



**USAID**  
აშშ-ის საგარეო და  
აშშ-ის საერთაშორისო  
დახმარების აგენტობა



# მუნიციპალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სახელმძღვანელო

დეკემბერი, 2023

## შინაარსი

სახელმძღვანელოს შესახებ .....	3
1. უკუკავშირის შეგროვების და ანალიზის მნიშვნელობა – რატომ უნდა შეაგროვოს საჯარო დაწესებულებამ მომხმარებელთა უკუკავშირი? .....	5
2. უკუკავშირის მართვის ძირითადი სახელმძღვანელო პრინციპები.....	7
3. მუნიციპალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვა მუნიციპალიტეტების მერიებში .....	8
3.1. შეთავაზება.....	10
3.2. შეგროვება.....	12
3.3. ანალიზი.....	14
3.4. განხილვა .....	15
3.5. ინფორმირება .....	17
4. უკუკავშირის მიღების დამატებითი შესაძლებლობები .....	18
5. უკუკავშირის სტანდარტიზებული ფორმების ტესტირება მომხმარებლებთან..	20
უკუკავშირის შესავსები ფორმები.....	21
დანართი N1 .....	21
დანართი N2 .....	23
დანართი N3 .....	25
დანართი N4 - ანგარიშის ფორმა .....	26
დანართი N5 - სამუშაო შეხვედრასთან დაკავშირებული საკითხები .....	27

**დათქმა:** დოკუმენტის მომზადება შესაძლებელი გახდა ამერიკელი ხალხის მხარდაჭერით, ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) მეშვეობით. მის შინაარსზე პასუხისმგებელია მხოლოდ ინოვაციებისა და რეფორმების ცენტრი (IRC) და შესაძლოა, რომ არ გამოხატავდეს USAID-ის ან შეერთებული შტატების მთავრობის შეხედულებებს.

## სახელმძღვანელოს შესახებ

წინამდებარე დოკუმენტი მიზნად ისახავს მუნიციპალიტეტების მერიებს შესთავაზოს მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სტრუქტურირებული ჩარჩო, რომელიც აღნიშნულ ორგანიზაციებს დაეხმარება მუდმივად ფლობდნენ ინფორმაციას მომხმარებელთა ცვალებადი საჭიროებების, ასევე სერვისებთან დაკავშირებული პრობლემების შესახებ. ამ ინფორმაციის გათვალისწინება მუნიციპალიტეტების მერიებს შესაძლებლობას მისცემს მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები და მომხმარებლებს მიაწოდონ მუნიციპალური სერვისები, რომლებიც მუდმივად პასუხობს მომხმარებელთა საჭიროებებსა და მოლოდინებს.

სახელმძღვანელო ეფუძნება მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის კარგ საერთაშორისო პრაქტიკას და ითვალისწინებს იმ მოთხოვნებს, რომლებსაც სახელმწიფო სერვისების განვითარების სტრატეგია საჯარო დაწესებულებებს უყენებს უკუკავშირის მექანიზმების მართვასთან დაკავშირებით<sup>1</sup>. კონკრეტულად, დოკუმენტი თანხვედრაშია სახელმწიფო სერვისების განვითარების სტრატეგიის შემდეგ პრინციპებთან:

- პრინციპი 2: სწრაფი უკუკავშირის ციკლი;
- პრინციპი 13: უწყვეტი გაუმჯობესება;
- პრინციპი 17: მტკიცებულებებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებების მიღება.

**ამ დოკუმენტის მიზნებისათვის უკუკავშირი შეიძლება იყოს როგორც პოზიტიური, ისე ნეგატიური.** მასში მოიაზრება მომხმარებლის მიერ გამოთქმული წუხილი, იდეა/ შეთავაზება, კომპლიმენტი, ასევე ნებისმიერი კომენტარი/ მოსაზრება. უკუკავშირის შესავსები სტანდარტიზებული ფორმები, რომლებიც ამ დოკუმენტის ნაწილია (დანართები N1, N2, N3), მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს ერთი მხრივ, მისი დამოკიდებულება/ კმაყოფილება გამოხატოს იმ სერვისთან მიმართებით, რომლითაც ისარგებლა, ხოლო მეორე მხრივ, ნებისმიერ საკითხზე გამოხატოს უკუკავშირი განურჩევლად იმისა ისარგებლა თუ არა მან კონკრეტული მუნიციპალური სერვისით. ამასთან, დოკუმენტი მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს უკუკავშირი გამოხატოს სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით (ფიზიკური სივრცე, ვებგვერდი [www.ms.gov.ge](http://www.ms.gov.ge), სატელეფონო კომუნიკაცია).

**ამ დოკუმენტის მიზნებისათვის უკუკავშირად არ განიხილება** მოქალაქის მომართვა, რომელიც ფორმალურად, საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, კვალიფიცირდება, როგორც ადმინისტრაციული საჩივარი და განიხილება საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი პროცედურების შესაბამისად. კოდექსი

---

<sup>1</sup> მიუხედავად იმისა, რომ სტრატეგიით დადგენილი მოთხოვნების შესრულება ამ ეტაპზე მხოლოდ ცენტრალურ დონეზე არსებული სერვისის მიმწოდებელი დაწესებულებებისთვის არის სავალდებულო, სტრატეგიაში არის ჩანაწერი, რომ დოკუმენტში წარმოდგენილი მიდგომები რეკომენდებულია გაითვალისწინონ ადგილობრივმა თვითმმართველობებმაც.

განსაზღვრავს საკმაოდ დეტალურ პროცედურას ადმინისტრაციული საჩივრის განხილვისთვის, რომელიც ასევე მოიცავს საქმეზე ზეპირი მოსმენის გამართვის წესსაც.

დოკუმენტი შემოთავაზებული უკუკავშირის შესავსები, სტანდარტიზებული ფორმების გზით მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება და ანალიზი არ ანაცვლებს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევას. იმისათვის, რომ მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის შედეგები იყოს რეპრეზენტატიული, 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.

#### **დოკუმენტი შედგება 4 თავისაგან:**

**პირველ თავში** წარმოდგენილია არგუმენტები თუ რატომ არის მნიშვნელოვანი სერვისის მიმწოდებელ დაწესებულებებში მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის გამართული მექანიზმების არსებობა.

**მეორე თავში** თავმოყრილია ის ძირითადი პრინციპები, რითიც უნდა ხელმძღვანელობდნენ სერვისის მიმწოდებელი დაწესებულებები მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვასთან მიმართებით.

**მესამე თავში** შემოთავაზებულია ხელვა მუნიციპალიტეტების მერიებში მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვასთან დაკავშირებით. ეს თავი პასუხს სცემს ისეთ კითხვებს როგორებიცაა - რა საკომუნიკაციო არხების მეშვეობით უნდა შეაგროვონ მერიებმა მომხმარებელთა უკუკავშირი; როგორ უნდა მოხდეს მიღებული უკუკავშირის კატეგორიზაცია; რა პერიოდულობით უნდა გაანალიზდეს უკუკავშირი და რა სახის ანგარიშები უნდა აწარმოონ ორგანიზაციებმა; რა რგოლები უნდა ჩაერთონ ანგარიშის განხილვისა და გადაწყვეტების მოფიქრების პროცესში; მომხმარებელთა უკუკავშირის გაანალიზების შედეგად, რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებლებს.

**მეოთხე თავში** ხაზგასმულია უკუკავშირის შესავსები, სტანდარტიზებული ფორმების მომხმარებელთა ტესტირების/ გამოცდის მნიშვნელობა და გაწერილია ის კითხვები, რაზეც მიზანშეწონილია პასუხი მივიღოთ ტესტირების შედეგად.

დოკუმენტს დანართებად თან ახლავს უკუკავშირის სტანდარტიზებულ ფორმები, რომლებიც გამოიზნულია როგორც ფიზიკურ, ისე ელექტრონულ სივრცეში გამოსაყენებლად. ფორმების გამოყენება შესაძლებელია სატელეფონო კომუნიკაციის გზითაც.

# 1. უკუკავშირის შეგროვების და ანალიზის მნიშვნელობა – რატომ უნდა შეაგროვოს საჯარო დაწესებულებამ მომხმარებელთა უკუკავშირი?

ქვემოთ მოცემულია ის ფაქტორები, რაც ორგანიზაციების მიერ მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვების სარგებლიანობაზე მიუთითებს:



## 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 ორგანიზაციას შესაძლებლობას აძლევს გამოკვეთოს გაუმჯობესების არეალები.

## მომხმარებელთა უკეთესი გამოცდილების უზრუნველყოფა

მომხმარებელთა წუხილებისა და კომპლიმენტების ცოდნა სერვისის მიმწოდებელ დაწესებულებას ეხმარება 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. არანაკლებ მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა „კომპლიმენტების“ შეგროვება სერვისთან დაკავშირებული იმ კომპონენტების დასაიდენტიფიცირებლად, რაც კარგად მუშაობს და ამ ეტაპზე შესაძლოა



გაუმჯობესებას არ საჭიროებდეს. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია რომ ორგანიზაციებმა წახალისონ მომხმარებლები გამოხატონ როგორც პოზიტიური, ისე ნეგატიური უკუკავშირი. მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება ორგანიზაციას შესაძლებლობას აძლევს გამოკვეთოს მომხმარებლისთვის ყველაზე „მტკიცნული“ პრობლემური წერტილები სერვისით სარგებლობის პროცესში და იზრუნოს მომხმარებლისთვის უკეთესი გამოცდილების შექმნაზე.

### **მტკიცებულებებზე/ მონაცემებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებების მიღება**

მომხმარებელთა უკუკავშირი ეს არის მონაცემების ერთ-ერთი ყველაზე სანდო წყარო, რომელიც ორგანიზაციას შეუძლია გამოიყენოს გადაწყვეტილებების მიღებისას. მომხმარებელთა უკუკავშირის გააზრება ორგანიზაციას ეხმარება სერვისთან დაკავშირებული ცვლილებები დააფუძნოს არა ვარაუდებს, არამედ იმ ადამიანების მოსაზრებებს, რომლებმაც უნდა ისარგებლონ სერვისით. იმისი ცოდნა, თუ სერვისის რომელი კომპონენტები მოსწონთ ან არ მოსწონთ მომხმარებლებს, ორგანიზაციას უბიძგებს უკეთესი გადაწყვეტილებისკენ.

### **ორგანიზაციისადმი ნდობის/ ლოიალობის გაზრდა**

ხშირად 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. გარდა ამისა, მნიშვნელოვანია რომ ორგანიზაცია აქვეყნებდეს მომხმარებელთა უკუკავშირის გაანალიზების შედეგებს - რა ცვლილებები მოყვა უკუკავშირის ანალიზს; რამდენად აისახა მომხმარებელთა უკუკავშირის ანალიზის შედეგები სერვისთან დაკავშირებულ ცვლილებებში.

**სერვისის მიმწოდებელ დაწესებულებაში უკუკავშირის მართვის ეფექტიანი მექანიზმის არსებობა ნიშნავს იმას, რომ ორგანიზაცია მუდმივად ზრუნავს სერვისის ხარისხზე, მისი მომხმარებლების კმაყოფილების მაჩვენებელზე და მომხმარებლისთვის უფრო კომფორტული გამოცდილების შექმნაზე.**

## 2. უკუკავშირის მართვის ძირითადი სახელმძღვანელო პრინციპები

წინამდებარე თავში განხილულია ის ძირითადი პრინციპები, რომლის საფუძველზეც შემუშავდა მუნიციპალური სერვისებისთვის რელევანტური მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის მოდელი.

**ხელმისაწვდომობა** - უკუკავშირის წარდგენისათვის მომხმარებელს სერვისების მიმწოდებელი დაწესებულება მრავალფეროვან საკომუნიკაციო არხს უნდა სთავაზობდეს. უკუკავშირის წარდგენა ყველა კატეგორიის მომხმარებელს უნდა შეეძლოს. უკუკავშირის მიწოდება შესაძლებელი უნდა იყოს, როგორც ფიზიკურად, ისე ელექტრონულად/ციფრულად და სატელეფონო კომუნიკაციის მეშვეობით. უკუკავშირის წარსადგენად მაქსიმალურად უნდა აღმოიფხვრას ბარიერები, რომლებიც შეიძლება მომხმარებელთათვის მათი მიწოდების პროცესს აფერხებდეს/ართულებდეს. შემაფერხებელი ბარიერები, შესაძლებელია იყოს უკუკავშირის მექანიზმების არსებობის შესახებ მომხმარებელთა შორის არსებული დაბალი ცნობიერება, უკუკავშირის შესავსები ფორმის სირთულე, შენობის ნაკლებად ხელმისაწვდომობა, სადაც დაწესებულებას უნდა მიაწოდოს მომხმარებელმა უკუკავშირის შევსებული ფორმა და ა.შ.

**ინკლუზიურობა** - ინკლუზიური უკუკავშირის შეგროვების მექანიზმები უნდა ითვალისწინებდეს უმცირესობებისა და შშმ პირების ჩართულობის ხელშეწყობას („არავინ დარჩეს მიღმა“ მიდგომის მიხედვით). უკუკავშირის ფორმები ხელმისაწვდომი უნდა იყოს ეთნიკური უმცირესობების წარმომადგენელთა ენაზეც. ფორმის შევსება და მიწოდება უნდა შეეძლოს ნებისმიერ პირს, მიუხედავად მისი ფიზიკური შესაძლებლობებისა.

**მიზნობრივი და სისტემური მიდგომა** - მიზანშეწონილია, რომ სერვისის მიმწოდებელ დაწესებულებას მომხმარებლის არცერთი უკუკავშირი არ დარჩეს ყურადღების მიღმა. თითოეული უკუკავშირი დაწესებულებისთვის ღირებულ აქტივს უნდა წარმოადგენდეს. ამის უზრუნველსაყოფად, საჯარო დაწესებულებამ უნდა შეიმუშავოს მიზნობრივი და სტრუქტურირებული მიდგომა უკუკავშირის შეგროვებისა და გააანალიზებისათვის. მიზნობრივი და სტრუქტურირებული მიდგომა გულისხმობს, რომ ერთი მხრივ, დაწესებულება განსაზღვრას თუ რა ფორმით და როგორ შეაგროვებს უკუკავშირს, ხოლო მეორე მხრივ, ადგენს თუ როგორ უპასუხებს, გააანალიზებს და გამოიყენებს მომხმარებელთა წუხილებსა და იდეებს.

**საიმედოობა და მოლოდინების მართვა** - სერვისის მიწოდების დროს, საჯარო დაწესებულებამ უნდა მართოს მომხმარებელთა მოლოდინები და გაუმართლოს მათ იმედები. იმისათვის, რომ მომხმარებლებს უკუკავშირის პროცესებისა და პროცედურების მიმართ გაუმართლდეს მოლოდინები საჯარო დაწესებულება უნდა უქმნიდეს მომხმარებელს თანმიმდევრულ და კომფორტულ გამოცდილებას. თანმიმდევრული და კომფორტული გამოცდილებისათვის დაწესებულებამ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს მკაფიო და ნათელი ინფორმაცია პროცედურების შესახებ, რომელიც საჭიროა უკუკავშირის წარდგენისათვის. მომხმარებელმა წინასწარ უნდა იცოდეს თუ: 1) რა დრო დასჭირდება უკუკავშირის წარდგენას, 2) როგორ/რა

ფორმით უნდა მიაწოდოს დაწესებულებას განაცხადი და 3) რა შესაძლო შედეგი შეიძლება მოჰყვეს მის მიერ წარდგენილ უკუკავშირს.

**ანგარიშვალდებულება** - ორგანიზაციაში მომხმარებელთა უკუკავშირის ეფექტიანი მექანიზმის არსებობა ნიშნავს, რომ ორგანიზაცია ანგარიშვალდებულად გრძნობს თავს მომხმარებლების წინაშე და მისთვის მნიშვნელოვანია იმ ადამიანების მოსაზრებები სერვისებთან დაკავშირებით, რომელთათვისაც შეიქმნა და არსებობს ესა თუ ის სერვისი. მომხმარებელმა, მიუხედავად საჯარო დაწესებულების მიერ მიღებული გადაწყვეტილების შინაარსისა (მაგ: განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის შემთხვევაში), უნდა იგრძნოს, რომ მას სამართლიანად მოეპყრნენ, მისი მოსაზრება მნიშვნელოვანია ორგანიზაციისთვის და საჯარო დაწესებულება გრძნობს მის წინაშე პასუხისმგებლობას და ანგარიშვალდებულებას.

**გამჭვირვალობა** - უკუკავშირის მექანიზმების მართვისათვის, საჭიროა საჯარო დაწესებულებამ იფიქროს გზებზე თუ როგორ გახდის პროცესს მეტად გამჭვირვალეს. გამჭვირვალობის უზრუნველსაყოფად, სასურველია, საჯარო დაწესებულება მომხმარებელს მუდმივად აწვდიდეს უკუკავშირის განხილვასთან დაკავშირებულ ინფორმაციას. გარდა ამისა, დაწესებულება უნდა ზრუნავდეს, რომ მექანიზმების ეფექტიანობის შესახებ მონაცემებს აწვდიდეს ფართო საზოგადოებას.

