



ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის საცურაო აუზის
მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის
პროცესები და პროცედურები



„ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის საცურო აუზის 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	4
-----------------	---

2.	ტერმინთა განმარტებები	4
3.	პასუხისმგებლობების გადანაწილება	5
3.1.	მუნიციპალიტეტის მერია	5
3.2.	აიპი ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურაო კომპლექსი	6
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	22
5.4.	ცხელი ხაზის ოპერატორის მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა	22
5.5.	ფეისბუქ ჩატით მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა	25
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	29
5.6.4.	უკუკავშირის მართვის პროცესისა და პროცედურების მონიტორინგი	30
	დანართი №1 ქ. ფოთში საცურაო აუზის მომსახურების ხარისხის განაცხადი.....	32
	დანართი №2 „მუნიციპალური საცურაო აუზის მომხმარებელთა უკუკავშირის ანგარიშის“ ფორმა	35
	დანართი №3 „მუნიციპალური საცურაო აუზის მომხმარებელთა უკუკავშირის ანგარიშის“ ფორმა.....	36
	დანართი №4. ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მერის ბრძანების პროექტი, „ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის საცურაო აუზის მომსახურების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურების“ მოწონების თაობაზე“	39

1. მიზანი

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

2. ტერმინთა განმარტებები

ამ დოკუმენტის მიზნებისთვის:

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

მუნიციპალური მომსახურების მომხმარებელი - ადგილობრივი მოსახლეობა, ტურისტები და სხვა პირები, რომლებიც სარგებლობენ მუნიციპალური საცურაო აუზის მომსახურებით.

მომხმარებელთან უკუკავშირი - უკუკავშირის არხების მეშვეობით საცურაო აუზის მომსახურებასთან დაკავშირებით 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 - საცურაო აუზის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით, უკუკავშირის წახალისების, მიღების, აღრიცხვის, რეაგირების, ანგარიშგების და გაუმჯობესების გადაწყვეტილებების მიღების ღონისძიებების ერთობლიობა, რომელიც დადგენილი პროცესებისა და პროცედურების შესაბამისად საცურაო აუზის მომსახურების მიწოდების პარალელურად ფუნქციონირებს.

უკუკავშირის არხები - საცურაო აუზით მომსახურების სფეროში მომხმარებლისგან უკუკავშირის მიღების მიზნით განსაზღვრული არხები, რომლებზეც მიზანმიმართულად წახალისებულია მომხმარებლის უკუკავშირი. კერძოდ, ააიპი „ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურაო კომპლექსის“:

ცხელი ხაზი: 599 18 16 56

ფეისბუქ გვერდი: <https://www.facebook.com/Potiswimmingcomplex>

საცურაო კომპლექსის მისაღები

¹ მაგალითად, მომხმარებელს მოლოდინი აქვს, რომ საცურაო აუზის აბონენტის დაუბრკოლებლად შეძენა შეუძლია ადგილზე გადახდით, მათ შორის საბანკო ტერმინალით, თუმცა აღმოაჩენს, რომ აბონენტის შეძენა უკვე შესაძლებელია ონლაინ, რაც მომხმარებლისთვის სასურველი იყო თუმცა ეს ადრე შესაძლებელი არ იყო (გადაჭარბებული შესრულება).

3. პასუხისმგებლობების გადანაწილება

მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სისტემის დანერგვაზე, გამართულ მუშაობაზე და მიღებული უკუკავშირის საფუძველზე საცურო აუზის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე პასუხისმგებელია ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მერია (შემდგომში, **მუნიციპალიტეტის მერია**) და ააიპი „ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურო კომპლექსი“ (შემდგომში, **საცურო კომპლექსი**).

3.1. მუნიციპალიტეტის მერია

მუნიციპალიტეტის მერია ახორციელებს უკუკავშირის მართვის სისტემის ფუნქციონირების ეფექტურობაზე მონიტორინგს და მიღებული უკუკავშირის დამუშავების და ანალიზის საფუძველზე საცურო აუზის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით იღებს შესაბამისი გადაწყვეტილებებს.

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 საცურო კომპლექსის მიერ მიღებულ ან მისაღებ დისკრეციულ გადაწყვეტილებებში. აგრეთვე, არ აფასებს საცურო კომპლექსის რეაგირებას ან საკითხის რეაგირების გარეშე დატოვებას.

მაგალითად, თუ უკუკავშირი ეხება აუზის გასახდელეებში სველი წერტილების გაუმართავობას სამსახური არ ერევა თუ რამდენად მოახდინა აღნიშნულ უკუკავშირზე სათანადო რეაგირება საცურო კომპლექსმა და არ აფასებს მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებების კანონიერებას თუ მიზანშეწონილობას.

მუნიციპალიტეტის მერიის სხვა სტრუქტურული ერთეულები

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

მუნიციპალიტეტის მერი

სამსახურის მიერ მომზადებული უკუკავშირის ანგარიშში წარმოდგენილი დასკვნების და საცურო კომპლექსის რეკომენდაციების საფუძველზე მუნიციპალიტეტის მერი იღებს გადაწყვეტილებებს მუნიციპალური საცურო აუზის მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით შესაბამისი ღონისძიებების განხორციელების თაობაზე.

3.2. ააიპი ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურაო კომპლექსი

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

ცხელი ხაზით უკუკავშირის მიღებაზე, აღრიცხვაზე და რეაგირებაზე პასუხისმგებელია საცურაო კომპლექსის **მოლარე ოპერატორი(ები)**, ხოლო ფეისბუქ მისამართზე - **საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერი**. უკუკავშირს, რომელიც ეხება მოლარე ოპერატორის ქცევას იღებს, აღრიცხავს და რეაგირებას უზრუნველყოფს საცურაო **კომპლექსის მთავარი მოლარე ოპერატორი**, ტელ.: 558 540 338.

უკუკავშირის წახალისებაზე და რეაგირებაზე (ფეისბუქ მისამართზე მიღებული) პასუხისმგებელია **საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერი**.

საცურაო კომპლექსში უკუკავშირის მართვის სისტემის ფუნქციონირებაზე და მიღებული უკუკავშირის საფუძველზე, საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში, მუნიციპალური საცურაო აუზის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე პასუხისმგებელია **საცურაო კომპლექსის დირექტორი**.

4. უკუკავშირის მართვის პროცესის აღწერა

მუნიციპალური საცურაო აუზით 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, საცურაო კომპლექსი მუნიციპალიტეტის მერთან შეთანხმებით, ამტკიცებს ააიპი „ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურაო კომპლექსის საცურაო აუზის მომსახურების ხარისხის განაცხადს“ (იხ. დანართი №1), რომელიც მომხმარებელს განუმარტავს მომსახურების ხარისხის ძირითად სტანდარტებს. საცურაო კომპლექსი უზრუნველყოფს ხარისხის განაცხადის გათვალისწინებით უკუკავშირის წარმოდგენის შესაძლებლობის შესახებ მომხმარებლების ინფორმირებას.

პასუხისმგებელი სუბიექტები: საცურაო კომპლექსის დირექტორი, საცურაო კომპლექსის საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერი.

II ფაზა - უკუკავშირის მიღება

საცურაო კომპლექსი მომხმარებლებისგან უკუკავშირის იღებს უკუკავშირის სამი არხით:

- ცხელი ხაზი: 599 18 16 56
- ფეისბუქ გვერდი: <https://www.facebook.com/Potiswimmingcomplex>
- საცურაო კომპლექსის მისაღები

პასუხისმგებელი სუბიექტები: საცურაო კომპლექსის მოლარე ოპერატორი / საცურაო კომპლექსის მთავარი მოლარე ოპერატორი, თუ უკუკავშირი ეხება მოლარე ოპერატორის ქცევას / საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერი.

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 - საცურაო კომპლექსის მოლარე ოპერატორ(ებ)ი; მონიტორინგის განხორციელებაზე - სამსახური.

IV ფაზა - უკუკავშირზე რეაგირება

უკუკავშირზე რეაგირება გულისხმობს მომხმარებლისთვის პასუხის გაცემას. თუ მოლარე ოპერატორს უკუკავშირზე პასუხის გასაცემად ესაჭიროება საცურაო კომპლექსის სხვა თანამშრომლებთან კომუნიკაცია ან საკითხის გადაწყვეტა მოითხოვს დროს ოპერატორი უკავშირდება საცურაო კომპლექსის შესაბამის თანამშრომელს.

რეაგირების შედეგები აისახება უკუკავშირის ელექტრონულ რეესტრში.

პასუხისმგებელი სუბიექტები: რეაგირებაზე - საცურაო კომპლექსის მოლარე ოპერატორები/ საცურაო კომპლექსის მთავარი მოლარე ოპერატორი, თუ უკუკავშირი ეხება მოლარე ოპერატორის ქცევას და საჭიროებისას, საცურაო კომპლექსის 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 მუნიციპალიტეტის მერიაში და საცურო კომპლექსში ოფიციალურად შემოსული განცხადებების და საჩივრების ანალიზის შედეგები.

