სააგენტოს ნომინალური მფლობელობის შესაბამის საბანკო ანგარიშზე ანხორციელებს საპენსიო შენატანს დასაქმებულის სახელით, რომელიც შემდგომ, საპენსიო შენატანების ელექტრონულ სისტემაში აისახება სააგენტოსა და კომერციულ ბანკებს შორის დღეს არსებული ვებ-სერვისის საშუალებით. თუმცა, აღნიშნულ პროცესში, ვლინდება შემთხვევები, როდესაც ვერ ხერხდება თანხების ავტომატურად ორგანიზაციის ბალანსზე ასახვა, რაც ზრდის შეცდომის ალბათობას, ასევე აფერხებს თანხების საპენსიო ფონდში გადატანის პროცესს:

- ავტომატურად ვერ ხერხდება ფეიბოქსის აპარატებიდან განხორციელებული საპენსიო შენატანების იდენტიფიცირება და ასახვა ორგანიზაციის საპენსიო ანგარიშებზე;
- ავტომატურად ვერ ხერხდება ფიზიკური პირის მიერ, რომელიც არის დამსაქმებლის წარმომადგენელი პირი, განხორციელებული საპენსიო შენატანების იდენტიფიცირება და ასახვა ორგანიზაციის საპენსიო ანგარიშებზე. ამასთან, აღნიშნული ტრანზაქციები, სხვა გადმორიცხვებთან შედარებით, სააგენტოს ბაზებში დაგვიანებით აისახება. სულ 2020 წლის განმავლობაში, მექანიკურად, სააგენტოს ფინანსური ანალიტიკოსის მიერ, მოხდა ორგანიზაციის ბალანსზე თანხის ასახვა 2,052 ტრანზაქციის შემთხვევაში, ხოლო ამ ტრანზაქციების ჯამური მოცულობა 300,432 ლარს წარმოადგენს.

შემთხვევა 2 – არაიდენტიფიცირებული თანხების ჩარიცხვის შემთხვევაში დამატებითი ბარიერია, თანხის შემომტანისთვის, ნოტარიულად დამოწმებული ხელმოწერის და გადახდის ქვითრის მოთხოვნა ან სააგენტოს ოფისში გამოცხადება. გამოვლენილია შემთხვევები, როდესაც თანხის შემომტან ფიზიკურ პირს, შემოტანილი თანხების სიმცირიდან გამომდინარე, ეკონომიკურად არ უღირს დამატებითი დოკუმენტაციის წარდგენა. თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ნოტარიულად დამოწმება თავის მხრივ მესამე პირის იდენტიფიკაციისა და დოკუმენტის ნამდვილობის მიზანს ემსახურება.

შემთხვევა 3 – სააგენტოს და კომერციულ ბანკებს შორის არსებული მიკრო სერვისის არ მოიცავს სააგენტოს ნომინალური მფლობელობის ანგარიშებიდან თანხების გადარიცხვის პროცესს, რაც ართულებს გადარიცხულ თანხებზე კონტროლისა და მონიტორინგის მექანიზმების ეფექტურ დანერგვას. აღნიშნული საკითხის მნიშვნელობა მზარდია, საპენსიო განაცემების ოდენობების ზრდის თანადროულად. აღსანიშნავია, რომ 2019 წლის განმავლობაში იყო შემთხვევა, როდესაც ბანკმა სააგენტოს ანგარიშებიდან განახორციელა არავტორიზირებული ტრანზაქცია.

შემთხვევა 4 – გამოვლენილია შემთხვევები, როდესაც სააგენტოს ელექტრონულ სისტემაში და საბანკო ამონაწერში არსებული ტრანზაქციები არ შეესაბამება ერთმანეთს:

- ბანკი სააგენტოს აწვდის ტრანზაქციას, მაგრამ, შემდგომ, გაურკვეველი მიზეზით და სააგენტოსთვის შეტყობინების გაგზავნის გარეშე აუქმებს აღნიშნულ ტრანზაქციას;
- ბანკს სააგენტოსთვის გამოგზავნილი არ აქვს ტრანზაქცია, თუმცა ის, მაინც, ასახულია საბანკო ამონაწერში.

შემთხვევა 5 – გამოვლენილია შემთხვევები, როდესაც დამსაქმებელი ორგანიზაციის ან ბანკის ოპერატორის შეცდომის შედეგად, საპენსიო შენატანები სააგენტოს არამიზნობრივ ანგარიშებზე ირიცხება (ე.წ. პროცენტური ანგარიშები ან ანგარიშები, რომლებიდანაც ერთხელ უკვე მოხდა გადმომრიცხი ორგანიზაციისთვის კუთვნილი თანხების დაბრუნება)¹⁰. 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით ასეთი შემთხვევა სულ 13-ჯერ გამოვლინდა, ჯამური თანხების მოცულობა კი 15,431 ლარს წარმოადგენდა.

6.3 რისკის გაზომვა

40. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №006 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და დაბალი რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

¹⁰ აღნიშნული შემთხვევების შესახებ სააგენტომ წერილობით აცნობა პარტნიორ კომერციულ ბანკებს და ვლინდება შემთხვევები, როდესაც, რამოდენიმე, კომერციულმა ბანკმა მსგავსი ანგარიშებზე თანხის ჩარიცხვის პროცესი, უკვე, დაბლოკა.

6.4 რისკის მოპყრობა

41. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის, ასევე, უკვე, გატარებული ღონისძიებების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №006-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 12-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 12: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №006-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_017	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს ფიზიკური პირის მიერ განხორციელებული ტრანზაქციების ავტომატურად ორგანიზაციის ბალანსზე ასახვის პროცესის დანერგვა, იმ შემთხვევების გათვალისწინებით, როდესაც გადამხდელს მითითებული აქვს იმ ორგანიზაციების საიდენტიფიკაციო კოდი (გადახდის საბანკო ქვითრის შესაბამის მიზნობრივ ველში მითითებით), რომელთა სასარგებლოდაც ხორციელდება გადარიცხვა. ასევე, უნდა მოხდეს სააგენტოს ნომინალური მფლობელობის ანგარიშებზე თანხების გადარიცხვის პროცესის ავტომატიზაცია.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	31/12/2021
რეკომენდაცია_018	საინფორმაციო ტექნოლოგიების და საოპერაციო დეპარტამენტებმა, ასევე მენეჯერული აღრიცხვის ჯგუფმა დააიდენტიფიცირონ და მოამზადონ ის ბიზნეს საჭიროებები/პრობლემები, რომლებიც საჭიროებს სააგენტოსა და სერვისის მომწოდებელ ბანკებს შორის არსებულ ხელშეკრულებაში ცვლილებას, რის შედეგადაც, შემდგომ იურიდიულმა დეპარტამენტმა, საოპერაციო დეპარტამენტის მხარდაჭერით უნდა უზრუნველყოს ბანკებთან შესაბამისი მოლაპარაკებების წარმოება. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნული პროცესი სააგენტოში უკვე დაწყებულია.	საოპერაციო დეპარტამენტი საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი მენეჯერული აღრიცხვის ჯგუფი იურიდიული დეპარტამენტი	30/09/2021

7. დაგროვებითი საპენსიო სქემიდან გასვლის პროცესის შეფერხება/ხარვეზი

რისკის ნომერი: OP_007

რისკის კლასიფიკაცია: საოპერაციო პროცესების შეფერხება/ხარვეზი

პროცესის მფლობელი: საოპერაციო დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **დაბალი**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

7.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

42. კანონის 22-ე მუხლის შესაბამისად მიმდინარე, მონაწილეების საპენსიო სქემიდან გასვლისა და მათთვის საპენსიო შენატანების დაბრუნების პროცესი ხარვეზებით მიმდინარეობს, დასაქმებულებისთვის თანხის დაბრუნება არ ხდება პირდაპირი გზით და ხორციელდება დამსაქმებლების მეშვეობით და არის შემთხვევები, როდესაც დამსაქმებლის მიერ მათი ვალდებულების დარღვევის შედეგად დასაქმებულები საპენსიო შენატანებს იღებენ დავიანებით ან საერთოდ არ იღებენ. აღნიშნული რისკის მოვლენის შედეგად, სააგენტოს რეპუტაციული, ხოლო მონაწილეს, ფინანსური ზიანი ადგება.

7.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

43. კანონის 22 მუხლის შესაბამისად, დასაქმებული მონაწილეების საპენსიო სქემიდან გასვლის პროცესში გამოვლენილია ქვემოთ მოყვანილი ხარვეზები.

შემთხვევა 1 – სააგენტოში, დღეს, მიმდინარე მონაწილეთა გასვლის პროცესის მიხედვით, დასაქმებულებისთვის თანხის დაბრუნება მიმდინარეობს მათი დამსაქმებლების მეშვეობით, თუმცა გამოვლენილია ისეთი შემთხვევები, როდესაც სააგენტო ჯეროვნად ასრულებს ნაკისრ ვალდებულებას და ურიცხავს თანხებს დამსაქმებელს, თუმცა ეს დამსაქმებელი, თავის მხრივ, არღვევს დირექტორის №001 ბრძანებას და ვადების დარღვევით (10 საბანკო დღე) ან საერთოდ არ უბრუნებს დასაქმებულს მის კუთვნილ თანხას. დასაქმებულებს, კანონმდებლობით, აქვთ სამართლებრივი საშუალებები, რომ დამსაქმებლებისგან უკან მოითხოვონ თანხის დაბრუნება, მაგრამ ეს დამატებით ხარჯებთან არის დაკავშირებული. აღნიშნული პროცესი საყურადღებოა სააგენტოს მმართველობისთვის და მიზანშეწონილია დირექტორის №001 ბრძანების ცვლილება იმგვარად, რომ გასვლის შემდგომ დასაქმებულებს თანხები პირდაპირი გზით დაუბრუნდეთ¹¹.

შემთხვევა 2 – გამოვლენილია შემთხვევები, როდესაც სააგენტომ ვერ მოახდინა დამსაქმებელთა საბანკო რეკვიზიტების იდენტიფიცირება, ვერ ახდენს თანხების გადარიცხვას და შესაბამისად, აღნიშნულ დამსაქმებლებთან მიმართებით თანხის დაბრუნების პროცესი შეჩერებულია. 2019 წლის განმავლობაში მსგავსი შემთხვევა გამოვლინდა 176-ჯერ და ჯამურად დასაბრუნებელი თანხის ოდენობა წარმოადგენდა 9,274 ლარს, ხოლო, 2020 წელს

¹¹ აღსანიშნავია, რომ 2019 წელს, როდესაც საპენსიო სქემა დატოვა 166,535-მა დასაქმებულმა, სააგენტოს მმართველობამ გადაწყვიტა დასაქმებულებისთვის თანხა დამსაქმებლების მეშვეობით დაებრუნებინა, რათა თავიდან აერიდებინა საპენსიო შენატანების საშემოსავლო გადასახადით დაბეგვრასთან დაკავშირებული საოპერაციო სირთულეები.

გასვლების მომართვიანობის შემცირებასთან ერთად გამოვლენილი შემთხვევების რაოდენობამ, ასევე მნიშველოვნად იკლო – 6 შემთხვევა და ჯამში 488 ლარი.

შემთხვევა 3 – 2019 წლის განმავლობაში სააგენტო, მიღება-ჩაბარების აქტის საფუძველზე, არ ახდენდა სოციალური მომსახურეობის სააგენტოს ტერიტორიულ ერთეულებში მატერიალური სახით არსებული დოკუმენტაციის შეგროვებას, რაც აჩენდა დოკუმენტაციის დაკარგვის ან/და დატაცების რეალურ ალბათობას. თუმცა 2020 წელს, დაიწყო დოკუმენტაციის შეგროვებისა და დაარქივების პროცესი, შედეგად, საოპერაციო დეპარტამენტის მიერ ჯამში დამუშავდა 24, ხოლო, ამჟამად დამუშავების ეტაპზეა დანარჩენ 44 სოციალური სააგენტოს ტერიტორიული ერთეულებისგან მიღებული დოკუმენტაცია.

7.3 რისკის გაზომვა

44. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №007 შეფასებულია, როგორც **დაბალი ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

7.4 რისკის მოპყრობა

45. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის, ასევე, უკვე, გატარებული ღონისძიებების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №007-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 13-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 13: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №007-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_019	რისკის კონტროლის დეპარტამენტს მიზანშეწონილად მიაჩნია, რომ სააგენტოს დირექტორმა განხილოს №001 ბრძანების შესაძლო ცვლილებების პაკეტი, რომლის მიხედვითაც დასაქმებულებს კუთვნილი თანხა პირდაპირი გზით, დამსაქმებლების ჩართულობის გარეშე, დაუბრუნდება.	დირექტორი	31/12/2021

რეკომენდაცია_020	საოპერაციო დეპარტამენტმა უზრუნველყოს მიღება-ჩაბარების აქტის საფუძველზე, სოციალური მომსახურების სააგენტოს ტერიტორიულ ერთეულებში არსებული მატერიალური დოკუმენტაციის შეგროვების პროცესის დასრულება.	საოპერაციო დეპარტამენტი	31/12/2021
--------------------------------	---	---	--------------------------

8. პენსიის გაცემის პროცესში არსებული თაღლითობის რისკები

რისკის ნომერი: OP_008

რისკის კლასიფიკაცია: თაღლითობის რისკი

პროცესის მფლობელი: საოპერაციო დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: დაბალი

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: საშუალო

8.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

46. პენსიის გაცემის პროცესები შესაძლებლობის შეზღუდვის და ასევე, საქართველოს მუდმივად დატოვების შემთხვევებში შეიცავს გარე თაღლითობის რისკებს და შესაძლებელია ფონდიდან თანხების არაკეთილსინდისიერი გზით გატანა.

8.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

47. იურიდიული და საოპერაციო დეპარტამენტებთან გასაუბრებების დროს იდენტიფიცირებული იქნა შემდეგი სცენარები:

სცენარი 1 – მონაწილე უფლებამოსილია შესაძლებლობის შეზღუდვის გამო პენსია მიიღოს საპენსიო ასაკის მიღწევამდე, იმ შემთხვევაში, თუ მას მინიჭებული აქვს სათანადო სტატუსი საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად. დღეს, საპენსიო სააგენტო, კანონში არსებული შესაძლებლობის შეზღუდვის განმარტების შესაბამისად, პენსიას გაცემს ყველა - პირველი, მეორე და მესამე ხარისხის შესაძლებლობის შეზღუდვის შემთხვევაში, რაც წარმოშობს იმის ალბათობას, რომ მონაწილემ მარტივად მიიღოს პირობითად, მესამე ხარისხის სტატუსი, რაც ნიშნავს, რომ მას აქვს ზომიერად გამოხატული შესაძლებლობის შეზღუდვა და შესაბამისად, მას აქვს შრომითი საქმიანობის უნარი, მაგრამ ის მაინც ახერხებს ფონდიდან თანხების გატანას. ამასთან, უნდა აღინიშნოს, რომ ასევე, პენსიის გაცემის შემდგომ შესაძლებელია შესაძლებლობის შეზღუდვის სტატუსის ცვლილება;

ცხრილი 14: 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით პენსიის გაცემა

პენსიის გაცემის ტიპი	მონაწილე	თანხა
ასაკობრივი პენსიის გაცემა	266	248,542
შესაძლებლობის შეზღუდვის მიზეზით პენსიის გაცემა	262	259,247
მემკვიდრეზე პენსიის გაცემა	85	117,290
საქართველოს მუდმივად დატოვების მიზეზით პენსიის გაცემა	1	311
სულ ჯამი	614	625,390

სცენარი 2 – მონაწილე უფლებამოსილია ქვეყნის მუდმივად დატოვების შემთხვევაში მიიღოს კუთვნილი საპენსიო შენატანები (სახელმწიფო კონტრიბუციის გამოკლებით). დღეს, საპენსიო სააგენტო პენსიას გასცემს, მხოლოდ, მუდმივი ცხოვრების უფლების დამადასტურებელი დოკუმენტის საფუძველზე, რაც წარმოშობს, იმის აღბათობას, რომ მონაწილემ, მარტივი გზით, მოიპოვოს აღნიშნული დოკუმენტი (უცხო ქვეყნის მოქალაქეობა ან/და ბინადრობის სტატუსი) და შედეგად, მოახდინოს ფონდიდან თანხების გატანა, ხოლო ფაქტობრივი გადამოწმება იმისა, რომ პირმა მართლაც დატოვა თუ არა საქართველო დაკავშირებულია დამატებით რესურსებთან, რისი გარეგან, თავის მხრივ, არამიზანშეწონილი. ამასთან, აუცილებელია პროცესში მესამე მხარის მხარდაჭერა, რომლის ჩართულობის და ტექნიკური დახმარების გარეშე შეუძლებელია აღნიშნული კონტროლის ფუნქციის შესრულება.

8.3 რისკის გაზომვა

48. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №008 შეფასებულია, როგორც **დაბალი ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

8.4 რისკის მოპყრობა

49. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №008-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 15-ში მოყვანილ რეკომენდაციას.

ცხრილი 15: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №008-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_021	სააგენტოს დირექტორმა კანონის მე-8-ე მუხლის, მე-3-ე პუნქტით ნაკისრი მოვალეობის შესრულების მიზნით, როდესაც დირექტორი სამეთვალყურეო საბჭოს წარუდგენს დაგროვებითი საპენსიო სქემის განვითარების გეგმას, ასევე, მიზანშეწონილია, რომ სააგენტომ მიმართოს საქართველოს მთავრობას ინიციატივით, რომ მომზადდეს კანონში ცვლილებების პაკეტი, რომლის თანახმადაც მოხდება შესაძლებლობის შეზღუდვის და ასევე, საქართველოს მუდმივად დატოვების შემთხვევებში სტატუსის და რწმუნების დოკუმენტაციის დაზუსტება. ასევე, სააგენტოს დირექტორის №003 ბრძანება დაკორექტირდეს იმგვარად, რომ მონაწილემ, რომელიც გადაწყვეტს საქართველოს სამუდამოდ დატოვებას, წარმოადგინოს არარეზიდენტობის დამადასტურებელი ცნობა.	დირექტორი	30/12/2021

9. პენსიის საპენსიო ასაკში გაცემის პროცესის ტექნიკური ხასიათის ხარვეზები

რისკის ნომერი: OP_009

რისკის კლასიფიკაცია: საოპერაციო პროცესების შეფერხება/ხარვეზი

პროცესის მფლობელი: მონაწილეთა მომსახურება

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **დაბალი**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

9.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

50. პენსიის საპენსიო ასაკში გაცემის ადმინისტრირების პროცესი არ არის ავტომატიზირებული, არ არის სრულად და კანონის შესაბამისად დანერგილი და შესაბამისად, მიმდინარეობს ტექნიკური ხასიათის ხარვეზებით.

9.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

51. სააგენტოს დირექტორის №003 ბრძანების შესაბამისად, საპენსიო ასაკის მიღწევისას მონაწილე უფლებამოსილია მიიღოს პენსია – ერთიანი გადახდის, პროგრამული გატანის ან სადაზღვეო ანუიტეტური პროდუქტის შემენის გზით. ობიექტური ფაქტორებიდან გამომდინარე¹², 2020 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით, ყველა იმ პენსიონერმა, რომლებმაც დადგენილი წესების შესაბამისად მიმართეს სააგენტოს, საპენსიო შენატანები გაიტანეს ერთიანი გადახდის გზით და მთლიანობაში, ამ პროცესში არ გამოვლენილა კრიტიკული სახის შეფერხებები, თუმცა, მაინც აღსანიშნავია ქვემოთ მოყვანილი ტექნიკური ხასიათის ხარვეზები.

შემთხვევა 1 – დღეს, საპენსიო სქემის მონაწილეს, რომელიც გადაწყვეტს პენსიაზე გასვლას და კანონის თანახმად შეუძლია მოითხოვოს საპენსიო აქტივების პროგრამული გატანა, არ ეძლევა ამის შესაძლებლობა, რადგან საპენსიო სააგენტოში არ არის პროგრამული გატანის ტექნიკური პროცესი დანერგილი. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ამ ეტაპზე მონაწილეთა მხრიდან არ ყოფილა მსგავსი ტიპის მოთხოვნა და მაღალი ალბათობით, მომდევნო წლის განმავლობაშიც არ იქნება მოთხოვნა, რომ მონაწილეს პენსია დაენიშნოს პროგრამული გატანის გზით.

შემთხვევა 2 – საპენსიო სააგენტოს დირექტორის ბრძანება №003, საჭიროებს გადახედვას საინვესტიციო სამსახურის ჩართულობით. აუცილებელია, შეფასდეს, რამდენად მიზანშეწონილია, რომ საპენსიო ასაკის მიღწევის შემდგომ მონაწილის დანაზოგების დიდი ნაწილი კვლავ რჩება დაბალ რისკიან საინვესტიციო პორტფელში და შესაბამისად, პენსიონერის ცხოვრების დონე პირდაპირ უკავშირდება აღნიშნული პორტფელის მოსალოდნელ მერყეობას.

¹² მონაწილეს უფლება აქვს ერთიანი გადახდის გზით დაენიშნოს პენსია მხოლოდ მაშინ, თუ მან საპენსიო ასაკს მიაღწია საპენსიო შენატანების განხორციელების დაწყების თარიღიდან არაუგვიანეს ხუთი წლისა, ან უკვე იყო საპენსიო ასაკი საპენსიო შენატანების განხორციელების დაწყების თარიღისათვის ან მონაწილის ინდივიდუალურ საპენსიო ანგარიშზე რიცხული საპენსიო აქტივების. პროგრამული გატანის შემთხვევაში მისი ყოველთვიური პენსია იქნება მისი საშუალო თვიური დარიცხული ხელფასის 10%-ის ტოლი. შედეგად, დღეს მიმდინარე პრაქტიკით, ამ მომენტისთვის, ყველა მონაწილეს აქვს უფლება საპენსიო შენატანები გაიტანოს ერთიანი გადახდის გზით.

შემთხვევა 3 – სააგენტო არ უზრუნველყოფს კანონით ნაკისრი ვალდებულების შესრულებას და არ ატყობინებს მონაწილეს საპენსიო ასაკის მოახლოების შესახებ, ამ ასაკის დადგომამდე 6 თვით ადრე. აქვე აღსანიშნავია, რომ 2020 წელს საოპერაციო დეპარტამენტმა, უკვე, მიმართა საინფრომაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტს, რომ მოხდეს, ელექტრონული შეტყობინების გაგზავნა დასაქმებულთა ინდივიდუალურ საპენსიო გვერდებზე.

ცხრილი 16: ასაკობრივი პენსიის დანიშვნა 2020 წლის დინამიკა

თარიღი	ტრანზაქციების რაოდენობა	ფონდიდან გატანილი თანხები
იანვარი, 2020	14	8,162
თებერვალი, 2020	18	38,523
მარტი, 2020	10	12,195
აპრილი, 2020	2	1,299
მაისი, 2020	10	8,478
ივნისი, 2020	13	20,617
ივლისი, 2020	23	31,542
აგვისტო, 2020	4	5,289
სექტემბერი, 2020	22	34,308
ოქტომბერი, 2020	17	23,591
ნოემბერი, 2020	11	8,855
დეკემბერი, 2020	15	15,174
სულ 2020	159	208,033
სულ 2019	107	40,509
სულ ჯამი	266	248,542
2020 წლის 31 დეკემბრის საპენსიო ასაკში მყოფი მონაწილეები, რომლებიც ჯერ კიდევ არ ტოვებენ საპენსიო სქემას	5,669	3,687,841

შემთხვევა 4 – პენსიის გაცემის პროცესი არ არის პროგრამულად ავტომატიზირებული და საოპერაციო დეპარტამენტის თანამშრომლებს უწევთ შესაბამისი საოპერაციო ინსტრუქციების ხელით შესრულება, რაც, თავის მხრივ, ზრდის შეცდომის მოხდენის ალბათობას. აღსანიშნავია,

რომ საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი უკვე ასრულებს შესაბამის პროგრამულ განვითარებაზე მუშაობას და ეს ხარვეზი 2021 წლის პირველ კვარტალში აღმოიფხვრება.

9.3 რისკის გაზომვა

52. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №009 შეფასებულია, როგორც **დაბალი ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

9.4 რისკის მოპყრობა

53. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №009-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 17-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 17: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №009-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_022	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უნდა უზრუნველყოს პენსიის გაცემის პროცესის გამართვა და ავტომატიზირება და საოპერაციო დეპარტამენტის მიერ მოთხოვნილი პროგრამული სერვისების დანერგვა. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნული პროცესი უკვე მიმინარეობს.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	30/06/2021
რეკომენდაცია_023	საოპერაციო დეპარტამენტმა უზრუნველყოს საპენსიო ასაკს მიახლოებულ მონაწილეებთან შესაბამისი შეტყობინების სისტემის დანერგვა კანონის 32 მუხლის 10 პუნქტის შესაბამისად.	საოპერაციო დეპარტამენტი საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	30/06/2021

რეკომენდაცია_024	რისკის კონტროლის დეპარტამენტს მიზანშეწონილად მიაჩნია მომზადდეს სააგენტოს დირექტორის №003 ბრძანების ცვლილებების პაკეტი, საინვესტიციო სამსახურის ჩართულობით, სადაც გადაიხედება სააგენტოში პენსიის პროგრამული გატანის გზით დანიშვნის წესები და პროცედურები.	დირექტორი	30/09/2021
--------------------------------	---	-------------------------	--------------------------

10. მონაწილეთა რეგისტრაციის პროცესის შეფერხება/ხარვეზი

რისკის ნომერი: OP_010

რისკის კლასიფიკაცია: საოპერაციო პროცესების შეფერხება/ხარვეზი

პროცესის მფლობელი: მონაწილეთა მომსახურება

ფინანსური რისკის სიმძიმე: საშუალო

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: საშუალო

10.1 რისკის მოგვლის მოკლე აღწერა

54. სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანების შესაბამისად, თითოეული დასაქმებულის დაგროვებით საპენსიო სქემაში გაწევრიანებას ახორციელებს დამსაქმებელი, რის შემდგომაც დასაქმებულთა რეგისტრაციისთვის სააგენტოს ელექტრონული სისტემა აგენერირებს სისტემაში შესასვლელ მომხმარებლის სახელს და დროებით პაროლს, რომელიც ელექტრონული ფორმით გადაეცემა დამსაქმებელს რომელმაც მკაცრად უნდა უზრუნველყოს ინფორმაციის კონფიდენციალურობის დაცვა, ამასთან იგი ვალდებულია აღნიშნული მომხმარებლის სახელი და დროებითი პაროლი გადასცეს შესაბამის დასაქმებულს. აღნიშნული რეგისტრაციის პროცესი ხარვეზიანია, იგი შეიცავს მონაწილეთა გვერდზე არავტორიზირებული წვდომის მაღალ ალბათობას, რაც თავის მხრივ გამოიწვევს მონაწილეთა ინფორმაციის კონფიდენციალურობის და ხელმისაწვდომობის დარღვევას. დამატებით, აღნიშნული რეგისტრაციის პროცესი რიგ შემთხვევებში წარმოადგენს დამატებით ბარიერს მონაწილეთათვის, რის შედეგადაც მონაწილეთა, მხოლოდ, მცირე ნაწილი არის დარეგისტრირებული საპენსიო შენატანების ელექტრონულ სისტემაში.

10.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

55. მონაწილეთა დაბალ ჩართულობას, ასევე ადასტურებს ცხრილ 6-ში და ცხრილ 7-ში მოყვანილი სტატისტიკური მონაცემები, თუმცა უნდა აღინიშნოს, 2020 წელს, დირექტორის ინიციატივით დაინერგა პროცესი, რომლის მიხედვითაც მონაწილეებს, დანაზოგების შესახებ, ინფორმაცია მიეწოდებათ პარტნიორი კომერციული ბანკების ინტერნეტ ბანკების დახმარებით. აღნიშნული ინიციატივა, მონაწილეთა ინფორმირებულობის კუთხით, იყო ეფექტური და წარმატებული.

