

ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური
ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის
მართვის პროცესი და პროცედურები

„ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესი და პროცედურა“ შემუშავებულია „კონსულტაციისა და ტრენინგის ცენტრის“ (CTC) მიერ, გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოების (GIZ) მხარდაჭერით, პროექტის „კარგი ფინანსური მმართველობა ადგილობრივ დონეზე“ ფარგლებში.

დოკუმენტი ეფუძნება 2021 წელს კონსულტაციისა და ტრენინგის ცენტრის (CTC) მიერ გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოების (GIZ) პროგრამის „კარგი მმართველობა ადგილობრივი განვითარებისთვის“ (GGLD) დაკვეთით შემუშავებულ მოდელს, რომელიც წარმოდგენილია „მუნიციპალიტეტებში უკუკავშირის მართვის სახელმძღვანელოში“ და „მოქალაქეთა უკუკავშირისა და ადმინისტრაციული საჩივრის მექანიზმის განვითარების კონცეფციაში“.

GIZ არ იღებს პასუხისმგებლობას დოკუმენტის შინაარსობრივი მხარის სისწორესა და მასში მითითებულ ფაქტობრივ მონაცემებზე.



ავტორები:

გიორგი ტოკლიკიშვილი

ირაკლი კახიძე

© კონსულტაციისა და ტრენინგის ცენტრი (CTC)

© გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოება (GIZ)

© თბილისი, 2024

მფლობელის წინასწარი თანხმობის გარეშე დაუშვებელია პროცესის და პროცედურების გამეორება ან ნებისმიერი ფორმით კოპირება.

შინაარსი

1. მიზანი	3
2. ტერმინთა განმარტებები	3
3. პასუხისმგებლობების გადანაწილება	4
3.1. მუნიციპალიტეტის მერია	4
3.2. შპს ფოთის სატრანსპორტო კომპანია	5
4. უკუკავშირის მართვის პროცესის აღწერა	6
5. მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცედურები	10
5.1. უკუკავშირის წახალისების პროცედურა	10
5.2. უკუკავშირის აღრიცხვის პროცედურა	10
5.3. უკუკავშირზე რეაგირება	23
5.4. ცხელი ხაზის ოპერატორის მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა	23
5.5. ფეისბუქ ჩატის ოპერატორის მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა	26
5.6. მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის და ანგარიშის მომზადების პროცედურა	29
5.6.1. კვლევა	29
5.6.2. უკუკავშირის ანგარიშის მომზადება	29
5.6.3. მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების გადაწყვეტილებები	30
5.6.4. უკუკავშირის მართვის პროცესისა და პროცედურების მონიტორინგი	31
დანართი №1 ქ. ფოთში მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების ხარისხის განაცხადი	32
დანართი №2 მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის აღრიცხვა ფორმა იხილეთ ...	35
დანართი №3 „მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის ანგარიშის“ ფორმა	36
დანართი №4. ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მერის ბრძანების პროექტი, „ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურების“ მოწონების თაობაზე“	39

1. მიზანი

ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესის და პროცედურების (შემდგომში, **უკუკავშირის მართვის პროცესი და პროცედურები**) მიზანია უზრუნველყოს მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ეფექტიანი სისტემის ჩამოყალიბება, რომელიც მიმართული იქნება მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესებისაკენ.

2. ტერმინთა განმარტებები

ამ დოკუმენტის მიზნებისთვის:

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხი - მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებლების საჭიროებებისა და მოლოდინების¹ დაკმაყოფილება ან/და გადაჭარბებით შესრულება, რაც მომხმარებლების კმაყოფილებით ფასდება.

მუნიციპალური მომსახურების მომხმარებელი - ფიზიკური პირები - ადგილობრივი მოსახლეობა, ტურისტები და სხვა პირები, რომლებიც სარგებლობენ მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურებით.

მომხმარებელთა უკუკავშირი - უკუკავშირის არხებით მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების თაობაზე მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაცია - პრეტენზიები და შეკითხვები, რომელიც იძლევა ცოდნას, თუ რა სურს მომხმარებელს და როგორ უნდა დაკმაყოფილდეს ან გადაჭარბებით შესრულდეს მათი საჭიროებები და მოლოდინები.

მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სისტემა - მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით, უკუკავშირის წახალისების, მიღების, აღრიცხვის, რეაგირების, ანგარიშგების და გაუმჯობესების ღონისძიებების ერთობლიობა, რომელიც დადგენილი პროცესის და პროცედურების შესაბამისად მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების მიწოდების პარალელურად ფუნქციონირებს.

უკუკავშირის არხები - მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების სფეროში მომხმარებლებისგან უკუკავშირის მიღების მიზნით განსაზღვრული საკომუნიკაციო საშუალებები, რომლებზეც მიზანმიმართულად წახალისებულია მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების საკითხებზე უკუკავშირის მიღება კერძოდ, შპს „ფოთის სატრანსპორტო კომპანიის“:

¹ მაგალითად, მომხმარებელს მოლოდინი აქვს, რომ მუნიციპალური ტრანსპორტი დადგენილი განრიგით იმუშავებს, თუმცა განრიგის დაცვის პარალელურად ის აღმოაჩენს, რომ ტრანსპორტით მგზავრობა კომფორტულია, ვინაიდან ის გათბობა-გაგრილების სისტემით არის აღჭურვილი, რაც მომხმარებლისთვის სასურველი იყო თუმცა ეს ადრე შესაძლებელი არ იყო (გადაჭარბებული შესრულება).

ცხელი ხაზი	+995 577 64 13 33
სოციალური ქსელის (Facebook) მისამართი	https://www.facebook.com/transportcompanyofpoti

3. პასუხისმგებლობების გადანაწილება

მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სისტემის დანერგვაზე, გამართულ მუშაობაზე და მიღებული უკუკავშირის საფუძველზე მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე პასუხისმგებელია ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მერია (შემდგომში, **მუნიციპალიტეტის მერია**) და შპს „ფოთის სატრანსპორტო კომპანია“ (შემდგომში, **კომპანია**).

3.1. მუნიციპალიტეტის მერია

მუნიციპალიტეტის მერია ახორციელებს უკუკავშირის მართვის სისტემის მონიტორინგს და მიღებული უკუკავშირის ანალიზის საფუძველზე იღებს შესაბამისი გადაწყვეტილებებს მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით.

მდგრადი განვითარებისა და ინოვაციების სამსახური

მუნიციპალიტეტის მერიის მდგრადი განვითარებისა და ინოვაციების სამსახური (შემდგომში, **სამსახური**) პასუხისმგებელია:

- მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სისტემის დანერგვის ხელშეწყობაზე;
- უკუკავშირის მართვის სისტემის ფუნქციონირების მონიტორინგზე;
- უკუკავშირის მართვის სისტემის გაუმჯობესებაზე;
- მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევაზე;
- უკუკავშირის ანგარიშის მომზადებაზე.

მონიტორინგის პროცესში სამსახური არ ერევა შემოსულ უკუკავშირზე კომპანიის მიერ მიღებულ ან მისაღებ დისკრეციულ გადაწყვეტილებებში. აგრეთვე, არ აფასებს კომპანიის რეაგირებას ან საკითხის რეაგირების გარეშე დატოვებას.

მაგალითად, თუ მიღებული უკუკავშირი ეხება მძღოლის მიერ მგ ზავრის შეურაცხყოფას, სამსახური არ ერევა კომპანიის მიერ მძღოლის მიმართ განხორციელებულ მოქმედებებში, არ აფასებს მიღებული გადაწყვეტილებების კანონიერებას თუ მიზანშეწონილობას.

მუნიციპალიტეტის მერიის სხვა სტრუქტურული ერთეულები

უკუკავშირის ანგარიშის გათვალისწინებით, მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით, რეკომენდაციების მომზადებაზე პასუხისმგებელია **ინფრასტრუქტურის სამსახურის ტრანსპორტის განყოფილება**. განყოფილება, საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში, ხელსუწყობს სამსახურს და კომპანიას

უკუკავშირის მართვის პროცესით და პროცედურებით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობების განხორციელებას.

სამსახურთან და კომპანიასთან კოორდინაციით, უკუკავშირის წახალისების საინფორმაციო მხარდაჭერაზე (მერიის ვებგვერდით და მომხმარებლებთან კომუნიკაციის სხვა საშუალებებით) პასუხისმგებელია ადმინისტრაციული სამსახურის საინფორმაციო, საგარეო და საზოგადოებასთან ურთიერთობების განყოფილება.

მუნიციპალიტეტის მერი

სამსახურის მიერ მომზადებული უკუკავშირის ანგარიშში წარმოდგენილი დასკვნების, აგრეთვე ტრანსპორტის განყოფილებისა და კომპანიის რეკომენდაციების საფუძველზე მუნიციპალიტეტის მერი იღებს გადაწყვეტილებებს მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით შესაბამისი ღონისძიებების განხორციელების შესახებ.

3.2. შპს ფოთის სატრანსპორტო კომპანია

კომპანია პასუხისმგებელია უკუკავშირის წახალისებაზე, უკუკავშირის არხებიდან უკუკავშირის მიღებაზე, აღრიცხვაზე, რეაგირებაზე და მიღებული უკუკავშირის საფუძველზე მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე.

უკუკავშირის მიღებაზე, აღრიცხვაზე და რეაგირებაზე პასუხისმგებელია კომპანიის **ოპერატორი**.

უკუკავშირის წახალისებაზე და რეაგირებაზე პასუხისმგებელია **კომპანიის შესაბამისი განყოფილება ან თანამშრომელი**.

კომპანიაში უკუკავშირის მართვის სისტემის ფუნქციონირებაზე და მიღებული უკუკავშირის საფუძველზე, საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში, მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე პასუხისმგებელია **კომპანიის დირექტორი**.

4. უკუკავშირის მართვის პროცესის აღწერა

მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების სფეროში მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესი 7 ფაზისგან შედგება: უკუკავშირის წახალისება, მიღება, აღრიცხვა რეაგირება, კვლევა, ანგარიშის მომზადება და ხარისხის გაუმჯობესება.

I ფაზა - უკუკავშირის წახალისება

მომხმარებლის უკუკავშირის წახალისების მიზნით, კომპანია მუნიციპალიტეტის მერთან შეთანხმებით, ამტკიცებს „მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების ხარისხის განაცხადს“ (იხ. დანართი №1), რომელიც მომხმარებელს განუმარტავს მომსახურების ხარისხის ძირითად სტანდარტებს. კომპანია უზრუნველყოფს ხარისხის განაცხადის გათვალისწინებით უკუკავშირის წარმოდგენის შესაძლებლობის შესახებ მომხმარებლების ინფორმირებას.

პასუხისმგებელი სუბიექტები: კომპანიის დირექტორი, კომპანიის შესაბამისი თანამშრომელი, ადმინისტრაციული სამსახურის საინფორმაციო, საგარეო და საზოგადოებასთან ურთიერთობების განყოფილება.



II ფაზა - უკუკავშირის მიღება

- კომპანია მომხმარებლებისგან უკუკავშირს იღებს უკუკავშირის ორი არხით:
- ცხელი ხაზი: 577 64 13 33
 - ფეის ბუქ გვერდი: <https://www.facebook.com/tranSportcompaNyofpoti>
 -

პასუხისმგებელი სუბიექტები: კომპანიის ოპერატორი.