პასუხისმგებელი სუბიექტი: სამსახური.

VII ფაზა - მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება

სამსახურის ანგარიში წარედგინება მუნიციპალიტეტის მერს და ეგზავნება საცურო კომპლექსის დირექტორს.

საცურო აუზის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების გადაწყვეტილებების მიღება ხორციელდება, ანგარიშში მოცემული ინფორმაციის, აგრეთვე შემუშავებული რეკომენდაციების გათვალისწინებით.

პასუხისმგებელი სუბიექტები: გაუმჯობესების გადაწყვეტილების მიღება - მერი, საცურო კომპლექსის დირექტორი; რეკომენდაციების მომზადება - საცურო კომპლექსის დირექტორი. თუ გაუმჯობესების შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღება საცურო კომპლექსის წესდების შესაბამისად 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

საცურო კომპლექსის დირექტორი:

- მუნიციპალიტეტის მერთან შეთანხმებით (წარედგინება მერს და მერი გასცემს წერილობით თანხმობას), ბრძანებით დაამტკიცეთ ააიპი „ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურო კომპლექსის საცურო აუზის მომსახურების ხარისხის განაცხადი.“
- მიიღეთ ზომები ხარისხის განაცხადის პერიოდული განახლების თაობაზე უკუკავშირის ანგარიშის, მომხმარებლების და საცურო კომპლექსის საჭიროებების გათვალისწინებით.

საცურო კომპლექსის შესაბამისი განყოფილება/თანამშრომელი:

- ხარისხის განაცხადი განათავსეთ საცურო კომპლექსის ვებ და ფეისბუქ გვერდებზე, საცურო კომპლექსის მისაღებში, საცურო აუზის გასახდელებში და სხვა გამოსაჩენ ადგილებზე, აგრეთვე ლიფლეტების სახით დაურიგეთ მომხმარებლებს.

სამსახური

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

5.2. უკუკავშირის აღრიცხვის პროცედურა

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

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

- უკუკავშირის რეგისტრაცია
- რეაგირება
- საკონტაქტო ინფორმაცია
- ოპერატორი / PR

განყოფილება იყოფა გრაფებად, კერძოდ, პირველი და მეორე განყოფილება - ხუთ გრაფად და მესამე - სამ გრაფად, ხოლო მეოთხე განყოფილება - ერთ 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 8 თემატური კლასიფიკატორი: პერსონალის ქცევა მომხმარებელთან, სისუფთავე და ჰიგიენური პირობები, წყლის და ჰაერის ტემპერატურა, ინფრასტრუქტურის ტექნიკური გამართულობა, მომხმარებელთა უსაფრთხოება, მომსახურების საფასური, გარემოს კომფორტულობა, სხვა.

უკუკავშირის რეგისტრაცია						
№	თემატური კლასიფიკაცია	კატეგორია	უკუკავშირის აღწერა	უკუკავშირის არხი	უკუკავშირის შემოსვლის დღე	დრო
1						
2	პერსონალის ქცევა მომხმარებელთან					
3	სისუფთავე და ჰიგიენური პირობები					
4	წყლის და ჰაერის ტემპერატურა					
5	ინფრასტრუქტურის ტექნიკური გამართულობა					
6	მომხმარებელთა უსაფრთხოება					
7	მომსახურების საფასური					
8	გარემოს კომფორტულობა					
8	სხვა					

შევსების 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, მომხმარებლისგან შემოსულია უკუკავშირი: „18 საათზე აუზი და გასახდელეები ყოველთვის ხალხით გადავსებულია და შეუძლებელია თავისუფლად გაინძრე იქნებ რამენაირად დაარეგულიროთ, ამასთან გასახდელის კარადების კარები ბევრგან მოშლილია და შეკეთებას საჭიროებს“. ამ შემთხვევაში აუზის ხალხით გადატვირთვის შესახებ უკუკავშირის ნაწილი აღრიცხეთ გარემოს კომფორტულობის კლასიფიკატორში, ხოლო კარადების გაუმართაობის შესახებ უკუკავშირი - „ინფრასტრუქტურის ტექნიკური გაუმართაობის“ კლასიფიკატორში.

მიღებული უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაციის მაგალითები:

- **პერსონალის ქცევა მომხმარებელთან:** „ჩემი შვილის ცურვის მწვრთნელს შეკითხვა დავუსვი და პასუხი არ გამცა!“, „გუშინ საცურაო აუზის მოლარე ოპერატორმა უხეშად მომმართა!“
- **სისუფთავე და ჰიგიენური პირობები:** „აუზის ტუალეტში უსიამოვნო სუნი დგას დღეს დაასუფთავეთ?!“, „გასახდელის სკამები ისეთი სველია, რომ ტანსაცმელი დამისველდა დამლაგებელი პერიოდულად არ უნდა ამშრალეხდეს?!“, „აუზში ცურვისას წყალში პარფიუმერიის მძაფრ სუნი დგას, იქნებ გააკონტროლოთ წყლის სისუფთავე!“
- **წყლის და ჰაერის ტემპერატურა:** „მართალია ზამთარია, თუმცა აუზში ისე ცხელი სუნთქვა ჭირს იქნებ გათბობას ცოტა ჩაუწიოთ!“
- **ინფრასტრუქტურის ტექნიკური გამართულობა:** „დღეს შხაპის მისაღებად შევედი და კინალამ დავიწვი, არ უნდა გაგვაგებინოთ რომ საშხაპის ონკანი მოშლილია?!“, „გასახდელის კარადების კარები ბევრგან მოშლილია და არ იკეტება იქნებ შეაკეთოთ!“.
- **მომხმარებელთა უსაფრთხოება:** „სამშხაპეებში ფეხი ცურავს წაქცევას რამდენჯერმე ძლივს გადავურჩი.“

- მომსახურების საფასური: „იქნება აბონენტის შეძენა ვებ-გვერდიდანაც გახდეს შესაძლებელი?“
- გარემოს კომფორტულობა: „საცურაოდ მოვედი თუმცა ხელიც კი ვერ გავანძრიე იმდენი ხალხია, იქნებ დაარეგულიროთ ამ [...] საათზე მომხმარებელთა რაოდენობა!“, „გასახდელის კარი ისე პატარაა, რომ ჩანთა და ტანსაცმელი ძლივს ეტევა“.
- სხვა: „მსურს საცურაო კომპლექსის 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, „კვირის რომელ დღეებში მუშაობს საცურაო აუზი?“ „რა სააბონენტო პირობები შეგიძლიათ შემომთავაზოთ და შემოდგომა აბონენტი ონლაინ შეგიძინო?“.

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 მოინიშნოს პრეტენზიის კატეგორიით.

მაგალითად, ხომ ვერ მეტყვიტ როდიდან შეიძლება გაიხსნას ცურვის შემსწავლელი კურსი ზრდასრულებისთვის?

მიუხედავად იმისა, რომ შეკითხვა პრეტენზიის ფორმით არ არის ჩამოყალიბებული, მომხმარებელი კითხვას სვამს ვინაიდან სურს ცურვის შესწავლა და აღნიშნული მომსახურება მისთვის ხელმიუწვდომელია, თუმცა მას „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, ადგილი, სადაც შემთხვევა მოხდა, თუ პრეტენზია კონკრეტულ პირს ეხება მისი სახელი და გვარი, სამსახურებრივი პოზიცია მაგალითად, მოლარე-ოპერატორი, მწვრთნელი, დამლაგებელი.

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, ყველგან გამოიყენეთ ტერმინი - „სიტყვიერი შეურაცხყოფა“, „საშხაპე“, „გასახდელი“ და არა ზოგ შემთხვევაში ტერმინი - „სიტყვიერი შეურაცხყოფა“, „საშხაპე“, „გასახდელი“, ხოლო ზოგჯერ ტერმინი - „გინება“, „დუმი“, „გამოსაცვლელი ოთახი“.

უკუკავშირის რეგისტრაცია			
№	თემატური კლასიფიკაცია	კატეგორია	უკუკავშირის აღწერა
1			საშხაპეებში ფეხი ცურავს.
2			აუზის წყალში იგრძნობა პარფიუმერიის მძაფრ სუნს.
3			

გრაფა

უკუკავშირის არხი

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

შევსების ინსტრუქცია:

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

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

უკუკავშირის რეგისტრაცია				
კატეგორია	უკუკავშირის აღწერა	უკუკავშირის არხი	უკუკავშირის შემოსვლის დღე	დრო
		აუზის მისაღები		
		ცხელი ხაზი		
		ფბ. მესენჯერი		
		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 დღე	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: როდის გაიხსნება უფროსებისთვის ცურვის შემსწავლელი დამატებითი ჯგუფი? შეიძლება ზუსტი პასუხი არ გქონდეთ. ამ შემთხვევაში მომხმარებლის თანხმობით დაიტოვეთ მისი საკონტაქტო ინფორმაცია და საკითხის დაზუსტების შემდეგ დაუკავშირდით.