ცხრილი 18: ასაკობრივი პენსიის დანიშვნა 2020 წლის დინამიკა

თარიღი	დარეგისტრირებული მონაწილეები	დარეგისტრირებული მონაწილეებიდან, რადმდენმა დატოვა საპენსიო სქემა
I კვარტალი 2019 წელი	32,545	-
II კვარტალი 2019 წელი	64,977	38,149
III კვარტალი 2019 წელი	6,519	6,544
IV კვარტალი 2019 წელი	8,098	365

I კვარტალი 2020 წელი	7,806	183
II კვარტალი 2020 წელი	5,134	182
III კვარტალი 2020 წელი	4,029	98
IV კვარტალი 2020 წელი	3,868	96
სულ	132 976	45 617
მონაწილეთა დარეგისტრირების კოეფიციენტი	12%	
დარეგისტრირებული მონაწილეებიდან რამდენმა დატოვა საპენსიო სქემა	34%	

ცხრილი 19: რეგისტრირებულ მონაწილეთა ასაკობრივი ჩაშლა

თარიღი	დარეგისტრირებული მონაწილეები	რეგისტრაციის კოეფიციენტი
18-იდან 24 წლამდე	1,768	1.77 %
24-იდან 30 წლამდე	16,465	8.81 %
30-იდან 40 წლამდე	40,425	12.41 %
40-იდან 50 წლამდე	41,356	16.13 %
50-იდან 60 წლამდე	29,697	15.26 %
60-იდან ზემოთ	29,782	9.33 %

10.3 რისკის გაზომვა

56. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №010 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

10.4 რისკის მოპყრობა

57. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №010-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 20-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 20: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №010-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_025	რისკის კონტროლის დეპარტამენტს მიზანშეწონილად მიაჩნია მომზადდეს სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანების ცვლილებების პაკეტი, რომლის მიხედვითაც სააგენტოს საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების ელექტრონულ სისტემაში მონაწილეთა რეგისტრაციის პროცესი დაინერგება ისე, რომ პიროვნების ონლაინ იდენტიფიკაცია მოხდეს ელექტრონული პირადობის მოწმობის დახმარებით (პირადობის ელექტრონული მოწმობა შეიცავს სპეციალურ მონაცემებს: ავთენტიფიკაციის სერტიფიკატს და მის შესაბამის გასაღებს, ხოლო არასანქცირებული გამოყენებისგან დაცვას უზრუნველყოფს 4-ციფრა PIN-კოდი).	დირექტორი	30/06/2021
რეკომენდაცია_026	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოსთან თანამშრომლობით უზრუნველყოს შესაბამისი ელექტრონული იდენტიფიკაციის პროგრამული განვითარება და პროცედურების შემუშავება.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	30/09/2021

11. საზოგადოებასთან ურთიერთობის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_011

რისკის კლასიფიკაცია: პროცესების შეფერხება/ხარვეზი | რეპუტაციული რისკი

პროცესის მფლობელი: საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **მაღალი**

11.1 რისკის მოგლენის მოკლე აღწერა

58. დამსაქმებელთათვის და მონაწილეთათვის თანმიმდევრული, ამომწურავი, დროული, საიმედო და ხელმისაწვდომი ინფორმაციის მიწოდება, იმ პირობებში, როდესაც დაგროვებითი საპენსიო სქემის მიმართ საზოგადოების ნდობა და ინფორმირებულობა არის დაბალი, არის კრიტიკულად მნიშვნელოვანი საპენსიო რეფორმის მდგრადი და ეფექტური ფუნქციონირებისთვის. თუმცა, ამ პირობების მიუხედავად, სააგენტოს საზოგადოებასთან ურთიერთობის მმართველობითი ჩარჩო კიდევ საჭიროებს გაუმჯობესებას – არ არის შემუშავებული საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგიის დოკუმენტი, არ არის შემუშავებული საზოგადოებასთან ურთიერთობის წესებისა და პროცედურების ფორმალიზირებული დოკუმენტები, ამასთანავე, სააგენტოში გამოყოფილი ფინანსური და ტექნიკური რესურსი არასაკმარისია, ხარისხიანი და ეფექტური, საინფორმაციო კამპანიის ჩასატარებლად.

11.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

59. რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ საზოგადოებასთან ურთიერთობის მმართველობით ჩარჩოში გამოვლენილია შემდეგი სახის სისუსტეები:

კომუნიკაციის პოლიტიკა – სააგენტოს არ აქვს მკაფიოდ ფორმალიზირებული კომუნიკაციის პოლიტიკა, რომლის მიხედვითაც სამეთვალყურეო საბჭო, საინვესტიციო საბჭო და სააგენტოს სხვა თანამშრომლები ავრცელებენ საჯარო ინფორმაციას, როგორც სააგენტოს შიგნით, ასევე მის გარეთ. შედეგად, ინფორმაციის გავრცელება და მედიასთან კომუნიკაციის პროცესი სააგენტოში იგეგმება ტაქტიკური და არა სტრატეგიული გადაწყვეტილებების შედეგად. დირექტორის, საინვესტიციო სამსახურის, იურიდიული და რისკის კონტროლის დეპარტამენტების ჩართულობით სააგენტოში შემუშავდა კომუნიკაციის პოლიტიკის დოკუმენტი, რომელიც, ასევე მოწონებული იქნა საინვესტიციო საბჭოს მიერ 2020 წლის 22 ივნისის ოქმის შესაბამისად, მაგრამ აღნიშნული დოკუმენტი ჯერ არ არის დამტკიცებული სააგენტოს დირექტორის მიერ. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ სააგენტოს დირექტორის №401 და №308 ბრძანება, ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის შესაბამისად, ეფექტურად არეგულირებს საჯარო ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნების და ინფორმაციის ელექტრონული ფორმით მოთხოვნის წესებს, თუმცა კომუნიკაციის პოლიტიკა უფრო ფართოდ მოიცავს საზოგადოებასთან ურთიერთობის პროცესებს;

სტრატეგია – სააგენტოს აქვს მოკლე-ვადიანი საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამოქმედო გეგმები, რითიც ხელმძღვანელობს საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი, თუმცა

სააგენტოს არ აქვს ფორმალიზირებული და დამტკიცებული საზოგადოებასთან ურთიერთობის გრძელვადიანი სტრატეგიის დოკუმენტი.

რესურსები – საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის მიერ რისკის კონტროლის სამსახურთან გასაუბრების დროს აღინიშნა, რომ მათ არ აქვთ საკმარისი ფინანსური რესურსები გამოყვანილი სააგენტოს ბიუჯეტიდან, რაც არის ზემო აღნიშნული რისკ ფაქტორების ერთ-ერთი ძირითადი რისკის წყარო. 2020 წლის ბიუჯეტში პრაქტიკულად არ იყო გათვალისწინებული საზოგადოებასთან ურთიერთობისთვის და საინფორმაციო კამპანიების ჩასატარებლად საჭირო თანხები.

11.3 რისკის გაზომვა

60. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №011 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

11.4 რისკის მოპყრობა

61. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკი მოვლენა №011-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გაცემს ცხრილ 21-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 21: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №011-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_027	დირექტორმა უნდა უზრუნველყოს საინვესტიციო საბჭოს მიერ 2020 წლის 22 ივნისის მოწონებული კომუნიკაციის პოლიტიკის დამტკიცება და შესაბამისად, საზოგადოებასთან ურთიერთობის პროცესების ფორმალიზირება.	დირექტორი	31/03/2021

რეკომენდაცია_028	საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტმა, აუცილებელია, შეიმუშავოს საშუალოვადიანი საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგიის დოკუმენტი, რომელშიც გათვალისწინებული უნდა იყოს კომპანია „ლივინგსტონის“ მიერ სააგენტოსთვის მიცემული რეკომენდაციები და რომელიც, ანალიტიკაზე დაფუძნებით განსაზღვრავს სააგენტოსთვის საჭირო მიზნობრივ საინფორმაციო კამპანიებს.	საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი	30/06/2021
რეკომენდაცია_029	სააგენტოს ბიუჯეტში საჭიროა გაიზარდოს საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტისთვის გამოყოფილი ფინანსური რესურსები, რომელთა განკარგვაც, ასევე უნდა ემსახურებოდეს სააგენტოს სტრატეგიულ ამოცანებს.	დირექტორი	30/06/2021

12. სოციალური მედიის მართვის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_012

რისკის კლასიფიკაცია: პროცესების შეფერხება/ხარვეზი | რეპუტაციული რისკი

პროცესის მფლობელი: საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **დაბალი**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **მაღალი**

12.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

62. სააგენტო ეფექტურად იყენებს ციფრული კომუნიკაციის არხებს ინფორმაციის გასავრცელებლად, ინფორმაციის მისაღებად, ინფორმაციის გაცვლა-გამოცვლისთვის/უკუკავშირისთვის და ონლაინ რეპუტაციის შესაქმნელად, თუმცა აღნიშნულ, პროცესს, ასევე თან ახლავს არსებითი ხასიათის ხარვეზები – მაღალი ალბათობით არის შემთხვევები, როდესაც, სააგენტოსთან დაკავშირებული არაავთენტური ანგარიშები ხელოვნურ კომუნიკაციაში შედიან მომხმარებლებთან, სააგენტოს არ აქვს მწყობრი ონლაინ კომუნიკაციის სტრატეგია, ასევე, სტანდარტიზირებული სკრიპტები სატელეფონო და ონლაინ კომუნიკაციის შემთხვევებში ერთმანეთისგან განსხვავდება.

12.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

63. სააგენტოს არ აქვს ფორმალიზირებული და დოკუმენტირებული ციფრული კომუნიკაციების პროცედურა და ინსტრუქციები, ვლინდება შემდეგი სახის შემთხვევები:

შემთხვევა 1 – სააგენტოსთვის კომპანია „ლივინგსტონის“ მიერ გაცემული რეკომენდაციის თანახმად, 2019 წლის განმავლობაში, მაღალი ალბათობით, სააგენტოს მიერ გამოყენებული იქნა არაავთენტური ფეისბუქ („Facebook“) გვერდები, ე.წ. „ბოტები“. აღნიშნული რისკის შემცველი მოვლენა, სააგენტოსთვის წარმოშობს მაღალ რეპუტაციულ რისკებს და ამცირებს, საზოგადოებაში სააგენტოს ნდობის ხარისხს;

შემთხვევა 2 – დამსაქმებლები და დასაქმებულები ხშირად იყენებენ, ციფრული კომუნიკაციის არხებს და ასევე, სააგენტოს ცხელ ხაზს, ინფორმაციის და მომსახურეობის მისაღებად, მაგრამ, სააგენტოში არ არის სტანდარტიზირებული და ცენტრალიზირებული „სკრიპტები“, რომლითაც ციფრული კომუნიკაციის შემთხვევაში იხელმძღვანელებს საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი, ხოლო, მეორე მხრივ, სატელეფონო კომუნიკაციის შემთხვევაში, მონაწილეთა მომსახურეობის განყოფილება.

12.3 რისკის გაზომა

64. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №012 შეფასებულია, როგორც **დაბალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

12.4 რისკის მოპყრობა

65. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №012-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 22-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 22: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №012-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_030	საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტმა უზრუნველყოს ციფრული კომუნიკაციის სტრატეგიის შემუშავება (რომელიც, ასევე შესაძლოა იყოს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგიის დოკუმენტის ნაწილი), რომელშიც უნდა იყოს გათვალისწინებული კომპანია „ლივინგსტონის“ მიერ გაცემული რეკომენდაციები და ტექნიკური პრობლემები¹³. ასევე, სააგენტომ უნდა შეიმუშავოს სტანდარტიზირებული სკრიპტი ყველა ტიპის კომუნიკაციის არხებისთვის.	საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი	31/03/2021
რეკომენდაცია_031	რისკის კონტროლის სამსახურს მიზანშეწონილად მიაჩნია, რომ სააგენტოს დირექტორმა განიხილოს, მონაწილეებთან კომუნიკაციის არხების, როგორებიცაა სატელეფონო კომუნიკაცია, იმეილით კომუნიკაცია და “FB Messenger” ერთი სტრუქტურული ერთეულის პასუხისმგებლობის ქვეშ გაერთიანება, რაც, თავის მხრივ, უზრუნველყოფს მონაწილეებთან პირდაპირი კომუნიკაციის ერთიან და ცენტრალიზირებულ მიდგომას.	დირექტორი	30/06/2021

¹³ ეს გახლავთ კომპანია „ლივინგსტონის“ მიერ გაცემული რეკომენდაციების არასრული ჩამონათვალი — ა) კონტენტის ძირითადი ნაწილი ზედმეტად მშრალია და არ ასახავს სააგენტოს/რეფორმის მთავარ უპირატესობებს; ბ) გვერდს არ აქვს თანმიმდევრული, საინტერესო ქონთენთ ლაინები; გ) კონტენტის ფორმატი არ არის მორგებული სოციალური მედიას (“Aspect Ratio”); დ) პოსტების ქოფიები ზედმეტად დიდია; ე) ვიდეოკონტენტის უმეტესობა ზედმეტად ხანგრძლივია; ვ) ვიზუალის ხარისხი არის კრიტიკულად დაბალი; ზ) ვიზუალი არ არის ერთგვაროვანი და ბრენდის ვიზუალური იდენტობის გამომხატველი; თ) დადებით კომენტარების ხშირად წერენ ბოტები;

13. მონაწილეთა მომსახურების პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_013

რისკის კლასიფიკაცია: პროცესების შეფერხება/ხარვეზი | რეპუტაციული რისკი

პროცესის მფლობელი: მონაწილეთა მომსახურების განყოფილება

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **დაბალი**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **მაღალი**

13.1 რისკის მოგლენის მოკლე აღწერა

66. დაგროვებითი საპენსიო სქემიდან გასვლის უფლების მქონე დასაქმებული, როდესაც სქემიდან გასვლის მიზნით მიმართავს სააგენტოს, სსიპ – სოციალური მომსახურების ტერიტორიული ორგანოებისთვის მიმართვის გზით (შემდგომში – სოციალური მომსახურების სააგენტო), იგი ღებულობს დაბალი ხარისხის და რიგ შემთხვევებში არასრულ მომსახურებას, ხოლო მეორეს მხრივ, სააგენტოს მონაწილეთა მომსახურების განყოფილება, ვერ უზრუნველყოფს ეფექტური მონიტორინგის მექანიზმების დანერგვას, რათა გააკონტროლოს სოციალური მომსახურების სააგენტოს მუშაობის შესაბამისობა სააგენტოს და სოციალური მომსახურების სააგენტოს შორის გაფორმებული მემორანდუმის საფუძველზე.

13.2 რისკის მოგლენის მოკლე აღწერა

67. რისკის გაზომვისას გათვალისწინებული არის შემდეგი შემთხვევები:

შემთხვევა 1 – სააგენტოს არ აქვს არანაირი კონტროლის მექანიზმი, სოციალური მომსახურების სააგენტოს მიერ განხორციელებული მომსახურების ხარისხის შესამოწმებლად, შესაბამისად, არც გამაფრთხილებელი ან სხვა ტიპის ხარისხის გაუმჯობესების ღონისძიებები არ ჩატარებულა 2020 წლის განმავლობაში:

- სააგენტოს ცხელ ხაზზე პერიოდულად შემოდის პრეტენზიები იმ, მონაწილეებისაგან, რომლებიც უკმაყოფილოები არიან მიღებული მომსახურებით.
- ერთადერთი ღონისძიება, რაც შეიძლება საპენსიო სააგენტოს განხორციელებინა იყო მემორანდუმით განსაზღვრული, დოკუმენტების მიღება-ჩაბარება და ამით, მხოლოდ, იმის გადამოწმება, თუ რამდენად სრულად არის საბუთები წარმოდგენილი. ეს პროცესი კი, 2020 წლამდე არ განხორციელებულა, თუმცა, აღსანიშნავია, რომ დოკუმენტების გადმობარების პროცესი საოპერაციო დეპარტამენტმა აქტიურად დაიწყო 2020 წლის მეორე ნახევარში.

შემთხვევა 2 – სოციალური მომსახურების სააგენტო, მხოლოდ, საპენსიო სქემიდან გასვლის მომსახურებას უწევს საპენსიო სქემის მონაწილეს, შესაბამისად, საქართველოს რეგიონებში მაცხოვრებელ მონაწილეებს სააგენტოს სხვა სერვისების მიღება (პენსიის დანიშვნა, სხვა ტიპის ინფორმაციის მიღება, ა.შ.), მხოლოდ, წერილობითი ფორმით ან სააგენტოს სათაო ოფისში გამოცხადებით შეუძლიათ.

შემთხვევა 3 – სოციალური მომსახურების სააგენტოსთან პირდაპირი კომუნიკაცია არ აქვს მონაწილეთა მომსახურების განყოფილების კურატორ დირექტორის მოადგილეს, რაც იწვევს მისთვის საჭირო ანალიტიკური მონაცემებისა და სხვა სახის ინფორმაციის დაგვიანებით ან/და საერთოდ ხელმიუწვდომლობას.

13.3 რისკის გაზომვა

68. ზემოაღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №013 შეფასებულია, როგორც **დაბალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

13.4 რისკის მოპყრობა

69. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №013-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 23-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 23: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №013-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_032	დირექტორის მოადგილემ, რომელიც კურირებს მონაწილეთა მომსახურების განყოფილებას წარმოადგინოს სოციალური მომსახურების სააგენტოსთან შემდგომი თანამშრომლობის სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა, რომელიც, თავის მხრივ, დაეფუძნება უკვე იდენტიფიცირებულ პრობლემებს. ამასთან, შემუშავდეს სოციალური მომსახურების სააგენტოების მიერ ვალდებულებების არაჯეროვნად შესრულების რეესტრი.	დირექტორის მოადგილე	30/06/2021
რეკომენდაცია_033	სააგენტოს დირექტორმა კანონის მე-8-ე მუხლის, მე-3-ე ქვეპუნქტით ნაკისრი მოვალეობის შესრულებისას, სამეთვალყურეო საბჭოს უნდა წარუდგინოს იმგვარი საპენსიო სქემის განვითარების გეგმა, სადაც ასევე განხილული იქნება საპენსიო სქემის მონაწილეთა მომსახურების არხები და დაფარვის არეალი მთლიანი საქართველოს მაშტაბით.	დირექტორი	31/12/2021

14. მონაწილეთა მომსახურების მონიტორინგის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_014

რისკის კლასიფიკაცია: პროცესების შეფერხება/ხარვეზი | რეპუტაციული რისკი

პროცესის მფლობელი: მონაწილეთა მომსახურების განყოფილება

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **დაბალი**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

14.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

70. სააგენტოში, პერიოდულად მიმდინარეობს მონაწილეთა მომსახურების ხარისხის მონიტორინგი, თუმცა, აღნიშნული პროცესი არ არის თანმიმდევრული, სათანადოდ ფორმალიზირებული და დოკუმენტირებული.

14.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

71. მონაწილეთა მომსახურების განყოფილებაში მომსახურების დონე დამაკმაყოფილებელი არ იყო 2019 წლის პირველი ნახევრის განმავლობაში, რაც, თავის მხრივ, განპირობებული იყო შემდეგი მთავარი მიზეზებით – პირველი, ფორმალიზირებული მომსახურების სტანდარტის დოკუმენტი არ იყო შემუშავებული და მეორე, ასევე, არ იყო ფორმალიზირებული პროცესებისა და პასუხისმგებლობების აღწერის დოკუმენტი. აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის განმავლობაში ორივე მიმართულებით განხორციელდა მნიშვნელოვანი ღონისძიებები: შემუშავდა სატელეფონო კომუნიკაციის სკრიპტების დრაფტ ვერსიები; დამტკიცდა მონაწილეთა მომსახურების პროცესების აღწერის დოკუმენტები და სამუშაო სტანდარტი; დაინერგა მომართვიანობის დეტალური აღრიცხვის მექანიზმი; ამასთანავე, სისტემატიურად ხდება სტატისტიკური მონაცემების დამუშავება და მათი ანალიზი. თუმცა, სააგენტოში, ჯერ კიდევ, არ არის შემუშავებული ხარისხის მონიტორინგის და კონტროლის სისტემა და პროცედურები.

14.3 რისკის გაზომვა

72. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №014 შეფასებულია, როგორც **დაბალი ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

14.4 რისკის მოპყრობა

73. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №014-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 24-ში მოყვანილ რეკომენდაციას.

ცხრილი 24: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №014-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_034	მონაწილეთა მომსახურების განყოფილების, კურატორი მოადგილის მიერ, რისკის კონტროლის სამსახურის ჩართულობით, მომზადდეს მომსახურების ხარისხის მონიტორინგის დოკუმენტირებული პროცედურა, რომელიც წარდგენილ იქნება სააგენტოს დირექტორისათვის, შემდგომი მოწონებისა და დამტკიცებისთვის.	დირექტორის მოადგილე	30/06/2021

15. აქტივების წმინდა ღირებულების დათვლის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_015

რისკის კლასიფიკაცია: პროცესების შეფერხება/ხარვეზი | რეპუტაციული რისკი

პროცესის მფლობელი: მენეჯერული აღრიცხვის ჯგუფი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **დაბალი**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **მაღალი**

15.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

74. სააგენტოში აქტივების ღირებულების დათვლის და საპენსიო ფონდის ერთეულების ყიდვა და გაყიდვის ბიზნეს პროცესები ხასიათდება მაღალი ზეგავლენის თუმცა დაბალი სიხშირის მქონე ტექნიკური ხასიათის ხარვეზებით/შეფერხებებით.

15.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

75. სააგენტოს აქტივების წმინდა ღირებულების დათვლის და საპენსიო ფონდის ერთეულების ყიდვა/გაყიდვის პროცესებში გამოვლენილია შემდეგი შეფერხებები:

შემთხვევა 1 – 2019 წლის მაისში, გამოვლინდა შემთხვევები, როდესაც აქტივების წმინდა ღირებულების დათვლის პროცესი ვერ განხორციელდა და შესაბამისად, ვერ მოხდა ამ თარიღისთვის იუნიტის ფასის დადგენა, აღნიშნულის მიზეზი იყო, საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის ფლობაში ტექნიკური პროცესის შეფერხება (“computational memory” გადავსება კალკულაციის პროცესში). 2020 წლის განმავლობაში, კი მსგავსი რისკის მოვლენა არ განმეორებულა.

შემთხვევა 2 – სააგენტოს დირექტორის ბრძანება №002, საჭიროებს გადახედვას საინვესტიციო სამსახურის ჩართულობით. აუცილებელია, შესაბამისი ბრძანების 12 მუხლის, მე-4-ე ქვეპუნქტის კანონთან შესაბამისობის შემოწმება და სპეციალიზირებული დეპოზიტარის საქმიანობასთან დაკავშირებული ბიზნეს პროცესების გათვალისწინება.

შემთხვევა 3 – მენეჯერული აღრიცხვის ჯგუფი საპენსიო ფონდზე დარიცხული პროცენტის გამოთვლას ახორციელებს ექსელის ფაილში, რაც მექანიკური შეცდომის დაშვების რისკებს ზრდის, რაც თავის მხრივ, პირდაპირ კავშირშია სააგენტოს რეპუტაციასთან. იმის გათვალისწინებით, რომ 2020 წლის სექტემბრიდან მენეჯერული აღრიცხვის განყოფილება მუშაობს სპეციალურად მისთვის დაწერილ პროგრამაში (რომლის შექმნაც დაფინანსდა აზიის განვითარების ბანკის მიერ), ეს პროგრამა ვერ უზრუნველყოფს, არსებულ ინვესტიციებზე, საპროცენტო სარგებლის ავტომატიზირებულ დარიცხვას, აღრიცხვასა და შენახვას. ასევე, ახალ პროგრამას ესაჭიროება ე.წ „support“, რომელსაც სააგენტოს IT დეპარტამენტი არ ახორციელებს.

15.3 რისკის გაზომვა

76. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №015 შეფასებულია, როგორც **დაბალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

15.4 რისკის მოპყრობა

77. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №015-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 25-ში მოყვანილ რეკომენდაციას.

ცხრილი 25: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №015-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_035	რისკის კონტროლის დეპარტამენტს მიზანშეწონილად მიაჩნია მომზადდეს სააგენტოს დირექტორის №002 ბრძანების ცვლილებების პაკეტი, რომლის მიხედვითაც საპენსიო აქტივების ღირებულების დათვლის და ერთეულის ფასის დათვლის წესები (მუხლი 12), განახლდება იმგვარად, რომ გათვალისწინებული იქნას საინვესტიციო სამსახურის მიერ საინვესტიციო პოლიტიკის დოკუმენტის შესაბამისად შესამუშავებული „პორტფელის ღირებულების ჩარჩო“ დოკუმენტი და მისგან გამომდინარე შესაბამისი საოპერაციო პროცესები. აღნიშნული მიმართულებით სამუშაო პროცესი სააგენტოში უკვე ინიცირებულია.	დირექტორი	30/06/2021

16. ხარვეზები ინფორმაციული ტექნოლოგიების მმართველობით ჩარჩო სტრუქტურაში

რისკის ნომერი: OP_016

რისკის კლასიფიკაცია: ტექნოლოგია | ბიზნეს უწყვეტობა

პროცესის მფლობელი: ინფორმაციული ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: მაღალი

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: მაღალი

16.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

78. სააგენტოს მართვის ინფორმაციული სისტემების, ტექნოლოგიებისა და პროცესების სანდოობა, ეფექტურობა და მთლიანობა, კრიტიკულად მნიშვნელოვანია, მთლიანად საპენსიო რეფორმის მდგრადი ფუნქციონირებისთვის, თუმცა, მიუხედავად ამისა, ინფორმაციული ტექნოლოგიების მმართველობითი ჩარჩო¹⁴, რაც თავის მხრივ მოიცავს ინფორმაციული ტექნოლოგიების მართვის სტრუქტურას, ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სტრატეგიას, სააგენტოს ბიზნეს საჭიროებების ფორმალიზირებული იდენტიფიცირების, იმპლემენტაციისა და მონიტორინგის პროცედურებს და ადამიანურ¹⁵, ფინანსურ და ტექნოლოგიურ რესურსებს, ჯერ კიდევ საჭიროებს მნიშვნელოვან გაუმჯობესებას და საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკასთან დაახლოებას.

16.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

1. 2020 წელს, საფრანგეთის განვითარების სააგენტოს მხარდაჭერით და სააგენტოს დირექტორის დავალებით, ინფორმაციული სისტემების აუდიტორის სერტიფიკატისა (CISA) და შესაბამისი საერთაშორისო სტანდარტებისა და პრაქტიკების (ISO27001, COBIT) მცოდნე გარე აუდიტორმა შეაფასა სააგენტოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების ჩარჩო და მის მიერ გამოვლინდა შემდეგი სახის სისუსტეები, რომლებსაც ასევე სრულად იზიარებს რისკის კონტროლის სამსახური:

კომიტეტი – სააგენტოს არ ჰყავს ინფორმაციული ტექნოლოგიების კომიტეტი, რომელმაც, თავის მხრივ უნდა მოახდინოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარებასთან დაკავშირებული პრიორიტეტული საკითხების იდენტიფიცირება, მათი გადაწყვეტის გზების მოძიება, ამასთანავე კომიტეტმა, მნიშვნელოვანია, მოახდინოს საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის საქმიანობის სააგენტოს სტრატეგიასთან შესაბამისობის მონიტორინგი;

სტრატეგია – სააგენტოს არ აქვს ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სტრატეგია და შესაბამისად, ინფორმაციული ტექნოლოგიების სისტემებისა და პროცესების იმპლემენტაცია და განვითარება მიმდინარეობს ტაქტიკური გადაწყვეტილებების შედეგად. ამასთანავე, სააგენტოს საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების ელექტრონული სისტემის ქვეყნისთვის კრიტიკული

¹⁴ ინფორმაციული ტექნოლოგიების მმართველობითი სტრუქტურის განმარტება შეგიძლიათ იხილოთ შემდეგ ბმულზე - https://www.itgovernance.co.uk/it_governance

¹⁵ კრიტიკულად მნიშვნელოვანი ფუნქციები შეთავსებული აქვს მხოლოდ ერთ ადამიანს, მკაფიოდ არ არის პასუხისმგებლობები გამიჯნული და ხშირია თანამშრომელთა როტაცია.

მნიშვნელობიდან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია, სააგენტოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების სტრატეგია შესაბამისობაში იყოს საჯარო ფინანსების მართვის ელექტრონულ სისტემებთან¹⁶;

რესურსები – სააგენტოში საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტისთვის გამოყოფილი ფინანსური რესურსი, ასევე დეპარტამენტის ადამიანური რესურსი არასაკმარისია. სააგენტოში ამ მიმართულებით სულ დასაქმებულია ხუთი თანამშრომელი, რომელთა პასუხისმგებლობაცაა – სისტემის აღნიშვნის რეგისტრაცია, ქსელის ადმინისტრირება, პროგრამული განვითარება, ასევე მათი ტესტირება, ინფორმაციული ტექნოლოგიების მხარდაჭერა („IT Support“) და მონაცემთა ბაზის მართვა. შესაბამისად, თანამშრომლებს შორის ფუნქციები არ არის სათანადოდ ფუნქციურად და იერარქიულად გამიჯნული, ვლინდება თანამშრომელთა პერიოდული როტაცია და შედეგად, მაღალია ადამიანური რესურსების რისკები.