III ფაზა - უკუკავშირის აღრიცხვა

უკუკავშირის აღრიცხვა ხორციელდება „უკუკავშირის აღრიცხვის ელექტრონულ რეესტრში“, რომელიც განთავსებულია „Google Sheets“-ის ელექტრონულ პლატფორმაზე. უკუკავშირის აღრიცხვაზე ხორციელდება მონიტორინგი.

პასუხისმგებელი სუბიექტები: უკუკავშირის აღრიცხვაზე - კომპანიის ოპერატორი; მონიტორინგის განხორციელებაზე - სამსახური.

IV ფაზა - უკუკავშირზე რეაგირება

უკუკავშირზე რეაგირება გულისხმობს მომხმარებლისთვის პასუხის გაცემას. თუ ოპერატორს უკუკავშირზე პასუხის გასაცემად ესაჭიროება კომპანიის სხვა სტრუქტურულ ერთეულებთან კომუნიკაცია ან საკითხის გადაწყვეტა მოითხოვს დროს ოპერატორი უკავშირდება კომპანიის შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულს.

რეაგირების შედეგები აისახება უკუკავშირის ელექტრონულ რეესტრში.

პასუხისმგებელი სუბიექტები: რეაგირებაზე - კომპანიის ოპერატორი და საჭიროებისას, კომპანიის შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული; მონიტორინგის განხორციელებაზე - სამსახური.

V ფაზა - კვლევა

მომხმარებელთა კმაყოფილების შეფასების და უკუკავშირის აღრიცხვის შედეგად გამოვლენილი ტენდენციების გადამოწმების მიზნით მინიმუმ წელიწადში ერთხელ ხორციელდება მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა.

პასუხისმგებელი სუბიექტი: სამსახური.

VI ფაზა - ანგარიშის მომზადება

ელექტრონულ რეესტრში აღრიცხული უკუკავშირის ანალიზის საფუძველზე მზადდება უკუკავშირის ანგარიში. ანგარიშში აგრეთვე აისახება მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის შედეგები (კვლევის არსებობის შემთხვევაში) და მერიაში და კომპანიაში ოფიციალურად შემოსული განცხადებების და საჩივრების ანალიზის შედეგები.

პასუხისმგებელი სუბიექტი: სამსახური.

VII ფაზა - მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება

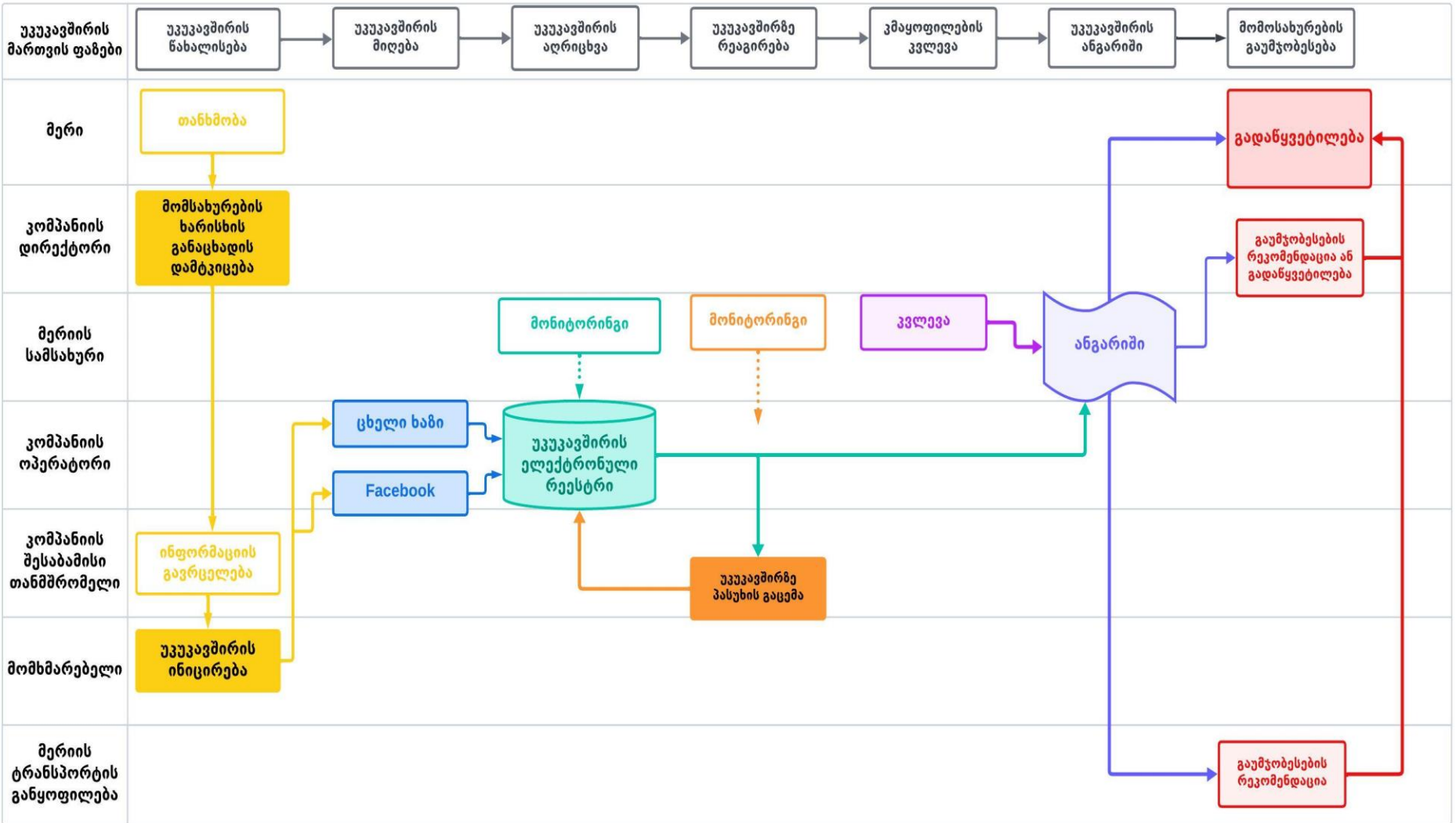
სამსახურის ანგარიში წარედგინება მუნიციპალიტეტის მერს და ეგზავნება კომპანიის დირექტორს და მერიის ტრანსპორტის განყოფილებას.

ანგარიშში მოცემული დასკვნების გათვალისწინებით მიიღება მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების გაუმჯობესების რეკომენდაციები.

ანგარიშში მოცემული ინფორმაციის, აგრეთვე შემუშავებული რეკომენდაციების გათვალისწინებით მიიღება მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების გადაწყვეტილებები.

პასუხისმგებელი სუბიექტები: გაუმჯობესების გადაწყვეტილების მიღება - მერი, კომპანიის დირექტორი; რეკომენდაციების მომზადება - მერიის ტრანსპორტის განყოფილება, კომპანიის დირექტორი. თუ გაუმჯობესების შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღება კომპანიის წესდების შესაბამისად კომპანიის დირექტორს დამოუკიდებლად შეუძლია ის ანგარიშის დასკვნების საფუძველზე თავად იღებს გაუმჯობესების გადაწყვეტილებას.

უკუკავშირის მართვის პროცესი



5. მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცედურები

მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცედურები განსაზღვრავს უკუკავშირის მართვის პროცესში ჩართული სუბიექტების პასუხისმგებლობების შესაბამისად განსახორციელებელ აქტივობებს და მათ თანმიმდევრობას.

5.1. უკუკავშირის წახალისების პროცედურა

კომპანიის დირექტორი:

- მუნიციპალიტეტის მერთან შეთანხმებით (წარედგინება მერს და მერი გასცემს წერილობით თანხმობას), კომპანიის დირექტორის ბრძანებით დაამტკიცეთ „მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის განაცხადი“ და ხარისხის განაცხადის ლიფლეტის შინაარსი.
- მიიღეთ ზომები ხარისხის განაცხადის პერიოდული გადასინჯვის და განახლების თაობაზე უკუკავშირის ანგარიშის, მომხმარებლების და კომპანიის საჭიროებების გათვალისწინებით.

კომპანიის შესაბამისი განყოფილება/თანამშრომელი:

- მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის განაცხადი განათავსეთ კომპანიის ვებ და ფეისბუქ გვერდებზე.
- მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის განაცხადის ლიფლეტები განათავსეთ გაჩერებებზე და ავტობუსებში.

სამსახური

- ადმინისტრაციული სამსახურის საინფორმაციო, საგარეო და საზოგადოებასთან ურთიერთობების განყოფილებასთან კომუნიკაციით ხელი შეუწყვეთ „მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის განაცხადის“ მერიის ვებგვერდით და მუნიციპალიტეტის მერიის მოსახლეობასთან კომუნიკაციის სხვა საშუალებებით გავრცელებას.

5.2. უკუკავშირის აღრიცხვის პროცედურა

კომპანიის ოპერატორი

მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების სფეროში მომხმარებელთა უკუკავშირის აღრიცხვა ხდება უკუკავშირის ელექტრონულ რეესტრში, რომელიც გამოიყენება მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით სტატისტიკური დამუშავების, ანალიზისა და შესაბამისი დასკვნების შემუშავებისათვის (იხ. **დანართი №2** - მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის აღრიცხვა ფორმა).

უკუკავშირის ელექტრონული რეესტრი განთავსებულია Google Sheet-ის ელექტრონულ პლატფორმაზე. ელექტრონული რეესტრი შედგება ოთხი განყოფილებისგან:

- უკუკავშირის რეგისტრაცია
- რეაგირება
- საკონტაქტო ინფორმაცია
- ოპერატორი

განყოფილება იყოფა გრაფებად, კერძოდ, პირველი და მეორე განყოფილება - ხუთ გრაფად და მესამე - სამ გრაფად. ელექტრონულ რეესტრში ინფორმაცია აღირიცხება შესაბამისი გრაფის ქვეშ სპეციალურად გამოყოფილ ველში.

განყოფილება

უკუკავშირის რეგისტრაცია

განყოფილება მოიცავს მომხმარებელთა უკუკავშირის სარეგისტრაციო მონაცემებს და შედგება 5 გრაფისგან: უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაცია; უკუკავშირის კატეგორია; უკუკავშირის აღწერა; უკუკავშირის არხი; უკუკავშირის მიღების დრო.

უკუკავშირის რეგისტრაცია						
№	უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაცია	კატეგორია	უკუკავშირის აღწერა	უკუკავშირის არხი	უკუკავშირის მიღების დღე	დრო

გრაფა

უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაცია

„უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაცია“ გრაფის შესაბამის ველში ინტეგრირებულია უკუკავშირის 11 თემატური კლასიფიკატორი: მოძრაობის გრაფიკი, ტრანსპორტის მარშრუტი, მძღოლის ქცევა მომხმარებელთან, ავტობუსის სისუფთავე, გათბობა-გაგრილება, კონტროლიორის ქცევა, ავტობუსის გამართულობა მგზავრობის უსაფრთხოება, ავტობუსის გაჩერება, გადახდის სისტემა, სხვა.

უკუკავშირის რეგისტრაცია		
უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაცია	უკუკავშირის კატეგორია	უკუკავშირის აღწერა
1		
2	მოდრაობის გრაფიკი	
3	ტრანსპორტის მარშრუტი	
4	მძღოლის ქცევა მომხმარებელთან	
5	ავტობუსის სისუფთავე	
6	გათბობა და გაგრილება	
7	კონტროლიორის ქცევა	
8	ავტობუსის გამართულობა	
9	მგზავრობის უსაფრთხოება	
10	ავტობუსის გაჩერება	
11	გადანდის სისტემა	
	სხვა	

შეფასების ინსტრუქცია:

უკუკავშირის შინაარსის მიხედვით, გრაფის შესაბამის ველში მონიშნეთ ერთ-ერთი თემატური კლასიფიკატორი.

კლასიფიკატორი „სხვა“ მონიშნეთ იმ შემთხვევაში, თუ მიღებული უკუკავშირი არ შეესაბამება არცერთ დანარჩენ კლასიფიკატორს.

თუ მიღებული უკუკავშირის შინაარსი ორ და მეტ თემატიკას მოიცავს, უკუკავშირი აღირიცხება ცალ-ცალკე.

მაგალითად, თუ მომხმარებლისგან მიღებულია უკუკავშირი, რომელიც ერთდროულად ეხება ტრანსპორტის მარშრუტს და კონტროლიორის ქცევას, ჯერ მონიშნავთ „ტრანსპორტის მარშრუტი“ თემატურ კლასიფიკატორს შეავსებთ შესაბამის გრაფებს, შემდეგ მონიშნავთ „კონტროლიორის ქცევის“ თემატურ კლასიფიკატორს და შესაბამის გრაფებში შეიყვანთ ინფორმაციას.

მიღებული უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაციის მაგალითები:

- **მოდრაობის გრაფიკი:** „რომელ საათამდე მუშაობს №4 ავტობუსი?“ „ვიმყოფები აკაკის ქუჩის გაჩერებაზე მაინტერესებს რამდენ ხანში მოვა ავტობუსი?“ „როდის მოდის გურიის ქუჩის გაჩერებაზე ავტობუსი გუშინ 10 საათზე მოვიდა დღეს კი რამდენიმე წუთით ადრე მივედი და წასული დამხვდა?!“
- **ტრანსპორტის მარშრუტი:** „№2-მა ავტობუსმა ჩემი გაჩერება გამოტოვა, რა ხდება ხომ არ გააუქმეთ ეს გაჩერება?“ „დღეს საღამოს ავტობუსმა გზა მოჭრა და ჩემს გაჩერებაზე არ გაიარა!“ „იქნებ ამ [...] მისამართზე გაითვალისწინოთ ავტობუსის გაჩერება ბავშვები სკოლაში დადიან და შორიდან უწევთ სიარული!“
- **მძღოლის ქცევა მომხმარებელთან:** „№5 ავტობუსის მძღოლმა უხეშად მომმართა!“ „№2 ავტობუსის მძღოლს გაჩერების შესახებ ელემენტარული კითხვა დავუსვი და ყურადღება არ მომაქცია!“

- **ავტობუსის სისუფთავე:** „რას ჰგავს ავტობუსი №6 ავედი და უკანა სკამებთან აუტანელი სუნი იდგა, არ ასუფთავებთ?!“ „ავტობუსის ფანჯარასთან ვზივართ და ისეთი ჭუჭყიანია რომ ტალახის გარდა ვერაფერს ვხედავ!“ „წინა ფანჯრებს რომ წმენდთ ავტობუსის უკანა ფანჯრის გაწმენდა რატომ არ ხდება?!“
- **გათბობა-გაგრილება:** „ივნისია და კონდენციონერი ისეთი ჩაწეულია, რომ გინდა ყოფილა გინდა არა!“, „მძლოლმა ავტობუსში გაგვყინა კონდენციონერის ჩაწევა რომ ვთხოვეთ გვიპასუხა: გამორთვის უფლება არ მაქვსო!“ „ოქტომბრის ბოლოა თუმცა ძალიან ცივა. რატომ არ თავთ ავტობუსში გათბობას ცივ დღეებში?!“
- **კონტროლიორის ქცევა:** „კონტროლიორმა ამომიჩემა და როცა შემხვდება სულ მამოწმებს, არადა საფასურს ყოველთვის ვიხდი!“ „კონტროლიორს შეკითხვა დავუსვი და პასუხი არ გამცა!“, „იქნებ ავტობუსში ჩამოსვლის დროს შეგვამოწმონ და არ მგზავრობისას!“
- **ავტობუსის გამართულობა:** „№5 ავტობუსში წინა სკამებთან ფანჯარა არ იკეტება არადა ყინავს იქნებ მიხედოთ!“ „№2 ავტობუსი დაძვრისას ისეთ კვამლს უშვებს რომ ადამიანი შეიძლება დაიხრჩოს!“ „№3 ავტობუსში უკანა მხარეს მოაჯირი მორყეულია და თუ ადამიანმა თავის შეკავება სცადა შეიძლება ვერ გაუძლოს და ადამიანი დაიმტვრეს!“
- **მგზავრობის უსაფრთხოება:** „№6 ავტობუსის მძლოლი ისე დადის თითქოს ავტობოლაში მონაწილეობდეს!“ „№2 ავტობუსში მგზავრებს შორის ფიზიკური დაპირისპირება მოხდა, თუმცა მძლოლმა ავტობუსი არც კი გააჩერა, ასეთ დროს რა ხდება კომპანიას რაიმე ინსტრუქცია მაინც არ უნდა ჰქონდეს?!“, „№8 ავტობუსის მძლოლი მუხრუჭს ისე უხეშად იყენებს, რომ თავის შემაგრება ჭირს, ამას წინათ მოხუცმა ქალბატონმა თავი ვერ შეიმაგრა და წაიქცა!“, „№3 ავტობუსში საფულე დავკარგე შეიძლება ამომაცალეს, გთხოვთ დამეხმაროთ!“
- **ავტობუსის გაჩერება:** „იქნებ მისამართზე გაჩერება ისე მოაწყობთ რომ წვიმისას თავის შეფარება შეიძლებოდეს?!“ „გაჩერებაზე ... მუდმივად ბევრი ხალხია და მოსაცდელის სკამი ადამიანებს არ ყოფნის იქნებ გავაფართოვოთ!“
- **გადახდის სისტემა:** „ლიბერთი ბანკის ბარათით რატომ არ შემიძლია გადახდა? პენსიონერი ვარ და რამდენი ბარათი შეიძლება მქონდეს?!“, „მგზავრობის ბარათი რა ადგილებში შეიძლება შევიძინო?“
- **სხვა:** „მსურს კომპანიის დირექტორის სახელზე წერილი დავტოვო. ვის უნდა ჩავაბარო?“

გრაფა

უკუკავშირის კატეგორია

„უკუკავშირის კატეგორია“ გრაფის შესაბამის ველში ინტეგრირებულია უკუკავშირის ორი კატეგორია: „პრეტენზია“ და „შეკითხვა“.

შევსების ინსტრუქცია:

კატეგორია „შეკითხვა“ მონიშნეთ თუ მომხმარებელი სვამს შეკითხვას რაიმე კონოტაციის (ნაგულისხმები შეფასების) გარეშე.

მაგალითად, „რამდენ წუთში მოვა №4 ავტობუსი?“ „სად შეიძლება ავიღო სამგზავრო ბილეთი?“.

კატეგორია „პრეტენზია“ უნდა მონიშნოთ ყველა იმ შემთხვევაში თუ უკუკავშირი არ ხვდება შეკითხვის კატეგორიაში. გაითვალისწინეთ, რომ უკუკავშირი რომელიც შემოსულია შეკითხვის ფორმით, თუმცა შინაარსობრივად წარმოადგენს შეფასებას ან/და წინადადებას უნდა მონიშნოს პრეტენზიის კატეგორიით.

მაგალითად, ხომ ვერ მეტყვიტ როდის გადაწყდება ჩემს ქუჩაზე [...] ავტობუსის დანიშვნის საკითხი?

მიუხედავად იმისა, რომ შეკითხვა პრეტენზიის ფორმით არ არის ჩამოყალიბებული, მომხმარებელი მას სვამს ვინაიდან საკუთარ ქუჩაზე ავტობუსის დანიშვნის სურვილი აქვს, თუმცა პრეტენზიას ის „პოზიტიური“ ფორმით აყალიბებს.

უკუკავშირის რეგისტრაცია			
	უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაცია	უკუკავშირის კატეგორია	უკუკავშირის აღწერა
1			
2		პრეტენზია	
3		შეკითხვა	

გრაფა

უკუკავშირის აღწერა

„უკუკავშირის აღწერა“ გრაფის ველი ივსება მიღებულ უკუკავშირის შინაარსის მოკლე აღწერით.

შევსების ინსტრუქცია:

შესაბამის ველში შეიყვანეთ მიღებული უკუკავშირის ძირითადი შინაარსის აღწერა. მომხმარებლის უკუკავშირის სიტყვა-სიტყვით გადმოცემა არ არის საჭირო.

უკუკავშირის აღწერისას ყურადღება მიაქციეთ საკვანძო საკითხებს, როგორცაა მომხმარებლის პრეტენზიის ძირითადი ობიექტი, ავტობუსის ნომერი, გაჩერების სახელწოდება, სადაც შემთხვევა მოხდა.

ავტობუსის ნომერი ყოველთვის შეიყვანეთ ციფრობრივად მაგალითად, №5 და არა „ნომერი ხუთი“ ან „ნომერი 5“. გაჩერების სახელწოდება მიუთითეთ ზუსტი ოფიციალური სახელწოდებით.

მსგავსი შინაარსის უკუკავშირის აღწერისას ეცადეთ გამოიყენოთ იდენტური ტერმინები. ეს მნიშვნელოვანია მიღებული უკუკავშირის სისტემატიზაციისა და ანალიზისთვის, მათ შორის გრაფაში ფილტრის გამოყენების შესაძლებლობისთვის, რომელიც შინაარსობრივად მსგავსი შემთხვევების დაჯგუფების საშუალებაა.

მაგალითად, უკუკავშირის აღწერისას ყველგან გამოიყენეთ ტერმინი „სიტყვიერი შეურაცხყოფა“ და არა ზოგ შემთხვევაში ტერმინი - „სიტყვიერი შეურაცხყოფა“, ხოლო ზოგჯერ ტერმინი - „გინება“.

უკუკავშირის რეგისტრაცია						
№	უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაცია	კატეგორია	უკუკავშირის აღწერა	უკუკავშირის არხი	უკუკავშირის მიღების დღე	დრო
			„№5 ავტობუსში წინა სკამებთან ფანჯარა არ იკეტება არადა ყინავს იქნებ მიხედოთ!“			
			„№8 ავტობუსის მძღოლი მუხრუჭს ისე უხეშად იყენებს, რომ თავის შემაგრება ჭირს, ამას წინათ მოხუცმა ქალბატონმა თავი ვერ შეიმაგრა და წაიქცა!“			

გრაფა

უკუკავშირის არხი

„უკუკავშირის არხი“ გრაფის შესაბამის ველში ინტეგრირებულია უკუკავშირის არხის სამი ალტერნატივა : „ცხელი ხაზი“, „ფბ. მესენჯერი“, „სხვა“.

შევსების ინსტრუქცია:

უკუკავშირის მიღების წყაროს მიხედვით მონიშნეთ შესაბამისი არხი - „ცხელი ხაზი“ ან „ფბ. მესენჯერი“.

არხით - „სხვა“ მონიშნეთ უკუკავშირი, რომელიც მიიღეთ, მაგალითად მეილით, წერილობით ან ზეპირად და მისი მნიშვნელობიდან გამომდინარე მიზანშეწონილად ჩათვლით აღრიცხვის ფორმაში რეგისტრაციას.