მეორე, მიღებული უკუკავშირზე საცურაო კომპლექსის 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 შუალედური განმარტება (პროცედურის აღწერა იხ. 5.2 და 5.3 ნაწილებში).

მაგალითად, მომხმარებელმა გამოთქვა პრეტენზია მწვრთნელის არასათანადო ქცევაზე. ამ შემთხვევაში მწვრთნელის 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 ბავშვების გასახდელში დაზიანებული ჰაერის ვენტილაციის სისტემის თაობაზე. სისტემა ორ დღეში შეკეთდა და პრობლემის მოგვარების შესახებ მოლარე ოპერატორს სურს აცნობოს მომხმარებელს, რომელიც აღნიშნული მიზეზით ბავშვს ცურვაზე აღარ ატარებდა.

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	ეცნობა, რომ საპირფარეოში არსებული საკანალიზაციო სისტემა შეკეთდება 48 საათში.	26.09.2024	13:21:00
მიმდინარე			

გრაფა

პასუხის გაცემის დღე

რეაგირება			
პასუხი გაეცა	პასუხის აღწერა	პასუხის გაცემის დღე	დრო
		22.09.2024	

შეხვედრის ინსტრუქცია:

„პასუხის გაცემის დღე“ გრაფის ველი ივსება ავტომატურად ერთდროულად „Control“-ის და „;“ (წერტილ მძიმე) 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

შეხვედრის 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 არაპირდაპირი კომუნიკაციისას (ტელეფონი, ფბ. მესენჯერი) მომხმარებელმა შეიძლება არაეთიკურად ჩათვალოს სქესის შესახებ შეკითხვის დასმა. ამდენად, გრაფის შევსებისას იხელმძღვანელებთ 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

მოლარე ოპერატორი / PR

შევსების ინსტრუქცია:

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

ოპერატორი / PR
(გვარი)
...

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 ჩატიტ მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა“.

5.4. ცხელი ხაზის ოპერატორის მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა

მისალმება და მოსმენა

- **უპასუხეთ ზარს:** "მოგესალმებით, ფოთის მუნიციპალიტეტის საცურაო კომპლექსის 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 შემოიძლება. თუ დამითხოვთ 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 საცურაო აუზის სერვისების გაუმჯობესებაში.
- **შესთავაზეთ შემდგომი ინფორმირება:** თუ შემოსული პრეტენზია პერსონალური ხასიათისაა, დიდი ალბათობით, მომხმარებელი დაინტერესებული იქნება საცურაო კომპლექსის რეაგირების შედეგით. შესაბამისად, პროაქტიულად შესთავაზეთ მომხმარებელს: "ბატონო/ქალბატონო [სახელი], ჩვენ მაქსიმალურად მოკლე დროში მოვახდენთ რეაგირებას ამ საკითხზე. თუ გასურთ გაცნობოთ მიღებული ზომების შესახებ, დაგვიტოვეთ თქვენი საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი". მომხმარებლისთვის მიღებული ზომების ცნობებისთვის ნომრის დატოვების შეთავაზება აგრეთვე რეკომენდირებულია, როდესაც საცურაო კომპლექსში 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 საცურაო კომპლექსში“ (ან მერიაში, თუ საკითხი შედის მერიის კომპეტენციაში). „განცხადების/საჩივრის ნიმუში შეგიძლიათ მიიღოთ ადგილზე მობრძანებისას ან იხილოთ ჩვენი საცურაო კომპლექსის ვებგვერდზე -----“, (ან მერიის ვებგვერდზე, თუ საკითხი შედის მერიის კომპეტენციაში)

გადამისამართება სწორ ადრესატთან

- **დაეხმარეთ მომხმარებელს:** თუ შემოსული შეკითხვა ან პრეტენზია სცილდება თქვენი საცურაო კომპლექსის კომპეტენციას, ეცადეთ გადაამისამართოთ მომხმარებელი სწორ ადრესატთან: „ბატონო/ქალბატონო [სახელი], თქვენს შეკითხვაზე პასუხი სცილდება

ჩვენი საცურო კომპლექსის კომპეტენციას. ამ საკითხზე სავარაუდოდ უნდა დაუკავშირდეთ {დაწესებულების სახელწოდება და საკონტაქტო ინფორმაცია} ან „ბატონო/ქალბატონო [სახელი], თქვენს შეკითხვაზე პასუხი სცილდება ჩვენი საცურო კომპლექსის 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 რეესტრის 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 საცურო კომპლექსის 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 საცურო კომპლექსის კომპანიიდან, [ოპერატორის სახელი]. ბატონო/ქალბატონო [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 საცურაო კომპლექსის მომსახურებასთან დაკავშირებით, გთხოვთ აუცილებლად დაგვიკავშირდეთ.“
- **დახურეთ უკუკავშირის რეგისტრაციის პროცესი:** შეიტანეთ აღნიშნული კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაცია უკუკავშირის აღრიცხვის ელექტრონულ ფორმის რეაგირების განყოფილებაში.

