***დანართი***



**შინაარსი**

[**დოკუმენტის შესახებ** 3](#_Toc197532175)

[**1.** **ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიისა და სოციალური სერვისების შესახებ** 5](#_Toc197532176)

[**2.** **რატომ უნდა შეაგროვოს მერიამ მომხმარებელთა უკუკავშირი?** 8](#_Toc197532177)

[**3.** **სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვა ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიაში** 10](#_Toc197532178)

[უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი ერთეული 10](#_Toc197532179)

[3.1. შეთავაზება 12](#_Toc197532180)

[3.2. შეგროვება 14](#_Toc197532181)

[3.3. ანალიზი 14](#_Toc197532182)

[3.4. განხილვა 17](#_Toc197532183)

[3.5. ინფორმირება 18](#_Toc197532184)

[**4.** **რამდენიმე რჩევა უკუკავშირის მართვის მექანიზმის ეფექტიანად დასანერგად** 19](#_Toc197532185)

[**უკუკავშირის შესავსები ფორმები** 22](#_Toc197532186)

[დანართი N1 22](#_Toc197532187)

[დანართი N2 25](#_Toc197532188)

[დანართი N3 - სამუშაო შეხვედრასთან დაკავშირებული საკითხები 27](#_Toc197532189)

[დანართი N4 - კომენტარების რეესტრი 29](#_Toc197532190)

# **დოკუმენტის შესახებ**

წინამდებარე დოკუმენტი ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიას (შემდგომში - მერია) სთავაზობს მუნიციპალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სტრუქტურირებულ ჩარჩოს, რომელიც მერიას დაეხმარება მუდმივად ფლობდეს ინფორმაციას მის სერვისებთან/ პროგრამებთან დაკავშირებული პრობლემებისა და მომხმარებელთა ცვალებადი საჭიროებების შესახებ. მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება, ანალიზი და ანალიზის შედეგების გათვალისწინება მერიას შესაძლებლობას მისცემს მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილებები და მომხმარებლებს მიაწოდოს სერვისები/ პროგრამები, რომლებიც შესაბამისობაშია მომხმარებელთა საჭიროებებთან და მოლოდინებთან.

სახელმძღვანელო ეფუძნება მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის კარგ საერთაშორისო პრაქტიკას. ამასთან, სახელმძღვანელო ითვალისწინებს იმ მოთხოვნებს, რომლებსაც 2022-2025 წლების [სახელმწიფო სერვისების განვითარების სტრატეგია](https://www.matsne.gov.ge/ka/document/view/5436909?publication=0&fbclid=IwAR2Nk4Tgh4xGjk1xSl9Fvbn9wgsla9pKLqWYnveXI2qjYcfLnw8V1JOW5es) საჯარო დაწესებულებებს უყენებს უკუკავშირის მექანიზმების მართვასთან დაკავშირებით[[1]](#footnote-1). სახელმძღვანელო თანხვედრაშია ზემოაღნიშნული სტრატეგიის პრინციპებთან, კერძოდ, პრინციპი 2: სწრაფი უკუკავშირის ციკლი; პრინციპი 13: უწყვეტი გაუმჯობესება; პრინციპი 17: მტკიცებულებებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებების მიღება.

დოკუმენტში, დანართების სახით, შემოთავაზებულია უკუკავშირის შესავსები, სტანდარტიზებული ფორმები. ფორმებში შესავსები საკითხები განსხვავდება იმის მიხედვით თუ რომელი საკომუნიკაციო არხით ისარგებლა მომხმარებელმა სერვისით სარგებლობის მიზნით (მერიის კანცელარიაში ფიზიკური ვიზიტი; ელექტრონული ფოსტა), ასევე სერვისით სარგებლობის რა ეტაპზე მიეწოდება მომხმარებელს ფორმა შესავსებად - განცხადების წარდგენისას თუ განცხადებაზე მერიის მხრიდან გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ.

დოკუმენტით გათვალისწინებული გზით მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება და ანალიზი **არ ანაცვლებს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევას.** იმისათვის, რომ მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის შედეგები იყოს რეპრეზენტატული, კვლევის დროს გასათვალისწინებელია სპეციალური წესები რესპონდენტთა შერჩევასთან, მონაცემების დამუშავებასთან და ა.შ. მიმართებით. შესაბამისად, ამ დოკუმენტით გათვალისწინებული უკუკავშირის მართვა არ გულისხმობს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის ჩატარებას.

***შენიშვნა:***

სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესი, რომელიც სახელმძღვანელოშია შემოთავაზებული, მერიას შეუძლია გამოიყენოს მის ნებისმიერ სერვისთან/ პროგრამასთან მიმართებით. თუმცა, დოკუმენტის დანართში მოცემული სტანდარტიზებული, შესავსები ფორმები უშუალოდ სოციალურ სერვისებზე/ ქვეპროგრამებზეა მორგებული და მხოლოდ ასეთი სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვების შესაძლებლობას იძლევა.

**დოკუმენტი რამდენიმე თავს აერთიანებს:**

**პირველ თავში** წარმოდგენილია მოკლე ინფორმაცია ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიის, მისი სტრუქტურის, სერვისების (მათ შორის სოციალური პროგრამის) შესახებ.

**მეორე თავში** მოცემულია დასაბუთება თუ რატომ უნდა არსებობდეს სერვისის მიმწოდებელ დაწესებულებებში მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის გამართული მექანიზმები და რატომ არის მნიშვნელოვანი ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიაში ასეთი მექანიზმის დანერგვა.

**მესამე თავში** შემოთავაზებულია მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესი, რომელიც სასურველია დაინერგოს ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიაში. ამ თავში მოცემულია პასუხები კითხვებზე - რა საკომუნიკაციო არხების მეშვეობით უნდა შეაგროვოს მერიამ სოციალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირი; როგორ უნდა მოხდეს მიღებული უკუკავშირის კატეგორიზაცია; რა პერიოდულობით უნდა გაანალიზდეს უკუკავშირი და რა სახის ანგარიშები უნდა იწარმოებოდეს უკუკავშირის გაანალიზების შედეგად; რა რგოლები უნდა ჩაერთონ უკუკავშირის შეგროვების, ანალიზის, ანგარიშის განხილვისა და გადაწყვეტების მოფიქრების პროცესში; და ბოლოს, მომხმარებელთა უკუკავშირის გაანალიზების შედეგად, რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოთ მომხმარებლებს.

**მეოთხე თავში** გაზიარებულია რამდენიმე სასარგებლო რჩევა, მათ შორის, ხაზგასმულია უკუკავშირის შესავსები, სტანდარტიზებული ფორმების მომხმარებლებთან ტესტირების მნიშვნელობა და სხვა.

უკუკავშირის შესავსები, სტანდარტიზებულ ფორმები, ისევე როგორც სამუშაო შეხვედრის დღის წესრიგი და კომენტარების რეესტრის ფორმა სახელმძღვანელოს თან ერთვის დანართების სახით.

# **ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიისა და სოციალური სერვისების შესახებ**

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერია, ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის აღმასრულებელი ორგანოს (მერი) დაქვემდებარებაში არსებული ორგანიზაციაა. მერიის სტრუქტურას, მერიის სტრუქტურული ერთეულების უფლებამოსილებებს და საქმიანობას ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიის დებულება[[2]](#footnote-2) არეგულირებს.

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერია, ამბროლაურის მაცხოვრებლებს სთავაზობს სოციალური და ჯანდაცვის, კულტურის, განათლების, არქიტექტურის და სხვა საკითხებთან დაკავშირებულ სერვისებს. ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობას მერია მუნიციპალურ სერვისებს აწვდის მის სტრუქტურაში არსებული თემატური სამსახურებისა და მერიის დაქვემდებარებაში მყოფი ორგანიზაციების (ააიპ, შპს) მეშვეობით.

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიის ორგანიზაციული სტრუქტურის თანახმად, მერია 9 სამსახურს აერთიანებს:

* ადმინისტრაციული სამსახური
* საფინანსო სამსახური
* განათლების, კულტურის, ძეგლთა დაცვის, სპორტისა და ახალგაზრდობის საქმეთა სამსახური
* ეკონომიკისა და ქონების მართვის სამსახური
* სივრცითი მოწყობისა და ინფრასტრუქტურის სამსახური
* სოციალური და ჯანდაცვის სამსახური
* არქიტექტურული ზედამხედველობის სამსახური
* შესყიდვების სამსახური
* შიდა აუდიტის სამსახური.

**როგორც უკვე აღინიშნა, სხვა სერვისებთან ერთად, მერია მომხმარებლებს სთავაზობს სოციალურ სერვისებსაც.** ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს დადგენილებით ყოველწლიურად მტკიცდება იმ მოქალაქეთა სოციალური დაცვის პროგრამა, რომლებიც ამბროლაურის მუნიციპალიტეტში არიან რეგისტრირებულნი და აქვთ მუდმივად მცხოვრები პირის სტატუსი.

2025 წელს, ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერია, სოციალური დაცვის პროგრამის ფარგლებში, მოქალაქეებს სთავაზობს შემდეგი ქვეპროგრამებით/ სერვისებით სარგებლობას[[3]](#footnote-3):

* სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის ყოველდღიური უფასო ერთჯერადი კვება
* ოჯახების სასურსათო პაკეტით უზრუნველყოფა
* ახალშობილთა ოჯახების ერთჯერადი ფულადი დახმარება
* ახლადშექმნილი ოჯახების ერთჯერადი ფულადი დახმარება
* მიცვალებულთა სარიტუალო მომსახურება
* შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე და სპეციალური საგანმანათლებლო საჭიროების მქონე 18 წლამდე ასაკის ბავშვთა ზრუნვის ხელშეწყობა
* შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ზრუნვის ხელშეწყობა
* „დიალიზი და თირკმლის ტრანსპლანტაციის" სახელმწიფო პროგრამით მოსარგებლეთა დახმარება
* ხანძრის შედეგად (საცხოვრებელ სახლზე) დაზარალებული ოჯახების ერთჯერადი ფულადი დახმარება
* სამი და მეტი 18 წლამდე ასაკის ბავშვიან ოჯახზე ერთჯერადი ფულადი დახმარება
* მარჩენალდაკარგული (18 წლამდე ასაკის ბავშვი) ოჯახების ერთჯერადი ფულადი დახმარება
* უსახლკარო ოჯახების საცხოვრებელი ფართით ან ბინის ყოველთვიური ქირით უზრუნველყოფა
* მარტოხელა მშობლის ერთჯერადი ფულადი დახმარება
* ომისა და სამხედრო ძალების ვეტერანთა ერთჯერადი ფულადი დახმარება
* სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის ზამთრის თბობისათვის ერთჯერადი ფულადი დახმარება
* შინ მოვლის პროგრამა.

**უკუკავშირის შესავსები ფორმები, რომლებიც დანართების სახით თან ახლავს სახელმძღვანელოს, გამიზნულია უშუალოდ სოციალურ სერვისების/ ქვეპროგრამების მომხმარებელთა უკუკავშირის შესაგროვებლად.**

**ზემოთჩამოთვლილი სერვისების/ქვეპროგრამებით სარგებლობის მიზნით, მოქალაქე განაცხადს წარადგენს** მერიის კანცელარიაში, ფიზიკური ვიზიტის გზით ან განაცხადს აგზავნის ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით. განაცხადის წარსადგენად მოქალაქეები იყენებენ მერიის ოფიციალურ ელ. ფოსტას (info.ambrolauri@gmail.com) ან სოციალური და ჯანდაცვის სამსახურის ელ. ფოსტას. (jandacvasocialurifeedback@gmail.com) სოციალურ სერვისებზე მერიაში შესულ განაცხადებს განიხილავს სოციალური და ჯანდაცვის სამსახური.

**განცხადების განხილვის შედეგი მოქალაქეს ეგზავნება** SMS შეტყობინების სახით, მის მიერ განაცხადში მითითებულ ტელეფონის ნომერზე. SMS-ით მოქალაქეს ეცნობება, რომ მისი განცხადების განხილვა დასრულდა, თუმცა ამ გზით მისთვის ხელმისაწვდომი არ არის მერიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილების შინაარსი (მისი განცხადება დაკმაყოფილდა თუ არა). უშუალოდ პასუხის/ გადაწყვეტილების ასაღებად, მოქალაქე უნდა მივიდეს მერიის კანცელარიაში ან მას გადაწყვეტილება შესაძლებელია გაეგზავნოს ელ. ფოსტაზე.

**სოციალური სერვისების/ ქვეპროგრამების მიწოდების არსებული პროცესის გათვალისწინებით, უკუკავშირის შესავსები ფორმები მოქალაქეს უნდა მიეწოდოს მერიის კანცელარიაში, ასევე ელ. ფოსტის მეშვეობით.**

***შენიშვნა:***

უკუკავშირის შესავსები ფორმები, რომლებიც თან ერთვის სახელმძღვანელოს, შესაძლებელია გამოყენებული იყოს მერიის ყველა სოციალურ სერვისთან/ ქვეპროგრამასთან მიმართებით, **გარდა შემდეგი ქვეპროგრამებისა:**

* ოჯახების სასურსათო პაკეტით უზრუნველყოფა (ქვეპროგრამის ის კომპონენტი, რომელიც საახალწლოდ და სააღდგომოდ სასურსათო პაკეტის გადაცემას ითვალისწინებს)
* შინ მოვლის პროგრამა.

ამ სერვისების შემთხვევაში, მოქალაქეს არ უწევს მერიისთვის განცხადებით მიმართვა; საახალწლოდ და სააღდგომოდ ოჯახების სასურსათო პაკეტით უზრუნველყოფის მიზნით, მერიას შესაბამისი მოქალაქეების სიას აწვდის სოციალური მომსახურების სააგენტო, ხოლო შინ მოვლის პროგრამის შემთხვევაში, სერვისის მიწოდების პროცესში ჩართულია ,,საქართველოს წითელი ჯვრის საზოგადოება“. გამომდინარე იქიდან, რომ ამ ორი ქვეპროგრამის შემთხვევაში სერვისის მიწოდების პროცესი განსხვავდება სხვა ქვეპროგრამებისგან და სერვისით სარგებლობის მსურველი პირი განცხადებით არ მიმართავს მერიას, უკუკავშირის შესავსებ ფორმებში მოცემული კითხვები არ არის რელევანტური ამ სერვისებთან მიმართებით.

# **რატომ უნდა შეაგროვოს მერიამ მომხმარებელთა უკუკავშირი?**

კარგი საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინებით, შეიძლება გამოიყოს რამდენიმე ფაქტორი, რომელიც სერვისების მიმწოდებელი დაწესებულების მიერ მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სარგებლიანობაზე მეტყველებს. ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიაში სერვისების/ქვეპროგრამების მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება მერიას შესაძლებლობას მისცემს:

* შეინარჩუნოს მისი სერვისების ხარისხი და მუდმივად იზრუნოს მის გაუმჯობესებაზე
* უკეთესი გამოცდილება შეუქმნას მომხმარებლებს
* ყოველწლიურად, პროგრამების/ქვეპროგრამების შემუშავების პროცესში მიიღოს მტკიცებულებებზე/მონაცემებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებები
* გაზარდოს მერიისადმი მომხმარებელთა ნდობა.

დოკუმენტის მომდევნო ნაწილში, თითოეული ეს ფაქტორი მოკლედ არის განმარტებული.

**სერვისის ხარისხის შენარჩუნება და მუდმივი გაუმჯობესება**

კარგი საერთაშორისო პრაქტიკის თანახმად, სერვისის ხარისხის შენარჩუნებისა და მუდმივი გაუმჯობესებისთვის გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს მომხმარებლებისგან უკუკავშირის უწყვეტად შეგროვებას, ამ მონაცემების პერიოდულ გაანალიზებასა და სერვისთან დაკავშირებული შესაბამისი ცვლილებების ინიცირებას. ორგანიზაცია, რომელიც სტრუქტურირებული სახით არ აგროვებს მომხმარებელთა უკუკავშირს, კარგავს შესაძლებლობას ფლობდეს სრულყოფილ ინფორმაციას მომხმარებელთა ცვალებადი საჭიროებების, სერვისთან დაკავშირებული ხარვეზების/პრობლემების შესახებ. შესაბამისად, ასეთი ორგანიზაცია მომხმარებლებს ვერ მიაწვდის სერვისს, რომელიც მუდმივად პასუხობს მომხმარებელთა საჭიროებებსა და მოლოდინებს. მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება მერიას შესაძლებლობას მისცემს გამოკვეთოს გაუმჯობესების არეალები.

**მომხმარებელთა უკეთესი გამოცდილების უზრუნველყოფა**

მომხმარებელთა წუხილებისა და კომპლიმენტების ცოდნა მერიას დაეხმარება მუდმივად იზრუნოს მომხმარებლის გამოცდილების გაუმჯობესებაზე. მნიშვნელოვანია, რომ საჯარო დაწესებულებები მომართულნი იყვნენ შეაგროვონ მომხმარებელთა როგორც დადებითი, ისე ნეგატიური უკუკავშირი. ხშირად სწორედ ნეგატიური უკუკავშირი ხდება ცვლილებების საწინდარი. (მაგ: უკუკავშირის შესავსებ ფორმაში მოცემული შეკითხვა - *„სოციალური სერვისით სარგებლობის პროცესში რაიმე სირთულეს წააწყდით? გთხოვთ, განგვიმარტოთ კონკრეტულად რა სახის პრობლემა შეგექმნათ“,* მომხმარებელს უბიძგებს გამოხატოს ნეგატიური უკუკავშირი. ასეთი უკუკავშირი მერიისთვის მნიშვნელოვანი იქნება მომხმარებლებისთვის უკეთესი გამოცდილების შესაქმნელად).

არანაკლებ მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა „კომპლიმენტების“ შეგროვება სერვისთან დაკავშირებული იმ კომპონენტების დასაიდენტიფიცირებლად, რაც კარგად მუშაობს და შესაძლოა გაუმჯობესებას არ საჭიროებდეს.

მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება მერიას შესაძლებლობას მისცემს გამოკვეთოს მომხმარებლისთვის ყველაზე „მტკივნეული“/ პრობლემური წერტილები სერვისით სარგებლობის პროცესში და იზრუნოს მომხმარებლისთვის უკეთესი გამოცდილების შექმნაზე. ამ თვალსაზრისით მნიშვნელოვანია უკუკავშირის შესავსებ ფორმაში არსებული კიდევ ერთი შეკითხვა - *„გთხოვთ, გაგვიზიაროთ თქვენი შეთავაზებები თუ როგორ შეგვიძლია გავაუმჯობესოთ სოციალური სერვისები თქვენთვის. თქვენი მოსაზრებით, რა გახდიდა სოციალურ პროგრამას უკეთესს?“.*

**მტკიცებულებებზე/ მონაცემებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებების მიღება**

მომხმარებელთა უკუკავშირი ეს არის მონაცემების ერთ-ერთი ყველაზე სანდო წყარო, რომელიც მერიას შეუძლია გამოიყენოს გადაწყვეტილებების მიღებისას. მომხმარებელთა უკუკავშირის გააზრება შესაძლებლობას იძლევა, რომ სერვისთან დაკავშირებული ცვლილებები (ყოველწლიურად პროგრამების შემუშავება) დაეფუძნოს იმ ადამიანების მოსაზრებებს, რომლებმაც უნდა ისარგებლონ სერვისით. იმისი ცოდნა, თუ სერვისის რომელი კომპონენტები მოსწონთ ან არ მოსწონთ მომხმარებლებს, ორგანიზაციას უბიძგებს უკეთესი გადაწყვეტებისკენ.

**ორგანიზაციისადმი ნდობის გაზრდა**

როგორც წესი, მომხმარებლები უფრო დადებითად და ნდობით არიან განწყობილნი იმ ორგანიზაციების მიმართ, სადაც წახალისებულია უკუკავშირის მიწოდება და არსებობს სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხი, რომელთა გამოყენებით მომხმარებლებს შესაძლებლობა ეძლევათ მარტივად გამოხატონ უკუკავშირი. მნიშვნელოვანია, რომ მერია სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხით (კანცელარია, ელექტრონულად ბმულის მეშვეობით) მისცემს მომხმარებლებს უკუკავშირის გამოხატვის შესაძლებლობას, ამასთან, შესთავაზებს სტანდარტიზებულ, მარტივ ფორმებს.

მერიისადმი მომხმარებელთა ნდობის გასაზრდელად, ასევე, მნიშვნელოვანია რომ მერია აქვეყნებდეს მომხმარებელთა უკუკავშირის გაანალიზების შედეგებს - რა ცვლილებები მოჰყვა უკუკავშირის ანალიზს; რამდენად აისახა მომხმარებელთა უკუკავშირის ანალიზის შედეგები სერვისთან დაკავშირებულ ცვლილებებში.

# **სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვა ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიაში**

*რას გულისხმობს სერვისის მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვა?*

მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვა ეს არის სტრუქტურირებული სახით უკუკავშირის შეგროვება, ანალიზი და ანალიზის შედეგებიდან გამომდინარე, სერვისთან დაკავშირებული ცვლილებების ინიცირება. ამასთან, არ უნდა დაგვავიწყდეს რომ მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ნაწილია უკუკავშირის გაანალიზების შედეგების ამსახველი ანგარიშების შემუშავება და ამ ანგარიშების მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა.

მომხმარებელთა უკუკავშირის სისტემატური გაანალიზებით, ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიას ექნება შესაძლებლობა მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილებები, გააუმჯობესოს სოციალური სერვისები და გააძლიეროს მომხმარებლებთან კომუნიკაცია.

*გაითვალისწინეთ!*

მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ეფექტიანი სისტემის დასანერგად, მნიშვნელოვანია რომ ორგანიზაციის თითოეულ თანამშრომელს, როგორც მენეჯმენტის რგოლის წარმომადგენლებს, ისე კანცელარიის თანამშრომლებსა და მომხმარებელთა განცხადებების განხილვასა და გადაწყვეტილებაზე პასუხისმგებელ თანამშრომლებს გაცნობიერებული ჰქონდეთ მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვების მნიშვნელობა და მომხმარებელთა უარყოფით კომენტარებს/ წუხილებს აღიქვამდნენ როგორც სერვისის გაუმჯობესების შესაძლებლობას.

## უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი ერთეული

**ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიაში აუცილებელია განისაზღვროს თანამშრომელი ან გუნდი, რომელიც მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვაზე იქნება პასუხისმგებელი,** ვინაიდან უკუკავშირის შეგროვება და ანალიზი, ბუნებრივია, ადამიანურ რესურსთან არის დაკავშირებული. ეს პირი ან გუნდი პასუხისმგებელი იქნება მერიაში მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სისტემის კოორდინაციასა და ფუნქციონირებაზე.

**მერიის ადმინისტრაციული სამსახური** შეიძლება განისაზღვროს იმ ერთეულად, რომლის თანამშრომელი ან თანამშრომლები, პასუხისმგებელნი იქნებიან მერიაში მუნიციპალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვაზე. სასურველია, რომ სერვისის მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვებისა და გაანალიზების ფუნქცია დაკისრებული არ ჰქონდეს იმ სამსახურს, რომელიც ჩართულია მომხმარებელთა განაცხადების განხილვასა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესში (მაგ: სოციალური სერვისების/ ქვეპროგრამების მომხმარებელთა უკუკავშირის გაანალიზების ფუნქცია სასურველია არ ჰქონდეს დაკისრებული სოციალური და ჯანდაცვის სამსახურს).

მნიშვნელოვანია, რომ მერიის ან/და ადმინისტრაციული სამსახურის დებულებაში გაჩნდეს ჩანაწერი იმის თაობაზე, რომ ამ სამსახურს აქვს მერიის სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ფუნქცია; ასევე ასეთი ფუნქციის არსებობის შესახებ აღნიშნული უნდა იყოს უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლ(ებ)ის სამუშაო აღწერილობაშიც.

***შენიშვნა:*** ამ ეტაპზე უცნობია თუ რამდენად აქტიურად ისარგებლებენ მომხმარებლები უკუკავშირის გამოხატვის შესაძლებლობით და შესაბამისად, რამდენად დატვირთული იქნება უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი პირი, შესაბამისად, მიზანშეწონილია რომ საწყის ეტაპზე მერიამ ადმინისტრაციული სამსახურის ერთ თანამშრომელს დააკისროს სოციალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ფუნქცია. გარკვეული პერიოდის გასვლისა და გამოცდილების დაგროვების შემდგომ, შესაძლებელია მერიამ მიზანშეწონილად მიიჩნიოს უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი გუნდის შექმნა ადმინისტრაციული სამსახურის ფარგლებში ან ასეთი გუნდის ცალკე, დამოუკიდებელ სტრუქტურულ ერთეულად ჩამოყალიბება (ბუნებრივია, ეს იმ შემთხვევაში თუ მერია უკუკავშირის შეგროვებას და გაანალიზებას გადაწყვეტს არამხოლოდ სოციალურ სერვისებთან, არამედ სხვა სერვისებთან მიმართებითაც).

**მუნიციპალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესი**

სერვისების/ პროგრამების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ციკლი შემდეგ ეტაპებს მოიცავს:



**შეთავაზება**

მომხმარებელთათვის სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხის, ასევე უკუკავშირის სტანდარტიზებული ფორმების შეთავაზება მათი უკუკავშირის მარტივად წარსადგენად

**შეგროვება**

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი პირის/ გუნდის მიერ სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხიდან მუნიციპალიტეტში შესული უკუკავშირის თავმოყრა

**ანალიზი**

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი პირის/ გუნდის მიერ უკუკავშირის გაანალიზება, ძირითადი პრობლემების იდენტიფიცირება და უკუკავშირის ანალიზის ამსახველი ანგარიშის შემუშავება

**განხილვა**

სამუშაო შეხვედრ(ებ)ის ჩატარება, უკუკავშირის ანალიზის შედეგებზე მსჯელობა და შესაძლო გადაწყვეტების იდენტიფიცირება

**ინფორმირება**

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიის ვებგვერდზე, ასევე სოციალურ ქსელში მომხმარებელთა უკუკავშირის ანალიზის შედეგებისა და გადაწყვეტების (სერვისში განხორციელებული ან დაგეგმილი ცვლილებების)ამსახველი ანგარიშების განთავსება, მომხმარებელთა ინფორმირების მიზნით.

## 3.1. შეთავაზება

იმისათვის, რომ მერიას წვდომა ქონდეს მისი სერვისის მომხმარებელთა წუხილებზე, შეთავაზებებზე, დადებით უკუკავშირსა და მუდმივად ცვალებად საჭიროებებზე, მან მომხმარებლებს უნდა შესთავაზოს მარტივი გზა უკუკავშირის გამოსახატად, რაც გულისხმობს:

* მრავალფეროვანი საკომუნიკაციო არხის გამოყენებით უკუკავშირის წარდგენის შესაძლებლობას.
* მარტივი, სტანდარტიზებული ფორმების ხელმისაწვდომობას.

*მიმართეთ მომხმარებლებს იმ კითხვებით, რაც გაინტერესებთ*

**მომხმარებელს, რომელმაც ისარგებლა მერიის სერვისით, შესაძლებლობა უნდა ჰქონდეს უკუკავშირი გამოხატოს კონკრეტულად ამ სერვისთან დაკავშირებით.** უკუკავშირის წარდგენის შესაძლებლობა მომხმარებლისთვის ნიშნავს იმას, რომ მერიისთვის მნიშვნელოვანია მისი სერვისების ხარისხი, ამასთან, ეს არის ღირებული მონაცემი, რომელიც მერიას შეუძლია გამოიყენოს სერვისის გაუმჯობესების თვალსაზრისით.

**უკუკავშირის შესავსები ფორმა სოციალური სერვისის მომხმარებელს მიეწოდება:**

* **განცხადების წარდგენისთანავე, მერიის კანცელარიაში** (დანართი N1). უკუკავშირის წარსადგენ, ნაბეჭდ ფორმას მომხმარებელს შესავსებად გადასცემს კანცელარიის თანამშრომელი (წინა ხაზის თანამშრომელი). **მომხმარებელს შევსებული ფორმა შეუძლია დატოვოს წინა ხაზის თანამშრომელთან ან მოათავსოს უკუკავშირის ყუთში[[4]](#footnote-4).** აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ წინა ხაზის თანამშრომელმა მომხმარებლისთვის ფორმის მიწოდებამდე, ფორმის შესაბამის ველში უნდა ჩაწეროს თუ კონკრეტულად რომელი სოციალური ქვეპროგრამით სარგებლობის მიზნით წარადგინა მომხმარებელმა განაცხადი.
* **ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით, ბმულის სახით, სერვისით სარგებლობის დასასრულს** (დანართი N2). უკუკავშირის წარსადგენი ეს ფორმა განკუთვნილია სოციალური სერვისების მომხმარებლებისთვის, რომლებიც ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით აგზავნიან განაცხადს მერიაში და პასუხსაც იღებენ ელ. ფოსტის მეშვეობით. ფორმა, ბმულის სახით (Google Forms), მომხმარებელს გაეგზავნება ელ. ფოსტაზე მას შემდეგ, რაც დასრულდება მისი განცხადების განხილვა.

უკუკავშირის შესავსებ ფორმებში (დანართი N1 და დანართი N2) მოცემული შეკითხვების ნაწილი, ცხადია, განსხვავებულია.

***შენიშვნა:*** სოციალური და ჯანდაცვის სამსახური კვირაში ორჯერ მიაწვდის ადმინისტრაციულ სამსახურს იმ მომხმარებლების ელექტრონული ფოსტის მისამართებს, რომლებსაც უნდა გაეგზავნოთ უკუკავშირის შესავსები ფორმა. ადმინისტრაციული სამსახური, თავის მხრივ, კვირაში ორჯერ გააგზავნის მომხმარებლებთან უკუკავშირის შესავსები ფორმის ბმულებს. მნიშვნელოვანია მეილის ტექსტში მიეთითოს, რომ უკუკავშირის წარდგენა ანონიმურია.

## შეგროვება

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელ გუნდში /თანამშრომელთან თავს იყრის სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხიდან მერიაში შესული უკუკავშირი, კერძოდ:

* მერიის კანცელარიაში შესული უკუკავშირი/ ფორმები თანამშრომელს მიეწოდება **კვირაში ერთხელ.** ეს არის ის შევსებული ფორმები, რომლებიც მომხმარებლებმა დატოვეს წინა ხაზის თანამშრომელთან ან მოათავსეს მომსახურების ცენტრში განთავსებულ უკუკავშირის ყუთში.
* უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელს აქვს წვდომა მომხმარებლის იმ უკუკავშირზე, რომელიც მომხმარებელმა ბმულის მეშვეობით შეავსო (როდესაც მომხმარებელს უკუკავშირის შესავსები ფორმა ბმულის სახით გაეგზავნა ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით).

მნიშვნელოვანია, რომ მატერიალური ფორმით მერიაში შესული უკუკავშირი (შევსებული ფორმები) მერიისთვის ხელმისაწვდომი იყოს ელექტრონული სახით (ეს აადვილებს უკუკავშირის მართვის მომდევნო ეტაპს - ანალიზს). შესაბამისად, მატერიალური ფორმით შესული უკუკავშირი უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელს შეჰყავს Google Forms-ში.

***შენიშვნა:*** მომხმარებელთა მიერ შევსებული ტექსტობრივი ნაწილიდან შეიძლება გამოიკვეთოს, რომ მომხმარებელი აფიქსირებს ისეთ უკუკავშირს/ წუხილს, რომელიც მერიის მხრიდან მოკლე დროში საჭიროებს რაიმე ქმედების განხორციელებას. ასეთ შემთხვევაში, უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი ამზადებს ტექსტს და ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით, საკითხს რეაგირებისათვის უგზავნის მერიის შესაბამის სამსახურს. ამ თანამშრომელს აქვს ვალდებულება შესაბამისი სამსახურისგან/პირისგან მოითხოვოს ინფორმაცია იმის თაობაზე, თუ რა ქმედებები განხორციელდა სამსახურის მიერ მომხმარებლის უკუკავშირზე რეაგირების მიზნით.

## ანალიზი

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი ერთეულის თანამშრომელი ეცნობა და აანალიზებს სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხიდან სოციალურ სერვისებთან მიმართებით ორგანიზაციაში თავმოყრილ უკუკავშირს, როგორც **რაოდენობრივ მონაცემებს** - სტანდარტიზებულ ფორმებში მოცემულ შეკითხვებზე პასუხებს (მაგ: სკალაზე შეფასების შედეგებს), ისე შევსებული ფორმების **ნარატიულ კომპონენტებს** (მაგ: პასუხებს შეკითხვაზე - *„გთხოვთ, გაგვიზიაროთ თქვენი შეთავაზებები თუ როგორ შეგვიძლია გავაუმჯობესოთ სოციალური სერვისები თქვენთვის. თქვენი მოსაზრებით, რა გახდიდა სოციალურ პროგრამას უკეთესს?“*).

მერიაში ორივე საკომუნიკაციო არხის გავლით შესულ უკუკავშირს, უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი აანალიზებს და ანალიზის შედეგად, **3 თვეში ერთხელ ამზადებს ანგარიშის პირველად ვერსიას**, საიდანაც შესაძლებელია დავინახოთ:

**რაოდენობრივი მონაცემები**

**სერვისით მოსარგებლეების და შესული უკუკავშირის რაოდენობა**

* დროის 3 თვიან პერიოდში, ჯამში რამდენმა მომხმარებელმა მიმართა მერიას სოციალური სერვისით[[5]](#footnote-5) სარგებლობის მიზნით (მერიაში შესული განაცხადების რაოდენობა)
* ზემოთაღნიშნული ინფორმაცია ჩაშლილი თითოეული სოციალური სერვისის/ ქვეპროგრამის მიხედვით (თითოეულ სოციალურ სერვისზე შესული განაცხადების რაოდენობა)
* დროის 3 თვიან პერიოდში, ჯამში რამდენმა მომხმარებელმა წარადგინა უკუკავშირი (შეავსო უკუკავშირის ფორმა და მიაწოდა მერიას)
* ზემოთაღნიშნული ინფორმაცია ჩაშლილი თითოეული სოციალური სერვისის/ ქვეპროგრამის მიხედვით
* გენდერულ ჭრილში მოცემული მონაცემი უკუკავშირის წარმდგენი პირების შესახებ (რამდენმა ქალმა და რამდენმა კაცმა წარადგინა უკუკავშირი).

**მონაცემი საკომუნიკაციო არხების მიხედვით**

მომხმარებელთა მიერ წარდგენილი უკუკავშირის (შევსებული ფორმების) რაოდენობა ჩაშლილი უკუკავშირის წარსადგენი არხების მიხედვით - Google Forms-ის ბმულზე რამდენმა წარადგინა; უკუკავშირის ყუთში რამდენმა მოათავსა; მერიის კანცელარიაში, თანამშრომელთან რამდენმა დატოვა შევსებული ფორმა.

**მონაცემი უკუკავშირის წარდგენის ეტაპის მიხედვით**

მომხმარებელთა მიერ წარდგენილი უკუკავშირის (შევსებული ფორმების) რაოდენობა ჩაშლილი უკუკავშირის წარდგენის ეტაპის მიხედვით - რამდენმა მომხმარებელმა წარადგინა უკუკავშირი განცხადების შეტანისას და რამდენმა სერვისით სარგებლობის დასასრულს.

**სერვისის/ ქვეპროგრამის შეფასების შედეგები**

უკუკავშირის შესავსებ ფორმაში არსებულ თითოეულ კითხვასთან მიმართებით როგორია მომხმარებელთა შეფასება (რამდენმა მომხმარებელმა მონიშნა ესა თუ ის პასუხი). მაგ: მიღებული სერვისით რამდენი მომხმარებელია ძალიან კმაყოფილი, რამდენი კმაყოფილი, რამდენი ნეიტრალური და ა.შ.; რამდენ მომხმარებელს მიაჩნია, რომ დოკუმენტების შეგროვება მარტივია, რამდენისთვის არის ეს ძალიან რთული და ა.შ.; როგორია მომხმარებელთა პასუხები კითხვაზე - *„სოციალური სერვისით სარგებლობის პროცესში დაგჭირდათ თუ არა დახმარება?“*, რამდენი აფიქსირებს, რომ პროცესში დახმარება არ დაჭირვებია, რამდენს დასჭირდა მერიაში ფიზიკური ვიზიტი, რამდენმა ისარგებლა სატელეფონო კომუნიკაციით და ა.შ. ასეთი ინფორმაცია მნიშვნელოვანია გაანალიზებული იყოს თითოეული სოციალური სერვისის/ ქვეპროგრამის შემთხვევაში. **ეს მონაცემი შესაძლებლობას გვაძლევს გამოვკვეთოთ სერვისთან დაკავშირებული ყველაზე წარმატებული ასპექტები და გაუმჯობესების არეალები.**

**ნარატიული კომპონენტი**

**რაოდენობრივი მონაცემების გაანალიზების** შედეგად გამოვლენილი მიგნებები თითოეულ სოციალურ სერვისთან/ ქვეპროგრამასთან მიმართებით - სერვისის ყველაზე წარმატებული ასპექტები (რა მოწონთ მომხმარებლებს; რა კომპონენტში არ ექმნებათ პრობლემა), ასევე სერვისის ყველაზე პრობლემური/ მტკივნეული წერტილები (რა არ მოსწონთ მომხმარებლებს);

მომხმარებელთა მიერ უკუკავშირის ფორმაში ჩაწერილი **ნარატიული ტექსტის ანალიზის შედეგები**, კერძოდ:

* რა სირთულეებს აწყდებიან მომხმარებლები სერვისით სარგებლობის პროცესში
* რა შეთავაზებები აქვთ სერვისით გაუმჯობესების მიზნით.

ასევე, მომხმარებლებისგან მიღებული უკუკავშირიდან რა იქნა მიჩნეული ისეთ საკითხად, რომელზეც მოკლე დროში საჭირო იყო ქმედების განხორციელება და რა სახის ქმედება განხორციელდა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

**შეჯამება**

მომხმარებელთა უკუკავშირის ანალიზის შედეგებიდან გამომდინარე იდენტიფიცირებული პრობლემები/ საკითხები, რომელთა წამოწევა/მოგვარება მნიშვნელოვანია სერვისის ხარისხის გასაუმჯობესებლად და შესაბამისად, მომხმარებელთა უფრო მაღალი კმაყოფილების მისაღწევად (ეს ნაწილი ანგარიშის ერთგვარი შეჯამებაა).

***შენიშვნა:*** მომხმარებელთა უკუკავშირის გაანალიზების ანგარიშს სასურველია ჰქონდეს შესავალი, სადაც მოცემული იქნება შემდეგი სახის ინფორმაცია:

* დროის პერიოდი, რომელსაც ფარავს ანგარიში
* ძირითადი აქტივობები, რომლებიც წინ უძღვოდა ანგარიშის შემუშავებას
* მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვებისა და ანალიზის პროცესში წარმოშობილი გამოწვევები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში)
* მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვებასა და ანალიზში ჩართული მერიის თანამშრომლები.

## განხილვა

უკუკავშირის თაობაზე შემუშავებული ანგარიში უნდა წარედგინოს მერიის სხვადასხვა სამსახურის წარმომადგენლებს (პირველ რიგში, სოციალური და ჯანდაცვის სამსახურს), ასევე მერის პირველ მოადგილეს და მოადგილეს და მისი განხილვა უნდა მოხდეს ფართო ჯგუფში. **მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვებასა და ანალიზს მხოლოდ იმ შემთხვევაში აქვს აზრი, თუ მერია ანალიზის შედეგებს სერვისის გაუმჯობესების თვალსაზრისით გამოიყენებს.**

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი ერთეული/ თანამშრომელი უზრუნველყოფს ანგარიშის მიწოდებას ზემოაღნიშნული სტრუქტურული ქვედანაყოფებისთვის/ პირებისთვის. ანგარიში ეგზავნება მუნიციპალიტეტის იმ სამსახურ(ებ)საც, რომლის ფუნქციაშიც მომხმარებელთა კონსულტირება, მათი განცხადების მიღება და მხარდაჭერაა (იგულისხმება ადმინისტრაციული სამსახური, საქმისწარმოების და ადამიანური რესურსების განყოფილება და ა.შ.).

სოციალური და ჯანდაცვის სამსახურის წარმომადგენლებს ეთხოვებათ, რომ მათთვის მიწოდებულ ანგარიშს გაეცნონ 10 დღის ვადაში და თითოეულმა მათგანმა დააიდენტიფიციროს პრობლემების გადაჭრის შესაძლო გზები. სასურველია სამსახურის წარმომადგენლებმა იდეები უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელ ერთეულს/ პირს წარუდგინონ მარტივი წერილობითი ფორმით (მაგ: ბულეტებად ჩამოწერილი იდეები). ცხადია, ამ ეტაპისთვის იდეები ნედლი სახით იქნება წარმოდგენილი. სამსახურის წარმომადგენელმა ერთ პრობლემაზე შეიძლება წარადგინოს არა ერთი კონკრეტული იდეა/გადაწყვეტა, არამედ ალტერნატივები.

სამუშაო შეხვედრა

ანგარიშის გაცნობის და პირველადი იდეების წარდგენის შემდგომი ეტაპი ეს არის სამუშაო შეხვედრა, რომელსაც უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი პირი აორგანიზებს. ამ სამუშაო შეხვედრაზე ის იწვევს:

* მუნიციპალიტეტის მერს და მერის მოადგილეებს
* ყველა იმ პირს ვისაც გაეგზავნა ანგარიში - მერიის სამსახურების წარმომადგენლები
* **მერიაში დასაქმებულ იმ თანამშრომლებს, რომელთა მონაწილეობა შეიძლება ღირებული იყოს განსახილველი თემატიკიდან ან ამ პირის გამოცდილებიდან გამომდინარე**.

ასევე, შესაძლებელია შეხვედრაზე მიზანშეწონილი იყოს მუნიციპალიტეტის მერიის დაქვემდებარებაში მყოფი ორგანიზაციების (ააიპ, შპს) წარმომადგენლ(ებ)ის მოწვევაც იმ შემთხვევაში, თუ უკუკავშირის გაანალიზების შედეგად გამოვლენილი პრობლემები ამ ორგანიზაცი(ებ)ის საქმიანობასთან არის კავშირში.

დანართში N3 წარმოდგენილია სამუშაო შეხვედრის სავარაუდო დღის წესრიგი და განსახილველი საკითხები.

უკუკავშირის გაანალიზების შედეგების ამსახველი ანგარიშის დასრულება

სამუშაო შეხვედრის დასრულების შემდეგ, უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი პირი ამზადებს სამუშაო შეხვედრის ოქმს. ოქმის შემუშავების შემდგომი ეტაპი უკუკავშირის გაანალიზების შედეგების ამსახველ ანგარიშზე მუშაობის დასრულებაა. ანგარიშში ასახული უნდა იყოს თუ თითოეულ პრობლემასთან მიმართებით მერიის მხრიდან რა საპასუხო ქმედებების განხორციელება იქნა მიჩნეული რელევანტურად. სამუშაო შეხვედრის ოქმი დანართად ერთვის ანგარიშს.

## ინფორმირება

**მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს რწმენა, რომ უკუკავშირის გამოხატვას აქვს აზრი!**

იმისათვის, რომ მომხმარებელს გაუჩნდეს ასეთი რწმენა, მნიშვნელოვანია რომ უკუკავშირის გაანალიზების ამსახველი ანგარიში ხელმისაწვდომი გახდეს მომხმარებლებისთვის. აქ არ იგულისხმება მომხმარებელთათვის ანგარიშის სრული ვერსიის გაზიარების აუცილებლობა; მომხმარებელთათვის ხელმისაწვდომი ანგარიში უნდა იყოს შემოკლებული ვერსია.

მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომ ანგარიშში მოცემული შეიძლება იყოს რაოდენობრივი მონაცემები - რამდენმა მომხმარებელმა წარადგინა უკუკავშირი; როგორია მომხმარებელთა პასუხები შესავსებ ფორმაში წამოჭრილ საკითხებთან დაკავშირებით, მაგ: მომხმარებელთა რა ნაწილია ამა თუ იმ სოციალური სერვისით/ ქვეპროგრამით კმაყოფილი. გარდა რაოდენობრივი მონაცემებისა, ანგარიში უნდა მოიცავდეს ნარატიულ ნაწილსაც, რომელიც პასუხს იძლევა შემდეგ შეკითხვებზე - რა ძირითადი პრობლემები გამოვლინდა მომხმარებელთა უკუკავშირის გაანალიზების შედეგად? რა სირთულეებს აწყდებიან მომხმარებლების სოციალური სერვისებით სარგებლობის პროცესში? რა კონკრეტული შედეგები მოჰყვა მომხმარებელთა მიერ დაფიქსირებულ უკუკავშირს? რა ქმედებების განხორციელება დაიგეგმა? თუ არ დაიგეგმა, რატომ?