**საჭირო რესურსებით აღჭურვილი** - უკუკავშირის ეფექტიანი მექანიზმის არსებობა საჭიროებს შესაბამის რესურსებს. იგულისხმება როგორც ფიზიკური ინფრასტრუქტურა და ტექნოლოგიური ინსტრუმენტები (როგორებიცაა ტელეფონები ცხელი ხაზისთვის, ყუთები მატერიალური ფორმით გამოხატული უკუკავშირის მოსათავსებლად და ა.შ.), ისე სათანადოდ მომზადებული ადამიანური რესურსი. სერვისის მიმწოდებელი ორგანიზაციის თანამშრომლები უნდა ფლობდნენ იმ უნარებს, რაც საჭიროა უკუკავშირის მართვისთვის. სასურველია, სერვისის მიმწოდებელი ორგანიზაცია უზრუნველყოფდეს შესაბამისი რესურსების მდგრადობასა და განვითარებას.

### **3. მუნიციპალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვა მუნიციპალიტეტების მერიებში**

მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვა გულისხმობს სისტემური სახით უკუკავშირის შეგროვებას, ანალიზს და ანალიზის შედეგებიდან გამომდინარე, სერვისთან დაკავშირებული ცვლილებების ინიცირებას. ამასთან, მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ნაწილია უკუკავშირის გაანალიზების შედეგების ამსახველი ანგარიშების შემუშავება და ამ ანგარიშების მომხმარებელთათვის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა.

იმისათვის, რომ მუნიციპალიტეტების მერიებმა დანერგონ მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ეფექტიანი სისტემა, პირველ ეტაპზე მათ უნდა უზრუნველყონ, რომ ორგანიზაციის თითოეულ თანამშრომელს, როგორც მენეჯმენტის რგოლის წარმომადგენლებს, ისე წინა ხაზის



თანამშრომლებსა და მომხმარებელთა განცხადებების განხილვასა და გადაწყვეტილებაზე პასუხისმგებელ თანამშრომლებს გაცნობიერებული ჰქონდეთ მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვების მნიშვნელობა და მომხმარებელთა წუხილს/ კომენტარებს აღიქვამდნენ როგორც სერვისის გაუმჯობესების შესაძლებლობას. აღნიშნულის უზრუნველსაყოფად, მნიშვნელოვანია ტრენინგებისა და სამუშაო შეხვედრების დაგეგმვა და ჩატარება.

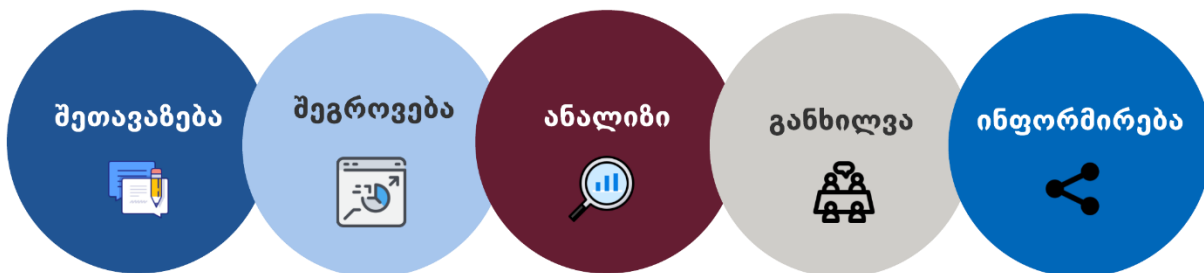
**მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვა უწყვეტი პროცესია!** მომხმარებელთა უკუკავშირის სისტემატური გაანალიზებით, მუნიციპალიტეტების მერიებს ექნებათ შესაძლებლობა მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები, გააუმჯობესონ სერვისები და გააძლიერონ მომხმარებელთან კომუნიკაცია.

### უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი ერთეული

მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვებას მხოლოდ იმ შემთხვევაში აქვს აზრი, თუ ორგანიზაცია გაანალიზებს სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხიდან მიღებულ ინფორმაციას და ანალიზის შედეგებს ასახავს სერვისთან დაკავშირებულ ცვლილებებში. ცხადია, უკუკავშირის შეგროვება და გაანალიზება ადამიანურ რესურსთან არის დაკავშირებული. შესაბამისად, **თითოეულ მუნიციპალიტეტში უნდა განისაზღვროს ის თანამშრომელი ან გუნდი, რომელიც უკუკავშირის მართვაზე იქნება პასუხისმგებელი.** ეს გუნდი/ პირი პასუხისმგებელი იქნება მერიაში მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სისტემის კოორდინაციასა და ფუნქციონირებაზე. მუნიციპალიტეტის მერიის ადმინისტრაციული სამსახური შეიძლება განისაზღვროს იმ ერთეულად, რომლის თანამშრომელი ან თანამშრომლები, პასუხისმგებელი იქნებიან მერიაში მუნიციპალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვაზე.

### მუნიციპალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესი

მუნიციპალიტეტების მერიებში მუნიციპალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვა შემდეგ მსხვილ ეტაპებს აერთიანებს:



**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 და მათი დაჯგუფება სხვადასხვა მახასიათებლის მიხედვით

**ანალიზი** - უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი პირის/ გუნდის მიერ უკუკავშირის გაანალიზება, მთავარი პრობლემების იდენტიფიცირება და უკუკავშირის ანალიზის ამსახველი ანგარიშის შემუშავება

**განხილვა** - სამუშაო შეხვედრის ჩატარება, უკუკავშირის ანალიზის შედეგებზე მსჯელობა და შესაძლო გადაწყვეტების იდენტიფიცირება

**ინფორმირება** - მუნიციპალიტეტების ვებგვერდებზე უკუკავშირის ანალიზის შედეგებისა და გადაწყვეტების (სერვისში განხორციელებული ან დაგეგმილი ცვლილებების) ამსახველი ანგარიშების განთავსება, მომხმარებელთა ინფორმირების მიზნით, ასევე უკუკავშირის წარმდგენი პირებისთვის ანგარიშის ბმულის მიწოდება ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით.

დოკუმენტის მომდევნო ნაწილებში თითოეული ეტაპი დეტალურად არის წარმოდგენილი.



### 3.1. შეთავაზება

სერვისის მიმწოდებელი დაწესებულება მუდმივად უნდა აგროვებდეს ინფორმაციას, რომელიც მას შესაძლებლობას მისცემს იცოდეს მომხმარებელთა პრობლემები/ წუხილები და მათი საჭიროებები.

იმისათვის, რომ მუნიციპალიტეტებს წვდომა ექონლეთ მომხმარებელთა წუხილებზე, შეთავაზებებზე, დადებით უკუკავშირსა და მუდმივად ცვალებად საჭიროებებზე, მათ მომხმარებლებს უნდა შესთავაზონ მარტივი გზა უკუკავშირის გამოსახატად, რაც პირველ რიგში გულისხმობს მრავალფეროვანი საკომუნიკაციო არხის გამოყენებით უკუკავშირის წარდგენის შესაძლებლობას. სერვისის მიმწოდებელი დაწესებულების მხრიდან მომხმარებელთათვის მრავალფეროვანი საკომუნიკაციო არხის შეთავაზება ნიშნავს იმას, რომ ორგანიზაცია ზრუნავს სხვადასხვა კატეგორიის მომხმარებელზე - ყველას აძლევს უკუკავშირის გამოხატვის შესაძლებლობას. გარდა მრავალფეროვანი საკომუნიკაციო არხისა, არანაკლებ მნიშვნელოვანია უკუკავშირის შესავსები ფორმების სიმარტივეც - მომხმარებლისთვის სირთულეს არ უნდა წარმოადგენდეს უკუკავშირის ფორმის შევსება.

**მიმართეთ მომხმარებლებს იმ კითხვებით, რაც გაინტერესებთ**

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

უკუკავშირის შესავსები ფორმა მომხმარებელს მიეწოდება განცხადების წარდგენისთანავე. ასეთი ფორმების მიწოდება შესაძლებელია სერვისით სარგებლობის პროცესის დასრულების შემდეგაც (საბოლოო პროდუქტის მიღების შემდეგ). უკუკავშირის სტანდარტიზებული ფორმის მეშვეობით მომხმარებელი სკალაზე აფასებს სერვისთან დაკავშირებულ ამა თუ იმ ასპექტს. ასეთი ფორმებით მიღებული ინფორმაციის გაანალიზება მუნიციპალიტეტების მერიებს შესაძლებლობას მისცემს დააიდენტიფიციროს ყველაზე წარმატებული სერვისები, ასევე დაინახოს სერვისთან დაკავშირებული პრობლემური/ მტკივნეული წერტილები.

**იმისათვის, რომ მუნიციპალიტეტების მერიებმა მიიღონ ღირებული უკუკავშირი, გამართლებული არ იქნება მუნიციპალური სერვისების მომხმარებლებისთვის უკუკავშირის მხოლოდ ერთი, უნივერსალური ფორმის შეთავაზება.** ფორმა განსხვავებული უნდა იყოს სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხის შემთხვევაში. შესაბამისად, განსხვავებულია შეკითხვები ფიზიკურ და ელექტრონულ სივრცეში გაცემულ სერვისებთან მიმართებით. უკუკავშირის შესავსებ ფორმებში მოცემული კითხვების გარკვეული ნაწილი იდენტურია განურჩევლად იმისა თუ რომელი საკომუნიკაციო არხით ისარგებლა მომხმარებელმა, მაგ: ორივე შემთხვევაში რელევანტურია შეკითხვა, რომელიც სერვისით სარგებლობისთვის საჭირო ინფორმაციის მოპოვების სიმარტივეს შეეხება. როგორც უკვე აღინიშნა, რიგი კითხვები განსხვავებულია და საკომუნიკაციო არხის სპეციფიკაზეა მორგებული. მაგალითად, ელექტრონულ სივრცეში მიღებულ სერვისთან დაკავშირებით ჩვენი ინტერესის საგანია შევაფასოთ მომხმარებლის გამოცდილება [www.ms.gov.ge](http://www.ms.gov.ge)-ს ვებგვერდთან მიმართებით, ხოლო ფიზიკურ სივრცეში კი რელევანტურია წინა ხაზის თანამშრომლის მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხის შეფასება.

**წახალისეთ მომხმარებელი და უკუკავშირის გამოსასატად შესთავაზეთ მრავალფეროვანი საკომუნიკაციო არხი**

მიზანშეწონილია, რომ მომხმარებელს შესაძლებლობა ჰქონდეს შეაფასოს როგორც ფიზიკურ სივრცეში, ისე [ms.gov.ge](http://ms.gov.ge)-ს ვებგვერდის მეშვეობით მიღებული სერვისი.

**იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელმა ფიზიკურ სივრცეში ისარგებლა სერვისით, მას უკუკავშირის შესავსები ფორმა სასურველია მიეწოდოს შემდეგი საკომუნიკაციო არხების მეშვეობით:**

- **წინა ხაზის თანამშრომელი** - იმ შემთხვევაში თუ მომხმარებელი ფიზიკურ სივრცეში, მუნიციპალიტეტის მერიის ადმინისტრაციულ შენობაში წარადგენს განაცხადს ან/და ასრულებს სერვისით სარგებლობის პროცესს (იბარებს მერიის პასუხს), განცხადების

რეგისტრაციის ან/და საბოლოო პროდუქტის ჩაბარების შემდეგ, წინა ხაზის თანამშრომელი მას შესავსებად გადასცემს უკუკავშირის ნაბეჭდ ფორმას. მომხმარებელს შევსებული ფორმა შეუძლია დატოვოს წინა ხაზის თანამშრომელთან ან მოათავსოს უკუკავშირის ყუთში (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

- **ელექტრონული ფოსტა** - პირს, რომელმაც ფიზიკურ სივრცეში ისარგებლა მუნიციპალური სერვისით და ადგილზე უარი თქვა უკუკავშირის ფორმის შევსებაზე, შეეთავაზება უკუკავშირის ფორმის გაგზავნა ელექტრონულ ფოსტაზე. თუ მომხმარებელი თანახმაა, მას ეგზავნება ბმული, სადაც ხელმისაწვდომია უკუკავშირის შესავსები ფორმა. ბმულზე გადასვლით მომხმარებელს შეუძლია უკუკავშირის წარდგენა. მომხმარებელს, რომელმაც მატერიალური სახით შეავსო უკუკავშირის ფორმა და დატოვა წინა ხაზის თანამშრომელთან, უკუკავშირის ფორმა ელექტრონულ ფოსტაზე დამატებით აღარ გაეგზავნება.
- **სატელეფონო კომუნიკაცია** - პირს, რომელმაც ფიზიკურ სივრცეში ისარგებლა მუნიციპალური სერვისით და ადგილზე უარი თქვა უკუკავშირის ფორმის შევსებაზე, ელექტრონულ ფოსტაზე უკუკავშირის ფორმის გაგზავნის გარდა, შეეთავაზება სატელეფონო კომუნიკაციის გზით უკუკავშირის წარდგენა. ასეთ დროს უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი ტელეფონით უკავშირდება მომხმარებლებს, რომლებმაც გამოსატყეს სურვილი უკუკავშირი სატელეფონო კომუნიკაციის გზით წარედგინათ. გარდა ამისა, პერიოდულად, მაგ: კვარტალში ერთხელ, უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი ტელეფონით უკავშირდება მომხმარებელთა გარკვეულ რაოდენობას და სატელეფონო კომუნიკაციის გზით ხდება პასუხების მიღება უკუკავშირის ფორმაში არსებულ კითხვებზე.

**მომხმარებლისთვის, რომელმაც დისტანციურად, ms.gov.ge-ს მეშვეობით ისარგებლა სერვისით** (დაარეგისტრირა განცხადება ან/და დაასრულა სერვისით სარგებლობის პროცესი - აიღო საბოლოო პროდუქტი), [www.ms.gov.ge-ზე](http://www.ms.gov.ge), მისივე კაბინეტში ხელმისაწვდომია უკუკავშირის შესავსები ფორმა.

იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი ელექტრონულ სივრცეში ავსებს უკუკავშირის ფორმას, მნიშვნელოვანია, რომ მან სისტემაშივე მიიღოს დასტური უკუკავშირის წარდგენის/ გაგზავნის შესახებ, მაგ: „თქვენი უკუკავშირი მიღებულია, მაღლობას გიხდით!“

დოკუმენტის ამ თავში ნახსენები უკუკავშირის შესავსები, სტანდარტიზებული ფორმები იხილეთ დანართებში N1 და N2.



### 3.2. შეგროვება

#### **შეგროვეთ უკუკავშირი და დააჯგუფეთ კატეგორიებად**

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელ ერთეულში თავს იყრის სხვადასხვა საკომუნიკაციო

არხიდან მუნიციპალიტეტის მერიაში შესული უკუკავშირი, კერძოდ:

- Ms.gov.ge-ზე შესულ უკუკავშირზე/ შევსებულ ფორმებზე **წვდომა აქვს უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელ კონკრეტულ თანამშრომელს** ან შევსებული ფორმები იგზავნება მასთან.
- ფიზიკურ სივრცეში შესული უკუკავშირი/ ფორმები თანამშრომელს მიეწოდება **კვირაში ერთხელ**. ფიზიკურ სივრცეში ეს ფორმები გროვდება წინა ხაზის თანამშრომელთან ან/და უკუკავშირის ყუთის მეშვეობით.
- უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელ კონკრეტულ თანამშრომელს აქვს წვდომა მომხმარებლის იმ უკუკავშირზე, რომელიც მომხმარებელმა მერიის ვებგვერდის/ბმულის მეშვეობით შეავსო (როდესაც მომხმარებელს უკუკავშირის შესავსები ფორმა ბმულის სახით გაეგზავნა ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით).
- სატელეფონო კომუნიკაციის გზით შევსებული ფორმები, რომლებიც უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელმა თანამშრომელმა შეავსო მომხმარებლებთან სატელეფონო კომუნიკაციის გზით, ცხადია ხელმისაწვდომია ამ ერთეულისთვის.

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი მიღებულ უკუკავშირს აღრიცხავს და აჯგუფებს შემდეგი ოთხი პარამეტრის მიხედვით:

1. სერვისი, რომელსაც ეხება უკუკავშირი, მაგ: მშენებლობის ნებართვა (სერვისები თავის მხრივ უნდა დაჯგუფდეს თემატური მიმართულებების მიხედვით, მაგ: ინფრასტრუქტურასთან დაკავშირებული; სოციალური და ა.შ.)
2. საკომუნიკაციო არხი, რომლის მეშვეობითაც ორგანიზაციაში მოხვდა უკუკავშირი
3. უკუკავშირის ტიპი<sup>2</sup> - წუხილი, შეთავაზება, კომპლიმენტი, სხვა სახის კომენტარი
4. უკუკავშირი, რომელიც მუნიციპალიტეტის მხრიდან მოკლე დროში ქმედების/ცვლილების განხორციელებას საჭიროებს.

იმისათვის, რომ თანამშრომელმა შეძლოს უკუკავშირის კატეგორიზაცია, იგი ეცნობა წარდგენილი უკუკავშირის შინაარსს - კითხულობს მომხმარებლის მიერ შევსებულ ტექსტურ ნაწილს. რაც შეეხება შევსებული ფორმების რაოდენობრივ ნაწილს (შეკითხვებზე პასუხებს ქულების სახით), ამ ინფორმაციას თანამშრომელი მომღვენო, ანალიზის ეტაპზე გაეცნობა/ შეისწავლის.

მომხმარებელთა მიერ შევსებული ტექსტობრივი ნაწილიდან შეიძლება გამოიკვეთოს, რომ მომხმარებელი აფიქსირებს ისეთ უკუკავშირს/ წუხილს, რომელიც მუნიციპალიტეტის მხრიდან

---

<sup>2</sup> უკუკავშირის ტიპის მინიჭება რელევანტურია მხოლოდ უკუკავშირის ფორმის იმ კომპონენტისთვის, სადაც მომხმარებელი წერს კომენტარს.