შენიშვნა: თუ დაადგინეთ, 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 საცურაო კომპლექსმა მიიღოს საჭირო ინფორმაცია შესაბამისი ზომების გასატარებლად.

5.5. ფეისბუქ ჩატით მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცედურა

მისალმება

- **უპასუხეთ დაუყოვნებლივ:** შემოსულ შეტყობინებას უპასუხეთ დაუყოვნებლივ ან მაქსიმუმ 3 წუთის განმავლობაში: „მოგესალმებით {მომხმარებლის სახელი}, მადლობა რომ დაუკავშირდით ფოთის მუნიციპალიტეტის საცურაო კომპლექსს. ჩემი სახელია {საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერის სახელი}. მზად ვარ დაგეხმაროთ“. იმ

შემთხვევაში თუ შესაბამისი პირი მიუწვდომელია, გამოიყენეთ ავტომატური შეტყობინება შემდეგი ფორმულირებით: „მოგესალმებით {მომხმარებლის სახელი}, მაგალითად რომ დაუკავშირდით ფოთის მუნიციპალიტეტის საცურაო კომპლექსს. 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 შემძლება, 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 საცურაო კომპლექსის სერვისის გაუმჯობესებაში.
- **შესთავაზეთ შემდგომი ინფორმირება:** თუ შემოსული პრეტენზია პერსონალური ხასიათისაა, დიდი ალბათობით, მომხმარებელი დაინტერესებული იქნება საცურაო კომპლექსის რეაგირების შედეგით. შესაბამისად, პროაქტიულად შესთავაზეთ მომხმარებელს: "ბატონო/ქალბატონო [სახელი], ჩვენ მაქსიმალურად მოკლე დროში მოვახდენთ რეაგირებას ამ საკითხზე. თუ გსურთ გაცნობით მიღებული ზომების შესახებ, დაგვიტოვებთ თქვენი საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი". მომხმარებლისთვის მიღებული ზომების ცნობების შეთავაზება აგრეთვე რეკომენდირებულია, როდესაც საცურაო კომპლექსში 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 საცურო კომპლექსში“ (ან მერიაში, თუ საკითხი შედის მერიის კომპეტენციაში). „განცხადების/საჩივრის ნიმუში შეგიძლიათ მიიღოთ ადგილზე მობრძანებისას ან იხილოთ ჩვენი საცურო კომპლექსის ვებგვერდზე -----“ (ან მერიის ვებგვერდზე, თუ საკითხი შედის მერიის კომპეტენციაში)

გადამისამართება სწორ ადრესატთან

- **დაეხმარეთ მომხმარებელს:** თუ შემოსული შეკითხვა ან პრეტენზია სცილდება თქვენი საცურო კომპლექსის კომპეტენციას, ეცადეთ გადაამისამართოთ მომხმარებელი სწორ ადრესატთან: "ბატონო/ქალბატონო [სახელი], თქვენს შეკითხვაზე პასუხი სცილდება ჩვენი საცურო კომპლექსის კომპეტენციას. ამ საკითხზე სავარაუდოდ უნდა დაუკავშირდეთ [დაწესებულების სახელწოდება და საკონტაქტო ინფორმაცია]" ან "ბატონო/ქალბატონო [სახელი], თქვენს შეკითხვაზე პასუხი სცილდება ჩვენი საცურო კომპლექსის 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 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 საცურო კომპლექსის 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 წერილობითი პასუხი და განახორციელეთ გზავნილი მომხმარებელთან:**
 - **წარუდგინეთ თავი:** „მოგესალმებით, გიკავშირდებით ფოთის მუნიციპალიტეტის საცურაო კომპლექსიდან, [საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერის 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 საცურაო კომპლექსის 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 საცურო აუზის მომსახურებით მომხმარებელთა კმაყოფილების შესწავლის მიზნით, 2-3 წელიწადში ერთხელ განახორციელებული 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 იხელმძღვანელებთ უკუკავშირის ელექტრონულ რეესტრში აღრიცხული ინფორმაციით. აგრეთვე დამატებით, საცურო კომპლექსიდან გამოითხოვეთ ინფორმაცია წერილობით შესული მოქალაქეთა განცხადებების და საჩივრების შესახებ (არსებობის შემთხვევაში).
- ანგარიშის მომზადებისას გაითვალისწინეთ, რომ მასში ჩამოყალიბებული დასკვნები და მიგნებები კონცენტრირებული უნდა იყოს საცურო აუზის მომხმარებელთა საჭიროებებზე.
- ანგარიში წარუდგინეთ მერს და საცურო კომპლექსს.

