ადრესატი:

ზვიადი მხეიძე
ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერია-მუნიციპალიტეტის მერი

წერილის ნომერი:**01-76251506**
თარიღი: **30/05/2025**

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერს

ბატონ ზვიად მხეიძეს

ბატონო ზვიად,

როგორც მოგეხსენებათ ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიაში მიმდინარეობს სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის დანერგვის პროცესი. მერიაში სოციალური სერვისების/ქვეპროგრამების მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება შესაძლებლობას გვაძლევს:

შევინარჩუნოთ სერვისების ხარისხი და მუდმივად ვიზრუნოთ მის გაუმჯობესებაზე

უკეთესი გამოცდილება შევუქმნათ მომხმარებლებს

ყოველწლიურად, პროგრამების/ქვეპროგრამების შემუშავების პროცესში მივიღოთ მტკიცებულებებზე/მონაცემებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებები

გავზარდოთ მერიისადმი მომხმარებელთა ნდობა.

სერვისის ხარისხის შენარჩუნებისა და მუდმივი გაუმჯობესებისთვის გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს მომხმარებლებისგან უკუკავშირის უწყვეტად შეგროვებას, ამ მონაცემების პერიოდულ გაანალიზებასა და სერვისთან დაკავშირებული შესაბამისი ცვლილებების ინიცირებას. მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება მერიას შესაძლებლობას მისცემს გამოკვეთოს მომხმარებლისთვის ყველაზე პრობლემური საკითხები სერვისით სარგებლობის პროცესში და იზრუნოს მომხმარებლისთვის უკეთესი გამოცდილების შექმნაზე.

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიაში უკუკავშირის მართვაზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ერთეული იქნება მერიის ადმინისტრაციული სამსახური , რომელიც პასუხისმგებელი იქნება მერიაში მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სისტემის კოორდინაციასა და ფუნქციონირებაზე.

მუნიციპალური სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესი შემდეგ ეტაპებს მოიცავს: შეთავაზება; შეგროვება; ანალიზი; განხილვა; ინფორმირება

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 შეხვედრების 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.

პროექტის ფარგლებში შემუშვებული იქნა სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სახელმძღვანელო. უკუკავშირის შესავსები ფორმები, რომლებიც დანართების სახით თან ახლავს სახელმძღვანელოს, გამიზნულია უშუალოდ სოციალურ სერვისების/ ქვეპროგრამების მომხმარებელთა უკუკავშირის შესაგროვებლად.

უკუკავშირის შესავსები ფორმა ორი სახისაა და სოციალური სერვისის მომხმარებელს მიეწოდება: 1. 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 და **2. 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 შესავსები ფორმები მოქალაქეს უნდა მიეწოდოს მატერიალურად *მერიის კანცელარიაში,* (დანართი N1). ნაბეჭდ ფორმას მომხმარებელს შესავსებად გადასცემს კანცელარიის თანამშრომელი, **მომხმარებელს შევსებული ფორმა შეუძლია დატოვოს წინა ხაზის თანამშრომელთან ან მოათავსოს უკუკავშირის ყუთში.** 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.

ყოველივე ზემოთაღნიშნილიდან გამომდინარე ანონიმურობის დაცვისა და უკუკავშირის პროცესის უზრუნველსაყოფად კანცელარიაში საჭიროა განთავსდეს უკუკავშირის შევსებული ფორმების მოსათვასებლად გამჭირვალე ყუთი (30X30X30 სმ).

გთხოვთ თქვენს შემდგომ რეაგირებას.

პატივისცემით,

ირმა ფრუიძე

ადმინისტრაციული სამსახური-პირველადი სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი (დროებით მოვალეობის შემსრულებელი)