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.



### 3.3. ანალიზი

#### **განალიზეთ მიღებული უკუკავშირი**

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი ერთეულის თანამშრომელი ეცნობა და აანალიზებს სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხიდან ყველა სერვისთან მიმართებით ორგანიზაციაში თავმოყრილ უკუკავშირს, როგორც რაოდენობრივ მონაცემებს - სტანდარტიზებულ ფორმებში მოცემულ შეკითხვებზე პასუხებს, ქულების სახით, ისე შევსებული ფორმების ნარატიულ კომპონენტებს.

ანალიზის შედეგად, თანამშრომელი 3 თვეში ერთხელ ამზადებს ანგარიშის პირველად ვერსიას, საიდანაც შესაძლებელია დავინახოთ:

#### **რაოდენობრივი მონაცემები:**

- ჯამში რამდენმა მომხმარებელმა წარადგინა უკუკავშირი, ჩაშლილი უკუკავშირის არხების მიხედვით
- რამდენმა მომხმარებელმა ისარგებლა თითოეული მუნიციპალური სერვისით<sup>3</sup> (ტრანზაქციების რაოდენობა, მაგ: თითოეულ სერვისზე შესული განაცხადების რაოდენობა)
- თითოეული სერვისის შემთხვევაში რამდენმა მომხმარებელმა წარადგინა უკუკავშირი
- შესავსებ ფორმაში არსებულ თითოეულ კითხვასთან მიმართებით როგორია ქულების პროცენტული მაჩვენებელი (რამდენმა მომხმარებელმა მიანიჭა კონკრეტულ კითხვას ესა თუ ის ქულა), ასევე საშუალო ქულა თითოეული კითხვის შემთხვევაში. ეს მონაცემი შესაძლებლობას იძლევა გამოვკვეთოთ სერვისთან დაკავშირებული ყველაზე წარმატებული ასპექტები და გაუმჯობესების არეალები.

#### **შინაარსობრივი ნაწილი:**

- უკუკავშირის ანალიზის შედეგები თითოეულ სერვისთან მიმართებით - სერვისის

<sup>3</sup> ეს ინფორმაცია შესაძლებლობას იძლევა დავინახოთ თუ მომხმარებელთა რა რაოდენობა წარადგენს უკუკავშირს - ავსებს უკუკავშირის ფორმას.

ყველაზე წარმატებული ასპექტები, ასევე სერვისის ყველაზე პრობლემური/ მტკიცნული წერტილები. სერვისები შეიძლება დაჯგუფდეს მერიის იმ სამსახურების ჭრილში, რომელიც პასუხისმგებელია სერვისზე

- რა სახის წუხილები დაფიქსირდა მომხმარებლების მხრიდან
- რა სახის კომპლიმენტები მიიღო ორგანიზაციამ
- ორგანიზაციაში შესული კომენტარებიდან რა მნიშვნელოვანი საკითხები იკვეთება
- მომხმარებლებისგან მიღებული უკუკავშირიდან რა იქნა მიჩნეული ისეთ საკითხად, რომელზეც საჭირო იყო ქმედების განხორციელება და რა სახის ქმედება განხორციელდა
- ანალიზის შედეგებიდან გამომდინარე იდენტიფიცირებული პრობლემები, რომელთა წამოწევა/მოგვარება მნიშვნელოვანია სერვისის ხარისხის გასაუმჯობესებლად და შესაბამისად, მომხმარებელთა უფრო მაღალი კმაყოფილების მისაღწევად (ეს ნაწილი ანგარიშის ერთგვარი შეჯამებაა).

ანგარიშში ცალკე თავად უნდა გამოიყოს ისეთი საკითხები, რომლებიც მუნიციპალური სერვისების განვითარების სააგენტოსთვის შეიძლება იყოს მნიშვნელოვანი (მაგ: თუ ტექსტის ჩასაწერ გრაფებში მომხმარებლებმა დააფიქსირეს რაიმე ისეთი წუხილი/ შეთავაზება/ კომპლიმენტი, რომელიც [www.ms.gov.ge](http://www.ms.gov.ge)-სთან მიმართებით არის რელევანტური.

მნიშვნელოვანია, რომ მუნიციპალიტეტების მერიების მიერ შემუშავებული ანგარიშები გარდა რაოდენობრივი მონაცემებისა, მოიცავდნენ ნარატიულ/ შინაარსობრივ ნაწილსაც. პროცენტული მაჩვენებელი გვაძლევს უხეშ მონახაზს მომხმარებლის სერვისით სარგებლობის გამოცდილებასთან დაკავშირებით, მომხმარებლის მიერ დაწერილი კომენტარები/ ტექსტები კი უფრო აღქმადს/გასაგებს ხდის რაოდენობრივ მონაცემებს და შესაძლებლობას გვაძლევს უფრო ნათლად დავინახოთ თუ როგორ უყურებენ მომხმარებლები სერვისებს.

ანგარიშის ფორმა იხილეთ დანართში N4.



### 3.4. განხილვა

#### **უკუკავშირის ანალიზის შედეგები განიხილეთ ფართო ჯგუფში და იმსჯელეთ გადაჭრის გზებზე**

როგორც ზემოთ აღინიშნა, მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვებასა და ანალიზს მხოლოდ იმ შემთხვევაში აქვს აზრი, თუ ორგანიზაცია ანალიზის შედეგებს სერვისის გაუმჯობესების თვალსაზრისით გამოიყენებს. შესაბამისად, უკუკავშირის თაობაზე შემუშავებული ანგარიში უნდა წარედგინოს მუნიციპალიტეტის მერიის სხვადასხვა სამსახურის წარმომადგენლებს და მისი განხილვა უნდა მოხდეს ფართო ჯგუფში.

უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი ერთეული/ თანამშრომელი ანგარიშს უზიარებს მერიის სხვადასხვა თემატური/ დარგობრივი ქვედანაყოფის ხელმძღვანელებს

(ჯანმრთელობის და სოციალური დაცვის სამსახური, ინფრასტრუქტურის სამსახური, არქიტექტურის სამსახური და ა.შ.). ანგარიში ეგზავნება მუნიციპალიტეტის იმ სამსახურ(ებ)საც, რომლის ფუნქციაშიც მომხმარებელთა კონსულტირება, მათი განცხადების მიღება და მხარდაჭერა (იგულისხმება ადმინისტრაციული სამსახური, მოქალაქეთა მომსახურების და საქმისწარმოების განყოფილება და ა.შ.).

თუ ანგარიშში გამოკვეთილია [www.ms.gov.ge](http://www.ms.gov.ge)-სთან დაკავშირებული პრობლემები/ წუხილები, ანგარიშის ეს ნაწილი/ თავი ეგზავნება მუნიციპალური სერვისების განვითარების სააგენტოსაც.

მერიის სამსახურების ხელმძღვანელებს ეთხოვებათ, რომ მათთვის მიწოდებულ ანგარიშს გაეცნონ 10 დღის ვადაში და თითოეულმა მათგანმა დააიდენტიფიციროს პრობლემების გადაჭრის გზები სულ მცირე იმ სერვისებთან მიმართებით, რომლებიც მის კომპეტენციაშია/ მფლობელობაშია. სასურველია სამსახურის ხელმძღვანელებმა იდეები უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელ ერთეულს წარუდგინონ მარტივი წერილობითი ფორმით (მაგ: ბულეტებად ჩამოწერილი იდეები). ცხადია, ამ ეტაპისთვის იდეები ნელდი სახით იქნება წარმოდგენილი. სამსახურის ხელმძღვანელმა ერთ პრობლემაზე შეიძლება წარადგინოს არა ერთი კონკრეტული იდეა/გადაწყვეტა, არამედ ალტერნატივები.

## **სამუშაო შეხვედრა**

მას შემდეგ, რაც მერიის სამსახურების ხელმძღვანელები გაეცნობიან ანგარიშს და ანგარიშში წამოჭრილ პრობლემებთან დაკავშირებით მოამზადებენ პირველად გადაწყვეტებს, უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი აორგანიზებს სამუშაო შეხვედრას, რომელზეც იწვევს:

- მუნიციპალიტეტის მერს და მერის მოადგილეებს
- ყველა იმ პირს ვისაც გაეგზავნა ანგარიში - მერიის სამსახურების ხელმძღვანელებს
- მერიაში დასაქმებულ იმ თანამშრომლებს, რომელთა მონაწილეობა შეიძლება ღირებული იყოს განსახილველი თემატიკიდან გამომდინარე (მაგ: თუ უკუკავშირის ანალიზმა გამოავლინა, რომ განსაკუთრებით პრობლემურია მერიის რომელიმე სერვისი, შესაძლებელია შეხვედრას ესწრებოდნენ ამ სერვისის მიწოდებაში ჩართული თანამშრომლები, მაგალითად, განცხადების განმხილველი თანამშრომელი, რომელსაც მნიშვნელოვანი კონტრიბუციის შეტანა შეუძლია პრობლემის საპასუხო გადაწყვეტების შემუშავების თვალსაზრისით).