უკუკავშირის რეგისტრაცია				
	უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაცია	უკუკავშირის კატეგორია	უკუკავშირის აღწერა	უკუკავშირის არხი
1				
2				ცხელი ხაზი
3				ფბ. მესენჯერი
4				სხვა

გრაფა

უკუკავშირის დღე

„უკუკავშირის მიღების დრო“ გრაფის ველი ივსება ავტომატურად ერთდროულად „control“-ის და „;“ (წერტილ მძიმე) კლავიშების გამოყენებით.

უკუკავშირის რეგისტრაცია			
უკუკავშირის აღწერა	უკუკავშირის არხი	უკუკავშირის მიღების დღე	დრო
		22.09.24	

გრაფა

დრო

„დრო“ გრაფის ველი ივსება ავტომატურად ერთდროულად „Control“-ის, „Shift“ და „;“ (მძიმე) კლავიშების გამოყენებით.

უკუკავშირის რეგისტრაცია			
უკუკავშირის აღწერა	უკუკავშირის არხი	უკუკავშირის მიღების დღე	დრო
			14:06:00

განყოფილება

რეაგირება

განყოფილება მოიცავს მომხმარებელთა უკუკავშირის სარეგისტრაციო მონაცემებს და შედგება სამი გრაფისგან: პასუხი გაეცა, პასუხის აღწერა და პასუხის გაცემის დრო.

რეაგირება			
პასუხი გაეცა	პასუხის აღწერა	პასუხის გაცემის დრო	დრო

გრაფა

პასუხი გაეცა

„პასუხი გაეცა“ გრაფის შესაბამის ველში ინტეგრირებულია ორი სხვადასხვა პასუხის შესაძლებლობა: „დიახ“ და „მიმდინარე“.

შევსების ინსტრუქცია:

გრაფაში მონიშნეთ „დიახ“ თუ მომხმარებელს გაეცით პასუხი და უკუკავშირთან დაკავშირებით დაასრულეთ კომუნიკაცია.

მაგალითად, უპასუხეთ დასმულ შეკითხვას, უარი უთხარით პრეტენზიის დაკმაყოფილებაზე ან დააკმაყოფილეთ მისი პრეტენზია და აშ.

გრაფაში მონიშნეთ „მიმდინარე“ თუ პასუხის დაუყოვნებლივ გაცემა არ შეგიძლიათ და მომხმარებელი გამოხატავს თანხმობას პასუხის მოგვიანებით მიიღოს (პროცედურის აღწერა იხ. 5.2 და 5.3 ნაწილებში).

მომხმარებლისთვის პასუხის მოგვიანებით გაცემა შეიძლება დაგჭირდეთ შემდეგ შემთხვევებში:

პირველი, მიღებულ უკუკავშირზე დაუყოვნებლივ პასუხის გაცემა არ შეგიძლიათ, ვინაიდან გჭირდებათ საკითხის გადამოწმება ან/და დამატებითი ინფორმაციის მოძიება. აღნიშნული პირობა უნდა განემარტოს მომხმარებელს და მისი თანხმობით დაიტოვოთ საკონტაქტო ინფორმაცია. ამ შემთხვევაში მომხმარებელს შეატყობინეთ, რომ პასუხით დაუბრუნდებით მოკლე ვადაში. პასუხი სასურველია, გასცეთ მაქსიმალურად მოკლე ვადაში

- რამდენიმე წუთში ან საათში, თუმცა საჭიროების შემთხვევაში არაუმეტეს სამი სამუშაო დღისა (პროცედურის აღწერა იხ. 5.2 და 5.3 ნაწილებში).

მაგალითად, მომხმარებლის კითხვაზე როდიდან დაინიშნება მის ქუჩაზე ავტობუსი, შეიძლება დაგჭირდეთ კომპანიის შესაბამის თანამშრომელთან ინფორმაციის გადამოწმება. ამ შემთხვევაში მომხმარებლის თანხმობით შეგიძლიათ დაიტოვოთ მისი საკონტაქტო ინფორმაცია და საკითხის დაზუსტების შემდეგ დაუკავშირდეთ.

მეორე, მიღებული უკუკავშირზე კომპანიის რეაგირებას ესაჭიროება დრო და რეაგირების შედეგი ცნობილი იქნება მოგვიანებით. აღნიშნულ პირობა უნდა განემარტოს მომხმარებელს. შედეგის თაობაზე ინფორმირებისთვის, მისი თანხმობით, დაიტოვეთ საკონტაქტო ინფორმაცია. თუ შედარებით მოკლე დროში 72 საათში საკითხზე შესაძლებელია მხოლოდ შუალედური პასუხის გაცემა მიეცით შესაბამისი განმარტება (პროცედურის აღწერა იხ. 5.2 და 5.3 ნაწილებში).

მაგალითად, მომხმარებელმა გამოთქვა პრეტენზია მძღოლის არასათანადო ქცევაზე. ამ შემთხვევაში მძღოლისთვის დისციპლინური პასუხისმგებლობის დაკისრების შესახებ გადაწყვეტილების მისაღებად შეიძლება საკმარისი არ იყოს 72 საათი, თუმცა ეს დრო საკმარისია დისციპლინური წარმოების დაწყების ან არ დაწყების გადაწყვეტილების მისაღებად, აღნიშნული შუალედური გადაწყვეტილება შეიძლება ეცნობოს მომხმარებელს; ან მომხმარებელმა დატოვა შეტყობინება №6 ავტობუსში დაზიანებული სკამის შესახებ. კომპანიამ სკამი შეაკეთა და პრობლემის მოგვარების შესახებ უნდა აცნობოს მომხმარებელს.

მომხმარებლისთვის პასუხის მოგვიანებით გაცემის შემდეგ გრაფაში მონიშნული - „მიმდინარე“ შეცვალეთ სტატუსით - „დიახ“.

რეაგირება		
პასუხი გაეცა	პასუხის აღწერა	პასუხის გაცემის დრო
დიახ		
მიმდინარე		

გრაფა

პასუხის აღწერა

„პასუხის აღწერა“ გრაფის ველი ივსება უკუკავშირზე გაცემული პასუხის ძირითადი შინაარსის მოკლედ გადმოცემით.

შევსების ინსტრუქცია:

აღწერეთ უკუკავშირზე გაცემული პასუხის ძირითადი შინაარსი. მომხმარებლის უკუკავშირის სიტყვა-სიტყვით გადმოცემა არ არის საჭირო.

გრაფა „პასუხის აღწერა“ ივსება თუ გრაფაში - „პასუხი გაეცა“ მონიშნული გაქვთ სტატუსი - „დიახ“.

თუ გრაფაში - „მოხდა რეაგირება“ მონიშნეთ „მიმდინარე“ გრაფა ივსება მას შემდეგ რაც გრაფაში სტატუსს - „მიმდინარე“ ჩაანაცვლებთ სტატუსით „დიახ“.

პასუხის აღწერისას ეცადეთ გამოიყენოთ იდენტური ტერმინები. ეს მნიშვნელოვანია მიღებული უკუკავშირის სისტემატიზაციისა და ანალიზისთვის, მათ შორის გრაფაში ფილტრის გამოყენების შესაძლებლობისთვის, რომელიც შინაარსობრივად მსგავსი შემთხვევების დაჯგუფების საშუალებაა.

რეაგირება			
პასუხი გაეცა	პასუხის აღწერა	პასუხის გაცემის დღე	დრო
დიახ	მიეწოდა ინფორმაცია №4 ავტობუსის მუშაობის გრაფიკის შესახებ	22.09.2024	19:52:00
მიმდინარე			
დიახ	მიეწოდა ინფორმაცია №5 ავტობუსში დაზიანებული სკამის შეკეთების თაობაზე	22.09.2024	19:54:00

გრაფა

პასუხის გაცემის დღე

რეაგირება			
პასუხი გაეცა	პასუხის აღწერა	პასუხის გაცემის დღე	დრო
		22.09.2024	

შევსების ინსტრუქცია:

„პასუხის გაცემის დღე“ გრაფის ველი ივსება ავტომატურად ერთდროულად „Control“-ის და „;“ (წერტილ მიმამე) კლავიშების გამოყენებით.

როდესაც გრაფაში - „პასუხის გაეცა“ მონიშნავთ სტატუსს - „მიმდინარე“ გრაფა - „პასუხის გაცემის დღე“ ივსება მას შემდეგ რაც გრაფაში სტატუსი - „პასუხი გაეცა“ შეიცვლება სტატუსით - „დიახ“, სხვა შემთხვევაში გრაფას არ ავსებთ.

გრაფა

პასუხის გაცემის დრო

რეაგირება		
პასუხის აღწერა	პასუხის გაცემის დღე	დრო
		13:51:00

შევსების ინსტრუქცია:

„პასუხის გაცემის დრო“ გრაფის ველი ივსება ავტომატურად ერთდროულად „Control“-ის, „Shift“ და „ , “ (მძიმე) კლავიშების გამოყენებით.

როდესაც გრაფაში - „პასუხის გაეცა“ მონიშნავთ სტატუსს - „მიმდინარე“ გრაფა - „პასუხის გაცემის დრო“ ივსება მას შემდეგ რაც გრაფაში სტატუსი - „პასუხი გაეცა“ შეიცვლება სტატუსით - „დიახ“, სხვა შემთხვევაში გრაფას არ ავსებთ.

განყოფილება

საკონტაქტო ინფორმაცია

განყოფილება მოიცავს მომხმარებელთა საკონტაქტო ინფორმაციას და შედგება სამი გრაფისგან: სქესი, სახელი და მობილური/ფბ. მისამართი.

საკონტაქტო ინფორმაცია		
სახელი	სქესი	მობ./ფბ. მისამართი

გრაფა

სახელი

შევსების ინსტრუქცია:

მომხმარებლის უკუკავშირის მიღებისას დააზუსტეთ მისი სახელი და შეიტანეთ გრაფის შესაბამის ველში.

საკონტაქტო ინფორმაცია		
სახელი	სქესი	მობ./ფბ. მისამართი
დავითი		
ლელია		
გურამი		
სოფო		

გრაფა

სქესი

გრაფა სქესი შედგება ორი ალტერნატიული პასუხისგან: „ქალი“ და „კაცი“.

შევსების ინსტრუქცია:

გაითვალისწინეთ, რომ მომხმარებელმა შეიძლება არაეთიკურად ჩათვალოს სქესის შესახებ შეკითხვის დასმა. ამდენად, გრაფის შევსებისას იხელმძღვანელოთ უკუკავშირის ავტორის სახელით. თუ ზუსტი პასუხის მონიშვნა გიჭირთ. მაგალითად, ფბ მესენჯერში კომუნიკაციისას, გრაფა დატოვეთ შეუვსებელი.

საკონტაქტო ინფორმაცია		
სახელი	სქესი	მობ./ფბ. მისამართი
	ქალი	
	კაცი	

გრაფა

მობ./ფბ. მისამართი

შევსების ინსტრუქცია:

გრაფის შევსება ხდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებელი პასუხის მოგვიანებით მიღებაზე გამოხატავს თანხმობას და შესაბამისად გრაფაში - „მოხდა რეაგირება“ მონიშნული გაქვთ სტატუსი - „მიმდინარე“.

საკონტაქტო ინფორმაცია		
სახელი	სქესი	მობ./ფბ. მისამართი
		555 111 -111
		https://www.facebook.com/...

განყოფილება

გრაფა

ოპერატორი

შევსების ინსტრუქცია:

გრაფის ველში შეყვანილია ყველა იმ პირის გვარი, რომელსაც უფლება აქვს შეავსოს აღრიცხვის ფორმა, შესაბამისად ინფორმაციის შეყვანისას უნდა მონიშნოთ თქვენი გვარი.

