



# აუდიტორების აუდიტის ანგარიში

სახელმწიფო აუდიტის სამსახური



## სახელმწიფო აუდიტის სამსახური

*„პატივისცემით“*

ეფექტიანობის აუდიტის  
დეპარტამენტის უფროსი

გიორგი კაპანაძე

21, დეკემბერი 2023 წელი

N 57/36

ვგზ. N1

აგროდაგეგმვის  
სახელმწიფო პროგრამის  
განვითარება და მართვა

# საჩივრი

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| გამოყენებული ტერმინები და შემოკლებანი .....                             | 4  |
| შემაჯამებელი მიმოხილვა და რეკომენდაციები .....                          | 6  |
| 1. შესავალი .....                                                       | 12 |
| 1.1 აუდიტის მოტივაცია .....                                             | 12 |
| 1.2 აუდიტის მიზანი და კითხვები .....                                    | 15 |
| 1.3 აუდიტის მასშტაბი და მეთოდოლოგია .....                               | 15 |
| 1.4 აუდიტის კრიტერიუმები .....                                          | 18 |
| 2. ზოგადი ინფორმაცია .....                                              | 22 |
| 2.1 აგროდაზღვევის განმარტება და პროგრამის აღწერა .....                  | 22 |
| 2.2 ზოგადი სტატისტიკა სადაზღვევო შემთხვევების შესახებ .....             | 27 |
| 3. აუდიტის მიგნებები .....                                              | 29 |
| 3.1 აგროდაზღვევის პროგრამის მართვისა და განვითარების წინაპირობები ..... | 29 |
| 3.2 აგროდაზღვევის პროგრამის დაფარვა .....                               | 31 |
| 3.3 სადაზღვევო შემთხვევების აღრიცხვა .....                              | 36 |
| 3.4 სადაზღვევო პოლისის სუბსიდირება .....                                | 39 |
| 3.5 სადაზღვევო მომსახურებით ბენეფიციართა კმაყოფილება .....              | 45 |
| 3.6 საჩივრებზე რეაგირების სისტემა .....                                 | 49 |
| ბიბლიოგრაფია .....                                                      | 54 |
| დანართები .....                                                         | 55 |

# გამოყენებული ტერმინები და შემოკლბანი

**SDC** – შვეიცარიის განვითარებისა და თანამშრომლობის სააგენტო;

**KFW** – გერმანიის ფედერალური მთავრობის განვითარების ბანკი;

**USAID** – აშშ-ის საერთაშორისო განვითარების სააგენტო;

**FAO** – გაეროს სურსათისა და სოფლის მეურნეობის ორგანიზაცია;

**WB** – მსოფლიო ბანკი;

**MEPA** – საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის განვითარების სააგენტო;

**საქსტატი** – საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური;

**მოსავლიანი მიწა** – ერთწლიანი კულტურებისათვის – დამუშავებული მიწა, ხოლო მრავალწლიანის შემთხვევაში კულტურები, რომლებიც წლის განმავლობაში მსხმოიარეა;

**აგროდაზღვევის პროგრამა** – არეგულირებს ურთიერთობებს, რომელიც წარმოიშობა საქართველოს ტერიტორიაზე სასოფლო-სამეურნეო კულტურების მოსავლის დაზღვევასთან დაკავშირებით, სადაზღვევო კომპანიას, ბენეფიციარს და ა(ა)იპ – სოფლის განვითარების სააგენტოს შორის;

**პროგრამაში მონაწილე სადაზღვევო კომპანია** – სადაზღვევო ლიცენზიის მქონე სადაზღვევო კომპანია, რომელიც დაინტერესდა აგროდაზღვევის პროგრამით და დადებული აქვს ხელშეკრულება პროგრამაში მონაწილეობის შესახებ ა(ა)იპ – სოფლის განვითარების სააგენტოსთან;

**პროგრამის ბენეფიციარი** – ფიზიკური ან იურიდიული პირი (ფერმერი), რომელსაც საკუთრებაში, სარგებლობაში ან ფაქტობრივ მფლობელობაში აქვს სასოფლო-სამეურნეო დანიშნულების მიწის ნაკვეთი(ები) (აქვს ერთწლიანი ან მრავალწლიანი კულტურა) და დადებული აქვს დაზღვევის ხელშეკრულება;

**სუბსიდირება** – სააგენტოს მიერ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების გათვალისწინებით გადახდილი სადაზღვევო პრემიის ნაწილი;

**სადაზღვევო პოლისი** – სადაზღვევო კომპანიის მიერ გაცემული ხელმოწერილი საბუთი, რომელიც დადგენილებასთან ერთად წარმოადგენს დაზღვევის ხელშეკრულებას;

**დაზღვევის პერიოდი** – სადაზღვევო პოლისში მითითებული პერიოდი, რომლის განმავლობაშიც დაზღვევა ძალაშია, პროგრამის განსაზღვრული პირობების/შეზღუდვების და მოცდის პერიოდის გათვალისწინებით;

**სადაზღვევო რისკი** – სტიქიური მოვლენა (სეტყვა, წყალდიდობა, ქარიშხალი, საშემოდგომო ყინვა), რომლის დადგომის შედეგად მიყენებული ზიანი ექვემდებარება მზღვეველის მიერ ანაზღაურებას, პროგრამით გათვალისწინებული წესით;



**დამღვეული სასოფლო-სამეურნეო კულტურა** – სასოფლო-სამეურნეო კულტურა (ერთწლიანი და მრავალწლიანი), რომელიც აგროდამღვევის დადგენილების მიხედვით ექვემდებარება დამღვევას;

**დამღვეული ტერიტორია** – მიწის ნაკვეთი, რომელზეც განთავსებულია ან განთავსდება დამღვევის ობიექტი და რომელსაც აქვს შესაბამისი საკადასტრო კოდი;

**სადამღვევო პრემია** – თანხა, რომელიც გადაიხდება სადამღვევო მომსახურების განწესათვის;

**სადამღვევო შემთხვევა** – სადამღვევო რისკ(ებ)ის ხდომილების შედეგად დამღვევის ობიექტისათვის ზიანის მიყენება, რომლის საფუძველზეც, პროგრამის თანახმად, წარმოიშობა მზღვეველის პასუხისმგებლობა, გასცეს სადამღვევო ანაზღაურება;

**სადამღვევო ანაზღაურება** – თანხა, რომელსაც სადამღვევო კომპანია უხდის ბენეფიციარს დამღვევის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სადამღვევო შემთხვევის დადგომით გამოწვეული ზიანის ასანაზღაურებლად;

**დაზიანებული დამღვეული ტერიტორიის დათვალიერების აქტი** – დოკუმენტი, რომელიც დგება სადამღვევო კომპანიის წარმომადგენლის მიერ და რომელსაც ხელს აწერენ კომპანიის წარმომადგენელი და ბენეფიციარი, რომლითაც დასტურდება დაზიანებული დამღვეული ტერიტორიის კომპანიის მიერ დათვალიერებისა და კონკრეტული სადამღვევო შემთხვევით გამოწვეული ზიანის ოდენობა. აქტში აისახება: მისაღები მოსავლის ოდენობა; სადამღვევო შემთხვევის შედეგად მიყენებული ზიანის პროცენტი;

**სადამღვევო ანაზღაურების აქტი** – დოკუმენტი, რომელიც დგება კომპანიის მიერ და ხელს აწერენ კომპანია და ბენეფიციარი და რომელიც დგება დაზიანებული დამღვეული ტერიტორიის დათვალიერების აქტ(ებ)ისა და ასეთი აქტ(ებ)ით დადგენილი ზიანის ოდენობისა და სხვა აუცილებელი დოკუმენტაციის საფუძველზე და განსაზღვრავს კომპანიის მიერ სადამღვევო შემთხვევის ხდომილების გამო გასაცემი სადამღვევო ანაზღაურების თანხის ოდენობას. სადამღვევო ანაზღაურების აქტი წარმოადგენს მზღვეველის მიერ სადამღვევო ანაზღაურების გაცემის საფუძველს, პროგრამის პირობებისა და სადამღვევო პოლისის შესაბამისად.



# შემაჯავებელი მიმოხილვა და ჩაქოვნება

სასოფლო-სამეურნეო სფეროში ჩართული მოსახლეობისათვის მაღალ რისკს წარმოადგენს სტიქიური მოვლენები, რომელთა შედეგად მიყენებული ზიანი მნიშვნელოვან საფრთხეს უქმნის მათ ფინანსურ სტაბილურობას და აგრარული სექტორის განვითარებას. აღნიშნული რისკებისგან თავდაცვის ყველაზე ეფექტიანი მექანიზმია აგროდაზღვევა, რომელიც საქართველოში 2014 წლის შემდეგ სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში ამოქმედდა.

აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამის ამოქმედება საქართველოს სადაზღვევო ბაზრისთვის მნიშვნელოვანი სიახლე იყო მიუხედავად იმისა, რომ 2014 წლამდე საქართველოში აგროდაზღვევის პოლისები ძირითადად იყიდებოდა, ცალკეული სადაზღვევო კომპანიის მიერ (უმნიშვნელო რაოდენობით). სახელმწიფოს მხრიდან აგროდაზღვევის განვითარების მიმართულებით ქმედითი ნაბიჯების გადადგმამ, სადაზღვევო პროდუქტი ბევრად მეტი ფერმერისთვის გახადა ხელმისაწვდომი. საერთაშორისო გამოცდილების მიხედვით, რთულია აგრორისკების დაზღვევის სისტემის განვითარება, მხოლოდ კერძო სადაზღვევო კომპანიებისა და ფერმერთა ძალისხმევით, ამიტომ აუცილებელია სახელმწიფოს აქტიური თანამონაწილეობა სისტემის განვითარებაში.

## ცხრილი N1. აგროდაზღვევის ბაზრის განვითარება 2010-2021 წლებში

| წელი | ჯამური სადაზღვევო პრემია | ანაზღაურებული ზიანი |
|------|--------------------------|---------------------|
| 2010 | 76 933                   | 84 805              |
| 2011 | 84 626                   | 93 286              |
| 2012 | 93 089                   | 956 353             |
| 2013 | 182 556                  | 56 727              |
| 2014 | 12 586 739               | 11 26 414           |
| 2015 | 3 444 300                | 2 904 487           |
| 2016 | 11 981 874               | 6 211 368           |
| 2017 | 11 649 283               | 9 284 934           |
| 2018 | 7 135 833                | 5 645 178           |
| 2019 | 9 583 048                | 8 820 626           |
| 2020 | 13 432 374               | 11 920 400          |
| 2021 | 15 462 581               | 10 018 519          |

აგროდაზღვევის პროგრამის ფარგლებში 2014-2021 წლებში სახელმწიფო ბიუჯეტიდან გამოიყო 73 მლნ ლარი. პროგრამაში ყოველწლიურად მონაწილეობას იღებდა საშუალოდ 11,7 ათასი ბენეფიციარი, ჯამში – 95 ათასამდე პირი. პროგრამის შედეგად 33 847 დაზარალებულ ფერმერს აუნაზღაურდა 66.1 მლნ ლარის ზარალი, რაც გაცემული სადაზღვევო პრემიის 78%-ია; დადებითი ტენდენციის მიუხედავად, პროგრამა გარკვეული გამოწვევების წინაშე აღმოჩნდა, კერძოდ:

2014-დან 2021 წლამდე დაგეგმილი იყო აგროდაზღვევით სასოფლო-სამეურნეო ფართობების და ფერმერების მოცვის მაჩვენებლების ეტაპობრივი ზრდა, თუმცა დაზღვევადი კულტურების მრავალფეროვნებისა და სახელმწიფო სუბსიდირების მაღალი წილის<sup>1</sup> მიუხედავად,

1 2014-2021 წლებში სახელმწიფო სუბსიდია მერყეობდა 50%-დან 90%-მდე, დაზღვეული რისკები – სეტყვა, საშემოდგომო ყინვა, წყალდიდობა, ქარიშხალი. დაზღვეული კულტურების რაოდენობა მერყეობდა 37-დან 53 სახეობამდე.



პროგრამაში მონაწილეთა რაოდენობა და დაზღვეული ფართობის მაჩვენებელი პროგრამის ფუნქციონირების განმავლობაში არსებითად არ გაზრდილა. დაზღვეული მიწის ფართობი მთლიანი მოსავლიანი<sup>2</sup> მიწის ფართობის საშუალოდ 5%-ს შეადგენს.

#### გრაფიკი N1. დაზღვეული ფართობები და ფერმერთა რაოდენობა (ათასი), 2014-2021 წლები



აღნიშნული გარემოების ერთ-ერთი განმაპირობებელი ფაქტორია რამდენიმე ძირითადი რეგიონისა და კულტურის ძალიან მაღალი (71%-იანი) წილი მთლიან სადაზღვევო პორტფელში. ეს კი, თავის მხრივ გულისხმობს, რომ კვლავ გამოწვევად რჩება საქართველოს მასშტაბით ფერმერებისთვის რელევანტური სადაზღვევო პროდუქტების შემუშავება და რეალიზაცია.

აღსანიშნავია, აგროდაზღვევის სახელმწიფო სისტემა ჯერ კიდევ განვითარების საწყის ეტაპზე იმყოფება და მისი სრულფასოვანი ამოქმედებისთვის საჭირო ინფორმაციული, ორგანიზაციული და ტექნიკური ბაზის შექმნის პროცესი, ობიექტური გარემოებებიდან გამომდინარე, ამჟამად მიმდინარეობს.

სახელმწიფო აუდიტის სამსახურმა განახორციელა აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამის განვითარებისა და მართვის ეფექტიანობის აუდიტი, რომელიც მოიცავს 2014-დან 2021 წლის ჩათვლით პერიოდს.

აუდიტის ობიექტებს წარმოადგენენ:

- სსიპ – სოფლის განვითარების სააგენტო;
- საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტრო.

სახელმწიფო აუდიტის სამსახურმა შეისწავლა, რამდენად პროდუქტიული და ეფექტიანია სააგენტოს მიერ აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამის მართვისა და განვითარების პროცესი – აგროდაზღვევის პროგრამის განვითარების ტენდენციები, სააგენტოს შექმნილი წინაპირობები აგროდაზღვევის პროგრამის წარმატებით განსახორციელებლად და ბენეფიციარებთან უკუკავშირის მექანიზმები. აუდიტმა გამოავლინა ნაკლოვანებები და გაუმჯობესების საჭიროება შემდეგი ძირითადი მიმართულებებით:

<sup>2</sup> მოსავლიანობა ნიშნავს ერთწლიანი კულტურებისათვის – დამუშავებულ მიწას, ხოლო მრავალწლიანის შემთხვევაში იგულისხმება კულტურები, რომლებიც წლის განმავლობაში მსხმოიარეა.

## სადაზღვევო შემთხვევების სიუჟეტი და ფუნქციონირება

აგროდაზღვევის პროგრამის სტრატეგიული მიზნებიდან გამომდინარე, პროგრამის შედეგების შეფასების მნიშვნელოვან ინდიკატორებს წარმოადგენს ანაზღაურებული ზიანის ღირებულება, ასევე ზარალის შეფასებისა და ანაზღაურების დროულობა. სადაზღვევო შემთხვევების მართვის პროცესის ობიექტური შეფასების მიზნით აუცილებელია, სააგენტო სისტემატურად და სრულად აღრიცხავდეს პროგრამის ფარგლებში დამდგარი სადაზღვევო შემთხვევების, ასევე მათი ადმინისტრირების პროცესის შესახებ პერიოდულად განახლებად ინფორმაციას. მონაცემთა სისრულე და სიზუსტე სააგენტოს მისცემს საშუალებას, შეაფასოს დადგენილებასთან შესაბამისობის კონტროლი, პროგრამის განხორციელების ხარისხის დონე და ბენეფიციართა კმაყოფილება.

აუდიტით გამოვლინდა, რომ სააგენტოს მიერ წარმოებული 2014-2021 წლების ზარალების ელექტრონულ ბაზაში არსებული ინფორმაციის 22% არასრულია; „ზარალების ბაზის პროტოკოლით“ დადგენილი აუცილებელი ველები და სააგენტოს ზარალების ბაზაში წარმოდგენილი ველები, რაოდენობისა და შინაარსის მიხედვით – განსხვავებულია, რაც განპირობებულია „ზარალების ბაზის პროტოკოლის აღწერის“ დოკუმენტის განახლების საჭიროებით, ასევე ზარალების მონაცემთა მონიტორინგის ელექტრონული მოდული არ ფუნქციონირებს.<sup>3</sup>

## სადაზღვევო პოლისების ფიზიკური სუბსიდირება

სოფლის განვითარების სააგენტო სადაზღვევო პოლისების დოკუმენტური მონიტორინგის პროცესის სამართავად იყენებს ელექტრონულ პროგრამას, რომლის საშუალებითაც ამოწმებს პოლისების ვალიდურობას და იღებს გადაწყვეტილებას კომპანიისთვის სუბსიდიის ჩარიცხვის შესახებ.

სადაზღვევო პოლისების დროული სუბსიდირების მნიშვნელობა მაღალია სადაზღვევო ზარალის შემთხვევაში ბენეფიციარის საქმიანობის დროული ფინანსური ხელშეწყობის საჭიროებებიდან გამომდინარე. ამასთანავე, პოლისების დოკუმენტური მონიტორინგის პროცესის პროდუქტიულობა ხელს შეუწყობს ბენეფიციარისთვის ზარალის არასრულად ანაზღაურების<sup>4</sup> რისკების შემცირებას. შესწავლის შედეგად გამოვლინდა სადაზღვევო პოლისების ელექტრონული მონიტორინგის პროცესის შემდეგი ნაკლოვანებები:

- რიგ შემთხვევებში პოლისისთვის სუბსიდირების საბოლოო სტატუსის მინიჭება მისი გაცემიდან არაგონივრული დროის შემდეგ ხორციელდება.<sup>5</sup> გარკვეულ შემთხვევებში ბენეფიციარის მოლოდინის დრო თითქმის გაუტოლდა პოლისის მოქმედების მაქსიმალურ ერთწლიან ვადას.

3 ზარალების მოდულის ამუშავება მნიშვნელოვანია ხელშეკრულებით განსაზღვრული ზარალების პროცესის მონიტორინგისთვის.

4 ხელშეკრულების პირობების თანახმად, კომპანიას აქვს უფლება სააგენტოს მიერ სუბსიდიის ჩარიცხვამდე სადაზღვევო შემთხვევის დადგომისას, პირველ ეტაპზე ბენეფიციარს ზარალი აუნაზღაუროს არასრულად, ბენეფიციარის გადახდილი პრემიის წილის პროპორციულად (მაგალითად, ბენეფიციარი იხდის პრემიის 30%-ს, სააგენტო იხდის პრემიის 70%-ს. ზარალი გამოითვლება სადაზღვევო ლიმიტიდან/პრემიიდან გამომდინარე).

5 იგულისხმება, რომ აჭარბებს ხელშეკრულებაში გაწეულ ვადებს – 70-ე დღეს დამატებული ხარვეზის გამოსასწორებელი 10-დღიანი პერიოდი.



**ცხრილი N2. პოლისის დამუშავების პერიოდის ხანგრძლივობა პოლისების რაოდენობის პროცენტული გადანაწილებით, 2016-2021 წლებში<sup>6</sup> ჯამურად**

| პერიოდი  | პოლისების რაოდენობა | პროცენტული წილი |
|----------|---------------------|-----------------|
| 0-1 თვე  | 457                 | 0,4%            |
| 1-3 თვე  | 58 292              | 55%             |
| 3-6 თვე  | 41 827              | 39%             |
| 6-9 თვე  | 5 026               | 5%              |
| 9-12 თვე | 863                 | 1%              |
| სულ      | 106 465             | 100%            |

- ამასთანავე, პოლისების 25,018 (23%) შემთხვევაში სუბსიდირების საბოლოო სტატუსი მინიჭებულია დაზღვევის პერიოდის დასრულების შემდგომ, საიდანაც 28% შემთხვევაში, 6,924 პოლისისთვის, სტატუსის მინიჭებამდე დადგა ზარალი. ასეთი გარემოებისას (სახელმწიფო სუბსიდის თანხის ჩარიცხვამდე ზიანის დადგომის შემთხვევაში), ხელშეკრულების პირობების თანახმად, ზიანის ანაზღაურება კომპანიის მხრიდან შესაძლოა განხორციელდეს ნაწილობრივ – ბენეფიციარის თანხის პროპორციულად, ხოლო სახელმწიფო სუბსიდის/პრემიის პროპორციული ზიანი ანაზღაურდება სააგენტოს მხრიდან თანხის გადარიცხვის შემდგომ. მიუხედავად ასეთი შესაძლებლობისა, დაგვიანებით დარეგისტრირებული პოლისების შემთხვევაშიც ზარალი ანაზღაურდა სრულად.<sup>7</sup>

## საგაზღვრო მომსახურებით ბენეფიციართა კმაყოფილების უზრუნველყოფა

მომხმარებელთა ლოიალობის ტენდენციების გაანალიზებით მზღვეველებს შესაძლებლობა აქვთ განსაზღვრონ სერვისის პრეფერენციები და გაუმჯობესების სფეროები. ეს ინფორმაცია ღირებულია სტრატეგიული დაგეგმვის, პროდუქტის განვითარებისა და სტაბილურ მომხმარებელთა ბაზის შესაქმნელად.

2014 წლიდან პროგრამაში ბენეფიციართა ჩართულობის ზოგადი ტენდენციის შეფასებით გამოვლინდა, რომ მონაწილეთა გადინების წლიური მაჩვენებელი საკმაოდ მაღალია და 50%-ზე მეტს შეადგენს. უნდა აღინიშნოს, რომ პროგრამიდან გასვლის მაჩვენებელი ბოლო წლებში გაუმჯობესებულია, რაც მეტწილად განპირობებულია სერვისით – ბენეფიციართა კმაყოფილებით. მიუხედავად ამისა, მცირედით იზრდება დაუზარალებელი ფერმერების გასვლის რაოდენობა, რაც შესაძლოა ცნობიერების გაუმჯობესების საჭიროებაზე მეტყველებდეს.

6 დათვლილია 2016-2021 წლებში სულ მოქმედი პოლისების რაოდენობის მიხედვით.

7 სუბსიდის თანხის ჩარიცხვამდე განხორციელებული საგადახდო დავალების დამადასტურებელი 30-მდე სადაზღვევო შემთხვევის შესწავლით არ გამოვლენილა ნაწილობრივი ანაზღაურების შემთხვევები.

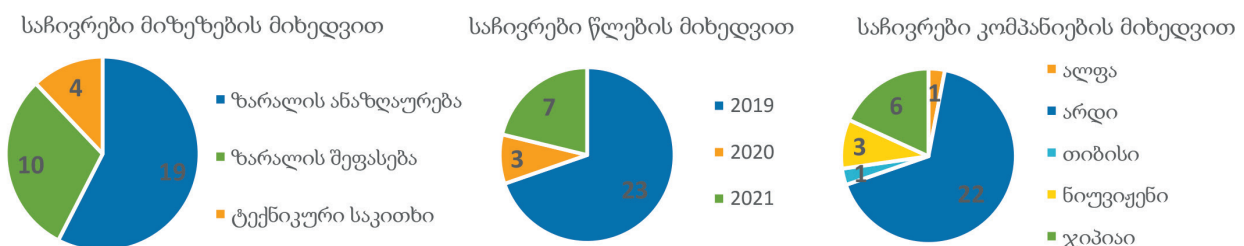


**ცხრილი N3. აგროდაზღვევის პროგრამიდან ფერმერთა ყოველწლიური გადინების მაჩვენებლები, 2014-2021 წლები**

| წელი      | უნიკალური ფერმერების რაოდენობა სულ: | მომდევნო წელს გასული უნიკალური ფერმერები | გასული უნიკალური ფერმერების % სულ ფერმერებში | გასული დაზარალებული უნიკალური ფერმერები | გასული დაზარალებული უნიკალური ფერმერების % სულ გასულებში |
|-----------|-------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2014-2015 | 19 680                              | 17 853                                   | 91%                                          | 4 960                                   | 28%                                                      |
| 2015-2016 | 7 258                               | 4 477                                    | 62%                                          | 2 053                                   | 46%                                                      |
| 2016-2017 | 14 523                              | 9 902                                    | 68%                                          | 3 799                                   | 38%                                                      |
| 2017-2018 | 16 018                              | 13 504                                   | 84%                                          | 4 583                                   | 34%                                                      |
| 2018-2019 | 7 813                               | 4 967                                    | 64%                                          | 743                                     | 15%                                                      |
| 2019-2020 | 10 407                              | 6 865                                    | 66%                                          | 935                                     | 14%                                                      |
| 2020-2021 | 9 141                               | 4 632                                    | 51%                                          | 1 029                                   | 22%                                                      |

პროგრამის მიმართ მომხმარებელთა ნდობის და კმაყოფილების ამაღლების მიზნით სააგენტოში ფუნქციონირებს საჩივრების მექანიზმი. საჩივრების ანალიზით გამოვლინდა, რომ სააგენტო ვერ უზრუნველყოფს საჩივრების სრულად აღრიცხვას და სისტემური პრობლემების კატეგორიზაციას.

**გრაფიკი N2. სააგენტოში დაფიქსირებული საჩივრები მიზეზებისა და კომპანიების მიხედვით 2019-2021 წწ.**



სადაზღვევო შემთხვევების დიდი რაოდენობის ფონზე, სააგენტოში შემოსული საჩივრების რაოდენობა უმნიშვნელოა, რაც შესაძლოა სხვა გარემოებებთან ერთად მიუთითებდეს ამ მექანიზმის მიმართ ნდობის დაბალ ხარისხსა და საჩივრების ადმინისტრირების სისტემურ ნაკლოვანებებზე:

- გარკვეული საჩივრები არადაზღვევადი ხარისხით რეგულირდება კონკრეტული სტანდარტებისა და მეთოდოლოგიის არარსებობის გამო, რაც სიტუაციის სხვადასხვანაირი ინტერპრეტირების საშუალებას იძლევა;
- სააგენტო არ აწარმოებს საჩივრების/პრეტენზიების სისტემატიზაციას და არ ატარებს მიზნობრივ ღონისძიებებს მსგავსი პრობლემების პრევენციისთვის.

არსებული გამოწვევების საპასუხოდ, სახელმწიფო აუდიტის სამსახურმა შეიმუშავა რეკომენდაციები, რომლებიც მიმართულია სააგენტოს მიერ აგროდაზღვევის პროგრამის გაუმჯობესებისკენ.



**სსიპ – სოფლის განვითარების სააგენტომ გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროსთან თანამშრომლობით:**

- სადაზღვევო შემთხვევების ადმინისტრირების პროცესზე მონიტორინგის განხორციელების მიზნით, სოფლის განვითარების სააგენტომ გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროსთან თანამშრომლობით, უზრუნველყოს სადაზღვევო შემთხვევების მონაცემთა მართვის ერთიანი სისტემის სრულფასოვანი ფუნქციონირება – სრული და ზუსტი, რეგულარულად განახლებადი მონაცემების წარმოება, სათანადო კონტროლების დანერგვა, რაც დაეხმარება სააგენტოს აგროდაზღვევის პროგრამის რისკების იდენტიფიცირებასა და მათზე დროული რეაგირების მექანიზმების შემუშავებაში.

**სსიპ – სოფლის განვითარების სააგენტომ სამინისტროსთან და დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურთან თანამშრომლობით:**

- სადაზღვევო სერვისის მიმართ მომხმარებელთა ნდობის ამაღლების მიზნით, სოფლის განვითარების სააგენტომ სოფლის მეურნეობის სამინისტროსთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან ერთად უზრუნველყოს:
  - საჩივრების კატეგორიზაცია შინაარსის მიხედვით;
  - იმ ტიპის საჩივრების იდენტიფიცირება, რომლებიც მოქმედი სისტემის ფარგლებში სხვადასხვა მიზეზის გამო დამაკმაყოფილებელი ხარისხით ვერ გვარდება (ალტერნატიული ექსპერტიზის ნაკლებობა, აგროტექნიკური რეგლამენტების ნაკლოვანებები და სხვ.) და მათ დასარეგულირებლად უზრუნველყოს ქმედითი ნაბიჯების გადადგმა.



# 1. შესავალი

## 1.1 აუდიტის მოტივაცია

2021 წლის მონაცემებით სოფლის მეურნეობის სექტორი მთლიანი შიდა პროდუქტის (მშპ) 7%-ს შეადგენს.<sup>8</sup> ამასთანავე, საქართველოს მთელი მოსახლეობის 41% (1,512 მილიონი ადამიანი) სოფლად ცხოვრობს, რომელთა 90% თვითდასაქმებულია ძირითადად სოფლის მეურნეობის, მეტყევეობის და მეთევზეობის სექტორებში.

სახელმწიფო პოლიტიკის დონეზე სოფლის განვითარებას მნიშვნელოვანი ფუნქცია აქვს. საქართველოსა და ევროკავშირის შორის დადებული ასოცირების შესახებ შეთანხმების თანახმად, საქართველომ უნდა უზრუნველყოს სოფლის მეურნეობის განვითარება ევროკავშირის პოლიტიკის და საუკეთესო პრაქტიკის შესაბამისად.<sup>9</sup>

როგორც ცხრილი N4-დან ჩანს, 2010-2021 წლებში სტიქიური მოვლენების შედეგად გამოწვეული ზიანი არსებითია. ჰიდრომეტეოროლოგიური მოვლენების (გვალვა, სეტყვა, წყალდიდობა და ქარიშხალი) შედეგად გამოწვეულმა ზარალმა, 2010-2017 წლებში 780 მლნ ლარს<sup>10</sup> გადააჭარბა. 2018-2021 წლებში მხოლოდ წყალდიდობა-წყალმოვარდნებით გამოწვეულმა ზარალმა დაახლოებით 100 მლნ ლარს მიაღწია.<sup>11</sup>

8 საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის 2021 წლის მონაცემები: დასაქმებულთა განაწილება ეკონომიკური საქმიანობის სახეების (Nace rev. 2) მიხედვით; სამუშაო ძალის მაჩვენებლები ქალაქის/სოფლის მიხედვით; მოსახლეობის რიცხოვნობა 1 იანვრის მდგომარეობით, რეგიონების და საქალაქო-სასოფლო დასახლებების მიხედვით; მთლიანი შიდა პროდუქტი მიმდინარე ფასებში.

9 ასოცირების შეთანხმება, მე-10 თავი – „სოფლის მეურნეობა და სოფლის განვითარება“, მუხლი 333. ამ პროცესში აღსანიშნავია ევროკავშირის მხარდაჭერა, ევროკავშირის სოფლისა და სოფლის მეურნეობის განვითარების ევროპის სამეზობლო პროგრამის (ENPARD) ფარგლებში.

10 აღნიშნული თანხა მოიცავს როგორც სასოფლო-სამეურნეო სავარგულების ზარალს, ასევე სხვა სახის ზარალს.

11 გარემოს მდგომარეობის შესახებ 2018-2021 წლების ეროვნულ მოხსენებაში არ არის ასახული, თუ როგორ არის გადანაწილებული ჰიდრომეტეოროლოგიური მოვლენების შედეგად გამოწვეული 100 მლნ ლარის მოცულობის ზარალი. ასევე: სხვა სტიქიურ მოვლენებთან დაკავშირებით, ფინანსური ზარალის მოცულობა არ არის დათვლილი.



ცხრილი N4. 2010-2021 წლებში სტიქიური ჰიდრომეტეოროლოგიური მოვლენები და ზარალი<sup>12</sup>

| წელი | წყალდიდობა-წყალმოვარდნა |                   | ქარიშხალი             |                   | სეტყვა                |                   | გვალვა             |                   | სულ ზარალი |
|------|-------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|------------|
|      | შემთხვევათა რაოდენობა   | ზარალი (მლნ ლარი) | შემთხვევათა რაოდენობა | ზარალი (მლნ ლარი) | შემთხვევათა რაოდენობა | ზარალი (მლნ ლარი) | ხანგრძლივობა (თვე) | ზარალი (მლნ ლარი) | მლნ ლარი   |
| 2010 | 18                      | 20,7              | 8                     | 2,5               | 15                    | 6,9               | 3,5                | 45                | 77,5       |
| 2011 | 23                      | 35,1              | 10                    | 0,95              | 14                    | 6,2               | 1                  | 3                 | 47,15      |
| 2012 | 15                      | 32                | 5                     | 140               | 15                    | 42                | 1                  | 1                 | 218,6      |
| 2013 | 8                       | 20                | 20                    | 60                | 23                    | 40                | 0                  | 0                 | 121,2      |
| 2014 | 13                      | 10                | 35                    | 25                | 28                    | 30                | 2                  | 15                | 88         |
| 2015 | 11                      | 112               | 23                    | 8                 | 22                    | 15                | 1                  | 0                 | 139        |
| 2016 | 18                      | 10                | 11                    | 2,5               | 26                    | 25,7              | 0                  | 0                 | 44,2       |
| 2017 | 27                      | 15                | 37                    | 12                | 36                    | 20                | 0                  | 0                 | 51         |
| 2018 | 4                       | -                 | 8                     | -                 | 10                    | -                 | 0                  | -                 | -          |
| 2019 | 14                      | -                 | 19                    | -                 | 22                    | -                 | 0                  | -                 | -          |
| 2020 | 13                      | -                 | 15                    | -                 | 24                    | -                 | 0                  | -                 | -          |
| 2021 | 17                      | -                 | 20                    | -                 | 25                    | -                 | 0                  | -                 | -          |
| სულ: | 181                     | 254,8             | 211                   | 250,95            | 260                   | 185,8             | 8,5                | 64                | 786,65     |

სოფლის მეურნეობა ერთ-ერთი ყველაზე რისკიანი სფეროა, რომელზეც მნიშვნელოვნად მოქმედებს ბუნებრივი პირობების ცვალებადობა. მასშტაბური სტიქიური მოვლენების დადგომის შემთხვევაში, სახელმწიფო პერიოდულად უზრუნველყოფს დაზარალებული მოსახლეობის ფინანსურ დახმარებას ერთჯერადი კომპენსაციების სახით, რაც როგორც წესი, განპირობებულია ფერმერთა მოთხოვნებით.<sup>13</sup>

კარგი პრაქტიკის მიხედვით, აგროდაზღვევისგან განსხვავებით, ერთჯერადი კომპენსაციის მექანიზმი არ არის ორიენტირებული გრძელვადიან შედეგებზე და ხელს არ უწყობს ფერმერთა ფინანსურ სტაბილურობას,<sup>14</sup> ამიტომ აუცილებელი გახდა ისეთი მექანიზმის შემუშავება,

<sup>12</sup> 2014-2017 და 2018-2021 წლების გარემოს მდგომარეობის შესახებ ეროვნული მოხსენება: <https://ieec.gov.ge/Ge/NationalReports>

<sup>13</sup> <https://www.radiotavisupleba.ge/a/stiqia-kakhetshi/24654669.html>  
<https://www.radiotavisupleba.ge/a/kompensatsiebi-stikiit-dazaralebultatvis/24881706.html>  
<https://tabula.ge/ge/news/596951-davitashvili-sakhelmcpio-stikiis-shedegad>  
<https://rustavi2.ge/ka/news/111615>  
<https://1tv.ge/video/stiqia-kakhetshi-20/>

<sup>14</sup> „ერთჯერადი კომპენსაციის მექანიზმი ფერმერებს სთავაზობს ერთიანი თანხის გადახდას, მათი მოსავლის დაზიანების შემთხვევაში. მიუხედავად იმისა, რომ ამან შეიძლება შეამსუბუქოს ფერმერთა მდგომარეობა ზარალის მომენტში, ის არ ითვალისწინებს ძირითად რისკებსა და სისუსტეებს, რომლებსაც ფერმერები აწყდებიან. ამ მექანიზმს აკლია გრძელვადიანი პერსპექტივა, რომელიც აუცილებელია ფერმერების მდგრადობისა და ფინანსური სტაბილურობის უზრუნველსაყოფად“ – Skees, J. R., & Enkh-Amgalan, A. (2017), Agricultural insurance as a tool for disaster risk reduction. In Handbook of disaster risk reduction & management.

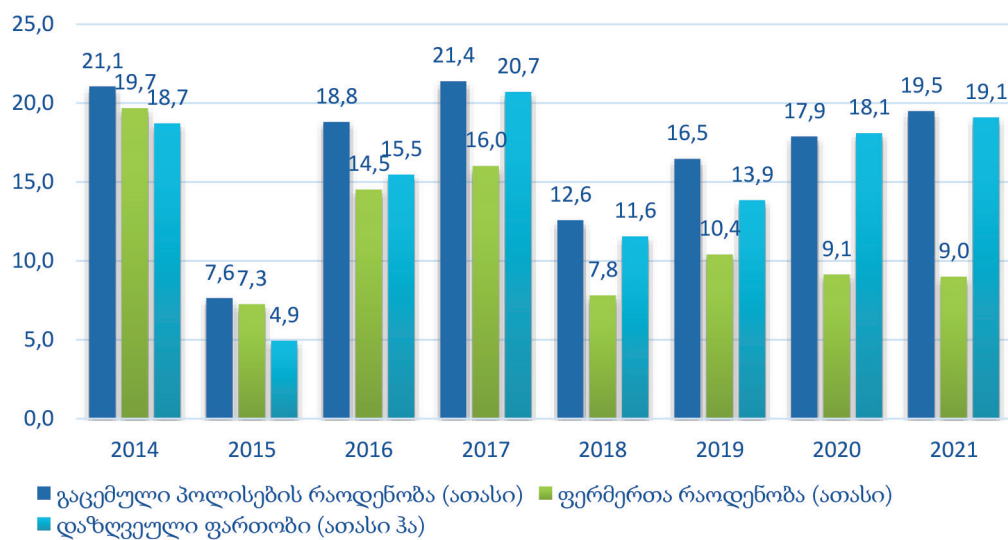


რომელიც შეამცირებდა რისკებს და უზრუნველყოფდა სოფლის მეურნეობის სექტორში დასაქმებულთა ფინანსურ სტაბილურობას.

2014 წელს მთავრობამ სტრატეგიულ მიზნად დაისახა აგრარულ სექტორში დასაქმებულთა კონკურენტუნარიანობის ამაღლება, რომლის ფარგლებში, აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამის საშუალებით განსაზღვრა შემდეგი ამოცანების განხორციელება: სასოფლო-სამეურნეო სექტორში სადაზღვევო ბაზრის განვითარება, სასოფლო-სამეურნეო საქმიანობის ხელშეწყობა, სასოფლო-სამეურნეო საქმიანობით დაკავებული პირებისთვის შემოსავლის შენარჩუნება და რისკების შემცირება.

გამომდინარე იქიდან, რომ აგროდაზღვევა ძვირი და საკმაოდ კომპლექსური პროდუქტია, აგროდაზღვევის ბაზრის განვითარება სახელმწიფოს სათანადო ჩარევის გარეშე პრაქტიკულად შეუძლებელია.<sup>15</sup> აღნიშნულ პროგრამაზე სახელმწიფომ 8 წლის განმავლობაში 70 მლნ ლარზე მეტი დახარჯა. თავდაპირველად, პროგრამის ამოქმედებამ მკვეთრად გაზარდა აგროდაზღვევის ბაზრის ზომა, ხოლო 2017 წლიდან დაზღვეული ფართობის წილი გარკვეულწილად შემცირდა.

### გრაფიკი N3. აგროდაზღვევის პოლისები, დაზღვეული ფართობი და ფერმერთა რაოდენობა (ათასი), 2014-2021 წლები<sup>16</sup>



სოფლის მეურნეობის სამინისტრომ, აგროდაზღვევის სუბსიდირებით, მნიშვნელოვანი ნაბიჯები გადადგა სოფლის მეურნეობაში დასაქმებული მოსახლეობისათვის დაზღვევის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფად.

პროგრამის ამოქმედების მიუხედავად, სხვადასხვა კვლევასა და ანგარიშებზე დაყრდნობით,<sup>17</sup> სახელმწიფო აგროდაზღვევის პროგრამის მოქმედების პერიოდში გამოიკვეთა გარკვეული გამოწვევები, მათ შორის:

15 Government Support to Agricultural Insurance – The World Bank, 2010.

16 2014 წელს აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამა მოქმედებდა სექტემბრიდან.

17 აგროდაზღვევის პროგრამის ფუნქციონირების პერიოდში პრობლემური საკითხები განიხილება სხვადასხვა ჩართული მხარის მიერ და დასტურდება საერთაშორისო ორგანიზაციების შეფასებებით – მსოფლიო ბანკი, Usaid და სხვ.



- ფერმერების და დამუშავებული ფართობების დაბალი დაფარვა;
- სადაზღვევო კულტურისა და რისკმენეჯმენტის ტრადიციის ნაკლებობა;
- სასოფლო-სამეურნეო საქმიანობის წარმართვასთან დაკავშირებით ფერმერთა ცოდნისა და სამეწარმეო უნარების გაუმჯობესების საჭიროება;
- რისკების შეფასებისთვის არასრულყოფილი სტატისტიკური ინფორმაცია და სხვ.

ზემოაღნიშნული ინფორმაციიდან გამომდინარე, სახელმწიფო აუდიტის სამსახურმა გადაწყვიტა აგროდაზღვევის პროგრამის საოპერაციო შედეგების შესწავლა, გაუმჯობესების პოტენციალის იდენტიფიცირებისა და შესაბამისი რეკომენდაციების გაცემის მიზნით.

## 1.2 აუდიტის მიზანი და კითხვები

აუდიტის მიზანია პასუხი გაეცეს მთავარ კითხვას:

- რამდენად პროდუქტიული და ეფექტიანია სააგენტოს მიერ აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამის მართვისა და განვითარების პროცესი?

აუდიტის ქვეკითხვებად განისაზღვრა შემდეგი:

1. როგორია აგროდაზღვევის პროგრამის განვითარების ტენდენციები?
2. რამდენად აქვს სააგენტოს შექმნილი წინაპირობები აგროდაზღვევის პროგრამის წარმატებით განსახორციელებლად?
3. რამდენად ემდითთა ბენეფიციარებთან უკუკავშირის მექანიზმი, პრობლემების მოგვარებისა და მათი კმაყოფილების შეფასების მიზნით?

## 1.3 აუდიტის მასშტაბი და მეთოდოლოგია

აუდიტის მასშტაბი მოიცავს 2014-2021 წლებს. აუდიტის ობიექტებად განისაზღვრა:

- ა(ა)იპ – სოფლის განვითარების სააგენტო;
- საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტრო.

აუდიტის ძირითადი შესწავლის ეტაპზე გამოყენებულ იქნა როგორც თვისებრივი, ასევე რაოდენობრივი კვლევის მეთოდები – დოკუმენტების ანალიზი, სიღრმისეული ინტერვიუები, მეორადი მონაცემების ანალიზი და გამოკითხვა.

დოკუმენტების ანალიზი:

- სამართლებრივი ბაზისა და მარეგულირებელი ნორმების ანალიზი;
- საერთაშორისო პრაქტიკის გაცნობა და ანალიზი;
- აუდიტის ობიექტების ფუნქციონირებისა და მართვის პროცედურების დოკუმენტების შესწავლა;
- დარგობრივი კვლევების/ანგარიშების ანალიზი.



სიღრმისეული ინტერვიუები აუდიტის ობიექტებთან და დაინტერესებულ მხარეებთან:

- საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტრო;
- ა(ა)იპ – სოფლის განვითარების სააგენტო;
- საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური;
- საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაცია;
- სადაზღვევო კომპანიები.

მეორადი მონაცემების ანალიზი:

- საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის მონაცემების ანალიზი;
- გარემოს დაცვითი ინფორმაციის და განათლების ცენტრის მონაცემების ანალიზი;
- საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის მონაცემების ანალიზი;
- საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის მონაცემების ანალიზი.
- გამოკითხვა:
- აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამის ბენეფიციართა გამოკითხვა.

აუდიტის კითხვებზე პასუხის გასაცემად განხორციელდა შემდეგი აუდიტორული პროცედურები:

### **როგორია აგროდაზღვევის პროგრამის განვითარების ტენდენციები?**

შესწავლილ იქნა აგროდაზღვევის პროგრამის საკანონმდებლო ბაზა, აგროდაზღვევის პროგრამის 2014-2021 წლების მთავრობის დადგენილებები, სოფლის განვითარების სააგენტოს წლიური ანგარიშები. გაანალიზდა ინფორმაცია დარგში არსებული კვლევების და ექსპერტული დასკვნების შესახებ.

შეფასებულ იქნა აგროდაზღვევის პროგრამის პოლისების ბაზა – დაფარვის მაჩვენებლები ფართობების, პოლისებისა და ბენეფიციარების რაოდენობის მიხედვით, რეგიონებისა და კულტურების ჭრილში. აგროდაზღვევის პროგრამის დაფარვის მაჩვენებლები შედარდა სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის 2014 წლის სასოფლო-სამეურნეო აღწერის მონაცემებს.

### **რამდენად აქვს სააგენტოს შექმნილი წინაპირობები აგროდაზღვევის პროგრამის წარმატებით განსახორციელებლად?**

აგროდაზღვევის პროგრამის მართვისა და განვითარებისათვის სააგენტოს წინაპირობებია: პროგრამის შედეგების შესახებ სათანადო ინფორმაციის არსებობა, ასევე კონტროლისა და მონიტორინგის ფუნქციების ქმედითობა. აღნიშნულის დასადგენად აუდიტის ჯგუფმა შეისწავლა სააგენტოს ბიზნესპროცესთან დაკავშირებული დოკუმენტები, სადაზღვევო კომპანიებსა და ბენეფიციარებთან დადებული ხელშეკრულებები და მათი დანართებით განსაზღვრული პირობები.<sup>18</sup> შესწავლილ იქნა აგროდაზღვევის პროგრამის პოლისებისა და ზარალების ბაზების IT პროტოკოლები და გაანალიზდა ბაზაში არსებული ინფორმაცია. კერძოდ,

<sup>18</sup> დანართები: ხელშეკრულება დაზღვევის პირობების შესახებ, შეთანხმება პროგრამაში მონაწილეობის შესახებ, პოლისების ბაზის პროტოკოლის აღწერის დოკუმენტი, სადაზღვევო პოლისების შაბლონები, ზარალების ბაზის პროტოკოლის აღწერის დოკუმენტი, ზიანის დარეგულირების წესი, დაზიანებული დაზღვეული ტერიტორიის დათვალიერების აქტის შაბლონი და დანართი მოსავლის აღების პერიოდის შესახებ.



გარაღების ბაზის ანალიზის ეტაპზე შეფასდა სააგენტოს მიერ სადაზღვევო შემთხვევების აღრიცხვის მდგომარეობა, გარაღების ბაზაში მონაცემთა სისრულე და სიზუსტე. 5 სადაზღვევო კომპანიიდან გამოთხოვილ იქნა 2017-2020 წლებში<sup>19</sup> 100 ბენეფიციარისთვის დამდგარი სადაზღვევო შემთხვევის დამადასტურებელი 500-მდე დოკუმენტი – დაზიანებული ნაკვეთის დათვალიერებისა და ანაზღაურების აქტები, რომელთა გადამოწმება განხორციელდა სააგენტოს გარაღების და პოლისების ბაზასთან მიმართებით. ჩატარდა სიღრმისეული ინტერვიუები 3 სადაზღვევო კომპანიასთან, მონაცემების გაზიარების პროცესის, ბაზების სისრულისა და სიზუსტის დადგენის მიზნით. სააგენტოსა და კომპანიებთან ინტერვიუებით მიღებულ იქნა ინფორმაცია ბაზის ნაკლოვანებების მიზეზების შესახებ.

კომპანიების მხრიდან პოლისების გაყიდვისა და აღრიცხვის პროცესში დოკუმენტური მონიტორინგის შედეგების გადამოწმების მიზნით, გაანალიზდა 3 სადაზღვევო კომპანიის 2020-2021 წლების 100-მდე პოლისის პირველადი დოკუმენტაცია;<sup>20</sup> მათში არსებული მონაცემების სიზუსტე გადამოწმდა პოლისების ბაზაში ასახულ ინფორმაციასთან. აღნიშნულ ბაზაში გაანალიზდა დოკუმენტური მონიტორინგის პროცესის ეტაპების დროულობა ხელშეკრულებით დადგენილ ვადებთან მიმართებით. სუბსიდიის დროული ანაზღაურების დადგენის მიზნით შესწავლილ იქნა სუბსიდიის ჩარიცხვის დამადასტურებელი დოკუმენტები,<sup>21</sup> ასევე შეფასდა სააგენტოს რისკების იდენტიფიცირების და კონტროლის მექანიზმების პრაქტიკა.<sup>22</sup>

### **რამდენად ქმედითია ბენეფიციარებთან უკუკავშირის მექანიზმი პრობლემების მოგვარებისა და მათი კმაყოფილების შეფასების მიზნით?**

ბენეფიციართა კმაყოფილების საერთო ტენდენციის შესწავლის მიზნით, გაანალიზდა 2014-2021 წლებში დაზარალებულ ბენეფიციართა პროგრამაში დარჩენისა და პროგრამიდან გასვლის მაჩვენებლები იმ უნიკალური ბენეფიციარების მაგალითზე, რომლებიც პროგრამაში უწყვეტად მონაწილეობდნენ 2 წლის განმავლობაში. ასეთი ბენეფიციარები მიჩნეულ იქნენ აგროდაზღვევის შედარებით სტაბილურ მომხმარებლებად.<sup>23</sup>

ბენეფიციართა კმაყოფილების დადგენის მიზნით, გამოკითხვა განხორციელდა აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამის იმ ბენეფიციარებს შორის, რომელთაც დაუდგათ სადაზღვევო შემთხვევა და ისარგებლეს სადაზღვევო კომპანიების მომსახურებით. გამოკითხვა ჩატარდა 2019-2020 წლებში პროგრამაში მონაწილე 200-მდე ბენეფიციართან, ასევე გამოკითხნენ ის ბენეფიციარები, რომლებიც არ დაზარალდნენ, მაგრამ დატოვეს პროგრამა. გამოკითხვები განაწილდნენ შემდეგ სამიზნე ჯგუფებში:

1. სახელმწიფო აგროდაზღვევის პროგრამის ბენეფიციარები, რომლებიც 2 წლის განმავლობაში უწყვეტად სარგებლობდნენ დაზღვევით, დაზარალდნენ და მე-3 წელს გავიდნენ სადაზღვევო

19 აუდიტის ჯგუფმა ვერ გამოიყენა 2014, 2015, 2016, 2017 და 2021 წლების მონაცემები ბაზაში მონაცემების დანაკლისის გამო. კომპანიები შეირჩა 2017-2020 წლებში პოლისების ყველაზე მაღალი წილის მიხედვით.

20 სააგენტოსგან გამოთხოვილ იქნა პოლისების „ჰარდკოპები“, იგივე ასლები.

21 მოხსენებითი ბარათები, სადაზღვევო კომპანიებთან ანგარიშსწორების შესახებ და სუბსიდიის ტრანზაქციისათვის გამზადებული სადაზღვევო პოლისების რეესტრები.

22 შესწავლილ იქნა სააგენტოს რისკის შეფასების დოკუმენტები.

23 აუდიტის ჯგუფმა შედარებით სტაბილურ და ლოიალურ მომხმარებლებად მიიჩნია ის უნიკალური ბენეფიციარები, რომლებიც 2014-2019 წლებში, მინიმუმ, ორი წლის განმავლობაში მონაწილეობდნენ პროგრამაში, ვინაიდან ამ პერიოდში პროგრამა ერთწლიანი იყო. 2020 წლიდან აგროდაზღვევის პროგრამა ამოქმედდა სამწლიანი ვადით, მრავალწლიანი კულტურებისათვის.



- პროგრამიდან. ამ ჯგუფის გამოკითხვამ მოგვცა საშუალება, გამოგვევლინა პროგრამიდან გასვლის მიზეზი და კომპანიების მომსახურებით კმაყოფილება.
2. სახელმწიფო აგროდაზღვევის პროგრამის ბენეფიციარები, რომლებიც 2 წლის განმავლობაში უწყვეტად სარგებლობდნენ დაზღვევით, დაზარალებულნი და მე-3 წელს დარჩნენ სადაზღვევო პროგრამაში. ამ ჯგუფის გამოკითხვამ მოგვცა საშუალება, დაგვედგინა პროგრამაში დარჩენის მიზეზი და სერვისით სარგებლობით კმაყოფილება.
  3. სახელმწიფო აგროდაზღვევის პროგრამის ბენეფიციარები, რომლებიც 2 წლის განმავლობაში უწყვეტად სარგებლობდნენ დაზღვევით, არ დაზარალებულნი, მაგრამ მე-3 წელს გავიდნენ სადაზღვევო პროგრამიდან. ამ ჯგუფის გამოკითხვამ მოგვცა საშუალება დაგვედგინა: პროგრამის დატოვების მიზეზი რამდენად იყო დაკავშირებული აგროდაზღვევის საჭიროების შესახებ ცნობიერების ამაღლებასთან.

გარდა ამისა, შესწავლილ იქნა სააგენტოს საჩივრებზე რეაგირების სისტემა, კერძოდ, განხორციელდა საჩივრების და თანდართული დოკუმენტების შინაარსის შესწავლა და მათი დახარისხება პრობლემების ტიპების მიხედვით.

აუდიტის ფარგლებში გაანალიზდა ბარალების მონაცემთა 2014-2021 წლების ბაზა, რომელთან მიმართებით გამოვლინდა ხარვეზები. კერძოდ, ბაზა შეიცავდა გარკვეულ ტექნიკურ უზუსტობებს და ინფორმაცია არ იყო სრულად წარმოდგენილი. ბარალების ბაზის ანალიზის დროს აუდიტის ჯგუფმა განახორციელა ლოგიკური კონტროლები – სააგენტოს ბაზის მონაცემები შედარდა რამდენიმე სადაზღვევო კომპანიის ბაზას და გამოვლინდა განსხვავებები ბაზის ზოგიერთი ველის ინფორმაციასთან მიმართებით. ვინაიდან აუდიტის ჯგუფს არ აქვს სადაზღვევო კომპანიებიდან ბარალების შესახებ მონაცემების სრულად გამოთხოვის უფლებამოსილება, შემდგომი ანალიზისთვის გამოყენებულ იქნა სააგენტოს მიერ მოწოდებული ბარალების შესახებ არსებული ბაზა მხოლოდ იმ ველებთან მიმართებით, რომელთა შემთხვევაში ინფორმაცია სრულად იყო წარმოდგენილი. აღნიშნული გარემოება აუდიტის ანალიზის შედეგებზე არ ახდენს გავლენას.

## 1.4 აუდიტის კონკლუზიები

აუდიტის კრიტერიუმებია ამ სფეროში არსებული კანონმდებლობა, დადგენილი რეგულაციები და უკეთესი პრაქტიკა, აგრეთვე – პროგრამის საწყის პერიოდში განხორციელებული კვლევები, რომელთა ფარგლებში განისაზღვრა პროგრამის წარმატებისთვის საჭირო წინაპირობები.

### აგროდაზღვევის პროგრამის განვითარების შედეგები

სოფლის მეურნეობის დაზღვევის კარგი პრაქტიკა ხაზს უსვამს სისტემის სტაბილურობის მნიშვნელობას და პოლისების რაოდენობის, დაფარული ტერიტორიისა და დაზღვეული კაპიტალის მუდმივ გაფართოებას. დაზღვევა ხელმისაწვდომი უნდა იყოს თითოეული ფერმერისთვის და უნდა ერგებოდეს მათ საჭიროებებს.<sup>24</sup>

ფერმერთა ფინანსური დაცულობის, სასოფლო-სამეურნეო წარმოების უწყვეტობისა და სტაბილურობისთვის, სახელმწიფო თავის ვალდებულებად თვლის ფერმერების,

24 Analysis of the implementation and performance of the Agro-insurance Project, Ceigram, 2020.



სადაზღვევო კომპანიების, დარგობრივი გაერთიანებებისა და ყველა სხვა დაინტერესებული პირის მონაწილეობით გააძლიეროს აგროდაზღვევა მოკლე, საშუალო და გრძელვადიან პერსპექტივაში, აუცილებელი საჭიროებების იდენტიფიცირების და ამ საჭიროებების რაციონალურად დაკმაყოფილების გზით, კერძოდ, აგროდაზღვევის მდგრადი, მოქნილი და ეფექტიანი სისტემის ჩამოყალიბებით.<sup>25</sup>

აგროდაზღვევის პროგრამის მიზნებიდან გამომდინარე, პროგრამის განვითარების მაჩვენებლად განისაზღვრა ფართობისა და პროგრამაში ჩართულ ფერმერთა რაოდენობა,<sup>26</sup> რომლებიც აუდიტის კრიტერიუმად იქნა გამოყენებული.

### აგროდაზღვევის პროგრამის განხორციელების წინაპირობები

აგროდაზღვევის პროგრამის ეფექტიანი მართვის მნიშვნელოვანი წინაპირობაა განმახორციელებლის მიერ სათანადო ინფორმაციაზე წვდომა და მონაცემთა პროაქტიური ანალიზი.

სააგენტოს აქვს უფლება, სადაზღვევო კომპანიებს მოსთხოვოს ნებისმიერი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის წარმოდგენა, რაც დაკავშირებულია სადაზღვევო პრემიის სუბსიდირებასთან ან/და პროგრამის მიმდინარეობასთან, ხოლო სადაზღვევო კომპანია ვალდებულია, ყოველი თვის ბოლო რიცხვში სააგენტოს მიაწოდოს სრულყოფილი და ზუსტი ინფორმაცია წინა კალენდარულ თვეში მომხდარი სადაზღვევო შემთხვევების შესახებ, კერძოდ, ინფორმაცია მიყენებული ზიანის, ანაზღაურებული/ასანაზღაურებელი თანხის, სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემაზე უარისა და ბენეფიციართან არსებული დავის შესახებ, რომლის დეტალური აღწერა მოცემულია ხელშეკრულების დანართში N1 – „ზარალების ბაზის პროტოკოლის აღწერა“. აღნიშნული უფლებამოსილების გარდა, სააგენტომ აგროდაზღვევის პროგრამის პროცედურის<sup>27</sup> მიხედვით უნდა აღრიცხოს ინფორმაცია სადაზღვევო შემთხვევების შესახებ, რა ინფორმაციასაც სააგენტო აქვეყნებს საქმიანობის წლიურ ანგარიშებში.

სახელმწიფოს მიერ კარგად ორგანიზებული სუბსიდირებული სადაზღვევო პროგრამის საფუძვლებს წარმოადგენს შემდეგი წინაპირობების არსებობა:<sup>28</sup>

- აგროდაზღვევის პროგრამის რისკების მართვის სისტემის ფუნქციონირება;
- პროგრამის ამოცანების განსაზღვრა და მიღწევის შესრულების შეფასება განერილი ინდიკატორების მიხედვით;
- გამოწვევების სისტემური იდენტიფიცირება და გადაჭრის გზების შემუშავება;
- აგროდაზღვევის პროგრამის განვითარების კონტროლის და მონიტორინგის მექანიზმები.

25 აგროდაზღვევის განვითარების სტრატეგია 2021-2024 – გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტრო.

26 სოფლის განვითარების 2015-2020 წლების სტრატეგია და სამოქმედო გეგმების მიხედვით სამიზნე მაჩვენებლები 2018 წელს – 20 000, 2019 წელს – 29 000, 2020 წელს – 32 000, 2021 წელს – 21 000.

27 „აგროდაზღვევის პროგრამის“ ფარგლებში სადაზღვევო კომპანიებთან ხელშეკრულების გაფორმების, გაფორმებული ხელშეკრულებების ცვლილების/შეწყვეტის, პროგრამული სერვისის აწყობის, სადაზღვევო კომპანიებთან ანგარიშსწორებისა და მათი დაჭარილების, სადაზღვევო პოლისების შემოწმებისა და სადაზღვევო შემთხვევების აღრიცხვის პროცედურის დამტკიცების შესახებ“ ბრძანება N 1-6/177; 23/04/2020.

28 Analysis of the agricultural insurance system in Serbia and recommendations for better effectiveness, 2021, FAO.



აღნიშნული მოდელის ეფექტიანობას ადასტურებს საერთაშორისო პრაქტიკა, რომლის მიხედვით წამყვანი როლი ეკუთვნის მთავრობას, რომელიც მონაწილეებს შორის ინიციატორის, ორგანიზატორის და გარანტორის როლს ასრულებს. მთავრობები ასრულებენ მზღვეველის კონტროლისა და ზედამხედველობის ფუნქციებს და აკვირდებიან მოქმედი მარეგულირებელი ჩარჩოს ფარგლებში განხორციელებულ ძირითად საქმიანობას.<sup>29</sup>

## ზაღაღების პროცესის მონიტორინგი

სააგენტოსა და სადაზღვევო კომპანიას შორის აგროდაზღვევის პროგრამის შესახებ დადებული ხელშეკრულებით განსაზღვრულია ორმხრივი ვალდებულებები, რომლებიც ბარალის პროცესის მიმდინარეობის კონტროლისა და მონიტორინგის საფუძველია. კერძოდ, ვალდებულებები შეეხება სადაზღვევო შემთხვევის დაფიქსირების ვადებს, ზიანის შეფასების წესს, ზიანის დარეგულირებისა და ანაზღაურების ვადებს, სადაზღვევო ანაზღაურების წესს და სხვა საკითხებს. აღნიშნული პროცესის კომპლექსურობიდან გამომდინარე, ფერმერების ფინანსური დაცულობის უზრუნველსაყოფად მნიშვნელოვანია, სააგენტო ახორციელებდეს აღნიშნული ვალდებულებების შესრულების შეფასებას.

## პოლისების სუბსიდირების პროცესის მონიტორინგი

პოლისების სუბსიდირების პროცესი უნდა მიმდინარეობდეს დროულად და შეუფერხებლად, ხელშეკრულებით გაწერილი ვადებისა და წესების შესაბამისად.<sup>30</sup>

ბენეფიციარისთვის აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამის სრულად ამოქმედება გულისხმობს სააგენტოსა და სადაზღვევო კომპანიებს შორის არსებული ვალდებულებების სრულად შესრულებას გონივრულ ვადაში, კერძოდ, სადაზღვევო შემთხვევის დადგომისას სადაზღვევო კომპანიამ უნდა აანაზღაუროს ზიანი ჩარიცხული პრემიის მთლიანი წილის შესაბამისად (ბენეფიციარის და სააგენტოს გადახდილი პრემია).

მეორე მხრივ, თუ მზღვეველს არ აქვს მიღებული სააგენტოს მხრიდან ანგარიშგების შესაბამისი პერიოდის სადაზღვევო პრემია/სუბსიდია, სადაზღვევო შემთხვევის ანაზღაურება განხორციელდება ბენეფიციარის მიერ გადახდილი სადაზღვევო პრემიის პროპორციულად, ხოლო დარჩენილი ასანაზღაურებელი თანხის გადახდის ვალდებულება სადაზღვევო კომპანიას წარმოეშობა სააგენტოს მხრიდან შესაბამისი ანგარიშგების პერიოდის პრემიის სუბსიდირებული ნაწილის სრულად გადახდის შემდეგ.<sup>31</sup>

29 The Role of the Public Sector in Agricultural Insurance PPPs, 2015, WB, USAID.

30 ხელშეკრულება სადაზღვევო კომპანიასა და სააგენტოს შორის, დანართი 1.5.

31 ხელშეკრულება სადაზღვევო კომპანიასა და სააგენტოს შორის, დანართი 1.5.



## აგროდაზღვევის პროგრამით განუზომიარტა კმაყოფილების სარისხი

სახელმწიფოს მიერ კარგად ორგანიზებული სუბსიდირებული სადაზღვევო პროგრამის საფუძვლებია:<sup>32</sup>

- ბენეფიციართა კმაყოფილების შესწავლა, ფერმერების აქტიური მონაწილეობის უზრუნველყოფა სოფლის მეურნეობის სადაზღვევო პროდუქტების სახეობებისა და დაფარვის სტრუქტურის შესახებ გადანყვეტილების მიღებაში;
- გამონყვევების შესახებ დაინტერესებული მხარეების პოზიციების რეგულარული ანალიზი და ქვეყანაში სოფლის მეურნეობის დაზღვევის მაღალი დონის სტიმულირება.

პროდუქტისა და მომსახურების ხარისხის უზრუნველსაყოფად მნიშვნელოვანია ანალიზისთვის საჭირო ინფორმაციაზე ხელმისაწვდომობა და სამიზნე აუდიტორიის საჭიროებების სისტემატური კვლევა.<sup>33</sup> კმაყოფილების კვლევის მექანიზმებია: მომხმარებელთა კმაყოფილების გამოკითხვა/ უკუკავშირი, საჩივრებზე რეაგირების სისტემა და ცნობიერების ამაღლების ღონისძიებები.

32 Analysis of the agricultural insurance system in Serbia and recommendations for better effectiveness, 2021, FAO.

33 10 Phases in developing a national crop insurance program: Guide Overview.



## 2. ზოგადი ინფორმაცია

### 2.1 აგროდაზღვევის განვითარება და პროგრამის აღწერა

აგროდაზღვევა არის აგროსექტორის დაფინანსების, მართვისა და დაცვის ინსტრუმენტი, რომელიც აგრობიზნესით დაკავებული სუბიექტების საქმიანობას მეტად პროგნოზირებადს ხდის, სოფლის მეურნეობაში არსებული რისკების გაერთიანების საშუალებით და აგრორისკების მესამე მხარისათვის გადაცემის საუკეთესო საშუალებას წარმოადგენს.<sup>34</sup>

აგროდაზღვევა არის გარკვეული სახის შეთანხმება, რომლის საშუალებით ფერმერები ინდივიდუალურად ან ერთობლივად უთანხმდებიან სადაზღვევო ინსტიტუტს, რომ ის აანაზღაურებს მათ ფინანსურ ზარალს, რომელიც შესაძლოა დადგეს სტიქიური მოვლენების შედეგად. ამ შეთანხმების სანაცვლოდ ფერმერები იხდიან გარკვეულ თანხას – სადაზღვევო პრემიას.<sup>35</sup>

აგროდაზღვევა აბალანსებს სისტემაში ჩართული მხარეების ინტერესებს, კერძოდ:<sup>36</sup>

- ფერმერს უნაზღაურებს ზარალს და აძლევს საქმიანობის გაგრძელების საშუალებას;
- პორტფელის კარგად დაბალანსებით სადაზღვევო კომპანიები იღებენ მოგებას;
- საფინანსო-საკრედიტო ორგანიზაციები იბრუნებენ გაცემულ კრედიტებს და აქვთ დარგის მომავალში დაფინანსების მოტივაცია;
- სახელმწიფო, ზარალის სრულად დაფარვის ნაცვლად, აფინანსებს რისკების მხოლოდ ნაწილს, რადგან სისტემის კარგად მონყობის შემთხვევაში, რისკები ნაწილდება სახელმწიფოს, სადაზღვევო კომპანიებსა და დაზღვეულებს შორის.

### კანონმდებლობა

აგროდაზღვევარეგულირდება საქართველოს მთავრობის მიერ დამტკიცებული დადგენილებით აგროდაზღვევის პროგრამის შესახებ, რომლითაც განსაზღვრულია დაზღვევის მოქმედების წესები სააგენტოს, სადაზღვევო კომპანიებსა და დაზღვეულებს შორის ურთიერთობისას. აღნიშნულის გარდა, პროგრამაზე მოქმედებს საქართველოს კანონი „დაზღვევის შესახებ“, რომლითაც რეგულირდება სადაზღვევო საქმიანობაზე სახელმწიფო ზედამხედველობა, მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, სადაზღვევო საქმიანობის ლიცენზირება. კანონი აწესრიგებს ურთიერთობებს დაზღვევის სფეროში სადაზღვევო ორგანიზაციებსა და იურიდიულ/ფიზიკურ პირებს შორის, აგრეთვე თვით სადაზღვევო ორგანიზაციებს შორის; ადგენს სადაზღვევო საქმიანობის სახელმწიფო რეგულირების ძირითად პრინციპებს. სხვადასხვა ნორმატიული აქტი არეგულირებს ურთიერთობის დეტალებს სამივე მხარეს შორის – სააგენტო გამოსცემს ბრძანებას სადაზღვევო კომპანიებთან ხელშეკრულების გაფორმების, გაფორმებული ხელშეკრულების ცვლილების/შენიშვნების, პროგრამული სერვისის აწყობის, სადაზღვევო კომპანიებთან ანგარიშსწორებისა და მათი დაჯარიმების, სადაზღვევო პოლისების შემოწმებისა და სადაზღვევო შემთხვევების აღრიცხვის პროცედურის დამტკიცების

34 Farm management extension guide – Managing risk in farming, FAO, 2008.

35 Contribution of agricultural insurance toward economic development – UNDP.

36 საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს 2021-2024 წლების აგროდაზღვევის განვითარების სტრატეგია.



შესახებ; ასევე ადგენს ხელშეკრულებას კომპანიებისა და ბენეფიციარებისთვის, შეიმუშავებს აგროდაზღვევის პოლისის ფორმას მრავალწლიანი და ერთწლიანი კულტურებისთვის, გამოსცემს ზიანის დარეგულირების წესს, დაზიანებული ნაკვეთის დათვალიერების აქტის შაბლონს.

აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამა დაიწყო 2014 წელს. მისი მიზანია აგროსექტორში სადაზღვევო ბაზრის განვითარება, სასოფლო-სამეურნეო საქმიანობის ხელშეწყობა, სასოფლო-სამეურნეო საქმიანობით დაკავებული პირებისთვის შემოსავლის შენარჩუნება და რისკების შემცირება. პროგრამა ითვალისწინებს მოსავლის დაზღვევას 4 სახის რისკისგან:

- სეტყვა;
- წყალდიდობა;
- ქარიშხალი;
- საშემოდგომო ყინვა.<sup>37</sup>

სუბსიდიის პროცენტული განსხვავება დამოკიდებულია დაზღვეულ კულტურებსა<sup>38</sup> და სადაზღვევო წლებზე – 2014-2021 წლებში სახელმწიფო სუბსიდია მერყეობდა 50%-დან 90%-მდე. თითოეული კულტურისთვის განსაზღვრულია მაქსიმალური ნორმატიული მოსავლიანობა და მაქსიმალური ნორმატიული ფასი,<sup>39</sup> რომლის ლიმიტს<sup>40</sup> ზემოთ დაზღვევა და შესაბამისად, სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემა პროგრამის ფარგლებში არ დაიშვება.

გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს სოფლის განვითარების 2015-2021 წლების სტრატეგიის მიხედვით, ერთ-ერთ მნიშვნელოვან სტრატეგიულ მიმართულებად განისაზღვრა აგრარულ სექტორში კონკურენტუნარიანობის ამაღლება. მოცემული მიზნის მისაღწევად, სამინისტრომ დაგეგმა სასოფლო-სამეურნეო დაზღვევის ბაზრის განვითარება, აგროდაზღვევის სახელმწიფო მიზნობრივი პროგრამის<sup>41</sup> განხორციელების გზით.

37 გათვალისწინებულია მხოლოდ ციტრუსოვანი კულტურებისთვის.

38 მარცვლეული, პარკოსანი, ბოსტნეული, ბალახეული კულტურები, ვაზი, ხეხილი, ასევე კენკროვანი, კაკლოვანი, სუბტროპიკული კულტურები და ციტრუსები – 2020 წლამდე არსებობდა 37-51 კულტურის სახეობა, 2021 წლის მდგომარეობით დაზღვევა ფარავს კულტურების 53 სახეობას.

39 საქართველოს მთავრობის მიერ დამტკიცებული აგროდაზღვევის პროგრამის შესახებ დადგენილების დანართი N1-ით განსაზღვრულია ნორმატიული მოსავლიანობა და ნორმატიული ფასები.

40 2020 წლამდე იყო 50 000 ლარის ლიმიტი კოოპერატივზე, 5 ჰა ნაკვეთის დაზღვევის ლიმიტი ყველა კულტურისთვის და 30 ჰა – მარცვლეულის შემთხვევაში. 2021 წლის მდგომარეობით, 50 000 ლარის ლიმიტი იყო კოოპერატივზე, 10 ჰა ლიმიტი – ყველა კულტურასა და 50 ჰა – მარცვლეულზე.

41 „პოლიტიკის დოკუმენტების შემუშავების, მონიტორინგისა და შეფასების წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 20 დეკემბრის N629 დადგენილება; საქართველოს კანონი „საქართველოს მთავრობის სტრუქტურის, უფლებამოსილებისა და საქმიანობის წესის შესახებ“; საქართველოს მთავრობის დადგენილება აგროდაზღვევის პროგრამის დამტკიცების შესახებ; პროგრამა წარმოადგენს სოციალურ-ეკონომიკურ ღონისძიებათა კომპლექსს, რომელიც ყველაზე ეფექტიანად უზრუნველყოფს ინდიკატური გეგმებით დასახული მიზნების მიღწევას.



#### გრაფიკი N4. სტრატეგიული მიზნის, აგროდაზღვევის ბაზრის განვითარების ღონისძიებები<sup>42</sup>



პროგრამის მიზნებისა და ამოცანების განსახორციელებლად 2014-2021 წლებში, საერთო ჯამში, სახელმწიფო ბიუჯეტიდან გამოყოფილი 73 მლნ ლარი.

#### ცხრილი N5. სახელმწიფო ბიუჯეტიდან გეგმა და შესრულება, 2014-2021 წლები

| წელი  | დამტკიცებული ბიუჯეტი | ბიუჯეტის შესრულება |
|-------|----------------------|--------------------|
| 2014  | 10,000,000           | 100%               |
| 2015  | 10,000,000           | 48%                |
| 2016  | 9,000,000            | 80%                |
| 2017  | 7,000,000            | 102%               |
| 2018  | 9,000,000            | 53%                |
| 2019  | 8,000,000            | 74%                |
| 2020  | 9,000,000            | 89%                |
| 2021  | 11,000,000           | 91%                |
| ჯამი: | 73,000,000           |                    |

2021 წელს სამინისტრომ დაამტკიცა 2021-2024 წლების აგროდაზღვევის განვითარების სტრატეგია, რომლის მიზნები და ამოცანებია:

1. დაზღვეული სასოფლო-სამეურნეო კულტურების ფართობების რაოდენობის გაზრდა:

- არსებული პროგრამით დაზღვეული ფართობების ზრდა.

2. აგროდაზღვევის სისტემის განვითარება და ინსტიტუციური გაძლიერება:

- სადაზღვევო კომპანიების საქმიანობის ერთიანი სტანდარტების შექმნა;
- გარაღების შეფასების ახალი სისტემის ამოქმედება;
- აგრორისკების მართვის სააგენტოს შექმნა და ამუშავება.

3. კვლევითი და ანალიტიკური საქმიანობა:

- სხვადასხვა რისკისგან დაზღვევის შესაძლებლობების შესწავლა;
- სადაზღვევო რისკების დიფერენცირება კულტურების მიხედვით;
- რისკის მართვის სხვა მეთოდების შესაძლებლობების შესწავლა.

<sup>42</sup> საქართველოს სოფლის მეურნეობის განვითარების სტრატეგია 2015 – 2020 წწ. – სტრატეგიული მიმართულება 3.1, მათ შორის, ფერმერთა ცოდნის ამაღლება, ეფექტიანი სასოფლო-სამეურნეო ექსტენციის მომსახურების გაწევა და სასოფლო-სამეურნეო დანიშნულების მიწის ბაზრის განვითარება.

აგროდაზღვევის პროგრამის განხორციელების მიზნით, სისტემა აერთიანებს სამ სუბიექტს: სააგენტოს, როგორც სუბსიდიის გამცემის და მაკოორდინირებელი ფუნქციის მქონე მხარეს, სადაზღვევო კომპანიას, როგორც სადაზღვევო პროდუქტის და შესაბამისი მომსახურების მიმწოდებელ მხარეს და ბენეფიციარს/ფერმერს – სადაზღვევო პროდუქტით/სუბსიდიით მოსარგებლე მხარეს. აგროდაზღვევის პროგრამის განხორციელების მიზნით, სააგენტო ხელშეკრულებას აფორმებს საქართველოში კანონმდებლობით დადგენილი წესით ლიცენზირებულ ყველა იმ სადაზღვევო ორგანიზაციასთან, რომელიც პროგრამაში ჩართვის სურვილს გამოთქვამს და ახორციელებს მათ მონიტორინგს, სადაზღვევო პრემიის სუბსიდირებას და სადაზღვევო შემთხვევების აღრიცხვას.

## სქემა N1. აგროდაზღვევის პროგრამის ფუნქციონირების პროცესი

### კომპანიების ჩართვა

- ლიცენზირებული სადაზღვევო კომპანიების დაინტერესება და მათი ჩართვა პროგრამაში;
- ხელშეკრულების გაფორმება.

### კომპანიებში პროგრამული სერვისის დანერგვა

- პროგრამულ სერვისზე წვდომის უზრუნველყოფა;
- სერვისის დანერგვა პოლისების და ზარალების პროტოკოლის მიხედვით.

### მონიტორინგი, სუბსიდირება, აღრიცხვა

- კომპანიის მიერ, სააგენტოსთვის პოლისების ანგარიშგების ყოველთვიური წარდგენა, ყველა დოკუმენტის თანხლებით;
- დოკუმ. სპეციალისტის მიერ ანგარიშგების მონიტორინგი;
- სუბსიდიის გადახდა აგარიშგებიდან 45 დღეში;
- თვის ბოლოს ზარალის შემთხვევების ანგარიშგება სააგენტოსთან.

### პოლისების გაყიდვა

- ინფორმაციის გავრცელება;
- მიწის ნაკვეთების დაზღვევა, რომლებიც რეგისტრირებულია საჯარო რეესტრში და ფერმერთა რეესტრში;
- პროგრამაში მონაწილეობის შესახებ შეთანხმების გაცნობა.

### ზარალის შეფასება

1. ექსპერტის გამოცხადება ვადის დაცვით, რომელიც დადგენილია კულტურების მიხედვით (15-21-30 დღე);
2. დათვალიერების აქტის შედგენა და ზარალის %-ზე შეთანხმება ბენეფიციართან.

### ზარალის დაფიქსირება

- ზარის დაფიქსირება სააგენტოსა და/ან კომპანიის ცხელ ხაზზე 24 საათში;
- წერილობითი განაცხადის შევსება 15 დღეში.

### ზარალის ანაზღაურება

- დაზღვევის მოქმედების პერიოდში, სადაზღვევო ლიმიტის ფარგლებში და ფრანშიზის გამოკლებით, ანაზღაურების გაცემა;
- სადაზღვევო ანაზღაურების აქტის შედგენა და გადახდა ვადების დაცვით (15-15 დღე).

აგროდაზღვევის პროგრამის ფარგლებში, ურთიერთობა სააგენტოს, სადაზღვევოსა და ბენეფიციარს შორის რეგულირდება საქართველოს მთავრობის დადგენილებით.<sup>43</sup> სადაზღვევოს, ბენეფიციარსა და სააგენტოს შორის ურთიერთობები განისაზღვრება სააგენტოს და სადაზღვევო ორგანიზაციებს შორის დადებული ხელშეკრულებით და მზღვეველის მიერ ბენეფიციარისთვის გაცემული სადაზღვევო პოლისით, რომელიც ამ დადგენილებასთან ერთად წარმოადგენს დაზღვევის ხელშეკრულებას. ქვემოთ წარმოდგენილ ცხრილში შეჯამებულია აგროდაზღვევის პროცესში ჩართული მხარეები და მათი როლი.

43 საქართველოს მთავრობის დადგენილება აგროდაზღვევის პროგრამის დამტკიცების შესახებ.

## ცხრილი N6. დაინტერესებული მხარეების როლი აგროდაზღვევის პროგრამაში

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ფერმერები                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• აგროდაზღვევაში მონაწილეობა, განკუთვნილი სადაზღვევო პრემიის წილის გადახდა, სადაზღვევო შემთხვევის შესახებ შეტყობინების დაფიქსირება.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| სოფლის განვითარების სააგენტო                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• აგროდაზღვევის პროგრამის დიზაინის შემუშავება და განვითარება;</li> <li>• პროგრამის ადმინისტრირება/მონიტორინგი;</li> <li>• სამინისტროსთან/სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან კომუნიკაცია პროგრამის ცვლილების/განახლების მიმართულებით;</li> <li>• პროექტის მონაცემთა ბაზების წარმოება;</li> <li>• პროექტის შედეგების ანალიზი და ამ მიზნით სხვადასხვა კვლევის დაგეგმვა/განხორციელება, სტატისტიკური და სხვა სახის ინფორმაციის მოძიება;</li> <li>• ფერმერთა სამიზნე ჯგუფების დადგენა, მათი ცოდნის შეფასება, პრობლემების იდენტიფიცირება, საჭიროებების და პრიორიტეტების განსაზღვრა;</li> <li>• შემოსული განცხადებების, საჩივრების, შეტყობინებებისა და სხვა ინფორმაციის განხილვა/რეაგირება.</li> </ul> |
| გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტრო                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• სოფლის მეურნეობის მიმართულებით სახელმწიფო პოლიტიკის განსაზღვრა;</li> <li>• სასოფლო-სამეურნეო რისკების მართვის სისტემის გაუმჯობესება;</li> <li>• დარგში არსებულ მონაცემებზე დაყრდნობით, ანალიტიკური საქმიანობის განხორციელება, მონაცემების შეგროვების კოორდინაცია;</li> <li>• აგროსასურსათო სექტორის განვითარების ხელშეწყობი პროგრამების შეფასების საჭიროების ანალიზი და შესაბამისი წინადადებების მომზადება;</li> <li>• სტრატეგიისა და შესაბამისი სამოქმედო გეგმის მონიტორინგი, შეფასება და შესრულების თაობაზე ანგარიშის მომზადება.</li> </ul>                                                                                                                                           |
| სადაზღვევო კომპანიები                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ფერმერების მიწის ნაკვეთების დაზღვევა;</li> <li>• დაზიანებული მიწის ნაკვეთების დათვალიერება, შეფასება, ასანაზღაურებელი თანხის გამოთვლა და ზარალის ანაზღაურება;</li> <li>• სამინისტროსა და სააგენტოსთან ურთიერთობა;</li> <li>• სააგენტოსთვის, დაზღვევის ზედამხედველობის სამსახურისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდება;</li> <li>• პრეტენზიების დამუშავება.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| დაზღვევის ზედამხედველობის სამსახური                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• სადაზღვევო კომპანიებისაგან შესაბამისი რეპორტების მიღება;</li> <li>• მომხმარებელთა უფლებების დაცვა;</li> <li>• პრეტენზიების დამუშავება.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნული ბიურო | <ul style="list-style-type: none"> <li>• დაზღვევის პროცესში გამოყენებული ნორმატიული და საბაზრო ფასების და პარამეტრების დადგენა;</li> <li>• ალტერნატიული ექსპერტიზის უზრუნველყოფა.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



სადაზღვევო კომპანია ვალდებულია,<sup>44</sup> სადაზღვევო ანაზღაურება გასცეს სადაზღვევო ლიმიტის ფარგლებსა და ფრანშიზის გამოკლებით, დაზღვევის მოქმედების პერიოდში სადაზღვევო რისკის დადგომის შედეგად დაზღვევის ობიექტის დაზიანების შემთხვევაში, პროგრამით დადგენილი წესებისა და შეზღუდვების გათვალისწინებით.<sup>45</sup> სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის საფუძველია სადაზღვევო შემთხვევის დაფიქსირება, ზარალის შეფასება, დათვალიერებისა და ანაზღაურების აქტების შედგენა. ქვემოთ სტატისტიკის სახით წარმოდგენილია პროგრამის ფარგლებში ბენეფიციარებისათვის ანაზღაურებული ზარალი.

## 2.2 ზოგადი სტატისტიკა სადაზღვევო შემთხვევების შესახებ

აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში, 2014-2021 წლებში საშუალოდ დაზარალდა დაზღვეული ბენეფიციარების 36%. ამ პერიოდში, თითოეული დაზარალებული ბენეფიციარისათვის საშუალოდ 3 სადაზღვევო შემთხვევა დადგა.<sup>46</sup>

**ცხრილი N7. დაზარალებული ბენეფიციარების და სადაზღვევო შემთხვევების რაოდენობა (N), დაზიანებული ფართობი (ჰა) და ანაზღაურებული ზარალი (მლნ ლარი) 2014-2021 წლები**

| წელი | დაზღვეულები | ადაზარალდებულები | %   | შემთხვევები (N) | დაზღვეული (ჰა) | დაზიანებული (ჰა) | %   | პრემია | ანაზღაურება | %   |
|------|-------------|------------------|-----|-----------------|----------------|------------------|-----|--------|-------------|-----|
| 2014 | 19 680      | 6 396            | 33% | 12 687          | 18 723         | 10 210           | 55% | 12, 6  | 11, 3       | 90% |
| 2015 | 7 258       | 4 483            | 62% | 6 489           | 4 944          | 2 561            | 52% | 3, 5   | 2, 9        | 84% |
| 2016 | 14 523      | 6 391            | 44% | 10 580          | 15 472         | 6 061            | 39% | 12, 0  | 6, 2        | 52% |
| 2017 | 16 018      | 5 663            | 35% | 12 237          | 20 718         | 9 659            | 47% | 11, 7  | 9, 3        | 80% |
| 2018 | 7 813       | 1 619            | 21% | 5 014           | 11 557         | 4 849            | 42% | 7, 1   | 5, 7        | 79% |
| 2019 | 10 407      | 2 540            | 24% | 8 788           | 13 852         | 8 929            | 64% | 9, 6   | 8, 8        | 92% |
| 2020 | 9 141       | 2 899            | 32% | 9 952           | 18 178         | 9 530            | 52% | 13, 4  | 11, 9       | 89% |
| 2021 | 9 029       | 3 856            | 43% | 13 376          | 19 125         | 11 190           | 59% | 15, 5  | 10, 0       | 65% |
| სულ: | 93 869      | 33 847           | 36% | 79 123          | 122 567        | 62 991           | 51% | 85, 3  | 66, 1       | 78% |

44 ზარალის დარეგულირების წესი და სადაზღვევო კომპანიის ვალდებულებები გაწერილია დადგენილებაში, ხელშეკრულებასა და სადაზღვევო პოლისში.

45 საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 10 აპრილის N236 დადგენილება „აგროდაზღვევის პროგრამის დამტკიცების შესახებ“.

46 სულ დაზღვეული ბენეფიციარების რაოდენობა დათვლილია უნიკალური პირადი ნომრების მიხედვით, ვინაიდან ერთ ბენეფიციარს აქვს დაზღვეული რამდენიმე ნაკვეთი და პირადი ნომრები მეორდება. დაზარალებული ბენეფიციარების რაოდენობა დათვლილია უნიკალური პირადი ნომრების მიხედვით, რადგან წლის განმავლობაში ზოგიერთი ბენეფიციარის დაზღვეული ნაკვეთისთვის სადაზღვევო შემთხვევა დადგა 2-3-ჯერ. სადაზღვევო შემთხვევები დაითვალია საერთო ჯამში, რომელიც მოიცავს ერთი ბენეფიციარის სადაზღვევო შემთხვევას/შემთხვევების რაოდენობას ან/და ერთი ნაკვეთისთვის დამდგარ რამდენიმე სადაზღვევო შემთხვევას. სულ დაზღვეული მიწის ფართობი ნიშნავს თითოეული ბენეფიციარის მიერ დაზღვეული თითოეული მიწის ნაკვეთის ჯამურ მოცულობას წლის განმავლობაში. დაზიანებული ფართობი ნიშნავს თითოეული ბენეფიციარის მიერ დაზღვეული თითოეული მიწის ნაკვეთზე დამდგარ სადაზღვევო შემთხვევის რაოდენობას, მათ შორის, ერთი მიწის ნაკვეთისთვის განმეორებით დამდგარ შემთხვევებსაც წლის განმავლობაში. ჯამური სადაზღვევო პრემია გაყიდული პოლისების ღირებულებაა და მოიცავს როგორც სახელმწიფო სუბსიდიის ჯამურ ოდენობას, ასევე ბენეფიციარების მიერ გადახდილ წილს. ანაზღაურებული ზარალის ოდენობა გულისხმობს სადაზღვევო კომპანიის მიერ შეფასების შედეგად ანაზღაურებულ ჯამურ თანხას თითოეული ბენეფიციარისთვის, რომელსაც დაუდგა სადაზღვევო შემთხვევა და შეფასების შედეგად ეკუთვნოდა ანაზღაურება.



აგროდაზღვევის პროგრამის არსებობის 8-წლიანი პერიოდის განმავლობაში, 33 847 დაზარალებული ბენეფიციარიდან პროგრამა დაეხმარა 25 996 ბენეფიციარს.<sup>47</sup>

2014-2021 წლებში მომხდარი სადაზღვევო შემთხვევების (79 123) სტატისტიკა დაზღვეული მიწის ნაკვეთების რაოდენობასთან (178,308) მიმართებით მაღალია და 44%-ს შეადგენს, ხოლო დაზიანებული ფართობი სულ დაზღვეული მიწის ფართობის საშუალოდ 51%-ია. პროგრამის ფარგლებში ბენეფიციარებს აუნაზღაურდათ 66.1 მლნ ლარის ზარალი.

---

47 დანარჩენი 23%-ის შემთხვევაში აღიარებული ზიანის ოდენობა არ ანაზღაურდა ფრანშიზის, არაანაზღაურებადი მინიმუმის გამო.



### 3. აუდიტის მიზნობები

#### 3.1 აგროდაზღვევის პროგრამის მართვისა და განვითარების წინაპირობები

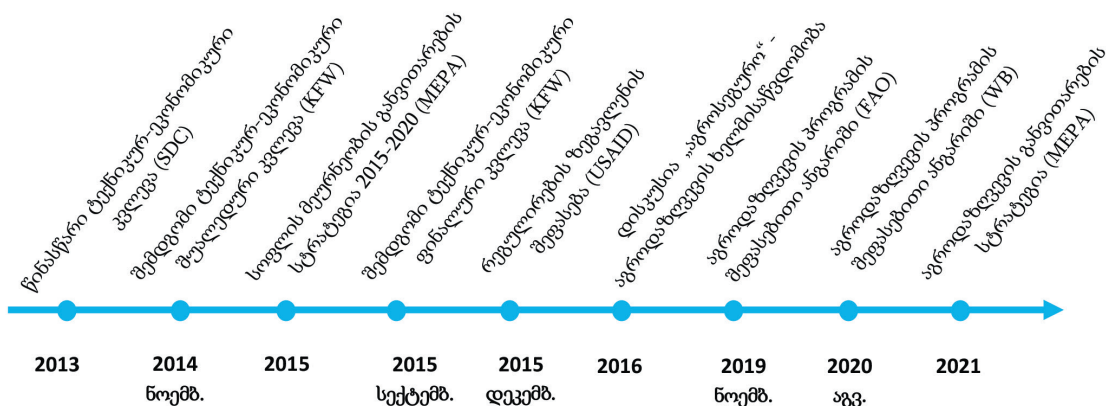
აგროდაზღვევის პროგრამის მოდელი განსხვავებულია სხვადასხვა ქვეყნისთვის და დამოკიდებულია ქვეყნის მმართველობით ფორმაზე, არსებულ კულტურულ, სოციალურ და ეკონომიკურ ფაქტორებზე.<sup>48</sup> მიუხედავად ამისა, არსებობს გარკვეული საერთო პრინციპები, რომლებსაც უნდა აკმაყოფილებდეს აგროდაზღვევის პროგრამა, კერძოდ:<sup>49</sup>

- სოფლის მეურნეობის დაზღვევის საჭიროების შესახებ პირველადი შეფასება;
- ტექნიკურ-ეკონომიკური შესწავლა და ფერმერის რისკის შეფასება;
- სადაზღვევო პარტნიორობა და მარეგულირებელი ჩარჩო;
- ეროვნული პოლიტიკის შემუშავება და სუბსიდირება;
- პროდუქტის შემუშავება, გავრცელება და ფასების დადგენა;
- დაინტერესებული მხარეების პასუხისმგებლობა და პროცესის შექმნა.

#### საჭიროებების ანალიზი

აუდიტის ჯგუფმა შეაფასა აგროდაზღვევის პროგრამის მოდელის შემუშავების წინაპირობები. აგროდაზღვევის პროგრამის დაწყებამდე, 2013 წელს განხორციელდა შვეიცარიის განვითარებისა და თანამშრომლობის სააგენტოს (SDC) მიერ დაფინანსებული სოფლის მეურნეობის დაზღვევის ეროვნული სქემის წინასწარი ტექნიკურ-ეკონომიკური კვლევა. ამასთანავე, 2014 წლის მარტიდან რამდენიმე სამუშაო შეხვედრა ჩატარდა სოფლის მეურნეობის დაზღვევის ეროვნული სქემის შესახებ.

#### გრაფიკი N5. აგროდაზღვევის პროგრამის ფარგლებში განხორციელებული აქტივობების ქრონოლოგია, 2013-2021 წლები



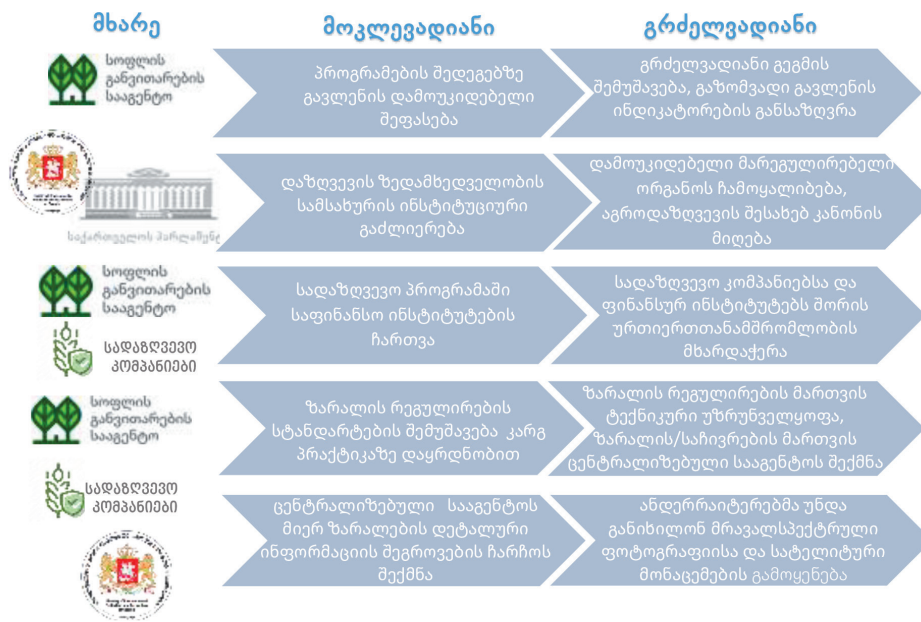
2014-2015 წლებში საქართველოს სოფლის მეურნეობის სამინისტრომ, გერმანიის განვითარების ბანკის ფინანსური მხარდაჭერით, განახორციელა შემდგომი ტექნიკურ-ეკონომიკური კვლევა, რომლის ფარგლებში შესწავლილ იქნა დაინტერესებული მხარეების ფუნქციები და განისაზღვრა აღნიშნული ფუნქციების განვითარების მოკლევადიანი და გრძელვადიანი ხედვა.

48 Agricultural insurance legislation, FAO, 1981.

49 10 Phases in developing a national crop insurance program: guide overview, Adopted 39th AMAF Meeting 28/9/2017.



## სქემა N2. დაინტერესებული მხარეების ფუნქციები მოკლევადიან და გრძელვადიან პერსპექტივაში



გარდა ამისა, პროგრამის დასაწყისში შეხვედრები გაიმართა ფერმერებთან მათი საჭიროებების დასადგენად, გაანალიზდა აგროდაზღვევის სფეროში არსებული მდგომარეობა. კერძოდ, შესწავლილ იქნა სადაზღვევო კომპანიების ბაზარი, ამინდისა და სასოფლო-სამეურნეო რისკები კლიმატური ზონებისა და კულტურების მიხედვით, სოფლის მეურნეობაში დასაქმებულთა რაოდენობა, მოსავლიანობა მუნიციპალიტეტებისა და ქვეკულტურების მიხედვით; ასევე შესწავლილ იქნა საპილოტე პროგრამის შედეგები და შემუშავდა შესაბამისი რეკომენდაციები აგროდაზღვევის პროგრამის მამულებური სქემის ჩამოყალიბებისთვის.<sup>50</sup>

სამინისტროს მიერ განხორციელებული კვლევების შედეგების გათვალისწინებით, USAID-ის დაფინანსებით ჩატარდა რეგულირების ზეგავლენის შეფასება (RIA), რომლის ფარგლებშიც განხორციელდა ფინალური შეხვედრები დაინტერესებულ მხარეებს შორის და მთავრობისთვის შეთავაზებულ იქნა აგროდაზღვევის პროგრამისა და მისი მართვის საუკეთესო ვარიანტები.<sup>51</sup> რეგულირების ზეგავლენის შეფასების მნიშვნელოვანი ღირებულებაა აგროდაზღვევის სახელმწიფო პოლიტიკის ინტერვენციის კონკრეტული მიზნების, შეფასების ინდიკატორებისა და პასუხისმგებელი სტრუქტურების განსაზღვრა, რომელიც საპილოტე პროგრამის პერიოდში შემოიფარგლებოდა დადგენილებით განსაზღვრული მიზნებით.

შესწავლის შედეგად გამოვლინდა, რომ სამინისტრომ აგროდაზღვევის პროგრამის ასამოქმედებლად მნიშვნელოვანი ნაბიჯები გადადგა, თუმცა არსებობს საკითხები, რომლებიც საჭიროებს გაუმჯობესებას, მაგალითად:

- გამჭვირვალობის უზრუნველსაყოფად მნიშვნელოვანია ფერმერებთან და დაინტერესებულ მხარეებთან აქტიური შეხვედრების ორგანიზება უკუკავშირის მიღების მიზნით და შეხვედრების ფარგლებში პოლიტიკური და მენეჯერული გადაწყვეტილებების დამადასტურებელი

50 Agricultural Insurance in Georgia: Status, Challenges, Prospects, Feasibility Study, Interim/final Report, KfW, November 2014 – January 2015.

51 განხილული საკითხები: მონაცემების ხელმისაწვდომობა, KfW ტექნიკურ-ეკონომიკური კვლევა და პროგრამის შესაძლო სცენარები, ძირითადი განსხვავებები NARMA-სა და NAGIS-ის ცნებებს შორის, სააგენტოს გამოცდილება საპილოტე პროგრამის შესახებ, დაინტერესებული მხარეების მოსაზრებები. დაინტერესებულ მხარეებს შორის 2015 წელს გაიმართა 15-მდე შეხვედრა, აგროდაზღვევის მასშტაბური პროგრამის შემუშავების მიზნით.



დოკუმენტების არსებობა;

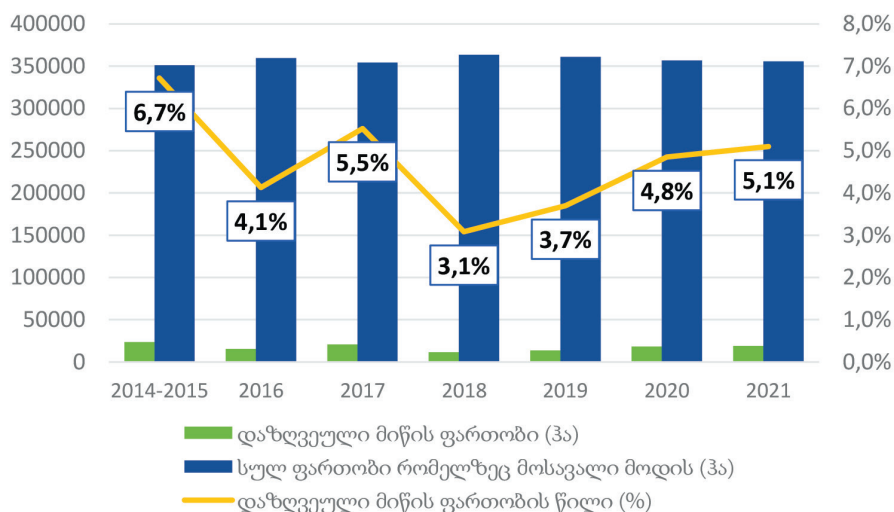
- პროგრამის სტაბილურობისთვის, განსაკუთრებით განვითარების საწყის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია მისი ძირითადი პარამეტრების პროგნოზირებადობა, ხოლო აუცილებლობის შემთხვევაში, ფრთხილი და ეტაპობრივი ცვლილებების განხორციელება იმისთვის, რომ ფერმერებს ჰქონდეთ საკმარისი დრო ცვლილებებზე რეაგირებისთვის. აგროდაზღვევის პროგრამის მიმდინარეობისას მისი ძირითადი პარამეტრები<sup>52</sup> არაერთხელ მნიშვნელოვნად შეიცვალა, რამაც არ შეუწყო ხელი დაზღვეული ფერმერების რაოდენობის სტაბილურ ზრდას და სისტემისადმი ნდობის ამაღლებას;
- მონაცემებზე ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებული გარემოებების დიდი ნაწილი წარმოადგენს ობიექტურ შეზღუდვას, რადგან უკანასკნელი ათწლეულების მანძილზე საქართველოში არ მიმდინარეობდა ინფორმაციის მოპოვება და დამუშავება ამინდის, მოსავლიანობისა და სხვა ტიპის ტექნიკური ინფორმაცია, რაც აუცილებელია სადაზღვევო რისკების სწორად შეფასებისთვის.

## 3.2 აგროდაზღვევის პროგრამის დაფუძნება

დაზღვეული მიწის ფართობი მოიცავს სხვადასხვა რეგიონის მოსავლიან ტერიტორიებს, როგორც ერთწლიანი, ასევე მრავალწლიანი კულტურებისათვის.<sup>53</sup>

აგროდაზღვევის პროგრამის ფარგლებში აუდიტის ჯგუფმა შეაფასა საქართველოს ტერიტორიაზე 2014-2021 წლებში დაზღვეული ერთწლიანი და მრავალწლიანი კულტურების ფართობის დაფარვის ტენდენცია მოსავლიანი მიწის საერთო ფართობებთან შედარებით.<sup>54</sup> აღნიშნულის მიხედვით გამოვლინდა, რომ საშუალოდ დაზღვეული მიწის ფართობი მთლიანი მოსავლიანი მიწის ფართობის 5%-ს შეადგენს.

### გრაფიკი N6. დაზღვეული მიწის ფართობის წილი მოსავლით დაკავებული მიწის ფართობში, 2014-2021 წლები



52 მაგალითად, სუბსიდიის პროცენტი, პროგრამაში მონაწილეობის მოთხოვნები და ა.შ.

53 მოსავლიანობა ნიშნავს ერთწლიანი კულტურებისათვის – დამუშავებულ მიწას, ხოლო მრავალწლიანის შემთხვევაში იგულისხმება კულტურები, რომლებიც წლის განმავლობაში მსხმოიარეა.

54 საქსტატის 2014 წლის სასოფლო-სამეურნეო აღწერის მიხედვით, საქართველოს ტერიტორიაზე მთლიანი მიწის ფართობის გადანაწილება, რომელზეც მოსავალი მოდის, შეადგენს მრავალწლიანი ნარგავებისათვის 110 ათას ჰა-ს და დამუშავებული მიწის ფართობისთვის – 265 ათას ჰა-ს. დანარჩენი ტერიტორიები უჭირავს სათბურებს (0,7 ათასი ჰა), სათიბებს და საძოვრებს (300 ათასი ჰა) ასევე სახნავ, დაუმუშავებელ მიწას, რომელიც 112 ათასი ჰექტარია.



2014-2021 წლებში ფართობის დაფარვის ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა 2014 და 2017 წლებში აგროდაზღვევის პროგრამის დასაწყისში. 2017 წლის შემდეგ პროგრამაში განხორციელებული ეტაპობრივი ცვლილებების შედეგად,<sup>55</sup> დაზღვეული მიწის ფართობის წილი გარკვეულწილად შემცირდა.

აგროდაზღვევის პროგრამის დაფარვა ასევე შეფასდა რეგიონებისა და კულტურების მიხედვით. კერძოდ, განხორციელდა დაზღვეული ერთწლიანი და მრავალწლიანი კულტურების ფართობების შედარება რეგიონების მიხედვით ერთწლიანი ნათესი მიწის და მრავალწლიანი ნარგავებით დაკავებული მიწის ფართობებთან. გამოვლინდა, რომ დაზღვევა 10 რეგიონის ერთწლიანი კულტურების მხოლოდ 3%-ს, ხოლო მრავალწლიანი კულტურების 8%-ს ფარავს.

**ცხრილი N8. დაზღვეული კულტურების წილი რეგიონების მიხედვით მოსავლით დაკავებულ მიწის ფართობთან მიმართებით, 2014-2021 წლების საშუალო მონაცემები<sup>56</sup>**

| რეგიონები                    | ერთწლიანი ნათესი მიწის ფართობი (ჰა) | დაზღვეული ერთწლიანი მიწის ფართობის (ჰა) საშუალო | წილი % | მრავალწლიანი ნარგავების მიწის ფართობი (ჰა) | დაზღვეული მრავალწლიანი ნარგავების მიწის ფართობის (ჰა) საშუალო | წილი % |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------|
| კახეთი                       | 76 713                              | 2 997                                           | 3,9%   | 33 117                                     | 5 182                                                         | 15,6%  |
| იმერეთი                      | 30 663                              | 109                                             | 0,4%   | 8 831                                      | 169                                                           | 1,9%   |
| სამეგრელო-ზემო სვანეთი       | 27 350                              | 78                                              | 0,3%   | 27 003                                     | 814                                                           | 3,0%   |
| ქვემო ქართლი                 | 29 800                              | 1 653                                           | 5,5%   | 2 098                                      | 96                                                            | 4,6%   |
| შიდა ქართლი                  | 26 563                              | 653                                             | 2,5%   | 14 056                                     | 1 255                                                         | 8,9%   |
| სამცხე-ჯავახეთი              | 22 350                              | 945                                             | 4,2%   | 687                                        | 8                                                             | 1,1%   |
| აჭარა                        | 3 700                               | 31                                              | 0,8%   | 9 011                                      | 986                                                           | 10,9%  |
| გურია                        | 4 967                               | 11                                              | 0,2%   | 12 366                                     | 387                                                           | 3,1%   |
| მცხეთა-მთიანეთი              | 3 917                               | 28                                              | 0,7%   | 1 238                                      | 19                                                            | 1,50%  |
| რაჭა-ლეჩხუმი – ქვემო სვანეთი | 967                                 | 3                                               | 0,3%   | 901                                        | 22                                                            | 2,4%   |
| ჯამი:                        | 226 990                             | 6 508                                           | 3%     | 109 308                                    | 8 938                                                         | 8%     |

მოსავლიანობის თვალსაზრისით საქართველოს რეგიონებს შორის,<sup>57</sup> ერთწლიანი კულტურების ფართობის სიდიდით გამორჩეულია კახეთის ტერიტორია – 76,7 ათასი ჰექტარი, შემდეგ მოსდევს იმერეთი, ქვემო ქართლი და სამეგრელო-ზემო სვანეთი – შესაბამისად, 30,6 ათასი ჰექტარი, 29,8 ათასი ჰექტარი და 27,3 ათასი ჰექტარი. მრავალწლიან კულტურებში კახეთის ფართობი 33,1 ათას ჰექტარს უტოლდება, ხოლო მეორე ადგილს სამეგრელო-ზემო სვანეთის ტერიტორია იკავებს – 27 ათასი ჰექტარი. მრავალწლიან კულტურებში დაფარვის მაჩვენებლებს შორის დაფარვის ყველაზე მაღალი შედეგი არის კახეთის შემთხვევაში – 15,6%.<sup>58</sup>

55 მიწის რეგისტრაციის პირობის დამატება, ფერმერთა რეესტრში რეგისტრაციის აუცილებლობა.