გარდა ამისა, თუ სამუშაო შეხვედრაზე განსახილველი საკითხი მოითხოვს მუნიციპალური სერვისების განვითარების სააგენტოს ჩართულობას (მაგ: უკუკავშირის ანალიზის შედეგები მიაწოდებს [ms.gov.ge](http://ms.gov.ge)-ს პლატფორმასთან დაკავშირებულ პრობლემებზე), შეხვედრაზე მნიშვნელოვანია სააგენტოს წარმომადგენლ(ებ)ის მონაწილეობა. ამასთან, სააგენტო თავის მხრივ, ასევე აგროვებს და აანალიზებს მომხმარებელთა უკუკავშირის პლატფორმასთან დაკავშირებით, რის გამოც შეხვედრაზე სააგენტოს წარმომადგენლის ჩართულობა განსაკუთრებული ღირებულების მატარებელი შეიძლება იყოს.

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 N5 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.



### **3.5. ინფორმირება**

#### ***მიაწოდეთ მომხმარებლებს ინფორმაცია უკუკავშირის გაანალიზების შედეგების შესახებ***

მომხმარებელი იმ შემთხვევაში არის მონდომებული წარადგინოს უკუკავშირი თუ აქვს მოლოდინი, რომ მის უკუკავშირს გაეცნობიან და გაანალიზებენ. სხვაგვარად რომ ვთქვათ, მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს რწმენა, რომ უკუკავშირის გამონახტვას აქვს აზრი!

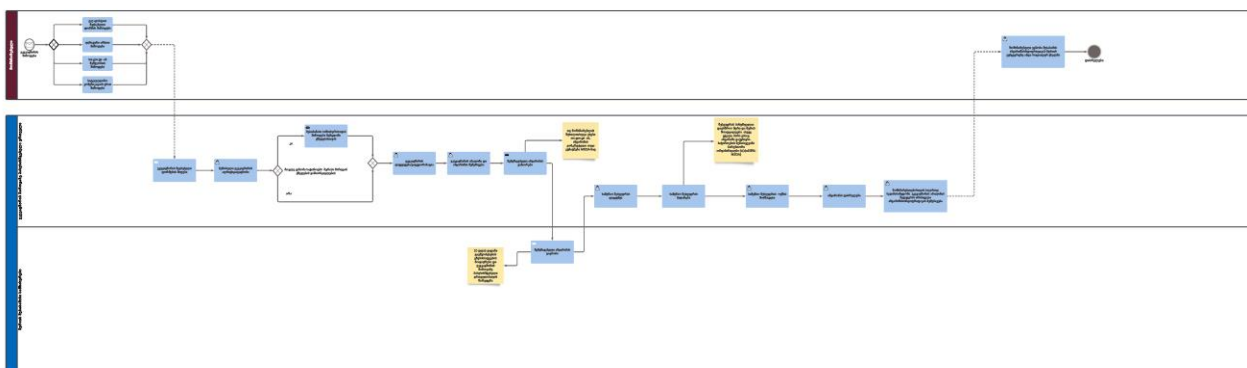
იმისათვის, რომ მომხმარებელს გაუჩნდეს ასეთი რწმენა, ასევე გაიზარდოს მომხმარებლის ნდობა მუნიციპალიტეტის მერიისადმი, მნიშვნელოვანია რომ უკუკავშირის გაანალიზების ამსახველი ანგარიში ხელმისაწვდომი გახდეს მომხმარებლებისთვის. ცხადია, მომხმარებელთათვის აუცილებელი არ არის ანგარიშის სრული ვერსიის გაზიარება. მომხმარებელთათვის ხელმისაწვდომი ანგარიში იქნება შედარებით უფრო მოკლე ვერსია. ანგარიშში მოცემული უნდა იყოს რაოდენობრივი მონაცემები - რამდენმა მომხმარებელმა წარადგინა უკუკავშირი; როგორია მომხმარებელთა პასუხები შესავსებ ფორმაში წამოჭრილ საკითხებთან დაკავშირებით, მაგ: მომხმარებელთა რა ნაწილია ამა თუ იმ სერვისით კმაყოფილი. გარდა რაოდენობრივი მონაცემებისა, ანგარიში უნდა მოიცავდეს ნარატიულ ნაწილსაც, რომელიც პასუხს იძლევა შემდეგ შეკითხვებზე - რა ძირითადი პრობლემები გამოვლინდა მომხმარებელთა უკუკავშირის გაანალიზების შედეგად? რა კონკრეტული შედეგები მოჰყვა მომხმარებელთა მიერ დაფიქსირებულ უკუკავშირს? რა ქმედებების განხორციელება დაიგეგმა? თუ არ დაიგეგმა, რატომ?

ასეთი ანგარიში განთავსდება მერიის როგორც ვებგვერდზე, ისე სოციალურ ქსელში. მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი ანგარიშის შემუშავებაში ერთვება მერიის საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურიც. აღსანიშნავია, რომ ანგარიში შესაძლებელია ინფოგრაფიკების სახით იყოს მომხმარებლებისთვის მიწოდებული.

მომხმარებლებს, რომლებიც გამოსატყვევ სურვილს, რომ მათ მიეწოდოთ უკუკავშირის შედეგები, ანგარიშის ბმული შესაძლებელია გაეგზავნოთ ელექტრონულ ფოსტაზე.

მუნიციპალიტეტის მერიაში, სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით, შესული მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ბიზნეს-პროცესის მოდელირება იხილეთ ქვემოთ მოცემულ სურათზე.

### **ინტერაქტიული სურათი 1.<sup>4</sup>**



## **4. უკუკავშირის მიღების დამატებითი შესაძლებლობები**

დოკუმენტის წინა ნაწილში მიმოხილული იყო შემთხვევა, როდესაც უკუკავშირის შესავსები ფორმები მიეწოდებათ იმ პირებს, რომლებმაც ისარგებლეს მუნიციპალიტეტის მერიის მიერ შეთავაზებული ამა თუ იმ სერვისით. თუმცა, გარდა ამისა მნიშვნელოვანია, რომ მომხმარებელს ნებისმიერ საკითხზე ჰქონდეს მისი წუხილის/ მოსაზრების გამოსატყვის შესაძლებლობა. შესაბამისად, მუნიციპალიტეტების მერიების ადმინისტრაციულ შენობებში, ისევე როგორც ელექტრონულ სივრცეში ([www.ms.gov.ge](http://www.ms.gov.ge)-ს პლატფორმაზე) სასურველია ხელმისაწვდომი იყოს

<sup>4</sup> სურათი ინტერაქტიულია - მასზე დაჭერის შემდგომ იხსნება pdf დოკუმენტი. დოკუმენტის გახსნისთვის საჭიროა შესაბამის ტექნიკურ საშუალებაში დაყენებული იყოს Adobe Acrobat-ის პროგრამული უზრუნველყოფა.



უკუკავშირის ფორმები, რომელთა გამოყენებითაც შესაძლებელი იქნება შემდეგი სახის უკუკავშირის გამოხატვა - **წუხილი, კომპლიმენტი, შეთავაზება, სხვა სახის კომენტარი**. ასეთი ფორმები გამიზნული არ არის იმისათვის, რომ სკალაზე შეფასდეს ესა თუ ის სერვისი. ამ შემთხვევაში მომხმარებელს არ მივმართავთ კონკრეტული, წინასწარგანსაზღვრული კითხვებით, არამედ ვაძლევთ „თავისუფალ სივრცეს“ უკუკავშირის გამოსახატად. ამასთან, ასეთ დროს შეზღუდული არ არის უკუკავშირის წარმდგენ პირთა წრე.

**ასეთი (ზოგადი) უკუკავშირის შეგროვება შესაძლებელია შემდეგი საკომუნიკაციო არხების მეშვეობით:**

- **წინა ხაზის თანამშრომელი ან/და უკუკავშირის ყუთი** - უკუკავშირის ფორმა, რომელიც არის ზოგადი ხასიათის და არ იძლევა კონკრეტული სერვისის სკალაზე შეფასების შესაძლებლობას სასურველია ხელმისაწვდომი იყოს მუნიციპალიტეტების მერიების ადმინისტრაციულ შენობებში. ასეთ დროს მომხმარებელი ავსებს ფორმას და ათავსებს უკუკავშირის ყუთში (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ან ტოვებს წინა ხაზის თანამშრომელთან.
- **QR კოდი უკუკავშირის ყუთზე ან/და მუნიციპალიტეტების მერიების ვებგვერდებზე** - სასურველია ფიზიკურ სივრცეში ხელმისაწვდომი იყოს QR კოდი (მაგ: უკუკავშირის ყუთებზე), რომლის მეშვეობითაც მომხმარებელს წვდომა ექნება უკუკავშირის შესავსები ფორმის ელექტრონულ ვერსიაზე. ასევე QR კოდი შესაძლებელია განთავსდეს მერიების ვებგვერდებზეც.
- **მერის წარმომადგენელი** - სასურველია უკუკავშირის შესავსები ფორმები ხელმისაწვდომი იყოს სოფლების დონეზეც, მერის წარმომადგენლების ადმინისტრაციის შენობებში. ასეთ შემთხვევაში მიზანშეწონილია, რომ მერის წარმომადგენელს დაეკისროს ვალდებულება პერიოდულად (მაგ: კვირაში ერთხელ) მუნიციპალიტეტის მერიას მიაწოდოს სოფლის მოსახლეობის მიერ შევსებული ფორმები.
- **Ms.gov.ge** - სასურველია ზოგადი უკუკავშირის ფორმა ხელმისაწვდომი იყოს ციფრული მუნიციპალური სერვისების პლატფორმაზეც.