ოპერატორი

5.3. უკუკავშირზე რეაგირება

უკუკავშირზე რეაგირების პროცედურებს მოიცავს „უკუკავშირის პროცესებისა და პროცედურების“ ქვემოთ წარმოდგენილი ნაწილები: „5.3. ცხელი ხაზის ოპერატორის მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა“ და „5.4. ფეისბუქ ჩატის ოპერატორის მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა“.

5.4. ცხელი ხაზის ოპერატორის მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა

მისალმება და მოსმენა

- **უპასუხეთ ზარს:** "მოგესალმებით, ფოთის მუნიციპალიტეტის სატრანსპორტო კომპანიის ოპერატორი [ოპერატორის სახელი] გისმენთ. რით შემიძლია დაგეხმაროთ?"
- **მოუსმინეთ მომხმარებელს:** მიეცით საშუალება მომხმარებელს სრულად, შეფერხების გარეშე გამოთქვას მოსაზრება. არ შეაწყვეტინოთ საუბარი. ჩაერთეთ მხოლოდ მოკლე ფრაზებით, მაგალითად: „მესმის“, „გმადლობთ გაზიარებისთვის“.
- **მოიპოვეთ საკონტაქტო ინფორმაცია:** მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი დაასრულებს საუბარს, თავაზიანად ჰკითხეთ სახელი „როგორ შემიძლია მოგმართოთ“ და ამის შემდეგ ყოველთვის მიმართეთ მომხმარებელს შემდეგი ფორმით: ქალბატონო/ბატონო [სახელი].
- **დაიწყეთ ზარის რეგისტრაცია:** მოსმენის პარალელურად დაიწყეთ ინფორმაციის შეტანა უკუკავშირის აღრიცხვის ელექტრონულ რეესტრში.

რეაგირება შემოსულ შეკითხვაზე

- **უპასუხეთ შეკითხვას:** თუ მომხმარებელი მოგმართავთ შეკითხვით, დარწმუნდით რომ სწორად გაიგეთ შეკითხვის არსი, საჭიროების შემთხვევაში იქვე დააზუსტეთ შინაარსი მომხმარებელთან და მხოლოდ ამის შემდეგ გაეცით ამომწურავი პასუხი.
- **მოითხოვეთ დამატებითი დრო:** თუ დასმულ კითხვაზე პასუხი საჭიროებს დამატებით ინფორმაციის მოძიებას ან გადამოწმებას შესაბამის პასუხისმგებელ პირთან მოითხოვეთ დამატებითი დრო: „ბატონო/ქალბატონო [სახელი], სამწუხაროდ თქვენს კითხვაზე ამ წუთში პასუხის გაცემა არ შემიძლია. თუ დამატოვებთ თქვენს საკონტაქტო ტელეფონის ნომერს მაქსიმალურად მოკლე დროში დაგიბრუნდებით ამომწურავი პასუხით“.

რეაგირება შემოსულ პრეტენზიაზე

- **დააზუსტეთ პრეტენზიის შინაარსი:** შეაჯამეთ საკითხი იმის დასტურად, რამდენად სწორად გაიგეთ გადმოცემული ინფორმაცია. მაგალითად, "გმადლობთ პრობლემის გაზიარებისთვის. იმის დასტურად, რომ ყველაფერი სწორად გავიგე ვაზუსტებ: თქვენ გვაცნობებთ [პრობლემის აღწერა] პრობლემას, ავტობუსის ნომერი [X] მარშრუტზე [Y], ხომ მართალია?".

- **შეაგროვეთ არსებითი დეტალები:** საკითხის სრულყოფილი შესწავლის მოტივით, თავაზიანად მოითხოვეთ არსებითი დეტალები (მაგ. ავტობუსის ნომერი, გაჩერების ადგილი, ინციდენტის თარიღი, დრო და ა.შ.).
- **მადლობა მომხმარებელს:** "ბატონო/ქალბატონო [სახელი], გმადლობთ, ინფორმაციის მოწოდებისთვის. ჩვენ ვაფასებთ თქვენს გამოხმაურებას. რაც ნამდვილად გვეხმარება ჩვენი მუნიციპალური ტრანსპორტის სერვისის გაუმჯობესებაში.
- **შესთავაზეთ შემდგომი ინფორმირება:** თუ შემოსული პრეტენზია პერსონალური ხასიათისაა, დიდი ალბათობით, მომხმარებელი დაინტერესებული იქნება კომპანიის რეაგირების შედეგით. შესაბამისად, პროაქტიულად შესთავაზეთ მომხმარებელს: "ბატონო/ქალბატონო [სახელი], ჩვენ მაქსიმალურად მოკლე დროში მოვახდენთ რეაგირებას ამ საკითხზე. თუ გსურთ გაცნობოთ მიღებული ზომების შესახებ, დაგვიტოვეთ თქვენი საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი". მომხმარებლისთვის მიღებული ზომების ცნობებისთვის ნომრის დატოვების შეთავაზება აგრეთვე რეკომენდირებულია, როდესაც კომპანიაში არსებული პრაქტიკით, მსგავსი პრობლემები მოკლე დროში გვარდება (მაგ. დაზიანებული ავტობუსის ფანჯრის საკეტის, სკამის შეკეთება). თუ ასეთი ინტერესი მომხმარებელს არ გააჩნია ან პრეტენზია არა პერსონალური, არამედ ზოგადი ხასიათისაა, მადლობასთან ერთად დაარწმუნეთ მომხმარებელი: „ჩვენ აუცილებლად შევისწავლით ამ საკითხს და გავითვალისწინებთ თქვენს წინადადებას“.
- **ფორმალური პროცედურის ინიცირება:** თუ მომხმარებლის მიერ დასმული საკითხის გადაწვეტა საჭიროებს ფორმალური პროცედურის ინიცირებას (განცხადების ან/და საჩივრის წარმოდგენა): „ბატონო/ქალბატონო [სახელი] თქვენს მიერ დასმული საკითხის განხილვა საჭიროებს განცხადების/საჩივრის წარმოდგენას კომპანიაში“ (ან მერიაში, თუ საკითხი შედის მერიის კომპეტენციაში). „განცხადების/საჩივრის ნიმუში შეგიძლიათ მიიღოთ ადგილზე მობრძანებისას ან იხილოთ ჩვენი კომპანიის ვებგვერდზე -----“, (ან მერიის ვებგვერდზე, თუ საკითხი შედის მერიის კომპეტენციაში)

გადამისამართება სწორ ადრესატთან

- **დაეხმარეთ მომხმარებელს:** თუ შემოსული შეკითხვა ან პრეტენზია სცილდება თქვენი კომპანიის კომპეტენციას, ეცადეთ გადაამისამართოთ მომხმარებელი სწორ ადრესატთან: „ბატონო/ქალბატონო [სახელი], თქვენს შეკითხვაზე პასუხი სცილდება ჩვენი კომპანიის კომპეტენციას. ამ საკითხზე სავარაუდოდ უნდა დაუკავშირდეთ [დაწესებულების სახელწოდება და საკონტაქტო ინფორმაცია]“ ან „ბატონო/ქალბატონო [სახელი], თქვენს შეკითხვაზე პასუხი სცილდება ჩვენი კომპანიის კომპეტენციას. სამწუხაროთ ვერ გირჩევთ ვის შეიძლება დაუკავშირდეთ ამ საკითხთან დაკავშირებით“.

დამშვიდობება

- **შესთავაზეთ დამატებითი დახმარება:** „ხომ არ შემიძლია კიდევ რამით დაგეხმაროთ დღეს?“

- **დაასრულეთ ზარი:** „ნაყოფიერ დღეს/საღამოს გისურვებთ, ბატონო/ქალბატონო [სახელი], თუ სხვა შეკითხვა არ გაქვთ დაგემშვიდობებით, ნახვამდის.“

ზარის შემდგომი ქმედებები

- **დაასრულეთ ზარის რეგისტრაცია:** შეიტანეთ დარჩენილი ინფორმაცია უკუკავშირის აღრიცხვის ელექტრონული რეგისტრის შესაბამის ველებში. დარწმუნდით, რომ სათანადოდ არის შევსებული.
- **უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესის დახურვა:** იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს გაეცით პასუხი და უკუკავშირთან დაკავშირებით დაასრულეთ კომუნიკაცია, შეავსეთ რეგისტრაციის განყოფილების ყველა ველი. უკუკავშირის რეგისტრაცია ჩაითვლება დახურულად.
- **უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესის გაგრძელება:** იმ შემთხვევაში, თუ პასუხის დაუყოვნებლივ გაცემა არ შეგიძლიათ და მომხმარებელი გამოხატავს თანხმობას მოგვიანებით მიიღოს პასუხი, უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესი დარჩება მიმდინარედ, ვიდრე მომხმარებელს პასუხი არ ეცნობება.
- **უკუკავშირზე რეაგირება:** უკუკავშირზე ამომწურავი პასუხის მოპოვების მიზნით, კომპეტენციის შესაბამისად, დაუკავშირდით კომპანიის ან მერიის ტრანსპორტის განყოფილების პასუხისმგებელ თანამშრომელს, განუმარტეთ შეკითხვის/პრეტენზიის შინაარსი და მოითხოვეთ პასუხი. დააზუსტეთ პასუხთან დაკავშირებული დეტალები, რაც მნიშვნელოვანი იქნება მომხმარებლისთვის ამომწურავი ინფორმაციის მისაწოდებლად. იმ შემთხვევაში, თუ პასუხს დაუყოვნებლივ ვერ მიიღებთ, შეახსენეთ, რომ პასუხის გაცემის მაქსიმალურ ვადად დადგენილია უკუკავშირის შემოსვლიდან მომდევნო სამი სამუშაო დღე და აქედან გამომდინარე შეუთანხმეთ გონივრული ვადა.
- **მომზადეთ ზარი მომხმარებელთან:** შეიმუშავეთ ნათელი გზავნილი მომხმარებლისთვის: რა საკითხზე დაგიკავშირდათ, რა ზომები იქნა მიღებული და რა შედეგი დადგა მოცემული ეტაპისთვის.
- **განახორციელეთ ზარი მომხმარებელთან:**
 - **წარუდგინეთ თავი:** „მოგესალმებით, გიკავშირდებით ფოთის მუნიციპალიტეტის სატრანსპორტო კომპანიიდან, [ოპერატორის სახელი]. ბატონ/ქალბატონ [სახელი] ვესაუბრები?“
 - **შეახსენეთ საკითხი:** "გიკავშირდებით თქვენს მიერ [თარიღი] დასმულ შეკითხვასთან/პრეტენზიასთან დაკავშირებით, რომელიც ეხებოდა [საკითხის აღწერილობა]. შეგიძლიათ საუბარი თუ სხვა დროს დაგიკავშირდეთ?“
 - **გააცანით შედეგი:** „გაცნობებთ, რომ [პასუხის შინაარსი]“. თუ შემოსული უკუკავშირის დაკავშირებული იყო პრეტენზიასთან, მიაწოდეთ ინფორმაცია გატარებული ღონისძიებების შესახებ [განმარტეთ, რა გაკეთდა, მაგალითად, „ავტობუსის განრიგი დარეგულირდა“ ან „ავტობუსის კონკრეტული ტექნიკური დაზიანება გამოსწორდა“].
 - **გამოხატეთ მადლიერება:** „ჩვენ ვაფასებთ თქვენს გამოხმაურებას, რადგან გვეხმარება სერვისის გაუმჯობესებაში.“

- **შესთავაზეთ დამატებითი დახმარება:** შეამოწმეთ მომხმარებლის კმაყოფილება: „ამ საკითხთან დაკავშირებით კიდევ რით შემიძლია დაგეხმაროთ ან რაიმე სხვა გამოხმაურება ხომ არ გექნებოდათ?“ „თუ თქვენ მომავალში გექნებათ რაიმე დამატებითი შეკითხვა, მოსაზრება ან წუხილი მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურებასთან დაკავშირებით, გთხოვთ აუცილებლად დაგვიკავშირდეთ.“
- **დახურეთ უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესი:** შეიტანეთ აღნიშნული კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაცია უკუკავშირის აღრიცხვის ელექტრონულ ფორმის რეაგირების განყოფილებაში.