16.3 რისკის გაზომვა

79. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №016 შეფასებულია, როგორც **მაღალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

16.4 რისკის მოპყრობა

80. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა **№016**-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 26-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 26: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №016-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_036	დირექტორმა უზრუნველყოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების კომიტეტის ფორმირება, რომელიც პასუხისმგებელი იქნება განსაზღვრის ინფორმაციული ტექნოლოგიების მიზნები, განვითარების სტრატეგია და მონიტორინგი გაუწიოს საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის საქმიანობას და გასცეს შესაბამისი რეკომენდაციები.	დირექტორი	31/06/2021

¹⁶ საჯარო ფინანსების მართვის სისტემა (PFMS) - <https://fas.ge/PFMS>

რეკომენდაცია_037	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უნდა შეიმუშავოს და დირექტორს დასამტკიცებლად წარუდგინოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სტრატეგიის დოკუმენტი, რომელიც შესაბამისობაში იქნება სააგენტოს ბიზნეს საჭიროებებთან.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	30/06/2021
რეკომენდაცია_038	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს დეპარტამენტში როლების და პასუხისმგებლობების მკაფიოდ გამიჯვნა და ფორმალიზირება. ასევე, აუცილებელია, კადრების დამატება, რათა შემცირდეს ბიზნეს უწყვეტობის რისკები.	დირექტორი საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	30/06/2021

17. კრიტიკულ სისტემებზე წვდომისა და მოხმარების პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_017

რისკის კლასიფიკაცია: ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკი

პროცესის მფლობელი: საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **მაღალი**

17.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

81. საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტს არ აქვს შემუშავებული კრიტიკულ სისტემებზე წვდომისა და მოხმარების ფორმალიზირებული პოლიტიკის დოკუმენტი და შიდა კონტროლის მექანიზმები, რომლებმაც უნდა უზრუნველყოს სისტემაში ავთენტური და ავტორიზირებული მომხმარებლების დაშვება, რათა არ მოხდეს ინფორმაციის კონფიდენციალურობის დარღვევა და ინფორმაციის დაზიანება, დამახინჯება ან დატაცება. ამასთანავე, სააგენტოს არ აქვს შესაბამისი მომხმარებლების დისტანციური კავშირის პოლიტიკის დოკუმენტი, შედეგად, არის შემთხვევები როდესაც კავშირი მონაცემთა ბაზებთან ხდება არა კორპორატიული მოწყობილობებიდან ხოლო კომუნიკაციის არხები არ არის დამოფრული.

17.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმი

82. სააგენტოში არ არის ფორმალიზებული და დოკუმენტირებული კრიტიკული სისტემების და პროგრამების ჩამონათვალი, შესაბამისად, მაღალი რწმუნებით ვერ დგინდება, კრიტიკულობის დონეების განსაზღვრა.
83. დამატებით, სააგენტოში არ არის ფორმალიზებული და დოკუმენტირებული მომხმარებლების როლებისა და უფლებების სია, რის მიხედვითაც დგინდება ვის აქვს წვდომის შეცვლის უფლება და როგორ დგინდება წვდომის შეცვლის მიზნები. თუმცა, ასევე, აღსანიშნავია, რომ პრაქტიკაში და არა ფორმალიზირებულად ეს პროცესი მიმდინარეობს – წვდომის უფლებაზე მოთხოვნა იგზავნება საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის უფროსთან, რომელსაც შემდგომ ჭირდება სხვა, შესაბამისი, დეპარტამენტების უფროსებიგან წვდომის უფლებაზე დასტური.
84. ასევე, სააგენტოში არ მიმდინარეობს უკვე გაცემული წვდომებისა და უფლებების მონიტორინგი და შედეგების სააგენტოს მმართველობით ორგანოებთან ანგარიშგება. სააგენტოში, 2020 წლის 4 სექტემბერს, საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის უფროსის მიერ გამოვლინდა ინციდენტი, როდესაც კონტრაქტორმა დეველოპერულმა კომპანიამ აცნობა სააგენტოს, რომ git.pensionsn.ge-ზე გააჩნდა შეუზღუდავი ხელის სააგენტოს ყველა პროექტის საკონფიდენციალური ფაილებზე და საწყის კოდზე¹⁷.

¹⁷ აღსანიშნავია, რომ საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის მიერ ინციდენტის შეტყობინებისთანავე გატარდა შესაბამისი ღონისძიებები: git.pensionsn.ge პორტალზე განხორციელდა ცვლილება, შეიცვალა მომხმარებელთა სტატუსები. ასევე, დამატებით ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცრის მიერ განხორციელდა მომხმარებლებისა და ჯგუფების უფლებების გადამოწმება და ჩატარდა იმ ლოგების ანალიზი, რომელიც ხელმისაწვდომი იყო სააგენტოსთვის.

17.3 რისკის გაზომვა

85. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №017 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

17.4 რისკის მოპყრობა

86. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტმა, აღნიშნულ რისკის მოვლენასთან მიმართებით, ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცრის რეკომენდაციით, უკვე დაამტკიცა შესაბამისი რისკის მოპყრობის გეგმა (ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტის საქმიანობის მოკლე შეჯამება მოცემულია დანართ 2-ში).
87. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური რისკის მოვლენა №017-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 27-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 27: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №017-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_039	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს კრიტიკულ სისტემებზე წვდომისა და მოხმარების ფორმალიზირებული პოლიტიკის დოკუმენტის შემუშავება.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	31/12/2021

რეკომენდაცია_040	სააგენტომ უნდა შეიძინოს და შემდგომ დანერგოს შემდეგი შიდა კონტროლის მექანიზმებისთვის და პროცესის გაუმჯობესებისთვის აუცილებელი პროგრამული უზრუნველყოფები: - Active Directory - MS Office - Privileged Access Monitoring (PAM) - Security Incident & Event Management (SIEM)	დირექტორი საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერი	31ს/12/2021
--------------------------------	---	---	---------------------------

18. ინფორმაციული სისტემების მოწყვლადობის შეფასების პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_018

რისკის კლასიფიკაცია: ტექნოლოგია | ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკი

პროცესის მფლობელი: საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: მაღალი

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: მაღალი

18.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

88. სააგენტოს არ აქვს ინფორმაციული სისტემების მოწყვლადობის მართვის პოლიტიკა, ასევე, არ აქვს საჭირო ტექნიკური რესურსები, იმისათვის, რომ პერიოდულად შეძლოს ინფორმაციული სისტემების შეღწევადობის (პენეტრაციის) ტესტირება წინასწარ დოკუმენტირებული ამოცანის მიხედვით. სააგენტოს ინფორმაციული სისტემების მოწყვლადობის დროული და ეფექტური შეფასება კრიტიკულად მნიშვნელოვანია, განსაკუთრებით, მიმდინარე გლობალური პანდემიის პირობებში გაზრდილი კიბერ-უსაფრთხოების რისკებიდან გამომდინარე.

18.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმი

89. სააგენტო იყენებს შიდა პროგრამული გავითარების პროცესს ("Inhouse Development") იმისთვის, რომ უზრუნველყოს საპენსიო შენატანების ელექტრონული სისტემის მდგრადობა. თუმცა, ასევე გასათვალისწინებელია, რომ სააგენტოს არ აქვს დოკუმენტირებული და ფორმალიზირებული პროგრამული განვითარების პოლიტიკა და პროცესები (იხილეთ საოპერაციო რისკი OP_025), ამასთან ინფორმაციული ტექნოლოგიების მმართველობით ჩარჩო ჯერ კიდევ ჩამოყალიბების ეტაპზეა (იხილეთ საოპერაციო რისკი OP_023) მაშინ, როდესაც კიბერ უსაფრთხოების რისკები მნიშვნელოვნად არის გაზრდილი. შესაბამისად, სააგენტოს მიერ შექმნილი პროგრამებისა და სისტემების კრიტიკულობიდან გამომდინარე, აუცილებელია დაინერგოს კონტროლის პროცესი – მოწყვლადობის მართვის პროგრამა („vulnerability scanning”) და ინფორმაციული სისტემების შეღწევადობის ტესტირების („penetration testing”) სახით. ინტერნეტ უსაფრთხოების ცენტრის (Center of Internet Security), მოწყვლადობის მართვის სისტემის დანერგვა წარმოადგენს მესამე ყველაზე აუცილებელ შიდა კონტროლის მექანიზმს ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკების სამართავად.

18.3 რისკის გაზომვა

90. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №018 შეფასებულია, როგორც მაღალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული სიმძიმის რისკის მოვლენად.

18.4 რისკის მოპყრობა

91. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური რისკის მოვლენა №018-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 28-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 28: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №018-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_041	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს და დირექტორს დასამტკიცებლად წარუდგინოს ინფორმაციული სისტემების მოწყვლადობის მართვის პოლიტიკა.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	31/12/2021
რეკომენდაცია_042	სააგენტომ უნდა უზრუნველყოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების სისტემის მოწყვლადობის შეფასება დარგის სპეციალისტების მიერ. ასევე, მიზანშეწონილია ჩატარდეს ინფორმაციული სისტემების შეღწევადობის ტესტირება ("penetration testing") საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის და ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცრის მიერ წინასწარ დოკუმენტირებული ამოცანის მიხედვით.	დირექტორი	31/12/2021
რეკომენდაცია_043	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტში უნდა დანერგოს მოწყვლადობის მართვის პროგრამული უზრუნველყოფა ("vulnerability scanner") და შესაბამისი რეგულარული მონიტორინგის პროცედურები.	დირექტორი საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერი	31/12/2021

19. ინფორმაციის მიმოცვლის და ქსელის კავშირის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_019

რისკის კლასიფიკაცია: ტექნოლოგია

პროცესის მფლობელი: საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

19.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

92. სააგენტოში ელექტრონული ინფორმაციის გაცვლა, ვებ-აპლიკაციებს შორის, მიმდინარეობს „SSL“ პროტოკოლის გამოყენებით, ასევე, თანამშრომელთა შორის კომუნიკაციისთვის იყენებენ „VPN“ კავშირს, თუმცა სააგენტოში ჯერ არ არის დანერგილი ქსელის მონიტორინგის სისტემა, რომელიც სააგენტოს მისცემდა იმის საშუალებას, რომ შეემოწმებინა, ჩანაწერები, აღერიცხა და გაენაღიზებინა ქსელის კავშირის შეფერხებები.

19.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

93. სააგენტოში არ მიმდინარეობს ქსელის მონიტორინგის ერთიანი ფორმალიზირებული პროცესი ქსელური მოწყობილობების, ინტერფეისებისა და ასევე, პროგრამების ავტომატურად აღმოჩენის მიზნით. სააგენტოს არ აქვს შესაბამისი ინსტრუმენტები, რომლებმაც მუდმივად უნდა შეძლონ კომპიუტერული ქსელის კონტროლი, მათი ხარვეზით მომუშავე კომპონენტების შემოწმება და პარალელურად ელექტრონულად უნდა აცნობონ ქსელის ადმინისტრატორს წარუმატებლობის ან რაიმე სხვა შეფერხებების შესახებ. შედეგად, 2020 წლის განმავლობაში გამოვლინდა ისეთი ტექნიკური ხასიათის ქსელური შეფერხებები¹⁸, რომელთა ადეკვატური შედეგების ანალიზი და გამომწვევ მიზეზთა დადგენა სააგენტომ ვერ შეძლო.

19.3 რისკის გაზომვა

94. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №018 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

19.4 რისკის მოპყრობა

95. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური რისკის მოვლენა №019-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 29-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

¹⁸ მაგალითად, რამდენჯერმე გაწყდა სამოქალაქო რეესტრთან კავშირი, რომელიც არის აუცილებელი წინაპირობა დეკლარაციების დახურვის პროცესში.

ცხრილი 29: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №019-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_044	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს უსაფრთხო ქსელური კომუნიკაციის პოლიტიკის დოკუმენტაციის შემუშავება.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	31/12/2021
რეკომენდაცია_045	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს "Web Application Firewall (WAF)" იმპლემენტაცია და ქსელის მონიტორინგის პროცედურების შემუშავება.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	30/06/2021

20. ლოგირების პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_020

რისკის კლასიფიკაცია: ტექნოლოგია

პროცესის მფლობელი: საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

20.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

96. სააგენტო უწყვეტ რეჟიმში ახდენს ინფორმაციის მიმოცვლას გარე წყაროებთან. ინფორმაციის გაცვლა ხორციელდება წინასწარ განსაზღვრული მონაცემთა სტრუქტურით “JSON” ფაილების ფორმატში. მაგრამ, სააგენტოს არ აქვს ცენტრალიზირებული ლოგირების მართვის სისტემა და სააგენტოში არ მიმდინარეობს მონაცემთა ბაზებში განთავსებული აქტივობების ეფექტური მონიტორინგი რაც თავის მხრივ ნიშნავს, რომ სააგენტოში არ მიმდინარეობს დოკუმენტირებული სისტემური შეფერხებების (“Error Handling”) ანალიზი.

20.2 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

97. სააგენტოს ინფორმაციულ სისტემებში მონაცემთა ლოგირება ხდება დეცენტრალიზებულად და არ არსებობს ცენტრალიზირებული სისტემა, რომელიც მოიცავს შესაბამის პროცესების აღწერის დოკუმენტებს, სადაც დეტალურად იქნება აღწერილი საინფორმაციო სისტემების ლოგებისა და ჩანაწერების შენახვის ხანგრძლივობა, პასუხისმგებელი პირები მოქმედ („Live“) მონაცემებზე და შეტყობინებებზე (Notification/Warning/Alerts), რომელიც ასევე სააგენტოს მისცემდა სისტემური შეფერხებების ეფექტურად მართვის საშუალებას. ძირითადად გამოვლენილია შემდეგი სახის შეფერხებები – “Unauthorized or insufficient access rights”, “Incorrect input”, “File / resource not found” – რომლებიც, თავის მხრივ, მხოლოდ საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის დეველოპერების მხრიდან მოწმდება, თუმცა ეს პროცესი სპეციალურ შემთხვევებში ხდება და არ არის თანმიმდევრული. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოში არის დანერგილი შეტყობინებების სისტემა, რომელიც ძირითად სერვისებზე შეფერხებების შემთხვევაში შეტყობინებას უზრუნველყოფს საინფორმაციო ტექნოლოგიების და საოპერაციო დეპარტამენტებს.