5.6.3. მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების გადაწყვეტილებები

საცურო კომპლექსის დირექტორი

- სამსახურის ანგარიშის დასკვნები გამოიყენეთ საცურო აუზის 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 მწვრთნელების 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.

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 განახორციელეთ 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 საცურო კომპლექსის მოლარე ოპერატორთან, საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერთან და საჭიროების შემთხვევაში, „უკუკავშირის პროცესებისა და პროცედურების“ დაცვის მიზნით გაეცით შესაბამისი რეკომენდაციები;
 - უკუკავშირის მართვის სისტემის ფუნქციონირების პროცესში გამოვლენილი პრობლემების გადაჭრის მიზნით, დაგეგმეთ და განახორციელეთ უკუკავშირის მართვის გაუმჯობესების ცვლილებები.

მაგალითად, თუ უკუკავშირი არის ძალიან მცირე მიიღეთ შესაბამისი ზომები უკუკავშირის წახალისების უზრუნველყოფის მიზნით. კერძოდ, მიმართეთ საცურო კომპლექსს 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 მოლარე ოპერატორთან, მთვარე მოლარე ოპერატორთან, საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერთან და საჭიროების შემთხვევაში საცურაო კომპლექსის დირექტორთან.
- გამოვლენილი პრობლემის შესაბამისად, უკუკავშირის მართვის სისტემის ეფექტიანობის გაუმჯობესების მიზნით, დაგეგმეთ და განახორციელეთ ცვლილება „უკუკავშირის პროცესსა და პროცედურებში“ .

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

დანართი №1 ქ. ფოთში საცურაო აუზის მომსახურების ხარისხის განაცხადი

ქ. ფოთში საცურაო აუზის მომსახურების ხარისხის განაცხადი

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

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

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

„ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურაო კომპლექსის დირექტორი

უჩა ჯგუბურია

ხელმოწერა

**ქალაქ ფოთში მუნიციპალური საცურაო აუზის მომსახურების
ხარისხის განაცხადი**

- 1) საცურაო კომპლექსი თქვენს სამსახურშია ორშაბათიდან კვირის ჩათვლით, 7 საათიდან 23 საათამდე, გარდა ოფიციალურად გამოცხადებული უქმე დღეებისა.
- 2) საცურაო კომპლექსის თანამშრომლები მუდმივად კეთილგანწყობილი და მზად არიან თქვენი დახმარებისთვის!
- 3) ჩვენი მწვრთნელები პროფესიონალები არიან, თქვენი ბავშვები სანდო ხელშია! აუზში ყოფნისას თქვენს უსაფრთხოებაზე ჩვენი მაშველები ზრუნავენ.
- 4) ჩვენ გთავაზობთ მოქნილ სატარიფო პირობებს, დეტ. იხილეთ <https://potisauzi.ge/services/>
- 5) ჩვენთან ცურვა კომფორტულია საცურაო ზოლები და სივრცე ყველასთვის საკმარისია.
- 6) აუზის წყალი სუფთაა და რეგულარულად კონტროლდება.
- 7) წყლის ტემპერატურა დიდ აუზში მინიმუმ 27.5-28.5 გრადუსია, ხოლო ბავშვების აუზში მინიმუმ 30 გრადუსი, ჰაერის ტემპერატურა წყლის ტემპერატურაზე 1-2 გრადუსით მეტია, გასახდელებში ტემპერატურა 25 გრადუსია.
- 8) საცურაო აუზის სივრცეში ფეხი არ ცურავს. რეზინის ჩუსტებით გადაადგილება უსაფრთხოა.
- 9) გასახდელები, სათავსოები, საშხაპეები, ტუალეტები და აუზის ტერიტორია სუფთა და მოწესრიგებულია. ნებისმიერი ინფრასტრუქტურის ტექნიკური გაუმართავობის შემთხვევაში, ან აუზის სივრცეების დაბინძურების აღმოჩენისას გთხოვთ, შეატყობინოთ საცურაო აუზის მისაღების ოპერატორებს რათა დროულად მოვახდინოთ რეაგირება.