**ანგარიშის შემოკლებული ვერსია განთავსდება მერიის როგორც ვებგვერდზე, ისე სოციალურ ქსელში.** მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი ანგარიშის შემუშავებაში ერთვება მერიის საზოგადოებასთან ურთიერთობის განყოფილებაც.

**ანგარიში ვიზუალიზებული და მარტივად აღსაქმელი ინფოგრაფიკების/ ქარდების სახით შეიძლება იყოს მომხმარებლებისთვის მიწოდებული.**

# **რამდენიმე რჩევა უკუკავშირის მართვის მექანიზმის ეფექტიანად დასანერგად**

ქვემოთ მოცემულია რამდენიმე პრაქტიკული რჩევა, რომელთა გათვალისწინება ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიას დაეხმარება მომხმარებელთა უკუკავშირის მექანიზმის ეფექტიანად დანერგვაში:

* პირველ ეტაპზე მნიშვნელოვანია მერიამ უკუკავშირის შესავსები, სტანდარტიზებული ფორმები გააცნოს სოციალური სერვისის რამდენიმე მომხმარებელს იმისათვის, რომ თავიდანვე გამოკვეთოს ფორმებში შესაძლო ცვლილების შეტანის საჭიროება (ფორმების ტესტირება მომხმარებლებთან)
* მერიის კანცელარიის თანამშრომლებმა (წინა ხაზის თანამშრომლებმა) სასურველია აწარმოონ კომენტარების რეესტრი, სადაც ისინი ყოველდღიურად ჩაინიშნავენ მომხმარებელთა შენიშვნებსა და დამაზუსტებელ კითხვებს უკუკავშირის შესავსებ ფორმებთან დაკავშირებით (ეს ვალდებულება წინა ხაზის თანამშრომლებს უნდა ჰქონდეთ ფორმების ტესტირების შემდეგაც, მუდმივად)
* რეკომენდებულია, რომ მერიამ უკუკავშირის შესავსები ფორმები შეიმუშავოს მერიის სხვა სერვისებთან/ პროგრამებთან მიმართებითაც და მათი გამოყენებით დაიწყოს სხვა სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება და ანალიზი.

გარდა ამისა, სასურველია რომ მერიის კანცელარიის თანამშრომლებს ჩაუტარდეთ ტრენინგი - **„ეფექტური კომუნიკაცია“.** ეს ტრენინგი თანამშრომლებს დაეხმარება უფრო ეფექტიანად შესთავაზონ მომხმარებლებს უკუკავშირის შესავსები ფორმები და წაახალისონ ისინი გამოხატონ მათი უკუკავშირი .

*შესავსები ფორმების ტესტირება მომხმარებლებთან*

**მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ფორმა უნდა იყოს მარტივი.** სიმარტივეში იგულისხმება როგორც კითხვების შინაარსის გაგება/ აღქმადობა, ისე ტექნიკური ნაწილი, მაგ: სასურველი პასუხის მარტივად მონიშვნის შესაძლებლობა.

**მომხმარებლისთვის ბევრი კითხვის დასმა არ ღირს.** უკუკავშირის ფორმის შევსება მომხმარებლისთვის არ უნდა იყოს დამღლელი; ეს პროცესი არ უნდა მოითხოვდეს დიდ ძალისხმევასა და დროს, შესაბამისად, საჭიროა ბალანსის დაცვა და უკუკავშირის ფორმებში მხოლოდ იმ კითხვების მოცვა, რომელზე გაცემული პასუხებიც მერიას ღირებულ ინფორმაციას მისცემს მომხმარებლის გამოცდილებასთან დაკავშირებით. გარდა ამისა, სასურველია რომ მომხმარებლებმა წინასწარ იცოდნენ თუ დაახლოებით რა დროს მოითხოვს მათგან ფორმის შევსება.

სწორედ ამიტომ, უკუკავშირის ფორმების მომხმარებლებთან წინასწარ ტესტირებას დიდი მნიშვნელობა ენიჭება. ტესტირება ეს არის საშუალება გავიგოთ თუ რა ხარვეზები აქვს ფორმებს და მისი რა კომპონენტი საჭიროებს გაუმჯობესებას.

შესაბამისად, მიზანშეწონილია რომ გარკვეული პერიოდის (მაგ: 2 კვირა) განმავლობაში, სოციალური სერვისებით მოსარგებლეებს შეეთავაზოთ უკუკავშირის ფორმები და ეთხოვოთ მათი მოსაზრებების გაზიარება. ინტერვიუ ღირებული იქნება იმ მომხმარებლებთანაც, რომლებიც უარს იტყვიან ფორმის შევსებაზე. ცხადია, მერიის თანამშრომელმა უნდა ჩაინიშნოს მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაცია.

უკუკავშირის ფორმების მომხმარებლებთან ტესტირების შედეგად იწარმოება ანგარიში, სადაც ასახული უნდა იყოს თუ რა მიგნებები/ პრობლემები გამოვლინდა უკუკავშირის ფორმებთან მიმართებით და რა სახის ცვლილებების შეტანა იქნა მიჩნეული რელევანტურად.

უკუკავშირის ფორმების მომხმარებლებთან ტესტირება მნიშვნელოვანია სულ მცირე შემდეგ კითხვებზე პასუხების მისაღებად:

* საშუალოდ რა დროა საჭირო უკუკავშირის ფორმის შესავსებად?
* რამდენად გასაგები/აღქმადია კითხვებისა და შემოთავაზებული პასუხების ფორმულირება?
* ტექნიკურად რამდენად მარტივად შესავსებია ფორმები? (რელევანტურია ელექტრონულ ვერსიასთან მიმართებით)
* რამდენად საკმარისია ის სივრცე, რაც ფორმებში დატოვებულია ტექსტის ჩასაწერად (რელევანტურია უკუკავშირის ფორმის ნაბეჭდ ვერსიასთან მიმართებით)
* უკუკავშირის ფორმის შევსება ხომ არ არის მომხმარებლისთვის დამღლელი? ხომ არ დგას კითხვების რაოდენობის შემცირების საჭიროება?
* ხომ არ დგას ფორმაში რაიმე კითხვის ჩამატების საჭიროება?
* რატომ ამბობენ მომხმარებლები უარს უკუკავშირის ფორმის შევსებაზე? როგორ შეგვიძლია წავახალისოთ ისინი გამოხატონ უკუკავშირი?

*კომენტარების რეესტრის წარმოება*

იმისათვის, რომ უკუკავშირის წარსადგენი ფორმები მუდმივად პასუხობდეს მომხმარებელთა ცვალებად საჭიროებებს, სასურველია რომ კანცელარიის თანამშრომლებისთვის ხელმისაწვდომი იყოს ფორმა (მაგ: Excel-ის ფაილის სახით), სადაც ისინი ჩაინიშნავენ/აღრიცხავენ მომხმარებელთა კომენტარებს, შენიშვნებს და შეკითხვებს უკუკავშირის წარსადგენ ფორმასთან დაკავშირებით. მაგ: ფორმის რომელი ველია მომხმარებლებისთვის ბუნდოვანი; რა კითხვები უჩნდებათ ფორმის შევსებისას; რამდენად საკმარისია ფორმაში მოცემული სივრცე ტექსტის ჩასაწერად და ა.შ.

წინა ხაზის თანამშრომლების მიერ შევსებული ფორმები, გარკვეული პერიოდულობით (მაგ: ყოველი კვირის ბოლოს) უნდა მიეწოდოს მერიაში უკუკავშირის შეგროვებასა და ანალიზზე პასუხისმგებელ თანამშრომელს. **წინა ხაზის თანამშრომლების მიერ მომხმარებლებისგან შეგროვებული ინფორმაცია უნდა აისახოს ანგარიშში და ამ მონაცემების საფუძველზე შესაძლებელია გამოიკვეთოს ფორმებში ცვლილების შეტანის საჭიროება.**

კომენტარების რეესტრის შესაძლო ფორმა იხილეთ დანართში N4.

*უკუკავშირის წარსადგენი ფორმები მერიის სხვა სერვისებთან მიმართებით*

როგორც ზემოთ აღინიშნა, სოციალურ სერვისებთან ერთად, რეკომენდებულია რომ მერიამ უკუკავშირის შესავსები ფორმები შეიმუშავოს მერიის სხვა სერვისებთან/ პროგრამებთან მიმართებითაც და მათი გამოყენებით დაიწყოს სხვა სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება და ანალიზი.