20.3 რისკის გაზომვა

98. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №020 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

20.4 რისკის მოპყრობა

99. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის რისკის მოვლენა **№020**-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 30-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 30: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №020-თან დაკავშირებით

მოპერობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_046	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს სააგენტოში ცენტრალიზირებული ლოგირების სისტემის შექმნა, შეიმუშავოს ლოგების წარმოების, შენახვის და მონიტორინგის პროცედურები.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	31/12/2021
რეკომენდაცია_047	ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერმა უზრუნველყოს „SIEM (Security Information and Event Management)” სისტემის დანერგვა, შეიმუშავოს კრიტერიუმები, რომელსაც მიხედვითაც მოხდება ნორმიდან გადახრის ინციდენტების მონიტორინგი და ანგარიშგება.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	31/12/2021

21. დროებითი ლიცენზიების გამოყენება

რისკის ნომერი: OP_021

რისკის კლასიფიკაცია: ტექნოლოგია | მონაცემთა მართვა

პროცესის მფლობელი: საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: მაღალი

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: მაღალი

21.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

100. სააგენტოში კრიტიკული სერვისები და მონაცემთა ბაზის მართვის სისტემები ("MS SQL Server", "Microsoft Hyper-V") ფუნქციონირებს დროებითი ლიცენზიების გამოყენებით¹⁹, რაც თავის მხრივ იწვევს ბიზნეს პროცესების პერიოდულ შეფერხებებს, ამასთანავე, აღნიშნული პრაქტიკა ზრდის კიბერ შეტევების და სერვისების ხელმისაწვდომობის რისკებს.

21.2 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

101. 2019 წლიდან სააგენტოში გამოიყენება დროებითი ლიცენზიები, რაც, მნიშვნელოვნად, ზრდის ინფორმაციის კონფიდენციალურობასთან, მთლიანობასთან და ასევე, ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებული ინციდენტების რეალიზირების რისკებს, კერძოდ, მოსალოდნელია ვერსიების უდროოდ განახლება, დაგვიანებით მიღება, სისუსტეების გვიან აღმოჩენა და ა.შ. აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის განმავლობაში გამოვლენილია კრიტიკული სერვისების დროებით შეჩერება, რაც გამოწვეული იყო პარალელურად მიმდინარე ლიცენზიების განახლების პროცესთან.
102. ამასთან დროებითი ლიცენზიების გამოყენება, თავის მხრივ, ქმნის დაბალი ალბათობის, თუმცა მაღალი ზეგავლენის მქონე რისკს, რომ კრიტიკული შეფერხების შემთხვევებში შესაძლებელია მოხდეს პროცესების ჩავარდნა და მონაცემების დაკარგვა, რადგან ინციდენტების შემთხვევებში სააგენტოს არ აქვს ვენდორის მხრიდან შესაბამისი მხარდაჭერა.

21.3 რისკის გაზომვა

103. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №021 შეფასებულია, როგორც მაღალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული სიმძიმის რისკის მოვლენად.

21.4 რისკის მოპყრობა

104. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტმა, აღნიშნულ რისკის მოვლენასთან მიმართებით, ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცრის რეკომენდაციით, უკვე დაამტკიცა შესაბამისი რისკის მოპყრობის გეგმა (ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტის საქმიანობის მოკლე შეჯამება მოცემულია დანართ 2-ში).

¹⁹ ლიცენზიების განახლება მიმდინარეობს საცდელი პერიოდის ("Trial Period") გასვლის შემდგომ.

105. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური რისკის მოვლენა №021-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 31-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 31: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №021-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_048	სააგენტომ უზრუნველყოს კრტიკულ სერვისებზე სრულად ლიცენზირებული პროდუქტების დანერგვა, მათ შორის MS SQL Server, Microsoft Hyper V, Windows Server, Server Operating System, Office 365.	დირექტორი საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	31/12/2021

22. მავნე (ვირუსული) პროგრამებისგან დაცვის პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_022

რისკის კლასიფიკაცია: ტექნოლოგია | ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკები

პროცესის მფლობელი: საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: მაღალი

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: მაღალი

22.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

106. სააგენტოში არ არის დანერგილი ცენტრალიზირებული მავნე პროგრამებისგან დაცვის სისტემა („Malware Protection“), რამაც უნდა უზრუნველყოს ინფორმაციისა და ინფორმაციის ობიექტების დაცულობა, რის შედეგადაც მატულობს ისეთი კიბერდანაშაულების ალბათობა, როგორებიცაა კომპიუტერული სისტემებისა და მონაცემთა უნებართვოდ გამოყენება, ონლაინ თაღლითობა და კომპიუტერულ სისტემებთან უნებართვო წვდომა.

22.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

107. დღევანდელი მდგომარეობით, არ გვაქვს ანტივირუსული პროგრამული უზრუნველყოფები – „anti-malware“, „antiransomware“, რომლებმაც უნდა შეძლოს შესაბამისი კიბერ ინციდენტების პრევენცია.
108. 2020 წლის 8 სექტემბერს საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის უფროსის მიერ გამოვლინდა ინციდენტი, როდესაც კომპიუტერული ვირუსის გამო, კერძოდ „Ransomware“ ტიპის, მისი პერსონალური კომპიუტერზე მოხდა არსებული ყველა მონაცემის დაშიფვრა და შესაბამისად, დაირღვა ხელმისაწვდომობა საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის უფროსის პერსონალურ კომპიუტერზე. მონაცემების ვიზუალური დათვალიერების შედეგად რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ ინციდენტის სიმძიმე განისაზღვრა, როგორც მაღალი ხარისხის და სააგენტოს მმართველ ორგანოებთან ერთად, დაუყოვნებლივ, გატარდა შემდეგი ტიპის ღონისძიებები:
- გამოირთო დავირუსებული ოპერაციული სისტემა და მოხდა ივენთ ლოგების („Event Log“) ექსპორტირება სხვა მოწყობილობაზე;
 - დამხმარე დისკის საშუალების მოპოვებულ იქნა წვდომა მყარ დისკზე, სადაც, თავის მხრივ, განთავსებული იყო დაშიფრული მონაცემები. შემდგომ, მოხდა მყარ დისკზე მოპოვებული ინფორმაციის ვიზუალური დათვალიერება და კრიტიკულობის დონის შეფასება;
 - დაშიფრული მონაცემების ანალიზისა და შეფასების შედეგად დაუყოვნებლივ მოხდა სააგენტოს დირექტორის მიერ შინაგან საქმეთა სამინისტროს, კიბერ დანაშაულთან ბრძოლის სამსახურის ინფორმირება, ამ უკანასკნელის მიერ მოხდა საქმის აღძვრა და ამ ეტაპზე ინციდენტი მოკვლევის ეტაპზეა;

- სააგენტოს მმართველობითი ორგანოების მხრიდან შემუშავდა, მსგავსი შემთხვევების პრევენციის მიზნებისთვის სამოქმედო გეგმა.

22.3 რისკის გაზომვა

109. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №022 შეფასებულია, როგორც მაღალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული სიმძიმის რისკის მოვლენად.

22.4 რისკის მოპყრობა

110. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტმა, აღნიშნულ რისკის მოვლენასთან მიმართებით, ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცის რეკომენდაციით, უკვე დაამტკიცა შესაბამისი რისკის მოპყრობის გეგმა (ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტის საქმიანობის მოკლე შეჯამება მოცემულია დანართ 2-ში).
111. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური რისკის მოვლენა №022-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გაცემს ცხრილ 32-ში მოყვანილ რეკომენდაციას.

ცხრილი 32: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №022-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_049	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს სააგენტოში ანტივირუსის პროგრამული უზრუნველყოფის შესყიდვა და მავნე ვირუსული პროგრამებისგან დაცვის პროცედურის შემუშავება.	დირექტორი საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	31/12/2021

23. მესამე მხარის მიერ სერვისების მიწოდების პროცესის ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_023

რისკის კლასიფიკაცია: ტექნოლოგია | ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკები

პროცესის მფლობელი: საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

23.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

112. სააგენტოს საპენსიო შენატანების ელექტრონული სისტემის მდგრადი ფუნქციონირებისთვის საჭირო სერვისების ნაწილი მიეწოდება მესამე მხარის²⁰ ტექნიკური მხარდაჭერით, თუმცა ამ მომწოდებლებთან სააგენტოს არ აქვს გაფორმებული ჩარჩო ხელშეკრულებები, სადაც უნდა იყოს გათვალისწინებული სერვისის მოწოდების და უსაფრთხოების პირობები.

23.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

113. ISO 27001 მოთხოვნების შესაბამისად სააგენტოს ელექტრონული თუ სხვა სახის სერვისის მომწოდებელთან გაფორმებული უნდა ჰქონდეს სერვისის ხელშეკრულება, რომელიც ინციდენტების (CIA) შემთხვევაში დაარეგულირებს მიღებულ ან გადაცემულ ინფორმაციულ აქტივებზე პასუხისმგებლობებს, შეტყობინებების ვალდებულებებს, აუდიტის და პერიოდული უკუკავშირის პროცესებს და ა.შ. სააგენტოში, ასევე არ არის სრული ფორმალიზირებული მესამე მხარეების (მომწოდებლების) და მოწოდებული. ინფორმაციული აქტივის/სერვისის სია.

23.3 რისკის გაზომვა

114. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №023 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

23.4 რისკის მოპყრობა

115. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტმა, აღნიშნულ რისკის მოვლენასთან მიმართებით, ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცის რეკომენდაციით, უკვე დაამტკიცა შესაბამისი რისკის მოპყრობის გეგმა (ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტის საქმიანობის მოკლე შეჯამება მოცემულია დანართ 2-ში).
116. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური რისკის მოვლენა №023-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გაცემს ცხრილ 33-ში მოყვანილ რეკომენდაციას.

²⁰ საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო.

ცხრილი 33: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №023-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_050	სააგენტომ უზრუნველყოს მესამე მხარის ხელშეკრულებებში ISO 27001-ის სტანდარტის მოთხოვნის შესაბამისად მესამე მხარის მომწოდებლების სიის ფორმირება, სერვისის სახეობების აღწერა, პასუხისმგებელი პირების გამიჯვნა, საკონტაქტო მონაცემების სიის წარმოება, ინფორმაციული უსაფრთხოების ინციდენტების შემთხვევებში მხარეთა ვალდებულებების განსაზღვრა და ყოველწლიური ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკების მონიტორინგი კრიტიკულ მესამე მხარის მომწოდებლებთან.	დირექტორი ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერი	31/12/2021

24. მონაცემთა ბაზების დუბლირების პროცესების ხარვეზი/შეფერხება

რისკის ნომერი: OP_024

რისკის კლასიფიკაცია: მონაცემთა მართვა

პროცესის მფლობელი: საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: მაღალი

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: მაღალი

24.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

117. სააგენტოს არ აქვს დოკუმენტირებული მონაცემთა ბაზების დუბლირების („Backup“) პოლიტიკა და შესაბამისი მონაცემთა დუბლირების სიხშირის, შენახვის და დაცვის პროცედურები, ასევე სააგენტოს არ აქვს შემუშავებული მონაცემთა კლასიფიკაციის დოკუმენტი.

24.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმები

118. სააგენტოს არ აქვს მონაცემთა ბაზის დუბლირების ფორმალიზირებული პოლიტიკა, რაც, თავის მხრივ, ზრდის ბიზნეს უწყვეტობის რისკებს. სააგენტოში არ არის მონაცემთა კლასიფიკაციის (ISO 27001 მოთხოვნა) დოკუმენტი, სადაც უნდა იყოს განსაზღვრული, თუ რომელ კატეგორიას რა სახის მონაცემები განეკუთვნება. ამისათვის საჭიროა შეიქმნას კონფიდენციალურობის წესი, რასაც შემდგომ დაეყრდნობა მონაცემთა ბაზის დუბლირების პროცესი, რა პერიოდულობით და რა უფლებებით ინახავს სააგენტო მონაცემებს, ასევე რა მოპყრობის ზომები ტარდება შესაბამისი აქტივის დაკარგვის შემთხვევაში.
119. სააგენტოში, ასევე, არ არის პროგრამული უზრუნველყოფა („Data Classification Tool“), რომელიც მისცემდა მას საშუალებას ელექტრონულ დოკუმენტებს მიანიჭოს შესაბამისი კატეგორია, რაც თავის მხრივ მნიშვნელოვანი წინაპირობაა მონაცემთა გაჟონვის პრევენციის („Data Leakage or Loss Prevention“) სისტემის ეფექტური ფუნქციონირებისთვის.

24.3 რისკის გაზომვა

120. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №024 შეფასებულია, როგორც მაღალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული სიმძიმის რისკის მოვლენად.

24.4 რისკის მოპყრობა

121. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტმა, აღნიშნულ რისკის მოვლენასთან მიმართებით, ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცრის რეკომენდაციით, უკვე დაამტკიცა შესაბამისი რისკის მოპყრობის გეგმა (ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტის საქმიანობის მოკლე შეჯამება მოცემულია დანართ 2-ში).
122. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური რისკის მოვლენა №024-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 34-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 34: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №024-თან დაკავშირებით

მოპერობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_051	ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერმა უზრუნველყოს მონაცემთა კლასიფიკაციის დოკუმენტის და კონფიდენციალურობის წესის შექმნა და შესაბამისი პროგრამული ("Data Classification Tool") უზრუნველყოფის დანერგვა.	ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერი	31/12/2021
რეკომენდაცია_052	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უნდა შეიმუშავოს მონაცემთა ბაზის დუბლირების ფორმალიზირებული პოლიტიკის დოკუმენტი და შესაბამისი პროცედურები.	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	31/12/2021

25. პროგრამული განვითარების პროცესის ხარვეზები/შეფერხებები

რისკის ნომერი: OP_025

რისკის კლასიფიკაცია: ტექნოლოგია

პროცესის მფლობელი: საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: **საშუალო**

25.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

123. სააგენტოში მიმდინარე პროგრამული განვითარების პროცესი მიმდინარეობს უსაფრთხოების სტანდარტების და უსაფრთხოების ტესტების საუკეთესო სტანდარტებთან შეუსაბამოდ და არ არსებობს დოკუმენტირებული უსაფრთხო პროგრამული განვითარების პოლიტიკა („Secure Development Policy“). პროგრამული განვითარების შიდა კონტროლებმა უნდა უზრუნველყოს, რომ სისტემის ახალი ვერსიების, დამატებითი ფუნქციონალისა და მოდულების ინტეგრაციით საფრთხე არ შეექმნას ბიზნეს პროცესებისა და სისტემის მდგრადობას.

25.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმი

124. სააგენტოში საპენსიო შენატანების ადმინისტრირების ელექტრონული სისტემის პროგრამული განვითარება ხდება შიდა პროგრამული განვითარების („Inhouse Development“) შედეგად, თუმცა ეს პროცესი არაფორმალიზირებულია და არ შეესაბამება შესაბამის საერთაშორისო საუკეთესო სტანდარტს – „Open Web Application Security Project (\"OWASP\") – ასევე, არ ხდება ტესტირების პროცესში სრულად უსაფრთხოების კონტროლების და ვერიფიკაციის პროცესების დაცვა, ასევე არ მიმდინარეობს საწყისი კოდების დოკუმენტირება და არ არსებობს ტექნიკური დავალებების ერთიანი სტანდარტიზირებული ფორმა.