დოკუმენტის ამ თავში ნახსენები უკუკავშირის შესავსები, სტანდარტიზებული ფორმები იხილეთ დანართში N3.

**გარდა ამისა, სასურველია არსებობდეს ცხელი ხაზის/ სატელეფონო მომსახურების სკალაზე შეფასების შესაძლებლობა.** სატელეფონო კომუნიკაციის დასრულებისთანავე მომხმარებელს შესაძლებელია გაეგზავნოს SMS შეტყობინება, სადაც მოცემული იქნება მხოლოდ ერთი კითხვა - „გთხოვთ, 1-დან 5-მდე ქულით შეაფასოთ სატელეფონო მომსახურება“. მომხმარებელი აკრეფს შესაბამის ციფრს (1-დან 5-მდე) და ამ ციფრის გაგზავნით გამოხატავს მის უკუკავშირს.

ასევე, ფიზიკურ სივრცეში სასურველია ელექტრონული მოწყობილობების (მაგ: პლანშეტების) ხელმისაწვდომობა, სადაც მომხმარებელს ექნება სერვისით სარგებლობის გამოცდილების

შეფასების შესაძლებლობა (ასეთ შემთხვევაში მომხმარებელს ვუსვამთ მხოლოდ ერთ კითხვას და ვთხოვთ მისი უკუკავშირი გამოხატოს ვარსკვლავებით ან „ღიმილაკებით“).

## 5. უკუკავშირის სტანდარტიზებული ფორმების ტესტირება მომხმარებლებთან

როგორც დოკუმენტის წინა თავებში აღინიშნა, კარგი პრაქტიკაა როდესაც სერვისის მიმწოდებელი დაწესებულება უკუკავშირის გამოსახატად მომხმარებლებს სთავაზობს მრავალფეროვან საკომუნიკაციო არხებს. თუმცა, მხოლოდ მრავალფეროვანი არხის შეთავაზება საკმარისი არ არის. იმისათვის, რომ მომხმარებელმა უკუკავშირი გამოხატოს, ერთ-ერთი მთავარი პირობა უკუკავშირის შესავსები ფორმების სიმარტივე/ ალქმადობაა - მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ფორმა უნდა იყოს მარტივი. სიმარტივეში იგულისხმება როგორც კითხვების შინაარსის გაგება/ ალქმადობა, ისე ტექნიკური ნაწილი, მაგ: სასურველი პასუხის მარტივად მონიშვნის შესაძლებლობა.

ამასთან, მნიშვნელოვანია რომ უკუკავშირის ფორმის შევსება მომხმარებლისთვის არ იყოს დამღლედი, მისგან არ მოითხოვდეს დიდ ძალისხმევასა და დროს, შესაბამისად, მომხმარებლისთვის ბევრი კითხვის დასმა არ ღირს! საჭიროა ბალანსის დაცვა და უკუკავშირის ფორმებში მხოლოდ იმ კითხვების მოცვა, რომელზე გაცემული პასუხებიც ღირებულ ინფორმაციას მოგვცემს მომხმარებლის გამოცდილებასთან დაკავშირებით. გარდა ამისა, მომხმარებლებმა წინასწარ უნდა იცოდნენ თუ რა დროს მოითხოვს მათგან ფორმის შევსება.

კარგი პრაქტიკის თანახმად, სასურველია უკუკავშირის სტანდარტიზებული ფორმების წინასწარ ტესტირება/ გამოცდა მომხმარებლებთან. ტესტირების გზით სერვისის მიმწოდებელი დაწესებულება იგებს თუ რა ხარვეზები აქვს ფორმებს და რა ნაწილში საჭიროებს გაუმჯობესებას.

შესაბამისად, მიზანშეწონილია რომ გარკვეული პერიოდის მაგ: 1-2 კვირის განმავლობაში, საპილოტე რეჟიმში მოხდეს მუნიციპალური სერვისების მოსარგებლეთათვის უკუკავშირის ფორმების შეთავაზება. ასეთ დროს საჭირო იქნება დაკვირვებისა და ინტერვიუს მეთოდების გამოყენება იმ მომხმარებლებთან მიმართებით ვინც ფორმებს შეავსებენ. ინტერვიუ ღირებული იქნება იმ მომხმარებლებთანაც, რომლებიც უარს იტყვიან ფორმის შევსებაზე.

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/ გამოცდა მნიშვნელოვანია სულ მცირე შემდეგ კითხვებზე პასუხების მისაღებად:

- საშუალოდ რა დროა საჭირო უკუკავშირის ფორმის შესავსებად?
- რამდენად გასაგები/ ალქმადია კითხვებისა და შემოთავაზებული პასუხების

ფორმულირება?

- ტექნიკურად რამდენად მარტივად შესავსებია ფორმები? (რელევანტურია ელექტრონულ ვერსიასთან მიმართებით)
- რამდენად საკმარისია ის სივრცე, რაც ფორმებში დატოვებულია კომენტარისთვის (რელევანტურია ფიზიკურ ვერსიასთან მიმართებით)
- უკუკავშირის ფორმის შევსება ხომ არ არის მომხმარებლისთვის დამღლევი? 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?

## უკუკავშირის შესავსები ფორმები

დანართი N1

### უკუკავშირის ფორმა ms.gov.ge-ს პლატფორმაზე

*შენიშვნა: ფორმა ხელმისაწვდომი იქნება იმ მომხმარებლებისთვის, რომლებიც განაცხადს წარადგენენ პლატფორმაზე*

მითითებულ ბმულზე გადასვლის შემდგომ მომხმარებელს ეხსნება ახალი გვერდი, სადაც ჩანს შემდეგი უკუკავშირის ფორმა

**ჩვენთვის ღირებულია თქვენი უკუკავშირი. მომხმარებლისგან მიღებულ უკუკავშირს ჩვენ ყოველდღიურად ვეცნობით და ვაანალიზებთ.**

მოქალაქის საჭიროებებზე მორგებული მუნიციპალური სერვისების მისაწოდებლად მნიშვნელოვანია **თქვენი მოსაზრებების, შეთავაზებების, წუხილების გაგება**. თქვენი უკუკავშირი ჩვენთვის ღირებული წყაროა მუნიციპალური სერვისების გასაუმჯობესებლად. მზად ვართ მოგისმინოთ.

**გთხოვთ, შეავსოთ ქვემოთ წარმოდგენილი ფორმა.**

#### **1. რამდენად ეთანხმდებით შემდეგ მოსაზრებებს?**

1.1. „LETTERS.MS.GOV.GE-ზე განცხადების წარდგენის პროცედურა მარტივად გავიარე“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები
- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები
- 5.სრულიად ვეთანხმები

1.2. „სერვისის სარგებლობის მთელ პროცესში შესაძლებლობა მქონდა მარტივად მიმეღო

მხარდაჭერა - პასუხები ჩემს კითხვებზე“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები
- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები
- 5.სრულიად ვეთანხმები

1.3. “სერვისის სარგებლობისთვის საჭირო ინფორმაცია მარტივად მოვიპოვე“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები
- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები
- 5.სრულიად ვეთანხმები

1.4. „სერვისის სარგებლობისთვის საჭირო დოკუმენტები მარტივად შევაგროვე“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები
- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები
- 5.სრულიად ვეთანხმები

2. გთხოვთ აირჩიოთ შეფასება, რომელიც ყველაზე მეტად გამოსატავს თქვენს გამოცდილებას [letters.ms.gov.ge](https://letters.ms.gov.ge)-ს პლატფორმასთან დაკავშირებით



2.1. რამ განაპირობა თქვენი ეს შეფასება?

3. გსურთ რაიმე დამატებითი მოსაზრების გაზიარება? გთხოვთ, გაგვიზიაროთ დამატებითი კომენტარი

მადლობას გიხდით დათმობილი დროისათვის!