56 ერთწლიანი და მრავალწლიანი კულტურებით დაკავებული საერთო ფართობის შესახებ წარმოდგენილი მონაცემები ეყრდნობა საქსტატის 2014 წლის სასოფლო-სამეურნეო აღწერის შედეგებს.

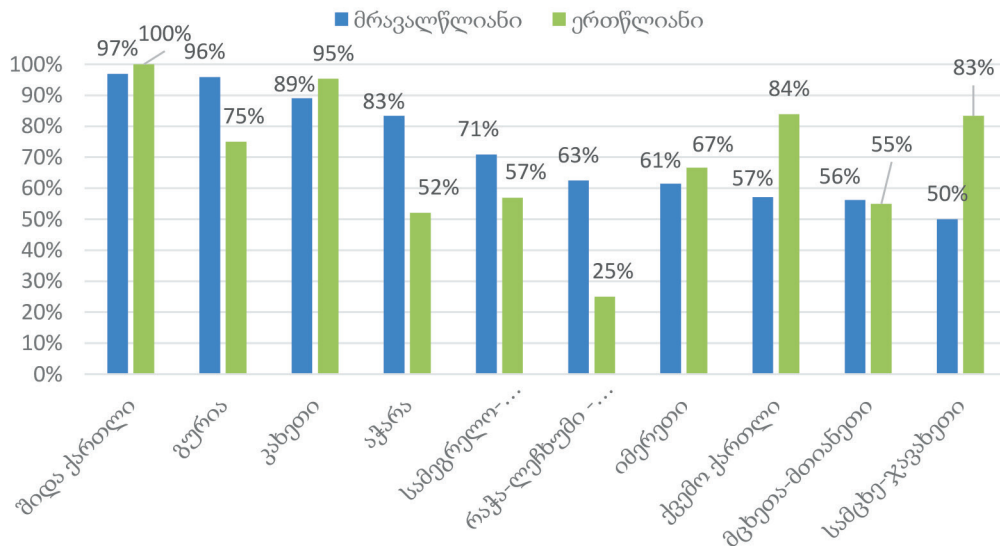
57 შერჩეულ იქნა ის რეგიონები, რომელთა ფართობი აღემატება 10 000 ჰექტარს, როგორც ერთწლიანი, ასევე მრავალწლიანი კულტურებისთვის ცალ-ცალკე.

58 მრავალწლიანი კულტურების უდიდესი ნაწილი კახეთში მოდის, ვაზის კულტურაზე.



აგროდაზღვევის პროგრამის პოლისების ბაზის ანალიზის შედეგად გამოვლინდა, რომ ზემოთ აღნიშნული რეგიონებიდან, 2014-2021 წლებში ერთნაირი კულტურების სადაზღვევო პოლისები არ არის გაყიდული სამეგრელო-ზემო სვანეთის მუნიციპალიტეტების საშუალოდ 43%-ში და იმერეთის – 33%-ში, ხოლო მრავალწლიანი კულტურების სადაზღვევო პოლისები არ არის გაყიდული სამეგრელო-ზემო სვანეთის მუნიციპალიტეტების საშუალოდ 29%-სა და კახეთის – 11%-ში.

**გრაფიკი N7. დაზღვევის გავრცელების არეალი მუნიციპალიტეტების დონეზე, 2014-2021 წლების საშუალო მონაცემები<sup>59</sup>**



მრავალწლიანი კულტურების შემთხვევაში, სამეგრელო-ზემო სვანეთსა და გურიაში, აგროდაზღვევის პროგრამა არ აზღვევს ამ რეგიონებში ყველაზე გავრცელებულ კულტურებს, როგორებიცაა: ჩაი, დაფნა, ზეთისხილი და ა.შ., ასევე აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამით კახეთში, სამეგრელო-ზემო სვანეთსა და გურიაში დაზღვეულია ყველაზე გავრცელებული კულტურების<sup>60</sup> 18%.

<sup>59</sup> რეგიონების მიხედვით დათვლილი მუნიციპალიტეტების რაოდენობა ითვალისწინებს შესაბამისი თვითმმართველი ქალაქების რაოდენობასაც, ქალაქ თბილისის მონაცემები ამოღებულია არაარსებითი მნიშვნელობის გამო.

<sup>60</sup> რეგიონებში ყველაზე მეტად გავრცელებული კულტურების შესახებ ინფორმაცია გაანალიზებულია საქსტატის 2014 წლის სასოფლო-სამეურნეო აღწერის შედეგების მიხედვით.

ცხრილი N9. ყველაზე დიდ რეგიონებში გავრცელებული კულტურების დაზღვევის წილი<sup>61</sup>

| TOP რეგიონი            | TOP მრავალწლიანი ქვეკულტურები         | ფართობი (ჰა) | დაზ. წილი % |
|------------------------|---------------------------------------|--------------|-------------|
| კახეთი                 | ვენახები                              | 23 877       | 11%         |
|                        | ხეხილის ბაღები                        | 8 076        | 18%         |
| სამეგრელო-ზემო სვანეთი | ხეხილის ბაღები                        | 22 797       | 4%          |
|                        | დაფნა, ზეთისხილი, ჯონჯოლი და ა.შ.     | 1 751        | N/A         |
|                        | ჩაის პლანტაციები                      | 1 347        | N/A         |
| შიდა ქართლი            | ხეხილის ბაღები                        | 12 735       | 10%         |
|                        | ვენახები                              | 1 019        | 3%          |
| გურია                  | ხეხილის ბაღები                        | 7 256        | 3%          |
|                        | ჩაის პლანტაციები                      | 2 387        | N/A         |
|                        | ციტრუსის პლანტაციები                  | 1 748        | 9%          |
| აჭარა                  | ციტრუსის პლანტაციები                  | 5 177        | 17%         |
|                        | ხეხილის ბაღები                        | 2 964        | 3%          |
| იმერეთი                | ვენახები                              | 4 981        | 2%          |
|                        | ხეხილის ბაღები                        | 3 086        | 2%          |
| TOP რეგიონი            | TOP ერთწლიანი ქვეკულტურები – საქსტატი |              | დაზ. წილი % |
| კახეთი                 | ხორბალი                               | 36 238       | 3%          |
|                        | სიმინდი                               | 16 050       | 6%          |
|                        | ქერი                                  | 11 775       | 1%          |
| იმერეთი                | სიმინდი                               | 27 550       | 0,3%        |
| ქვემო ქართლი           | სიმინდი                               | 6 700        | 1%          |
|                        | ხორბალი                               | 4 475        | 25%         |
|                        | კარტოფილი                             | 4 388        | 2%          |
| სამეგრელო-ზემო სვანეთი | სიმინდი                               | 25 288       | 0,3%        |
| შიდა ქართლი            | ქერი                                  | 5 488        | 3%          |
|                        | სიმინდი                               | 4 633        | 1%          |
|                        | ხორბალი                               | 4 338        | 5%          |
|                        | ლობიო                                 | 3 450        | 1%          |
| სამცხე-ჯავახეთი        | კარტოფილი                             | 9 238        | 6%          |
|                        | ქერი                                  | 5 863        | 4%          |

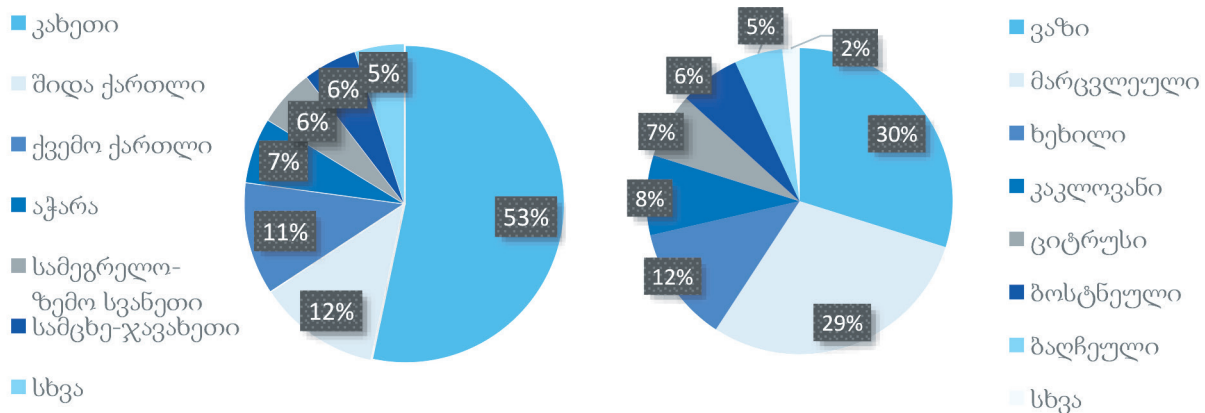
ზოგადი სურათის მიხედვით, საერთო დაზღვეულ ფართობში დაზღვევა ყველაზე გავრცელებულია კახეთისა და შიდა ქართლის რეგიონებში,<sup>62</sup> სადაც პოპულარულია ვაზის, მარცვლეულისა და ხეხილის კულტურები და მათ საერთო დაზღვევის 71% უჭირავს; დარჩენილი დაზღვეული კულტურების 29% ნაწილდება 7 კულტურაზე სხვადასხვა რეგიონში. აქვე იკვეთება, რომ სამეგრელო ზემო-სვანეთი და იმერეთი, აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამის დაზღვევით ნაკლებად არის დაფარული.

61 მესამე სვეტის მონაცემები დათვლილია საქსტატის 2014 წლის სასოფლო-სამეურნეო აღწერის მიხედვით; დაზღვევის წილი გამოთვლილია სააგენტოს მიერ მოწოდებული ბაზიდან 2014-2021 წლებში დაზღვეული ფართობის საშუალო მაჩვენებლის მონაცემების საქსტატის მონაცემებთან შეფარდებით. N/A მიუთითებს, რომ აღნიშნული კულტურები აგროდაზღვევის შესახებ დადგენილების მიხედვით არ იზღვევა (იხ. დადგენილების დანართი N1).

62 მრავალწლიანი კულტურებით მოცული ერთ-ერთი ყველაზე დიდი ფართობები – 10 000 ჰა-ზე მეტი.



**გრაფიკი N8. დაზღვეული ფართობების განაწილება რეგიონების და კულტურების მიხედვით (%), 2014-2021 წლების საშუალო მონაცემები**



ქვეკულტურების დონეზე გაანალიზდა რეგიონებში აგროდაზღვევის პროგრამის პოპულარობა 2014-2021 წლების საშუალო მაჩვენებლის მიხედვით. გამოვლინდა, რომ კახეთში დაზღვეული 24 მრავალწლიანი ქვეკულტურიდან დაზღვეული ქვეკულტურების 43% ვრცელდება 3 ქვეკულტურაზე, იმერეთში დაზღვეული 22 მრავალწლიანი ქვეკულტურიდან 84% ვრცელდება 2 ქვეკულტურაზე, სამეგრელო-ზემო სვანეთში დაზღვეული 18 მრავალწლიანი ქვეკულტურიდან 96% – 1 ქვეკულტურაზე. ერთწლოვანი ქვეკულტურების შემთხვევაში, კახეთში დაზღვეული 22 ქვეკულტურიდან 84% – 3 ქვეკულტურაზე, იმერეთში 19 ქვეკულტურიდან 82% – 2 ქვეკულტურაზე.

**ცხრილი N10. რეგიონებში დაზღვეულ ქვეკულტურებში ყველაზე გავრცელებული დაზღვეული ქვეკულტურების ფართობის წილი, 2014-2021 წლების საშუალო მონაცემები<sup>63</sup>**

| TOP რეგიონი            | მრავალწლიანი   |              |        | ერთწლიანი      |              |        |
|------------------------|----------------|--------------|--------|----------------|--------------|--------|
|                        | TOP ქვეკულტურა | ფართობი (ჰა) | წილი % | TOP ქვეკულტურა | ფართობი (ჰა) | წილი % |
| კახეთი                 | ვაზი           | 4313         | 37%    | ხორბალი        | 1067         | 35%    |
|                        | ატამი          | 560          | 5%     | სიმინდი        | 887          | 29%    |
|                        | თხილი          | 108          | 1%     | საზამთრო       | 608          | 20%    |
| სამეგრელო-ზემო სვანეთი | თხილი          | 800          | 96%    | სიმინდი        | 67           | 63%    |
| იმერეთი                | ვაზი           | 148          | 64%    | სიმინდი        | 80           | 59%    |
|                        | თხილი          | 45           | 20%    | მწვანელი       | 32           | 24%    |

აგროდაზღვევის დაფარვა ასევე შეფასდა დაზღვეული ფერმერების მაჩვენებლის გათვალისწინებით. 2014-2021 წლებში დაზღვეული ფერმერების რაოდენობა საშუალოდ 11,1 ათასი იყო. 2019-2021 წლებში, ფერმერთა რეესტრის მოთხოვნის დამატების შემდგომ, დაზღვევით მოსარგებლე ფერმერთა რაოდენობა შემცირდა 10,4 ათასიდან 9 ათასამდე. პროგრამაში მონაწილე ფერმერთა საშუალო რაოდენობა ფერმერთა რეესტრში

63 სამი რეგიონის შერჩევა განხორციელდა მათი საერთო ფართობების მიხედვით როგორც ერთწლიანი, ასევე მრავალწლიანი კულტურებისთვის, ასევე გათვალისწინებულ იქნა დაზღვევით ყველაზე ნაკლებად დაფარული რეგიონების მაჩვენებელი.

რეგისტრირებულ საერთო ფერმერთა რაოდენობის<sup>64</sup> 7% შეადგინა. ამასთანავე, საქსტატის მონაცემების მიხედვით, მეურნეობების რაოდენობა, რომლებიც მიწას ფლობენ დაახლოებით ნახევარ მილიონს<sup>65</sup> შეადგენს, რასთან შედარებითაც ფერმერთა რეგისტრაციის და დაზღვეული ფერმერების მაჩვენებელი საკმაოდ მცირეა.

დაბალი დაფარვის გამომწვევი მიზეზები დაკავშირებულია შემდეგ გარემოებებთან:

აგროდაზღვევის პროგრამის ფარგლებში, ფერმერებისათვის შეთავაზებული პროდუქტი არ არის დივერსიფიცირებული რეგიონების, კულტურების და რისკების გათვალისწინებით, რის გამოც პროდუქტი განსხვავებული ხარისხით მიესადაგება სხვადასხვა ფერმერის საჭიროებებს. ვინაიდან თითოეული რეგიონის და კულტურის სპეციფიკა განსხვავებულია კლიმატური პირობების, მოსავლიანობის, სიმწიფის პერიოდის, ღირებულების, რისკებისა და სხვა ფაქტორების თვალსაზრისით, ერთი სახის სადაზღვევო პროდუქტით ქვეყნის მასშტაბით მაღალი დაფარვის მიღწევა სააგენტოსთვის გამომწვევას წარმოადგენს. მიუხედავად იმისა, რომ პროდუქტის ათვისებაზე ზემოქმედებს ბევრი კომპლექსური საკითხი (ცნობიერება, ფერმერთა ზომა, პროგრამის ადმინისტრირების და მარკეტინგის ხარისხი, სადაზღვევო პროდუქტის ფასი და ა.შ.) აღნიშნული გარემოება არის ზემოაღნიშნული ნაკლოვანებების ერთ-ერთი ძირითადი მიზეზი.

## დასკვნა

აგროდაზღვევის პროგრამის ინიცირებით მნიშვნელოვანი ნაბიჯი გადაიდგა სოფლის მეურნეობის სფეროში დასაქმებულთათვის სადაზღვევო პროდუქტის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მხრივ. მიუხედავად ამისა, აგროდაზღვევის პროგრამის განვითარებისთვის მნიშვნელოვანი შედეგი სასოფლო-სამეურნეო ფართობების დაფარვა და ფერმერთა რაოდენობის მოცვაა. სახელმწიფო სუბსიდირების მაღალი წილის გათვალისწინებით, პროგრამაში მონაწილეთა რაოდენობა და დაზღვეული ფართობის მაჩვენებელი პროგრამის ფუნქციონირების განმავლობაში მნიშვნელოვნად არ გაზრდილა, სადაზღვევო პროდუქტი არ არის დივერსიფიცირებული რეგიონებისა და კულტურების მიხედვით, მაღალია დაფარვის კონცენტრაცია მცირე რაოდენობის კულტურათა სახეობებს და რეგიონებს შორის. სააგენტო დაფარვის ყოველწლიური სამიზნე მაჩვენებლების მიღწევას ვერ ახერხებს.

## 3.3 სააგენტო-სამეურნეო ურთიერთობის აღნიშვნა

სააგენტოსა და სადაზღვევო კომპანიებს შორის დადებული ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად, სააგენტომ სადაზღვევო შემთხვევების აღრიცხვისას უნდა იხელმძღვანელოს ბარალების ბაზის პროტოკოლის აღწერის დოკუმენტით (იხ. დანართი N1). სადაზღვევო შემთხვევების სრულყოფილი და ზუსტი აღრიცხვა დაეხმარება სააგენტოს პროგრამის შედეგების სისტემატურ გაანალიზებაში. კერძოდ, სააგენტოს აქვს შესაძლებლობა, გამოავლინოს პროგრამის პრობლემატური არეები ბარალის შეფასების, ანაზღაურების პირობების და მომსახურების ხარისხით ბენეფიციართა კმაყოფილების საკითხების შესახებ, რაც სააგენტოს შესაძლებლობას მისცემს უზრუნველყოს მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ობიექტური გადაწყვეტილების მიღება პროგრამის მომავალი განვითარებისათვის.

64 2019 წელს დარეგისტრირებული იყო 122 ათასი ფერმერი, 2021 წელს – 155 ათასი: სოფლის განვითარების სააგენტოს ანგარიშები – ფერმერთა რეესტრის მონაცემები.

65 საქსტატის 2014 წლის სასოფლო-სამეურნეო აღწერის მონაცემები.



აუდიტის ჯგუფმა შეისწავლა სააგენტოს მიერ გარაღების მონაცემთა ბაზის გაანალიზების შესაძლებლობები და მისი გამოყენება პრაქტიკაში. შესწავლის ეტაპზე, აუდიტის ჯგუფმა იხელმძღვანელა „გარაღების ბაზის პროტოკოლის აღწერის“ დოკუმენტით დადგენილი სტანდარტებით,<sup>66</sup> რომლის მიხედვით ყველაზე აუცილებელი ინფორმაციის ველებია: სადაზღვევო შემთხვევის, დათვალიერებისა და ანაზღაურების აქტების შედგენის თარიღები, ასევე გადახდის თარიღი და ანაზღაურებული თანხის რაოდენობა.

აუცილებელი ველისთვის მინიჭებულია პროტოკოლით დადგენილი შემდეგი სტატუსები: 1. დასარეგულირებელი. 2. დარეგულირებული. 3. ანაზღაურებული ზიანის სტატუსები. სტატუსების არსებობა მნიშვნელოვანია რეალურ დროში სადაზღვევო შემთხვევების აღრიცხვაზე მონიტორინგის პროცესის თანმიმდევრულობისა და გამართულობის შეფასების მიზნით. ამ სტატუსების შესაბამისად, პროტოკოლი განსაზღვრავს ბაზაში აუცილებლად წარმოსადგენი ინფორმაციის ველებს. მონაცემთა ბაზის სისრულე და სიზუსტე აუცილებელ ველებთან მიმართებით, შეფასდა როგორც მონაცემების ხელმისაწვდომობის, ასევე მონაცემთა ბაზის ფორმატირების<sup>67</sup> თვალსაზრისით.

2014-2021 წლების გარაღების მონაცემთა ბაზის შესწავლით გამოვლინდა, რომ „გარაღების ბაზის პროტოკოლით“ დადგენილი აუცილებელი ველები და სააგენტოს გარაღების ბაზაში წარმოდგენილი ველები, რაოდენობისა და შინაარსის მიხედვით განსხვავებულია. ნაკლოვანებები იდენტიფიცირდა შემდეგ აუცილებელ ველებთან მიმართებით: სტატუსის, დაზიანებული ნაკვეთის კოდის, რეალური მოსავლიანობის, აღიარებული ზიანის ოდენობის, დაზიანებული ნაკვეთის აქტისა და ანაზღაურების აქტის თარიღების მომცველი ინფორმაციის გრაფებში, კერძოდ, გამოვლინდა გარაღების მონაცემთა ბაზის შემდეგი სახის ნაკლოვანებები:

- არ არის მონაცემები გარაღების დარეგულირების სტატუსების შესახებ 79 213 სადაზღვევო შემთხვევიდან – 38%-ში;
- „დარეგულირებული“ და „დასარეგულირებელი“ გარაღების შესახებ მონაცემები წარმოდგენილია 8%-ის შემთხვევაში;
- არ არის წარმოდგენილი ინფორმაცია სადაზღვევო შემთხვევის დაფიქსირების თარიღების, დაზიანებული ნაკვეთის შემოწმების და ანაზღაურების აქტების შედგენის თარიღების შესახებ, გარაღების 8%-ის შემთხვევაში;
- აქტების შესახებ მონაცემთა ფორმატი გაუმართავია 73%-ის სადაზღვევო შემთხვევისთვის;
- გადახდის თარიღის გრაფაში არასწორ ფორმატშია წარმოდგენილი მონაცემები 12 058 სადაზღვევო შემთხვევისთვის;
- ინფორმაცია არ არის ხელმისაწვდომი რეალური მოსავლიანობის შესახებ 33%-ის შემთხვევაში;
- არ არის ასახული მონაცემები დარეგულირებული ზიანის ოდენობის და აღიარებული ზიანის ოდენობაზე, ფრანშიზის ჩათვლით – 38%-ში;
- მონაცემები არ არის 1 კგ საბაზრო ფასის შესახებ 40% სადაზღვევო შემთხვევისთვის.

აღნიშნული ანალიზის შედეგად გამოვლინდა, რომ სააგენტოს 2014-2021 წლების ანაზღაურებული ზიანების ბაზაში არსებული ინფორმაციის 22% არასრულია.

66 მონაცემები გარაღების შესახებ უნდა შეგროვდეს ანგარიშის ბოლოს, დანართში N1 – მითითებული აუცილებელი ინფორმაციის ველების შესაბამისად.

67 ფორმატირება მოიაზრებს ბაზაში მონაცემების რიცხვების, თარიღების სათანადო ფორმით წარმოდგენას.



**ცხრილი N11. 2014-2021 წლების ზიანების ბაზის ანალიზი აუცილებელი ველების მიხედვით**

| აუცილებელი ველი                                          | მონაცემები არ არის | %     |
|----------------------------------------------------------|--------------------|-------|
| სტატუსი                                                  | 29756              | 37,6% |
| დაზიანებული ნაკვეთის კოდი                                | 16388              | 20,7% |
| სადაზღვევო შემთხვევის საიდენტიფიკაციო ნომერი             | 4867               | 6,2%  |
| სადაზღვევო შემთხვევის თარიღი                             | 77                 | 0,1%  |
| დაზიანებული ნაკვეთის შემონმების აქტის შედგენის თარიღი    | 1104               | 1,4%  |
| ანაზღაურების აქტის შედგენის თარიღი                       | 5127               | 6,5%  |
| რეალური მოსავლიანობა (კგ)                                | 25710              | 32,5% |
| რისკის ხდომილების შემდეგ მოსავლის ოდენობა                | 3585               | 4,5%  |
| ფრანშიზა (თანხა)                                         | 376                | 0,5%  |
| ერთი კგ-ის საბაზრო ფასი                                  | 31825              | 40,2% |
| დარეგრვებული ზიანის ოდენობა                              | 29756              | 37,6% |
| აღიარებული ზიანის ოდენობა (ფრანშიზის ჩათვლით)            | 29756              | 37,6% |
| გადახდილი ზიანის ოდენობა ლარებში (გადახდის თარიღისათვის) | 1533               | 1,9%  |
| აუცილებელი ველი                                          | სხვა ფორმატში      | %     |
| დაზიანებული ნაკვეთის შემონმების აქტის შედგენის თარიღი    | 24330              | 30,7% |
| ანაზღაურების აქტის შედგენის თარიღი                       | 33470              | 42,3% |
| დაზიანების % დაზიანებული ნაკვეთის შემონმების აქტით       | 41697              | 52,7% |
| გადახდის თარიღი                                          | 12058              | 15,2% |
| სულ სადაზღვევო შემთხვევა:                                | 79123              |       |

ბაზაში დაფიქსირებული მონაცემების სიზუსტის დასადგენად, აუდიტის ჯგუფმა 5 სადაზღვევო კომპანიიდან გამოითხოვა და გააანალიზა 2017-2020 წლების<sup>68</sup> 100 ბენეფიციარისთვის დამდგარი სადაზღვევო შემთხვევის დამადასტურებელი 500-მდე დოკუმენტი – დაზიანებული ნაკვეთის დათვალიერებისა და ანაზღაურების აქტები. აუდიტორული პროცედურის საფუძველზე განხორციელდა სავალდებულო ველებში<sup>69</sup> მითითებული ინფორმაციის შედარება სააგენტოს მიერ მონოდებული ზიანების ბაზის შესაბამის ველებთან. დოკუმენტში დაფიქსირებული მონაცემები არსებითად შეესაბამება ბაზაში წარმოდგენილ ინფორმაციას.

თითოეული ველის მონაცემების სისრულე და სიზუსტე მნიშვნელოვანი იქნებოდა სააგენტოსთვის შემდეგი სახის ანალიზისთვის: თარიღების გრაფებში მონაცემების ანალიზით გამოვლინდებოდა დათვალიერებისა და ანაზღაურების აქტების შემუშავებაზე დადგენილ ვადებთან შესაბამისობა, სადაზღვევო შემთხვევის ადგილას ექსპერტის გამოცხადების დროულობა, დადგენილებით განსაზღვრული პირობის – სადაზღვევო ანაზღაურების გამოთვლაში საბაზრო ფასსა და ნორმატიულ ფასს შორის უმცირესის გამოყენების შესრულება, სადაზღვევო ანაზღაურების გადახდის დროულობა და ა.შ. აღნიშნული დაეხმარებოდა სააგენტოს – დადგენილებასთან შესაბამისობის კონტროლში, პროგრამის განხორციელების ხარისხის დონის განსაზღვრასა და ბენეფიციარების კმაყოფილების დონის შეფასებაში.

68 მოთხოვნილი დოკუმენტების ზარალების ბაზასთან შედარების მიზნით, 2017-2020 წლები შეირჩა ბაზაში ამ პერიოდისთვის სრულად წარმოდგენილი ინფორმაციის გამო. კომპანიები შეირჩა 2017-2020 წლებში პოლისების ყველაზე მაღალი წილის მიხედვით.

69 სავალდებულო ველები შემონმდა ხელშეკრულების დანართში N5 – „ზარალების ბაზის პროტოკოლის აღწერა“ და დანართში N7 – „დაზიანებული დაზღვეული ტერიტორიის (ნაკვეთის) დათვალიერების აქტი“, მითითებული სავალდებულო ველების მიხედვით. ზარალის ანაზღაურების აქტის ფორმა ინდივიდუალურია ყველა კომპანიისთვის და მონაცემები შედარდა ბაზის კომპონენტების შესაბამისად.