25.3 რისკის გაზომვა

125. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №025 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

25.4 რისკის მოპყრობა

126. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტმა, აღნიშნულ რისკის მოვლენასთან მიმართებით, ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცრის რეკომენდაციით, უკვე დაამტკიცა შესაბამისი რისკის მოპყრობის გეგმა (ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტის საქმიანობის მოკლე შეჯამება მოცემულია დანართ 2-ში).
127. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური რისკის მოვლენა №025-ის აღბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 35-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 35: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №025-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულები ს თარიღი
რეკომენდაცია_053	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა უზრუნველყოს, OWASP-თან შესაბამისობაში მყოფი, ფორმალიზირებული, უსაფრთხო პროგრამული განვითარების პროცედურის შემუშავება	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი	31/12/2021
რეკომენდაცია_042	სააგენტომ უნდა უზრუნველყოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების სისტემის მოწყვლადობის შეფასება დარგის სპეციალისტების მიერ. ასევე, მიზანშეწონილია ჩატარდეს ინფორმაციული სისტემების შეღწევადობის ტესტირება ("penetration testing") წინასწარ ინფორმაციული ტექნოლოგიების დეპარტამენტის და ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცრის მიერ დოკუმენტირებული ამოცანის მიხედვით.	დირექტორი	31/12/2021
რეკომენდაცია_043	საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტში უნდა დაინერგოს მოწყვლადობის მართვის პროგრამა ("vulnerability scanner") და ასევე, შესაბამისი რეგულარული მონიტორინგის პროცედურები	დირექტორი საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერი	31/12/2021

26. მონაცემთა გაჟონვის კონტროლის პროცესის ჩავარდნა

რისკის ნომერი: OP_026

რისკის კლასიფიკაცია: ტექნოლოგია | ინფორმაციული უსაფრთხოების რისკები

პროცესის მფლობელი: საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: მაღალი

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: მაღალი

26.1 რისკის მოვლენის მოკლე აღწერა

128. სააგენტოში ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცრის მიერ შემუშავებული ინფორმაციული აქტივების რეესტრის და ამ აქტივებზე გამოვლენილი და შეფასებული რისკების შესაბამისად, რომელზეც მოპყრობის ზომების შემუშავება მაღალი პრიორიტეტულობით განისაზღვრა, სააგენტოს საინფორმაციო სისტემებში არსებული სენსიტიური ელექტრონული სახით წარმოდგენილი (კონფიდენციალური ან პერსონალური მონაცემების შემცველი) ინფორმაციის გაზიარების, გაგზავნის პროცესში არ არსებობს კონტროლის მექანიზმი რომელიც გადაამოწმებს ადრესატის, საინფორმაციო სისტემის და არხის სიზუსტესა და მის ავტორიზებულობას და ამის შედეგად, მოახდენს მონაცემთა გაჟონვის პრევენციას.

26.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმი

129. სააგენტოში ინფორმაციის შექმნის, შენახვისა და გაზიარების მასშტაბები, ასევე ინფორმაციათა კრიტიკულობა უფრო და უფრო იზრდება საპენსიო სქემაში გაწევრიანებული დასაქმებულების და თვითდასაქმებულების რაოდენობის ზრდასთან ერთად. თავის მხრივ, ეს პროცესი გაცილებით ზრდის ინფორმაციის კონფიდენციალობის, მთლიანობის და ხელმისაწვდომობის დაცულობის ამოცანას, ვინაიდან იზრდება ორგანიზაციის სენსიტიურ ინფორმაციაზე ავტორიზებული ან/და არაავტორიზებული წვდომის მცდელობა. ამავდროულად, 2020 წლის განმავლობაში სააგენტოს წინაშე არსებული ობიექტური გარემო კიდევ უფრო ამწვავებს აღნიშნული პრობლემას. თუმცა, ამ პირობებში სააგენტოს არ აქვს არც ფორმალიზირებული და დოკუმენტირებული მონაცემთა გაჟონვის პრევენციის სისტემა და არც შესაბამისი პროგრამული უზრუნველყოფა.

26.3 რისკის გაზომვა

130. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №026 შეფასებულია, როგორც მაღალი ფინანსური და მაღალი რეპუტაციული სიმძიმის რისკის მოვლენად.

26.4 რისკის მოპყრობა

131. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტმა, აღნიშნულ რისკის მოვლენასთან მიმართებით, ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცრის რეკომენდაციით, უკვე დაამტკიცა შესაბამისი რისკის მოპყრობის გეგმა (ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტის საქმიანობის მოკლე შეჯამება მოცემულია დანართ 2-ში).

132. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური რისკის მოვლენა №026-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 36-ში მოყვანილ რეკომენდაციას.

ცხრილი 36: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №026-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_054	ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერმა უზრუნველყოს მონაცემთა გაჟონვის პრევენციის ("Data Loss Prevention System") პროგრამული უზრუნველყოფის დანერგვა, ასევე სააგენტოს სტრუქტურული ერთეულის ჩართულობით, უზრუნველყოს მონაცემთა გაჟონვის კონტროლის კრიტერიუმების და პროცედურის შემუშავება.	დირექტორი ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერი	31/12/2021
რეკომენდაცია_051	ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერმა უზრუნველყოს მონაცემთა კლასიფიკაციის დოკუმენტის და კონფიდენციალურობის წესის შექმნა და შესაბამისი პროგრამული ("Data Classification Tool") უზრუნველყოფის დანერგვა.	ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერი	31/12/2021

27. მატერიალური აქტივების უსაფრთხოების პროცესის შეფერხება/ხარვეზი

რისკის ნომერი: OP_027

რისკის კლასიფიკაცია: მატერიალური აქტივების უსაფრთხოება

პროცესის მფლობელი: ადმინისტრაციული დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: საშუალო

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: საშუალო

27.1 რისკის მოგვლის მოკლე აღწერა

133. სააგენტოს საკუთრებაში არსებული მატერიალური აქტივების, განსაკუთრებით, კი მონაცემთა ბაზების ინფრასტრუქტურის, ფიზიკური დაცულობის დონე არის დაბალი, შედეგად, არსებობს მაღალი რისკები, რომ გარე ან შიდა პირის ან პირთა ჯგუფის მიერ, რომლებსაც აქვთ უკანონო ქმედებების ჩადენის მოტივი, განზრახვა და შესაძლებლობა, განხორციელდეს საბოტაჟი ან სხვა უკანონო ქმედებები.

27.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმი

134. მატერიალური აქტივების უსაფრთხოების პროცესში გამოვლენილია ქვემოთ მოყვანილი ხარვეზები

შემთხვევა 1 – არაადეკვატურია და დაუშვებელია საპენსიო სააგენტოს არ ჰყავდეს დაცვის ან/და უსაფრთხოების თანამშრომელი;

შემთხვევა 2 – არაადეკვატურია და დაუშვებელია, როდესაც საპენსიო სააგენტოში არ არის დანერგილი უცხო პირთა შემოსვლის კონტროლის სისტემა, არ არსებობს არანაირი წინაღობა უცხო პირების მიერ სააგენტოში დაუკითხავად შემოსვლის ან გასვლის, მათ შორის არ ხდება ვიზიტორთა იდენტიფიცირება და რეესტრის წარმოება;

შემთხვევა 3 – არაადეკვატურია და დაუშვებელია სააგენტოს სათვალთვალო კამერებზე კონტროლი და მონიტორინგი ფორმალურად ან/და არაფორმალურად დავალებული ჰქონდეს საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის უფროსს, საპენსიო სააგენტოს დირექტორს ან ნებისმიერ სხვა პირს. აღნიშნული პროცესი უნდა ხორციელდებოდეს დაცვის ან სააგენტოს დირექტორის მიერ შესაბამისი უფლებით აღჭურვილ პირის მიერ;

შემთხვევა 4 – საპენსიო სააგენტოს არ აქვს სერვერების ფიზიკური უსაფრთხოების და დაცვის პროტოკოლი და საინფორმაციო ტექნოლოგიების დეპარტამენტის ინფრასტრუქტურა არ არის გამართული, საჭიროა: სახანძრო უსაფრთხოების დამონტაჟება სერვერების ოთახში, ე.წ. „SNAPT“ (ბალანსერი, Request – Response ლოგირება), იონიზატორის შეძენა დაყენება სერვერების ოთახში, SNMP – Trap receiver/MIB Brower (სერვერები, სვიჩები) და ა.შ. აღსანიშნავია, რომ 2020 წელს სააგენტოს დირექტორის ინიციატივით ამ მიმართულებით მნიშვნელოვანი პოზიტიური ნაბიჯები გადაიდგა – სასერვერსო ოთახში დაყენდა ვიდეო კამერა, ავტორიზირებული შესვლის კონტროლის სისტემა, შეძენილ იქნა UPS-ები და ა.შ.

შემთხვევა 5 – სააგენტოში შეფერხებებით მუშაობს საოფისე შენობის ფიზიკური ელექტრო სისტემა, რაც, თავის მხრივ გამოწვეულია, თავდაპირველად შენობის ელექტრო ინჟინრების მიერ შექმნილი არაადეკვატური ელექტრო და მექანიკური კონფიგურაციით. ამიტომ, სააგენტო საჭიროებს თანამშრომელს, რომელიც პასუხისმგებელი იქნება ელექტრო სისტემების მდგრად ფუნქციონირებაზე. 2020 წლის 7 ნოემბერის 02:30 საათზე გამოვლინდა ინციდენტი, როდესაც სააგენტოს ელექტრონული სისტემა გაითიშა, რასაც 10:20 საათზე მოჰყვა სააგენტოს მონაცემთა ცენტრის გათიშვა ელექტრო ენერგიის მიწოდების შეწყვეტის შედეგად. აღნიშნული, პრობლემა გადაიჭრა ელექტრო ინჟინერის ჩართულობის შემდეგ და მონაცემთა დაკარგვას ამ შემთხვევაში ადგილი არ ჰქონია.

27.3 რისკის გაზომვა

135. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №027 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

27.4 რისკის მოპყრობა

136. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის, ასევე, უკვე, გატარებული ღონისძიებების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №027-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 37-ში მოყვანილ რეკომენდაციებს.

ცხრილი 37: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №027-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_055	სააგენტომ უზრუნველყოს დაცვის თანამშრომლის დანიშვნა, რომელიც პასუხისმგებელი იქნება სააგენტოს მფლობელობაში არსებული ფიზიკური აქტივების და სამუშაო გარემოს უსაფრთხოებაზე.	დირექტორი	30/06/2021

რეკომენდაცია_056	სააგენტომ უზრუნველყოს ელექტრო ინჟინერის თანამშრომლის დანიშვნა, რომელიც პასუხისმგებელი იქნება სააგენტოს შიდა ელექტრო სისტემის მოწესრიგებასა და მართვაზე.	დირექტორი	31/03/2021
რეკომენდაცია_057	გაიზარდოს სააგენტოს ბიუჯეტი ფიზიკური აქტივების დაცულობის მიზნებისთვის – სააგენტოში დაინერგოს უცხო პირთა შემოსვლის საშვების სისტემა, შეძენილ იქნას “SNAPT” ბალანსერი, იონიზატორი, სვიჩები, ვიდეო სამეთვალყურეო კამერები და სხვა ინფორმაციული ტექნოლოგიების დეპარტამენტის მიერ მოთხოვნილი ინსტრუმენტები.	დირექტორი	31/12/2021
რეკომენდაცია_058	ადმინისტრაციული დეპარტამენტის კურატორმა მოადგილემ უნდა უზრუნველყოს ფიზიკური აქტივების და სამუშაო გარემოს მიმართულების უსაფრთხოების პროცედურის, როლებისა და პასუხისმგებლობების ფორმირება.	დირექტორის მოადგილემ	31/12/2021

28. სააგენტოს შესყიდვების პროცესის ხარვეზები/შეფერხებები

რისკის ნომერი: OP_028

რისკის კლასიფიკაცია: თაღლითობის რისკი | კანონთან და კანონქვემდებარე აქტებთან შეუსაბამობა

პროცესის მფლობელი: ადმინისტრაციული დეპარტამენტი

ფინანსური რისკის სიმძიმე: საშუალო

რეპუტაციული რისკის სიმძიმე: საშუალო

28.1 რისკის მოგვლის მოკლე აღწერა

137. საპენსიო სააგენტოში შესყიდვების პროცესის დროს დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც ბაზრის კვლევა იყო ჩატარებული არასათანადო დონეზე, რაც, თავის მხრივ, იწვევს ტენდერის ტექნიკური ხასიათის შეფერხებებს. ვლინდება შემთხვევა, როდესაც ელექტრონულ ტენდერში მონაწილეობა მიიღო მხოლოდ ერთმა კომპანიამ, ვერ მოხერხდა კონკურენტული ფასის დაფიქსირება, შედეგად სააგენტოს მიაღდა ფინანსური ან/და რეპუტაციული ზიანი.

28.2 რისკის გაზომვის კრიტერიუმი

138. ადმინისტრაციული დეპარტამენტის მიერ ნაწარმოებ შესყიდვების პროცესში გამოვლენილია ქვემოთ მოყვანილი ხარვეზები/შეფერხებები.

შემთხვევა 1 – 2020 წლის 4 დეკემბერს, სსიპ საპენსიო სააგენტომ გამოაცხადა ტენდერი ვებ აპლიკაციების ფაირვოლის სახელმწიფო შესყიდვა თანმდევი მომსახურებით (ინსტალაციით WAF) - სატენდერო განცხადება SPA200003042.

- აღნიშნულ ტენდერში მონაწილეობა მიიღო მხოლოდ ერთმა პრეტენდენტმა.
- შესაბამისად ვაჭრობის დროს არ მოხდება კონკურენტული ფასის დაფიქსირება და შესასყიდ ღირებულებად დაფიქსირდა ტენდერში გამოცხადებული თავდაპირველი ფასი 149 900 ლარი.

შემთხვევა 2 – ბაზრის კვლევის არასათანადო ჩატარებამ 2020 წლის ოქტომბერში გამოიწვია 53,331 ლარიანი ტენდერის ჩავარდნა (სატენდერო განცხადება SPA200002687), ტენდერი არ შედგა (სააგენტოსთვის აღნიშნული ტენდერის ჩავარდნა იწვევს ახალი სისტემების დანერგვის დროში გაწელვას).