უკუკავშირის გამოხატვით წვლილი შეგაქვთ მუნიციპალური სერვისების განვითარებაში. თქვენს უკუკავშირს ჩვენ ვეცნობით, ვანალიზებთ და ვაუმჯობესებთ მუნიციპალურ სერვისებს თქვენთვის

## დანართი N2

### უკუკავშირის ფორმა ფიზიკური ვიზიტის დროს

**ჩვენთვის ღირებულია თქვენი უკუკავშირი. მომხმარებლისგან მიღებულ უკუკავშირს ჩვენ ყოველდღიურად ვეცნობით და ვანალიზებთ.**

მოქალაქის საჭიროებებზე მორგებული მუნიციპალური სერვისების მისაწოდებლად მნიშვნელოვანია **თქვენი მოსაზრებების, შეთავაზებების, წუხილების გაგება**. თქვენი უკუკავშირი ჩვენთვის ღირებული წყაროა მუნიციპალური სერვისების გასაუმჯობესებლად. მზად ვართ მოგისმინოთ.

**გთხოვთ შეავსოთ ქვემოთ წარმოდგენილი ფორმა.**

1. რომელი მუნიციპალური სერვისით ისარგებლეთ?

2. ზოგადად, რამდენად კმაყოფილი ხართ მიღებული სერვისით?



3. რამდენად ეთანხმებით შემდეგ მოსაზრებებს:

3.1. „მერიის თანამშრომელი ორიენტირებული იყო მაღალხარისხიან მომსახურებაზე“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები



- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები
- 5.სრულიად ვეთანხმები

3.2. „მერიის თანამშრომელი ორიენტირებული იყო დახმარებაზე და არ შემოიფარგლა მხოლოდ სტანდარტული პასუხებით“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები
- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები
- 5.სრულიად ვეთანხმები

3.3. „მერიის თანამშრომელი კარგად ერკვევა იმ მუნიციპალური სერვისის შინაარსში, რომლითაც ვისარგებლეთ“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები
- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები
- 5.სრულიად ვეთანხმები

3.4. „ სერვისის სარგებლობისთვის საჭირო ინფორმაცია მარტივად მოვიპოვე“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები
- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები
- 5.სრულიად ვეთანხმები

3.5. „სერვისის სარგებლობისთვის საჭირო დოკუმენტები მარტივად შევაგროვე“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები
- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები
- 5.სრულიად ვეთანხმები

3.6. „ სერვისზე განცხადების წარდგენის პროცედურა მარტივად გავიარე“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები
- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები

5.სრულიად ვეთანხმები

3.7. „სერვისის სარგებლობის მთელ პროცესში მარტივად ვიღებდი მხარდაჭერას - პასუხებს ჩემს კითხვებზე“

- 1.სრულიად არ ვეთანხმები
- 2.არ ვეთანხმები
- 3.ნეიტრალური
- 4.ვეთანხმები
- 5.სრულიად ვეთანხმები

გთხოვთ, გაგვიზიაროთ დამატებითი კომენტარი

*მადლობას გიხდით დათმობილი დროისათვის!*

*უკუკავშირის გამოსატვიტო წვლილი შეგაქვთ მუნიციპალური სერვისების განვითარებაში. თქვენს უკუკავშირს ჩვენ ვეცნობით, ვანალიზებთ და ვაუმჯობესებთ მუნიციპალურ სერვისებს თქვენთვის*

დანართი N3

**MS.GOV.GE-ს პლატფორმაზე და მერიამი ფიზიკური ვიზიტის დროს ზოგადი ხასიათის უკუკავშირის შესავსები ფორმა**

**ჩვენთვის ღირებულია თქვენი უკუკავშირი. მომხმარებლისგან მიღებულ უკუკავშირს ჩვენ ყოველდღიურად ვეცნობით და ვანალიზებთ.**

მოქალაქის საჭიროებებზე მორგებული მუნიციპალური სერვისების მისაწოდებლად მნიშვნელოვანია **თქვენი მოსაზრებების, შეთავაზებების, წუხილების გაგება**. თქვენი უკუკავშირი ჩვენთვის ღირებული წყაროა მუნიციპალური სერვისების გასაუმჯობესებლად. მზად ვართ მოგისმინოთ.

**გთხოვთ, შეავსოთ ქვემოთ წარმოდგენილი ფორმა.**

1. მე მსურს მოგაწოდოთ .....

- შეთავაზება/ იდეა

- წუხილი
- კომპლიმენტი
- კომენტარი/ მოსაზრება

გთხოვთ, გაგვაცნოთ თქვენი უკუკავშირი

გამოიყენეთ მაქსიმუმ 500 სიმბოლო

2. გსურთ დაგიკავშირდეთ ჩვენი წარმომადგენელი თქვენს უკუკავშირთან დაკავშირებით?

დიახ არა

„დიახ“-ის არჩევის შემთხვევაში, გთხოვთ, გვიპასუხოთ რომელი საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით გსურთ რომ დაგიკავშირდეთ?

● მობილური ტელეფონის ნომერი

● ელექტრონული ფოსტის მისამართი

*მადლობას გიხდით დათმობილი დროისათვის!*

უკუკავშირის გამოხატვით წვლილი შეგაქვთ მუნიციპალური სერვისების განვითარებაში. თქვენს უკუკავშირს ჩვენ ვეცნობით, ვანალიზებთ და ვაუმჯობესებთ მუნიციპალურ სერვისებს თქვენთვის.

დანართი N4 - ანგარიშის ფორმა

**დოკუმენტის სტრუქტურა:**

**შესავალი**

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

**მომხმარებელთა უკუკავშირის ანალიზის შედეგები**

## **1. რაოდენობრივი მონაცემები**

- 1.1. თითოეული საკომუნიკაციო არხის გზით მუნიციპალიტეტის მერიაში შესული უკუკავშირის რაოდენობა
- 1.2. თითოეული მუნიციპალური სერვისით მოსარგებლეთა რაოდენობა (ტრანზაქციების რაოდენობა)
- 1.3. შევსებული უკუკავშირის ფორმების რაოდენობა თითოეულ მუნიციპალურ სერვისთან მიმართებით
- 1.4. ქულების პროცენტული მაჩვენებელი უკუკავშირის ფორმაში არსებულ თითოეულ კითხვასთან მიმართებით

## **2. შინაარსობრივი ნაწილი**

- 2.1. სერვისის წარმატებული ასპექტები და პრობლემური/ მტკივნეული წერტილები (თითოეულ მუნიციპალურ სერვისთან მიმართებით)
- 2.2. მომხმარებელთა წუხილები
- 2.3. მომხმარებელთა კომპლიმენტები მუნიციპალურ სერვისებთან მიმართებით
- 2.4. საკითხები, რომლებიც მოკლე დროში ქმედების განხორციელებას საჭიროებდა
- 2.5. სხვა საკითხები, ასეთის არსებობის შემთხვევაში (მაგ: მომხმარებელთა შეთავაზებები/ იდეები)

## **3. საკითხები/ პრობლემები, რომლებიც მუნიციპალური სერვისების განვითარების სააგენტოს საქმიანობასთან იკვეთება**

## **4. პრობლემები, რომელთა წამოწევა/ მოგვარება მნიშვნელოვანია სერვისის ხარისხის გასაუმჯობესებლად**

დანართი N5 - სამუშაო შეხვედრასთან დაკავშირებული საკითხები

გთავაზობთ სამუშაო შეხვედრის რეკომენდებულ დღის წესრიგს. უკუკავშირის გაანალიზების შედეგად გამოვლენილი პრობლემების კომპლექსურობასა და რაოდენობაზეა დამოკიდებული სამუშაო შეხვედრას ერთი დღე დაეთმობა თუ შეხვედრების ციკლის ჩატარება გახდება საჭირო.

*სესია I - უკუკავშირის ანალიზის შედეგების პრეზენტაცია*

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

*სესია II - მერიების სამსახურების მხრიდან გადაჭრის პირველადი გზების შეთავაზება*

მერიის რელევანტური სამსახურების წარმომადგენლები წარადგენენ პირველად, ნელ ნელ იღებენ იმ პრობლემებზე საპასუხოდ, რაც უკუკავშირის ანალიზის შედეგებად გამოვლინდა.

### *სესია III - 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 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. ამ პროცესის წამოწყების აუცილებლობა შეიძლება წარმოიშვას ზემოთჩამოთვლილ შემთხვევებშიც, მაგალითად, როდესაც გადაწყვეტილება იქნა მიღებული ახალი სერვისის შექმნასთან ან სერვისის ბიზნეს პროცესში შესატანი ცვლილებასთან დაკავშირებით. ცხადია, სერვისის რედიზაინის პროცესის ინიცირება ყველა შემთხვევაში არ არის საჭირო, მაგალითად, როდესაც უკუკავშირის გაანალიზებამ გამოკვეთა თანამშრომლების ტრენინგებით უზრუნველყოფის საჭიროება. სერვისის



რედიზაინის პროცესის ინიცირების 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 აშუადებს 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.