აღნიშნული ნაკლოვანებების გამომწვევი მიზეზები დაკავშირებულია შემდეგ გარემოებებთან:

- „ზარალების ბაზის პროტოკოლის აღწერის“ დოკუმენტის განახლების საჭიროება;
- ზარალების მონაცემთა მონიტორინგის ელექტრონული ფუნქციონალის არარსებობა;<sup>70</sup>
- ზარალების პროცესის კონტროლისა და მონიტორინგის ფუნქციის არასავალდებულო ხასიათი.<sup>71</sup>

## დასკვნა

შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ სააგენტო სრულყოფილად არ ახორციელებს სადაზღვევო შემთხვევების აღრიცხვას ხელშეკრულების ზარალების ბაზის პროტოკოლის შესაბამისად. მონაცემების აღრიცხვა საწყისი, შუალედური და საბოლოო სტატუსების მიხედვით არ არის შესაძლებელი რეალურ დროში, რის გამოც სააგენტო მოკლებულია შესაძლებლობას, სტატუსების მიხედვით განახორციელოს პროცესის თანმიმდევრული მონიტორინგი და კონტროლი.

სააგენტო ვალდებულია სადაზღვევო შემთხვევების შესახებ ინფორმაცია აღრიცხოს სრულყოფილად და ზუსტად. სააგენტოს მონაცემთა ბაზებს, სადაზღვევო კომპანიების მონაცემებსა და პროტოკოლით დადგენილ ველებს შორის გამოვლენილი განსხვავებები არსებითად მნიშვნელოვანია, ვინაიდან მონაცემების გარეშე სააგენტო ვერ განახორციელებს ისეთ ფუნქციას, როგორიცაა, აგროდაზღვევის პროგრამის რისკების იდენტიფიცირება და მათზე დროული რეაგირება პროგრამის შემდეგი გაუმჯობესებისათვის. სააგენტოს მიერ აგროდაზღვევის პროგრამის სახელმწიფო კონტროლის გაუმჯობესების მიზნით მოქმედი ელექტრონული სისტემა ორიენტირებულია მხოლოდ პოლისების დოკუმენტურ მონიტორინგზე, ხოლო ზარალების მოდული არ ფუნქციონირებს და საჭიროებს ზარალების კონტროლების ფუნქციის ამოქმედებას.

## რეკომენდაცია

სადაზღვევო შემთხვევების ადმინისტრირების პროცესზე მონიტორინგის განხორციელების მიზნით, სოფლის განვითარების სააგენტომ გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროსთან თანამშრომლობით, უზრუნველყოს სადაზღვევო შემთხვევების მონაცემთა მართვის ერთიანი სისტემის სრულფასოვანი ფუნქციონირება – სრული და ზუსტი, რეგულარულად განახლებადი მონაცემების წარმოება, სათანადო კონტროლების დანერგვა, რაც დაეხმარება სააგენტოს აგროდაზღვევის პროგრამის რისკების იდენტიფიცირებასა და მათზე დროული რეაგირების მექანიზმების შემუშავებაში.

70 ზარალების მოდულის ამუშავება მნიშვნელოვანია ხელშეკრულებით განსაზღვრული ზარალების პროცესის მონიტორინგისთვის.

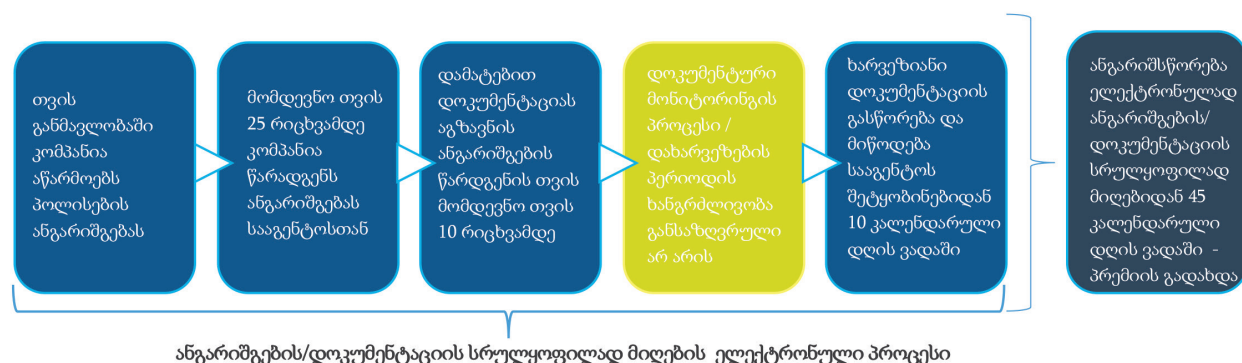
71 მიუხედავად იმისა, რომ აგროდაზღვევის ხელშეკრულება ადგენს გარკვეულ პირობებს, რომლებიც საჭიროებს კონტროლს (მაგალითად, ზარალის შეფასების, ანაზღაურების და გადახდის ვადები) სააგენტოს არ აქვს აღნიშნული ფუნქცია.



### 3.4 სადაზღვევო პოლისის სუბსიდიზაცია

აგროდაზღვევის სუბსიდირების პროცესის შეფასების მიზნით, აუდიტის ჯგუფმა შეისწავლა აგროდაზღვევის პროგრამის 2016-2021 წლების<sup>72</sup> სადაზღვევო პოლისების ბაზა და განახორციელა პროცესის შემოწმება სქემა N3-ზე წარმოდგენილი ეტაპების მიხედვით:

#### სქემა N3. სადაზღვევო პრემიის/სუბსიდიის გადახდის პერიოდი<sup>73</sup>



თითოეული ეტაპის მიზანია დოკუმენტური მონიტორინგის სპეციალისტის მხრიდან შესაბამისი დოკუმენტების ავთენტურობის დადასტურება, რის საფუძველზეც სააგენტო იღებს გადაწყვეტილებას სუბსიდიის გადარიცხვის შესახებ. დოკუმენტური მონიტორინგის მოდულში არსებული პოლისების სამი საბოლოო სტატუსია:

- „შემოწმებული – სუბსიდირების გარეშე“ – ენიჭება იმ შემთხვევაში, როდესაც დოკუმენტების შემოწმებისას აღმოჩენილი ხარვეზები დადგენილ ვადაში არ იქნა გამოსწორებული სადაზღვევო კომპანიის მიერ. ასეთ შემთხვევაში, ხელშეკრულების თანახმად არ ხორციელდება სუბსიდიის თანხის გადახდა;
- „შემოწმებული – ავტორიზებული“ – ენიჭება იმ შემთხვევაში, როდესაც დოკუმენტების შემოწმებისას ხარვეზები არ არის იდენტიფიცირებული ან აღმოჩენილი ხარვეზები შესაბამის ვადაში გასწორდა სადაზღვევო კომპანიის მიერ;
- მესამე საბოლოო სტატუსია „გადახდილი“ და ენიჭება მხოლოდ „შემოწმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მქონე პოლისებს მას შემდეგ, რაც საფინანსო დეპარტამენტისგან მიღებული იქნება სახელმწიფო ხაზინის მიერ დამოწმებული საგადახდო დავალება პოლისის სუბსიდიის თანხის გადარიცხვაზე.

2016-2021 წლებში მოქმედი 106,638 პოლისიდან სააგენტოს მხრიდან სტატუსი: „შემოწმებული – ავტორიზებული“ მიენიჭა პოლისების 99,9%-ს (106,529), რაც არის სუბსიდიის თანხის გადარიცხვის წინაპირობა.

სადაზღვევო პოლისის მოქმედების სრული პერიოდის გათვალისწინებით გამოვლინდა შემთხვევები, როდესაც „შემოწმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მინიჭება პოლისის

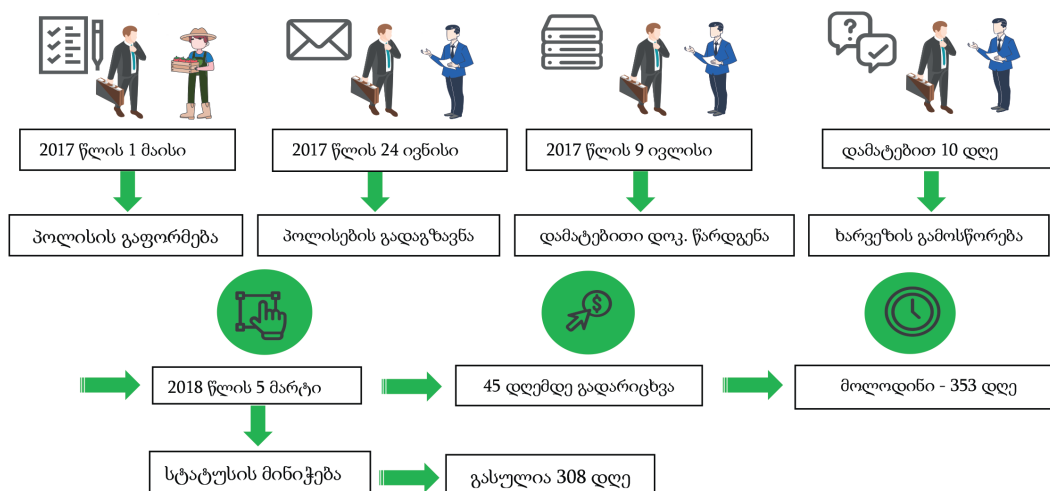
<sup>72</sup> აგროდაზღვევის პოლისების ბაზა სტატუსებისათვის: „შემოწმებული – ავტორიზებული“ და „შემოწმებული – სუბსიდირების გარეშე“ არ მოიცავდა ინფორმაციას 2014-2015 წლებზე, ამიტომ შესწავლილ იქნა პერიოდი 2016 წლიდან.

<sup>73</sup> ხელშეკრულება 1.5-ის მიხედვით, მწვანედ მონიშნული პერიოდის ხანგრძლივობა განსაზღვრული არ არის.



გაცემიდან, არაგონივრული დროის შემდეგ განხორციელდა. ამავდროულად, დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც პოლისებს საბოლოო სტატუსი მიენიჭა დაზღვევის პერიოდის დასრულების შემდგომ. პოლისი N1-ის<sup>74</sup> მაგალითზე, პოლისის გაცემის თარიღსა და „შემონმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მინიჭების თარიღს შორის პერიოდი 308 დღეა. ბენეფიციარმა 2017 წლის 1 მაისს კომპანია N1-თან გააფორმა დაზღვევის ხელშეკრულება და სადაზღვევო პოლისი. ხელშეკრულების პირობების თანახმად, კომპანია N1-მა თვის განმავლობაში გაყიდული პოლისების შესახებ ინფორმაცია გადააგზავნა სააგენტოსთან 24 ივნისს, ხოლო დამატებითი დოკუმენტაცია წარუდგინა 9 ივლისს; 9 ივლისიდან დოკუმენტური მონიტორინგის სპეციალისტს აქვს შესაძლებლობა, დაიწყოს აღნიშნული კომპანიის ანგარიშგებისა და დამატებითი დოკუმენტების შემოწმება, თუმცა ხელშეკრულების მიხედვით განსაზღვრული არ არის დოკუმენტური შემოწმებისთვის განკუთვნილი პერიოდი. დოკუმენტური მონიტორინგის დასრულების შემდეგ, ხარვეზის იდენტიფიცირების შემთხვევაში, სადაზღვევო კომპანიას ხარვეზის გამოსასწორებლად ემატება 10 კალენდარული დღე. „შემონმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მინიჭების ეტაპი დასრულდა 308 დღეში, საიდანაც 80 დღე<sup>75</sup> ხელშეკრულებით განერილი მაქსიმალური პერიოდია, ხოლო დარჩენილი პერიოდი დოკუმენტური მონიტორინგის სპეციალისტს დასჭირდა პოლისისა და თანდართული დოკუმენტების განსახილველად. მხოლოდ აღნიშნულის შემდეგ – შემონმების სრული პერიოდის დასრულებიდან, მაქსიმუმ, 45 დღეში ხორციელდება სუბსიდიის თანხის საბოლოო გადარიცხვა სადაზღვევო კომპანიისთვის (იხ. სქემა N4).

#### სქემა N4. ბენეფიციარის მოლოდინის რეჟიმი პოლისის გაცემიდან სახელმწიფო სუბსიდიის ჩარიცხვამდე



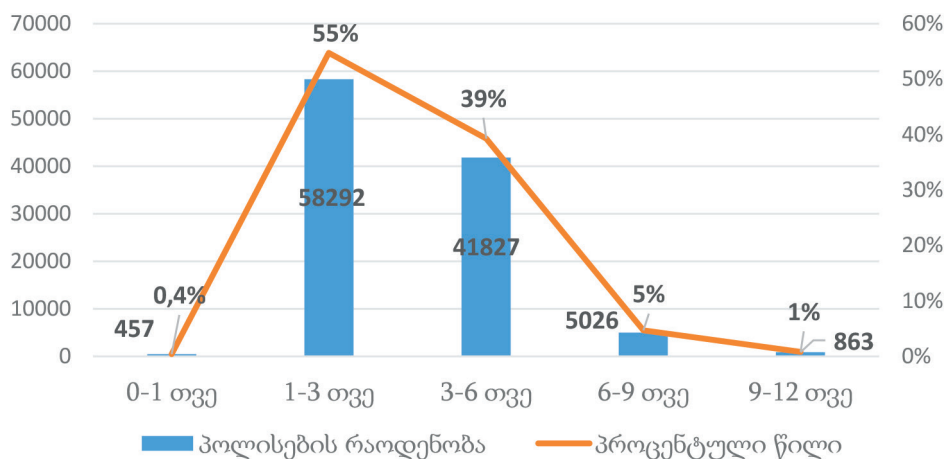
74 შემთხვევის მაგალითი მოყვანილია პოლისების მონიტორინგის ბაზიდან, საიდანაც გამომდინარეობს პოლისის ამოქმედების ვადა და „შემონმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მინიჭების პერიოდი, ხოლო პოლისების შესახებ სააგენტოსთან ინფორმაციის გადაგზავნის, დამატებითი დოკუმენტაციის წარდგენის და ხარვეზის შემთხვევაში, გამოსასწორებელი დღეების რაოდენობა პირობითია და გამოყენებულია ხელშეკრულების პირობებით დადგენილი მაქსიმალური ვადები თითოეული ეტაპისათვის. აღნიშნული პირობითობა გამოყენებულ იქნა, რადგან პოლისების მონიტორინგის მონაცემთა ბაზა არ მოიცავს ინფორმაციას ამ თარიღების შესახებ. ეს მეთოდი გამოყენებულია, რათა გამოვლინდეს პოლისის გაფორმების ვადასა და სუბსიდიის ჩარიცხვის ვადას შორის ხანგრძლივი პერიოდის მიზეზები.

75 1 მაისიდან 24 ივნისამდე – 55 დღე, 24 ივნისიდან 9 ივლისამდე – 15 დღე; ხარვეზის გამოსწორების 10 დღე – აღნიშნული ქეისის შემთხვევაში, ხარვეზის გამოსასწორებლად მაქსიმალური დღეების რაოდენობა მოცემულია პირობითად, რადგან მოწოდებული პოლისების ბაზაში არ არის მითითებული შუალედური სტატუსის ველი, თუ რომელ რიცხვში გაიგზავნა მოთხოვნა ხარვეზის გამოსასწორებლად. ამასთანავე, არ არის დამატებული დადგენილებით განსაზღვრული მოცდის 4 დღე, რადგან პოლისების ბაზაში გაცემისა და დაზღვევის დაწყების თარიღები ემთხვევა ერთმანეთს.

2016-2020 წლამდე აგროდაზღვევის პროგრამის ხანგრძლივობა განსაზღვრული იყო ერთი წლის ვადით,<sup>76</sup> 2020 წლიდან მხოლოდ მრავალწლიანი კულტურებისათვის აღნიშნული პერიოდი გაიზარდა 3 წლამდე.<sup>77</sup> ამ გარემოების გათვალისწინებით, პოლისი N1-ის შემთხვევაში, ბენეფიციარის მოლოდინის დრო თითქმის გაუტოლდა დადგენილებით განსაზღვრულ პოლისის მოქმედების მაქსიმალურ ერთწლიან ვადას.

აუდიტის ჯგუფმა სრულად შეისწავლა პოლისებისათვის „შემონმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მინიჭების პერიოდის ხანგრძლივობა. გამოვლინდა, რომ დოკუმენტური მონიტორინგის სპეციალისტის მიერ მინიჭებული „შემონმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მქონე პოლისების 56% (59,811)<sup>78</sup> აჭარბებს ხელშეკრულებით გაწერილ 80-დღიან პერიოდს.<sup>79</sup> პოლისების 39%-ის შემთხვევაში დოკუმენტური მონიტორინგის სპეციალისტის მიერ სუბსიდიის თანხის ჩარიცხვის დადასტურება საჭიროებს 3-დან 6 თვეს, პოლისების 6% – 6-დან 12 თვეს (იხ. გრაფიკი N9).

**გრაფიკი N9. „შემონმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მინიჭების პერიოდის ხანგრძლივობა პოლისების რაოდენობის პროცენტული გადანაწილებით, 2016-2021 წლები**



საბოლოო „შემონმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მინიჭება 45%-ის შემთხვევაში საჭიროებს 3 თვეზე მეტს. დაზღვევის პერიოდის<sup>80</sup> მიხედვით, პოლისების 61% მოქმედებს 3 თვიდან 6 თვემდე, 18,5% – 6-დან 12 თვემდე, 18% – 1-დან 3 თვემდე.

76 ერთწლიანი პერიოდი არ გამოიყენებოდა პოლისების ერთ წელზე ნაკლები ვადით მოქმედებას, სხვადასხვა კულტურიდან და სეზონურობიდან გამომდინარე.

77 საქართველოს მთავრობის დადგენილება აგროდაზღვევის პროგრამის შესახებ.

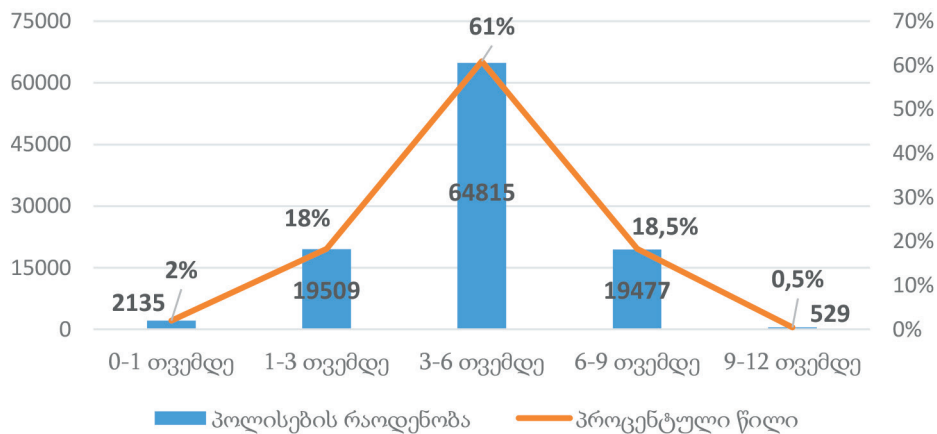
78 2021 წლის პოლისები, რომლებიც აჭარბებს 360 დღეს, არ არის ჩათვლილი, ვინაიდან 2021 წლიდან ბენეფიციარებს აქვთ შესაძლებლობა 3-წლიანი ხელშეკრულებით გააფორმონ პოლისი. მონაცემები დათვლილია დაზღვევის დასაწყისი თარიღისა და „შემონმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის თარიღის მიხედვით.

79 გათვალისწინებულია, რომ დოკუმენტური მონიტორინგის შემონმების პერიოდი დადგენილი არ არის, ამიტომ აღებულია ხელშეკრულებაში გაწერილი ვადები – 70-ე დღეს დამატებული ხარვეზის გამოსასწორებელი 10-დღიანი პერიოდი.

80 სადაზღვევო პოლისში მითითებული პერიოდი, რომლის დროსაც დაზღვევა ძალაშია პროგრამით განსაზღვრული პირობების/შეზღუდვებისა და მოცდის პერიოდის გათვალისწინებით.



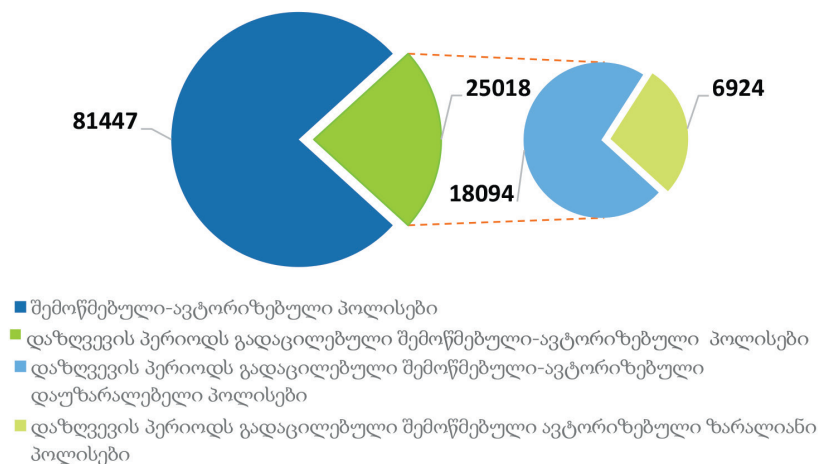
**გრაფიკი N10. დაზღვევის პერიოდის ხანგრძლივობა, 2016-2021 წლები**



ამასთანავე, პოლის N1-ს, სუბსიდიის ჩარიცხვის შესახებ სტატუსი: „შემოწმებული – ავტორიზებული“ მიენიჭა პოლისის მოქმედების ვადის ამოწურვის შემდგომ, 126-დღიანი დაგვიანებით. აღნიშნული შემთხვევის მსგავსად, პოლისების 23%-ის (25,018) შემთხვევაში „შემოწმებული – ავტორიზებული“ სტატუსი მინიჭებულია დაზღვევის პერიოდის დასრულების შემდგომ. ამ გარემოებისას, სახელმწიფო სუბსიდიის თანხის ჩარიცხვამდე ზიანის დადგომის შემთხვევაში, ზიანის ანაზღაურება კომპანიის მხრიდან განხორციელდება ნაწილობრივ – ბენეფიციარის თანხის პროპორციულად, ხოლო სახელმწიფო სუბსიდიის/პრემიის პროპორციული ზიანი ანაზღაურდება სააგენტოს მხრიდან თანხის გადარიცხვის შემდგომ.<sup>81</sup>

აუდიტის ჯგუფმა გამოავლინა შემთხვევები, როდესაც „შემოწმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მინიჭებამდე დადგა ზარალი 28% შემთხვევაში – 6,924 პოლისი, 10,120 დაზღვეული მიწის ნაკვეთი.<sup>82</sup>

**გრაფიკი N11. „შემოწმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მქონე პოლისებიდან სტატუსის მინიჭების ვადაგადაცილება დაზღვევის პერიოდთან მიმართებით და ასეთ პოლისებში დამდგარი ზიანი, 2016-2021 წლები**



81 აგროდაზღვევის შესახებ ხელშეკრულების თანახმად.

82 ერთი პოლისის ფარგლებში დაზღვეულია რამდენიმე მიწის ნაკვეთი.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, შესწავლილ იქნა სუბსიდიის თანხის ჩარიცხვამდე განხორციელებული საგადახდო დავალების დამადასტურებელი 30-მდე სადაზღვევო შემთხვევა,<sup>83</sup> რომლის ფარგლებში ზარალის ანაზღაურება განხორციელდა ანაზღაურების აქტში მითითებული თანხის შესაბამისად – სრულად.

აუდიტის ჯგუფმა ასევე შეისწავლა სააგენტოს წილი სადაზღვევო პრემიის სადაზღვევო კომპანიისათვის გადარიცხვა-სუბსიდირების პროცესის საბოლოო ეტაპი, რაც პოლისების შემოწმების სისტემაში ფიქსირდება როგორც სტატუსი – „გადახდილი“ და ენიჭება მხოლოდ „შემოწმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მქონე პოლისებს. აუდიტის ჯგუფის მიერ შესწავლილ იქნა 2020-2021 წლების 30 პოლისი,<sup>84</sup> „შემოწმებული – ავტორიზებული“ სტატუსის მინიჭების შემდეგ. მოხსენებითი ბარათის მომზადებასა და ვიზირებას, საშუალოდ 16 დღე დასჭირდა, საფინანსო სამსახურის მიერ გადარიცხვის განხორციელებას კი – საშუალოდ 2 დღე. მხოლოდ ერთ შემთხვევაში გამოვლინდა დადგენილებით განსაზღვრული 45-დღიანი პერიოდის გადაცდომა 62 დღემდე.

სააგენტოს მიერ სახელმწიფო სუბსიდიის წილის ჩარიცხვის პროცესის გახანგრძლივებული ვადები დაკავშირებულია დიდი რაოდენობის პოლისების მიღებასთან დროის გარკვეულ მონაკვეთში (მაგალითად, ყველაზე მეტი პოლისი გაიცემა მაისში). აუდიტის ობიექტის განმარტებით, სააგენტოს არ ჰყავს საჭირო რაოდენობის დოკუმენტური მონიტორინგის სპეციალისტები, რომლებიც პოლისების ამ რაოდენობას დროულად შეამოწმებენ.

## დასკვნა

ბენეფიციარის ფინანსური სტაბილურობის უზრუნველყოფა წარმოადგენს პრიორიტეტულ მიმართულებას აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამისათვის. სააგენტოს მიერ დოკუმენტური მონიტორინგის პროცესის დროულობა ხელს უწყობს დაზღვევის პერიოდის ადრეულ ეტაპზე დამდგარი ზარალის შემთხვევებში დაზღვევის პირობების შესაბამის, სრულყოფილ ანაზღაურებას.<sup>85</sup>

სუბსიდიის ჩარიცხვის ეტაპზე, რიგ შემთხვევებში „შემოწმებული ავტორიზებული“ საბოლოო სტატუსის მინიჭება გახანგრძლივებულია, რაც კომპანიებს აძლევს ზარალის ანაზღაურების შესახებ მოქნილი გადანაცვლებების მიღების საშუალებას – ბენეფიციარს ზარალი აუნაზღაურონ მის მიერ გადახდილი პრემიის წილის პროპორციულად ან მთლიანი პრემიის შესაბამისად. კომპანიების ხელში ამ ბერკეტის არსებობა წარმოშობს ზარალის ანაზღაურების პროცესის წარმართვის ცალმხრივ უპირატესობას. სადაზღვევო შემთხვევების ადმინისტრირება-მონიტორინგის პროცესის ნაკლოვანებების და სუბსიდირების პროცესის გამომწვევების ფონზე, მნიშვნელოვანია სააგენტოს ჰქონდეს შესაძლებლობა

83 გამოთხოვილ იქნა შესაბამისი პოლისები, დათვალიერების და ანაზღაურების აქტები და გადახდის დამადასტურებელი საბანკო ტრანზაქციები 60 შემთხვევისათვის, ინფორმაცია მიღებულ იქნა 4 სადაზღვევო კომპანიიდან მხოლოდ ორი კომპანიის შემთხვევაში.