შემთხვევა 3 – 2020 წლის განმავლობაში მოხდა ორი მნიშვნელოვანი ელექტრონული ტენდერის/შესყიდვის პროცესის შეწყვეტა:

- საპენსიო სქემის სპეციალიზირებული დეპოზიტარის შერჩევის პროცესი (სატენდერო განცხადება GEO200000002), რომელიც, თავის მხრივ, არ რეგულირდება სახელმწიფო შესყიდვების შესახებ საქართველოს კანონმდებლობით, რომელიც, აღსანიშნავია, რომ კანონის შესაბამისად (მუხლი 26), არ რეგულირდება სახელმწიფო შესყიდვების შესახებ საქართველოს კანონმდებლობით;

- საინვესტიციო საბჭოს წევრების პასუხისმგებლობის დაზღვევის მომსახურების სახელმწიფო (CPV 66516500) შესყიდვის მიზნით ელექტრონული ტენდერი (სატენდერო განცხადება SPA200003039). შეჩერების მიზეზი, თავის მხრივ, იყო ერთ-ერთი მონაწილის მიერ წარმოდგენილი საჩივარი, რომელიც, აღსანიშნავია, რომ სახელმწიფო შესყიდვების სააგენტომ არ დააკმაყოფილა.

28.3 რისკის გაზომვა

139. ზემო აღნიშნული რისკის გაზომვის კრიტერიუმების გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ რისკი №028 შეფასებულია, როგორც **საშუალო ფინანსური და საშუალო რეპუტაციული** სიმძიმის რისკის მოვლენად.

28.4 რისკის მოპყრობა

140. რისკის ხარისხობრივი გაზომვის გათვალისწინებით, რისკის კონტროლის სამსახური, რისკის მოვლენა №028-ის ალბათობისა და ზეგავლენის შესამცირებლად, გასცემს ცხრილ 38-ში მოყვანილ რეკომენდაციას.

ცხრილი 38: რისკის კონტროლის სამსახურის რეკომენდაციები საოპერაციო რისკი №028-თან დაკავშირებით

მოპყრობის ნომერი	რეკომენდაცია	პასუხისმგებლობა	შესრულების თარიღი
რეკომენდაცია_059	ადმინისტრაციული დეპარტამენტის კურატორმა მოადგილემ უნდა უზრუნველყოს ბაზრის კვლევის შიდა პროცედურის და სტანდარტის შემუშავება.	დირექტორის მოადგილე	30/06/2021
რეკომენდაცია_060	სააგენტოში საჭიროა შემუშავდეს შესყიდვის ბიზნეს პროცესის ფორმალიზირებული დოკუმენტაცია, რომელიც განსაზღვრავს თითოეულ საოპერაციო ნაბიჯს და პასუხისმგებელ პირებს. ამასთან, აღნიშნული დოკუმენტი, შესყიდვის პროცესის მონიტორინგის მიზნებისთვის უნდა შეიცავდეს შემდეგს: - ელექტრონული ტენდერის ან/და პირდაპირი წესით შესყიდვასთან დაკავშირებული ბაზრის კვლევის შედეგები და სხვა დაკავშირებული ინფორმაცია ეცნობოს რისკის კონტროლის სამსახურს მინიმუმ სამი სამუშაო დღით ადრე, შესაბამისი საოპერაციო რისკების კონტროლის და მონიტორინგის მიზნებისათვის; - ასევე, ელექტრონულ ტენდერთან ან/და პირდაპირი წესით შესყიდვასთან დაკავშირებული სტატუსი ან/და ნებისმიერი სახის საჩივარი გონივრულ ვადებში უნდა ეცნობოს რისკების კონტროლის სამსახურს შესაბამისი საოპერაციო რისკების კონტროლის და მონიტორინგის მიზნებისათვის.	დირექტორის მოადგილე	31/03/2021

დანართი 2: მონაცემთა შედარების მეთოდოლოგია

141. ცრილი 39-ი ასახავს შემოსავლების სამსახურის მონაცემებსა და სააგენტოს მონაცემებს შორის რისკის კონტროლის სამსახურის მიერ ჩატარებულ შედარების მეთოდოლოგიას.

ცხრილი 39

ქმედება	აღწერა
შედარების წყარო 1	შემოსავლების სამსახურის მიერ სააგენტოს წერილობითი მოთხოვნის შედეგად გამოგზავნილი მონაცემები
შედარების წყარო 2	დაგროვებით საპენსიო სქემაში გაწევრიანებული დასაქმებულები, რომელთა სახელზეც დეკლარაციები დაიხურა 2020 წლის ბოლო სამუშაო დღის თარიღისთვის.
შედარების წყარო 3	სახელმწიფო ხაზინიდან მიღებული ორგანიზაციების ჩამონათვალი (ორგანიზაციის კოდი და დასახელება).
მონაცემების დამუშავება ნაბიჯი 1	შემოსავლების სამსახურის მონაცემებიდან ავიღოთ იმ დასაქმებულების პირადი ნომრები, რომელთა შემოსავლის ტიპია „მომსახურების ანაზღაურება“ ან „ხელფასი“ (შემდგომში – „სიმრავლე A“);
მონაცემების დამუშავება ნაბიჯი 2	ავიღოთ იმ დასაქმებულების პირადი ნომრები, რომლებიც შედიან საპენსიო სააგენტოს შესაბამისი კვარტლის დახურულ დეკლარაციებში (შემდგომში – „სიმრავლე B“);
მონაცემების დამუშავება ნაბიჯი 3	ავიღოთ სახელმწიფო ხაზინიდან მიღებული ორგანიზაციების კოდები და დავუმატოთ საპენსიო სააგენტოს ბაზაში სახელმწიფო ორგანიზაციებისთვის მინიჭებული კოდი: 000000001 (შემდგომში – „სიმრავლე C“);

მონაცემების დამუშავება ნაბიჯი 4	ვიპოვოთ საერთო პირადი ნომრები A და B სიმრავლის თანაკვეთით (შემდგომში – „სიმრავლე „D““)
მონაცემების დამუშავება ნაბიჯი 5	საპენსიო სააგენტოს შესამოწმებელი კვარტლის შესაბამისი დახურული დეკლარაციებიდან ავიღოთ D სიმრავლეში შემავალი პირადი ნომრებისთვის დარიცხული ხელფასების ჯამი, დაჯგუფებული დეკლარაციის თვის, ორგანიზაციის კოდის და დასაქმებულის პირადი ნომრით.
მონაცემების დამუშავება ნაბიჯი 6	შემოსავლების სამსახურის მონაცემებიდან ავიღოთ D სიმრავლეში შემავალი პირადი ნომრებისთვის „ხელფასის“ და „მომსახურების ანაზღაურების“ ჯამი და დავაჯგუფოთ საგადასახადო თვის, დამსაქმებლის კ/ნ-ის (ორგანიზაციის კოდის) და შემოსავლის მიმღების პირადი ნომრით - „ცხრილი F“.
მონაცემების დამუშავება ნაბიჯი 7	მიღებული E და F ცხრილები გავაერთიანოთ „სრული გარე გაერთიანებით“, სადაც გაერთიანების პარამეტრებად ავირჩევთ: დეკლარაციის თვეს, ორგანიზაციის კოდს და დასაქმებულის პირად ნომრს. მიღებულ ცხრილს დავამატოთ სვეტი (მნიშვნელობებით 0 ან 1) C სიმრავლეზე დაყრდნობით, რომელიც განსაზღვრავს ცხრილში შესაბამისი ტრანზაქცია (სტრიქონი) განხორციელდა კერძო (მნიშვნელობა 0) თუ საჯარო ორგანიზაციიდან (მნიშვნელობა 1)
მონაცემების დამუშავება ნაბიჯი 8	გაერთიანებული G ცხრილი კერძო ორგანიზაციებისთვის დავყოთ ხუთ ნაწილად შემდეგ პარამეტრებზე დაყრდნობით: შემოსავლების სამსახურის მონაცემებიდან აღებული ჯამური ხელფასი, მოცემული თვის, ორგანიზაციის კოდის და დასაქმებულის პირადი ნომრისთვის - ხელფასი 1, საპენსიო სააგენტოს დახურული დეკლარაციებიდან აღებული შესაბამისი ხელფასი ხელფასი 2 და სხვაობის დამრგვალების რიცხვი ($K = 1.0$ ლარი). ა) $\text{ხელფასი 1} - \text{ხელფასი 2} < K$. ხელფასთა სხვაობის აბსოლიტურ მნიშვნელობა ნაკლებია დამრგვალების რიცხვზე ბ) ხელფასი 1 > 0 და ხელფასი 2 ცარიელია; გ) ხელფასი 2 > 0 და ხელფასი 1 ცარიელია; დ) ხელფასი 1 - ხელფასი 2 $\geq K$; ე) ხელფასი 2 - ხელფასი 1 $\geq K$;
მონაცემების დამუშავება ნაბიჯი 9	საჯარო ორგანიზაციების შესადარებლად G. ცხრილის დარჩეული ნაწილიდან, რომელიც საჯარო ორგანიზაციებს შეესაბამება ავიღოთ ხელფასი 1 და ხელფასი 2-ისთვის თითოეულის ჯამი დაჯგუფებული დეკლარაციის თვით და დასაქმებულის პირადი ნომრით. ამასთან, ავიღოთ დაჯგუფებაში შემავალი ორგანიზაციების რაოდენობა და კოდები. (აქ ტექნიკურად ვიღებთ მხოლოდ ორი ორგანიზაციის კოდს, თუ დაჯგუფებაში ორზე მეტი საჯარო ორგანიზაციის კოდი მონაწილეობს, მაშინ ასეთი ჩანაწერები ცალკე უნდა დამუშავდეს).

მონაცემების დამუშავება ნაბიჯი 10	საჯარო ორგანიზაციებისთვის „H. ცხრილი“ დავყოთ ხუთ ნაწილად შემდეგ პარამეტრებზე დაყრდობით: შემოსავლების სამსახურის მონაცემებიდან აღებული ჯამური ხელფასი, მოცემული თვის, ორგანიზაციის კოდის და დასაქმებულის პირიადი ნომრისთვის - ხელფასი 1, საპენსიო სააგენტოს დახურული დეკლარაციებიდან აღებული შესაბამისი ხელფას ხელფასი 2 და სხვაობის დამრგვალების რიცხვი ($K = 1.0$ ლარი). ა) $\text{ხელფასი 1} - \text{ხელფასი 2} < K$. ხელფასთა სხვაობის აბსოლიტურ მნიშვნელობა ნაკლებია დამრგვალების რიცხვზე ბ) ხელფასი 1 > 0 და ხელფასი 2 ცარიელია გ) ხელფასი 2 > 0 და ხელფასი 1 ცარიელია დ) ხელფასი 1 - ხელფასი 2 $\geq K$ ე) ხელფასი 2 - ხელფასი 1 $\geq K$
--	--

დანართი 2: ინფორმაციული უსაფრთხოების კომიტეტის საქმიანობის შეჯამება

142. 2020 წლის ივნისში, სააგენტოს ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემის დანერგვისა და შეუფერხებლად განხორციელების და ორგანიზაციის ყველა ფიზიკური და ელექტრონული ინფორმაციული აქტივის კონფიდენციალურობის, მთლიანობისა და ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით, სააგენტოში დამტკიცდა ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის კომიტეტი. ცხრილ 4-ში ასახულია ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის მიმართულების სააგენტოს მიერ გატარებული მთავარი ღონისძიებები 2020 წლის განმავლობაში.

ცხრილი 40: ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის მიმართულებით 2020 წლის ქმედებები

თარიღი	ქმედება
2020 წლის მეორე კვარტალი	სააგენტოში დაინიშნა ინფორმაციული უსაფრთხოების ოფიცერი.
2020 წლის მეორე კვარტალი	სააგენტოში ჩამოყალიბდა ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის კომიტეტი, ასევე ინფორმაციული უსაფრთხოების სამუშაო ჯგუფი.
2020 წლის მეორე კვარტალი	შემუშავდა და კომიტეტის მიერ დამტკიცდა ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემის გავრცელების სფეროს დოკუმენტი.
2020 წლის მეორე კვარტალი	შემუშავდა და კომიტეტის მიერ დამტკიცდა კორპორატიული ელექტრონული ფოსტის გამოყენების წესები და პირობები.
2020 წლის მეორე კვარტალი	შემუშავდა და დამტკიცდა პაროლების გამოყენების და მართვის წესი.

2020 წლის მეორე კვარტალი	შემუშავდა და დამტკიცდა საინფორმაციო სისტემებზე პრივილეგირებული მომხმარებლის პაროლების შენახვისა და გამოყენების წესი.
2020 წლის მეორე კვარტალი	შემუშავდა და დამტკიცდა ფაილსერვერის და დირექტორიების შექმნისა და ოპერირების წესი.
2020 წლის მეოთხე კვარტალი	შემუშავდა და კომიტეტს 2021 წლის იანვრის სხდომის გადაწყვეტილების შედეგად საინვესტიციო საბჭოს, საინვესტიციო პოლიტიკის დოკუმენტის შესაბამისად, ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის დოკუმენტი გადაეგზავნება საინვესტიციო საბჭოს კომენტირების მიზნებისთვის.
2020 წლის მეოთხე კვარტალი	შემუშავდა და კომიტეტს 2021 წლის იანვრის სხდომის გადაწყვეტილების შედეგად დირექტორს დასამტკიცებლად წარედგინა როლებისა და პასუხისმგებლობების დოკუმენტი (RACI/RASCI).
2020 წლის მეოთხე კვარტალი	შემუშავდა და კომიტეტს 2021 წლის იანვრის სხდომის გადაწყვეტილების შედეგად დირექტორს დასამტკიცებლად წარედგინა დოკუმენტირებული ინფორმაციის დოკუმენტი.
2020 წლის მეოთხე კვარტალი	შემუშავდა და კომიტეტს 2021 წლის იანვრის სხდომის გადაწყვეტილების შედეგად დირექტორს დასამტკიცებლად წარედგინა რისკის მართვის დოკუმენტი.
2020 წლის მეოთხე კვარტალი	შემუშავდა და კომიტეტს 2021 წლის იანვრის სხდომის გადაწყვეტილების შედეგად დირექტორს დასამტკიცებლად წარედგინა ინფორმაციული აქტივების რეესტრი.
2020 წლის მეოთხე კვარტალი	შემუშავდა და კომიტეტს 2021 წლის იანვრის სხდომის გადაწყვეტილების შედეგად დირექტორს დასამტკიცებლად წარედგინა ინფორმაციულ აქტივებზე რისკების შეფასების რეესტრი.

2020 წლის მეოთხე კვარტალი	შემუშავდა და კომიტეტს 2021 წლის იანვრის სხდომის გადაწყვეტილების შედეგად დირექტორს დასამტკიცებლად წარედგინა რისკის მოპყრობის გეგმის რეესტრი.
---	--