თუ მუნიციპალური საცურო აუზთან დაკავშირებით გაგიჩნდათ შეკითხვები, ხედავთ ზემოთ აღნიშნული სტანდარტების დარღვევას ან გაქვთ მომსახურების გაუმჯობესების წინადადებები, გთხოვთ, მიმართეთ ჩვენს მოლარე ოპერატორს ან დაგვიკავშირდით ნებისმიერ დროს ორშაბათიდან კვირის ჩათვლით, 7 საათიდან 23 საათამდე!

ტელ.: 599 18 16 56

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

თუ პრეტენზია ეხება მოლარე ოპერატორის ქცევას, გთხოვთ, დაუკავშირდით ჩვენს მთავარ მოლარე ოპერატორს

ტელ.: 558 540 338

დანართი №2 „მუნიციპალური საცურო აუზის მომხმარებელთა უკუკავშირის ანგარიშის“ ფორმა

უკუკავშირის რეგისტრაცია						რეაგირება					საკონტაქტო ინფორმაცია			მოლარე ოპერატორ ი / PR
№	თემატური კლასიფიკაცია	კატეგორია	უკუკავშირის აღწერა	უკუკავშირის არხი	უკუკავშირის შემოსვლის დღე	დრო	პასუხი გაცემა	პასუხის აღწერა	პასუხის გაცემის დღე	დრო	სახელი	სქესი	მობ./ფბ. მისამართი	
1														
2														

დანართი №3 „მუნიციპალური საცურაო აუზის მომხმარებელთა უკუკავშირის ანგარიშის“ ფორმა

ანგარიში

1. უკუკავშირის სტატისტიკა

უკუკავშირის თემატური კლასიფიკაცია	უკუკავშირის რაოდენობა	სხვა წყაროებიდან ²
პერსონალის ქცევა მომხმარებელთან		
სისუფთავე და ჰიგიენური პირობები		
წყლის და ჰაერის ტემპერატურა		
ინფრასტრუქტურის ტექნიკური გამართულობა		
მომხმარებელთა უსაფრთხოება		
მომსახურების საფასური		
გარემოს კომფორტულობა		
სხვა.		

უკუკავშირი	რაოდენობა
ქალი	
კაცი	

უკუკავშირის კატეგორია	რაოდენობა
პრეტენზია	
შეკითხვა	

უკუკავშირის არხი	რაოდენობა
ცხელი ხაზი	
ფბ. მესენჯერი	
აუზის მისაღები	
სხვა	

უკუკავშირის მიღების დრო	რაოდენობა
იანვარი	
თებერვალი	
მარტი	
აპრილი	
მაისი	
ივნისი	

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

უკუკავშირზე რეაგირების დრო

იმავე დღეს	მომდევნო დღეს	არ მომხდარა

2. უკუკავშირის შედეგები კლასიფიკატორების მიხედვით

- გაითვალისწინეთ, რომ უკუკავშირის ანგარიშის მთავარ მიზანს წარმოადგენს საცურო აუზის 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 მუნიციპალურ საცურო აუზთან დაკავშირებით 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
პერსონალის ქცევა მომხმარებელთან	
სისუფთავე და ჰიგიენური პირობები	
წყლის და ჰაერის ტემპერატურა	
ინფრასტრუქტურის ტექნიკური გამართულობა	
მომხმარებელთა უსაფრთხოება	
მომსახურების საფასური	
გარემოს კომფორტულობა	
სხვა.	

3. მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა

[ივსება კვლევის შემთხვევაში]

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

ხ ე ლ მ ო წ ე რ ა

თარიღი:

___ / ___ / 2024

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



ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის მერი

ქ. ფოთი

_.10.2024

№__

ააიპი „ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურაო კომპლექსის“ საცურაო აუზის მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესების და პროცედურების“ მოწონების თაობაზე

ქ. ფოთის მუნიციპალიტეტის ააიპი „ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურაო კომპლექსის“ საცურაო აუზის მომსახურების სფეროში მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის ეფექტიანი სისტემის ჩამოყალიბებისა და საცურაო აუზის მომსახურების ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესების პროცესის უზრუნველყოფის მიზნით, საქართველოს ორგანული კანონის „ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსის“ მე-16 მუხლის მე-2 პუნქტის „ტ“ 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 ააიპი „ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურაო კომპლექსის საცურაო აუზის 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 ააიპი „ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის მრავალფუნქციური საცურო კომპლექსის დირექტორს (უ. ჯგუბურია) საცურო აუზის 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.
4. 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

ქალაქ ფოთის მუნიციპალიტეტის საცურო აუზის მომსახურების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის პროცესები და პროცედურები