უკუკავშირის წარსადგენი, სტანდარტიზეული ფორმების შემუშავებისას გასათვალისწინებელია, რომ კითხვები ფარავდეს სერვისით სარგებლობის სხვადასხვა ეტაპს - დოკუმენტების შეგროვება; მერიის თანამშრომლებთან ინტერაქცია; მერიისგან პასუხის/ გადაწყვეტილების მიღება და სხვა. ასევე, გასათვალისწინებელია საკომუნიკაციო არხები, რომლის გამოყენებითაც მომხმარებელი წარადგენს განაცხადს მერიაში და იღებს პასუხს, მაგ: სოციალური სერვისების შემთხვევაში, ასეთი საკომუნიკაციო არხები მერიის კანცელარია და ელექტრონული ფოსტაა. შესაბამისად, უკუკავშირის წარსადგენი ფორმა სასურველია ამ არხების გამოყენებით მივაწოდოთ მომხმარებელს (დამატებით სასურველია მოქალაქეს SMS შეტყობინების გზითაც გაეგზავნოს უკუკავშირის შესავსები ფორმის ბმული). იმ შემთხვევაში, თუ მერია არქიტექტურულ სერვისებზე გადაწყვეტს მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვებას, ასეთ დროს უკუკავშირის ფორმების შეთავაზება შეიძლება რელევანტური იყოს მომხმარებლის კაბინეტში, [www.letters.ms.gov.ge](http://www.letters.ms.gov.ge)-ს პლატფორმაზე.

# **უკუკავშირის შესავსები ფორმები**

## დანართი N1

***შენიშვნა:*** ფორმა განკუთვნილია სოციალური სერვისის მომხმარებლისთვის, რომელმაც მატერიალური ფორმით, ფიზიკური ვიზიტის გზით წარადგინა განაცხადი ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიაში. მას შესავსებ ფორმას გადასცემს მერიის კანცელარიის თანამშრომელი (წინა ხაზის თანამშრომელი).

*მადლობას გიხდით, რომ სარგებლობთ ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიის სერვისებით!*

*ჩვენთვის მნიშვნელოვანია გავიგოთ თქვენი მოსაზრებები, წუხილები და შეთავაზებები. მომხმარებლისგან მიღებულ უკუკავშირს ჩვენ ყოველდღიურად ვეცნობით და ვაანალიზებთ. თქვენი უკუკავშირი ჩვენთვის ღირებული წყაროა მუნიციპალური სერვისების გასაუმჯობესებლად. მზად ვართ მოგისმინოთ და ვუპასუხოთ თქვენს საჭიროებებს.*

**გთხოვთ, გვიპასუხოთ რამდენიმე შეკითხვაზე.**

1. **რომელი სოციალური სერვისით/ ქვეპროგრამით სარგებლობის მიზნით შემოიტანეთ განაცხადი?**
2. **ზოგადად, რამდენად კმაყოფილი ხართ მიღებული სერვისით?**

☐ ძალიან კმაყოფილი

☐ კმაყოფილი

☐ ნეიტრალური

☐ უკმაყოფილო

☐ ძალიან უკმაყოფილო

1. **რამდენად მარტივი იყო იმ დოკუმენტების შეგროვება, რაც მერიაში წარადგინეთ?**

☐ ძალიან მარტივი

☐ მარტივი

☐ ნეიტრალური

☐ რთული

☐ ძალიან რთული

1. **გაქვთ სრულყოფილი ინფორმაცია თუ რას მოიცავს სოციალური სერვისით სარგებლობის პროცესი? მაგ: რამდენ დღეში მიიღებთ პასუხს; რა ფორმით მიიღებთ პასუხს; დაგჭირდებათ თუ არა მერიაში დამატებითი ვიზიტი და როდის; ვის უნდა დაურეკოთ კითხვის არსებობის შემთხვევაში და ა.შ.**

☐ დიახ, მაქვს ეს ინფორმაცია

☐ არა, ზოგიერთ კითხვაზე პასუხი არ მაქვს

1. **როგორ შეაფასებდით მერიის თანამშრომლის პროფესიონალიზმს?**

1 არის დაბალი შეფასება, 5 კი მაღალი შეფასება

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **როგორ შეაფასებდით მერიის თანამშრომლის მიერ თქვენთვის გაწეულ მომსახურებას - რამდენად ორიენტირებული იყო მერიის თანამშრომელი თქვენს დახმარებაზე?**

1 არის დაბალი შეფასება, 5 კი მაღალი შეფასება

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **სხვა დროს თუ გისარგებლიათ მერიის რომელიმე სოციალური სერვისით?**

☐ დიახ, ბევრჯერ

☐ დიახ, ერთხელ

☐ არა, ახლა პირველად ვსარგებლობ

1. **სოციალური სერვისით სარგებლობის პროცესში რაიმე სირთულეს წააწყდით?**

☐ დიახ

☐ არა

თუ ამ კითხვაზე თქვენი პასუხია „დიახ“, გთხოვთ, განგვიმარტოთ კონკრეტულად რა სახის პრობლემა შეგექმნათ

1. **გთხოვთ, გაგვიზიაროთ თქვენი შეთავაზებები თუ როგორ შეგვიძლია გავაუმჯობესოთ სოციალური სერვისები. თქვენი მოსაზრებით, რა გახდიდა სოციალურ პროგრამას უკეთესს?**
2. **გთხოვთ, მონიშნოთ თქვენი სქესი**

☐ ქალი

☐ კაცი

*მადლობას გიხდით დათმობილი დროისათვის!*

*უკუკავშირის გამოხატვით წვლილი შეგაქვთ მუნიციპალური სერვისების განვითარებაში.*

## დანართი N2

***შენიშვნა:*** ეს უკუკავშირის წარსადგენიფორმა განკუთვნილია სოციალური სერვისის მომხმარებლებისთვის, რომლებიც ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით აგზავნიან განაცხადს მერიაში და პასუხსაც იღებენ ელ. ფოსტის მეშვეობით. ფორმა მომხმარებელს გაეგზავნება ელ.ფოსტის მეშვეობით, ბმულის სახით, მას შემდეგ რაც მასთან გაიგზავნება SMS შეტყობინება განცხადების განხილვის დასრულების შესახებ.

*მადლობას გიხდით, რომ სარგებლობთ ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიის სერვისებით!*

*ჩვენთვის მნიშვნელოვანია გავიგოთ თქვენი მოსაზრებები, წუხილები და შეთავაზებები. მომხმარებლისგან მიღებულ უკუკავშირს ჩვენ ყოველდღიურად ვეცნობით და ვაანალიზებთ. თქვენი უკუკავშირი ჩვენთვის ღირებული წყაროა მუნიციპალური სერვისების გასაუმჯობესებლად. მზად ვართ მოგისმინოთ და ვუპასუხოთ თქვენს საჭიროებებს.*

**გთხოვთ, გვიპასუხოთ რამდენიმე შეკითხვაზე.**

1. **რომელი სოციალური სერვისით/ ქვეპროგრამით ისარგებლეთ?**
2. **რამდენად კმაყოფილი ხართ სოციალური სერვისით, რომლითაც ისარგებლეთ?**

☐ ძალიან კმაყოფილი

☐ კმაყოფილი

☐ ნეიტრალური

☐ უკმაყოფილო

☐ ძალიან უკმაყოფილო

1. **რამდენად მარტივი იყო იმ დოკუმენტების შეგროვება, რაც განაცხადთან ერთად წარადგინეთ?**

☐ ძალიან მარტივი

☐ მარტივი

☐ ნეიტრალური

☐ რთული

☐ ძალიან რთული

1. **თავიდანვე გქონდათ სრულყოფილი ინფორმაცია თუ რას მოიცავდა სოციალური სერვისით სარგებლობის პროცესი? მაგ: რამდენ დღეში მიიღებდით პასუხს; რა ფორმით მიიღებდით პასუხს; დაგჭირდებოდათ თუ არა მერიაში დამატებითი ვიზიტი და როდის; ვისთვის უნდა დაგერეკათ კითხვის არსებობის შემთხვევაში და ა.შ.**

☐ დიახ, მქონდა ეს ინფორმაცია

☐ არა, ამ საკითხებზე პასუხებს გზადაგზა ვიღებდი

1. **გასაგები/აღქმადი იყო თქვენთვის მერიიდან მიღებული პასუხის შინაარსი?**

☐ დიახ, სრულებით გასაგები იყო

☐ დიახ, უმეტესად გასაგები იყო

☐ ნეიტრალური

☐ არა, გარკვეული საკითხები ბუნდოვანი იყო

☐ არა, სრულებით ბუნდოვანი იყო

1. **სოციალური სერვისით სარგებლობის პროცესში დაგჭირდათ დახმარება?** (მონიშნეთ ერთი ან რამდენიმე პასუხი)

☐ არა, ჩემით გავართვი თავი

☐ დიახ, სატელეფონო კომუნიკაციის გზით დავუკავშირდი მერიის თანამშრომელს

☐ დიახ, კითხვებზე პასუხების მისაღებად მისული ვიყავი მერიის შენობაში

☐ დიახ, დახმარება ვთხოვე სხვას (ოჯახის წევრი, მეზობელი და ა.შ.)