შენიშვნა: თუ დაადგენთ, რომ საკითხის გადაწყვეტა სამი სამუშაო დღის განმავლობაში ვერ მოხდება, დაუკავშირდით მომხმარებელს და აცნობეთ საკითხის გადაწყვეტის მიმდინარე სტატუსი. [მაგ. მიღებულ იქნა გადაწყვეტილება, რომ საკითხის შესწავლის მიზნით მძღოლის მიმართ დაიწყება დისციპლინური წარმოების პროცედურა]. ზარის დასრულების შემდეგ დახურეთ უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესი.

დამატებითი შენიშვნები

- **თანაგრძნობა და პროფესიონალიზმი:** შეინარჩუნეთ მშვიდი, თავაზიანი და თანაგრძნობის ტონი მთელი ზარის განმავლობაში.

წინამდებარე პროცედურა უზრუნველყოფს, რომ მომხმარებელმა თავი იგრძნოს დაფასებულად, ხოლო მუნიციპალური ტრანსპორტის კომპანიამ მიიღოს საჭირო ინფორმაცია შესაბამისი ზომების გასატარებლად.

5.5. ფეისბუქ ჩატის ოპერატორის მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა

მისალმება

- **უპასუხეთ დაუყოვნებლივ:** შემოსულ შეტყობინებას უპასუხეთ დაუყოვნებლივ ან მაქსიმუმ 3 წუთის განმავლობაში: „მოგესალმებით {მომხმარებლის სახელი}, მაძლობა რომ დაუკავშირდით ფოთის მუნიციპალიტეტის სატრანსპორტო კომპანიას. ჩემი სახელია {ოპერატორის სახელი}. მზად ვარ დაგეხმაროთ“. იმ შემთხვევაში თუ ოპერატორი მიუწვდომელია, გამოიყენეთ ავტომატური შეტყობინება შემდეგი ფორმულირებით: „მოგესალმებით {მომხმარებლის სახელი}, მაძლობა რომ დაუკავშირდით ფოთის მუნიციპალიტეტის სატრანსპორტო კომპანიას. ჩემი სახელია {ოპერატორის სახელი}. გიპასუხებთ მაქსიმალურად მოკლე ვადაში.“

რეაგირება შემოსულ შეკითხვაზე

- **უპასუხეთ შეკითხვას:** თუ მომხმარებელი მოგმართავთ შეკითხვით, დარწმუნდით რომ სწორად გაიგეთ შეკითხვის არსი, საჭიროების შემთხვევაში იქვე დააზუსტეთ შინაარსი

მომხმარებელთან, და მხოლოდ ამის შემდეგ გაეცით მაქსიმალურად ამომწურავი პასუხი.

- **მოითხოვეთ დამატებითი დრო:** თუ დასმულ კითხვაზე პასუხი საჭიროებს დამატებით ინფორმაციის მოძიებას ან გადამოწმებას შესაბამის პასუხისმგებელ პირთან მოითხოვეთ დამატებითი დრო: „ბატონო/ქალბატონო [სახელი], სამწუხაროდ თქვენს კითხვაზე ამ წუთში პასუხის გაცემა არ შემიძლია, თუმცა თუ დამიტოვებთ თქვენს საკონტაქტო ტელეფონის ნომერს ჩვენ მაქსიმალურად მოკლე დროში დაგიბრუნდებით ამომწურავი პასუხით“

რეაგირება შემოსულ პრეტენზიაზე

- **დააზუსტეთ პრეტენზიის შინაარსი:** შეაჯამეთ საკითხი იმის დასტურად, რამდენად სწორად გაიგეთ გადმოცემული ინფორმაცია. მაგალითად, "გმადლობთ პრობლემის გაზიარებისთვის. იმის დასტურად, რომ ყველაფერი სწორად გავიგე, თქვენ გვაცნობებთ პრობლემას [პრობლემის აღწერა] ავტობუსის ნომერი [X] მარშრუტზე [Y], სწორია?".
- **შეაგროვეთ არსებითი დეტალები:** საკითხის სრულყოფილი შესწავლის მოტივით, თავაზიანად მოითხოვეთ არსებითი დეტალები (მაგ. ავტობუსის ნომერი, გაჩერების ადგილი, ინციდენტის თარიღი, დრო და ა.შ.).
- **მადლობა მომხმარებელს:** "ბატონო/ქალბატონო [სახელი], გმადლობთ, ინფორმაციის მოწოდებისთვის. ჩვენ ვაფასებთ თქვენს გამოხმაურებას. რაც ნამდვილად გვეხმარება ჩვენი მუნიციპალური ტრანსპორტის სერვისის გაუმჯობესებაში.
- **შესთავაზეთ შემდგომი ინფორმირება:** თუ შემოსული პრეტენზია პერსონალური ხასიათისაა, დიდი ალბათობით, მომხმარებელი დაინტერესებული იქნება კომპანიის რეაგირების შედეგით. შესაბამისად, პროაქტიულად შესთავაზეთ მომხმარებელს: "ბატონო/ქალბატონო [სახელი], ჩვენ მაქსიმალურად მოკლე დროში მოვახდენთ რეაგირებას ამ საკითხზე. თუ გსურთ გაცნობით მიღებული ზომების შესახებ, დაგვიტოვეთ თქვენი საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი". მომხმარებლისთვის მიღებული ზომების ცნობების შეთავაზება აგრეთვე რეკომენდირებულია, როდესაც კომპანიაში არსებული პრაქტიკით, მსგავსი პრობლემები მოკლე დროში გვარდება (მაგ. დაზიანებული ავტობუსის ფანჯრის საკეტის, სკამის შეკეთება). თუ ასეთი ინტერესი მომხმარებელს არ გააჩნია ან პრეტენზია არა პერსონალური, არამედ ზოგადი ხასიათისაა, მადლობასთან ერთად დაარწმუნეთ მომხმარებელი: „ჩვენ აუცილებლად შევისწავლით ამ საკითხს და გავითვალისწინებთ თქვენს წინადადებას“.
- **ფორმალური პროცედურის ინიცირება:** თუ მომხმარებლის მიერ დასმული საკითხის გადაწვეტა საჭიროებს ფორმალური პროცედურის ინიცირებას (განცხადების ან/და საჩივრის წარმოდგენა): „ბატონო/ქალბატონო [სახელი] თქვენს მიერ დასმული საკითხის განხილვა საჭიროებს განცხადების/საჩივრის წარმოდგენას კომპანიაში“ (ან მერიაში, თუ საკითხი შედის მერიის კომპეტენციაში). „განცხადების/საჩივრის ნიმუში შეგიძლიათ მიიღოთ ადგილზე მობრძანებისას ან იხილოთ ჩვენი კომპანიის ვებგვერდზე -----“, (ან მერიის ვებგვერდზე, თუ საკითხი შედის მერიის კომპეტენციაში)

გადამისამართება სწორ ადრესატთან

- **დაეხმარეთ მომხმარებელს:** თუ შემოსული შეკითხვა ან პრეტენზია სცილდება თქვენი კომპანიის კომპეტენციას, ეცადეთ გადაამისამართოთ მომხმარებელი სწორ ადრესატთან: "ბატონო/ქალბატონო [სახელი], თქვენს შეკითხვაზე პასუხი სცილდება ჩვენი კომპანიის კომპეტენციას. ამ საკითხზე სავარაუდოდ უნდა დაუკავშირდეთ [დაწესებულების სახელწოდება და საკონტაქტო ინფორმაცია]" ან "ბატონო/ქალბატონო [სახელი], თქვენს შეკითხვაზე პასუხი სცილდება ჩვენი კომპანიის კომპეტენციას. სამწუხაროთ ვერ გირჩევთ ვის შეიძლება დაუკავშირდეთ ამ საკითხთან დაკავშირებით".

დამშვიდობება

- **შესთავაზეთ დამატებითი დახმარება:** "ხომ არ შემიძლია კიდევ რამით დაგეხმაროთ დღეს?"
- **დაასრულეთ მიმოწერა** "ნაყოფიერ დღეს/საღამოს გისურვებთ, ბატონო/ქალბატონო [სახელი], თუ სხვა შეკითხვა არ გაქვთ დაგემშვიდობებით, ნახვამდის."

კომუნიკაციის შემდგომი ქმედებები

- **დაასრულეთ მიმოწერის რეგისტრაცია:** შეიტანეთ დარჩენილი ინფორმაცია უკუკავშირის აღრიცხვის ელექტრონული რეგისტრის შესაბამის ველეებში. დარწმუნდით, რომ სათანადოდ არის შევსებული.
- **უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესის დახურვა:** იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს გაეცით პასუხი და უკუკავშირთან დაკავშირებით დაასრულეთ კომუნიკაცია, შეავსეთ რეგისტრაციის განყოფილების ყველა ველი. უკუკავშირის რეგისტრაცია ჩაითვლება დახურულად.
- **უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესის გაგრძელება:** იმ შემთხვევაში, თუ პასუხის დაუყოვნებლივ გაცემა არ შეგიძლიათ და მომხმარებელი გამოხატავს თანხმობას მოგვიანებით მიიღოს პასუხი, უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესი დარჩება მიმდინარედ, ვიდრე მომხმარებელს პასუხი არ ეცნობება.
- **უკუკავშირზე რეაგირება:** უკუკავშირზე ამომწურავი პასუხის მოპოვების მიზნით, კომპეტენციის შესაბამისად, დაუკავშირდით კომპანიის ან მერიის ტრანსპორტის განყოფილების პასუხისმგებელ თანამშრომელს, განუმარტეთ შეკითხვის/პრეტენზიის შინაარსი და მოითხოვეთ პასუხი. დააზუსტეთ პასუხთან დაკავშირებული დეტალები, რაც მნიშვნელოვანი იქნება მომხმარებლისთვის ამომწურავი ინფორმაციის მისაწოდებლად. იმ შემთხვევაში, თუ პასუხს დაუყოვნებლივ ვერ მიიღებთ, შეახსენეთ, რომ პასუხის გაცემის მაქსიმალურ ვადად დადგენილია უკუკავშირის შემოსვლიდან მომდევნო სამი სამუშაო დღე და აქედან გამომდინარე შეუთანხმეთ გონივრული ვადა.
- **მოამზადეთ წერილობითი პასუხი და განახორციელეთ გზავნილი მომხმარებელთან:**
 - **წარუდგინეთ თავი:** „მოგესალმებით, გიკავშირდებით ფოთის მუნიციპალიტეტის სატრანსპორტო კომპანიიდან, [ოპერატორის სახელი]. ბატონ/ქალბატონ [სახელი] ვესაუბრები?“
 - **შეახსენეთ საკითხი:** "გიკავშირდებით თქვენს მიერ [თარიღი] დასმულ შეკითხვასთან/პრეტენზიასთან დაკავშირებით, რომელიც ეხებოდა

[საკითხის აღწერილობა]. შეგიძლიათ საუბარი თუ სხვა დროს დაგიკავშირდეთ?“

- **გაცანით შედეგი:** „გაცნობებთ, რომ [პასუხის შინაარსი]“. თუ შემოსული უკუკავშირის დაკავშირებული იყო პრეტენზიასთან, მიაწოდეთ ინფორმაცია გატარებული ღონისძიებების შესახებ [განმარტეთ, რა გაკეთდა, მაგალითად, „ავტობუსის განრიგი დარეგულირდა“ ან „ავტობუსის კონკრეტული ტექნიკური დაზიანება გამოსწორდა“].
 - **გამოხატეთ მადლიერება:** „ჩვენ ვაფასებთ თქვენს გამოხმაურებას, რადგან გვეხმარება სერვისის გაუმჯობესებაში.“
 - **შესთავაზეთ დამატებითი დახმარება:** შეამოწმეთ მომხმარებლის კმაყოფილება: „ამ საკითხთან დაკავშირებით კიდევ რით შემიძლია დაგეხმაროთ ან რაიმე სხვა გამოხმაურება ხომ არ გექნებოდათ?“ „თუ თქვენ მომავალში გექნებათ რაიმე დამატებითი შეკითხვა, მოსაზრება ან წუხილი მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურებასთან დაკავშირებით, გთხოვთ აუცილებლად დაგიკავშირდეთ.“
- **დახურეთ უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესი:** შეიტანეთ აღნიშნული კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაცია უკუკავშირის აღრიცხვის ელექტრონულ ფორმის რეაგირების განყოფილებაში.