84 ობიექტის მხრიდან მოწოდებული პოლისების ბაზა, პროტოკოლის შესაბამისად, არ მოიცავს ინფორმაციას „გადახდილი“ სტატუსის შესახებ არც ერთი წლისთვის, შესაბამისად, აუდიტის ჯგუფმა აღნიშნული პროცესის შესწავლა განახორციელა პოლისების შერჩევით და გამოითხოვა გადარიცხვის პროცესთან დაკავშირებული დამატებითი დოკუმენტები – მოხსენებითი ბარათი, თანდართული პოლისების რეესტრი და სახელმწიფო ხაზინის ამონაწერი ტრანზაქციების შესახებ.

85 ხელშეკრულების პირობების თანახმად იმ შემთხვევაში, თუ სახელმწიფო სუბსიდიის თანხის ჩარიცხვამდე გარკვეული პოლისებისათვის დადგება ზიანი, ანაზღაურება კომპანიის მხრიდან განხორციელდება ნაწილობრივ – ბენეფიციარის თანხის პროპორციულად, ხოლო სახელმწიფო სუბსიდიის/პრემიის პროპორციული ზიანი ანაზღაურდება სააგენტოს მხრიდან თანხის გადარიცხვის შემდგომ.



დადგენილებისა და ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად უზრუნველყოფდეს სადაზღვევო ანაზღაურების პროცესის წარმართვას ობიექტურად და დროულობად.

### 3.5 სადაზღვევო მომსახურებით ბენეფიციართა კმაყოფილება

სადაზღვევო პროდუქტით სარგებლობით კმაყოფილების ერთ-ერთი ძირითადი ინდიკატორია მომხმარებელთა ლოიალურობა, რაც წლიდან წლამდე სადაზღვევო მომსახურებით სტაბილურად სარგებლობას გულისხმობს. მიუხედავად იმისა, რომ აღნიშნული პარამეტრი მიახლოებითია,<sup>86</sup> მაღალ ციფრებსა და ხანგრძლივ პერიოდზე გამოყენებით, იძლევა გარკვეული ტენდენციებისა და კანონზომიერებების გამოვლენის საშუალებას.

#### ბენეფიციართა გაღიწვა

აგროდაზღვევით მოსარგებლე ბენეფიციართა წლიური ბრუნვა<sup>87</sup> პროგრამის სტაბილურობის ერთ-ერთი ძირითადი ინდიკატორია. იმისათვის, რომ სადაზღვევო სისტემამ შეინარჩუნოს არსებული კლიენტები და თანმიმდევრულად გაზარდოს მოსარგებლეთა რაოდენობა, ახალი კლიენტების რაოდენობის მატებასთან ერთად აუცილებელია ძველი მომხმარებლების ბაზის შენარჩუნება. როგორც წარმოდგენილი გრაფიკიდან ჩანს, პროგრამის დაწყებიდან გადინების წლიური მაჩვენებელი საკმაოდ მაღალია და ნახევარზე მეტს შეადგენს. მიუხედავად ამისა, შეინიშნება გაუმჯობესების ტენდენცია, როგორც გადინების პროცენტული მაჩვენებლის შემცირების, ისე დაზარალებული ბენეფიციარების გასვლის წილში.<sup>88</sup>

#### ცხრილი N12. აგროდაზღვევის პროგრამიდან ფერმერთა ყოველწლიური გადინების მაჩვენებლები, 2014-2021 წლები

| წელი      | უნიკალური ფერმერების რაოდენობა სულ: | მომდევნო წელს გასული უნიკალური ფერმერები | გასული უნიკალური ფერმერების % სულ ფერმერებში | გასული დაზარალებული უნიკალური ფერმერები | გასული დაზარალებული უნიკალური ფერმერების % სულ გასულებში |
|-----------|-------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2014-2015 | 19 680                              | 17 853                                   | 91%                                          | 4 960                                   | 28%                                                      |
| 2015-2016 | 7 258                               | 4 477                                    | 62%                                          | 2 053                                   | 46%                                                      |
| 2016-2017 | 14 523                              | 9 902                                    | 68%                                          | 3 799                                   | 38%                                                      |
| 2017-2018 | 16 018                              | 13 504                                   | 84%                                          | 4 583                                   | 34%                                                      |
| 2018-2019 | 7 813                               | 4 967                                    | 64%                                          | 743                                     | 15%                                                      |
| 2019-2020 | 10 407                              | 6 865                                    | 66%                                          | 935                                     | 14%                                                      |
| 2020-2021 | 9 141                               | 4 632                                    | 51%                                          | 1 029                                   | 22%                                                      |

86 წარმოდგენს მიახლოებით, ე.წ. proxy ინდიკატორს, რადგანაც ირიბად ზომავს შესამოწმებელ პარამეტრს (კმაყოფილებას), ვინაიდან მასზე შემოქმედებს მრავალი სუბიექტური ფაქტორი.

87 ვინაიდან დასაშვებია, რომ ერთ ბენეფიციარს ჰქონდეს დაზღვეული რამდენიმე პოლისი და მიწის ნაკვეთი, პოლისების მონაცემთა ბაზის მიხედვით, დადგინდა ყოველწლიურად დაზღვეული უნიკალური ბენეფიციარების რაოდენობა; აღნიშნული უნიკალური რაოდენობიდან მომდევნო წლის მიხედვით გამოითვალა იმ ბენეფიციარების რაოდენობა, რომლებმაც დატოვეს პროგრამა, ხოლო გასული უნიკალური ბენეფიციარების რაოდენობიდან დაზარალებული ბენეფიციარების რაოდენობა დადგინდა ზარალების ბაზის მიხედვით.

88 სხვა თანაბარ პირობებში დაზარალებული ბენეფიციარის მიერ სისტემის დატოვება შესაძლოა მიუთითებდეს ზარალის ანაზღაურების პროცესით უკმაყოფილებაზე (მოსალოდნელზე ნაკლები თანხის მიღება, გაჭიანურებული პროცედურები, ნაკლები ცნობიერება და ა.შ.).



აუდიტის ჯგუფმა განახორციელა შემდგომი ანალიზი უფრო სიღრმისეული ტენდენციებისა და მათი გამომწვევი მიზეზების იდენტიფიცირებისათვის. ამ მიზნით, შესამოწმებელი პერიოდი დაყოფილ იქნა 3-წლიან ინტერვალებად. თითოეული 3-წლიანი ინტერვალის ფარგლებში შეირჩა ის უნიკალური ბენეფიციარები, რომლებიც ინტერვალის ორი წლის<sup>89</sup> განმავლობაში უწყვეტად სარგებლობდნენ აგროდაზღვევის პროგრამით. მეორე წლის მიმდინარეობისას მომხდარი სადაზღვევო შემთხვევებიდან გამომდინარე, გაანალიზდა აღნიშნული ბენეფიციარების მესამე წელს პროგრამაში მონაწილეობა.

საბაზისო დაშვებას წარმოადგენს წინაპირობა, რომლის მიხედვით, თუ სტაბილური მომხმარებლები/ფერმერები კმაყოფილი იქნებიან სადაზღვევო მომსახურების ხარისხით (მათ შორის, დროულობა, ფასის ადეკვატურობა და ა.შ.), ასეთი ფერმერები განაგრძობენ პროგრამაში მონაწილეობას. წინააღმდეგ შემთხვევაში ფერმერები, როგორც წესი, ან ა) საერთოდ გავიდოდნენ პროგრამიდან ან ბ) შეიცვლიდნენ სადაზღვევო კომპანიას ბარალის შემდგომ, მესამე სადაზღვევო წელს. განხორციელებული ანალიზის შედეგები წარმოდგენილია ცხრილში N13:

**ცხრილი N13. დაზარალებულ და დაუზარალებელ ბენეფიციართა დარჩენისა და გასვლის მაჩვენებლები 3-წლიან პერიოდში, 2014-2021 წლები**

| პერიოდი        | გასვლა                      |                                        |                                         | დარჩენა                      |                                         |                                          |
|----------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|
|                | ორი წლის შემდეგ გასვლა სულ: | ორი წლის შემდეგ დაზარალებულების გასვლა | ორი წლის შემდეგ დაუზარალებულების გასვლა | ორი წლის შემდეგ დარჩენა სულ: | ორი წლის შემდეგ დაზარალებულების დარჩენა | ორი წლის შემდეგ დაუზარალებულების დარჩენა |
| 2014-2015-2016 | 718                         | 522                                    | 196                                     | 1109                         | 1044                                    | 65                                       |
| 2015-2016-2017 | 1572                        | 1087                                   | 485                                     | 1209                         | 912                                     | 297                                      |
| 2016-2017-2018 | 3393 <sup>90</sup>          | 2128                                   | 1265                                    | 1228                         | 604                                     | 624                                      |
| 2017-2018-2019 | 969                         | 281                                    | 688                                     | 1545                         | 505                                     | 1040                                     |
| 2018-2019-2020 | 941                         | 298                                    | 643                                     | 1905                         | 943                                     | 962                                      |
| 2019-2020-2021 | 1106                        | 343                                    | 763                                     | 2436                         | 1061                                    | 1375                                     |

როგორც ცხრილი N13-დან ჩანს, პროგრამით მოსარგებლეთა შორის მე-3 წელს დარჩენის ჯამური მაჩვენებელი წლების განმავლობაში იზრდება, რაც დადებითი ტენდენციაა, თუმცა დარჩენის მაჩვენებლები უმეტესად იზრდება იმ ფერმერების ხარჯზე, რომლებსაც არ განუცდიათ ბარალი სადაზღვევო პერიოდის განმავლობაში.

რაც უფრო საყურადღებოა, უკანასკნელი 3 წლის განმავლობაში მცირდება დაზარალებული ფერმერების სისტემიდან გასვლის მთლიანი რაოდენობა, რაც სადაზღვევო მომსახურებით ფერმერების მზარდ კმაყოფილებაზე მიუთითებს. მიუხედავად ამისა, მცირედით იზრდება

89 პროგრამაში 2-წლიანი სტაბილური მონაწილეობის პირობა განისაზღვრა ყოველწლიური ბრუნვის გავლენის შესამცირებლად, რაც განპირობებული იქნებოდა პროგრამაში ერთწლიანი კლიენტების ყოველწლიური ცვალებადობიდან გამომდინარე.

90 მკვეთრი ზრდა, სავარაუდოდ, განპირობებული იყო მიწის რეგისტრაციის მოთხოვნის შემოღებით, რომელმაც შეამცირა მთლიანი დაზღვეულების რაოდენობა და შესაბამისად, გაზარდა პროგრამიდან გასვლა, მათ შორის, საანალიზო 3-წლიან პერიოდში.



დაუზარალებელი ფერმერების გასვლის რაოდენობა, რაც შესაძლოა ცნობიერების გაუმჯობესების საჭიროებაზე მეტყველებდეს.<sup>91</sup>

შემდგომ ანალიზს დაექვემდებარა აგროდაზღვევის პროგრამის ბენეფიციართა დინამიკა სადაზღვევო კომპანიების ცვლილების მიხედვით. აღნიშნული პარამეტრი მნიშვნელოვანია იმდენად, რამდენადაც შესაძლებელია შეფასდეს დაზარალებული ფერმერების სადაზღვევო კომპანიებთან თანამშრომლობის მაჩვენებელი.

#### ცხრილი N14. დაზარალებული და დაუზარალებელი ბენეფიციარების მიერ კომპანიის ცვლილების და ლოიალობის მაჩვენებლები, 2014-2021 წლები

| პერიოდი        | ორი წლის შემდეგ დაზარალებულების დარჩენა და კომპანიის შეცვლა | ორი წლის შემდეგ დაზარალებულების დარჩენა, რომლებმაც კომპანია არ შეიცვალეს | ორი წლის შემდეგ დაუზარალებლების დარჩენა და კომპანიის შეცვლა | ორი წლის შემდეგ დაუზარალებლების დარჩენა და კომპანიის არ-შეცვლა |
|----------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 2014-2015-2016 | 652                                                         | 392                                                                      | 29                                                          | 36                                                             |
| 2015-2016-2017 | 404                                                         | 508                                                                      | 118                                                         | 179                                                            |
| 2016-2017-2018 | 135                                                         | 469                                                                      | 148                                                         | 476                                                            |
| 2017-2018-2019 | 221                                                         | 284                                                                      | 350                                                         | 690                                                            |
| 2018-2019-2020 | 424                                                         | 519                                                                      | 281                                                         | 681                                                            |
| 2019-2020-2021 | 628                                                         | 433                                                                      | 524                                                         | 851                                                            |

როგორც ცხრილი N14-დან ჩანს, ბოლო 4-წლიანი პერიოდში საგრძნობლად გაიზარდა იმ დაზარალებული ფერმერების რაოდენობა, რომლებმაც შეიცვალეს სადაზღვევო კომპანია, რაც შესაძლოა მიუთითებდეს სადაზღვევო კომპანიების მომსახურებით ნაკლებ კმაყოფილებაზე. თავის მხრივ, ანალოგიურ პერიოდში სადაზღვევო კომპანიის ლოიალური, ამ კატეგორიის ფერმერების რაოდენობა არსებითად არ შეცვლილა. რაც შეეხება იმ ფერმერებს, რომელთაც არ განუცდიათ ბარალი მოცემულ პერიოდში, მათმა უმეტესობამ გააგრძელა თანამშრომლობა იმავე სადაზღვევო კომპანიასთან.

#### განაუხიჩიართა გამოკითხვის შედეგები

გემოთ განხილული დაშვებების დასადასტურებლად, აუდიტის ჯგუფმა განახორციელა აღნიშნულ ბენეფიციართა გამოკითხვა: ერთი მხრივ, გაანალიზდა დაზარალებული ბენეფიციარების მომსახურებით კმაყოფილება, მათი პროგრამაში დარჩენისა და გასვლის მიზეზები, მეორე მხრივ, შესწავლილ იქნა დაუზარალებელი ბენეფიციარების მიერ პროგრამის დატოვების მიზეზები (შესაბამისად, პირველი, მე-2 და მე-3 სამიზნე ჯგუფები).

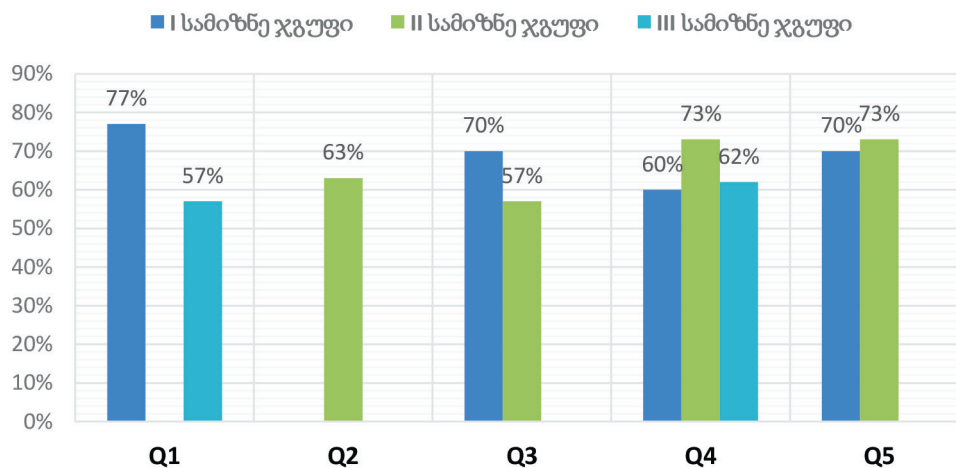
91 სიტუაციის არასწორი წარმოდგენის მიხედვით, იმ წლებში, როდესაც არ დამდგარა სადაზღვევო შემთხვევა, დაზღვეულმა გადახდილი პრემია შესაძლოა ზედმეტ ხარჯად მიიჩნიოს და აღარ შეიძინოს სადაზღვევო პროდუქტი, დაზღვეული წლის გამოცდილებიდან გამომდინარე.

გამოკითხვის ფარგლებში დაისვა 5 შეკითხვა სამ სამიზნე ჯგუფთან, კერძოდ:

- რატომ დატოვეთ აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამა?
- რატომ დარჩით აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამაში?
- როგორ შეაფასებდით თქვენი კომპანიის მომსახურების ხარისხს?
- ისარგებლეთ თუ არა აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამით მომდევნო წლებში?
- საერთო ჯამში როგორ შეაფასებდით აგროდაზღვევის სახელმწიფო პროგრამაში მონაწილეობის სარგებელს?

გამოკითხვის შედეგად გამოვლინდა, რომ პირველი სამიზნე ჯგუფის, დაზარალებული ბენეფიციარების 77%-მა პროგრამა დატოვა ბარალის შეფასებით უკმაყოფილების გამო, გამოკითხულთა 70% სრულიად უკმაყოფილოა სადაზღვევო კომპანიის მომსახურების ხარისხით; 60%-მა არ გააგრძელა მომდევნო წლებში სახელმწიფო პროგრამაში მონაწილეობა და მომავალშიც არ აპირებს, რადგან დაკარგეს დაზღვევის მიმართ ნდობა. ამ სამიზნე ჯგუფის ბენეფიციარების 70% მიიჩნევს, რომ პროგრამაში მონაწილეობას მათთვის არ მოუტანია მნიშვნელოვანი/არანაირი ფინანსური სარგებელი. აღნიშნული შედეგები ამართლებს დაშვებას, რომ ფერმერები, რომლებმაც დატოვეს პროგრამა, უმეტესად არ იყვნენ კმაყოფილნი სადაზღვევო მომსახურებით.<sup>92</sup>

#### გრაფიკი N12. 2019-2021 წლებში მონაწილე სამი სამიზნე ჯგუფის ბენეფიციართა გამოკითხვის შედეგები



მეორე სამიზნე ჯგუფის<sup>93</sup> გამოკითხულთა 63%, დაზარალებულის მიუხედავად, დარჩა აგროდაზღვევის პროგრამაში, ვინაიდან მიიჩნევენ, რომ დაზღვევა მნიშვნელოვანია და სხვა ალტერნატივა არ არსებობს. 57%-მა აღნიშნა, რომ ნაწილობრივ კმაყოფილია მათი სადაზღვევო კომპანიის მომსახურებით; 73%-მა დააფიქსირა, რომ მომდევნო წლებში გააგრძელა დაზღვევა და მომავალშიც აპირებს. საერთო შეფასებით, ამ სამიზნე ჯგუფის 67%-ის აზრით დაზღვევას არ მოუტანია მათთვის მნიშვნელოვანი ფინანსური სარგებელი, თუმცა შედეგი დამაკმაყოფილებელია. აღნიშნული ადასტურებს დაშვებას, რომ მომსახურებით

92 2019-2020 წლებში დაზარალებული და 2021 წელს პროგრამიდან გასული 343 ბენეფიციარის ჯგუფი. აღნიშნული ჯგუფი მცირეა და დაზარალებულთა დარჩენის უპირატესად დადებითი ტენდენციის ფონზე, არ გამოხატავს საერთო უკმაყოფილებას. ამ ჯგუფის გამოკითხვა განხორციელდა უკმაყოფილების მიზეზების გამოსავლენად.

93 2019-2020 წლებში დაზარალებული და 2021 წელს პროგრამაში დარჩენილი 1061 ბენეფიციარის ჯგუფი.

კმაყოფილი ფერმერები განაგრძობენ პროგრამაში მონაწილეობას, რასაც ადასტურებს დაზარალებული ბენეფიციარების დარჩენის ზრდადი მაჩვენებელი (იხ. ცხრილი N13).

მესამე სეგმენტის ბენეფიციარების 57%,<sup>94</sup> რომლებიც არ დაზარალდნენ და დატოვეს პროგრამა, განმარტავენ, რომ მათ მიერ გადახდილი პრემია ზედმეტი ხარჯია და დაზღვევას არ მოაქვს სარგებელი. გამოკითხულთა 62%-მა აღნიშნა, რომ მომდევნო წლებში არ გააგრძელა დაზღვევა და მომავალშიც არ აპირებს. აღნიშნული შედეგები ამართლებს დაშვებას იმის შესახებ, რომ დაუზარალებელი ფერმერების გასვლა დაკავშირებულია ცნობიერების გაუმჯობესების საჭიროებასთან, ამ სეგმენტის ბენეფიციარების სიტუაციის არასწორი წარმოდგენის მიხედვით, იმ წლებში, როდესაც არ დამდგარა სადაზღვევო შემთხვევა – დაზღვეულებმა გადახდილი პრემია ზედმეტ ხარჯად მიიჩნიეს და მომდევნო წლებში აღარ შეიძინეს სადაზღვევო პროდუქტი.

### 3.6 საჩივრებზე ჩაბიძგვის სისტემა

იმ პირობებში, როდესაც სადაზღვევო სერვისის ადმინისტრირების დიდი ნაწილი ხორციელდება სადაზღვევო კომპანიების მიერ, ხოლო სააგენტო არ ახორციელებს პროცესის რეგულარულ მონიტორინგს, მნიშვნელოვანია არსებობდეს მექანიზმი, რომელიც საშუალებას მისცემს სააგენტოს, შეაფასოს აგროდაზღვევის პროგრამის მიმდინარეობა და საჭიროების შემთხვევაში, დროულად ჩაერთოს პრობლემების მოგვარების პროცესში.

აღნიშნული მიზნით, სააგენტოში მოქმედებს ცხელი ხაზი – სატელეფონო კავშირის საშუალება, რომელიც აგროდაზღვევის პროგრამის ბენეფიციარებს შეუძლიათ გამოიყენონ ნებისმიერ დროს, გარკვეული პრობლემების წარმოქმნის შემთხვევაში. იმავე მიზნით ბენეფიციარებს აქვთ შესაძლებლობა – წერილობით მიმართონ სააგენტოს.

იმისათვის, რომ საჩივრებზე რეაგირების სისტემა ფუნქციონირებდეს ეფექტიანად, იგი უნდა აკმაყოფილებდეს რამდენიმე წინაპირობას:<sup>95</sup>

1. **ხელმისაწვდომობა და გამჭვირვალობა** – საჩივრების სისტემა უნდა იყოს ადვილად ხელმისაწვდომი ბენეფიციარებისათვის და მის შესახებ ინფორმაცია მარტივად აღქმადი. პასუხისმგებელმა ორგანომ უნდა უზრუნველყოს ბენეფიციარების ინფორმირება იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა შეიტანონ საჩივრები და რას უნდა ელოდონ გადაწყვეტის პროცესის თვალსაზრისით. მნიშვნელოვანია არსებობდეს საჩივრების განხილვის ეტაპების და ვადების შესახებ მკაფიო და ხელმისაწვდომი ინფორმაცია. რაც შეეხება გამჭვირვალობას, ის სისტემის ოპერაციებისა და პროცესების მიმართ ამყარებს ნდობას. აღნიშნულის მიღწევა შესაძლებელია მომხმარებლებისთვის მოსახერხებელი საჩივრის წარდგენის არხების შექმნით, როგორიცაა, ონლაინპლატფორმები ან სპეციალური დახმარების სატელეფონო ხაზები. გამჭვირვალობა გულისხმობს მომჩივანთა რეგულარულ ინფორმირებას მათი საჩივრების სტატუსის შესახებ, პროცესის სამართლიანობის და მიუკერძოებლობის უზრუნველყოფას.
2. **დროული რეაგირება და სამართლიანი გადაწყვეტა** – სისტემამ პრიორიტეტად უნდა აქციოს საჩივრების სწრაფი დადასტურება და რეაგირება. მომხმარებლებმა დროულად უნდა მიიღონ ინფორმაცია მათი საჩივრების სტატუსისა და მათი გადაწყვეტის

94 2019-2020 წლებში დაუზარალებელი და 2021 წელს პროგრამიდან გასული 763 ბენეფიციარის ჯგუფი.

95 Guidelines for complaints management in organisations (ISO 10002 -2014). Standards Australia.



მოსალოდნელი ვადების შესახებ. ეს ხელს უწყობს იმის დემონსტრირებას, რომ მათი საჩივარი ნამდვილად განიხილება და გადაიდგმება ნაბიჯები მათ მოსაგვარებლად; ასევე მნიშვნელოვანია საჩივრების ესკალაციის მექანიზმების არსებობა, თუ ისინი თავიდანვე დამაკმაყოფილებლად არ გადაწყდება. საჩივრების მართვის სისტემამ უნდა უზრუნველყოს საჩივრების გამოძიება და გადაწყვეტა სამართლიანად და მიუკერძოებლად. ეს შეიძლება მოიხერხებოდეს დამოუკიდებელი ორგანოს ან კომიტეტის შექმნას, რომელიც პასუხისმგებელია საჩივრების განხილვაზე. მსგავსი ორგანოს არსებობა უზრუნველყოფს მიუკერძოებელ გადაწყვეტილებებს და გამორიცხავს ინტერესთა კონფლიქტს. სისტემამ ასევე უნდა მისცეს ფერმერებს შესაძლებლობა – წარმოადგინონ თავიანთი პოზიცია და დამადასტურებელი მტკიცებულებები.

3. **საჩივრების ანალიზი და ანგარიშგება** – სისტემამ უნდა აწარმოოს ანგარიშები და ანალიზი, რომელიც ასახავს საერთო საჩივრებს, გადაწყვეტის ვადებს და საერთო ტენდენციებს. აღნიშნული მონაცემები შესაძლოა იყოს პოლიტიკური გადაწყვეტილებებისა და პროცესის გაუმჯობესების საფუძველი. პირველ რიგში, საჩივრების მართვის ეფექტიანი სისტემა ორიენტირებული უნდა იყოს მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე. ეს ნიშნავს, რომ მომჩივანებმა უნდა იგრძნონ, რომ მათი ესმით და უგებენ, ხოლო მათი პრობლემა სერიოზულად იქნება მიღებული. ასევე მნიშვნელოვანია შესაბამისი სამართლებრივი დაცვის საშუალებების ან კომპენსაციის უზრუნველყოფა იმ შემთხვევებში, სადაც ეს საჭიროა, რათა აგროდაზღვევის პროგრამის მიმართ ნდობა შენარჩუნდეს ან აღდგეს.
4. **უწყვეტი გაუმჯობესება** – საჩივრების მართვის სისტემა უნდა იყოს დინამიკური და ადაპტირებადი, მუდმივად აანალიზებდეს წინა პერიოდის საჩივრებს და განსაზღვრავდეს გაუმჯობესების სფეროებს. მონაცემების რეგულარულმა ანალიზმა შესაძლოა გამოავლინოს განმეორებადი პრობლემები ან გარკვეული კანონზომიერებები, რაც მიზნობრივი ინტერვენციებისა და სისტემური გაუმჯობესების საშუალებას იძლევა; ასევე მნიშვნელოვანია არსებობდეს მექანიზმები მომჩივანთაგან გამომხმარებლის შესაგროვებლად საჩივრების პროცესში მათი გამოცდილების შესახებ, რათა სისტემა მუდმივად გაუმჯობესდეს.

ამ პრინციპების დანერგვით, აგროდაზღვევის პროგრამას შეუძლია ეფექტიანად გაუმკლავდეს და გადაჭრას საჩივრები, რაც ხელს შეუწყობს მომხმარებელთა ნდობის გაზრდას და კმაყოფილებას.

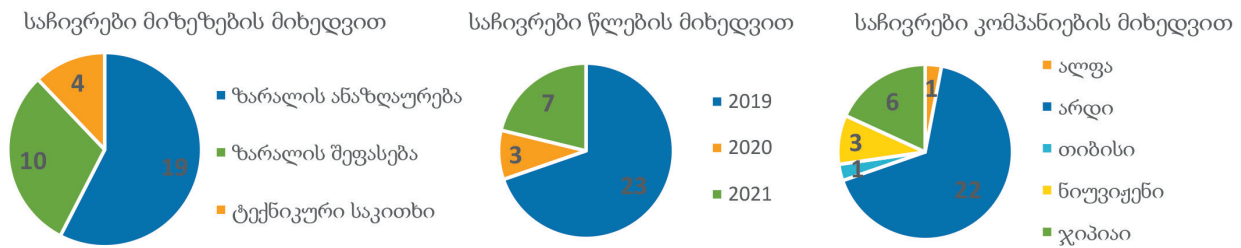
საჩივრების მექანიზმის გარდა, ფერმერებს თავიანთ განკარგულებაში აქვთ კიდევ ერთი – ზარალის შეფასების ალტერნატიული ექსპერტიზის დანიშვნის მექანიზმი. აღნიშნულის გამოყენების უფლება ფერმერებს აქვთ იმ შემთხვევაში, როდესაც ისინი სარწმუნოდ არ მიიჩნევენ სადაზღვევო კომპანიის ექსპერტების მიერ შეფასებული ზარალის ოდენობას. ასეთ სიტუაციაში დაზღვეულ ფერმერს შეუძლია მოითხოვოს ალტერნატიული ექსპერტიზის ჩატარება<sup>96</sup> ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნული ბიუროს მიერ.

აუდიტის ჯგუფმა აღნიშნული მექანიზმების გამოყენებისა და მათი ეფექტიანობის შეფასების მიზნით სააგენტოსგან გამოითხოვა რეგისტრირებული საჩივრების სრული ბაზა და განახორციელა საჩივრების დახარისხება წლების, რაოდენობის, სადაზღვევო კომპანიებისა და მათი შინაარსის მიხედვით (იხ. გრაფიკი 13).

<sup>96</sup> თუ სადაზღვევო შემთხვევის მომენტისთვის ვერ ხერხდება მიწის ნაკვეთის დაზიანების პროცენტზე შეთანხმება, შეჩერდება ზიანის დარეგულირება ამ მაჩვენებლის დადგენამდე. ასეთ შემთხვევაში შესაძლებელია დაინიშნოს განმეორებითი ექსპერტიზა/მინვესტირება იქნეს დამოუკიდებელი ექსპერტი, რომელთან დაკავშირებული ხარჯი თანაბრად იქნება გადანაწილებული დავაში მონაწილე პირებს შორის.



### გრაფიკი N13. სააგენტოში დაფიქსირებული საჩივრები მიზეზებისა და კომპანიების მიხედვით, 2019-2021 წლები



საჩივრების რაოდენობა საკმაოდ დაბალია – სააგენტოსგან სულ მოწოდებულ იქნა აუდიტის პერიოდში შემოსული 33 საჩივარი. იმის გათვალისწინებით, რომ საანგარიშო პერიოდში დაზღვევის სისტემას ჰქონდა 79 ათასი სადაზღვევო შემთხვევა, საჩივრების აღნიშნული რაოდენობა დაზარალების შემთხვევებთან მიმართებით უმნიშვნელოა, რაც შესაძლოა მიუთითებდეს როგორც დადებით, ასევე უარყოფით ფაქტორებზე, კერძოდ:

დადებითი ფაქტორები, რომლებმაც შესაძლოა ნაკლებად განაპირობოს გასაჩივრება:

- ეფექტიანი კომუნიკაცია – თუ აგროდაზღვევის პროგრამა ეფექტიანად აცნობს ფერმერებს თავის პირობებს, სარგებელსა და პრეტენზიების პროცედურებს, მათ შესაძლოა უფრო მკაფიოდ გააცნობიერონ პროცესი;
- კმაყოფილება – თუ მონაწილეთა უმრავლესობა კმაყოფილია პროგრამით, მისი მხარდაჭერით და პრეტენზიების მოგვარების ოპერატიულობით;
- პრეტენზიის დროული გადაწყვეტა – თუ პროგრამა განიხილავს საკითხებსა და პრეტენზიებს დაუყოვნებლივ და დამაკმაყოფილებლად, როდესაც ისინი წარმოიქმნება, მონაწილეებმა შეიძლება ნაკლებად მისცენ პრეტენზიას ოფიციალური საჩივრის ფორმა;
- გამჭვირვალე პროცესები – პრეტენზიების შეფასების და კომპენსაციის გამჭვირვალობამ შეიძლება გააძლიეროს ნდობა მონაწილეებს შორის და შეამციროს დავების ალბათობა;
- პროგრამისადმი ნდობა – თუ ფერმერებს აქვთ მაღალი ნდობა აგროდაზღვევის პროგრამის სარგებლიანობის მიმართ.

მიუხედავად იმისა, რომ საჩივრების მცირე რაოდენობა შეიძლება მიუთითებდეს მოსავლის დაზღვევის პროგრამის პოზიტიურ ასპექტებზე, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ ეს ასევე შეიძლება გამოწვეული იყოს ინფორმირებულობის ნაკლებობით, საჩივრების პროცესში სხვადასხვა დოკუმენტზე წვდომის სიძნელით ან საჩივრების მართვის ეფექტიანობისადმი ნდობის ნაკლებობით. მონაწილეთა რეგულარული გამოხმაურება, გამოკითხვები და მიმდინარე შეფასებები მნიშვნელოვანია იმის უზრუნველსაყოფად, რომ დაბალი საჩივრების მაჩვენებელი ზუსტად ასახავდეს პროგრამის შესრულებას და მონაწილეთა კმაყოფილებას.

კერძოდ, საჩივრებზე რეაგირების სისტემამ შეიძლება ეფექტიანად არ იმუშაოს აგროდაზღვევის პროგრამაში სხვადასხვა გამოწვევისა და ფაქტორის გამო:

- ინფორმირებულობის ნაკლებობა – ფერმერებმა შეიძლება არ იცოდნენ პრეტენზიების მართვის სისტემის არსებობის შესახებ, რაც იწვევს ამ მექანიზმის არასაკმარის გამოყენებას ან გამოტოვებულ შესაძლებლობებს ლეგიტიმური პრეტენზიების წარდგენისთვის;



- დოკუმენტაციის გამოწვევები – ფერმერებს შეიძლება გაუჭირდეთ მათი პრეტენზიებისთვის საჭირო დოკუმენტაციის მიწოდება ისეთი საკითხების გამო, როგორებიცაა, სათანადო ჩანაწერების არარსებობა, დოკუმენტებზე შეზღუდული ხელმისაწვდომობა ან საჭირო მტკიცებულებების წარმოების შეუძლებლობა;
- ბიუროკრატიული პროცესები – თუ სისტემა მოიცავს ხანგრძლივ ბიუროკრატიულ პროცედურებს ან პრეტენზიების განხილვის შეფერხებას, ფერმერებმა შეიძლება დაკარგონ ნდობა სისტემის დროული დახმარების განევის უნარის მიმართ;
- არაადეკვატური მხარდაჭერა – თუ არის მცოდნე და პასუხისმგებელი დამხმარე პერსონალის ნაკლებობა, რომელიც ფერმერებს ამ პროცესში წარმართავს, ამან შეიძლება ხელი შეუშალოს მათ სისტემის ეფექტიანად გამოყენებაში;
- არაადეკვატური უკუკავშირის ციკლი – თუ ფერმერებისთვის არ არსებობს მექანიზმი, რომ შეძლონ უკუკავშირი თავიანთ გამოცდილებაზე სისტემასთან დაკავშირებით, პრობლემები შეიძლება გაგრძელდეს გაუმჯობესების შესაძლებლობის გარეშე;
- არასაკმარისი ტრენინგი და განათლება – თუ ფერმერებს არ აქვთ სათანადო ტრენინგი სისტემის გამოყენების შესახებ ან არ აქვთ გაცნობიერებული სადაზღვევო პროგრამის უპირატესობები, მათ შესაძლოა არ გამოიყენონ გასაჩივრების მექანიზმი.

საჩივრების შესწავლის შედეგად გამოვლინდა, რომ სააგენტოში საჩივრები არასრულად არის დოკუმენტირებული, ხოლო მომხმარებელთა ცნობიერება გასაჩივრების მექანიზმის მიმართ დაბალია, რაზეც მიუთითებს წინა ქვეთავში აღნიშნული გამოკითხვის შედეგები, რომლის ფარგლებში ბენეფიციარები აღნიშნავენ, რომ გასაჩივრება ბიუროკრატიული პროცესია და დაკავშირებულია ხანგრძლივ პერიოდთან. ასევე ზოგიერთმა ბენეფიციარმა აღნიშნა, რომ გასაჩივრება მათთვის არ არის მისაღები ფორმა პრობლემის მოსაგვარებლად და არასდროს არ მიმართავენ ამ გზას.

## საჩივრების ანაღამაკმაყოფილებელი სასიათის გადაწყვეტა

2019-2021 წლებში მიღებული საჩივრები გააანალიზდა მათი თემატიკის, შინაარსის, გამომწვევი მიზეზისა და გადაჭრის სტატუსის მიხედვით. ყველაზე მეტი საჩივარი დაფიქსირდა ზარალის ანაზღაურების დროულობასა და რაოდენობასთან დაკავშირებით. კერძოდ, ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა რამდენიმე სისტემური პრობლემა:

- აგროდაზღვევის პროგრამის ტექნიკური პირობების სხვადასხვაგვარი ინტერპრეტაციის შესაძლებლობა, რაც დაკავშირებულია სხვადასხვა სახის აგროპროცედურის ჩატარების ვადებთან და მოცულობასთან (მაგალითად, ტექნიკური სიმნიფის პერიოდი). ასეთ შემთხვევებში – ავტორიტეტული სამეცნიერო-ექსპერტული გაიდლაინების ნაკლებობა;
- ალტერნატიული ექსპერტიზის ხარისხთან დაკავშირებული გამოწვევები – რიგ შემთხვევებში, ალტერნატიული შეფასების შედეგებს არ ეთანხმება სადაზღვევო კომპანია, რაც იწვევს ზარალის შეფასების პროცესის გაჭიანურებას და ბენეფიციარების უკმაყოფილებას.

## დასკვნა

საჩივრების მცირე რაოდენობა მიუთითებს ბენეფიციართა მხრიდან საჩივრების სისტემის მიმართ ნდობის ნაკლებობაზე, ხოლო მათი უმეტესობა ბენეფიციართა მხრიდან ნაკლებ ინფორმირებულობას უსვამს ხაზს. სისტემის გარკვეული საკითხები დამაკმაყოფილებელი



ხარისხით ვერ რეგულირდება კონკრეტული სტანდარტებისა და მეთოდოლოგიის არარსებობის გამო, რაც სიტუაციის სხვადასხვანაირად ინტერპრეტირების საშუალებას იძლევა. სააგენტო არ აწარმოებს საჩივრების/პრეტენზიების სისტემატიზაციას და არ ატარებს მიზნობრივ ღონისძიებებს მსგავსი პრობლემების პრევენციისთვის.

ამ გამოწვევების დასაძლევად მნიშვნელოვანია საჩივრების მართვის სისტემის შემუშავება, რომელიც ითვალისწინებს სოფლის მეურნეობის სფეროში დასაქმებულთა სპეციფიკურ საჭიროებებსა და კონტექსტს; ასევე განიხილავს ხელმისაწვდომობას, გამოყენებადობას, კომუნიკაციას და მხარდაჭერას. რეგულარული ანალიზი და უკუკავშირი გადამწყვეტია იმისთვის, რომ სისტემა დარჩეს ეფექტიანი და სარგებლის მომტანი ფერმერებისთვის. საჩივრების წარდგენის მკაფიო და კარგად განსაზღვრული სახელმძღვანელო მითითებების არსებობა ხელს შეუწყობს საჩივრების წარდგენისა და მართვის პროცესის გამარტივებას. სააგენტომ უნდა იზრუნოს მეტ მომართვიანობაზე და საჩივრების სრულად აღრიცხვაზე. ამ გზით უზრუნველყოს სისტემური პრობლემების კატეგორიზაცია და გამოსავალზე ორიენტირებული ეფექტიანი მექანიზმი.

## რეკომენდაცია:

სადაზღვევო სერვისის მიმართ მომხმარებელთა ნდობის ამაღლების მიზნით, სოფლის განვითარების სააგენტომ სოფლის მეურნეობის სამინისტროსთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან ერთად უზრუნველყოს:

- საჩივრების კატეგორიზაცია შინაარსის მიხედვით;
- იმ ტიპის საჩივრების იდენტიფიცირება, რომლებიც მოქმედი სისტემის ფარგლებში სხვადასხვა მიზეზის გამო დამაკმაყოფილებელი ხარისხით ვერ გვარდება (ალტერნატიული ექსპერტიზის ნაკლებობა, აგროტექნიკური რეგლამენტების ნაკლოვანებები და სხვ.) და მათ დასარეგულირებლად უზრუნველყოს ქმედითი ნაბიჯების გადადგმა.



## ბიბლიოგრაფია

- საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 19 აგვისტო, N1462 დადგენილება „აგროდაზღვევის პროგრამის დამტკიცების შესახებ“;
- საქართველოს მთავრობის 2015 წლის 19 თებერვალი, N306 დადგენილება „აგროდაზღვევის პროგრამის დამტკიცების შესახებ“;
- საქართველოს მთავრობის 2016 წლის 28 მარტი, N524 დადგენილება „აგროდაზღვევის პროგრამის დამტკიცების შესახებ“;
- საქართველოს მთავრობის 2017 წლის 31 მარტი, N648 დადგენილება „აგროდაზღვევის პროგრამის დამტკიცების შესახებ“;
- საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 11 აპრილი, N188 დადგენილება „აგროდაზღვევის პროგრამის დამტკიცების შესახებ“;
- საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 10 აპრილი, N236 დადგენილება „აგროდაზღვევის პროგრამის დამტკიცების შესახებ“;
- საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს 2014-2017 წლების გარემოს მდგომარეობის შესახებ ეროვნული მოხსენება;
- საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს 2018-2021 წლების გარემოს მდგომარეობის შესახებ ეროვნული მოხსენება;
- საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს 2014-2021 წლების საქმიანობის ანგარიშები;
- საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს 2021-2024 წლების აგროდაზღვევის განვითარების სტრატეგია;
- საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს 2015-2020 წლების საქართველოს სოფლის მეურნეობის განვითარების სტრატეგია და სამოქმედო გეგმები;
- საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს 2017-2020 წლების საქართველოს სოფლის მეურნეობის განვითარების სტრატეგია და სამოქმედო გეგმები;
- საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის 2014 წლის სასოფლო-სამეურნეო აღწერის შედეგები;
- ა(ა)იპ – სოფლის განვითარების სააგენტოს 2021 წლის 23 ივლისის N1-4/348 ბრძანება ა(ა)იპ – სოფლის განვითარების სააგენტოს დებულების დამტკიცების შესახებ;
- ა(ა)იპ – სოფლის განვითარების სააგენტოს 2020 წლის 23 აპრილის N1-6/177 ბრძანება „აგროდაზღვევის პროგრამის“ ფარგლებში სადაზღვევო კომპანიებთან ხელშეკრულების გაფორმების, გაფორმებული ხელშეკრულებების ცვლილების/შეწყვეტის, პროგრამული სერვისის აწყობის, სადაზღვევო კომპანიებთან ანგარიშსწორებისა და მათი დაჯარიმების, სადაზღვევო პოლისების შემოწმებისა და სადაზღვევო შემთხვევების აღრიცხვის პროცედურის დამტკიცების შესახებ“;
- Skees, J. R., & Enkh-Amgalan, A. (2017), Agricultural insurance as a tool for disaster risk reduction. In Handbook of disaster risk reduction & management;
- Report on Agricultural Insurance Program in Georgia, (2020), The World Bank;
- Government Support to Agricultural Insurance, (2010), The World Bank;
- Analysis of the implementation and performance of the Agro-insurance Project, (2020), Ceigram;
- Analysis of the agricultural insurance system in Serbia and recommendations for better effectiveness, (2021), FAO;
- The Role of the Public Sector in Agricultural Insurance PPPs, (2015), WB, USAID;
- Farm management extension guide – Managing risk in farming, (2008), FAO;
- J. Ripoll, Contribution of agricultural insurance toward economic development, (1979), UNDP;
- 10 Phases in developing a national crop insurance program: guide overview, (2017), Adopted 39<sup>th</sup> AMAF Meeting;
- Agricultural Insurance in Georgia: Status, Challenges, Prospects, Feasibility Study, November (2014 – January 2015), Interim/final Report, KFW.



# 

## 

|                                                                              |                     |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| სტატუსი                                                                      | აუცილებელი ველი *** |
| სადაზღვევო კომპანია                                                          | აუცილებელი ველი *** |
| პოლისის შტრიხკოდი                                                            | აუცილებელი ველი *** |
| დაზიანებული ნაკვეთის კოდი                                                    | აუცილებელი ველი *** |
| შემცირებული სადაზღვევო ლიმიტი                                                | აუცილებელი ველი **  |
| სადაზღვევო შემთხვევის საიდენტიფიკაციო ნომერი (claim's ID)                    | აუცილებელი ველი *** |
| სადაზღვევო შემთხვევის თარიღი                                                 | აუცილებელი ველი *** |
| დაზიანებული ნაკვეთის შემონმების აქტის შედგენის თარიღი                        | აუცილებელი ველი **  |
| ანაზღაურების აქტის შედგენის თარიღი                                           | აუცილებელი ველი *   |
| სადაზღვევო რისკები, რომლის ხდომილების შედეგად დაზღვევის ობიექტს მიაღდა ზიანი | აუცილებელი ველი *** |
| დაზიანების პროცენტული ოდენობა დაზიანებული ნაკვეთის შემონმების აქტის მიხედვით | აუცილებელი ველი **  |
| პოტენციური მოსავალი (კგ) (როგორც მითითებულია პოლისის დოკუმენტაციაში)         | აუცილებელი ველი *** |
| რეალური მოსავლიანობა (კგ)                                                    | აუცილებელი ველი **  |
| რისკის ხდომილების შემდეგ მოსავლის ოდენობა, დაზიანების პროცენტის შესაბამისად  | აუცილებელი ველი **  |
| ერთი კგ-ის საბაზრო ფასი                                                      | აუცილებელი ველი *   |
| ფრანშიზა (თანხა)                                                             | აუცილებელი ველი *** |
| დარეზერვებული ზიანის ოდენობა                                                 | აუცილებელი ველი *** |
| აღიარებული ზიანის ოდენობა (ფრანშიზის ჩათვლით) ლარებში                        | აუცილებელი ველი **  |
| აღიარებული ზიანის ოდენობა (ფრანშიზის გარეშე/გამოკლებით) ლარებში              | აუცილებელი ველი **  |
| გადახდის თარიღი                                                              | აუცილებელი ველი *   |
| გადახდილი ზიანის ოდენობა ლარებში (გადახდის თარიღისათვის)                     | აუცილებელი ველი *   |
| მათ შორის, გადახდილი მოსარგებლე 1-ისთვის                                     | აუცილებელი ველი *   |
| მათ შორის, გადახდილი მოსარგებლე 2-ისთვის                                     | აუცილებელი ველი *   |



## დანართი N 2. საჩივრების ჩაოქნოვა, თემატური გადანაწილება, ჩაბიძგა და გადაჭრის გზა, 2019-2021 წლები

| წელი | N  | საჩივრის<br>თემატიკა                                | საჩივრის შინაარსი                                                                                                                                                                           | სააგენტოს რეაგირება                                                                                                                                                                                                                                                                  | გადაიჭრა/<br>არ<br>გადაიჭრა |
|------|----|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 2019 | 11 | ზარალის<br>ანაზღაურების<br>დაგვიანება               | ბენეფიციარები<br>ითხოვენ სადაზღვევო<br>ანაზღაურების<br>დროულად მიღებას<br>სესხის დასაფარავად<br>და სამეურნეო<br>საქმიანობის<br>გასაგრძელებლად                                               | სააგენტომ წერილობით უპასუხა<br>ბენეფიციარს – ანაზღაურების<br>ვადებზე ინფორმირება,<br>დადგენილებით სადაზღვევოს<br>ანაზღაურების ვადა არ იყო<br>გასული                                                                                                                                  | V                           |
|      | 1  |                                                     |                                                                                                                                                                                             | სააგენტომ წერილობით უპასუხა<br>ბენეფიციარს – არ ანაზღაურდა<br>სუბსიდიის პროპორციული<br>ზარალი, რადგან აკლდა იჯარის<br>შესახებ დოკუმენტი                                                                                                                                              | V                           |
|      | 1  | ზარალის<br>შეფასების<br>პროცენტზე<br>შეუთანხმებლობა | არ დაეთანხმა<br>ზარალის შეფასების<br>პროცენტს და მიმართა<br>ალტერნატიულ<br>ექსპერტიზას, რომლის<br>დასკვნასაც არ<br>ეთანხმება კომპანია                                                       | სააგენტომ წერილობით მიმართა<br>სადაზღვევო კომპანიას და<br>ზედამხედველობას – სსიპ –<br>ლევან სამხარაულის სახელობის<br>სასამართლო ექსპერტიზის<br>ეროვნული ბიუროს ექსპერტიზა<br>არ არის ჩატარებული<br>აგროდაზღვევის დადგენილების<br>მოთხოვნების დაცვით, ამიტომ არ<br>შეიცვლება პროცენტი | X                           |
|      | 7  | ზარალის<br>შეფასების<br>პროცენტზე<br>შეუთანხმებლობა | ზარალის შეფასებაზე<br>განმეორებით ჩასვლა<br>არ განხორციელდა                                                                                                                                 | ზედამხედველობაში<br>გადამისამართება                                                                                                                                                                                                                                                  | არ<br>იკვეთება              |
|      | 3  | ასანაზღაურე-<br>ბელი თანხის<br>სიმცირე              | ზარალის<br>ანაზღაურების აქტში<br>მოსავლიანობის<br>არასწორად ასახვა                                                                                                                          | ზედამხედველობაში<br>გადამისამართება                                                                                                                                                                                                                                                  | არ<br>იკვეთება              |
| 2020 | 1  | ზარალის<br>შეფასების<br>პროცენტზე<br>შეუთანხმებლობა | არ დაეთანხმა<br>ზარალის შეფასების<br>პროცენტს და<br>შენიშვნებს აგრო<br>წესების დარღვევის<br>შესახებ და მიმართა<br>ალტერნატიულ<br>ექსპერტიზას, რომლის<br>დასკვნასაც არ<br>ეთანხმება კომპანია | სააგენტომ წერილობით<br>მიმართა სადაზღვევო კომპანიას<br>და ზედამხედველობას – არ<br>ანაზღაურდა ზარალი რადგან<br>არ არის დაფიქსირებული<br>სადაზღვევო შემთხვევა<br>დროულად                                                                                                               | V                           |
|      | 2  | ზარალის<br>ანაზღაურებაზე<br>უარი                    | ზარალის შეფასების<br>შემდეგ ბენეფიციარს<br>არ აუნაზღაურდა<br>ზარალი, უცნობი<br>მიზეზის გამო                                                                                                 | სააგენტომ წერილობით<br>მიმართა სადაზღვევო კომპანიას<br>და ზედამხედველობას –<br>არ ანაზღაურდა ზარალი<br>„მოსავლის ტექნიკური სიმწიფის<br>დასრულების“ გამო                                                                                                                              | X                           |



|      |   |                                            |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                              |             |
|------|---|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 2021 | 2 | ზარალის ანაზღაურებაზე უარი                 | ზარალის შეფასების შემდეგ „მოსავლის ტექნიკური სიმწიფის დასრულების“ გამო, ხელშეკრულება გაუქმდა, რასაც არ ეთანხმება ბენეფიციარი                                     | ზედამხედველობაში გადამისამართება – განმეორებით გამოიკითხა შემფასებელი და ანაზღაურდა ზარალი, რადგან საზაფხულო ჭიშის ვაშლზე საკრეფი სტადია ერთიანად არ დგება   | V           |
|      |   |                                            | პოლისი ძალაში შევიდა გვიან, რადგან ბანკმა დააგვიანა სესხის დამტკიცება. შემთხვევიდან 2 კვირის განმავლობაში კომპანია ჰპირდებოდა ზარალის შეფასებას და არ გამოცხადდა | სააგენტომ წერილობით მიმართა სადაზღვევო კომპანიას და ზედამხედველობას – არ ანაზღაურდა ზარალი, რადგან 4-დღიანი მოცდის პერიოდი არ იყო გასული                     | V           |
|      | 2 | ასანაზღაურებელი თანხის სიმცირე             | ზარალის დაანგარიშების სისწორე კანონიერება                                                                                                                        | სააგენტომ წერილობით მიმართა სადაზღვევო კომპანიას და ზედამხედველობას – ფრანშიზის შესახებ ინფორმირება; კომპანიის ტექნიკური შეცდომა გამოსწორდა                  | V           |
|      |   |                                            | ზარალის დაანგარიშების სისწორე ჩითილის გადარგვის ვადებზე ბენეფიციარი არ ეთანხმება კომპანიას                                                                       | სამეცნიერო-კვლევითი ცენტრის, სამინისტროსა და სააგენტოს წერილობითი პასუხი – გადაწყვეტილება არ შეცვლილა, ზარალის ანაზღაურების პირობებზე ინფორმირება            | X           |
|      | 3 | ზარალის შეფასების პროცენტზე შეუთანხმებლობა | ბენეფიციარმა შეფასებამდე დაზიანებული მოსავალი სრულად აიღო                                                                                                        | სააგენტომ წერილობით მიმართა სადაზღვევო კომპანიას და ზედამხედველობას – შეფასების წესების შესახებ ინფორმირება                                                  | V           |
|      |   |                                            | არასადაზღვევო რისკის გამო მიყენებული ზიანი; სხვა პირის გვერდითა ნაკვეთის ზარალის დათვლა                                                                          | სააგენტომ წერილობით მიმართა სადაზღვევო კომპანიას და ზედამხედველობას – სადაზღვევო რისკების შესახებ ინფორმირება, სხვისი ნაკვეთის შესახებ გაუგებრობის აღმოფხვრა | V           |
|      |   |                                            | შეფასების აქტის ბენეფიციარის დაუსწრებლად გაფორმება                                                                                                               | სააგენტომ წერილობით უპასუხა ბენეფიციარს                                                                                                                      | არ იკვეთება |



აუდიტორები

ბექა მაისურაძე  
უფროსი აუდიტორი

ნათია წხვირკია  
აუდიტორი

ხელმოწერა

Two handwritten signatures in blue ink. The top signature is larger and more stylized, while the bottom signature is smaller and more compact.

სახელმწიფო აუდიტის სამსახური  
ქ.თბილისი, 0144, წმ. ქეთევან დედოფლის გამზირი N96  
+995 32 243 84 38

**SAO.GE**