☐ სხვა (გთხოვთ, დაასახელეთ)

1. **სხვა დროს თუ გისარგებლიათ მერიის რომელიმე სოციალური სერვისით?**

☐ დიახ, ბევრჯერ

☐ დიახ, ერთხელ

☐ არა, ახლა პირველად ვსარგებლობ

1. **სოციალური სერვისით სარგებლობის პროცესში რაიმე სირთულეს წააწყდით?**

☐ დიახ

☐ არა

თუ ამ კითხვაზე თქვენი პასუხია „დიახ“, გთხოვთ, განგვიმარტოთ კონკრეტულად რა სახის პრობლემა შეგექმნათ

1. **გთხოვთ, გაგვიზიაროთ თქვენი შეთავაზებები თუ როგორ შეგვიძლია გავაუმჯობესოთ სოციალური სერვისები. თქვენი მოსაზრებით, რა გახდიდა სოციალურ პროგრამას უკეთესს?**
2. **გთხოვთ, მონიშნოთ თქვენი სქესი**

☐ ქალი

☐ კაცი

*მადლობას გიხდით დათმობილი დროისათვის!*

*უკუკავშირის გამოხატვით წვლილი შეგაქვთ მუნიციპალური სერვისების განვითარებაში.*

# დანართი N3 - სამუშაო შეხვედრასთან დაკავშირებული საკითხები

ქვემოთ მოცემულია სამუშაო შეხვედრის რეკომენდებული დღის წესრიგი. უკუკავშირის გაანალიზების შედეგად გამოვლენილი პრობლემების კომპლექსურობასა და რაოდენობაზეა დამოკიდებული სამუშაო შეხვედრას ერთი დღე დაეთმობა თუ შეხვედრების ციკლის ჩატარება გახდება საჭირო.

***I სესია*** *- უკუკავშირის ანალიზის შედეგების პრეზენტაცია*

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი მიმოიხილავს უკუკავშირის ანალიზის შედეგებს - წარადგენს როგორც რაოდენობრივ მონაცემებს, ისე შინაარსობრივ საკითხებს და აქცენტს აკეთებს იმ ძირითად პრობლემებზე, რაც ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა.

***II სესია*** *- პრობლემების გადაჭრის პირველადი გზების შეთავაზება*

სოციალური და ჯანდაცვის სამსახურის წარმომადგენლები წარადგენენ პირველად, ნედლ იდეებს იმ პრობლემებზე საპასუხოდ, რაც უკუკავშირის ანალიზის შედეგებად გამოვლინდა.

***III სესია*** *- გადაწყვეტილების მიღება თითოეულ პრობლემასთან მიმართებით*

უკუკავშირის ანალიზის შედეგად გამოვლენილ თითოეულ პრობლემასთან მიმართებით შეხვედრის მონაწილეები იღებენ გადაწყვეტილებას - გეგმავს თუ არა მუნიციპალიტეტის მერია ამა თუ იმ პრობლემის მოგვარებას.

თუ მუნიციპალიტეტის მერია იღებს გადაწყვეტილებას, რომ ამ ეტაპზე ის არ გეგმავს რომელიმე პრობლემის გადაჭრას, საჭიროა ამ გადაწყვეტილების დასაბუთება.

თუ მუნიციპალიტეტის მერია იღებს გადაწყვეტილებას, რომ პრობლემა საჭიროებს გადაწყვეტას, უნდა განისაზღვროს თუ დროის რა მონაკვეთშია რეალისტური ამ პრობლემის მოგვარება, მაგ: 3 თვეში, 6 თვეში, 1 წელიწადში.

რიგ პრობლემებთან მიმართებით, შესაძლებელია შეხვედრაზევე იქნას მიღებული კონკრეტული გადაწყვეტილება თუ როგორ უნდა გადაიჭრას პრობლემა ანუ შესაძლებელია შეხვედრის მონაწილეები შეთანხმდნენ პრობლემის მოგვარების კონკრეტულ გზაზე, მაგალითად, მიზანშეწონილად მიიჩნიონ:

* ხშირად დასმული კითხვების ჩამონათვალში ახალი შეკითხვის/ საკითხის დამატების საჭიროება - თუ უკუკავშირის გაანალიზებამ გამოავლინა, რომ კონკრეტული საკითხი ბევრი მომხმარებლის ინტერესის საგანია.
* კანონმდებლობაში შესატანი ცვლილების შემუშავება.
* შიდა დირექტივების/ აქტების გამოცემა.
* კონკრეტული სერვისის ბიზნეს-პროცესში ცვლილების შეტანა.
* თანამშრომელთა ტრენინგის დაგეგმვა - თუ წუხილების გაანალიზამ გამოავლინა, რომ თანამშრომლების ცოდნა ან უნარები სრულად ვერ პასუხობს მომხმარებლების მოთხოვნებს/ საჭიროებებს.
* ახალი სერვისის/ (ქვე)პროგრამის შექმნის საჭიროება.
* უკუკავშირის გამოხატვის დამატებითი საკომუნიკაციო არხის დამატება.
* უკუკავშირის სტანდარტიზებულ ფორმაში ცვლილების შეტანა.

ყველა პრობლემასთან მიმართებით გადაწყვეტა შეიძლება არ იყოს ესეთი ცალსახა. ასეთ დროს მუნიციპალიტეტის მერიამ შეიძლება საჭიროდ მიიჩნიოს კონკრეტული სერვისის გარდაქმნის/ რედიზაინის პროცესის ინიცირება. ასეთ შემთხვევაში, მერია სიღრმისეულად სწავლობს პრობლემას და იდეების გენერირების სესიების გამართვის გზით მიდის კონკრეტულ გადაწყვეტებამდე. **კარგი პრაქტიკაა, როდესაც ორგანიზაცია იდეების გენერირების სესიებში რთავს მომხმარებლებსაც.**

**თითოეულ პრობლემასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების აღრიცხვა/ ჩანიშვნა უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი ერთეულის თანამშრომლის ვალდებულებაა.**

**შეხვედრის ოქმი**

ერთდღიანი სამუშაო შეხვედრის ან შეხვედრების ციკლის დასრულების შემდეგ, უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი ერთეულის თანამშრომელი ამზადებს შეხვედრის ოქმს, რომელშიც ასახულია:

* შეხვედრის თარიღ(ებ)ი
* შეხვედრის მონაწილე პირთა ვინაობა
* ლაკონურად წარმოდგენილი ინფორმაცია თითოეულ სესიასთან დაკავშირებით
* შეხვედრაზე განხილული პრობლემების ჩამონათვალი
* თითოეულ პრობლემასთან მიმართებით მიღებული გადაწყვეტილების შინაარსი.

თუ რომელიმე პრობლემასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება იქნა მიღებული, რომ ამ ეტაპზე მერია არ გეგმავს ამ პრობლემის მოგვარებას, ოქმში უნდა მიეთითოს ასეთი გადაწყვეტილების მიზეზ(ებ)ი.

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი ერთეულის თანამშრომელი მის მიერ შემუშავებულ ოქმს უზიარებს შეხვედრის ყველა მონაწილეს. მონაწილეებს შეუძლიათ კომენტარების წარდგენა.

# დანართი N4 - კომენტარების რეესტრი

კომენტარების რეესტრი განკუთვნილია მერიის კანცელარიის თანამშრომლებისთვის, რომლებმაც სასურველია ამ ფორმაში აღრიცხონ მომხმარებელთა კომენტარები და შეკითხვები უკუკავშირის წარსადგენ ფორმასთან დაკავშირებით.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **თარიღი, როდესაც მომხმარებელმა გააკეთა კომენტარი** | **მიუთითეთ მომხმარებლის კომენტარის ან შეკითხვის შინაარსი** | **თანამშრომლის კომენტარი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში)** |
| კომენტარი/ შეკითხვა უკუკავშირის წარსადგენ ფორმასთან დაკავშირებით | კომენტარი/ შეკითხვა სხვა საკითხზე, რაც უკუკავშირის მართვას შეეხება |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. სტრატეგიით დადგენილი მოთხოვნების შესრულება ამ ეტაპზე მხოლოდ ცენტრალურ დონეზე არსებული სერვისის მიმწოდებელი დაწესებულებებისთვის არის სავალდებულო, თუმცა სტრატეგიაში მოცემულია შემდეგი სახის ჩანაწერი - „სტრატეგიაში და სტრატეგიის ფარგლებში შემუშავებულ სახელმძღვანელოებში წარმოდგენილი მიდგომები რეკომენდებულია, გაითვალისწინონ ადგილობრივმა თვითმმართველობებმა“. [↑](#footnote-ref-1)
2. ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს 2017 წლის 15 ნოემბრის დადგენილება N8 ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიის დებულების დამტკიცების შესახებ [↑](#footnote-ref-2)
3. ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს 2024 წლის 20 დეკემბრის N19 დადგენილება, მუხლი 2. [↑](#footnote-ref-3)
4. ანონიმურობის დაცვის უზრუნველსაყოფად მნიშვნელოვანია, რომ კანცელარიაში ხელმისაწვდომი იყოს უკუკავშირის ყუთი, სადაც მომხმარებელი შეძლებს უკუკავშირის შევსებული ფორმის მოთავსებას. სხვა შემთხვევაში, არის ალბათობა იმისა, რომ სერვისის მომხმარებელი უარს იტყვის უკუკავშირის წარდგენაზე. [↑](#footnote-ref-4)
5. ეს ინფორმაცია შესაძლებლობას იძლევა დავინახოთ სოციალური სერვისით მოსარგებლეთა რა რაოდენობა გამოხატავს უკუკავშირს - ავსებს უკუკავშირის ფორმას. [↑](#footnote-ref-5)