შენიშვნა: თუ დაადგენთ, რომ საკითხის გადაწყვეტა სამი სამუშაო დღის განმავლობაში ვერ მოხდება, დაუკავშირდით მომხმარებელს და აცნობეთ საკითხის გადაწყვეტის მიმდინარე სტატუსი. [მაგ. მიღებულ იქნა გადაწყვეტილება, რომ საკითხის შესწავლის მიზნით მძღოლის მიმართ დაიწყება დისციპლინური წარმოების პროცედურა]. ზარის დასრულების შემდეგ დახურეთ უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესი.

5.6. მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევის და ანგარიშის მომზადების პროცედურა

5.6.1. კვლევა

სამსახური

- მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურებით მომხმარებელთა კმაყოფილების შესწავლის მიზნით, 2-3 წელიწადში ერთხელ განახორციელებთ მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა.
- კვლევისთვის შესაძლებელია გამოიყენოთ სხვადასხვა მეთოდი, მაგალითად მომხმარებელთა გამოკითხვა (სატელეფონო, ონლაინ და აშ.).
- კვლევითი კითხვების შემუშავების პროცესში გაითვალისწინეთ უკუკავშირის თემატური კლასიფიკატორები.

5.6.2. უკუკავშირის ანგარიშის მომზადება

სამსახური

- არანაკლებ 6 თვეში ერთხელ პერიოდულობით ან მერის დავალების შესაბამისად, მოამზადეთ უკუკავშირის ანგარიში თანდართული ანგარიშის ფორმის შესაბამისად (იხ. დანართი №3).
- ანგარიშის მომზადებისას იხელმძღვანელოთ უკუკავშირის ელექტრონულ რეესტრში აღრიცხული ინფორმაციით. აგრეთვე დამატებით, კომპანიიდან და ინფრასტრუქტურის სამსახურიდან გამოითხოვეთ ინფორმაცია ოფიციალურად შესული მოქალაქეთა განცხადებების და საჩივრების შესახებ.
- ანგარიშის მომზადებისას გაითვალისწინეთ, რომ მასში ჩამოყალიბებული დასკვნები და მიგნებები კონცენტრირებული უნდა იყოს მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა საჭიროებებზე.
- ანგარიში წარუდგინეთ მერს, კომპანიას და მერიის ინფრასტრუქტურის სამსახურს.

5.6.3. მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების გადაწყვეტილებები

კომპანიის დირექტორი

- სამსახურის ანგარიშის დასკვნები გამოიყენეთ მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების სფეროში მოსახლეობის საჭიროებების იდენტიფიცირებისათვის, უკვე განხორციელებული ღონისძიებების წარმატების ხარისხის შესაფასებლად და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების აქტივობების დასაგეგმად. აგრეთვე, მიმდინარე ღონისძიებების შესახებ მოქალაქეთა დამოკიდებულების თაობაზე ინფორმაციის მისაღებად. *მაგალითად*, ანგარიში მოცემული დასკვნები შეიძლება მიუთითებდეს, თუ რამდენად შედეგიანი მომხმარებელთან ურთიერთობის საკითხებზე მძღოლების ტრენინგი.
- სამსახურის ანგარიშში გამოვლენილი დასკვნების შესაბამისად, კომპეტენციის ფარგლებში მიიღეთ მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების გადაწყვეტილებები. თუ შესაბამისი გადაწყვეტილება საჭიროებს მუნიციპალიტეტის მერთან შეთანხმებას მოამზადეთ და მერს განსახილველად წარუდგინეთ შესაბამისი რეკომენდაციები.

მუნიციპალიტეტის მერიის ინფრასტრუქტურის სამსახურის ტრანსპორტის განყოფილება

- სამსახურის ანგარიშის დასკვნები გამოიყენეთ მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების სფეროში მოსახლეობის საჭიროებების იდენტიფიცირებისათვის, უკვე განხორციელებული ღონისძიებების წარმატების ხარისხის შესაფასებლად და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების აქტივობების დასაგეგმად. აგრეთვე, მიმდინარე ღონისძიებების შესახებ მოქალაქეთა დამოკიდებულების შესახებ ინფორმაციის მისაღებად. *მაგალითად*, ანგარიში მოცემული დასკვნები შეიძლება მიუთითებდეს, თუ რამდენად კმაყოფილია მომხმარებელი ახალი ავტობუსის მოსაცდელის კომფორტულობით.
- სამსახურის ანგარიშში გამოვლენილი დასკვნების შესაბამისად, კომპეტენციის ფარგლებში მოამზადეთ და მუნიციპალიტეტის მერს განსახილველად წარუდგინეთ შესაბამისი რეკომენდაციები.

5.6.4. უკუკავშირის მართვის პროცესისა და პროცედურების მონიტორინგი

სამსახური

- მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესის და პროცედურების დანერგვიდან პირველი სამი თვის განმავლობაში უკუკავშირის მართვის სისტემის ფუნქციონირებაზე განახორციელებული რეგულარული, საჭიროების შემთხვევაში ყოველდღიური, მონიტორინგი;
- მონიტორინგის პროცესში:
 - ყურადღება მიაქციეთ „უკუკავშირის პროცესებისა და პროცედურების“ დაცვას, მათ შორის უკუკავშირის რეგისტრაციის ფორმის შევსებისას;
 - შეისწავლეთ უკუკავშირის მართვის პროცესში გამოვლენილი პრობლემები;
 - სისტემატიური კონტაქტი იქონიეთ კომპანიის ოპერატორთან, საჭიროების შემთხვევაში, „უკუკავშირის პროცესებისა და პროცედურების“ დაცვის მიზნით გაეცით შესაბამისი რეკომენდაციები;
 - უკუკავშირის მართვის სისტემის ფუნქციონირების პროცესში გამოვლენილი პრობლემების გადაჭრის მიზნით, დაგეგმეთ და განახორციელოთ უკუკავშირის მართვის გაუმჯობესების ცვლილებები.

მაგალითად, თუ უკუკავშირი არის ძალიან მცირე მიიღეთ შესაბამისი ზომები უკუკავშირის წახალისების უზრუნველყოფის მიზნით. კერძოდ, მიმართეთ კომპანიას ან/და მერის საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ სუბიექტებს უკუკავშირის წახალისების მიზნით ღონისძიებების განხორციელების წინადადებით.

სამსახური

- აწარმოეთ რეგულარული მონიტორინგი „უკუკავშირის პროცესებისა და პროცედურების“ დაცვაზე. საჭიროების შემთხვევაში გაეცით შესაბამისი რეკომენდაციები;
- არანაკლებ თვეში ერთხელ სიხშირით გადაამოწმეთ უკუკავშირის მართვის სისტემის ფუნქციონირების ეფექტიანობა - უკუკავშირის მიღების ინტენსივობა და დინამიკა, უკუკავშირის აღრიცხვის მდგომარეობა და რეაგირების მექანიზმის მუშაობა. თუ მონიტორინგის პროცესში არსებითი პრობლემები არ ვლინდება, მონიტორინგის სიხშირე შეიძლება შემცირდეს.
- „უკუკავშირის პროცესებისა და პროცედურების“ დაცვაზე და ზოგადად უკუკავშირის მართვის სისტემის ფუნქციონირების ეფექტიანობაზე მონიტორინგის პროცესში შეგიძლიათ პერიოდულად გამოიყენოთ „მისტიური მომხმარებლის“ მექანიზმი.
- მონიტორინგის პროცესში გამოვლენილი პრობლემის გადაწყვეტის მიზნით კონსულტაცია გაიარეთ ოპერატორთან და საჭიროების შემთხვევაში კომპანიის დირექტორთან.
- გამოვლენილი პრობლემის შესაბამისად, უკუკავშირის მართვის სისტემის ეფექტიანობის გაუმჯობესების მიზნით, დაგეგმეთ და განახორციელოთ ცვლილება „უკუკავშირის პროცესისა და პროცედურებში“ .

მაგალითად, მონიტორინგის შედეგად შეიძლება გამოვლინდეს უკუკავშირის აღრიცხვის ფორმის ცვლილების ან უკუკავშირის მართვის ინსტრუქციების გადახედვის საჭიროება და ა.შ.

**დანართი №1 ქ. ფოთში მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების ხარისხის
განაცხადი**

**ქ. ფოთში მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების
ხარისხის განაცხადი**

(კომპანიის ვებგვერდზე გამოსაქვეყნებელი ვერსიის პროექტი)

ჩვენთვის მომსახურების ხარისხის მთავარ შემფასებელს მომხმარებელი წარმოადგენს - რა სურს მომხმარებელს და როგორ უნდა ვუპასუხოთ თქვენს მოლოდინებს ჩვენი საქმიანობის და მომსახურების ხარისხის განმსაზღვრელი ფაქტორია.

ჩვენ ვაცნობიერებთ ჩვენს პასუხისმგებლობას და ვიღებთ ვალდებულებას უზრუნველყოთ ამ დოკუმენტით დაპირებული ხარისხის მომსახურება.

ჩვენს მიერ შეთავაზებული მომსახურება ეფუძნება შედეგებზე ორიენტაციის, ურთიერთანამშრომლობის, დახმარების, კანონიერების, პრობლემების სწრაფი მოგვარებისა და მომხმარებლის პატივისცემის პრინციპებს.

ფოთის სატრანსპორტო კომპანიის დირექტორი

ვასილ დანელია

ხელმოწერა

ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების ხარისხის განაცხადი

3.1 მოძრაობის გრაფიკი და მარშრუტი

- 1.1 მუნიციპალური ტრანსპორტი მოძრაობს დილის 06:30 სთ – დან საღამოს 23:30 სთ-მდე, მოძრაობის ზუსტი გრაფიკი ავტობუსის ნომრების მიხედვით იხილეთ: [\[https://potitransport.ge/services/schedules-routes/ \]](https://potitransport.ge/services/schedules-routes/)
- 1.2 ჩვენს მიერ დადგენილი ავტობუსის მოძრაობის გრაფიკი არ ირღვევა. ავტობუსის შესაბამისი ხაზისთვის დადგენილი მოძრაობის გრაფიკის ცდომილება არ აღემატება 5 წუთს.
- 1.3 ავტობუსი ჩერდება ყველა გაჩერებაზე და არ უხვევს დადგენილ მარშრუტს.

3.2 მგზავრობის კომფორტულობა

- 2.1 ჩვენი მძღოლები მომხმარებლების მიმართ კეთილგანწყობილი არიან და ყოველთვის პასუხისმგებლობით ასრულებენ საკუთარ მოვალეობას.
- 2.2 ჩვენი ავტობუსები მუდამ სუფთაა.
- 2.3 ავტობუსში ზამთარში ჩართულია [თვე და რიცხვი] გათბობა, ხოლო ზაფხულში [თვე და რიცხვი] უზრუნველყოფილია კონდიციონერით. მძღოლი ზემოთ აღნიშნულ პერიოდებში უზრუნველყოფს გათბობის ან გაგრილების სისტემის ჩართვას ან გამორთვას მგზავრობის მოთხოვნისთანავე, თუ მძღოლს სისტემის ჩართვა გამორჩა ან პირიქით სისტემა მითითებული პერიოდის დარღვევით არის ჩართული.
- 2.4 ავტობუსის სკამები და თავის შესამაგრებელი სახელურები გამართულია.
- 2.5 ჩვენი კონტროლიორები იცავენ სამსახურებრივ ეთიკას და თავს არიდებენ მომხმარებელთან კონფლიქტს.

3.3 მგზავრობის უსაფრთხოება

- 3.1 ჩვენი მძღოლები არიან გამოცდილი პროფესიონალები.
- 3.2 ტრანსპორტში მძღოლი მგზავრობის მომსახურების გარდა არ არის დაკავებული სხვა საქმიანობით, არ იკვებება და არ სარგებლობს მობილური ტელეფონით.
- 3.3 მძღოლებს მარშრუტზე გასვლამდე რეგულარულად უტარდებათ სამედიცინო შემოწმება და ალკოტესტი.
- 3.4 ავტობუსი გადაადგილდება მაქსიმალურად თანაბარი სიჩქარით [მაქსიმალური სიჩქარე 50 კმ/სთ], რათა ფეხზე მდგომ მგზავრებს არ გაუჭირდეთ თავის შემაგრება.

თუ მუნიციპალური ტრანსპორტის საკითხებზე გაგიჩნდათ შეკითხვები, ხედავთ ზემოთ აღნიშნული სტანდარტების დარღვევას ან გაქვთ მომსახურების გაუმჯობესების წინადადებები, გთხოვთ, მოგვმართეთ ნებისმიერ დროს [9 საათიდან 24 საათამდე]!

+995 577 64 13 33

<https://www.facebook.com/transportcompanyofpoti>

ქ. ფოთში მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების ხარისხის განაცხადი (ავტობუსში გამოსაქვეყნებელი ვერსიის პროექტი)

ხარისხის განაცხადი

- ჩვენთან მგზავრობა უსაფრთხო და კომფორტულია.
- ჩვენს მიერ დადგენილი ავტობუსის მოძრაობის გრაფიკი და მარშრუტი არ ირღვევა.
- ჩვენი მძღოლები და კონტროლიორები არიან პროფესიონალები, რომლებიც პასუხისმგებლობით ასრულებენ საკუთარ მოვალეობას.

მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების სფეროში მომსახურების ხარისხის პირობები დეტ. იხ. <https://potitransport.ge/>

თუ მუნიციპალური ტრანსპორტის საკითხებზე გაგიჩნდათ შეკითხვები, ხედავთ ზემოთ აღნიშნული სტანდარტების დარღვევას ან გაქვთ მომსახურების გაუმჯობესების წინადადებები, გთხოვთ, დაგვიკავშირდით ნებისმიერ დროს [კვირის დღეები და საათი]!

+995 577 64 13 33

<https://www.facebook.com/transportcompanyofpoti>

დანართი №2 მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის აღრიცხვა ფორმა

№	უკუკავშირის რეგისტრაცია					დრო	რეაგირება				საკონტაქტო ინფორმაცია			ოპერატორი
	თემატური კლასიფიკაცია	კატეგორია	უკუკავშირის აღწერა	უკუკავშირის არხი	უკუკავშირის შემოსვლის დღე		პასუხი გაეცა	პასუხის აღწერა	პასუხის გაცემის დღე	დრო	სახელი	სქესი	მობ./ფბ. მისამართი	
1														
2														
3														

დანართი №3 „მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის ანგარიშის“ ფორმა



1. უკუკავშირის სტატისტიკა

უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაცია	უკუკავშირის რაოდენობა	სხვა წყაროებიდან ²
მომრაობის გრაფიკი		
ტრანსპორტის მარშრუტი		
მძღოლის ქცევა მომხმარებელთან		
ავტობუსის სისუფთავე		
გათბობა-გაგრილება		
კონტროლიორის ქცევა		
ავტობუსის გამართულობა		
მგზავრობის უსაფრთხოება		
ავტობუსის გაჩერება		
გადახდის სისტემა		
სხვა.		
უკუკავშირი	რაოდენობა	
ქალი		
კაცი		

უკუკავშირის კატეგორია	რაოდენობა
პრეტენზია	
შეკითხვა	

უკუკავშირის არხი	რაოდენობა
ცხელი ხაზი	
ფბ. მესენჯერი	
სხვა	

უკუკავშირის მიღების დრო	რაოდენობა
იანვარი	
თებერვალი	
მარტი	
აპრილი	
მაისი	
ივნისი	

უკუკავშირზე რეაგირების დრო

² სხვა წყაროებიდან - განცხადებები და საჩივრები მიღებული უკუკავშირის რაოდენობა გადანაწილებული თემატური კლასიფიკატორების შესაბამისად (არსებობის შემთხვევაში). ივსება კომპანიიდან და ინფრასტრუქტურის სამსახურიდან გამოთხოვილი ინფორმაციის დამუშავების შედეგად.

იმავე დღეს	მომდევნო დღეს	არ მომხდარა

2. უკუკავშირის შედეგები კლასიფიკატორების მიხედვით

- გაითვალისწინეთ, რომ უკუკავშირის ანგარიშის მთავარ მიზანს წარმოადგენს მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით მომხმარებელთა საჭიროებების გამოვლენა, რომელიც უკუკავშირის ანალიზის საფუძველზე შესაბამისი დასკვნების სახით ყალიბდება.
- განახორციელეთ თემატური კლასიფიკატორების მიხედვით გრაფების - „უკუკავშირის აღწერა“ ანალიზი, აგრეთვე კომპანიიდან და ინფრასტრუქტურის სამსახურიდან გამოთხოვილი მუნიციპალური ტრანსპორტის სფეროში ოფიციალურად მიღებული წერილების და საჩივრების დამუშავება.
- ყურადღება მიაქციეთ ყველაზე ხშირად რა პრეტენზიებს გამოთქვამს ან რა შეკითხვას სვამს მომხმარებელი და თითოეული კლასიფიკატორის მიხედვით გამოყავით და დააჯგუფეთ ყველაზე ხშირად დასმული საკითხები.
- გამოყოფილი საკითხები, საჭიროების შემთხვევაში, გაანალიზეთ გენდერულ და დროით ჭრილში.

თემატური კლასიფიკატორები	უკუკავშირის შედეგები
მომრაობის გრაფიკი	
ტრანსპორტის მარშრუტი	
მძღოლის ქცევა მომხმარებელთან	
ავტობუსის სისუფთავე	
გათბობა-გაგრილება	
კონტროლიორის ქცევა	
ავტობუსის გამართულობა	
მგზავრობის უსაფრთხოება	
ავტობუსის გაჩერება	
გადახდის სისტემა	
სხვა.	

3. მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა

[ივსება კვლევის შემთხვევაში]

კვლევის მეთოდოლოგია

მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის შედეგები ზოგადად და თემატური კლასიფიკატორების მიხედვით

4. ძირითადი დასკვნები

- გამოყავით რამდენიმე ყველაზე ხშირად დასმული საკითხი.
- გამოყავით კონკრეტული საკითხების მიმართ დაფიქსირებული მომხმარებელთა უკუკავშირის მნიშვნელოვანი ზრდის ან შემცირების შემთხვევები, თემატურ კლასიფიკატორების მიხედვით მიღებული უკუკავშირის დინამიკა, ახალი საკითხები, რომელიც წინა ანგარიშებში არ ფიქსირდებოდა და აშ. (ივსება მე-2 ანგარიშის მომზადების შემდეგ)
- მიუთითეთ რა საკითხებზე ვერ მოხერხდა მიღებულ უკუკავშირზე იმავე დღეს რეაგირება.
- წინა ანგარიშის მონაცემებთან შედარებისას გამოიყენეთ ვიზუალიზაციის საშუალებები გრაფები, დიაგრამები და აშ.

სამსახურის უფროსი

ხელმოწერა

თარიღი:

___ / ___ / 2024

დანართი №4. ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მერის ბრძანების პროექტი, „ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურების“ მოწონების თაობაზე“



ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მერი

ქ. ფოთი

__10.2024

№__

„ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურების“ მოწონების თაობაზე

ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური ტრანსპორტის მომსახურების სფეროში მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ეფექტიანი სისტემის ჩამოყალიბებისა და მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესების პროცესის უზრუნველყოფის მიზნით საქართველოს ორგანული კანონის „ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსის“ მე-16 მუხლის მე-2 პუნქტის „ლ“ ქვეპუნქტის, 54-ე მუხლის პირველი პუნქტის „ე.ე“ და „ე.თ“ ქვეპუნქტების და „ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მერიის დებულების დამტკიცების შესახებ“ ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს 2017 წლის 26 დეკემბრის №6/46 დადგენილებით დამტკიცებული ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მერიის დებულების მე-14 მუხლის მე-8 და მე-9 პუნქტების შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. მოწონებულ იქნას თანდართული „ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურები“ (შემდგომში, „უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურები“).

2. ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მერიის მდგრადი განვითარებისა და ინოვაციების სამსახურს დაევალოს მუნიციპალური სერვისების განვითარებისა და ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესების უზრუნველყოფის მიზნით „უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურებით“ გათვალისწინებული პასუხისმგებლობების განხორციელება.
3. ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მერიის ინფრასტრუქტურის სამსახურმა უზრუნველყოს „უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურებით“ გათვალისწინებული პასუხისმგებლობების განხორციელება.
4. ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის შპს „ფოთის სატრანსპორტო კომპანიის“ დირექტორს (ვ. დანელიას) მუნიციპალური ტრანსპორტით მომსახურების ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესების უზრუნველყოფის მიზნით დაევალოს „უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურებით“ გათვალისწინებული პასუხისმგებლობების განხორციელება და შესაბამისი პროცესების და პროცედურების კომპანიაში დანერგვა, აგრეთვე „უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურებით“ განხორციელებისას მდგრადი განვითარებისა და ინოვაციების სამსახურის საქმიანობის ხელშეწყობა.
5. ბრძანება შესაძლოა გასაჩივრდეს კანონით დადგენილი წესით გაცნობიდან ერთი თვის ვადაში, ქ. ფოთის საქალაქო სასამართლოში, მისამართზე: ქ. ფოთი, აღმაშენებლის ქ. №3.

ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მერი

ბექა ვაჭარაძე

დანართი
დამტკიცებულია
ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მერის
//2024, № _ ბრძანებით

ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მუნიციპალური ტრანსპორტის მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესები და პროცედურები