წერილის ნომერი:**01-762513640**
თარიღი: **16/05/2025**

ადრესატი:

ზვიადი მხეიძე
ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერია-მუნიციპალიტეტის მერი

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერს

ბატონ ზვიად მხეიძეს

ბატონო ზვიად,

როგორც თქვენთვის ცნობილია ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის მერიაში მიმდინარეობს სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის დანერგვის პროცესი. ამ პროცესში მერის მოადგილის თამარ ქევანაშვილის; ადმინისტრაციულ სამსახურის ხელმძღვანელის; იურიდიული განყოფილების, საზოგადოებასთან ურთიერთობის განყოფილების, საქმისწარმოებისა და ადამიანური რესურსების განყოფილების თანამშრომლებთან ერთად ჩართულია მერიის სოციალური და ჯანდაცვის სამსახური. სერვისის დანერგვა მუნიციპალიტეტისათვის მნიშვნელოვანია ვინაიდან მერია მუდმივად უნდა ფლობდეს ინფორმაციას მის სერვისებთან/პროგრამებთან დაკავშირებული პრობლემებისა და მომხმარებელთა ცვალებადი საჭიროების შესახებ. მომხმარებელთა უკუკავშირის შეგროვება, ანალიზი და ანალიზის შედეგების გათვალისწინება მერიას შესაძლებლობას მისცემს მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილებები და მომხმარებლებს მიაწოდოს სერვისები/ პროგრამები, რომლებიც შესაბამისობაშია მომხმარებელთა საჭიროებებთან და მოლოდინებთან.

საქართველოს თვითმართველობის ეროვნული ასოციაციის მიერ გამოცხადებულ საგრანტო კონკურსში შეირჩა ამბროლაურის მუნიციპალიტეტი უკუკავშირის მექანიზმის დანერგვის კუთხით. პროექტის ფარგლებში შემუშვებული იქნა სერვისების მომხმარებელთა უკუკავშირის მართვის სახელმძღვანელოს პროექტი (რომელიც საჭიროებს სამართლებრივი აქტით მოწესრიგებას).

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

წარმოგიდგენთ სახელმძღვანელოს პროექტს და გთხოვთ თქვენს შემდგომ რეაგირებას.

პატივისცემით,

სოფიო სხირტლაძე

ადმინისტრაციული სამსახური-იურიდიული განყოფილება-მეორადი სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი