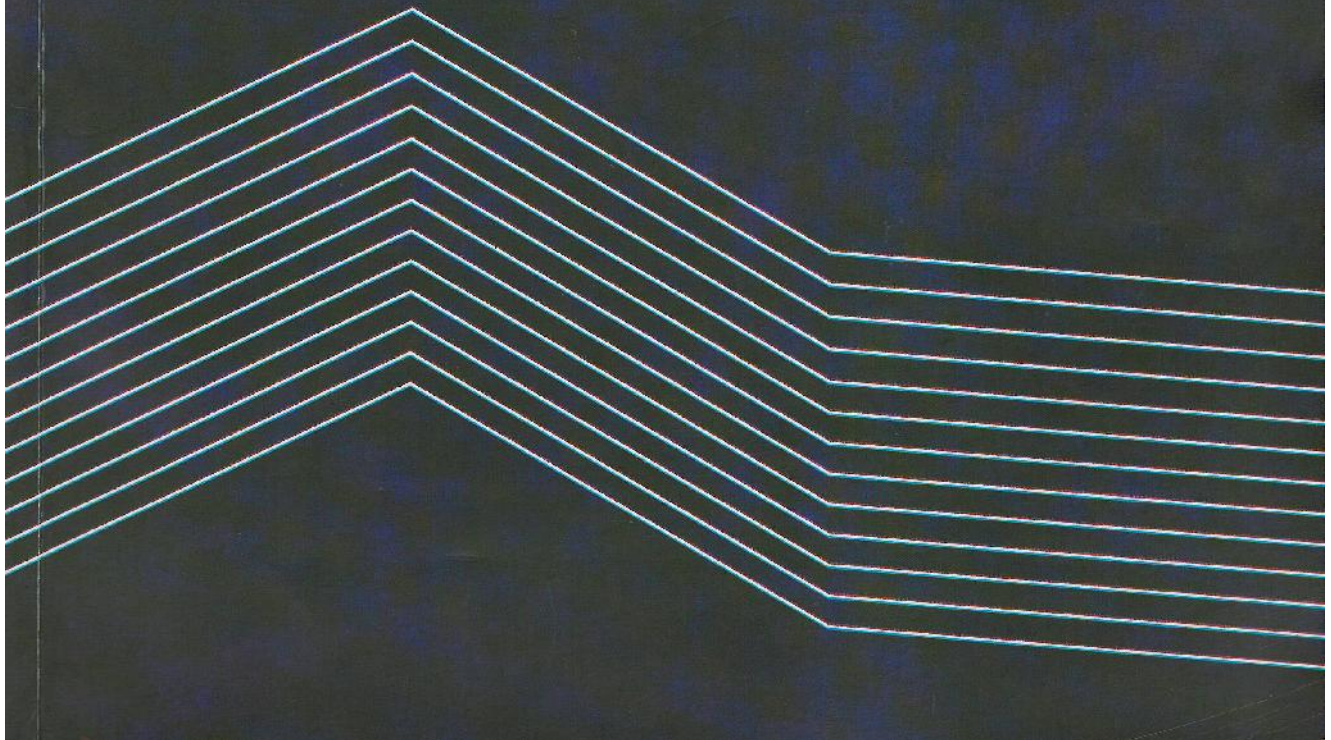


338.2(045.8)

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის
სახელმძღვანელო ადგილობრივი
თვითმმართველობებისთვის

კაყვირი ქ.

მუნიციპალური
მომსახურების
მიწოდების
გაუმჯობესება



მხ ზემო
მხ სავაჭრო ოქმი
საფურცელი: იპა ქადაგისა
2008 წ.

3623882(0758)
5-27

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის
სახელმძღვანელო ადგილობრივი
თვითმმართველობებისთვის

მუნიციპალური მომსახურების
მიწოდების გაუმჯობესება

სსიპ-ის
სახელი
№ 998 -
სსიპ-ის
სახელი



1. ...
2. ...
3. ...

2006

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის სახელმძღვანელო
ადგილობრივი თვითმმართველობებისთვის:

მუნიციპალური მომსახურების მიწოდების გაუმჯობესება

ავტორები:

ქეთი ჯაყელი
სარა პოლენ

რედაქტორები:

სარა პოლენ
ნანა ყავალაშვილი

მთარგმნელი:

ოთარ ჟღენტი



ნიგნი მომზადდა და გამოქვეყნდა ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს მიერ დაფინანსებული პროექტის "საზოგადოების მონაწილეობა ადგილობრივი თვითმმართველობის საქმიანობაში" ფარგლებში, რომელსაც ახორციელებს ურბანული ინსტიტუტი.



შესავალი

ეს სახელმძღვანელო განკუთვნილია საქართველოს თვითმმართველობებისათვის, რომლებსაც სურთ გააუმჯობესონ მომსახურება თავიანთ ქალაქებსა და ტერიტორიულ ერთეულებში. დეცენტრალიზაციის პროცესის შესაბამისად, ადგილობრივ თვითმმართველობებს უფრო მეტი პასუხისმგებლობა ეკისრება ადმინისტრაციული და მომსახურების თვალსაზრისით, რაც მოიცავს მყარი ნარჩენების შეგროვებას, წყალმომარაგებას, გზების მოვლა-შენარჩუნებას, პარკებს, გარე განათებას და სკოლების მოვლა-შენარჩუნებას.

სახელმძღვანელოში აღწერილი მომსახურების პროგრამა ემყარება სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის კონცეფციებსა და ხერხებს, რადგან შეზღუდული რესურსების უფრო ეფექტიანად გამოყენებისათვის გეგმების შემუშავებისა და განხორციელების პროცესში საზოგადოებრივი მომსახურების გასაუმჯობესებლად აუცილებელია საზოგადოების, პოლიტიკური ლიდერებისა და პროგრამის ადმინისტრატორების ჩაბმა.

რა არის სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტი?

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტი არის სისტემა, რომელიც მოიცავს მიზნებს დასახვას, მომსახურების გაუმჯობესებისათვის გეგმების შემუშავებასა და განხორციელებას და შემდგომ საჯარო უწყებების პროგრამების, ორგანიზაციებისა თუ კერძო პირების მუშაობის შედეგების რეგულარულად გაზომვას, რათა გაიზარდოს მომსახურების მიწოდების ეფექტიანობა.

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტი ემყარება ორ ძირითად პრინციპს: – პირველ რიგში, იგი კონცენტრირებულია პროგრამის რეალურ შედეგებზე და არა უწყების მიერ გაწეული მომსახურების რაოდენობაზე და მეორე, შედეგების განსაზღვრისას იგი ყურადღებას ამახვილებს იმ მომხმარებელთა თუ მოქალაქეთა მთხოვნილებებზე, რომელთაც გაეწევათ მომსახურება.

სამუშაოს შესრულების ინდიკატორების გაზომვის გზით, სისტემა გადაწყვეტილებათა მიმღებებს უზრუნველყოფს უმთავრესი საკითხების შესახებ ზუსტი ინფორმაციით.

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის ხერხების გამოყენების დადებითი მხარეები

1. გაუმჯობესებული მომსახურების მიწოდება
2. რესურსების გაუმჯობესებული განაწილება
3. გაზრდილი ანგარიშგებადობა
4. მოქალაქეთა გაზრდილი ნდობა მთავრობის მიმართ

ამ ინფორმაციის საშუალებით მათ შეუძლიათ მიიღონ უკეთესი გადაწყვეტილებები და დაასაბუთონ, რატომ მიიღეს ეს გადაწყვეტილებები. სამუშაოს შესრუ-

ლების მენეჯმენტის გამოყენებით, ადგილობრივ თვითმმართველობებს შეუძლიათ გააუმჯობესონ მომსახურება თავიანთ ქალაქებსა თუ ტერიტორიულ ერთეულებში. სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტი საზოგადოებას უზრუნველყოფს იმ საშუალებებით, რითიც დადგინდება ადგილობრივი მმართველობების მუშაობის ეფექტიანობა და შეეძლება ინფორმირებული გადაწყვეტილებების მიღება. სამუშაოს შესრულების ინდიკატორები ასევე არის კარგი ინსტრუმენტი კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლისათვის, ვინაიდან მისი მეშვეობით საზოგადოებას შეეძლება დაინახოს ფულის ხარჯვით მიღებული შედეგები.

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის (SIAP) შემუშავება და განხორციელება არის წარმატებული პროგრამის გასაღები. მომსახურების გაუმჯობესების ამ პროგრამის განხორციელება ხედავს ახდენს მომსახურების ხარისხზე და უზრუნველყოფს საზოგადოების აქტიურ მონაწილეობას. მოცემულ სახელმძღვანელოში ახსნილია, თუ როგორ უნდა გაკეთდეს ეს. იგი განკუთვნილია იმ ადგილობრივი თვითმმართველობებისათვის, რომლებიც ეძებენ მომსახურების გაუმჯობესების გზებს.

ამ სახელმძღვანელოში რეკომენდებული პროცესი - მოცემულ შეკითხვებზე პასუხის გაცემის, გეგმის მომზადებისა და განხორციელებისათვის, სამ ამოცანადაა დაყოფილი:

ეს ამოცანებია:

- ინიცირება/მხარდაჭერა.
- მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის (SIAP) შემუშავება და მიღება.
- განხორციელება, მონიტორინგი და ანგარიშგება.

სახელმძღვანელო შედგება ორი ნაწილისაგან:

- ამოცანების აღწერილობა ეტაპობრივი ინსტრუქციებით - სამი ამოცანისაგან შემდგარი მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის აღწერა;
- ინსტრუმენტები - ნაცადი ხერხების, დოკუმენტებისა და მიდგომების აღწერილობა და ნიმუშები, რომლებიც საჭიროა მოდელის განხორციელებისათვის.

ნაწილი 1

მიმოხილვა

რა არის მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა?

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა (SIAP) არის სამოქმედო გეგმა, რომლის მიზანია კონკრეტული მომსახურების სასურველი შედეგების მიღწევა. ეს არის დოკუმენტი, რომელიც მოიცავს შემდეგს:

- სიტუაციის ანალიზს;
- მომსახურების ამოცანებს, შედეგებს, ინდიკატორებსა და მიზნებს;
- საქმიანობას, რომელიც აუცილებელია მონაცემთა შეგროვებისა და გაუმჯობესებების განხორციელებისათვის; იგი განსაზღვრავს ვინ, რა რესურსებით და დროის რა განრიგის შესაბამისად განხორციელებს ამოცანებს.

გეგმა პასუხობს ოთხ ძირითად შეკითხვას:

1. სად ვიმყოფებით ამჟამად?
2. სად გვინდა, რომ ვიმყოფებოდეთ?
3. როგორ უნდა მივიღეთ იქ?
4. როგორ გვეცოდინება, როდესაც იქ მივალთ?

როგორ ვზომავთ შედეგებს?

საჭიროა SIAP-ში განსაზღვრული თითოეული ინდიკატორის გაზომვა. ეს სახელმძღვანელო მომსახურების მიწოდების შესახებ მონაცემთა რამდენიმე წყაროს აღწერს:

➤ ორგანიზაციის/უწყების ჩანაწერებს ან ჩანაწერებს სხვა მსგავსი ორგანიზაციებიდან.

ჩანაწერები, როგორცაა ბიუჯეტები, წარმოების ინფორმაცია (მაგ.: დასუფთავებული ქუჩების რაოდენობა) და საჩივრები, შესაძლოა ინდიკატორების გაზომვის მიზნით შეაგროვოს სამუშაო ჯგუფმა.

➤ იმ კვალიფიციურებულ დამკვირვებელთა შეფასებას, რომლებმაც გაიარეს სწავლება.

არასპეციალისტებმა, როგორებიც არიან მოხალისე მოქალაქეები ან ადგილობრივი თვითმმართველობის თანამშრომლები, შესაძლებელია გაიარონ სწავლება, რათა შეაფასონ ისეთი ფიზიკური პირობები, როგორიცაა ქუჩების სისუფთავე ან საბავშვო ბაღების მოვლა-შენარჩუნება.

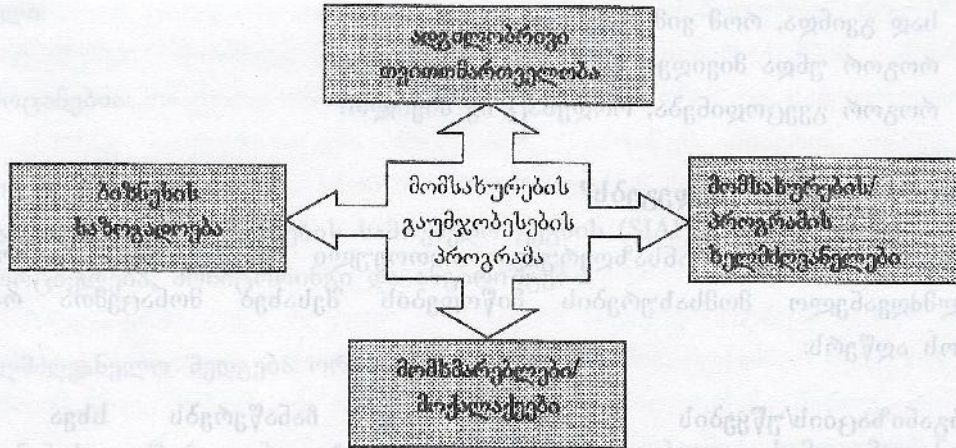
➤ მომსახურებაზე ფოკუსირებულ გამოკითხვებს.

არასპეციალისტებმა, როგორებიც არიან მოხალისე მოქალაქეები ან ადგილობრივი თვითმმართველობის თანამშრომლები, შესაძლებელია გაიარონ სწავლება, რათა ჩაატარონ მომსახურების მომხმარებელთა მოკლე გამოკითხვები (მაგ.: საბავშვო ბაღის აღსაზრდელთა მშობლები ან ოჯახები, რომლებიც სარგებლობენ წყალმომარაგების მომსახურებით).

ვინ არიან ძირითადი მონაწილეები?

ეს პროცესი დამყარებულია ადგილობრივი თვითმმართველობისა და მოქალაქეების მონაწილეობაზე დინამიკური დაგეგმვისა და მენჯმენტის ჯგუფში.

ქვემოთ მოცემულია სქემა, რომელიც ასახავს ამ პროცესის მონაწილე დაინტერესებულ მხარეებს:



ყველა ამ მონაწილე დაინტერესებული მხარის წარმომადგენელს შეუძლია იყოს სამუშაო ჯგუფის წევრი და შეიტანოს თავისი წვლილი მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის განხორციელების პროცესში. თითოეული მონაწილე დაინტერესებული მხარის ძირითადი როლი მოცემულია ქვემოთ:

▪ ადგილობრივი თვითმმართველობა – ახორციელებს პროცესის ინიცირებასა და მხარდაჭერას, მონაწილეობს პროგრამის განხორციელების დაგეგმვასა და მონიტორინგში.

▪ მომსახურების/პროგრამის ხელმძღვანელები – აგროვებენ სამუშაოს შესრულების მონაცემებს (უწყების ჩანაწერები), მონაწილეობენ პროგრამის განხორციელების დაგეგმვასა და მონიტორინგში.

▪ ბიზნესის საზოგადოება – მონაწილეობს მონაცემების შეგროვებაში, რათა შეფასდეს შერჩეული მომსახურების/პროგრამის სუსტი და წარმატებული მხარეები იმ მომსახურებისათვის, რომლებსაც ახორციელებენ კერძო ორგანიზაციები თვითმმართველობასთან დადებული ხელშეკრულების ფარგლებში, კერძო სექტორის მონაწილეობას ასევე გადამწვევრი მნიშვნელობა ექნება პროგრამის განხორციელების დაგეგმვისა და მონიტორინგისათვის.

▪ მოქალაქეები – როგორც მომხმარებლები და გადასახადის გადამხდელები, მოქალაქეები ასევე უმნიშვნელოვანეს როლს ასრულებენ მომსახურების გაუმჯობესების პროცესში. მათ შეუძლიათ აქტიური მონაწილეობა მიიღონ დაგეგმვის პროცესში და მომსახურების გაწევის ხარისხის შეფასებაში.

გეგმა მოითხოვს ხედვას, მონაცემებსა და დიდ მუშაობას

გეგმა უნდა ემყარებოდეს მომსახურების ამჟამინდელი მდგომარეობისა და ხარისხის შესახებ ზუსტ მონაცემებს, რაც მოიცავს როგორც უწყების მონაცემებს, ისე მოქალაქეებისაგან მიღებულ ინფორმაციას.

გეგმა დამოკიდებულია ყველა მონაწილის ერთობლივ მუშაობაზე, რათა მომსახურების გასაუმჯობესებლად გამოინახოს შემოქმედებითი გზები. გეგმა ასევე მოითხოვს ერთად მუშაობის სურვილს, რათა დაისახოს და მიღწეულ იქნეს რეალისტური მიზნები, რისი განხორციელებაც შესაძლებელი გახდება ხელმისაწვდომი რესურსებით.

ნაწილი 2

რისი გაკეთებაა საჭირო

სახელმძღვანელოს ეს ნაწილი ეთმობა სამ ძირითად ამოცანას, რომლისგანაც შედგება სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის ადგილობრივ დონეზე განხორციელების პროცესი. თქვენი ქალაქის სიდიდიდან, ინსტიტუციონალური შესაძლებლობიდან და სამუშაოს შესრულების არსებული სისტემებიდან გამომდინარე, თქვენ შესაძლებელია გადაწყვიტოთ გამოიყენოთ ქვემოთ მოცემული ყველა ან ზოგიერთი ნაბიჯი:

1. ინიცირება/მხარდაჭერა.
2. მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის (SIAP) შემუშავება და მიღება.
3. განხორციელება, მონიტორინგი და ანგარიშგება.

ამოცანა 1 - ინიცირება/მხარდაჭერა

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის ოფიციალურად მიღება, კოორდინატორის დანიშვნა, პრიორიტეტული სექტორების განსაზღვრა, სამუშაო ჯგუფის შექმნა

ნაბიჯი 1: ინიციატივის გამოჩენა და სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის ინიცირება/მხარდაჭერა

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტი არის ხერხების ერთობლიობა, რომელიც არსებული შეზღუდილი რესურსების ფარგლებში გამოიყენება ადგილობრივი მომსახურების მიწოდების გაუმჯობესებისათვის. მოქალაქეებთან და თვითმმართველობის სხვადასხვა დეპარტამენტთან მუშაობის თვალსაზრისით იგი მოითხოვს ხელმძღვანელობის მხრიდან მხარდაჭერას, რათა მოხდეს მომსახურების პრიორიტეტების და საქმიანობების, აგრეთვე მათი გაუმჯობესებისათვის საჭირო რესურსების განსაზღვრა.

მართალია, სამუშაოს შესრულების გაზომვის პროცესისათვის ბევრი ძირითადი მონაწილე და ხარჯი ხელმისაწვდომი იქნება პროგრამის/მომსახურების თანამშრომლების ფარგლებში, მაგრამ პროცესი მოიცავს მუშაობას მოხალისე მოქალაქეებთანაც და ამიტომ შესაძლოა საჭირო გახდეს დამატებითი გარე მხარდაჭერა, კონკრეტულად კი, მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის დროს. იმის უზრუნველყოფისათვის, რომ დახმარება და რესურსები ხელმისაწვდომი იქნება,

გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს მერისა და საკრებულოს მხრიდან წახალისებასა და მხარდაჭერას.

ამ მხარდაჭერის გამოხატვის ერთ-ერთი გზა არის მომსახურების მიწოდებისათვის სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის განხორციელების თაობაზე საკრებულოს დადგენილების მიღება. ამ დადგენილებაში გახმოვანებული უნდა იყოს ადგილობრივი თვითმმართველობის მხარდაჭერა თანამშრომლების დროისა და დაფინანსების, საზოგადოების მონაწილეობის უზრუნველყოფისა და საჯარო მოსმენების/განხილვების ორგანიზების თვალსაზრისით. დადგენილება მიღებული უნდა იქნეს საკრებულოს საჯარო სხდომაზე.

დადგენილების ნიმუში მოცემულია ამ სახელმძღვანელოში (*ინსტრუმენტი 1*). სასარგებლოა დადგენილების მიღებამდე საჯარო დისკუსიის გამართვა, ვინაიდან ამ გზით მოხდება ადგილობრივი თვითმმართველობის ინიციატივის შესახებ მოსახლეობის ინფორმირება, რადგან გაუმჯობესებელი მომსახურება გაზრდის მოქალაქეთა კმაყოფილებას.

ნაბიჯი 1. სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის მოდელის მხარდაჭერა		
საქმიანობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
საკრებულოს დადგენილების მიღება სამუშაოს შესრულების მოდელის განხორციელების დაწყების შესახებ, რათა გაუმჯობესდეს საზოგადოებისათვის მომსახურების მიწოდება.	ადგილობრივი თვითმმართველობა და საკრებულო, მერთან შეთანხმებით. დადგენილებას ხელი უნდა მოაწეროს საკრებულომაც და მერმაც.	№ 1: საკრებულოს დადგენილების ნიმუში სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის მოდელის შემუშავების შესახებ საზოგადოების უშუალო მონაწილეობით.

ნაბიჯი 2. მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორის დანიშვნა პროცესის მართვის მიზნით

კოორდინატორის დანიშვნის მიზანია მომსახურების გაუმჯობესების გეგმის (SIAP) შემუშავებისა და განხორციელების მენეჯმენტი. კოორდინატორის მთავარი ამოცანაა იმუშაოს სამუშაო ჯგუფის წევრებთან და სხვა მონაწილეებთან, მათთან, ვისაც აქვთ დაგეგმვის, განხორციელებისა და მონიტორინგის პროცესში მონაწილეობის უფლებამოსელება. მომსახურები გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფში შევლენ მაღალი თანამდებობის პირები დეპარტამენტებიდან, საფინანსო და საიბუჯეტო დაწესებულებებიდან და მერის ადმინისტრაციიდან, ასევე მოქალაქეთა ჯგუფები. კოორდინატორს დასჭირდება თანამშრომელთა მოტივაციის შენარჩუნება და დაგეგმვების შესრულების ვადისათვის თვალყურის დევნება. კოორდინატორი ასევე უზრუნველყოფს იმას, რომ სამუშაო ჯგუფისათვის ხელმისაწვდომი გახდეს

საკმარისი რესურსები და, რომ ყველა დაინტერესებული მონაწილე იყოს ინფორმირებული.

ამ ამოცანისათვის შერჩეული პირი უნდა იყოს მერიის მაღალჩინოსანი, მაგალითად, მერის მოადგილე ან საბიუჯეტო განყოფილების უფროსი. კოორდინატორი არის სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის პროცესის მთავარი მენეჯერი (*ინსტრუმენტი 2*).

ნაბიჯი 2. მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორის დანიშვნა		
საქმიანობა	შესრულებული	ინსტრუმენტი
სამუშაოს აღწერილობის ¹ შემუშავება მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორისათვის.	მერი, საკრებულოსთან შეთანხმებით.	№ 2: მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორის სამუშაოს აღწერილობის ნიმუში.
საკრებულოს დადგენილების მიღება კოორდინატორის დანიშვნის თაობაზე.	მერი, საკრებულოსთან შეთანხმებით. დადგენილებას ხელი უნდა მოაწეროს საკრებულომაც და მერმაც.	№ 3: მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორის დანიშვნის შესახებ საკრებულოს დადგენილების ნიმუში.

ნაბიჯი 3. განსაზღვრეთ სფერო:

შეარჩიეთ პროგრამა (პროგრამები) / მომსახურების სფერო (სფეროები), რომელშიც განხორციელდება მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის გამოყენება შესაძლებელია ნებისმიერი ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით. ზოგიერთმა ქალაქმა ეს სერვისები დანერგა ყველა მომსახურებასთან მიმართებით; ზოგი ქალაქი კი იწყებს ერთი ან ორი მომსახურებით.

მერსა და საკრებულოს დასჭირდებათ გადაწყვეტილების მიღება იმის თაობაზე, თუ რომელი მომსახურებით სურთ დაწყება.

- მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმები შესაძლებელია შემუშავდეს: ყველა არსებულ მომსახურებისათვის, მხოლოდ ერთი სექტორისათვის, კონკრეტული პროგრამის/მომსახურების რომელიმე სეგმენტისათვის, მაგალითად ქუჩების დასუფთავების კომუნალური მომსახურება, სასმელი წყლის ხარისხი წყალმომარაგებაში და სხვ.

¹ სამუშაოს აღწერილობა არის მოთხოვნილი ამოცანების, ანგარიშების და შესრულების ბოლო ვადების აღწერილობა

- მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმები შესაძლებელია ასევე გამოყენებულ იქნეს ქალაქის რომელიმე კონკრეტულ ნაწილში დროის რომელიმე კონკრეტულ პერიოდში მიწოდებული მომსახურების მენეჯმენტისათვის.

არსებობს რამდენიმე გზა იმის დასადგენად, თუ რომელი მომსახურებით უნდა დაიწყოს ქალაქმა. საცდელი მომსახურების/პროგრამის შესარჩევად ერთ-ერთი კარგი ინსტრუმენტი არის მოქალაქეთა გამოკითხვა და მათთვის თხოვნა, რომ მოახდინონ ადგილობრივი თვითმმართველობის მიერ შეთავაზებული მომსახურების პრიორიტიზაცია (*ინსტრუმენტი 4*). კოორდინატორს შეუძლია ასეთი გამოკითხვის ორგანიზება. გამოკითხვის ჩატარების გარეშეც კი, ბევრ ქალაქს წერილებისა და საჯარო მოსმენების საშუალებით აქვს მოქალაქეთა პრიორიტეტების შესახებ ინფორმაცია, რომელსაც გადახედავს და შეაჯამებს კოორდინატორი და წარუდგენს მერს. მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმები შეთავაზებული იქნება ისეთი მომსახურებისათვის, რომლებსაც მოქალაქეები მიიჩნევენ ყველაზე პრიორიტეტულად.

საცდელი სექტორის შესარჩევად კიდევ ერთი ინსტრუმენტი არის კოორდინატორის მიერ საბიუჯეტო გეგმების გადახედვა და განხილვა შესაბამისი დეპარტამენტების უფროსებთან ერთად, რათა მოხდეს ხელმისაწვდომი რესურსების და ქალაქის მოთხოვნილების განსაზღვრა. ამ განხილვების შედეგები უნდა წარედგინოს დეპარტამენტის უფროსებს და ქალაქის მერს.

ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი კრიტერიუმია, რომ მომსახურება იყოს ისეთ სექტორში, რომლის გაუმჯობესებაც რეალურად შესაძლებელია; ანუ ადგილობრივ თვითმმართველობას ჰქონდეს საშუალება, რომ მოახდინოს ცვლილებები მომსახურების მენეჯმენტისა და მიწოდების საკითხებში.

ნებისმიერ შემთხვევაში, საბოლოო გადაწყვეტილება იმის შესახებ, თუ რომელი მომსახურებისათვის უნდა შემუშავდეს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმები, საჯარო მოსმენაზე უნდა მიიღოს საკრებულომ.

ნაბიჯი 3. მომსახურების სექტორის (სექტორების) შერჩევა, მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის განხორციელებისათვის		
საქმიანობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
შეარჩიეთ მომსახურების სექტორი (სექტორები):		
<ul style="list-style-type: none"> რეკომენდაცია: გამოკითხვის გზით მოახდინეთ იმ სექტორების იდენტიფიცირება, რომლებიც მოქალაქეებს ძიანიათ ყველაზე მნიშვნელოვანად. 	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი	№ 4: მომსახურების შერჩევის კითხვარის ნიმუში
<ul style="list-style-type: none"> გადახედეთ გამოკითხვის შედეგებს (მათი არსებობის შემთხვევაში), საბიუჯეტო გეგმებს და ხელმისაწვდომი რესურსების და სასოგადოების მთხოვნილობების იდენტიფიცირების მიზნით გამართეთ დისკუსიები დეპარტამენტის უფროსებთან 	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი ადგილობრივი თვითმმართველობის დეპარტამენტების უფროსებთან ერთად.	
დისკუსიის შედეგების საფუძველზე, სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის განხორციელების მიზნით, მომსახურების შერჩევის თაობაზე რეკომენდაციები წარუდგინეთ მერს	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი	
სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის განხორციელებისათვის პრიორიტეტული მომსახურების შესახებ საკრებულოს დადგენილების მიღება	მერი, საკრებულოსთან შეთანხმებით. დადგენილების ხელი უნდა მოაწეროს საკრებულომაც და მერმაც.	№ 5: სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის განხორციელებისათვის პრიორიტეტული მომსახურების შესახებ საკრებულოს დადგენილების ნიმუში.

ნაბიჯი 4. მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფის შექმნა და დამატებითი საჭირო რესურსების განსაზღვრა

მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფი შეიმუშავებს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმას (SIAP) და განხორციელებს მისი შესრულების მონიტორინგს.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სამუშაო ჯგუფი არის მთავარი მოქმედი ძალა სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის პროცესში და ძალიან მნიშვნელოვანია რომ იგი დაკომპლექტებული იყოს სათანადო კადრებით. მნიშვნელოვანია, რომ ის ადამიანები, რომლებსაც მოუწევთ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის განხორციელება, მონაწილეობას იღებდნენ ამ გეგმის შემუშავებაში. ზემოაღნიშნული განპირობებულია ორი მიზეზით:

1. რათა ეს პროცესი იყოს განხორციელებადი – იმ ადამიანებმა, ვისაც მოუწევთ გეგმის განხორციელება, საუკეთესოდ იციან თავიანთი დეპარტამენტების შესაძლებლობა;

2. იმისათვის, რომ ისინი გრძნობდნენ პასუხისმგებლობას გვეგმის განხორციელებისათვის.

ასევე მნიშვნელოვანია რომ პროცესში მონაწილეობდნენ მოქალაქეები, რადგან ისინი არიან მომსახურების მომხმარებლები და მათ ყველაზე კარგად შეუძლიათ განსაზღვრონ შედეგი. საზოგადოების წევრებს აქვთ კარგი იდეები მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავების პროცესში და მასში მონაწილეობამ უნდა წაახადოს ისინი, რომ ჩაებან მის შემდგომ განხორციელებაში. მართალია, ადგილობრივი თვითმმართველობა არის პირითადი მოქმედი ძალა მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავებისა და განხორციელების პროცესში, მაგრამ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის მიზნების მიღწევა არ უნდა იყოს დანახული როგორც ადგილობრივი თვითმმართველობის ექსკლუზიური პასუხისმგებლობა -- მოქალაქეებმა ასევე მნიშვნელოვანი როლი უნდა ითამაშონ.

შესაბამისად, სამუშაო ჯგუფში უნდა შევიდნენ შემდეგი სტრუქტურების მაღალი თანამდებობის წარმომადგენლები²:

- საკრებულოს;
- მუნიციპალური მომსახურების დეპარტამენტის ან პროგრამის (მაგ.: მყარი ნარჩენების შეგროვება);
- მომსახურების დაკავშირებული სფეროების (მაგ.: საზოგადოებრივი ჯანდაცვის სტრუქტურა);
- მერიის ფინანსური და ეკონომიკური დეპარტამენტების;
- კონტრაქტორი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
- მოქალაქეების (მაგ.: მომხმარებლები, არასამთავრობო ორგანიზაციები, მეცნიერები).

სამუშაო ჯგუფის სტრუქტურა შესაძლებელია იყოს სხვადასხვაგვარი. თუმცა, მნიშვნელოვანია, რომ ჯგუფის ბირთვი იყოს მცირე – საქართველოში მიღებული გამოცდილების მიხედვით, რვაზე მეტი წევრისაგან შემდგარი ჯგუფი შესაძლოა სამუშაოდ მოუხერხებელი გახდეს – შესაძლებელია არსებობდეს მრჩეველთა ჯგუფი, რომელიც შედგება მოწვეული ექსპერტებისა და საზოგადოების სხვა წარმომადგენლებისაგან (მაგ.: მედია, დამატებითი საზოგადოებრივი ჯგუფები). ეს განსაკუთრებით სასარგებლოა, თუ სექტორი კონკრეტულ ტექნიკურ სფეროს მიუკუთვნება, მაგალითად, მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის მიზანია წყლის ხარისხის გაუმჯობესება.

2. მართალია, სასარგებლოა, რომ დეპარტამენტების უფროსები იყვნენ სამუშაო ჯგუფის წევრები, მაგრამ მათ ხშირად არა აქვთ დრო, რომელსაც დაუთმობენ პროცესს; ამ შემთხვევაში, მათ უნდა გამოეყენებინათ დეპარტამენტის სხვა წარმომადგენლები, რომლებიც მათი სახელით იმოქმედებენ.

თუ ადგილობრივი თვითმმართველობა მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმებს შეიმუშავებს რამდენიმე სექტორში, შესაძლებელია გამართლებული იყოს სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის გუნდის შექმნა, რომელიც თითოეული მომსახურების სამუშაო ჯგუფში იფუნქციონირებს ქალაქისა და საზოგადოების წარმომადგენლების სახით. მაგალითად, თუ ადგილობრივი თვითმმართველობა მუშაობს როგორც წყალმომარაგების, ისე განათლების სფეროში, სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის გუნდი შედგება ფინანსური და მომსახურების დეპარტამენტების წარმომადგენლებისაგან, ასევე მოქალაქეებისა და საკრებულოს წევრებისაგან. წყალმომარაგების სამუშაო ჯგუფი შესაძლებელია შედგებოდეს სამუშაოს შესრულების გუნდის, კონტრაქტორისა და საზოგადოებრივი ჯანდაცვის წარმომადგენლის, ასევე ნებისმიერი მოწვეული წყლის სფეროს ექსპერტისაგან; განათლების სამუშაო ჯგუფი – სამუშაოს შესრულების გუნდის, სკოლის დირექტორის, მშობელთა კომიტეტის წევრისა და განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს ადგილობრივი წარმომადგენლისაგან.

შესაძლებლობის ფარგლებში, სასარგებლოა, თუ ჯგუფის წევრებს აქვთ შემდეგი უნარჩვევები და ცოდნა:

- ზოგადი ცოდნა ადგილობრივი თვითმმართველობის სტრუქტურის, პროცესებისა და პასუხისმგებლობების შესახებ;
- გამოცდილება მომსახურების შესაბამის სექტორში და ადგილობრივი პირობების გააზრება;
- მონიტორინგისა და შეფასების გამოცდილება (მიზნების დასახევა, ამოცანები, ინდიკატორები, შედეგების ლოგიკური ჩარჩოების შემუშავება და ა. შ.);
- ფასილიტატორის, ანალიტიკური და წერის უნარჩვევები.

კოორდინატორი არის სამუშაო ჯგუფის ლიდერი, იგი პასუხისმგებელია ჯგუფის მართვისათვის, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს მოთხოვნილი ნაბიჯების დასრულება და მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის განხორციელება.

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის მთავარი მოიცავს ზოგიერთ სპეციალისტულ ამოცანას, რომლებიც მოითხოვს ექსპერტების დახმარებას. ზოგიერთი ამ ამოცანისათვის, ადგილობრივი თვითმმართველობის თანამშრომლებს შესაძლოა უკვე ჰქონდეთ საჭირო ექსპერტული ცოდნა, ან საჭიროებისამებრ ჩაუტარდეთ სწავლება, ან/და ხელმისაწვდომი იყოს სამუშაო ჯგუფის ფარგლებში.

თუ ადგილობრივი თვითმმართველობისათვის არ არის ხელმისაწვდომი საჭირო ექსპერტული ცოდნა, აუცილებელი გახდება გარე დახმარება, რათა ჯგუფს

ჩაუტარდეს სწავლება მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავების დასრულების მიზნით.

იმ სფეროების იდენტიფიცირებისათვის, რომლებშიც საჭირო იქნება გარე დახმარება, კოსრდინატორმა უნდა გამოიკვლიოს რა ცოდნა/უნარჩვევები არსებობს სამუშაო ჯგუფში, რა დაფინანსებაა ხელმისაწვდომი გარე ექსპერტების და კონსულტანტების მიზიდვისათვის, არის თუ არა თანამშრომელთათვის სწავლება ხელმისაწვდომი და არსებობს თუ არა სახელმძღვანელოები.

საჭიროების შემთხვევაში, ადგილობრივ თვითმმართველობას შეუძლია შეიმუშაოს კონსულტანტისაგან მოთხოვნილი დაგაფლებების აღწერილობა, რომელშიც დაკონკრეტებული იქნება საბოლოო პროდუქტი, განრიგი, საჭირო უნარჩვევები და მოსალოდნელი შედეგები (ინსტრუმენტები 8-11: სამუშაოს აღწერილობის ნიმუშები), მოახდინოს ხელმისაწვდომი თანხებისა და ადგილობრივი ექსპერტების იდენტიფიცირება და დაიქირაგოს კონსულტანტი.

მნიშვნელოვანია იმის უზრუნველყოფა, რომ ნებისმიერი კონსულტანტი თვითმმართველობას დაეხმაროს პრობლემური საკითხების მოგვარებაში და არ მოახდინოს იმ უნარჩვევების დუბლიკაცია, რომლებიც უკვე არსებობს სამუშაო ჯგუფში, ან ხელმისაწვდომია ადგილობრივი თვითმმართველობისათვის. ქვემოთ მოცემულია დახმარების იმ ტიპების მოკლე აღწერა, რომლებიც შესაძლოა საჭირო გახდეს:

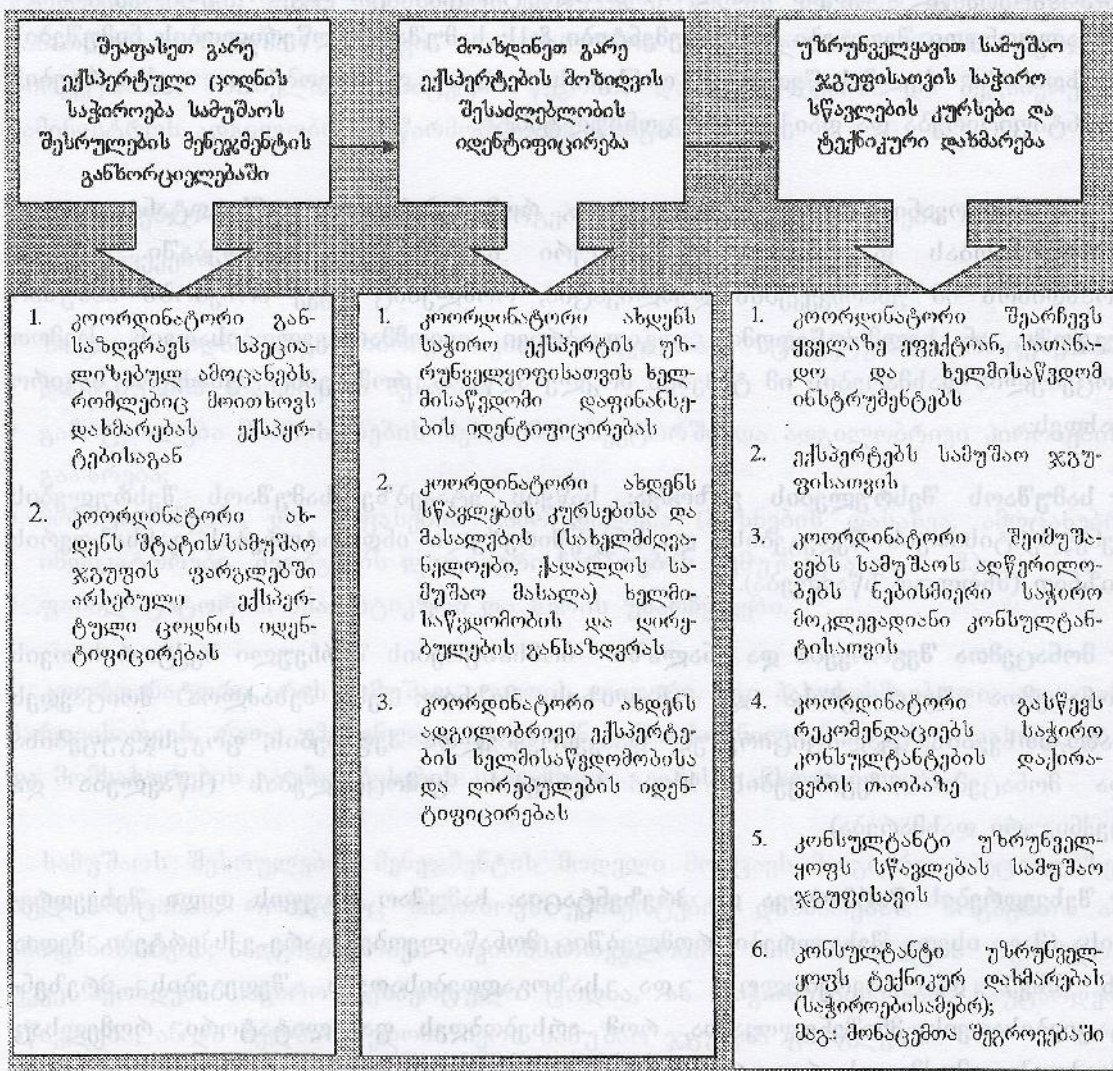
➤ **სამუშაოს შესრულების გაზომვა:** საწყის ეტაპებზე სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტისათვის შედეგებისა და დაკავშირებული ინდიკატორების განსაზღვრის მიზნით (მხოლოდ სწავლება).

➤ **მონაცემთა შეგროვება და ანალიზი:** მომსახურების შერჩეული სექტორისათვის მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის მიზნით; ეს შესაძლოა მოიცავდეს გამოკითხვების, კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების, ფოკუსჯგუფებისა და მონაცემთა შეგროვების სხვა ხერხების გამოცდილებას (სწავლება და ტექნიკური დახმარება).

➤ **შეხვედრების წარმართვა და პრეზენტაცია:** სამუშაო ჯგუფის დიდი შეხვედრებისა (მაგ.: ისეთი შეხვედრები, რომლებშიც მონაწილეობენ გარე ექსპერტები, მედია ან სხვ.) და საკრებულოსა და საზოგადოებისათვის შედეგების პრეზენტაციებისათვის მნიშვნელოვანია, რომ არსებობდეს ფასილიტატორი, რომელსაც შეეძლება იმოქმედოს როგორც შეხვედრებისა და პრეზენტაციების ნეიტრალურმა მოდერატორმა (სწავლება და დახმარება).

➤ **სახოგადოების ინფორმირება:** სახოგადოების ინფორმირების კამპანიისათვის სამუშაო ჯგუფს დასჭირდება პირი, რომელსაც გავლილი ექნება სწავლება სახოგადოების ინფორმირების საკითხში, რათა მოამზადოს პრესრელიზები და იმუშავოს ადგილობრივ მედიასთან, სხვა საჯარო დაწესებულებებისა და სახოგადოების წარმომადგენლებთან. ადგილობრივ თვითმმართველობას შესაძლოა უკვე შეავდეს სახოგადოებასთან ურთიერთობის ოფიცერი ან პქონდეს ადგილობრივი საინფორმაციო ცენტრის შტატი; სამუშაო ჯგუფში შესაძლოა იყოს მედიის წარმომადგენელი (სწავლება და ტექნიკური დახმარება).

ქვემოთ მოცემულია დროგიკური ჯაჭვი, რომელიც აღწერს ამ ნაბიჯის განხორციელების ერთ-ერთ მოდელს.



ნაბიჯი 4. სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის სამუშაო ჯგუფის შექმნა და საჭირო დამატებითი რესურსების იდენტიფიცირება		
საქმიანობა	შესრულებელი	ინსტრუმენტი
სამუშაო ჯგუფის წევრების განსაზღვრა	კოორდინატორი და მე-რი, საკრებულოსთან შეთანხმებით	№ 6: სამუშაოს აღწერილობის ნიმუში მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფისათვის
მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფის შექმნის თაობაზე დადგენილების მიღება	კოორდინატორი და მე-რი, საკრებულოსთან შეთანხმებით	№ 7: სამუშაო ჯგუფის შექმნის თაობაზე საკრებულოს დადგენილების ნიმუში
კონკრეტული საქმიანობებისათვის დამატებითი შტატების საჭიროების განსაზღვრა (იხ. სპეციალური გეგმის ცოდნის სია). ესენი შეიძლება იყვნენ არსებული თანამშრომლები ან ადგილობრივი კონსულტანტები კერძო და არასამთავრობო სექტორებიდან ან სამეცნიერო დაწესებულებებიდან, რომელთა დაქირავებაც გახდება საჭირო.	კოორდინატორი	<p>№ 8: სამუშაოს აღწერილობის ნიმუში სამუშაოს შესრულების გაზომვის ექსპერტისათვის</p> <p>№ 9: სამუშაოს აღწერილობის ნიმუში მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტისათვის</p> <p>№ 10: სამუშაოს აღწერილობის ნიმუში ფასილიტატორისათვის</p> <p>№ 11: სამუშაოს აღწერილობის ნიმუში საზოგადოების ინფორმირების ექსპერტისათვის</p>

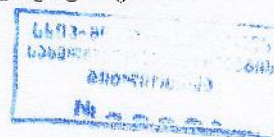
ნაბიჯი 5: მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმისათვის გეგმის პროექტის შემუშავება

კოორდინატორმა სამუშაო ჯგუფისათვის უნდა შეიმუშავოს სამუშაო გეგმის პროექტი, რომელშიც მითითებული იქნება შერჩეული მომსახურებისათვის მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის (SIAP) შემუშავებისათვის საჭირო ყველა ამოცანა და ქვეამოცანა. სამუშაო გეგმა დაეხმარება სამუშაო ჯგუფს, რათა ეს პროცესი უფრო კოორდინირებული და ზუსტი გახდეს. გეგმა უნდა მოიცავდეს შემდეგს:

1. რისი გაკეთებაა საჭირო.
2. სამუშაოს შესრულების ბოლო ვადები.
3. თითოეული ამოცანის მიღწევისათვის პასუხისმგებელი პირები.

SIAP-ის შემუშავების ამოცანებია:

- ა) სიტუაციის ანალიზის შემუშავება;
- ბ) მომსახურების მიზნების, ამოცანების, შედეგებისა და ინდიკატორების განსაზღვრა;
- გ) წყაროებისა და მონაცემთა შეგროვების მეთოდების იდენტიფიცირება;



- დ) მონაცემების შეგროვება და ანალიზი;
- ე) საწყისი მონაცემების და მიზნების დადგენა;
- ვ) მიზნების მისაღწევად სამოქმედო გეგმის შემუშავება.

თითოეული ამოცანისათვის შესაძლოა საჭირო გახდეს ქვეამოცანების იდენტიფიცირება. მაგალითად, ამოცანას – „მონაცემების შეგროვება და ანალიზი“, ექნება შემდეგი ქვეამოცანები: მონაცემთა შეგროვების დაგეგმვა, მონაცემთა ანალიზის დაგეგმვა (ინსტრუმენტი 12).

ნაბიჯი 5. სამუშაო გეგმის პროექტის შემუშავება მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის (SIAP) შემუშავებისათვის		
საქმიანობა	შესრულებელი	ინსტრუმენტი
SIAP-ის შემუშავების ძირითადი ამოცანების და ქვეამოცანების იდენტიფიცირება შერჩეული მომსახურებისათვის.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი	№ 12: SIAP-ის შემუშავებისა და მონიტორინგისათვის სამუშაო გეგმის ნიმუში

ნაბიჯი 6: სამუშაო გეგმის პროექტის განხილვა, პასუხისმგებლობის განაწილება და შესრულების ბოლო ვადების განსაზღვრა

კოორდინატორი სამუშაო ჯგუფს წარუდგენს მომსახურების გაუმჯობესების მიმართ სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის მიდგომას და გააცნობს მათ პროცესის უმთავრეს ეტაპებს. აგრეთვე წარუდგენს სამუშაო გეგმის პროექტს – განსაზღვრული ამოცანებითა და ქვეამოცანებით (ინსტრუმენტი 12).

სამუშაო ჯგუფმა უნდა გადახედოს სამუშაო გეგმის პროექტს, განიხილოს სავარაუდო ამოცანები და ქვეამოცანები და მოახდინოს მათი ადაპტირება. მნიშვნელოვანია, რომ სამუშაო ჯგუფი იყოს რეალისტური. შემდეგ ჯგუფმა უნდა გაანაწილოს ცალკეული წევრების პასუხისმგებლობა და თითოეული ამოცანისა და ქვეამოცანის შესრულების ვადა.

- თქვენი დროის განრიგის რეალისტურობის უზრუნველყოფის მიზნით, მხედველობაში მიიღეთ სამუშაოს მოცულობა, ადმინისტრაციული საკითხები და ჯგუფის სხვა პასუხისმგებლობა; განიხილეთ ისინი იმ საჭიროებასთან მიმართებით, რომლითაც გეგმა დასრულდება დროის გამართლებულ ფარგლებში;

- განსაზღვრეთ ჯგუფის წევრი თითოეული ამოცანისათვის/ქვეამოცანისათვის, ეინც განახორციელებს პროცესის წარმართვას, მონაცემთა შეგროვებას და ანგარიშგებას SIAP-ის ფორმატში;
 - შეაფასეთ ნებისმიერი ფინანსური რესურსი, რომელიც საჭირო იქნება თითოეულ ამოცანის დასრულებისათვის.
- ამის შემდგომ, მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა დასამტკიცებლად უნდა წარედგინოს მერსა და საკრებულოს.

ნაბიჯი 6. განიხილეთ სამუშაო გეგმის პროექტი, გაანაწილეთ პასუხისმგებლობა და განსაზღვრეთ შესრულების ვადა		
საკმეარობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
წარუდგინეთ სამუშაო ჯგუფს სამუშაოს შესრულების შენეჯმენტის მიდგომა და განიხილეთ პროცესის უმთავრესი ეტაპები.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი	№ 13: საქართველოში სამუშაოს შესრულების შენეჯმენტის შესახებ პრეზენტაციის ნიმუში
წარუდგინეთ სამუშაო ჯგუფს სამუშაო გეგმის პროექტი (განსაზღვრული ამოცანებითა და ქვეამოცანებით).	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი	
გადახედეთ სამუშაო გეგმის პროექტს, განიხილეთ სავარაუდო ამოცანები და ქვეამოცანები და მოახდინეთ მათი ადაპტირება.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და სამუშაო ჯგუფი	
შეაფასეთ დრო, რომელიც საჭიროა თითოეული ამოცანისათვის და განსაზღვრეთ შესრულების ვადა.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და სამუშაო ჯგუფი	
განსაზღვრეთ ინდივიდუალური წევრები, რომლებიც პასუხისმგებელი იქნებიან თითოეული ამოცანისათვის.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და სამუშაო ჯგუფი	
შეაფასეთ ნებისმიერი ფინანსური რესურსები, რომელიც საჭიროა თითოეული ამოცანის შესრულებისათვის.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და სამუშაო ჯგუფი	
სამუშაო გეგმა დასამტკიცებლად წარუდგინეთ მერსა და საკრებულოს.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და სამუშაო ჯგუფი	

ნაბიჯი 7. გააგრძელეთ საზოგადოების ინფორმირების კამპანია

საზოგადოების მუდმივი ინფორმირება წახალისებს მოქალაქეებს, რათა მათ, როგორც მოხალისეებმა, გამოეთხოვებინ რესპონდენტთა ან საჯარო შეხვედრების დამსწრეთა სტატუსით მიხდონ მონაწილეობა კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების პროცესში.

ჯგუფის ერთ წევრს უნდა დაევალოს საზოგადოების ინფორმირების მენეჯმენტი და პრესრელიზების მომზადება ადგილობრივი მედიისათვის – ტელევიზია, რადიო, გაზეთები, საინფორმაციო ცენტრები და ა. შ. (ინსტრუმენტი II: სამუშაოს აღწერილობის ნიმუში საზოგადოებასთან ურთიერთობის ექსპერტისათვის). ბევრ შემთხვევაში, ამისათვის ადგილობრივ თვითმმართველობას შესაძლოა ჰყავდეს სათანადო კადრები, მაგალითად, პრესმდივანი ან ადგილობრივი საინფორმაციო ცენტრის თანამშრომლები. თუ ადგილობრივი თვითმმართველობისათვის არ არის ხელმისაწვდომი საჭირო ექსპერტული ცოდნა, აუცილებელი იქნება გარე დახმარება, რათა მოხდეს გუნდის სწავლება და მისთვის დახმარების გაწევა მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავების დასრულებაში (იხ. საჭირო ექსპერტული ცოდნის სია).

ნაბიჯი 7. საზოგადოების ინფორმირების კამპანიის დაწყება		
საჭიროება	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
დააყალიბეთ სამუშაო ჯგუფის ერთ წევრს საზოგადოებასთან ურთიერთობა.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და სამუშაო ჯგუფის წევრები.	
ადგილობრივი მედიის საშუალებით გამოაცხადეთ SIAP-ის პროცესის დაწყების შესახებ, მიიღეთ ინფორმაცია ნებისმიერი დაგეგმილი გამოკითხვებისა და კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების შესახებ.	ადგილობრივი თვითმმართველობა, საზოგადოებასთან ურთიერთობის ექსპერტთან ერთად (საზოგადოებასთან ურთიერთობის კოორდინატორი გაუწევს ორგანიზებას)	№ 14: განცხადების ნიმუში.

ამოცანა 2 – მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის (SIAP) შემუშავება და დამტკიცება

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა – ამჟამინდელი სიტუაციის გაგების, მნიშვნელოვანი და მიღწევადი მიზნების დასახვის, ამ მიზნების მისაღწევად სტრატეგიის შექმნის და შემდგომ პროგრესის მონიტორინგის, პრობლემებისა და წარმატებების იდენტიფიცირების და მომსახურების მენეჯმენტისათვის – უზრუნველყოფს მომსახურების მიწოდების გაუმჯობესების კარგ შესაძლებლობას.

მოცემული სახელმძღვანელოს წინამდებარე ნაწილი მოიცავს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავების პროცესის დეტალურ აღწერას.

ნაბიჯი 8: შეიმუშავეთ სიტუაციის ანალიზი

სიტუაციის ანალიზი ნიშნავს მომსახურების დაფარვისა და ფინანსურ რესურსებთან მიმართებით მომსახურების ამჟამინდელი სტატუსის, აგრეთვე მომსახურების კონკრეტულ სფეროში გაუმჯობესების მოთხოვნებისა და ძირითადი პრობლემების აღწერას. სამუშაო ჯგუფმა სიტუაციის ანალიზის შემუშავების მიზნით პასუხი უნდა გასცეს ქვემოთ მოცემულ შეკითხვებს:

- რატომ არის ეს მომსახურება პრიორიტეტული?
- ამჟამად რას აკეთებს ადგილობრივი თვითმმართველობა კარგად?
- რას არ აკეთებს კარგად?
- რას ფიქრობენ მოქალაქეები ამ მომსახურების შესახებ? საიდან ვიცით ჩვენ ეს?
- რა არის ამჟამინდელი გარე ტენდენციები, რომლებმაც შესაძლოა ზეგავლენა იქონიონ მომსახურების მიწოდებაზე?
- რა რესურსები არსებობს, რა არის მომსახურების მიწოდების მიმდინარე ღირებულება?

სიტუაციის დასრულებული ანალიზი უნდა უზრუნველყოფდეს პასუხს შერჩეული მომსახურებისათვის შემდეგ შეკითხვებზე: "რისი გაკეთება გვსურს? და ეტაპზე ვიმყოფებით ამჟამად?"

ანალიზი უნდა მოიცავდეს საორგანიზაციო სტრუქტურას, ძირითად თანამშრომლებს, სამუშაო სიმძლავრეს, ფინანსურ რესურსებს, კონტრაქტის პირობებს და საოპერაციო ეფექტიანობას. აგრეთვე სამუშაო ჯგუფის წინადადებების საფუძველზე შეიძლება მოიცავდეს სხვა სფეროებსაც.

სიტუაციის ანალიზისათვის სამუშაო ჯგუფს დასჭირდება მთელი თავისი რესურსების გამოყენება, ჯგუფში წარმოდგენილი ადგილობრივი თვითმმართველობის სხვადასხვა დეპარტამენტის, ასევე ნებისმიერი გარე კლსურტული ცოდნისა და საზოგადოების წარმომადგენლების ცოდნისა და გამოცდილების გამოყენებით. ამ პროცესისათვის პასუხისმგებელი სამუშაო ჯგუფის წევრი (რომელიც იდენტიფიცირებული იქნება სამუშაო გეგმაში) კოორდინაციას გაუწევს და წარმართავს სხვა წევრების მუშაობას, თვალყურს ადევნებს შესრულების ვადას და შეკრებს მთგროვებულ მონაცემებს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმაში.

ინფორმაციის წყაროები: ბოლო პერიოდის ყოველწლიური ანგარიშები, ქალაქების ბიუჯეტები, ორგანიზაციების ჩანაწერები და მომსახურების მიწოდების

კონტრაქტები, თანამშრომლებთან და მომხმარებლებთან ინტერვიუები მონაცემთა პოტენციურ წყაროებია.

სიტუაციის ანალიზისათვის პასუხისმგებელმა წევრმა სამუშაო ჯგუფს კომენტარებისა და შესწორების მიზნით უნდა წარუდგინოს დოკუმენტის პროექტი. სიტუაციის ანალიზი შექმნის საფუძველს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავების პროცესის შემდეგი ნაბიჯისათვის.

ნაბიჯი 8. შეიმუშავეთ სიტუაციის ანალიზი		
საქმიანობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
განიხილეთ სიტუაციის ანალიზის შეკითხვების ნიმუშები და მოდელი	სამუშაო ჯგუფის წევრი, რომელიც პასუხისმგებელია სიტუაციის ანალიზის შემუშავებისათვის, მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორისა და სამუშაო ჯგუფის წევრების დახმარებით	№ 15: მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის (SIAP) მოდელი
გაანალიზეთ კვლევის დაგეგმვები სამუშაო ჯგუფის წევრთა შორის მათი სპეციალიზაციის საფუძველზე. შეთანხმდით სამუშაო ჯგუფის ხელმძღვანელი წევრებისათვის მასალების პროექტის წარდგენის ვადაზე	სამუშაო ჯგუფის წევრი, რომელიც პასუხისმგებელია სიტუაციის ანალიზის შემუშავებისათვის, მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორისა და სამუშაო ჯგუფის წევრების დახმარებით	№ 16: სახელმძღვანელო შეკითხვები სიტუაციის ანალიზის მოსამზადებლად
ანალიზის პროექტის მომზადება	სამუშაო ჯგუფის წევრი, რომელიც პასუხისმგებელია სიტუაციის ანალიზის შემუშავებისათვის	
ანალიზის პროექტის წარდგენა კომენტარებისა და შესწორებებისათვის სამუშაო ჯგუფისათვის	სამუშაო ჯგუფის განსახლებული წევრი	
საბოლოო ხახის მიცემა სიტუაციის ანალიზისათვის	სამუშაო ჯგუფის განსახლებული წევრი	

**ნაბიჯი 9. მომსახურების შერჩეული
სექტორისათვის ამოცანების, შედეგების
და ინდიკატორების განსაზღვრა**

ამოცანები

სამუშაო ჯგუფის მიერ სიტუაციის ანალიზის პროექტის განხილვის შემდეგ, უნდა განისაზღვროს მომსახურების ან პროგრამის კონკრეტული ამოცანები. ამოცანები არის განცხადებები პროგრამის დანიშნულებისა და იმ შედეგების შესახებ, რომლებსაც უნდა მიაღწიოს პროგრამამ.

ამოცანები აკონკრეტებენ რას, როგორ და ვინ უნდა მიაღწიოს. სამუშაო ჯგუფმა თითოეული ამოცანისათვის უნდა მიახდინოს დანახარჯი რესურსის, მიღებული პროდუქტის და შედეგის ინდიკატორების იდენტიფიცირება. შედეგის ინდიკატორები ზომავს იმ შედეგს, რომლის მისაღწევადაც შექმნილია პროგრამა; პროდუქტის ინდიკატორები ზომავს იმ პროდუქციას, რომელიც შექმნა პროგრამამ, ხოლო დანახარჯი რესურსის ინდიკატორები ზომავს პროგრამის მიერ გამოყენებულ რესურსებს.

ინდიკატორები დროის ჭრილში სტაბილური უნდა იყოს; მხოლოდ მათი მიზნები უნდა იცვლებოდეს წლიდან წლამდე.

ამ ნაბიჯისათვის, კოორდინატორმა უნდა მოახდინოს სამუშაო ჯგუფის შეხვედრის ორგანიზება, რათა დაისახოს ამოცანები და შედეგები და განსაზღვროს სათანადო ინდიკატორები. სამუშაო ჯგუფს შესაძლოა დასჭირდეს გარე ექსპერტული ცოდნა, ამ შეხვედრაზე დახმარების გასაწევად.

**ამოცანა უნდა ჩამოყალიბდეს
შემდეგი ფორმით:**

იმისათვის, რომ: (ჩამოთვლილ ძირითად ამოცანები, რომელთა მიღწევაც ცდილობს პროგრამა და სეზონური მნიშვნელოვანი ნეგატიური შედეგები, რომლებიც მან თავიდან უნდა იციოდეს)

ვისთვის: (აღწერეთ პროგრამის მიზნობრივობა ან ბენეფიციარები)

რა გზით: (აღწერეთ მომსახურება, რომლის უზრუნველყოფაც ხდება ამ ამოცანების მისაღწევად)

ქვების დასუფთავების/ხარხინების შევრთვების და გზების მოვლა შევრთვების პროგრამების ძველიაუბი:

1. უზრუნველყოფილ იქნეს უსაფრთხო, სუფთა და ადამრთიელი გარემო ქალაქში მოქალაქეთათვის ქვების რეგულარული დასუფთავების, ნაგვის ყუთების რათდებობის გახრდისა და მკარი ნარჩენების შევრთვების გრაფიკის გაუმჯობესების გზით.
2. უზრუნველყოფილ იქნეს უსაფრთხო, კარგი ხარისხის სუფთო გზები მოქალაქეთათვის, გზის ხაფარის რეგულარული გასახლეების და არსებულნი შევრთვების გზით.

შედეგები

პროგრამის ამოცანების მიღწევის მიმართებით შედეგი აღწერს დამოკიდებულებასა და ქცევაში იმ მოვლენებს, პირობებს ან ცვლილებებს, რომლებიც მიუთითებენ პროგრესზე.

შედეგი: მომსახურების შედეგი (ქალაქი სუფთაა)
პროდუქტი: მიწოდებული პროდუქტის ან მომსახურების რაოდენობა (დასუფთავებული ქუჩების კილომეტრაჟი)
დანახარჯი რესურსი: გამოყენებული ფული ან თანამშრომელთა დრო (ქუჩების დასუფთავების მომსახურების

განცხადებები შედეგების შესახებ არ მიუთითებენ მიწოდებული მომსახურების რაოდენობას, არამედ – ამ მომსახურების შედეგებსა და მიღწევებს. პასუხები ისეთ კითხვებზე, როგორცაა: "რამდენად სუფთაა თქვენი უბანი?" და "კმაყოფილი ხართ სასმელი წყლის ხარისხით?" - გვეხმარება წარმატებული პროგრამების თვისებების და მოქალაქეთა ძოღოდინის განსაზღვრაში.

სამუშაო ჯგუფი შემოქმედებითად უნდა მიუღიეს პოტენციურ შედეგებს და შეიმუშავოს სია, რომელიც შემდეგ დაკონკრეტდება საბოლოო ვერსიამდე. ვინაიდან სამუშაო ჯგუფში შედიან ადგილობრივი თვითმმართველობის ყველა ძირითადი დეპარტამენტის, კონტრაქტორისა და საზოგადოების წარმომადგენლები და შესაბამისად ჯგუფს აქვს სხვადასხვა პერსპექტივა, მნიშვნელოვანია, მოვისმინოთ თითოეული წევრის აზრი, რათა მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმაში დაფიქსირდეს მოქალაქეებისათვის ფასეული საკითხები.

შედეგების შესახებ განცხადებების შეთანხმების შემდეგ, სამუშაო ჯგუფმა უნდა განსაზღვროს პროდუქტის ინდიკატორები. პროდუქტის ინდიკატორები აკონკრეტებს იმ მონაცემებს, რომლებსაც მომსახურების პროგრესის გაზომვისა და დროის განმავლობაში რეალური შედეგების დაგეგმილთან შედარებით შეაგროვებს სამუშაო ჯგუფი. პროდუქტის ინდიკატორები უნდა მიუთითებდეს სად, როდის და რა პირობებში ირკვევა, რომ შედეგები დამაკმაყოფილებელი ან არადამაკმაყოფილებელია. სამუშაოს შესრულების ინდიკატორები ასევე შესაძლებელია გამოყენებულ იქნეს, რათა:

- მოხდეს მომსახურების მიწოდების ორიენტირება და მოტივირება შედეგების მიღწევასთან დაკავშირებით;
- მერის, საკრებულოსა და საზოგადოების წინაშე განხორციელდეს მკაფიო და რეგულარული ანგარიშგება შედეგების შესახებ.

1. დისკუსია პოტენციური ინდიკატორების სიის თაობაზე

შედეგები შესაძლებელია გაიზომოს სხვადასხვა ინდიკატორით. ზოგი ინდიკატორი მოგვაწოდებს სასურველი შედეგის შესახებ უფრო მეტ ინფორმაციას, ვიდრე სხვა; ზოგი მათგანი უფრო ძვირადღირებული იქნება ან მეტ დროს მოითხოვს; ზოგი კი არ იქნება მიღწევადი, იმიტომ, რომ მონაცემები უბრალოდ არ არის ხელმისაწვდომი. სამუშაო ჯგუფი შემოქმედებითად უნდა მიუძღვნოს შესაძლო შედეგებს და შეიმუშავოს პოტენციური ინდიკატორების სია, რომელიც შემდეგ დაკონკრეტდება საბოლოო ვერსიამდე.

შედეგების ინდიკატორების მაგალითები მყარი ნარჩენების შეგროვებისათვის

- მღრღნელების გამოჩენის სიხშირე ქალაქში შერჩეულ ადგილებზე
- ამ ქუჩების პროცენტული რაოდენობა, რომლებიც შეფასდა როგორც სუფთა მოსახურებით კმაყოფილი მომხმარებლების რაოდენობა
- მომხმარებელთა საჩივრების რაოდენობა

2. შეფასეთ და შეარჩიეთ გამოსაყენებელი ინდიკატორები

როდესაც შემუშავდება პოტენციური ინდიკატორების სია, უნდა შეფასდეს თითოეული პოტენციური ინდიკატორი და დადგინდეს, თუ არის იგი:

- შედეგის შესაბამისი: სამუშაოს შესრულების ინდიკატორი მჭიდროდ უნდა შეესაბამებოდეს იმ შედეგს, რომლის გასაზომადაცაა იგი განკუთვნილი;
- გაზომვადი, მაგ.: შესაძლებელია მონაცემების მოპოვება;
- ნამდვილი და ხანდო, განსაკუთრებით დროის განმავლობაში;
- მენეჯმენტისათვის სასარგებლო: ინდიკატორები სასარგებლო უნდა იყოს გადაწყვეტილებათა მიღების შესაბამისი დონისათვის;
- ღირებულების თვალსაზრისით ეფექტიანი: სამუშაო ჯგუფმა უნდა შეარჩიოს სამუშაოს შესრულების ისეთი ინდიკატორები, რომლებისთვისაც მონაცემების მოპოვება შესაძლებელია გამართლებულ ფასად და დროულად.

სამუშაო ჯგუფმა მოცემული ინდიკატორების შესაფასებლად უნდა გამოიყენოს მახასიათებლების ეს სია. ძირითადად კარგია, როდესაც თითოეული შედეგისათვის ორ ან სამ ინდიკატორზე მეტი არ გაგვიჩნია. სხვა შემთხვევაში, მონაცემების შეგროვება და ანალიზი შესაძლოა ზემდეტ ტვირთად იქცეს.

სავარაუდოდ, დისკუსიის დროს შემუშავებული ზოგიერთი ინდიკატორი განხილვის შემდეგ აღმოჩნდება პროლუქტის ინდიკატორი. ეს ინდიკატორები უნდა განიხილოთ შემდეგ ეტაპზე.

ნაბიჯი 9. განსაზღვრეთ ამოცანები, შედეგები და ინდიკატორები შერჩეული მომსახურებისათვის		
საჭიანობა	შესრულებელი	ინსტრუმენტი
განსაზღვრეთ ამოცანები შერჩეული მომსახურებისთვის ან პროგრამისათვის. განსაზღვრეთ შერჩეული მომსახურების/პროგრამის შედეგები. დაავალეთ სამუშაო ჯგუფის წევრებს შედეგების ინდიკატორების სიის მომზადება შემდეგი შეხვედრისათვის.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი (ახდენს შეხვედრის ორგანიზებას); სამუშაო ჯგუფის განსაზღვრული წევრი (წარმართავს პროცესს); სამუშაოს შესრულების გაზომვის ექსპერტი (დახმარებას უწევს ამოცანების, შედეგების და ინდიკატორების შექმნა-ვების პროცესს); სამუშაო ჯგუფი.	№ 17: ამოცანის შესახებ განცხადების მოდელი № 18: სამუშაოს შესრულების ინდიკატორების მაგალითები
საშინაო დავალების სახით შემუშავებული შედეგების ინდიკატორების სიის პრეზენტაცია; დისკუსია დამატებითი ინდიკატორების შესახებ.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი (ახდენს შეხვედრის ორგანიზებას); სამუშაო ჯგუფის განსაზღვრული წევრი (წარმართავს პროცესს); სამუშაოს შესრულების გაზომვის ექსპერტი (დახმარებას უწევს ინდიკატორების შექმნა-ვებას); სამუშაო ჯგუფი.	
შეაფასეთ და შეარჩიეთ გამოყენებისათვის (გამოიყენეთ ტექსტში მოცემული კრიტერიუმები).	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი (ახდენს შეხვედრის ორგანიზებას); სამუშაო ჯგუფის განსაზღვრული წევრი (წარმართავს პროცესს); სამუშაოს შესრულების გაზომვის ექსპერტი (დახმარებას უწევს ინდიკატორების შექმნა-ვებას); სამუშაო ჯგუფი.	

ნაბიჯი 10. განსაზღვრეთ დანახარჯი რესურსები და მიღებული პროდუქტი და შეიმუშავეთ ინდიკატორები

თვითმმართველობათა უმეტესობა უკვე აწარმოებს დანახარჯი რესურსების და მიღებული პროდუქტების აღრიცხვას. დანახარჯი რესურსი შესაძლებელია გაიზომოს ბიუჯეტის მეშვეობით; შესაბამისი ინდიკატორია მასალების და სხვა რესურსების ღირებულება (მაგ., ქირა, ტრანსპორტირება, კომუნალური მომსახურება) და თანამშრომელთა დრო.

მიღებული პროდუქტია ის, რომლებსაც აწარმოებს მომსახურება - მოასფალტებული გზები, შეგროვებული ნარჩენები, დაგვილი ქუჩები. მიწოდებული წყალი, მოსწავლეები, რომლებსაც მიიღეს განათლება. ზოგიერთი ინდიკატორი სავარაუდოდ უკვე აღრიცხული იქნება, მაგალითად, იმ კილომეტრების რაოდენობა, სადაც დაიგო ასფალტი, ან დაგვილი ქუჩები. ზოგი კი შესაძლოა უფრო რთული გასაზომი იყოს, მაგალითად, შეგროვებული ნარჩენები. კარგი მენეჯმენტი მოითხოვს მიღებული პროდუქტის გაზომვას, ვინაიდან მიღებული პროდუქტი გამოხატავს იმას, თუ როგორ იყენებს ადგილობრივი მთავრობა საკუთარ რესურსებს საზოგადოებისათვის.

გარდა ამისა, აუცილებელია დადგინდეს დანახარჯ რესურსებში და მიღებულ პროდუქტებში ცვლილებების შედეგები.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ძალიან მნიშვნელოვანია მიღებული პროდუქტების განსაზღვრა და მათი აღრიცხვა. მიღებული პროდუქტის კარგი ინდიკატორების შემუშავების მიზნით დასკოთ შეკითხვა: “როგორი წვლილი შეაქვს ამ მიღებულ პროდუქტს იმ შედეგებში, რომლებიც ადგილობრივმა მთავრობამ დასახა ამ მომსახურებისათვის?”

მიღებული პროდუქტი - “შეგროვებული ნარჩენები” - აშკარად ახდენს ზეგავლენას შედეგზე - “სუფთა ქალაქი”, მაგრამ შესაძლებელია მისი სხვადასხვაგვარად გაზომვა - მაგ.: თითოეული კონტეინერის დაცლის სისშირე კვირაში ან შეგროვებული ნარჩენების რაოდენობა. კონტეინერების დაცლის სისშირე სავარაუდოდ უფრო ადვილი გასაზომი იქნება და უფრო უშუალოდ იქნება დაკავშირებული სასურველ შედეგთან.

თუ არცერთ ინდიკატორს არ შეაქვს წვლილი სასურველი შედეგის მიღწევაში, მაშინ შეიძლება მიღებული პროდუქტი არ არის საჭირო, ან მომსახურებისათვის უნდა დაემატოს დამატებითი ინდიკატორი. გაითვალისწინეთ, რომ შედეგების გაზომვის ინდიკატორი უმთავრესი ფაქტორია მომსახურების გაუმჯობესებისათვის.

მიღებული პროდუქტის ინდიკატორი: შეგროვებული ნარჩენების რაოდენობა

საქართველოს ქალაქებს ხშირად აქვთ დადებული ხელშეკრულებები, რომლითაც მათ მოეთხოვებათ კონტრაქტარისათვის ფიქსირებული თანხის გადახდა ერთ ტონა შეგროვებულ ნარჩენებზე.

უნდა აწუხებდეს ქალაქს ეს ინდიკატორი? რეალურად არა; ქალაქს სურს, რომ მომსახურების ზონაში მთელი ნარჩენები შეგროვდეს.

უნდა აწუხებდეს ეს ინდიკატორი კონტრაქტორს?

მოქალაქეებს ყველა შემუშავებული ინდიკატორის შესახებ ანგარიში უნდა წარედგინოს ქალაქის ბიუჯეტის, საინფორმაციო ბიულეტენების, ბიულეტენის დაფების, ბროშურებისა და სხვა მედიის საშუალებით.

ნაბიჯი 10. განსაზღვრეთ დანახარჯი რესურსები და მიღებული პროდუქტები და შეიმუშავეთ ინდიკატორები		
საჭიროება	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
დაავალეთ სამუშაო ჯგუფის წევრებს დანახარჯი რესურსების, მიღებული პროდუქტებისა და მათთან დაკავშირებული ინდიკატორების სიის მომსაღება შემდეგი შეხვედრისათვის.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი	
საშინაო დავალების სახით შემუშავებული დანახარჯი რესურსების, მიღებული პროდუქტების და ინდიკატორების სიის პრეზენტაცია; დისკუსია დამატებითი ინდიკატორების შესახებ.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი (ახდენს შეხვედრის ორგანიზებას); სამუშაო ჯგუფის განსაზღვრული წევრი (წარმართავს პროცესს); სამუშაოს შესრულების გაზომვის ექსპერტი (დახმარებას უწევს ინდიკატორების შემუშავებას); სამუშაო ჯგუფი.	
შეაფასეთ და შეარჩიეთ გამოყენებისათვის.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი (ახდენს შეხვედრის ორგანიზებას); სამუშაო ჯგუფის განსაზღვრული წევრი (წარმართავს პროცესს); სამუშაოს შესრულების გაზომვის ექსპერტი (დახმარებას უწევს ინდიკატორების შემუშავებას); სამუშაო ჯგუფი.	

ნაბიჯი 11. მონაცემთა წყაროების და მონაცემთა შეგროვების პროცედურების შერჩევა თითოეული ინდიკატორისათვის

სამუშაო ჯგუფს ამ ეტაპისთვის შეიძლება დასჭირდეს გარე ექსპერტული ცოდნა. მონაცემთა თავმოყრა და შეგროვება შესაძლებელია სხვადასხვა წყაროსა და მეთოდის გამოყენებით. ზოგიერთი მეთოდი მოითხოვს მონაწილეობის მაღალ დონეს, ხოლო ზოგი ტექნიკურია. ხარისხიანი მონაცემების წყაროების იდენტიფიცირებისა და მონაცემთა შეგროვების მეთოდებს შემუშავების პროცესი შესაძლებელია დაიყოს ოთხ ქვესაფეხურად:

- მონაცემთა პოტენციური წყაროების განსაზღვრა;
- მონაცემთა შეგროვების ვარიანტების გენერირება;
- მონაცემთა შეგროვების ვარიანტების შერჩევა;
- მონაცემთა შეგროვების ინსტრუმენტის შემუშავება.

მონაცემთა შეგროვების პროცედურები გულდასმით უნდა შეირჩეს, რათა პროგრამამ ხარისხიანი ინფორმაცია მოიპოვოს. მონაცემთა შეგროვება შესაძლოა რთული ამოცანა აღმოჩნდეს. მ მხრივ ყველაზე ნიშნულვანია ორი საკითხი - ღირებულება და ოფიციალურ პირთა/თანამშრომელთა იმ სურვილის უქონლობა, რომ გაამხილონ ინფორმაცია თავიანთი მუშაობის შესახებ. პროცედურების შერჩევისას მნიშვნელოვანია შეფასდეს ღირებულება, როგორც პროცესის ნაწილი. ყველაზე ყოველისმომცველმა პროცედურებმა შესაძლოა საუკეთესო ინფორმაცია მოგვაწოდონ, მაგრამ შეიძლება ეს პროცედურები ძალიან ძვირი ღირდეს. ოფიციალურ პირებთან და თანამშრომლებთან ინფორმაციის მოწოდებასთან დაკავშირებით მუშაობისას, მათი კეთილი ნების არარსებობის პირობებში, აუცილებელია ინფორმაციის დროულობისა და სიზუსტის კიდევ ერთხელ გადამოწმება. სამუშაო ჯგუფს მონაწილე დეპარტამენტებსა და ორგანიზაციებთან დასჭირდება იმის ახსნა, რომ შეგროვებული მონაცემები არასათანადო მუშაობის გამო მათ დასასჯელად კი არ იქნება გამოყენებული, არამედ მუშაობის გაუმჯობესების მიზნით. დეპარტამენტებთან/ორგანიზაციებთან თანამშრომლობა უმჯობელება მაშინ, როცა ისინი ხელავენ როგორ ხდება მონაცემების პრაქტიკული გამოყენება.

მონაცემთა ძირითადი წყაროებია:

- ორგანიზაციის/უწყების ჩანაწერები ან ჩანაწერები სხვა მსგავსი ორგანიზაციიდან.
- კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა სუფასება.
- მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვები.

ორგანიზაციის/უწყების ჩანაწერები

პროგრამების უმეტესობას მონაცემების გამოყენება შეუძლია სამუშაოს შესრულების შესახებ ინფორმაციის მოსაპოვებლად, ზოგიერთი მათი დანახარჯი რესურსის ან მიღებული პროდუქტისათვის მაინც. მიღებული პროდუქტების ინდიკატორების გასაზომად ორგანიზაციის ჩანაწერების გამოყენების მაგალითები მოიცავს: - ქუჩების დასუფთავების პროგრამების მიერ დასუფთავებული ქუჩების რაოდენობის აღრიცხვას ან საგანმანათლებლო დაწესებულებების მენეჯმენტის პროგრამების მიერ აღჭურვილი სკოლებისა და საბავშვო ბაღების რაოდენობის აღრიცხვას. რეაგირებისათვის საჭირო დრო არის მიღებული პროდუქტის ძალიან ფართოდ გავრცელებული და სასარგებლო ინდიკატორი, რომლის აღრიცხვასაც უკვე იყენებენ სასწრაფო სამედიცინო დახმარების სამსახურები საქართველოში (ანუ დრო ზარის მიღებიდან ადგილზე მისვლამდე).

სხვა სამსახურებსაც უნდა შეეძლოთ საკუთარი ჩანაწერების გამოყენება, რათა აღრიცხონ რეაგირების დრო - მოქალაქეთა მოთხოვნის მიღების მომენტიდან მომსახურების მიწოდების მომენტამდე (მაგ.: დრო დაზიანებული მილის შესახებ ზარის მიღებიდან მის შესაკეთებლად გუნდის გაგზავნამდე). მრავალ პროგრამას ასევე შეუძლია საკუთარი ჩანაწერების გამოყენება მათი მიღებული პროდუქტის შესახებ ინფორმაციის მისაღებად, როგორცაა წყალმომარაგების პროგრამისათვის გადასახადების შეგროვების პროცენტული დონე, სტუდენტთა მიერ ტესტში მიღებული ქულები - სავანმანათლებლო პროგრამისათვის. ხშირად შეიძლება აუცილებელი იყოს ამ ჩანაწერების დახარისხება ან კომპიუტერიზაცია, რათა ისინი გახდეს გამოსაყენებადი.

ორგანიზაციის ჩანაწერებია: პროგრამის აღწერა, ყოველწლიური ანგარიშები, საბიუჯეტო დოკუმენტები, წესები, ინფორმაცია მომხმარებელთა საჩივრების შესახებ, დისკუსიები თანამდებობის პირებთან.

მაგალითი 1

ორგანიზაციის ან პროგრამის ჩანაწერებიდან მოპოვებული მონაცემების მაგალითი

- სააგადმყოფოში აგადმყოფობის ან სიკვდილიანობის შემთხვევების რაოდენობა (შედეგის ინდიკატორი);
- სკოლებში ტესტების შედეგები (შედეგის ინდიკატორი);
- არსებული აღჭურვილობა ქუჩების დასუფთავებისათვის (დანახარჯი რესურსის ინდიკატორი);
- ოჯახების რაოდენობა, რომლებსაც ემსახურება მყარი ნარჩენების შეგროვების სამსახური (მიღებული პროდუქტის ინდიკატორი);
- დაწყებით სკოლებში თანამშრომელთა ან პერსონალის რაოდენობა (დანახარჯი რესურსის ინდიკატორი);
- სახანძრო სამსახურის მიერ ზარზე რეაგირების დრო (შედეგის ინდიკატორი);
- მომხმარებელთა დემოგრაფიული მახასიათებლები (ვანმარტებითი ინფორმაცია).

ორგანიზაციის/უწყების ჩანაწერების უპირატესობები: ხელმისაწვდომობა, შეგროვების დაბალი ხარჯი და ის, რომ პროგრამის პერსონალი იცნობს შეგროვების პროცედურებს.

ორგანიზაციის/უწყების ჩანაწერების შეზღუდვები: შესაძლებელია საჭირო გახდეს არსებული პროცედურების მოდიფიცირება, რათა მოპოვებულ იქნეს მონაცემები მუშაობის შესახებ; სიზუსტე და დროის ჩარჩოები ხშირად პრობლემატურია საქართველოში; ზოგიერთი ორგანიზაციის ან უწყების ჩანაწერები შესაძლოა ძნელად ხელმისაწვდომი იყოს; მრავალი შედეგისა და მიღებული პროდუქტის ინდიკატორიც კი არ შეიძლება გაიზომოს ორგანიზაციის ჩანაწერების საფუძველზე.

კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასება

კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასება არის შედეგების ინდიკატორი, რომელიც ემყარება კვალიფიცირებულ პირთა მიერ შეფასების სტანდარტული შკალის გამოყენებით გაკეთებულ დაკვირვებებს.

მონაცემთა შეგროვების ეს პროცედურა შესაძლებელია გამოყენებულ იქნეს იმ შედეგებისათვის, რომელთა შეფასებაც შეიძლება ვიზუალურად ან ფიზიკური პირობების მეშვეობით.

სიზუსტე და სანდოობა დამოკიდებულია შეფასების მკვეთრად განსაზღვრული სისტემის არსებობაზე და დამკვირვებელთა ადეკვატურ სწავლებაზე. შეფასების პროცესის შედამხედველობასა და პროცედურაზე შეფასებას გამოყენებენ, რათა განისაზღვროს:

- ქუჩების სისუფთავე;
- ნაგვის ყუთების მდგომარეობა საზოგადოებრივ ადგილებში;
- მყარი ნარჩენებით გამოწვეული უსიამოვნო სუნის არსებობა;
- გზების მდგომარეობა;
- სკოლებისა და საბავშვო ბაღების შენობების მდგომარეობა;
- საგზაო ნიშნების მდგომარეობა და თვალსაჩინოობა;
- სასოგადოებრივი აბანოების სისუფთავე.

შეფასების სისტემების ტიპები

კვალიფიცირებულ დამკვირვებლებს შეუძლიათ გამოიყენონ შეფასების შკალის სამი ძირითადი სახეობა:

- წერილობითი აღწერა;
- ფოტოსურათები;
- სხვა ვიზუალური შკალები, მაგალითად, ნახატები ან ვიდეორიგები.

ქვემოთ მოცემულია მაგალითი, რომელშიც აღწერილია კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების ძირითადი ეტაპები:

კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების ვანხორციელების ძირითადი ამოცანები

1. მოახდინეთ კონკრეტული სასურველი ინფორმაციის იდენტიფიცირება (შერჩეული შედეგის გაზომვის მიზნით).
2. შეიმუშავეთ კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების ინსტრუქცია. ჩაატარეთ ტესტირება დამკვირვებელთა გარკვეულ ჯგუფთან, რათა დარწმუნდეთ, რომ მათთვის ნათელია შეფასების საგნები და კატეგორიები.

3. გადაწყვეტეთ შეფასება როდის ჩატარდება და რამდენად ხშირად წლის განმავლობაში.
4. შეარჩიეთ დამკვირვებლები და ჩაუტარეთ მათ სწავლება.
5. განსაზღვრეთ თანამშრომლები პროცესის ზედამხედველობისათვის, გაიტვალისწინეთ: (ა) შეფასების ჩატარების უზრუნველყოფა განრიგის შესაბამისად; (ბ) შეფასების პერიოდულად შემოწმება, რათა თითოეული კვალიფიცირებული დამკვირვებლის მიერ ზუსტი შეფასება იყოს უზრუნველყოფილი; და (გ) საჭიროების შემთხვევაში, ხელახალი სწავლების უზრუნველყოფა.
6. შეიყვანეთ მონაცემები კომპიუტერში და შეაჯამეთ შედეგები.
7. უზრუნველყავით და გაავრცელეთ რეგულარული ანგარიშები მოპოვებული ინფორმაციის შესახებ, თანამშრომლებსა და დაინტერესებულ გარე ორგანიზაციებში. ანგარიშები უნდა იყოს ნათელი და გასაგები.
8. გამოიყენეთ შეფასების შესახებ ინფორმაცია მომსახურების მართვისათვის, პროგრამის სუსტი მხარეების და გაუმჯობესების საჭიროების განსაზღვრის გზით.

შეფასება შეიძლება ჩატარონ პროგრამის თანამშრომლებმა ან მოხალისეებმა. USAID-ის დაფინანსებით ურბანულმა ინსტიტუტმა კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების ინსტრუმენტების შესახებ სწავლება ჩაუტარა საქართველოს 100-ზე მეტი სკოლის მოსწავლეს. დღესდღეობით ეს მოსწავლეები არიან საქართველოს ახალგაზრდული ასოციაციის წევრები და ქვეყნის სხვადასხვა ქალაქსა და რაიონში ადგილობრივი თვითმმართველობისათვის უზრუნველყოფენ მონაცემთა შეგროვების მომსახურებას.

ისევე როგორც მონაცემთა შეგროვების სხვა მეთოდებს, კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასებასაც აქვს გარკვეული უპირატესობები და შეზღუდვები.

კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების უპირატესობებია:

- იგი არის სანდო, საკმაოდ ზუსტი, მოიცავს პირობების დეტალურ შეფასებას (შედეგის ინფორმაცია);
- შესაძლებელია შედეგების საჯარო მოხელეთა და მოქალაქეებისათვის ადვილად გასაგებ ფორმატში წარდგენა;
- დაბალი ღირებულების მქონეა;
- კარგი მექანიზმია მოქალაქეთა მოხალისეებად მონაწილეობისათვის.

კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების შეზღუდვებია:

- მოითხოვს დროსა და დამკვირვებელთა სწავლებას;
- საჭიროა მისი პერიოდულად შემოწმება, რათა უზრუნველყოფილი იყოს დამკვირვებელთა მხრიდან პროცედურების დაცვა;

- თანამშრომლები შესაძლოა კომფორტულად არ გრძნობდნენ თავს კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასებასთან მიმართებით, ვინაიდან ეს მეთოდი ახალია და ეყრდნობა იმ ადამიანებს, რომლებიც არ არიან ექსპერტები.

მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვები

მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვები ძირითადად მოიცავს კონკრეტულ მომსახურების ყველა პოტენციური მომხმარებლის მაგალითს, განურჩევლად იმისა, რეალურად გამოუყენებიათ მათ თუ არა ის მომსახურება, რომლის შესახებაც ეკითხებიან. მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვები, ისევე როგორც კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასება, შეიძლება ჩატარდეს იაფად, მაგალითად, მოხალსებებად მომუშავე ახალგაზრდების ჯგუფების მიერ. საჭიროა დამკვირვებელთა სწავლება და სათანადო ზედამხედველობა, განსაკუთრებით მოხალსეების მონაწილეობის შემთხვევაში.

ესაძლებელია ასევე მომხმარებელთა გამოკითხვების გამოყენება. ეს არის არსებულ მომხმარებელთა ძალიან მოკლე გამოკითხვები, რომლებიც შეიძლება დაიდოს მომსახურების დახლზე (მაგ.: სალაროსთან) ან გაეგზავნოს მომხმარებლებს (მაგ.: კითხვარები, რომლებსაც სახლში გაატანენ საბაჟშეო ბაღების აღსაზრდელებს).

გამოკითხვების საშუალებით შესაძლებელია დიდი მოცულობის ინფორმაციის მოპოვება, რომელიც დაგვეხმარება მომსახურების გაუმჯობესებაში, წარმატების დონის გაზომვასა და ახალი პროგრამების დაგეგმვაში. გამოკითხვები ხშირად შედეგების შენეჯმენტის პროგრამის უმნიშვნელოვანესი ნაწილია. პროგრამებმა უნდა მოიძიონ ინფორმაცია კლიენტებისაგან, როგორც საკუთარი საქმიანობის რეგულარული ნაწილი.

გამოკითხვის ჩატარება შეიძლება დაგვეხმაროს:

- მოქალაქეთა საჭიროების იდენტიფიცირებაში;
- იმის განსაზღვრაში, თუ რისი შემოთავაზება შეუძლიათ მოქალაქეებს – თანხის გადახდის სურვილი, მოხალსეების სტატუსით მონაწილეობა იმ საქმიანობაში, რომელიც მხარს უჭერს მომსახურების გაუმჯობესებას და სხვ.;
- მომსახურების ხარისხის გაზომვაში;
- მომსახურებებისა და პროგრამების ეფექტიანობის მონიტორინგში.

გამოკითხვა არის ეფექტიანი მექანიზმი მოქალაქეთა აზრის შესახებ ინფორმაციის შესაგროვებლად: გამოკითხვა უზრუნველყოფს ინფორმაციას მომსახურების საჭიროებისა და დონის შესახებ, ნათელს ხდის მოქალაქეთა აზრს

მომსახურების პრობლემების შესახებ, ასდენს პრობლემატური და წარმატებული სფეროების, ასევე ქალაქის გაუმჯობესებით კმაყოფილების იდენტიფიცირებას და შეუძლია უზრუნველყოს დეტალური ინფორმაცია გეოგრაფიული ადგილის ან დემოგრაფიული ჯგუფის პასუხების შესახებ.

მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვების საშუალებით პროგრამის თანამშრომლებს შეუძლიათ მოიპოონ ინფორმაცია:

- ერთზე მეტი მომსახურების შესახებ თითოეული რესპონდენტისაგან (რაც ამცირებს გამოკითხვის ღირებულებას ნებისმიერი ორგანიზაციისა თუ პროგრამისათვის);
- მოქალაქეებისაგან, რომლებიც არ არიან მომსახურების მომხმარებლები, რათა გაირკვეს, მაგალითად, რატომ არ გამოუყენებიათ მათ ეს მომსახურება.

ქვემოთ მოცემულია მაგალითი, სადაც აღწერილია მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვის ჩატარების ძირითადი ეტაპები:

მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვის ჩატარების ძირითადი ამოცანები
1. შეთანხმდით გამოკითხვის სფეროს თაობაზე, მაგ.: თემა (თემები), გამოკითხვის დანიშნულება/მიზანი, გამოკითხვის მეთოდი, რესურსები (შერჩეული შედეგის გასაზომად)
2. შეიმუშავეთ კითხვარი
3. შეარჩიეთ გამოკითხვის ჯგუფის წევრები და ჩაუტარეთ მათ სწავლება
4. ჩატარეთ გამოკითხვა (მაგ.: ინტერვიუები)
5. შეიყვანეთ მონაცემები კომპიუტერში და გააანალიზეთ
6. მოამზადეთ ნათელი და გასაგები ანგარიში შედეგების შესახებ
7. გამოიყენეთ გამოკითხვის შედეგები მომსახურების მართვისათვის პროგრამის სუსტი მხარეებისა და გაუმჯობესების საჭიროების იდენტიფიცირების გზით.

პროგრამის შედეგების შესახებ მონაცემთა სხვა წყაროები მოიცავს ფოკუსჯგუფებს, შეხვედრებს პროგრამის თანამშრომლებსა და ადგილობრივი თვითმმართველობის თანამშრომლებთან.

როდესაც სამუშაო ჯგუფი საბოლოო სახეს მისცემს ინდიკატორებს, მონაცემთა შეგროვების წყაროების და მეთოდების სია, იგი განსახილველად და დასამტკიცებლად უნდა წარედგინოს მერს. ინდიკატორები საჯარო შეხვედრაზე უნდა განიხილოს საკრებულომ და საზოგადოებამ. ინდიკატორების განხილვისა და საკრებულოს მიერ დამტკიცების შემდეგ, სია და მასთან დაკავშირებული მონაცემთა შეგროვების წყაროები და მეთოდები უნდა გამოქვეყნდეს, რათა საზოგადოებამ იცოდეს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის მიზნები და ისიც, როგორ მოხდება მათი მონიტორინგი.

ნაბიჯი 11. თითოეული ინდიკატორისათვის მონაცემთა წყაროების და მონაცემთა შეგროვების პროცედურების შერჩევა		
საქმიანობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
გააცანით კოორდინატორსა და სამუშაო ჯგუფის წევრებს მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის მეთოდები (მოკლე სწავლება)	მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტი	
განიხილეთ სამუშაოს შესრულების ინდიკატორები და შეარჩიეთ მონაცემთა წყაროები და მონაცემთა შეგროვების პროცედურები თითოეული ინდიკატორისათვის. მომსახურების გაუმჯობესების საშუალო ვაგონში შეიტანეთ სამუშაო ჯგუფის მიერ შემუშავებული საბოლოო ვერსია.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და სამუშაო ჯგუფის წევრები, მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტის დახმარებით.	№ 19: ინდიკატორების ფურცელის ნიმუში, მონაცემთა წყაროებით
ინდიკატორების და მონაცემთა წყაროებისა და მეთოდების საბოლოო სია განსახილველად და დასამტკიცებლად წარუდგინეთ მერს.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტი.	
წარუდგინეთ ინდიკატორების საბოლოო სია (მის შემდეგ რაც მას დაამტკიცებს მერი) საჯარო შეხვედრაზე საზოგადოებას და საკრებულოს.	მერი, მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტი.	
გადახედეთ სიას და საზოგადოებისა და საკრებულოსაგან მიღებული რეაქციის საფუძველზე (საჭიროების შემთხვევაში) შეცვალეთ	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და სამუშაო ჯგუფის წევრები, მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტის დახმარებით.	
ინდიკატორების და მათთან დაკავშირებული მონაცემთა წყაროებისა და შეგროვების პროცედურების შეცვლილი სია წარუდგინეთ საკრებულოს დასამტკიცებლად.	მერი, მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი და მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტი.	

ნაბიჯი 12. მონაცემების შეგროვება და ანალიზი

თითოეული ინდიკატორისათვის მონაცემთა წყაროების იდენტიფიცირების შემდეგ, სამუშაო ჯგუფმა უნდა მოახდინოს მონაცემთა შეგროვების საქმიანობის ორგანიზება და განხორციელება, რათა შეგროვდეს მიმდინარე მონაცემები თითოეული ინდიკატორისათვის. საწყისმა მონაცემებმა უნდა მოგვცეს მიმდინარე მდგომარეობის ნათელი სურათი, რომელსაც გამოვიყენებთ საბაზისო მონაცემებად – ანუ საწყის წერტილად, საიდანაც შესაძლებელია პროგრესის გასომეხა.

იმისათვის, რომ დროის განმავლობაში მოხდეს შედარება, ყოველ ჯერზე უნდა ვროვდებოდეს ერთი და იგივე ინფორმაცია.

ამ ეტაპის განხორციელებისათვის სამუშაო ჯგუფს შესაძლოა დასჭირდეს სწავლება და ტექნიკური დახმარება, რომელსაც უზრუნველყოფს გარე ექსპერტი. ყველამ მოცემულია ამ ნაბიჯების დეტალური აღწერა, რომლებიც მონაცემთა შეგროვების მიზნით უნდა განხორციელდეს ზემოთ აღწერილი სამი ძირითადი წყაროდან.

1. ორგანიზაციის/უწყების ჩანაწერები

სამუშაო ჯგუფის წევრმა, რომელსაც დაევალება ორგანიზაციის/უწყების ჩანაწერების შეგროვება, უნდა განახორციელოს შემდეგი საქმიანობა:

- წარმართოს პროცესი სამუშაო ჯგუფის იმ წევრების განსაზღვრის გზით, რომლებიც უზრუნველყოფენ შესაბამისი ჩანაწერების მოწოდებას თავიანთი დეპარტამენტებიდან და უწყებებიდან;
- დააწესოს მონაცემების წარდგენის ვადა;
- წარმართოს სამუშაო ჯგუფის წევრთა მიერ მონაცემთა წარდგენა;
- გადახედოს მონაცემებს, გაარკვიოს ნებისმიერი საკითხები მონაცემთა წარმდგენ სტრუქტურებთან და ჩასვას მონაცემები მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმაში.

2. კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასება

სახელმძღვანელოს წინა ნაწილში განხილულ იქნა კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასება. აქ მოცემულია აუცილებელი ეტაპების უფრო დეტალური აღწერა.

1. განსაზღვრეთ კონკრეტული სასურველი ინფორმაცია (შერჩეული შედეგის გაზომვის მიზნით):

სამუშაო ჯგუფმა უნდა მოახდინოს კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების პროცესის ადაპტირება ისე, რომ მას შეეძლოს შერჩეული შედეგის გაზომვისათვის საჭირო ინფორმაციის უზრუნველყოფა

2. შეიმუშავეთ კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების ინსტრუქცია. ჩაატარეთ ტესტირება დამკვირვებელთა გარკვეულ ჯგუფთან, რათა დარწმუნდეთ, რომ მათთვის ნათელია შეფასების საგნები და კატეგორიები

როდესაც დადგინდება რომელ კონკრეტულ ინფორმაციას უზრუნველყოფს შეფასება, სამუშაო ჯგუფმა უნდა გადაწყვიტოს კონკრეტულად რისი შეფასება ჩატარდეს და თითოეული მდგომარეობისათვის შექმნას გაზომვადი შკალები. ორმაში შესაძლოა ჩაიწეროს სხვადასხვა მდგომარეობა, მაგალითად, საქართველოში ქუჩების სისუფთავის გაზომვისათვის გამოიყენება ოთხქულიანი შკალა, ტროტუარებისათვის – სამქულიანი, ასევე ფიქსირდება მიტოვებული მანქანების რაოდენობა. ყველაზე მნიშვნელოვანი ისაა, რომ თითოეული შკალა ნათლად იყოს აღწერილი და დამკვირვებლებს კარგად ჰქონდეთ გაგილილი სწავლება, რათა შედეგები იყოს თანამიმდევრული.

თუ გამოიყენება შეფასების ფოტოგრაფიული შკალას (რაც რეკომენდებულია), საჭიროა შემდეგი დამატებითი ეტაპები:

- გადაიდეთ ფოტოები, რომლებზეც ნახვენები იქნება ის მდგომარეობა, რაც უნდა შეფასდეს – უმჯობესია ფოტოები გადაიღოთ იმ ქალაქში, სადაც უნდა განხორციელდეს შეფასება.
- აირჩიეთ რამდენიმე ფოტოსურათი, რომლებიც შკალის თითოეული მდგომარეობისათვის საუკეთესო ნიმუშია – ანუ ყოველი ფოტო ასახავს ერთ-ერთ მდგომარეობას, რომლის დადგენასაც ვარაუდობს პროგრამა, როგორცაა: ძალიან სუფთა, სუფთა, ჭუჭყიანი, ძალიან ჭუჭყიანი – გაუკეთეთ მათ შესაბამისი წარწერები და გამოიყენეთ ისინი როგორც შეფასების ფოტოგრაფიული შკალა.
- შეიმუშავეთ მდგომარეობის წერილობითი აღწერილობა და თან დაურთეთ ფოტოსურათებს.
- შეიმუშავეთ საბოლოო შკალა; თითოეული დამკვირვებელი უზრუნველყავით ფოტოების კომპლექტით, თავისი წარწერებით.

3. გადაწყვეტეთ როდის ჩატარდება შეფასება და რამდენად ხშირად მოხდება მათზე ანგარიშგება წლის განმავლობაში.

სამუშაო ჯგუფი უნდა შეთანხმდეს კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების ჩატარების სიხშირეზე – ყოველთვიური, ყოველკვარტალური თუ წელიწადში ორჯერ. შეფასების ჩატარების სიხშირე დამოკიდებულია იმაზე, თუ როგორ იქნება გამოყენებული ინფორმაცია და მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის საბასისოდ რამდენად ხშირად შეიცვლება მდგომარეობა.

საქართველოში ქალაქები კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასებას ატარებენ წელიწადში ორჯერ, ისე, რომ იგი დაემთხვეს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის გადახედვას, კერძოდ, დაგეგმვის წლის შუაში. ექვსი თვის განმავლობაში შეგროვილი ინფორმაცია არის ის შეაღებური ინფორმაცია, რომელსაც სამუშაო ჯგუფი იყენებს მონიტორინგის პროცესისათვის. წლის ბოლოს მოპოვებული ინფორმაცია გამოიყენება ყოველწლიური ანგარიშის შემუშავებისათვის და, ამავე დროს, ის არის საწყისი წერტილი შემდეგი წლის მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმისათვის.

მე-3 ეტაპის შემდეგ შკალა და შეფასების შეთავაზებული განრიგი წარუდგინეთ მერს დასამტკიცებლად.

4. შეარჩიეთ დამკვირვებლები და ჩაუტარეთ მათ სწავლება.

დამკვირვებლები შეიძლება იყვნენ ადგილობრივი მოხალისეები, არასრულ განაკვეთზე მომუშავე თანამშრომლები, არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლები ან თანამშრომლები. დამკვირვებლებს ესაჭიროებათ სწავლება იმის თაობაზე, თუ როგორ გამოიყენონ თანამიმდევრულად შეფასების თითოეული შკა-

ლა. შემდეგ მათ ორი პირისაგან შემდგარ ჯგუფებად უნდა იმუშაოს ერთად, რათა შეაფასონ მდგომარეობა. ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ ყველა ჯგუფს ერთნაირად ესმოდეს შეფასების შკალები. რეკომენდებულია ჩატარდეს სწავლების პრაქტიკული ტესტირება ახალი დამკვირვებლების მონაწილეობით, რათა დადგინდეს, რამდენად კარგად ესმით მათ კონცეფციები და რამდენად კარგად იყენებენ მათ.

5. პროცესის ზედამხედველობისათვის განსაზღვრეთ თანამშრომლები, გაითვალისწინეთ:

- (ა) შეფასების ჩატარების უზრუნველყოფა განრიგის შესაბამისად;
- (ბ) შეფასების შემოწმება პერიოდულად, რათა თითოეული კვალიფიცირებული დამკვირვებლის მხრიდან უზრუნველყოფილი იყოს ზუსტი შეფასება; და
- (გ) ხელახალი სწავლების უზრუნველყოფა, საჭიროების შემთხვევაში.

იმისათვის რომ შენარჩუნდეს მონაცემების შეგროვების სიზუსტე, კარგია, თუ ჯგუფის განსაზღვრული წევრი (ან გარე ექსპერტი) დაუბრუნდება და დააზუსტებს შეფასებული მდგომარეობის გარკვეულ ნაწილს.

6. შეიყვანეთ მონაცემები კომპიუტერში და შეაჯამეთ შედეგები: მნიშვნელოვანია, რომ უზრუნველყოფილი იყოს მთელი მონაცემების ზუსტად შეყვანა კომპიუტერულ ფორმატში.

7. მთამზადეთ მოპოვებული ინფორმაციის შესახებ რეგულარული ანგარიშები და გააგრძელეთ თანამშრომლებსა და დაინტერესებულ გარე ორგანიზაციებში. ანგარიშები უნდა იყოს ნათელი და გასაგები:

იმისათვის, რომ ინფორმაციის გამოყენება შეძლონ მენეჯერებმა, ხოლო გაგება საზოგადოებამ, მნიშვნელოვანია, რომ შედეგების თაობაზე იწარმოებოდეს ნათელი და გასაგები ანგარიში – ჩვეულებრივ გრაფიკებისა და რუკების დახმარებით – და, რომ ნებისმიერი მოულოდნელი შედეგი აიხსნას ტექსტით. რადგან მონაცემებს აგროვებენ არაპროფესიონალები, ხშირად აუცილებელი საბოლოო ანგარიშში მოცემული იყოს მთელი მხარდამჭერი დოკუმენტაცია (მაგ.: შეფასების ფურცლები, შეჯამებები, გრაფიკები და რუკები). კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასება, გარდა იმისა რომ მოგვაწვდის ინფორმაციას იმ ერთ ან ორ ინდიკატორზე, რომელზეც უნდა მოხდეს ანგარიშგება, ასევე მთახდენს დიდი მოცულობის მასალის თავმოყრას.

მაგალითად, საქართველოს იმ ქალაქებში, სადაც კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასება გამოიყენება ქუჩების სისუფთავის განსაზომად, ანგარიშებში მოცემულია ძალიან დეტალური ინფორმაცია ქუჩების, კვარტალების,

უბნებისა და ქალაქის მდგომარეობის შესახებ, რომლებიც ემყარება მოხალისეთა მიერ შევსებულ შეფასების ფურცლებს.

8. მომსახურების მართვისათვის გამოიყენეთ შეფასების ინფორმაცია პროგრამის სუსტი მხარეების და გაუმჯობესების საჭიროების განსაზღვრის გზით:

შეფასების შედეგად მოპოვებული ინფორმაცია ძალიან ფასეულია გადაწყვეტილების მიმღებთათვის. სამუშაო ჯგუფმა უნდა გამოიყენოს იგი გეგმის განხორციელების მონიტორინგისა და შემდგომი კვლევისათვის პრობლემებისა და წარმატებების იდენტიფიცირების მიზნით. მაგალითად, მენეჯერს ექნება სურვილი იცოდეს, რატომ ფასდება კონკრეტული უბანი გამუდმებით როგორც უფრო სუფთა, ვიდრე შემდეგი უბანი – აქ უფრო ხშირად გააქვთ ნარჩენები? ნაკლებია მშენებლობა? ამ უბანში სხვა კონტრაქტორი მუშაობს, თუ ნაკლები ადამიანი?

ზემოთ აღწერილი ამოცანების განხორციელებისათვის სამუშაო ჯგუფს დასჭირდება სწავლება და დახმარება ექსპერტისაგან, რომელსაც აქვს კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების გამოცდილება.

3. მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვები

მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვა ამ სახელმძღვანელოში აღწერილი ინდიკატორებისათვის არის მესამე ძირითადი წყარო. მისი განხორციელების ძირითადი წყაროებია:

1. შეთანხმდით გამოკითხვის სფეროს თაობაზე, მაგ.: თემა (თემები), გამოკითხვის დანიშნულება/მიზანი, გამოკითხვის მეთოდი, რესურსები (შერჩეული შედეგის გასაზომად):

სამუშაო ჯგუფმა ნათლად უნდა განსაზღვროს გამოკითხვის მიზანი, რათა შემუშავდეს კითხვარი, შეირჩეს რესპონდენტთა ჯგუფი და ინტერვიუს მეთოდი. რესპონდენტთა რიცხვი, რომელიც აუცილებელია იმისათვის, რომ შედეგები იყოს სასარგებლო, დამოკიდებულია იმ დეტალების დონეზე, რომელსაც ესაჭიროება ადგილობრივ თვითმმართველობას. მაგალითად, მცირე გამოკითხვას შეუძლია უზრუნველყოს ზოგადი ინფორმაცია მთელი ქალაქის შესახებ, მაგრამ სხვადასხვა ასაკობრივი ჯგუფის ან თითოეული უბნის შესახებ ინფორმაციის მოსაპოვებლად უფრო დიდი ზომის ნიმუში გახდება საჭირო.

2. შეიმუშავეთ კითხვარი: სამუშაო ჯგუფმა უნდა შეიმუშავოს კითხვარის პროექტი, ისე, რომ იგი უზრუნველყოფდეს ანგარიშგებისათვის შერჩეული ინდიკატორების

შესახებ აუცილებელ ინფორმაციას. მაგალითად, კითხვარში შეიძლება შევიდეს კითხვები სხვადასხვა მომსახურების, ტარიფის გადახდის ნებასურვილის, მომსახურების მიწოდების გრაფიკის შესახებ ცოდნის და კმაყოფილების ხარისხის შესახებ. შეკითხვები ფორმულირებული უნდა იყოს ნათლად და გასაგებად.

3. გამოსცადეთ კითხვარი: სამუშაო ჯგუფმა კითხვარის პროექტის გამოყენებით უნდა მოახდინოს ადამიანთა მცირე ჯგუფის გამოკითხვის ორგანიზება, რათა დადგინდეს, რომელი შეკითხვების შეცვლაა საჭირო (მაგ.: არ არის გასაგები მიზნობრივი აუდიტორიისათვის). ამ ტესტის შედეგების საფუძველზე კითხვარს მიეცით საბოლოო სახე. მიზანი და შეთავაზებული კითხვარი წარუდგინეთ მერს დასამტკიცებლად.
4. შეარჩიეთ გამოკითხვის ჯგუფის წევრები და ჩაუტარეთ მათ სწავლება; ჩატარეთ გამოკითხვა: კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა მსგავსად, გამოკითხვის ჯგუფის წევრები შეიძლება იყვნენ მოხალისეები, არასრულ განაკვეთზე მომუშავე თანამშრომლები, არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლები ან თანამშრომლები. მათ ეფექტიანი გამოკითხვების ჩატარების ინსტრუმენტების თაობაზე დასჭირდებათ სწავლება. მათ აგრეთვე უნდა მიეცეთ კონკრეტული გამოკითხვის ჩატარების შესახებ წერილობითი ინსტრუქციები.
5. მონაცემთა ანალიზი: თავდაპირველად, სამუშაო ჯგუფს მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვის მონაცემთა ანალიზის დროს დასჭირდება ექსპერტული დახმარება. სამუშაო ჯგუფმა უნდა განსაზღვროს პერსონალი (სამუშაო ჯგუფის წევრები ან ადგილობრივი თვითმმართველობის სხვა თანამშრომლები), ვინც პასუხისმგებელი იქნება მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვის შედეგების რეგულარულ ანალიზზე და უზრუნველყოს მათი მუშაობა ექსპერტთან ერთად.
6. მოამზადეთ ნათელი და გასაგები ანგარიში შედეგების შესახებ: იმისათვის, რომ ინფორმაციის გამოყენება შეძლოს მენეჯერებმა, ხოლო გაგება საზოგადოებამ, მნიშვნელოვანია, შედეგების თაობაზე იწარმოებოდეს ნათელი და გასაგები ანგარიშგება – ჩვეულებრივ გრაფიკებისა და რუკების დახმარებით – და, რომ ნებისმიერი მოულოდნელი შედეგი აიხსნას ტექსტით. საქართველოს იმ ქალაქებში, სადაც ტარდება მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვები, ანგარიშები ძირითადად მოიცავს (1) რაოდენობასა და პროცენტულ მაჩვენებელს თითოეული შესაძლებელი პასუხისათვის და (2) ცხრილებსა და გრაფიკებს.
7. მომსახურების მართვისათვის გამოიყენეთ გამოკითხვის შედეგები პროგრამის სუსტი მხარეებისა და გაუმჯობესების საჭიროების განსაზღვრის გზით:

შეფასების მსგავსად, გამოკითხვების შედეგად მოპოვებული ინფორმაცია ძალიან ფასეულია გადაწყვეტილების მიმღებთათვის. სამუშაო ჯგუფმა პრობლემებისა და წარმატებების განსახილვერის მიზნით უნდა გამოიყენოს გვერდის განხორციელების მონიტორინგისა და შემდგომი კვლევისათვის. მაგალითად, მენეჯერს ექნება სურვილი იცოდეს, რატომ არიან ადამიანები ნაკლებად კმაყოფილი მეარი ნარჩენების შეგროვების მომსახურებით დღეს, ვიდრე ექნის თვის წინ - გატანის გრაფიკი შეიცვალა? ქალაქში უფრო მეტი მშენებლობაა? ბოლო დროს დიდი თოვლი მოვიდა, რამაც ნაგვის გატანის პროცესი გაართულა? დღეს სხვა კონტრაქტორი მუშაობს?

ნაბიჯი 12: მონაცემების შეგროვება და ანალიზი		
ორგანიზაციის უწყების ჩანაწერები		
საქმიანობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
დაავალეთ სამუშაო ჯგუფის წევრებს შერჩეული მომსახურების შესახებ ჩანაწერების შეგროვება თავიანთ დეპარტამენტებსა თუ უწყებებში; განსახილვერეთ შეგროვებული მონაცემების წარდგენის ვადა.	სამუშაო ჯგუფის განსახილვერული წევრი	
შეაგროვეთ და წარუდგინეთ ორგანიზაციებისა და უწყებების ჩანაწერები სამუშაო ჯგუფის განსახილვერულ წევრს.	სამუშაო ჯგუფის წევრები	
ჩატარეთ შეგროვებული მონაცემების ანალიზი და მოათავსეთ ისინი მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის ფორმატში.	სამუშაო ჯგუფის განსახილვერული წევრი	
კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასება (ხაჭირიების შემთხვევაში)		
მოხდინეთ კონკრეტული სასურველი ინფორმაციის იდენტიფიცირება.	სამუშაო ჯგუფი მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	№ 20: კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების ინსტრუქცია
შეიმუშავეთ კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების ინსტრუქცია	სამუშაო ჯგუფი მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	
გადაწყვიტეთ როდის ჩატარდება შეფასება და წლის განმავლობაში რამდენად ხშირად მოხდება ანგარიშგება მათ შესახებ.	სამუშაო ჯგუფი მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	
წარუდგინეთ შეაღა და შეფასების შეთავაზებული დროის განრიგი მერს დასამტკიცებლად.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	
შეარჩიეთ დამკვირვებლები და ჩაუტარეთ სწავლება.	სამუშაო ჯგუფი მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	№ 21: სწავლების მასალა კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების შესახებ (პრეზენტაცია პროგრამა PowerPoint-ში).

ჩაატარეთ შეფასება.	დამკვირვებლები და სამუშაო ჯგუფის განსაზღვრული წევრები მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	№ 22: შეფასების ფორმები
შეიტანეთ მონაცემები კომპიუტერებში და შეაჯამეთ შედეგები.	სამუშაო ჯგუფის განსაზღვრული წევრის ზედამხედველობის ქვეშ.	
მოძიებული ინფორმაციის შესახებ რეგულარული ანგარიშების მომზადება და მათი გაგზავნა თანამშრომლებისა და დაინტერესებული ორგანიზაციებისათვის.	სამუშაო ჯგუფი.	№ 23: კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების და მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვის ნიმუში.
მომსახურების მართვისათვის გამოიყენეთ შეფასების ინფორმაცია პროგრამის სუსტი მხარეებისა და გაუმჯობესების საჭიროების განსაზღვრის გზით.	სამუშაო ჯგუფი და განმხორციელებელი ერთეულები.	
მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვა (საჭიროების შემთხვევაში)		
შეთანხმდით გამოკითხვის სფეროზე, მაგ.: თემა (თემები), გამოკითხვის დანიშნულება/მიზანი, გამოკითხვის შეთოვდი, რესურსები (შერჩეული შედეგის გასაზომად).	სამუშაო ჯგუფი მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	
შეიმუშავეთ კითხვარი.	სამუშაო ჯგუფი მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	№ 24: კითხვარის ნიმუში
გამოსცადეთ კითხვარი.	სამუშაო ჯგუფი მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	
წარუდგინეთ მიზანი და შეთავაზებული კითხვარი მერს დასამტკიცებლად.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	
შეაჩივთ გამოკითხვის ჯგუფის წევრები და ჩაუტარეთ მათ სწავლება.	სამუშაო ჯგუფის განსაზღვრული წევრები მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	№ 25: ეფექტიანი გამოკითხვის ჩატარებისათვის ინსტრუქციის ნიმუში.
ჩაატარეთ გამოკითხვა (მაგ.: ინტერვიუები); განსაზღვრეთ თანამშრომლები პროცესის ზედამხედველობისათვის	გამოკითხვის ჯგუფის წევრები, სამუშაო ჯგუფის განსაზღვრული წევრები, მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტი.	
მონაცემთა ანალიზი.	სამუშაო ჯგუფის განსაზღვრული წევრები მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტთან ერთად.	
ნათლად და გასაგებად მოახსენეთ შედეგები მერსა და საკრებულოს.	სამუშაო ჯგუფი.	№ 23: კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასებისა და მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვის შესახებ ანგარიშის ნიმუში.

მომსახურების მართვისათვის გამოყენებული შეფასების ინფორმაცია პროგრამის სუსტი მხარეებისა და გაუმჯობესების საჭიროების იდენტიფიცირების გზით.	სამუშაო ჯგუფი, ადგილობრივი თვითმმართველობა და განმახორციელებელი ერთეულები.	
--	--	--

მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვის ძირითადი ეტაპების განხორციელებისათვის, სამუშაო ჯგუფს დასჭირდება გარე ექსპერტი, რომელიც სწავლებას ჩაუტარებს სამუშაო ჯგუფსა და გამოკითხვის ჯგუფის წევრებს და გამოკითხვის ჩატარებასთან და ანალიზის განხორციელებასთან დაკავშირებით უზრუნველყოფს ტექნიკურ დახმარებას.

ნაბიჯი 13. საბაზისო მონაცემების და მიზნების დადგენა

მომსახურებისათვის ან პროგრამისათვის მიზნების დასახვამდე, სამუშაო ჯგუფმა უნდა შეაგროვოს ინფორმაცია საბაზისო მონაცემთა ინდიკატორებისათვის. შემდეგი ნაბიჯი არის მიზნების დასახვა.

მიზნები არის ის, რის რის მიღწევასაც იმედოვნებს პროგრამა კონკრეტულ დროს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის განხორციელების შედეგობით. მაგალითად, სანიტარიულ დეპარტამენტში ქუჩების დასუფთავების პროგრამას შესაძლოა აქონდეს ორი ინდიკატორი: (1) გამოკითხვის რესპონდენტთა პროცენტული რაოდენობა, რომლებიც აცხადებენ, რომ კმაყოფილი არიან ნაგვის შეგროვების მომსახურებით, და (2) იმ ქუჩების პროცენტული რაოდენობა, რომლებიც კვალიფიცირებულმა დამკვირვებლებმა შეაფასეს როგორც სუფთა ან ძალიან სუფთა. მიზანი წლის ბოლოსათვის პირველი ინდიკატორისათვის შეიძლება იყოს 75%, ხოლო მეორე ინდიკატორისათვის – 80%.

დასახული მიზნები უნდა ემყარებოდეს მომსახურების ან პროგრამების სამუშაოს შესრულების წინა დონეებს. პირველი წლისათვის ეს არის საბაზისო მონაცემები, რომლებიც შეგროვდება მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის განხორციელებამდე; შემდეგ წლებში მიზნები დამყარებული იქნება წინა პერიოდში მიღწეულ რეალურ შედეგებზე.

მიზნები უნდა იყოს რეალური, ითვალისწინებდეს მიმდინარე სამუშაოს შესრულებას, ხელმისაწვდომ რესურსებს და დროს. ამავე დროს, მიზნებმა უნდა მთავარი იყოს თანამშრომელთა მატვირთვა, რათა მათ გააუმჯობესონ მომსახურება.

ყველაზე მნიშვნელოვანი მიზნებია ის მიზნები, რომლებიც მიეკუთვნება ძირითად პრიორიტეტებს, ე. ი. შედეგებს. სამუშაო ჯგუფმა უნდა შეიმუშაოს რეკომენდებული მიზნები და წარუდგინოს ისინი საკრებულოს და მერს. რადგან

მიზნების დასახევა პოლიტიკასთან დაკავშირებული გადაწყვეტილებაა, საბოლოო მიზნები უნდა განსაზღვროს/დაამტკიცოს ქალაქის საკრებულომ და მერმა.

ნაბიჯი 13: საბაზისო მონაცემებისა და მიზნების დადგენა		
საქმიანობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
შეგროვებული და გაანალიზებული მონაცემების საფუძველზე დაადგინეთ საბაზისო მონაცემების ინდიკატორები.	სამუშაო ჯგუფი	№ 26: საბაზისო მონაცემებისა და მიზნების ანგარიშების ფორმის ნიმუში.
შეიმუშავეთ რეკომენდაციები შედეგების მიზნებისათვის.	სამუშაო ჯგუფი	
წარუდგინეთ რეკომენდებული მიზნები ქალაქის საკრებულოსა და მერს	სამუშაო ჯგუფი	
დაამტკიცეთ რეკომენდებული მიზნები ან განსაზღვრეთ შედეგების მიზნების საბოლოო სია	ქალაქის საკრებულო და მერი	

ნაბიჯი 14. შეიმუშავეთ სამოქმედო გეგმა მიზნების მისაღწევად

შემდეგი ეტაპი არის შედეგების მისაღწევად საჭირო საქმიანობისა და რესურსების განსაზღვრა. გეგმა აღწერს მიზნების მისაღწევად დაგეგმილ საქმიანობას, პასუხისმგებელ განმახორციელებელ ერთეულებს და დროს.

სამუშაო ჯგუფმა უნდა შეიმუშავოს ყველა არსებული საქმიანობის სია, რომელსაც ახორციელებს ადგილობრივი თვითმმართველობა და ნებისმიერი სხვა დაინტერესებული მონაწილე მხარე, რომლებსაც შეაქვთ წვლილი მომსახურების მიწოდებაში. შემდეგ, ისინი უნდა შეხვდნენ ერთმანეთს და დამატებითი საქმიანობის სიის შემუშავების მიზნით გამართონ დისკუსია. სია უნდა გადაიხედოს და შეფასდეს, შედეგების მიღწევაში სავარაუდო წვლილის შეტანისა და სამუშაო ჯგუფისათვის ღირებულების თვალსაზრისით და შემცირდეს იმ საქმიანობამდე, რომელთა ჩართვასაც სამუშაო ჯგუფი გითვავაზობს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმაში. შემდეგ ეს საქმიანობა უნდა დაიყოს ორ ჯგუფად: მომსახურების მიწოდება და საზოგადოებასთან ურთიერთობა. მომსახურების მიწოდება უნდა მოიცავდეს, მაგალითად, ნაგვის დამატებითი კონტეინერების შექმნას, ქუჩების მოასფალტებას, ნარჩენების შეგროვებას და ა. შ. საზოგადოებასთან ურთიერთობა – რომელიც აერთიანებს მოქალაქეებსა და ადგილობრივ თვითმმართველობას, რათა წახალისდეს საზოგადოების მონაწილეობა მომსახურების გაუმჯობესების პროცესში; მაგალითად, საზოგადოებრივი დასუფთავების დღეების ჩატარება, როგორც მყარი ნარჩენების შეგროვების პროცესის გაუმჯობესების ნაწილი.

განსაზღვრეთ თითოეული საქმიანობისათვის შესაბამისი განმახორციელებელი ერთეული და გაუზიარეთ სამოქმედო გეგმის ეს პროექტი სხვადასხვა

დეპარტამენტს, უწყებას და კონტრაქტორს (მათი არსებობის შემთხვევაში), რომლებსაც მოუწევთ საქმიანობის განხორციელება. მათი კომენტარები და წინადადებები უნდა იქნეს განხილული, შემუშავდეს საბოლოო სამოქმედო გეგმა, რომელიც განსახილველად და დასამტკიცებლად წარედგინება მერს.

ნაბიჯი 14: შეიმუშავეთ სამოქმედო გეგმა მიზნების მისაღწევად		
საქმიანობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
განსაზღვრეთ საქმიანობა, რომელსაც ადგილობრივი თვითმმართველობა შესაბამისი დეპარტამენტებისა და უწყებების მეშვეობით ახორციელებს მომსახურების მიწოდებისათვის.	სამუშაო ჯგუფი	N° 27: მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის ნიმუში
წარადგინეთ სია და გამართეთ დისკუსია დამატებითი საქმიანობის თაობაზე	სამუშაო ჯგუფი	
გადახედეთ სიას და შეაფასეთ იგი შედეგების მიღწევაში წვლილის შეტანისა და განხორციელების ღირებულების თვალსაზრისით; შეიმუშავეთ შეთავაზებული საქმიანობის მოკლე სია.	სამუშაო ჯგუფი	
საქმიანობა დაეფიქსირებოდეს ორ ჯგუფად: მომსახურების მიწოდება და საზოგადოებასთან ურთიერთობა	სამუშაო ჯგუფი	
თითოეული საქმიანობისათვის განსაზღვრეთ განმახორციელებელი ერთეულები	სამუშაო ჯგუფი	
გაუზიარეთ სამოქმედო გეგმა იმ ერთეულებს, რომლებიც პასუხისმგებელი იქნებიან მისი განხორციელებისათვის; განსაზღვრეთ მათგან კომენტარების მიღების ვადა	სამუშაო ჯგუფი	
მერისათვის წარსადგენად განიხილეთ კომენტარები, შეიმუშავეთ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა.	სამუშაო ჯგუფი	

ნაბიჯი 15: ჩაატარეთ მომსახურების გაუმჯობესების შეთავაზებული სამოქმედო გეგმის საჯარო მოხმენა, ოფიციალურად დამტკიცების მიზნით წარუდგინეთ იგი საკრებულოს

წარადგინეთ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა საჯარო შეხვედრაზე, რათა მოიპოვოთ წინადადებები და შენიშვნები საზოგადოებისაგან. საზოგადოებასთან ურთიერთობის კოორდინატორმა წინასწარ უნდა გააერცვლოს ინფორმაცია შეხვედრის შესახებ, განსაკუთრებით მომსახურების მომხმარებელთა შორის. მაგალითად, თუ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა საგანმანათლებლო დაწესებულებების მოვლა-შენარჩუნებისათვის არის განკუთვნილი, უნდა განხორციელდეს საგანგებო ძაღისხმევა, რათა შეხვედრაზე მოვიზიდოთ მოსწავლეები და მშობლები.

შეხვედრის შემდეგ, სამუშაო ჯგუფმა მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმაში უნდა გაითვალისწინოს კომენტარები. მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის საბოლოო ვერსია ოფიციალური გადახედვისა და მიღებისათვის უნდა წარედგინოს საკრებულოს.

ნაბიჯი 15. ჩაატარეთ საჯარო მოსმენა მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის თაობაზე და ოფიციალური დამტკიცებისათვის წარუდგინეთ საკრებულოს

საქმიანობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის საჯარო განხილვისათვის შეარჩიეთ დრო და ადგილი	მერი და სამუშაო ჯგუფი	
შეატყობინეთ საზოგადოებას მსმავალი მოსმენის შესახებ (განცხადებები ტელევიზით და რადიოთი, განცხადებების დაფა)	საზოგადოებასთან ურთიერთობის კოორდინატორი	№ 28: განცხადების ნიმუში
ჩაატარეთ საზოგადოებრივი მოსმენა	მერი და სამუშაო ჯგუფი	
გაითვალისწინეთ საზოგადოებისაგან მიღებული შენიშვნები მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმაში	სამუშაო ჯგუფი	
წარუდგინეთ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა განხილვისა და საბოლოო დამტკიცებისათვის საკრებულოს.	მერი	

ამოცანა 3 – განხორციელება/მონიტორინგი/ანგარიშგება

ნაბიჯი 16: განხორციელება

სამოქმედო გეგმა განსაზღვრავს განმახორციელებელ ერთეულებს, საქმიანობას, ვადას, რესურსებსა და მიზნებს. კოორდინატორი პასუხისმგებელია იმის უზრუნველყოფისათვის, რომ განმახორციელებელ ერთეულს ესმოდეს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის მიზანი და მისი მიღწევის პროცესში თავისი პასუხისმგებლობა. კოორდინატორი ასევე პასუხისმგებელია იმის უზრუნველყოფისათვის, რომ განმახორციელებელი ერთეულები მიიღებენ ბიუჯეტით გათვალისწინებულ რესურსებს.

ნაბიჯი 16: განხორციელება		
საქმიანობა	შესრულებელი	ინსტრუმენტი
უზრუნველყავით, რომ განმასხორციელებელ ერთეულებს ესმოდეთ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის მიზანი და მისი მიღწევის პროცესში თავიანთი პასუხისმგებლობა.	მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი	

ნაბიჯი 17: მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის განხორციელების მონიტორინგი და ანგარიშგება

ეს ნაბიჯი გვთავაზობს გზებს იმისათვის, რომ სამუშაოს შესრულების შესახებ ინფორმაცია უფრო სასარგებლო გახდეს. სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის განხორციელების ზოგადი სარგებელი გაუმჯობესებული მომსახურება და მოქალაქეების წინაშე გაზრდილი ანგარიშგებადობაა. საქართველოში ქალაქები სამუშაოს შესრულების ინფორმაციას სხვადასხვგვარად იყენებენ, მაგალითად, ბიუჯეტებში, დროის პერიოდში სამუშაოს შესრულების შედარებისათვის, პროგრამების შეფასებისათვის, მოქალაქეებთან კომუნიკაციისათვის, ინდიკატორების შესახებ ანგარიშების საშუალებით (გამოკითხვები და კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა შეფასების ანგარიშები) და სხვა.

პირველი და მე-2 ამოცანა აღწერდნენ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის ორგანიზებისა და შემუშავების პროცესს. მე-3 ამოცანა ხელმძღვანელობას გაგიწევთ მომსახურების მართვისათვის, აგრეთვე მომსახურების ძლიერი და სუსტი მხარეების განსაზღვრის მიზნით, როგორ გამოიყენოთ სამუშაოს შესრულების შესახებ ინფორმაცია ეფექტიანად. მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის მონიტორინგის, შედეგების შესახებ ანგარიშგების და მათი გამოყენების საშუალებით.

იმისათვის, რომ უზრუნველყოფილ იქნეს პროგრამის შედეგების შესახებ რეგულარული, ზუსტი ინფორმაცია, უნდა მოხდეს მონიტორინგისა და ანგარიშგების სისტემის ინსტიტუციონალიზაცია, რაც მოიცავს თანამშრომელთა იდენტიფიცირებას, ანგარიშგების ფორმატის შემუშავებას და მონაცემთა შეგროვებისა და ანგარიშგებისათვის განრიგის შექმნას. სამუშაო ჯგუფმა, რომელმაც შეიმუშავა მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა, ასევე უნდა მიახდინოს მისი განხორციელების მონიტორინგი და იყოს პასუხისმგებელი ანგარიშგების ფორმებისა და განრიგების შემუშავებისათვის.

საკრებულომ ოფიციალურად უნდა მიიღოს ანგარიშგების ფორმატი და განრიგი, რომელიც შეიძლება იყოს ყოველკვარტალური, ან ხდებოდეს

წელიწადში ორჯერ, ან წელიწადში ერთხელ, ეს დამოკიდებულია მომსახურებაზე. საქართველოში, სამუშაოს შესრულების მიზნების უმეტესობა არის წლიური, ხოლო ანგარიშგება ხდება წელიწადში ორჯერ, რაც უზრუნველყოფს საკმარის ინფორმაციას შემსრულებლებისათვის, რათა მათ მოაგვარონ პრობლემები საბოლოო ანგარიშგებაში.

სამუშაო ჯგუფი აგროვებს წელიწადში ორჯერ წარდგენილ ანგარიშებს, გაინხილავს მათ და შეაქვს ცვლილებები მომსახურების გაუმჯობესების შედეგად სამოქმედო გეგმაში; შედეგები და მომსახურების გაუმჯობესების შეცვლილი სამოქმედო გეგმა უნდა წარედგინოს საკრებულოს დია სხდომაზე. ამისი აღტერნატივის სახით, შესაძლებელია მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის დაბეჭდვა და დარიგება მოქალაქეებისა და დაინტერესებული სტრუქტურებისათვის და შედეგების განხილვა სამუშაო ჯგუფის შეხვედრაზე საკრებულოს წევრებისა და მერის თანდასწრებით.

ყოველწლიური ანგარიში შემდგომი წლის მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავებისათვის საფუძველი უნდა იყოს.

ნაბიჯი 17: მონიტორინგი და ანგარიშგება მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის თაობაზე		
საქმიანობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
გადახედეთ მომსახურების გაუმჯობესების დამტკიცებულ სამოქმედო გეგმას, რათა განსაზღვროთ <ul style="list-style-type: none"> რა ინფორმაციის წარდგენა იქნება საჭირო თითოეული განმარტოციელებული ერთეულის მიერ (მაგ.: ფინანსური, ადმინისტრაციული, ხარისხობრივი); და რამდენად ხშირად არის საჭირო ინფორმაციის წარდგენა. 	სამუშაო ჯგუფი	
დაგეგმეთ მონაცემთა შეგროვების საქმიანობა, რომელიც საჭიროა წელიწადში ორჯერ მომზადებული ანგარიშებისათვის სამუშაოს შესრულების შესახებ ინფორმაციის მოსაპოვებლად	სამუშაო ჯგუფი	№ 12: სამუშაო გეგმის ნიმუში მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავებისა და მონიტორინგისათვის
შეიმუშავეთ ანგარიშგების ფორმატი განმარტოციელებელი ერთეულებისათვის	სამუშაო ჯგუფი	№ 26: საბაზისო მონაცემებისა და მიზნების შესახებ ანგარიშგების ფორმის ნიმუში
შეადგინეთ მონიტორინგის სისტემის შესახებ დადგენილების პროექტი, რომელიც მოიცავს დროის გრაფიკს, ანგარიშების ფორმატს და ანგარიშგებად ერთეულებს.	სამუშაო ჯგუფი	
მიიღეთ დადგენილება მონიტორინგის შესახებ.	მერი და საკრებულო	

ანგარიში განხორციელების შესახებ - წელიწადში ორჯერ	
ანგარიში განხორციელების პროგრესის შესახებ, ანგარიშის ფორმატის გამოყენებით	განმახორციელებელი ერთეული, სამუშაო ჯგუფის დახმარებით
წელიწადში ორჯერ მომზადებული ანგარიშის შეგროვება და განხილვა	სამუშაო ჯგუფი
სამუშაო ჯგუფის შეხვედრის ორგანიზება, წელიწადში ორჯერ, მომზადებული ანგარიშის განხილვისა და ცვლილების მიზნით და იმისათვის, რომ შემუშავდეს წინადადებები და რეკომენდაციები ნებისმიერი პრობლემის მოსაგვარებლად	სამუშაო ჯგუფი
ქალაქის საკრებულოსა და მერისათვის შეცვლილი შემაჯამებელი ანგარიშის წარდგენა, სამუშაო ჯგუფის რეკომენდაციების ჩათვლით.	სამუშაო ჯგუფი
ანგარიში განხორციელების შესახებ - ყოველწლიური ანგარიშები	
ანგარიში განხორციელების პროგრესის შესახებ, ანგარიშის ფორმატის გამოყენებით.	განმახორციელებელი ერთეული, სამუშაო ჯგუფის დახმარებით
განმახორციელებელი ერთეულის მიერ წარდგენილი ყოველწლიური ანგარიშის შეგროვება და განხილვა	სამუშაო ჯგუფი
მოახდინეთ შედეგების შესახებ საჯირო მონაცემთა შეგროვების ორგანიზება	სამუშაო ჯგუფი
მოახდინეთ სამუშაო ჯგუფის შეხვედრის ორგანიზება, ყოველწლიური შემაჯამებელი ანგარიშის განხილვისა და შეცვლის მიზნით და შეიმუშავეთ წინადადებები და რეკომენდაციები შექმნილი წლისათვის (მიზნების ჩათვლით)	სამუშაო ჯგუფი
საკრებულოსა და მერს წარუდგინეთ შეცვლილი შემაჯამებელი ანგარიში, სამუშაო ჯგუფის რეკომენდაციების ჩათვლით.	სამუშაო ჯგუფი
	№ 29: მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შესახებ წელიწადში ორჯერ მოსამზადებელი ანგარიშის ნიმუში

ნაბიჯი 18: საჯარო მოსმენის ჩატარება ყოველწლიური ანგარიშისა და შემდეგი წლისათვის შეთავაზებული მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის (SIAP) თაობაზე, საკრებულოსათვის წარდგენა ოფიციალური მიღებისათვის

საჯარო შეხვედრაზე წარადგინეთ SIAP-ის ყოველწლიური ანგარიში და შეთავაზება შემდეგი წლისათვის (მიზნების პროექტების ჩათვლით), რათა საზოგადოებისაგან მოიპოვოთ კომენტარები და შენიშვნები. საზოგადოებასთან ურთიერთობის კოორდინატორმა წინასწარ უნდა გააგრძელოს ინფორმაცია შეხვედრის შესახებ, განსაკუთრებით მომსახურების მომხმარებლებს შორის.

მაგალითად, თუ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა საგანმანათლებლო დაწესებულებების მიერ შემუშავებისათვის არის განკუთვნილი, უნდა განხორციელდეს საგანგებო ძალისხმევა რათა შეხვედრაზე მოვიხილოთ მოსწავლეები და მშობლები.

შეხვედრის შემდეგ, სამუშაო ჯგუფმა უნდა გაითვალისწინოს კომენტარები მომსახურების გაუმჯობესების მომავალი წლის სამოქმედო გეგმაში მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის საბოლოო ვერსია უნდა წარედგინოს საკრებულოს, ოფიციალური გადახედვისა და მიღებისათვის.

ნაბიჯი 18: ჩატარეთ საჯარო მოსმენა, ყოველწლიური ანგარიშის და მომსახურების გაუმჯობესების შეთავაზებული სამოქმედო გეგმის თაობაზე; წარუდგინეთ იგი ოფიციალური დამტკიცებისათვის საკრებულოს

საქმიანობა	შემსრულებელი	ინსტრუმენტი
მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის საჯარო განხილვისათვის შეარჩიეთ დრო და ადგილი	მერი და სამუშაო ჯგუფი	
შეატყობინეთ საზოგადოებას მომავალი მოსმენის შესახებ (განცხადებები ტელევიზით და რადიოთი, განცხადებების დაფა)	საზოგადოებასთან ურთიერთობის კოორდინატორი	
ჩატარეთ საზოგადოებრივი მოსმენა	მერი და სამუშაო ჯგუფი	
გაითვალისწინეთ საზოგადოებისაგან მიღებული შენიშვნები მომსახურების გაუმჯობესების შემდეგი წლის სამოქმედო გეგმაში	სამუშაო ჯგუფი	
საკრებულოს წარუდგინეთ განხილვისა და დამტკიცებისათვის მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის საბოლოო ვერსია	მერი	

ნაწილი 3

ინსტრუმენტები

ინსტრუმენტი №1

საქართველო

ქალაქ _____ საკრებულო

დადგენილება №1

საკითხი: მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის შემდგომ
მუნიციპალური მომსახურების მიწოდებისათვის ქალაქ _____
ადგილობრივი თვითმმართველობისაგან

ქალაქ _____ საკრებულო მუნიციპალური მომსახურების მიწოდებისათვის დაინტერესებულია მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის შექმნით.

საკრებულო და მერია მხარს დაუჭერენ მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის შექმნისა და მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის/გეგმების (SIAP) შემუშავების პროცესს და ადგილობრივი თვითმმართველობის მხრიდან დანიშნავენ პროცესის კოორდინატორს.

ქალაქის ადგილობრივი თვითმმართველობა გეგმავს, რომ გამოიყენოს სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის ხერხები ადგილობრივი თვითმმართველობის მომსახურების კონკრეტულ სექტორში, რომელიც შეირჩევა ბიუჯეტის შესწავლის და საზოგადოებრივი გამოკითხვის საფუძველზე, რათა ამ შერჩეული სექტორისათვის შემუშავდეს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა

(თვე/წელი)

საკრებულო და მერია მხარს უჭერენ მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის განხორციელებას და მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის/გეგმების (SIAP) შემუშავებას სამუშაო ჯგუფის მეშვეობით, რომელიც შედგება ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების, კერძო და საჯარო სექტორების წარმომადგენლებისაგან და რომელშიც უშუალოდ მიიღებს მონაწილეობას ადგილობრივი მოსახლეობა. ადგილობრივი თვითმმართველობა გაითვალისწინებს დაგეგმვისა და მონიტორინგის პროცესში საზოგადოებისა და სამუშაო ჯგუფისაგან მიღებულ წინადადებებსა და კომენტარებს.

სამშუშაოს აღწერილობა

პირის სახელი, გვარი: XXX

თანამდებობის ფუნქციური დასახელება: მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი

დღეების რაოდენობა:

სამშუშაოს პერიოდი: XXXX

ამოცანის (ამოცანების) აღწერა

ბატონი/ქალბატონი XXX იმუშავებს როგორც მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის პროცესის ძირითადი მენეჯერი და თავისი კომპეტენციისა და გამოცდილების შესაბამისად ექნება შემდეგი ამოცანების შესრულების უწყლებამოსილება:

ამოცანა 1. პროგრამის (პროგრამების)/მომსახურების სექტორის (სექტორების) ან პროგრამის სეგმენტის შერჩევის პროცესში მონაწილეობა:

- ა) ქალაქის ბიუჯეტის შესწავლა;
- ბ) საზოგადოების გამოკითხვის ორგანიზება, რათა განისაზღვროს მოქალაქეებისათვის პრიორიტეტული მომსახურება (თუ შესაძლებელია);
- გ) მომსახურების შერჩეული სექტორის ადგილობრივი მთავრობის მიერ ოფიციალურად დამტკიცების უზრუნველყოფა.

ამოცანა 2. მომსახურების გაუმჯობესების სამშუშაო ჯგუფის შექმნა

- ა) სამშუშაო ჯგუფის წევრების იდენტიფიცირება და მასში ადგილობრივი საკრებულოს, მუნიციპალური მომსახურების დეპარტამენტის უფროსის ან პროგრამის მენეჯერის, მომსახურებასთან/პროგრამასთან დაკავშირებული სფეროების თანამშრომლების, მეტიის ფინანსური დეპარტამენტის, ეკონომიკური განვითარების დეპარტამენტის (მერის) და საზოგადოების ჯგუფის წარმომადგენლების – მომხმარებლების, დაინტერესებული მოქალაქეების, არასამთავრობო ორგანიზაციების, მედიის ჩაბმის უზრუნველყოფა;
- ბ) მომსახურების გაუმჯობესების სამშუშაო ჯგუფის შექმნის შესახებ დადგენილების პროექტის მომზადება;

გ) ადგილობრივი თვითმმართველობის მიერ სამუშაო ჯგუფის წევრების ოფიციალურად დამტკიცების უზრუნველყოფა.

ამოცანა 3. სამუშაო ჯგუფში არსებული იმ ექსპერტული ცოდნის შეფასება, რომელიც საჭიროა სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის მოდელის განხორციელებისათვის:

- ა) იმ სპეციალიზებული ამოცანების განსაზღვრა, რომლებიც ექსპერტების დახმარებას საჭიროებს;
- ბ) თანამშრომლებში/სამუშაო ჯგუფში ხელმისაწვდომი ექსპერტული ცოდნის განსაზღვრა;
- გ) იმ გარე დახმარების/ექსპერტული ცოდნის განსაზღვრა, რომელიც საჭიროა სამუშაო ჯგუფის შესაძლებლობის ზრდისათვის.

ამოცანა 4. გარე ექსპერტების მოზიდვის შესაძლებლობის განსაზღვრა:

- ა) რა დაფინანსებაა ხელმისაწვდომი გარე ექსპერტების/კონსულტანტების მოსახილად.
- ბ) სწავლების კურსებისა და სახელმძღვანელოების ხელმისაწვდომობის შეფასება;
- გ) სამუშაო ჯგუფის შესაძლებლობის ზრდისათვის ყველაზე ეფექტიანი, სათანადო და ხელმისაწვდომი ინსტრუმენტების შერჩევა.

ამოცანა 5. სამუშაო ჯგუფისათვის საჭირო სწავლების კურსების და ტექნიკური დახმარების უზრუნველყოფა

- ა) სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის მცირე ხნით მოწვეული კონსულტანტისათვის სამუშაო აღწერილობის შემუშავება და ადგილობრივი თვითმმართველობის მხრიდან თანხმობის მიღების უზრუნველყოფა;
- ბ) იმ კონსულტანტის შერჩევა, ვინც იცნობს სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის მეთოდოლოგიას და კანდიდატის თაობაზე ქალაქის ადგილობრივი მთავრობის თანხმობის მიღების უზრუნველყოფა;
- გ) ქალაქის ადგილობრივ მთავრობასთან შეთანხმებით სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის იმ კონსულტანტის დაქირავება, ვინც საჭიროა კონკრეტული ამოცანების განხორციელებისათვის;
- დ) კონსულტანტების სამუშაო გეგმისა და სწავლების მასალების გადახედვა/ცვლილება.
- ე) სწავლებაზე დასწრება და კურსის შეფასება.

ამოცანა 6. მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმისათვის (SIAP) სამუშაო გეგმის/განრიგის შემუშავების პროცესის წარმართვა და ზედამხედველობა

- ა) სამუშაო ჯგუფთან ერთად SIAP-ის შემუშავების ძირითადი ამოცანებისა და ქვეამოცანების განსაზღვრა;
- ბ) თითოეული ამოცანისა და ქვეამოცანისათვის შესაბამისი ვადის და დროის გრაფიკის შეფასება;
- გ) თითოეული ამოცანისა და ქვეამოცანისათვის რესურსების განსაზღვრა.

ამოცანა 7. საზოგადოებრივი ინფორმირების კამპანიის ინიცირება

- ა) საზოგადოების ინფორმირებისათვის რესურსების განსაზღვრა;
- ბ) მომსახურების გაუმჯობესების დაგეგმვის პროცესის დაწყების შესახებ ინფორმაციის გამოსქვეყნება, კვალიფიცირებულ დამკვეთებელთა მიერ გამოკითხვების ჩატარება.

ამოცანა 8. მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის ზედამხედველობა და კოორდინირება

- ა) სამუშაო ჯგუფის რეგულარული შეხვედრების ორგანიზება, შესრულების ვადისათვის თვალყურის დევნება და განხორციელების თაობაზე ქალაქის ადგილობრივი მთავრობის წინაშე ანგარიშგება;
- ბ) კავშირის შენარჩუნება კონსულტანტებს, სამუშაო ჯგუფსა და ადგილობრივ ხელისუფლებას შორის;
- გ) მომსახურების შერჩეული სექტორისათვის მიზნებისა და ამოცანების დასახვის პროცესის წარმართვა, სამუშაოს შესრულების გასაზომად ინდიკატორების განსაზღვრა;
- დ) მონაცემთა შეგროვების პროცესის ზედამხედველობა;
- ე) მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის ოფიციალურად მიღების უზრუნველყოფა.

შესრულებული სამუშაოს საბოლოო შედეგები (პროდუქტები):

- მომსახურების შერჩევის გამოკითხვის (თუ ასეთი ჩატარდა) და ქალაქის ბიუჯეტის შესწავლის შედეგების ელექტრონული და ქაღალდის ასლები, სამუშაო ჯგუფის სამუშაო გეგმა მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო გეგმის (SIAP) შემუშავებისათვის, დამტკიცებული ქალაქის ადგილობრივი მთავრობის მიერ;

- მომსახურებაზე ფოკუსირებული და კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა მიერ ჩატარებული გამოკითხვების შედეგების პრეზენტაცია პროგრამა ოწერ ოინტ-ში;
- მომსახურების შერჩეული სექტორისათვის მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო გეგმის (SIAP) ელექტრონული და ქაღალდის ასლები;
- პროგრესის შესახებ ანგარიშების ელექტრონული და ქაღალდის ასლები;
- შერჩეული მომსახურებისათვის მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო გეგმის დამტკიცების თაობაზე საკრებულოს დადგენილების ასლი.

ბოლო ვადა :

განსახლვრავს მერი ან მის მიერ უფლებამოსილი პირი.

□სამუშაოს აღწერილობის უფლებამოსილების დასასრული□

დამტკიცებულია:

მიღებულია:

XXX

XXXX

ქალაქ XXX მერი

მომსახურების გაუმჯობესების
პროგრამის კოორდინატორი

თარიღი:

თარიღი:

საქართველო

საკრებულო

დადგენილება №2

საკითხი: მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორის დანიშვნა, რომელიც ზედამხედველობას გაუწევს მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის განხორციელების პროცესს

საკრებულო დაინტერესებულია მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის შექმნით.

საკრებულო და მერის ოფისი მხარს უჭერენ მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის დანერგვას, მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის (SIAP) შემუშავების პროცესს და ადგილობრივი თვითმმართველობის მხრიდან ნიშნავს პროცესის კოორდინატორს.

მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი იქნება (პირის სახელი, გვარი და თანამდებობა). რეზიუმე თანდართულია.

ადგილობრივი თვითმმართველობა გეგმავს გამოიყენოს სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის მოდელი ----- მომსახურების სფეროში და შერჩეული მომსახურების სექტორისათვის შეიმუშაოს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა ----- დან ----- მდე (თვე და რიცხვი).

საკრებულოს თავმჯდომარე:

სახელი და გვარი

ქალაქი

თარიღი: (დღე/თვე/წელი)

ხელმოწერა -----

თარიღი _____

**მომსახურების პრიორიტეტული სექტორის უზრუნველყოფის სამუშაოს
შესრულების მენეჯმენტის განხორციელებისათვის**

გამოკითხვის ფურცლის წვერი (სახელი, გვარი) _____

1. ადგილობრივი მთავრობის მიერ მოწოდებული მომსახურების სიიდან აირჩიეთ ერთი, რომელსაც შემდგომი გაუმჯობესების თვალსაზრისით თვლით პრიორიტეტულად (თუ შეიძლება, აირჩიეთ მხოლოდ ერთი):

- წყალმომარაგება;
- ქუჩების განათება;
- ქუჩების დასუფთავება;
- მყარი ნარჩენების შეგროვება;
- საზოგადოებრივი ტრანსპორტი;
- გზების მოვლა-შეკეთება;
- პარკები;
- სადრენაჟო სისტემა;
- ქალაქის ძეგლები;
- კანალიზაციის სისტემა.

2. შერჩეული მომსახურებისათვის რა არის ყველაზე მნიშვნელოვანი გასაუმჯობესებელი ასპექტი?

ინფორმაცია რესპონდენტთა შესახებ:

სქესი:

- 1. მამრობითი
- 2. მდედრობითი

ასაკი:

- ა. 20-30
- ბ. 31-40
- გ. 41-50
- დ. 51-60
- ე. 61 და ზემოთ

მისამართი

ქალაქი _____

ქუჩა _____

საქართველო
ქალაქ _____ საკრებულო
დადგენილება №3

საკითხი: მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის შემდგომ
მუნიციპალური მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის მიზნით ... სათვის

საკრებულო დაინტერესებულია მუნიციპალური მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის შექმნით.

საკრებულო და მერია მხარს დაუჭერენ მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის დანერგვას და მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის/გეგმების (SIAP) შემუშავების პროცესს, მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორის ზედამხედველობის ქვეშ, რომელიც ინიშნება ადგილობრივი თვითმმართველობის მხრიდან.

ადგილობრივი თვითმმართველობა გეგმავს სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის გამომყენებას — მომსახურების მიმართ, ქალაქის ბიუჯეტის შესწავლისა და საზოგადოების გამსაკითხვის შედეგების საფუძველზე და შერჩეული მომსახურების სექტორისათვის/სექტორებისათვის მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავებას _____

(თვე/წელი)

საკრებულოს თავმჯდომარე: _____ სახელი და გვარი

ქალაქი XXXX

თარიღი: (დღე/თვე/წელი)

ხელმოწერა _____

სამუშაოს აღწერილობა მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო
ჯგუფისათვის

პირთა სახელები, გვარები: XXX

ფუნქციური დასახელება: მომსახურების გაუმჯობესების
სამუშაო ჯგუფის წევრები

დღეების რაოდენობა:

სამუშაოს პერიოდი: XXXX

ამოცანის (ამოცანების) აღწერა

ადგილობრივმა თვითმმართველობამ შექმნა მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფი, რომელიც იქნება მთავარი მოქმედი ძალა ადგილობრივი მომსახურების გაუმჯობესების პროცესში. ეს ჯგუფი აერთიანებს ექსპერტებს არასამთავრობო, სამთავრობო, კერძო და სამოქალაქო საზოგადოების სექტორების სხვადასხვა სფეროდან. მათ წინაშე მდგომი ამოცანებია:

ამოცანა 1: მონაწილეობა მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის დაგეგმვის პროცესში.

ამოცანა 2: მონაცემთა შეგროვების, ანალიზის, საზოგადოების ინფორმირების და წერილობითი დაგეგმვების შესრულება მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორის ზედამხედველობის ქვეშ, სამუშაოს შესრულების ვადის დაცვა და შესასრულებელი სამუშაოს შედეგების (პროდუქტების) დროულად უზრუნველყოფა.

ამოცანა 3: მომსახურების გაუმჯობესების ყოვლისმომცველი სამოქმედო გეგმის შემუშავება შერჩეული მომსახურებისათვის.

ამოცანა 4: მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის განხორციელების მონიტორინგი და შესაბამისი ანგარიშგება ადგილობრივი თვითმმართველობისა და საზოგადოების წინაშე (დროის ჭრილში სამუშაოს შესრულების შედეგებითი ინფორმაციის ჩათვლით).

ამოცანა 5: რეკომენდაციების შემუშავება მომსახურების მიწოდების შემდგომი გაუმჯობესებისათვის, როგორც SIAP-ის განხორციელების რეგულარული გადახედვის ნაწილი.

შესრულებული სამუშაოს საბოლოო შედეგები (პროდუქტები):

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავების გეგმა;

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის პროექტი;

მონიტორინგის ანგარიშები და რეკომენდაციები.

გადა:

განსაზღვრავს ქალაქის მერი ან მის მიერ უფლებამოსილი პირს.

დამტკიცებულია: _____

მიღებულია: _____

XXX

XXXX

ქალაქ XXX მერი

პირი

თარიღი:

თარიღი:

- სამუშაოს შესრულების დასრულების და ინდიკატორების მოდერნიზაცია
- მომსახურების მიწოდების პროცესის გაუმჯობესება, XXXX იქნა
- პროგრამის წარმატებულობის შესაფასებელი შკალის შემუშავება.

ბ) სამუშაო აგუვის წევრობის სწავლების ორგანიზება და ჩატარება;

გ) სამუშაო აგუვის წევრების ამ ცილის შეყვანა, თანდათანობით შეყვანის დროს შეიძინეს

დ) ანგარიშები სწავლების შედეგების შესახებ და რეკომენდაციების გაწევა სამუშაო აგუვის წევრობის შესაძლებლობების შემდგომი გაძლიერებისათვის

საქართველო
ქალაქ _____ საკრებულო
დადგენილება №4

საკითხი: მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო გეგმის შემდგომ ...
მომსახურების გაუმჯობესების სამომავლო გეგმის შემუშავების მიზნით
ქალაქ _____ სათვის

ქალაქ _____ს საკრებულო დაინტერესებულია მუნიციპალური მომსახურების მიწოდების მიზნით მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის შექმნით.

საკრებულო და მერის ოფისი მხარს უჭერენ მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის შექმნასა და მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის/გეგმების შემუშავების პროცესს, ამ პროცესის კოორდინატორის ზედამხედველობის ქვეშ, რომელიც ინიშნება ქალაქის თვითმმართველობის მიერ.

საკრებულომ განსაზღვრა [რიცხვი] ის ადგილობრივი კონსულტანტი, ვინც იმუშავებს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის (გეგმების) შემუშავებაზე _____ მომსახურებისათვის.

ნომინირებული ადგილობრივი კონსულტანტები არიან (პირთა სახელები, გვარები და თანამდებობები). რეზიუმეები თანდართულია.

ქალაქ _____ ადგილობრივი მთავრობა ხელს შეუწყობს მათ დაგეგმვის მთელი პროცესის განმავლობაში და უზრუნველყოფს ყველა აუცილებელი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობითა და საჭირო მხარდაჭერით, _____ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავების მიზნით.

საკრებულოს თავმჯდომარე: _____ სახელი და გვარი

ქალაქი XXXX

თარიღი: (დღე/თვე/წელი)

ხელმოწერა _____

სამუშაოს აღწერილობა

პირის სახელი, გვარი:

XXX

ფუნქციური დასახელება:

სამუშაოს შესრულების გაზომვის ექსპერტი

დღეების რაოდენობა:

სამუშაოს პერიოდი:

XXXX

ამოცანის (ამოცანების) აღწერა

ბატონი/ქალბატონი XXX იმუშავებს როგორც მცირე ხნით მოწვეული კონსულტანტი, რომელიც უზრუნველყოფს: (1) სამუშაოს შესრულების გაზომვის მიდგომის შესახებ სწავლებას, რაც მოიცავს მიზნებისა და ამოცანების დასახვას, საზომებისა და სამუშაოს შესრულების ინდიკატორების განსაზღვრას; და (2) შერჩეული ადგილობრივი მომსახურებისათვის ყოველსმომცველი გაზომვის სისტემის შემუშავებაში სამუშაო ჯგუფის წევრთათვის ტექნიკურ დახმარებას (საჭიროების შემთხვევაში). სამუშაოს შესრულების გაზომვის ექსპერტი უფლებამოსილი იქნება თავისი კომპეტენციისა და გამოცდილების საფუძველზე შეასრულოს შემდეგი ამოცანები:

ამოცანა 1. სწავლება

- ა) სამუშაოს შესრულების გაზომვის შესახებ სწავლების მასალების პაკეტის შემუშავება იმგვარად, რომ დაკმაყოფილდეს სამუშაო ჯგუფის ის კონკრეტული მოთხოვნები, რომელიც დაკავშირებულია მენეჯმენტის, საორგანიზაციო და ბიზნესის გაუმჯობესების მომსახურებებთან [შეარჩიეთ სამუშაო ჯგუფისათვის სათანადო თემები]:
 - სამუშაოს შესრულების საზომები და ინდიკატორები;
 - მომსახურების მიწოდების პროცესის გაუმჯობესება;
 - პროგრამის წარმატებულობის შესაფასებელი შკალის შემუშავება;
- ბ) სამუშაო ჯგუფის წევრთათვის სწავლების ორგანიზება და ჩატარება;
- გ) სამუშაო ჯგუფის წევრების იმ ცოდნის შეფასება, რომელიც მათ სწავლების დროს შეიძინეს;
- დ) ანგარიშგება სწავლების შედეგების შესახებ და რეკომენდაციების გაწევა სამუშაო ჯგუფის წევრთა შესაძლებლობების შემდგომი გაძლიერებისათვის.

საჩუქარი ადვოკატობა

პირის სახელი, გვარი: XXX
 ფუნქციური დასახელება: მონაცემთა შეგროვების და ანალიზის ექსპერტი
 დღეების რაოდენობა:
 სამუშაოს პერიოდი: XXXX

ამოცანის (ამოცანების) აღწერა

ბატონი/ქალბატონი XXX იმუშაებს როგორც მცირე ხნით მოწვეული კონსულტანტი, რომელიც უზრუნველყოფს: (1) მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ინსტრუმენტების შესახებ სწავლებას; და (2) მონაცემთა შეგროვების საქმიანობის ორგანიზებასა და განხორციელებასთან, აგრეთვე შეგროვებული მონაცემების ანალიზთან დაკავშირებით ტექნიკურ დახმარებას სამუშაო ჯგუფის წევრებისათვის (საჭიროებისამებრ). მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ექსპერტი უფლებამოსილი იქნება თავისი კომპეტენციისა და გამოცდილების საფუძველზე შეასრულოს შემდეგი ამოცანები.

ამოცანა 1. მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის ინსტრუმენტების შესახებ სწავლების უზრუნველყოფა სამუშაო ჯგუფის წევრთათვის

ა) სწავლების მასალების პაკეტის შემუშავება მონაცემთა შეგროვების ხერხების შესახებ – გამოკითხვა, კვალიფიცირებული დამკვირვებლების მიერ შეფასება. სამუშაო ჯგუფისათვის შეარჩიეთ სათანადო თემები:

- კითხვარის შედგენა;
- მონაცემთა შეგროვების გამოკითხვის სათანადო მეთოდოლოგიის განსაზღვრა;
- გამოკითხვის მონაცემთა ბაზის ადმინისტრირება;
- გამოკითხვის ჯგუფის წევრთა სწავლება;

ბ) სწავლების ორგანიზება და ჩატარება სამუშაო ჯგუფის წევრთათვის;

გ) სამუშაო ჯგუფის წევრთა მიერ სწავლების დროს შექმნილი ცოდნის შეფასება; ანგარიშგება ტრენინგის შედეგების შესახებ და რეკომენდაციების გაწევა

გ) სამუშაო ჯგუფის წევრთა შესაძლებლობების შემდგომი განვითარებისათვის.

ამოცანა 2. ტექნიკური დახმარების/კონსულტაციების უზრუნველყოფა:

ა) მონაცემთა შეგროვების ექსპერტი უზრუნველყოფს დახმარებას და/ან შეასრულებს გამოკითხვის პროცესის შემდგომ ეტაპებს. შეარჩიეთ საჭირო დახმარება:

- კითხვარის შედგენა;
- მონაცემთა შეგროვების გამოკითხვის სათანადო მეთოდოლოგიის განსაზღვრა;
- გამოკითხვის მონაცემთა ბაზის ადმინისტრირება;

- გამოკითხვების ჩატარება მონაცემთა შეგროვების სხვადასხვა მეთოდის გამოყენებით (გამოკითხვის ჯგუფის წევრთა სწავლების ჩათვლით);
- საცდელი/პილოტ გამოკითხვები და მონაცემთა შეგროვების სხვა ალტერნატიული მექანიზმები;
- მონაცემთა სანდოობის და ნამდვილობის შეფასება;
- გამოკითხვის რაოდენობრივი და ხარისხობრივი მონაცემების ანალიზი.

ბ) ანგარიშგება პროგრესის შესახებ, რაც მოიცავს, მაგრამ არ შემოიფარგლება შემდეგით: შედეგების აღწერა და შეჯამება, მასთან დაკავშირებული სკემებისა და ცხრილების ჩათვლით; მონაცემთა შეგროვებისა და გამოკითხვების ჩატარების მეთოდების აღწერა; ნიმუშების მახასიათებლების და მონაცემთა წარმომადგენლობითი ხასიათის განხილვა; პასუხის არარსებობის ანალიზი; ბრიფინგი შედეგების შესახებ, რაც მოიცავს რეკომენდაციებისა და შემდგომი შესაძლებელი საქმიანობის განხილვას.

შესრულებული სამუშაოს საბოლოო შედეგები (პროდუქტები):

- სწავლების მასალების ელექტრონული და ქაღალდის ასლები.
- მონაცემთა შეგროვების მასალების ელექტრონული და ქაღალდის ასლები – კითხვარები, სამუშაო ფურცლები, ნიმუშები.
- ანგარიშები პროგრესის შესახებ.
- ანგარიშები გამოკითხვების შედეგებისა და სამუშაო ჯგუფის მიერ გამოყენებული მონაცემთა შეგროვების სხვა ინსტრუმენტების შესახებ.

ბოლო ვადა (ვადები):

გასახდურავს მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი ან მის მიერ განსაზღვრული პირი.

სამუშაოს აღწერილობის უფლებამოსილების დასასრული

დამტკიცებულია:

მიღებულია:

XXX

XXXX

მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი

მონაცემთა შეგროვების და ანალიზის ექსპერტი

თარიღი:

თარიღი:

სამუშაოს აღწერილობა აღვილობრივი ექსპერტებისათვის

პირის სახელი, გვარი:	XXX
ფუნქციური დასახელება:	მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის დაგეგმვის პროცესის ფასილიტატორი
დღეების რაოდენობა:	
სამუშაოს პერიოდი:	XXXX

ამოცანის (ამოცანების) აღწერა

ბატონი/ქალბატონი XXX იმოქმედებს როგორც მცირე ხნით მოწვეული კონსულტანტი, რომელიც მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფის საქმიანობისათვის უზრუნველყოფს წარმართვის უნარჩვევებსა და შეხვედრებთან დაკავშირებულ სწავლებას. ბატონი/ქალბატონი XXX უფლებამოსილია თავისი კომპეტენციისა და გამოცდილების საფუძველზე განახორციელოს გარკვეული ამოცანები:

ამოცანა 1. წარმართოს მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფისა და ადგილობრივი მთავრობის ის ერთობლივი შეხვედრები, სადაც:

- ა) ქალაქის ადგილობრივი მთავრობისა და სხვა დამსწრეთათვის მოხდება პრობლემათა გრძელი სიის პრეზენტაცია.
- ბ) გაიმართება დისკუსია დამსწრეთა მონაწილეობით, რათა გამოიკვეთოს ის დამატებითი კრიტიკული საკითხები, რომლებიც არ არის შესული პრობლემათა თავდაპირველ სიაში.
- გ) ჩატარდება მსკლე სესია ხმის შიცემის მეთოდოლოგიის შესახებ.
- დ) მოხდება საზოგადოების პრობლემების პრიორიტეზაცია.
- ე) მოხდება საზომებისა და ინდიკატორების სიის განსაზღვრის პროცესის წარმართვა.
- ვ) დაეხმარებიან პროცესის მონაწილეებს იდეების გამოხატვაში.
- ზ) მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორის მიერ გაცემული დავალების შესაბამისად მოხდება ნებისმიერი სხვა ამოცანების გამოკვეთა.

ამოცანა 2. მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფის მიერ შემუშავებული დოკუმენტების პროექტების საჯარო განხილვების წარმართვა

ამოცანა 3. სამუშაო ჯგუფის წევრობის ფასილიტატორის უნარჩვევების თაობაზე სწავლების ჩატარება

ბოლო ვადა (ვადები): XX, 200X

XXX

თბილისი

მომსახურების გაუმჯობესების
კოორდინატორი

პირის სახელი, გვარი

თარიღი

თარიღი

მოხარული ვარ აღვნიშნავ, რომ თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს.

თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს. თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს.

თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს. თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს.

თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს. თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს.

თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს. თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს.

თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს. თქვენს მიერ წარმოდგენილი მონაცემები დასაბუთებულია და შეესაბამება მოთხოვნილებებს.

სამშუშაოს აღწერილობა

პირის სახელი, გვარი:	XXX
ფუნქციური დასახელება:	საზოგადოებასთან ურთიერთობის ექსპერტი
დღეების რაოდენობა:	
სამუშაოს პერიოდი:	XXXX

ამოცანის (ამოცანების) აღწერა

ბატონი/ქალბატონი XXX იმოქმედებს როგორც მცირე ხნით მოწვეული კონსულტანტი, რომელიც უზრუნველყოფს: (1) სამუშაო ჯგუფის წევრთათვის საზოგადოებასთან ურთიერთობის ხერხების შესახებ სწავლებას, პრესრელიზების მიმზადების, აგრეთვე ადგილობრივ მედიასთან, საჯარო დაწესებულებებთან და საზოგადოების წარმომადგენლებთან მუშაობის მიზნით, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს საზოგადოების ინფორმირებულობა და მათი მონაწილეობა მომსახურების გაუმჯობესების პროცესში; და (2) სამუშაო ჯგუფის წევრთათვის ტექნიკურ დახმარებას (საჭიროების შემთხვევაში), რათა უზრუნველყოფილ იქნეს საზოგადოებასთან ურთიერთობა იმ საქმიანობის თაობაზე, რამელიც დაკავშირებულია მომსახურების გაუმჯობესების პროცესთან.

საზოგადოებასთან ურთიერთობის ექსპერტი იმუშავებს მომსახურების გაუმჯობესების კოორდინატორის ზედამხედველობის ქვეშ და მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფთან მჭიდრო თანამშრომლობით.

სამუშაოს შესრულების გაზომვის ექსპერტი უფლებამოსილია თავისი კომპეტენციისა და გამოცდილების საფუძველზე შეასრულოს შემდეგი ამოცანები:

ამოცანა 1. სწავლება:

ა) სწავლების მასალების პაკეტის შემუშავება საზოგადოებასთან ურთიერთობის ხერხების შესახებ, რათა დაკმაყოფილდეს კონკრეტული მოთხოვნები, რამლებიც დაკავშირებულია, მაგრამ არ შემოიფარგლება შემდეგი თემებით:

- მედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგია, რომელიც ფოკუსირებას ახდენს მომსახურების გაუმჯობესების პროცესზე;
- მედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის სტრატეგიის განხორციელების მანიტორინგი;
- პროცესის საქმიანობებთან დაკავშირებული პრესრელიზების და სხვა სარეკლამო მასალების შემუშავება;
- მედიასთან ურთიერთობის კოორდინირება;

- ბ) სამუშაო ჯგუფის წევრთათვის სწავლების ორგანიზება და ჩატარება;
- გ) სამუშაო ჯგუფის წევრთა სწავლების დროს მიღებული ცოდნის შეფასება;
- დ) სწავლების შედეგების შესახებ ანგარიშგება და რეკომენდაციების გაწევა სამუშაო ჯგუფის წევრთა შესაძლებლობების შემდგომი ზრდისათვის.

ამოცანა 2. ტექნიკური დახმარების/კონსულტაციების უზრუნველყოფა

- ა) საკონსულტაციო მომსახურება შესაძლოა მოიცავდეს ექსპერტული რჩევებს ან დახმარების გაწევას შემდეგის მხარდასაჭერად:
 - საზოგადოებასთან ურთიერთობის პრეზენტაციების ორგანიზება მომსახურების გაუმჯობესების პროცესის შესახებ, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს ადგილობრივი საზოგადოების ინფორმირებულობა და აქტიური მონაწილეობა;
 - პრესრელიზების და მედიაში სხვა განცხადებების შემუშავება, რომლებიც დაკავშირებულია მომსახურების გაუმჯობესებასთან;
 - ურთიერთობების შენარჩუნება ადგილობრივ მედიასთან და სხვა საზოგადოებრივ საინფორმაციო ერთეულებთან.
- ბ) ანგარიშგება პროგრესის შესახებ.

შესრულებული სამუშაოს საბოლოო შედეგები (პროდუქტები):

- სწავლების მასალების ელექტრონული და ქაღალდის ასლები.
- ანგარიშები პროგრესის შესახებ.

ბოლო ვადა (ვალები):

განსაზღვრავს მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი.

სამუშაოს აღწერილობის უფლებამოსილების დასასრული

დამტკიცებულია:

მიღებულია:

XXX

XXXX

მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი

საზოგადოებასთან ურთიერთობის ექსპერტი

თარიღი:

თარიღი:

მომსახურების გაუმჯობესების სამომხდლო გეგმის (SIAP) შემუშავებისა და მონიტორინგის სამუშაო გეგმა?

გამოიყენეთ ეს სამუშაო ფურცელი ყველა იმ ძირითადი ამოცანისა და ქვეამოცანის ჩამოსაწერად, რომლებიც საჭიროა მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის მომზადებისათვის.

განაგრძეთ ეს სამუშაო ფურცელი ცხრილებში საჭიროებისამებრ ახალი გრაფების დამატების გზით. კიდევ ერთი შესაძლებელი მიდგომაა სამუშაო გეგმის შემუშავებისათვის პროგრამა იცროსოფტ როჯექტ-ის გამოყენება, თუ ჯგუფის რომელიმე წევრი ამ პროგრამას იცნობს.

აღწერილობა	საწყისი თარიღი	საბოლოო თარიღი	თანამშრომლები
ფაზა 1: მომსახურების გაუმჯობესების სამომხდლო გეგმის პროექტის შედგენა, XXX მომსახურებისათვის			
ამოცანა 1: სიტუაციის ანალიზის შექმნა			
ქვეამოცანა 1: სიტუაციის ანალიზის შეკითხვებისა და ფორმატის მომზადება და გადახედვა			
ქვეამოცანა 2: განაწილეთ კვლევის ამოცანები სამუშაო ჯგუფის წევრთა შორის, მათი სპეციალიზაციის მიხედვით; შეთანხმდით სამუშაო ჯგუფის შესაბამისი წევრებისათვის სამუშაო მასალების წარდგენის ბოლო ვადებზე			
ქვეამოცანა 3: მომზადეთ ანალიზის პროექტი			
ქვეამოცანა 4: წარუდგინეთ ანალიზის პროექტი სამუშაო ჯგუფს, კომენტარებისა და შესწორებებისათვის			
ქვეამოცანა 5: მიეცით საბოლოო სახე სიტუაციის ანალიზს			
ამოცანა 2: განსაზღვრეთ მომსახურების მიზნები, ამოცანები, მოსალოდნელი შედეგები და მათი ინდიკატორები			



სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის პროგრამა საქარველოში

დახმარება ადგილობრივი მთავრობებისათვის
მომსახურების გაუმჯობესებაში

საზოგადოების
მონაწილეობა ადგილობრივი თვითმმართველობის
საქმიანობაში

*ურბანული ინსტიტუტი/ამერიკის შეერთებული
შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტო*

რა არის სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტი?

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტი
მოიცავს რეგულარულ გაზომვას და
ანგარიშგებას:

- შედეგების შესახებ
- მოქალაქეებისათვის მიწოდებული
მომსახურების ან პროგრამების
ეფექტიანობის შესახებ

ვინ არიან ხელისუფლების მიერ შესრულებული სამუშაოს შეფასებით/გაზომვით დაინტერესებული მონაწილე მხარეები?

- მთავრობის ოფიციალური პირები
- პროგრამის მენეჯერები და თანამშრომლები
- დამფინანსებლები/დონორები
- მომხმარებლები, რომლებიც ღებულობენ მომსახურებას
- ბიზნესის სექტორის წარმომადგენლები
- მოქალაქეები

რატომ უნდა დაინერგოს სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტი საქართველოში?

- იგი გადაწყვეტილების მიმღებთ მიაწოდებს მნიშვნელოვან ინფორმაციას პროგრამის შესრულების შესახებ;
- ხელს შეუწყობს საზოგადოების ნდობის ჩამოყალიბებას;
- დაეხმარება საბიუჯეტო მოთხოვნების ჩამოყალიბებისა და დასაბუთების პროცესს;
- თანამშრომელთა ყურადღებას გაამახვილებს კონკრეტული სასურველი შედეგების მიმართ;
- განსაზღვრავს იმედისმომცემ პროგრამებსა და პრაქტიკას

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის
დადებითი მხარეები

- ყურადღებას ამახვილებს შედეგების მიღწევაზე, რაც მნიშვნელოვანია ორგანიზაციისა და მისი მონაწილე დაინტერესებული მხარეებისათვის;
- დროულად და ოპერატიულად აწოდებს ინფორმაციას თანამშრომლებს;
- სახავს პრიორიტეტებს რესურსების განაწილებაში;

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის
დადებითი მხარეები

- შესაძლებლობას აძლევს მენეჯერებს დაადგინონ და გამოასწორონ არსებულ რესურსებთან დაკავშირებული სისუსტეები;
- ზრდის მოქალაქეთა ნდობას ადგილობრივი მთავრობისადმი;
- ანგარიშგებადს ხდის მომსახურების მიწოდების განყოფილებებს არჩეული ოფიციალური პირებისა და სასოგადოების წინაშე.

ძირითადი საქმიანობები, სადაც საჭიროა
სამუშაო შესრულების შესახებ
ინფორმაციის გამოყენება

- სტრატეგიული დაგეგმვა
- პროგრამული მენეჯმენტი
- წლიური ბიუჯეტის ჩამოყალიბება

რა ტიპის ინფორმაციაა საჭირო სამუშაოს
შესრულების შესახებ, რათა მოვახდინოთ გაგლეწა
სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის პროგრამით

- **კალენდრი** რესურსები, ხარჯები თანამშრომელთა
საქმიანობის საათები ან დრო
- **პროექტი**: შესრულებული სამუშაოს მოცულობა ან მიწოდებული
მომსახურება
- **შედეგები**: რეზულტატები
- ✓ **შუალედური** (მომსახურების ხარისხის გაზომვის ჩათვლით)
- ✓ **საბოლოო**
- **ეფექტიანობა**:
- ✓ ჩადებული რესურსის რაოდენობა პროექტის თითო ერთეულის
მიხედვით
- ✓ ჩადებული რესურსის რაოდენობა შედეგის თითო ერთეულის
მიხედვით

**სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის
პროგრამის განხორციელების ძირითადი
ნაბიჯები**

1. დაინტერესებული განყოფილებების განსაზღვრა
2. ორგანიზაციის მისიის, ამოცანებისა და სტრატეგიის განსაზღვრა
3. მონაწილე დაინტერესებულ მხარეთა სამუშაო ჯგუფების ჩამოყალიბება

**სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის
პროგრამის განხორციელების ძირითადი
ნაბიჯები**

4. იმის დადგენა, თუ რა არის გასაზომი, აგრეთვე საჭირო მონაცემების განსაზღვრა
5. მონაცემთა შეგროვების მექანიზმების განსაზღვრა
6. მონაცემების შეგროვება და ანალიზი
7. მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შექმნა

პროექტის მიზანი

- გაუმჯობესებული მომსახურების მიწოდება
- ადგილობრივი მთავრობების გაზრდილი ანგარიშვალდებულება და გამჭვირვალობა
- რესურსების უკეთ განაწილება
- მოქალაქეთა თანამონაწილეობა
- გარე ანგარიშგებადობა შედეგების თაობაზე
- საუკეთესო პრაქტიკა

პროექტის სტრუქტურა

- საცდელი მუშაობა ადგილობრივ მთავრობებთან
- სამუშაო ჯგუფების ჩამოყალიბება
- ყურადღების გამახვილება დაინტერესების სექტორისადმი თითოეულ ქალაქში
- პრობლემების განსაზღვრა

პროექტის სტრუქტურა

- მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის ჩამოყალიბება
- სამოქმედო გეგმის შესრულების მონიტორინგი
- შუალედური და საბოლოო შედეგების შესახებ ანგარიშის მომზადება/გამოქვეყნება
- სამომავლო რეკომენდაციების შემუშავება

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა

- ყოველი სექტორისათვის მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა მოიცავს შემდეგს:
 - სექტორის ანალიზს
 - პროგრამის ამოცანების დადგენასა და ინდიკატორების განსაზღვრას
 - გაზომვას
 - მიზნის დადგენას
 - მომავალი საქმიანობის დაგეგმვას
 - მოქალაქეთა ინფორმირებას/მონაწილეობას

მონაცემთა შეგროვების ძირითადი წყაროები

1. ორგანიზაციის ჩანაწერები
2. მომსახურების მიწოდების საკითხებზე ფოკუსირებული სოციოლოგიური გამოკითხვები
3. კვალიფიციურ დამკვირვებელთა რეიტინგი (შეფასება)

მონაცემთა წყაროებისა და პროცედურების დადგენა

- ყოველი ინდიკატორისათვის შესაბამისი მონაცემების წყაროს დადგენა
- ყოველი წყაროდან საჭირო
- მონაცემების მოპოვების გზების დადგენა
- მონაცემთა მთვროვების საშუალებათა მომზადება
- შეგროვილი მონაცემების ანალიზი

1. ორგანიზაციის ჩანაწერები (ნიმუში)

- საავადმყოფოებში ავადმყოფობისა და სიკვდილიანობის შემთხვევები (შედეგი)
- სკოლებში გამოცდების ნიშნების რეზულტატი (შედეგი)
- ქუჩების დასუფთავებისათვის არსებული აღჭურვილობა (ხადებული რესურსი)
- დაწყებითი სკოლების თანამშრომელთა რაოდენობა (ხადებული რესურსი)

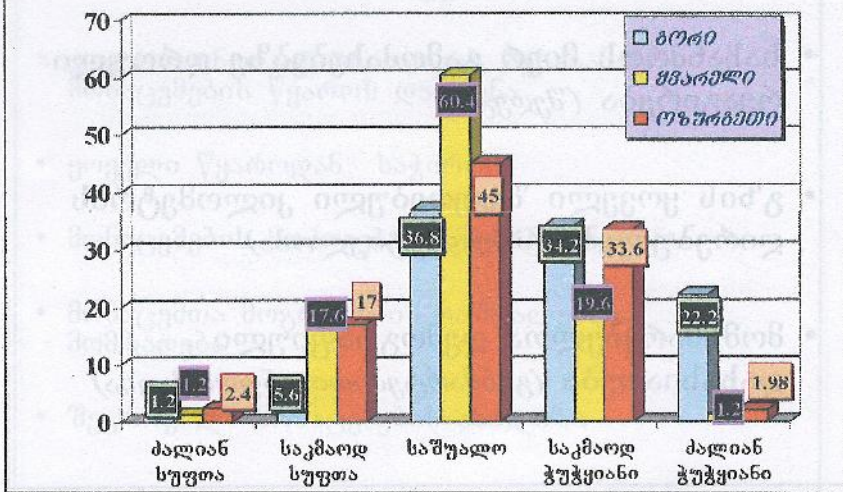
1. ორგანიზაციის ჩანაწერები (ნიმუში)

- სახანძროს მიერ გამოძახებებზე დროული რეაგირება (შედეგი)
- გზის ყოველი შეკეთებული კილომეტრის ღირებულება (პროდუქტიულობა)
- მომხმარებელთა დემოგრაფიული დახასიათება (განმარტებითი ინფორმაცია)

2. მომსახურების მიწოდების საკითხებზე
ფოკუსირებული სოციოლოგიური
გამოკითხვები

- მოქალაქეთა მიერ შეტანილი წვლილის ფასეული მექანიზმი: გვაძლევს ინფორმაციას (საფუძველი, საჭიროება და მომსახურების ხარისხი) გვისვენებს ქალაქის ინტერესს მომხმარებელთა შეხედულებების მიმართ
- დაადგენს პრობლემურ სფეროებს და შესრულებული სამუშაოს კარგ ხარისხს
- იძლევა სასარგებლო ცვლილებების საშუალებას ზონის ან დემოგრაფიული ჯგუფის მიხედვით

სისუფთავის თვალსაზრისით თქვენი ქალაქი არის.....



3. კვალიფიციურ დამკვირვებელთა რეიტინგი

- ქუჩების სისუფთავე
- პარკების მოვლა-პატრონობის პირობები: ნიადაგი, სათამაშო აღჭურვილობა, სისუფთავე
- შენობებისა და საბინაო პირობები
- რესტორნებსა და ხეივანებში მღრღნელებისა და მწერების არსებობა
- სარეაბილიტაციო სამსახურის კლიენტთა შესაძლებლობა ყოველდღიური მომსახურების გაწევის ასპექტში

საზოგადოების მონაწილეობის საფუძველი

დამკვირვებელთა შეფასების ნიმუში: გზის საგაფი ხარისხი



საგაფი ხარისხი უდრის 1-ს



საგაფი ხარისხი უდრის 2-ს



საგაფი ხარისხი უდრის 3-ს



საგაფი ხარისხი უდრის 4-ს

დასწავლავის სახეობა: ფრთხილი მასობრივი

მასობრივი სახეობა: სხვადასხვა

კომპონენტი	მასობრივი სახეობა	კაპიტალი						ფრთხილი					სხვადასხვა სახეობის											
		1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5					
აბსტრაქტი	0		1	2	2	2	1	3.0											16	3	4	7	7	1
რეალური	4		2	1	1		2.0																	
ბუნების	2		2				1.5																	
ფრთხილი	7	2			1	2	2	3.0			1	1	2.0	1	1	3						7	2	
მედიის	2					2	3.0																	
ტელევიზიის უბანი	23	2	6	1	4	8	2	3	2.5			1	1	2.0	17	4	7		22	8	1			
ბუნების	11	6					3	2.0	8					1.0	10	2			1	6	3			
გამაზაობის	2	2					1.0	2						1.0										
კონტრაქტი	4	6					1.0	6						1.0										
სახლის	8	7	1				1.0	8						1.0										
მედიის	6		3	1	1		2.0			3	1	1	2.5	13										
მედიის	2					2	4.0					2	3.0	2	1									
კონტრაქტი	4					4	4.0					4	3.0	10	1						4	4	2	
ფრთხილი	4		2	2	2		2.5			2	2	2.5												
კონტრაქტი	2				1	1	2.0					2	3.0									2	2	
მედიის	3		2		1		2.0			2		1	1.5	6	2	1	8	3						
კონტრაქტი	2	2					1.0	2					1.0											
ტელევიზიის უბანი	47	23	2	6	2	4	6	10	2	28	2	6	2	11	2.0	40	6	2	19	38	5			

ფოტოგრაფიული რეიტინგის შკალის მაგალითი: ნარჩენების შეგროვება



მდგომარეობა 1



მდგომარეობა 2



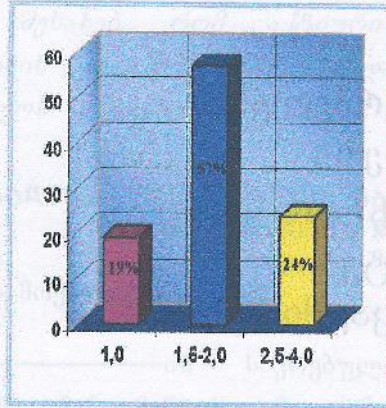
მდგომარეობა 3



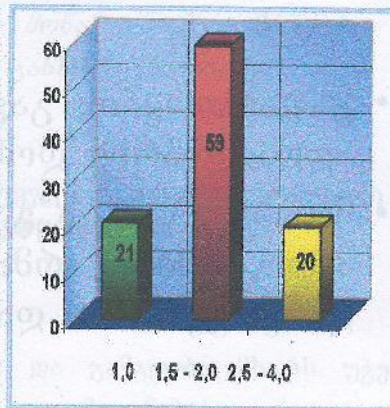
მდგომარეობა 4

დამკვირვებელთა შეფასების ნიმუში

I რაუნდი



II რაუნდი



სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის ზოგიერთი უპირატესობანი და შეზღუდვები

უპირატესობანი

- ☛ რეგულარულად გვაწვდის ინფორმაციას
- ☛ მიესადაგება თითქმის ყველა პროგრამულ საქმიანობას
- ☛ შედარებით დაბალი ფასი
- ☛ სიღრმისეული შეფასების გაკეთება საკმაოდ იოლად

უარყოფითი მხარეები

- ☛ იძლევა მცირე ინფორმაციას შედეგების მიზეზთა შესახებ
- ☛ არ გვიჩვენებს ამ შედეგების გამოსწორების გზებს
- ☛ მონაცემთა შეგროვების პროცედურები შორსაა სრულყოფილებისაგან

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემდგომი ეტაპი

- გაფართოების გაგრძელება ადგილობრივ დონეზე
- მონიტორინგის განხორციელება პროგრამის წარმატებით დანერგვასთან დაკავშირებით

მოსალოდნელი დადებითი შედეგები

- მომსახურების დონის გაუმჯობესება;
- ადგილობრივი მმართველობის უნარისა და დამოუკიდებლობის გაძლიერება;
- საზოგადოების ქმედებათა მოდელის ჩამოყალიბება და მმართველობაში მონაწილეობა;
- ადგილობრივი მმართველობა უფრო ეფექტიანად გამოიყენებს ინფორმაციას.

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმისათვის საბოლოო სახის მიცემისა და ოფიციალურად მიღების შემდეგ საქმიანობის დაწყებამდე, წერილი უნდა გაეგზავნოს ადგილობრივი მთავრობას, ადგილობრივი ტელევიზიებს და მედიის სხვა საშუალებებს, რათა საზოგადოებამ იცოდეს მომსახურების გაუმჯობესების პროცესის შესახებ, რომ აქტიური მონაწილეობა მიიღოს მომსახურების გაუმჯობესების დაგეგმვის პროცესსა და განხორციელებაში.

საკრებულოს ბლანკზე

განცხადება მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავების დაწყების შესახებ

ძვირფასო მოქალაქეებო,

ქალაქ _____-ის საკრებულო და გამგეობა მხარს უჭერს სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის მიდგომის გამოყენებას, რათა ადგილობრივი საზოგადოების, არასამთავრობო ორგანიზაციების, კერძო და საზოგადოებრივი სექტორების წარმომადგენლების უშუალო მონაწილეობით გაუმჯობესდეს საზოგადოებრივი მომსახურების მიწოდება.

გვჯერა, რომ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა დაგვემარება კონკრეტული ქმედებების შემუშავებაში, რათა გაუმჯობესდეს ჩვენი საზოგადოების ყველა მოქალაქისათვის გაწეული საზოგადოებრივი მომსახურების ხარისხი. იგი კოორდინაციას გაუწევს მოქალაქეების, არასამთავრობო ორგანიზაციების, ბიზნესების და ადგილობრივი თვითმმართველობის საქმიანობას. აგრეთვე, გახდება ინსტრუმენტი ადგილობრივი მომსახურების გაწევაში მონაწილეობის მისაღებად კერძო სექტორის მოზიდვისათვის.

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმას შეიმუშავებს მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფი, რომელიც დაკომპლექტდება შემდეგი სტრუქტურების წარმომადგენლებისაგან:

- ადგილობრივი მთავრობის
- გამგეობის განყოფილებების უფროსების
- კოორდინატორისა (სახ.მ.წ.ი, გვარდი) და
- საზოგადოებრივი სტრუქტურების (არასამთავრობო ორგანიზაციები, ადგილობრივი მედია)

გთავაზობთ, მონაწილეობა მიიღოთ მონაცემთა შეგროვების ჯგუფების მუშაობაში, დაესწროთ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის პროექტის

და ამ პროცესთან დაკავშირებული სხვა მასალების საჯარო განხილვებს, გამოკითხვის პროცესში ითანამშრომლოთ გამოკითხვის ჯგუფის წევრებთან.

გეგმავთ, რომ თქვენი ცოდნა და გამოცდილება დიდ წვლილს შეიტანს ამ ძაღისხმევაში. ზემოაღნიშნულ საქმიანობაში მონაწილეობა მოითხოვს თქვენი მხრიდან დროის დათმობას. იმედი გვაქვს, რომ შეძლებთ ამ დროის გამონახვას. რათა პროცესში მონაწილის სტატუსით მიიღოთ მონაწილეობა.

მონაცემთა შემგროვებელი ჯგუფების შერჩევა მოხდება _____ (თარიღი და ადგილი). შერჩეული პირები სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის საკითხებში, კონკრეტულად კი, მონაცემთა შეგროვების ხერხების შესახებ გაივლიან სწავლებას. ამის შემდეგ, ჯგუფებს დაევალებათ შეფასებისა და მომსახურებაზე ფოკუსირებული გამოკითხვის ჩატარება.

მონაცემთა შეგროვების პირველი ეტაპი გაგრძელდება _____-დან _____-მდე. იმედი გვაქვს, რომ მიიღებთ მონაწილეობას მონაცემთა შეგროვების ჯგუფის წევრის ან რესპონდენტის სტატუსით.

პატივისცემით,

ქალაქის მერი _____

და/ან საკრებულოს თავმჯდომარე _____

მომსახურების გაუმჯობესების პროცესის კოორდინატორი _____

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა

ქალაქი: _____

მომსახურების სექტორი: _____

I. წინასწარი ინფორმაცია

სამუშაო ჯგუფის წევრები

ძირითადი ჯგუფი

დამატებითი წევრები (მაგ.: მომსახურების უშუალო მიმწოდებლები, ქალაქის ადმინისტრაცია, საზოგადოებრივი ჯგუფები, არასამთავრობო ორგანიზაციები და სხვ.)

სიტუაციის ანალიზი ადწერეთ ამჟამინდელი მომსახურება, მიწოდების მექანიზმები, პოტენციური პრობლემატური სფეროები და სხვ.

1. განრიგის არარსებობა
2. მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზის არარსებობა
3. აღჭურვილობის მცირე მარაგი

იდეები შესაძლებელ გაუჯობსებასთან დაკავშირებით:

ამოცანები მომსახურების დონეზე

ქალაქის ზოგადი მიზანი: (მაგ. მიზანი ნარჩენების შეგროვების და დასუფთავების სფეროში შესაძლოა იყოს. შეუგროვებელი ნარჩენების შედგენა წარმოშობილი საშიშროებებისაგან (ჯანდაცვისა და უსაფრთხოების თვალსაზრისით) თავისუფალი გარემოს უზრუნველყოფა. მოსახლეობისათვის ქსოვიტერაში მდებარე დასახლებების ცხოვრების უზრუნველყოფა)

მომსახურებასთან დაკავშირებული სასურველი შედეგები და ინდიკატორები.

სასურველი შედეგი	N	შედეგის ინდიკატორი	საბაზისი მარკერული 2002	რეალური 2005	მიზანი 2006	წყარო
მაგ. ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოებისათვის საშიშროებებისაგან თავისუფალი გარემო	1	ის მოქალაქეები, რომლებიც ვაკუინაციებზე შეუგროვებელ ნარჩენებში დანახული მდრღველების/შედეგის შესახებ	არ არსებობს	29%	14%	გამოკითხვა
	2	შეუგროვებელი ნარჩენებით გამოწვეული საფრთხის შემთხვევების რიცხვი	4	4	0	
სუფთა ქალაქი	3	იმ ქუჩების რიცხვი, რომლებიც შეფასდა როგორც "მკაფიო სუფთა" ან "სუფთა"	არ არსებობს			
	4	ის რესპონდენტები, რომლებმაც შეაფასეს საკუთარი ქალაქი როგორც "მკაფიო სუფთა" ან "სუფთა"	34%			

სხვა ინდიკატორები

დამუშავების დაწყების თარიღი	საბაზის მარკეტინგი 2002	რეალური 2005	შიზანი 2006	წელი
დამზადებული რეკლამის ბიუჯეტი	1,000,000	1,500,000	2,000,000	ბიუჯეტი
ბიუჯეტის დანახვა	5.5	6	10	ბიუჯეტი
აღჭურვილობა	9,000,000	8,000,000	16,000,000	ბიუჯეტი
მიღებული შედეგები/პროდუქტი მომხმარებლებთან უკუკავშირის უწყისი				
ოჯახები	XXXXX	XXXXX		ორგანიზაციის ჩანაწერები
სამოუხაძო ორგანიზაციები	XXXXXXX	XXXX		ორგანიზაციის ჩანაწერები
კერძო ორგანიზაციები	XXXXXXX	XXX		ორგანიზაციის ჩანაწერები
იქ ქუჩების რიცხვი, რომლებსაც გაეწეოთ მომსახურება მომხმარებლებთან ხელმოწერილი კონტრაქტის რიცხვი				
ახალი აღჭურვილობის რაოდენობა: ნარჩენების შემდგომი მანქანები, ნაგვის ყუბები, კონტეინერები	ფულადი ერთეული			
საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში (მაგ. ყოველთვიურად) გაწეული არხების კლომენტაჟი				
კომპონენტები:				
1 კმ გაწეული არხის ღირებულება				
1 კმ გაწეული ქუჩის ღირებულება				

საქართველოს მთავრობის განცხადებით, 2006 წლის ბიუჯეტის დანახვა 2005 წლის დანახვასთან შედარებით 10% მეტს შეადგენს. ეს განპირობებულია 2006 წლის ბიუჯეტის გაზრდით და 2005 წლის ბიუჯეტის დანახვის დაბალი დონით.

საქართველოს მთავრობის განცხადებით, 2006 წლის ბიუჯეტის დანახვა 2005 წლის დანახვასთან შედარებით 10% მეტს შეადგენს. ეს განპირობებულია 2006 წლის ბიუჯეტის გაზრდით და 2005 წლის ბიუჯეტის დანახვის დაბალი დონით.

II. სამოქმედო გეგმა

შედეგების შეთავაზებული მიზნები 1 წლისათვის, 2 წლისათვის, 3 წლისათვის.

(მაგ.: 2002 წლის იანვრისათვის მომხარებელთა მომსახურებით კმაყოფილების გაზრდა X%-დან X%-მდე, მოსაკრებლების შეგროვების დონის გაზრდა X%-ის ამჟამინდელი დონიდან X%-მდე 2002 წლის იანვრისათვის).

ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოებისათვის საშიშროებებისაგან თავისუფალი გარემო.

შედეგების შეთავაზებული მიზნები 1 წლისათვის, 2 წლისათვის, 3 წლისათვის.

(მაგ.: ნარჩენების კონტეინერების რაოდენობის გაზრდა X-დან X-მდე, 2001 წლის იანვრისათვის).

ამოცანები. მოახდინეთ იმ ამოცანების იდენტიფიცირება, რომლებიც უნდა შეასრულოს სამუშაო ჯგუფმა.

მაგ.: ნარჩენების შეგროვებისა და დასუფთავების სამსახურისათვის შესაძლოა მოიცავდეს შემდეგს:

- 1) ინსპექტირების მეთოდის შემუშავება, რომელიც მოიცავს სისუფთავის შეფასების პროცედურების სტანდარტიზაციას, რაც მოცული იქნება სამუშაოს შესრულების გაზომვის სისტემაში.
- 2) სხვა მუნიციპალიტეტების პრაქტიკის გაცნობა მოსაკრებლების/ჯარიმების შეგროვების თაობაზე. ნარჩენების შეგროვებისათვის მოსაკრებლების შესახებ კანონმდებლობის გადახედვა.

კითხვარი

თარიღი _____

ქალაქი: _____

მომსახურების სფერო: _____

საკონტაქტო პირები: _____

კომპანიის დირექტორი: _____

ტელ: _____

ბუღალტერი: _____

ტელ: _____

სიტუაციის ანალიზი:

კომპანიის მომსახურების მიწოდების სფერო და მომხმარებელთა ტიპები

ქალაქის მოსახლეობის რიცხვი: _____

მომხმარებელთა რაოდენობა და კლასიფიკაცია:

- მოსახლეობის რიცხვი;
- მრავალსართულიანი შენობები;
- კერძო სახლები;
- კერძო საწარმოები;
- სახელმწიფო ორგანიზაციები.

ნარჩენების შეგროვება:

- ქალაქში ქუჩების რაოდენობა;
- იმ ქუჩების რაოდენობა, რომლებზეც ვრცელდება მომსახურება;
- დასუფთავებული ქუჩების პროცენტული მაჩვენებელი.

ქუჩების დასუფთავება:

- ქალაქში ქუჩების რაოდენობა;
- იმ ქუჩების რაოდენობა, რომლებზეც ვრცელდება მომსახურება;
- დასუფთავებული ქუჩების პროცენტული მაჩვენებელი.

კომპანიის ორგანიზაციული სტრუქტურა:

- კომპანიის ორგანიზაციულ-იურიდიული სტრუქტურა;
- კომპანიის დამფუძნებელი;
- კომპანიის დაფუძნების თარიღი;

- კომპანიის მართვის უფლება გადაცემულია - :
- კომპანია შედგება შემდეგი ადმინისტრაციული ერთეულებისაგან:

კომპანიის ტექნიკური მდგომარეობა.

აღწერეთ საწარმოს ტექნიკური მდგომარეობა.

ნარჩენების შეგროვების/დასუფთავების სიხშირე:

- კვირაში/თვეში რამდენჯერ გააქვთ ნარჩენები;
- კვირაში/თვეში რამდენჯერ სუფთავდება ქუჩები.

მოსაკრებლები:

1 კუბური მეტრი ნარჩენების გატანის განაკვეთი დღე-ის ჩათვლით:

- მოსახლეობისათვის, ერთ სულ მოსახლეზე;
- კერძო ორგანიზაციებისათვის;
- საბიუჯეტო ორგანიზაციებისათვის.

1 კვადრატული მეტრი ფართობის დასუფთავების განაკვეთი:

- მოსახლეობისათვის, ერთ სულ მოსახლეზე;
- კერძო ორგანიზაციებისათვის;
- საბიუჯეტო ორგანიზაციებისათვის.

გადასახადების დარიცხვა და შეგროვება.

აღწერეთ გადასახადების დარიცხვისა და შეგროვების პროცედურა / ქვითრებისა და ინკასატორების საშუალებით.

მიუთითეთ იურიდიული საფუძველი გადასახადების შეგროვებისათვის, ასევე ის ორგანიზაცია, რომელიც აგროვებს მოსაკრებლებს.

ორგანიზაციის ფინანსური მდგომარეობა.

შემოსავლის ძირითადი წყაროები:

- გადასახადები ორგანიზაციებიდან;
- ბიუჯეტიდან;
- მოსახლეობიდან.

კომპანიის ბალანსი / ბოლო სამი წლისათვის;

ნაღდი ფულის მიმოქცევა / ბოლო სამი წლისათვის;

მოგება-დანაკარგის ანგარიში / ბოლო სამი წლისათვის;

განაკვეთის სტრუქტურა.

საინვესტიციო საკითხები

აღწერეთ საწარმოში ინვესტირების სფეროები ბოლო პერიოდის განმავლობაში და მიუთითეთ ინვესტირების წყაროები.

ურთიერთობები საწარმოს მომხმარებლებთან

თუ შეიძლება აღწერეთ, როგორ ატყობინებთ მომხმარებლებს თქვენი მომსახურების შესახებ:

- ტელეფონით;
- პრესით;
- პირადი შეხვედრებით.

საწარმოს წინაშე მდგომი პრობლემები:

1. მოძველებული აღჭურვილობა.
2. მწირი მატერიალური რესურსები.
3. ტარიფის დაბალი განაკვეთი.
4. შესაბამისად დაბალი ხელფასები.
5. სამუშაო ძალის არარსებობა.

- მასშტაბების გაზრდა;
- მრავალხარტულიანი შენობები;
- კერძო სახლები;
- კერძო საწარმოები;
- სახელმწიფო ორგანიზაციები.

ქუჩების დასუფთავება:

- ქალაქში ქუჩების რაოდენობა;
- იმ ქუჩების რაოდენობა, რომლებზეც მოსახურება არ არის;
- დასუფთავებული ქუჩების პროცენტული მაჩვენებელი.

კომპანიის ორგანიზაციული სტრუქტურა:

- კომპანიის ორგანიზაციული სტრუქტურის აღწერა;
- კომპანიის დასუფთავებული;
- კომპანიის დასუფთავების თარიღი.

მიზნებისა და ამოცანების ფორმულირების ფორმა

განსაზღვრება:

მიზნებში განისაზღვრება მომსახურების სექტორის დანიშნულება, ფოკუსირებული კონკრეტულ სფეროზე დროის მოცემული პერიოდისათვის, რომლებიც შემდგომ აკონკრეტებს მოსალოდნელ შედეგებს. მიზნები უნდა იყოს რაიმე სახით გაზომვადი (რაოდენობა ან ხარისხი), რეალისტური და კონკრეტულ დროში მიღწევადი.

მიზნების ფორმულირება უნდა მოხდეს შემდეგი სტრუქტურის გამოყენებით:

იმისათვის, რომ (საქმიანობა კონკრეტული სფეროს ფარგლებში)

რათა (მოსალოდნელი შედეგები)

იმისათვის, რომ მიზნები წარმატებით გამოყვანათ, თითოეული მათგანი უნდა აკმაყოფილებდეს ქვემოთ მოცემულ კრიტერიუმებს და იყოს:

- კონკრეტული;
- გაზომვადი;
- მიღწევადი;
- რეალისტური;
- დროში განსაზღვრული.

ამოცანების ფორმულირება

ამოცანები უფრო კონკრეტულია და უნდა შემუშავდეს ცალკეული მიზნების მხარდაჭერისათვის. ამოცანები უნდა იყოს კონკრეტული, გაზომვადი, მიღწევადი და დროში განსაზღვრული. ისინი უნდა ახდენდნენ ფოკუსირებას მიზნობრივი მომსახურების კონკრეტულ სფეროზე, მოიცავდნენ დროის გრაფიკს და მოსალოდნელ შედეგებს. ამოცანები უნდა იყოს რაც შეიძლება კონკრეტული და დეტალური, ამიტომ, სავარაუდოდ, უფრო გრძელი.

ამოცანების ფორმულირება უნდა მოხდეს შემდეგი სტრუქტურის გამოყენებით:

იმისათვის, რომ: (ჩამოთვალეთ ძირითადი ამოცანები, რომელთა მიღწევასაც ცდილობს პროგრამა და ნებისმიერი ნეგატიური შედეგები, რომლებიც მან თავიდან უნდა აიცილოს.

ვისთვის: (აღწერეთ პროგრამის მონაწილეები ან ბენეფიციარები).

რა გზით: (აღწერეთ მომსახურება, რომლის უზრუნველყოფაც ხდება ამ ამოცანების მისაღწევად).

სამუშაოს შესრულების ინდიკატორების მაგალითები	
დანახარჯი რესურსი	სრული განაკვეთის თანამდებობების რაოდენობა, რომლებიც საჭიროა მომსახურების მიწოდებისათვის; ბიუჯეტი; გამოყენებული მასალა; საჭირო აღჭურვილობა.
მიღებული პროდუქცია	დასრულებული ქუჩების რაოდენობა; დადგმული კონტეინერების რაოდენობა; კერძო ორგანიზაციების რაოდენობა, რომლებმაც გაიარეს სწავლება; მოქალაქეთა რაოდენობა, რომლებსაც გაეწიათ მომსახურება; ზარების რაოდენობა, რომლებზეც გაიცა პასუხი.
შედეგი	მომსახურებისათვის მოსაკრებლის მოგროვების პროცენტი; მომსახურებით კმაყოფილ მომხმარებელთა რიცხვი; დაფინანსებული ბიზნესგეგმების რაოდენობა; იმ მოსაფლტებული გზების კილომეტრაჟი, რომლებიც ფასდება როგორც "კარგი" ან "შესანიშნავი".
უწყებტიანობა	გაუმჯობესებული გზების ერთი კილომეტრის ღირებულება; მომსახურების ღირებულება 1 000 მომხმარებელზე, ვინც კმაყოფილია მომსახურების ხარისხით; ღირებულება საბაეშო იმ ბაღების რაოდენობის მიხედვით, რომელთა მდგომარეობაც გაუმჯობესდა და "ცუდის" ნაცეულად გახდა "კარგი".

ინდიკატორების ფურცლის ნიმუში

სახურველი შედეგი	№	შუქდების ინდიკატორი	საბაზისო მაჩვენებელი 2002	რეალური 2005	მიზანი 2006	წყარო
მაგ: ჯანმრთელი და უსაფრთხო გარემო	1	იმ მოქალაქეთა რიცხვი, რომლებიც ვატიმინებულნი არიან შუქდებულ ნარეხებში დანახული ძვრდნელების მჭერების შესახებ	არ არსებობს	29%	14%	გამოკითხვა
	2	შუქდროგებელი ნარეხებით გამოწვეული სავალი შემოსევების რიცხვი	4	4	0	ორგანიზაციის ჩანაწერები
სუფთა ქალაქი	3	იმ ქუჩების რიცხვი, რომლებიც უფასოდ რეგულირდება "ქალიან სუფთა" ან "სუფთა"	არ არსებობს			
	4	იმ რესპონდენტთა რიცხვი, რომლებმაც თავიანთი ქალაქი შეაფასეს როგორც "ქალიან სუფთა" ან "სუფთა"	34%			

სხვა ინდიკატორები:

დეფინიცია	საბაზისო მაჩვენებელი 2002	რეალური 2005	მიზანი 2006	წყარო
დღიანობაში რამდენად				
მთლიანი ღირებულება: ბიუჯეტი	1,000,000	1,500,000	2,000,000	ბიუჯეტი
სამუშაოს მოცულობა	5,5	6	10	ბიუჯეტი
აღჭურვილობა	9,000,000	8,000,000	16,000,000	ბიუჯეტი
მიღებული შედეგები/პროდუქტი				
მიმხმარებლებისგან შერეული ფული:				
ოჯახები	XXXXX	XXXXX		ორგანიზაციის ჩანაწერები

დამკვირვებლის სახელმძღვანელო ინფრასტრუქტურის შესაფასებლად

მეორე გამოცემა, *Tridata - Incorporation, 1986*

შარლოტსვილი, ვირჯინია

ინფრასტრუქტურის ელემენტები, რომლებიც უნდა შეფასდეს

ელემენტები, რომლის შეფასებაც შესაძლებელია თქვენს ქალაქში:

- ქუჩის საგალი ხარისხი;
- ქუჩის სისუფთავე (ნაგავი);
- ქუჩის განსაკუთრებული პირობები:
 - სარეველა;
 - მიტოვებული ავტომანქანა;
 - უჩვეულო ტალახი ან ხრეში;
 - დიდი თბიქტები;
 - ტროტუარისა და განაპირა ნაწილის ხარისხი (სწორი ზედაპირი);
 - სარეველა ტროტუარზე;
 - STOP ნიშანი;
 - საგზაო-სატრანსპორტო ნიშნები;
 - ნიშნები ქუჩის დასახელებით;
 - საინფორმაციო ნიშნები;
 - საკანალიზაციო ჭა;
 - ქუჩის ხეები;
 - პარკები, მათ შორის:
 - ბაღახი და გაზონი;
 - ბუჩქები, ხეები და ნარგავები;
 - სათამაშო მოედნები და ადგილები;
 - სათამაშო კორტები;
 - საპირფარეშოების მოვლა;
 - ბილიკები, ავტოსადგომები;
 - გრძელი სკამები და პიკნიკის მაგიდები;

- ფანჯატურები, შენობები, ტრიბუნები, მესერი, განათება, გამყოფი კედელი და სხვა ნაგებობები.
- სკოლის მოედნები, მათ შორის ზემოთ ჩამოთვლილი პუნქტები, გარდა საპირფარეშოებისა;
- ქალაქის მფლობელობაში არსებული შენობები:
 - ინტერიერი;
 - ექსტერიერი;
 - მიწა.

კვალიფიცირებულ დამკვირვებელთა ტექნიკა შესაძლებელია გავრცელდეს ქალაქის სხვა ტიპის ნაგებობებზეც.

ქუჩების, ტროტუარების, ნიშნებისა და ხეების შეფასების პროცედურა

ქუჩების, ნიშნების და ტროტუარების შეფასებას ახრულებს ორგანიზანი ჯგუფი – მძღოლი და დამკვირვებელი. ქუჩაში ხეების შეფასებისას ჯგუფს ემატება მესამე დამკვირვებელიც. ამგვარი ჯგუფების წევრთა რაოდენობა დამოკიდებულია შესაფასებელი ქუჩების, თითოეულ ქუჩაზე შესაფასებელი ელემენტის რაოდენობასა და ჯგუფის ეფექტიანობაზე. ოთხი სამკაციანი ჯგუფი საკმარისია მოკლე პერიოდის განმავლობაში თქვენი ქალაქის შესაფასებლად.

თუ თქვენს ქალაქში 4 ზონაა, ყოველ ჯგუფს შეუძლია შეაფასოს ერთი ზონა. თუ რომელიმე ჯგუფმა თავისი ზონის შეფასება დროზე ადრე დაამთავრა, შეუძლია დაეხმაროს ჯგუფს, რომელსაც უფრო დიდი მოცულობის ან უფრო რთული ზონა აქვს შესაფასებელი. ჯგუფის ინდივიდუალურ წევრს შეუძლია შეცვალოს კიდევ მეორე ჯგუფის წევრი, რომელიც ვერ ცხადდება სამუშაოზე ავადმყოფობის, სამსახურებრივი კონფლიქტის ან სხვა მიზეზების გამო. შესაძლოა უფრო მეტი ჯგუფების გამოყენება შეფასების ტვირთის შესამცირებლად და პროცესის დასახქარებლად, თუმცა, ეს ზრდის სწავლების პერიოდს. შეიძლება უფრო მცირე რაოდენობის ჯგუფების გამოყენება დროის პერიოდისა და თითოეული დამკვირვებლის სამუშაო ტვირთის (დავალების) გაზრდის ხარჯზე.

შრომის განაწილება

შესაფასებელი ერთეულები ნაწილდება ორ დამკვირვებელზე: მძღოლსა და მეორე დამკვირვებელზე. ეს დავალებები ისეა განაწილებული, რომ მძღოლმა შეძლოს თავის სფეროზე გაამახვილოს ყურადღება, ხოლო ამასობაში დამკვირვებელმა ყურადღება მიაქციოს გზებზე დაყრილ ნაგავს, ტროტუარებს, ხეებს. შრომის განაწილება მოცემულია ქვევით:

მძღოლს:

ქუჩის საჯალი ხარისხი;

ყველა ნიშანი (სტოპ, საგზაო ნიშნები, ინფორმაცია, ქუჩის დასახელება).

დამკვირვებელი 1

ქუჩების სისუფთავე;

ტროტუარის საჯალი ხარისხი;

საკანალიზაციო ჭა;

განსაკუთრებული პირობები (სარეველა ბალახი ტროტუარზე, სარეველა ქუჩაზე, ტალახი და ხრეში, მიტოვებული ავტომანქანა, დიდი ობიექტები).

დამკვირვებელი 2

ხეები ქუჩებსა და გზებზე.

შეფასების პროცესის წესები

ქუჩების, ტროტუარების, ნიშნების და ხეების შეფასებისას დაცული უნდა იქნეს შემდეგი წესები: არ შეიძლება საკუთარი ინიციატივით პროცედურის ან რომელიმე განმარტების შეცვლა. ძირითადი ინსტრუქციების შემდეგ მოცემულია კაპიტალურ ელემენტებთან დაკავშირებული ქულები. შეფასების შკალა და მათი განმარტებანი.

ძირითადი ინსტრუქციები

1. შეფასება ხდება მანქანიდან, რომელიც მიჰყვება დაგეგმილ მარშრუტს. შესაძლებელია მანქანის გაჩერება, რათა დამკვირვებელმა შეძლოს სიტუაციის გაანალიზება უფრო ახლო მანძილიდან.
2. ყველა დამკვირვებელმა უნდა გამოიყენოს ერთი და იგივე მარკის მანქანა. სასურველია, მცირე ზომის, რადგან მრავალი ვიწრო ქუჩა იქნება შესაფასებელი. მცირე ზომის მანქანით უკეთ შეიძლება ქუჩებისა და გზების ხარისხის აღქმა.
3. მძღოლსა და დამკვირვებელს შეუძლიათ შეფასების დროს ერთმანეთს გაუზიარონ აზრები;
4. შეფასდება მხოლოდ ქუჩის მარჯვენა ნაწილი.
5. ქუჩის მონაკვეთის შეფასება ხდება ქუჩის დასაწყისშივე. ორივე – მძღოლიც და დამკვირვებელიც ყურადღებით ათვალთვლებს კვარტალს და წინასწარ შეფასებას აკეთებს გონებაში და აყალიბებს აზრს, თუ რას უნდა მიაქციოს ყურადღება მგზავრობის დროს.
6. შემდეგ მძღოლი ნელა ძრავს მანქანას. იგი მიდის გზის განშტოებამდე კვარტალის ბოლოს და აჩერებს მანქანას. მძღოლი და დამკვირვებელი იწერენ შეფასებას წინასწარ მომზადებულ ფორმებში და ავსებენ ყველა გრაფას. მათ

ზუსტად უნდა მიუთითონ კვარტალის და ქუჩის მისამართი და სახელწოდება, რაც შესაძლოა მომავალშიც გამოადგეთ.

7. გზის მონაკვეთებისა და განშტოებების შეფასება ხდება თ-ს ფორმით. განშტოება, რომელიც მოსდევს ამ გზას, მასთან ერთად ფასდება. მნიშვნელოვანია გვახსოვდეს ეს, როდესაც მარჯვნივ გაუხვევთ ახალი კვარტალის შესაფასებლად – მოსახვევის მონაკვეთსაც შეფასების შკალაში შეიტანოთ.
8. ფორმაში მოცემულ „შენიშვნების“ გრაფაში უნდა განმარტოთ რატომ მიეცით დაბალი შეფასება ამა თუ იმ ქუჩას. მაგალითად, 4-ქულიან შკალაზე ქულა 4 გამოსადეგი იქნება პრობლემის დიაგნოზისათვის. შენიშვნა უნდა იყოს ნათელი.
9. „შენიშვნების“ გრაფაში აგრეთვე უნდა შეიტანოთ ნებისმიერი უჩვეულო რამ. მაგალითად, ამინდის ცვალებადობა, მკვდარი ცხოველი, დაბინძურებული კაბელი, მოქალაქეთა მიერ გადაკეტილი ქუჩა, ნებისმიერი სიტუაცია, რაც დამკვირვებელთა ჯანმრთელობას შეუქმნის საფრთხეს.
10. შეფასება ხდება მხოლოდ მოცემული შკალის მიხედვით. ერთდერთი გამონაკლისი ამ შემთხვევაში არის ის, რაც არ იყო გათვალისწინებული შკალაზე ან სწავლების დროს. ასეთ შემთხვევაში მითითება უნდა გააკეთდეს „შენიშვნის“ გრაფაში. დამკვირვებელმა წერილობით უნდა აღნიშნოს ნებისმიერი წესი, რომელიც გაუთვალისწინებელი სიტუაციის დროს იქნა მიღებული.
11. არ ხდება ხეივნების, დაბინძურებული ან ჭუჭყიანი ქუჩების და კერძო საკუთრების შეფასება.
12. შეფასების დროს შესაძლებელია 1,5 ან 2,5 ქულის გამოყენება, თუმცა სხვა ცვლილების შეტანა ათეულში არ შეიძლება.
13. დამკვირვებლები, ვიდრე შეფასების პროცესს შეუდგებიან, კარგად უნდა იცნობდნენ ყველა განმარტებას, შეფასების შკალასა და პროცედურას.
14. გზების განშტოებებზე არსებული საგზაო ნიშნები უნდა იქნეს შეტანილი შეფასების შკალაში.
15. უსაფრთხოება უპირველეს ყოვლისა! მანქანა მართეთ ფრთხილად, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც შეფასებისათვის მცირე ხნით გაჩერებულ მანქანას დაძრავთ. გამოიყენეთ ციმციმა და მანქანის უკანა სარკეზე დაამაგრეთ ხშირი გაჩერებების მაჩვენებელი ნიშანი.

რა უნდა გვახსოვდეს

ქუჩები

1. შეფასებისათვის გამოიყენეთ „ქუჩის საცალი ხარისხის შეფასების შკალა“, „ქუჩების დაბინძურების შეფასების შკალა“ და „ნიშნების შეფასების შკალა“.

2. ქუჩები, რომლებიც არ არის ქალაქის იურისდიქციაში, არ ფასდება შეფასების შკალის მიხედვით. (აქ ძირითადად იგულისხმება ქუჩები, რომლებიც ამჟამად არ არის მოასფალტებული).
3. ნუ შეაფასებთ მოუასფალტებელ ქუჩებს. უმჯობესია ჩაწერთ „შენიშვნების“ გრაფაში: – რომ არ არის მოასფალტებული, რომ მათზე ზოგიერთ ადგილას არსებობს ორმოები, და რომ ეს გაელენას ახდენს მოასფალტებული ქუჩების საშუალო მაჩვენებელზე მოუასფალტებული ქუჩების რიცხვი უნდა ჩავწერთ როგორც ცალკეული სტატისტიკური მონაცემი.
4. გზის სავალი ხარისხის შეფასებისას, შეაფასეთ მთლიანად გზის განაპირა ნაწილი, რომელიც მანქანების გასაჩერებლად გამოიყენება. თუ ამასთან დაკავშირებით გაგიჩნდებათ შეკითხვა, მიუთითეთ „შენიშვნის“ გრაფაში;
5. გზის განაპირა ნაწილის შეფასება, რომელიც არ არის მოასფალტებული, არ ხდება.
6. მშენებლობასთან დაკავშირებული უსწორმასწორო ზედაპირი არ უნდა შევიდეს ქუჩების შეფასების სისტემაში, თუკი იქ განლაგებულია ბარიერები ან სხვადასხვა ნიშანი, რომლებიც ნათლად მიანიშნებენ ამ ადგილას მშენებლობის არსებობას. იმ შემთხვევაში, თუკი არ არის ამგვარი ნიშნები და მძღოლისთვის საგზაო პრობლემები შეიძლება „სიურპრიზად“ იქცეს, შეიტანეთ ეს შემთხვევა შეფასების სისტემაში და აღნიშნეთ არსებული პრობლემა „შენიშვნების“ გრაფაში.
7. მნიშვნელოვანია აღნიშნეთ „შენიშვნების“ გრაფაში, თუ რატომ ანიჭებთ ქუჩას 2,5 ქულას ან უფრო მაღალს, რადგან შემდეგ ხდება ქულათა დაჯგუფება. ყველაზე მნიშვნელოვანია 4 ქულის განმარტება, რადგან ის მიიჩნევა ჯანმრთელობისათვის სახიფათოდ და მასზე ქალაქის ადმინისტრაციამ უნდა მოახდინოს სწრაფი რეაგირება. გადაამოწმეთ ნებისმიერი კვარტალი, რომელიც შეფასებული გაქვთ 4 ქულით.
8. თუ ქუჩას ძალიან უსწორმასწორო ზედაპირი აქვს, აღნიშნეთ ეს „შენიშვნების“ გრაფაში.
9. ქუჩების სისუფთავის შეფასება მოიცავს გზის განაპირა ნაწილს, დამხმარე ნაგებობებს და ღობეებს.
10. რკინიგზაზე გადასასვლელი არ ფასდება შკალის მიხედვით, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც გადასასვლელი ძალიან ცუდ მდგომარეობაშია (აყრილი ასფალტით). ამ შემთხვევაში ჩანაწერს აკეთებთ „შენიშვნების“ გრაფაში.

გაუთვალისწინებელი განსაკუთრებული სიტუაცია

1. შეფასების დასრულების შემდეგ გამოიყენეთ რჩევები „გაუთვალისწინებელი განსაკუთრებული სიტუაციისათვის“.

2. სარეველები, მსხვილი ობიექტები – აღინიშნება, რომ არის ან არ არის. მათი შეფასება არ ხდება 1-დან 4-მდე ქულების მიხედვით.
3. „მსხვილი ობიექტები” – იგულისხმება მხოლოდ ადამიანის ხელით ნაკეთობი ობიექტები და არა კლდის ნამტვრევები ან ხეების ნატყეხები.
4. განსაკუთრებული შემთხვევები შეაფასეთ მხოლოდ გამონაკლისის სახით. შეფასებისას გამოიყენეთ 1 ქულა იმის აღსანიშნავად, რომ არსებობს განსაკუთრებული შემთხვევა. ეს უფრო იოლს გახდის შეფასებას.
5. იმდენი „ჩაკეტილი ქუნა” და გაფუჭებული შუქნიშანი აღბათ არ იარსებებს, რომ ღირდეს მათთვის ცალკე ქულების მინიჭება. ეს ელემენტები ამოღებული იქნა პირველ წელიწადს და ასევე დარჩება, ვიდრე არ დადგება საკითხი, რომ ეს პრობლემაა და მათი შეტანა არ ჩაითვლება მიზანშეწონილად.
6. საკანალიზაციო ჭა პრობლემად ითვლება, როდესაც ის საშიშროებას უქმნის მანქანას, ყველოსიპედისტს, ფეხით მოსიარულეს. ის მიწის ზედაპირის ქვეშ 2 მეტრის მანძილზე უნდა იყოს და ჰქონდეს წვეტიანი ან 3 1/2 სიღრმის და ნებისმიერი დახრილობის ნაპირები. ასეთ შემთხვევაში იგი ქმნის პრობლემას.
7. დამკვირვებლებმა არ უნდა ჩაინიშნონ საკანალიზაციო ჭის არსებობა, თუკი იგი კარგ მდგომარეობაშია, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც კვარტალში არის ერთი ან ორი პრობლემური საკანალიზაციო ჭა. ეს არის სხვა „განსაკუთრებული სიტუაციის” ანალოგიური სიტუაცია.
8. საკანალიზაციო ჭის პრობლემა არ უნდა აისახოს ქუჩის საგალი ხარისხის შეფასებაში.

ფორმების შევსება ქუჩებისათვის

ქუჩების შეფასების დროს გამოიყენეთ ფორმის ერთი გვერდი. თან იქონიეთ საკმაო რაოდენობის ცარიელი ფორმები, რომ არ დაგაკლდეთ. ფორმის უკანა გვერდის გამოყენება შეფასების პროცესს ართულებს და შეიძლება სულაც გამოგჩნდეთ მონაცემების წაკითხვა.

ტროტუარები

1. შეფასების პროცესის დროს გამოიყენეთ „ტროტუარის შეფასების შკალა”.
2. კვარტალში ტროტუარის შეფასება ხდება მაშინაც კი, როდესაც ტროტუარი კვარტალის მხოლოდ ერთ მონაკვეთშია.
3. ტროტუარის მდგომარეობის შეფასებისას ყურადღებას ნუ მიაქცევთ ფანჯრებს.
4. ტროტუარზე არსებული ერთსანტიმეტრიანი ღრმული პრობლემად არ ითვლება, რადგან მასში ჩაგარდნა შეუძლებელია. ეს უჩვეულო სიტუაციაა. გახსოვდეთ, რომ შესაძლოა პრობლემა ბავშვებს უფრო ეხებოდეს, ვიდრე უფროსებს.

შეფასების შკალის ტერმინთა განმარტებანი

მიტოვებული ავტომობილი: ავტომობილი, რომელიც ნომრების გარეშე და არასამუშაო მდგომარეობაშია უპატრონოდ მიტოვებული საზოგადოებრივ ტერიტორიაზე. ის შეიძლება კლდეზე იყოს, ან ჰქონდეს ოთხი დაშვებული საბურავი, ჩატეხილი ფანჯრები, არ ჰქონდეს საჭე და ა. შ. (მანქანა ქუჩაში უნდა იმყოფებოდეს 72 საათის განმავლობაში, რომ იურიდიულად მიტოვებულად ჩაითვალოს, მაგრამ დამკვირვებელი ამას, რასაკვირველია, ვერ დაადგენს).

დიდი ობიექტები: დიდი საგნები, როგორცაა გაჩქურა, მაცივარი, დივანი და სხვა ავეჯი, რომელთა დაკეცვაც არ შეიძლება და არ ხერხდება მათი ჩადება სტანდარტულ ნაგვის ყუთში. ჯაგრისი, ფუნჯი, ქვა, ხრეში ან მიტოვებული ავტომობილი არ ითვლება დიდ ობიექტად.

საკანალიზაციო ჭა: საკანალიზაციო მილების თავსახურები ქუჩებში. როდესაც თავსახური არ უსწორდება გზის ზედაპირს, იქმნება უსწორმასწორო ადგილი უკიდურესად მკვეთრი ნაპირებით, რაც პრობლემას უქმნის მძღოლს, ველოსიპედისტს ან ფეხით მოსიარულეს.

ტალახი ან ხრეში: გაფანტული ქვები, ქვიშა, ტალახი, ან სხვა მსგავსი ნივთიერებები, რომლებმაც შესაძლოა მოასფალტებულ გზაზე შექმნან დაბრკოლება. გარდა ამისა, ეს ესთეტიკურად უსიამოვნოა და არ არის უსაფრთხო.

ნაგავი: მოუწესრიგებელი გროვა, შესაძლოა ეს იყოს გაფანტული გაზეთები, შესაფუთი ქაღალდები ან სხვაგვარი ნაგლეჯები, ბოთლები და ა.შ. ფოთლები არ ითვლება ნაგავად. მასალები, რომლებიც გასატანად არის პარკებში ჩადებული, ნაგავად არ ითვლება; იგივე ეხება მოჭრილ ბალახს, ხის ტოტებს, პარკებში ჩადებულ ფოთლებს, რომლებიც მოგროვებული და გამზადებულია გასატანად.

ორმო: გზის ჩადრმავებული ნაწილი, სადაც გზის საყარი გაცვეთილია ან გადარეცხილია წყლით, იქმნება ორმო და აქვს მკვეთრი ნაპირები.

სავალი ხარისხი: გზის სწორი ზედაპირი (განაპირა ნაწილის გარდა).

გზის დეფექტები: გზის არათანაბარი ზედაპირი (არ იგულისხმება ორმოები), ბზარები და გზაში ჩამონტაჟებული აღჭურვილობა, რომელიც ნათლად არ ჩანს გზის ზედაპირზე.

გზის მონაკვეთი (კვარტალი): არეალი, რომელიც შემოსაზღვრულია საზოგადოებრივი გზის განაპირა ნაწილებით. გზის მონაკვეთი მოიცავს გზის ორივე მხარეს. იხილეთ „ქუჩის“ განმარტება. არა აქვს მნიშვნელობა იმას, თუ შესაფასებელი ქუ-

ჩის ერთი ბოლო მთავრდება ჩიხით. ყოველი გრძელი კვარტლისათვის შესაძლოა გავაკეთოთ დაყოფა, ისე რომ მივიღოთ ორი თანაბარი და იოლად შესაფასებელი მონაკვეთი.

ქუჩა: არსებობს ქუჩის ორი სახეობა: ერთი – რომელსაც აქვს ბორდიურები და მეორე, რომელსაც ისინი არ გააჩნია. ბორდიურებიანი ქუჩები ფასდება ერთი ბორდიურიდან მეორემდე. ის ქუჩები, რომელთაც არ გააჩნიათ ბორდიურები, ფასდება ერთი განაპირა ნაწილიდან მეორემდე. იგულისხმება, რომ ყველა ღობე ან შენობა კერძო საკუთრებაშია.

ქუჩის ხეები: ხეები, რომლებიც განლაგებულია ბორდიურსა და ტროტუარს შორის, სატელეფონო და ელექტრო ბოძების გასწვრივ.

საგზაო ნიშნები: ნიშნები, რომლებიც განკუთვნილია ინფორმაციის მისაწოდებლად და მათზე ზრუნავს ქალაქის ადმინისტრაცია. ცალკეულად შეფასდება საგზაო ნიშნების ორი კატეგორია:

1. STOP ნიშნები;
 2. ყველა სხვა საგზაო-სატრანსპორტო ნიშანი, რომელიც მიუთითებს მოსახყევს, დაბლობს, ცალმხრივ მოძრაობას, დასაშვებ სიჩქარეს, ფეხით მოსიარულეთა გადასასვლელებს, სასკოლო ზონებს, სასკოლო ავტობუსების გაჩერებებს.
- ეს არ მოიცავს ქუჩების სახელწოდებებს, ავტოსადგომის ნიშნებს და სხვა საინფორმაციო ხასიათის ნიშნებს, რომლებიც არ ქმნიან საშიშროებას მანქანის მართვის დროს.

მცენარეები/ბალახები: ტროტუარის კიდეებზე ან ქუჩის განაპირა ნაწილებში მდებარე ბალახები ან ბუჩქები. თუ ბალახი დაბალია, ხარვეველა მაინც უნდა არსებობდეს, რომ ღირდეს მისი შეფასება. „ტროტუარის სარეველა“ არის ბალახი, რომელიც იზრდება ბზარებში.

ქუჩის ნაგვის შეფასების შკალა

ქუჩის ნაგვის შეფასების შკალა ემყარება ფოტოსურათებს და წერილობით აღწერას. ფოტოსურათი უნდა მოხდეს ქუჩის ნაპირებზე. ტროტუარის მქონე ქუჩებს ვაფასებთ ტროტუარის კიდეზე და არა მის მიღმა დაყრილი ნაგვის მიხედვით. არ ხდება ტროტუარის ნაგვის შეფასება. ქუჩებს, რომელთაც არ გააჩნიათ ტროტუარები, ვაფასებთ მათ განაპირა ნაწილებში დაყრილი ნაგვის მიხედვით. ქვემოთ მოცემული შკალა წარმოდგენილია სურათებით მომდევნო გვერდებზე:

მდგომარეობა:

აღწერა:

- 1 ქუჩა მთლიანად სუფთაა ან თითქმის მთლიანად სუფთაა. დასაშვებია ნაგვის ორი ნაგლეჯის არსებობა.
- 2 ქუჩა ძირითადად სუფთაა. შეინიშნება ნაგვის რამდენიმე ნაგლეჯი ან ერთი ნაგვის გროვა, რომელიც არ არის მომზადებული გასატანად და ზომით სტანდარტული პარკის ტოლია.
- 3 ქუჩის გასწვრივ მსუბუქად მიმოფანტული ნაგავი ან ერთი დიდი გროვა, რომელიც ზომით სტანდარტულ პარკზე უფრო დიდია, ხოლო სტანდარტული ზომის ნაგვის კონტეინერზე – უფრო პატარა (და არ არის მომზადებული გასატანად).
- 4 მძიმედ დანაგვიანებული ქუჩა. გროვებად დაყრილი ან მოყვლი ქუჩაზე გაფანტული ნაგავი. ან ერთი დიდი გროვა, რომელიც ზომით სტანდარტული ნაგვის კონტეინერზე დიდია (და არ არის მომზადებული გასატანად).

შესაძლებელია 1.5, 2.5 და 3.5 ქულების გამოყენება.

შენიშვნა: მცენარეები და ტალახი ცალკეულ შკალაზე შეფასდება. ბუჩქის განაკრეჭი, რომელიც არ არის მომზადებული გასატანად, ითვლება ქუჩის ნაგვად. ბალახის განაკრეჭი და ფოთლები არ ითვლება ნაგვად და არც ერთ შკალაზე არ აისახება. დიდი ობიექტები არ ითვლება ნაგვად, მაგრამ აღირიცხება ცალკე.



**კვალიფიციურ დამკვირვებელთა
რეიტინგი როგორც ინფორმაციის
შეგროვების ალტერნატიული
საშუალება**

საზოგადოების მონაწილეობა ადგილობრივი
თვითმმართველობის საქმიანობაში

ურბანული ინსტიტუტი/ამერიკის შეერთებული
შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტო

**რა არის სამუშაოს შესრულების
მენეჯმენტი?**

გაზომვა და ანგარიშის გაკეთება:

- შედეგებზე
- ეფექტიანობაზე
- მოქალაქეთა ჩაბმაზე
- მომსახურების გაუმჯობესების
სამოქმედო გეგმაზე

პროგრამის მოსალოდნელი შედეგები



- დაინერგა მართვის ახლებური ტიპი
- მოხდა ახალგაზრდების ჩაბმა ადგილობრივი თვითმმართველობის საქმიანობაში
- დაინერგა მოხალისეობის პრაქტიკა
- დაარსდა კვალიფიციური სამუშაო ჯგუფები
- პროგრამის მონაწილეებს აქვთ სამოქმედო სტრატეგია

3

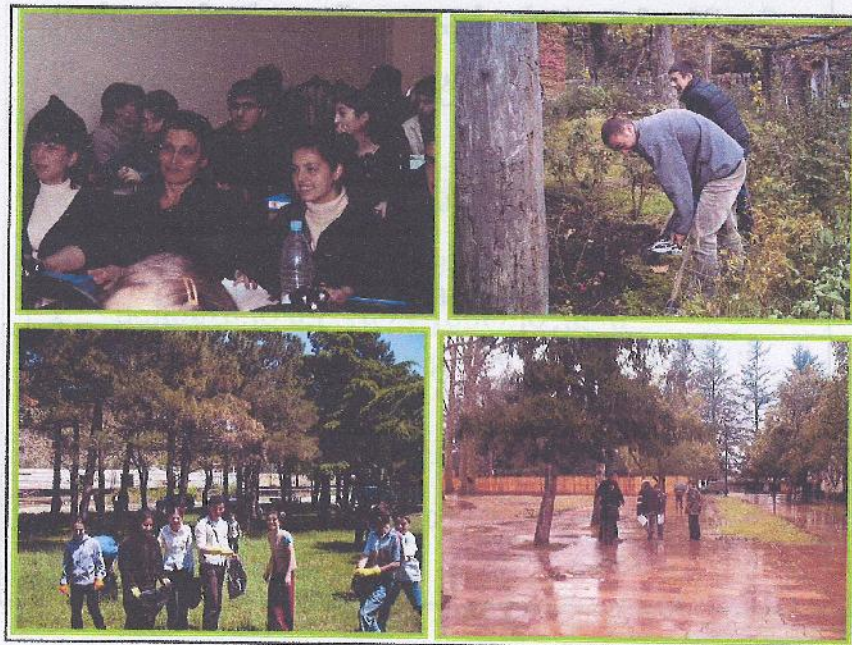
სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის პროგრამის განხორციელების ძირითადი ნაბიჯები:

1. დაინტერსებულნი განყოფილებების/სამსახურის განსაზღვრა
2. ორგანიზაციის მისიის, მიზნისა და სტრატეგიის განსაზღვრა
3. სამუშაო ჯგუფების ჩამოყალიბება
4. იმის დადგენა, თუ რა არის გასაზომი და საჭირო მონაცემების განსაზღვრა

4

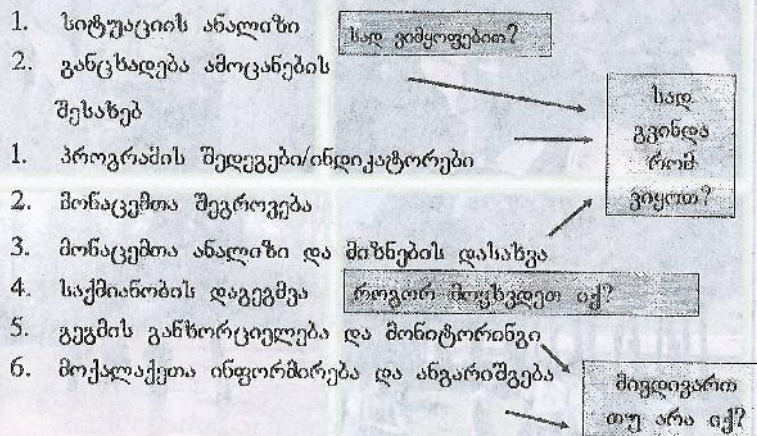
სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის
პროგრამის განხორციელების ძირითადი
ნაბიჯები:

- მონაცემთა შეგროვების მექანიზმების
განსაზღვრა
- მონაცემების შეგროვება და ანალიზი
- მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო
გეგმის შედგენა





მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა





მონაცემთა შეგროვების ძირითადი წყაროები

1. ორგანიზაციის ჩანაწერები
2. მომსახურების მიწოდების საკითხებზე ფოკუსირებული სოციოლოგიური გამოკითხვები
3. კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასება

10

რატომ არის მნიშვნელოვანი მონაცემთა შეგროვება

შედეგის ინდიკატორი/მანკვენებელი არ არის რეალური ინდიკატორი (გასაზომი ერთეული), ვიდრე ინფორმაციის შეგროვების პროცედურა არ დაადგენს, რომ იგი რეალურად შეიცავს საჭირო მონაცემს!!!

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასება არის მონაცემთა შეგროვების ერთ-ერთი საშუალება

11

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასება: განსაზღვრება

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასება არის საბოლოო შედეგების/რეზულტატების ინდიკატორი, რომელიც დაფუძნებულია კვალიფიციური დამკვირვებლების მიერ ჩატარებულ დაკვირვებაზე ურთიერთშეთანხმებული სტანდარტული შკალის გამოყენებით.

- ✓ დაბალი ფასი
- ✓ ადვილი გასაგები
- ✓ საფუძვლიანი

12

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა
შეფასება: გაკვეთილები
საქართველოდან

- კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასება კარგი ინსტრუმენტია ადგილობრივ დონეზე გადაწყვეტილებათა მიღებაში მოქალაქეთა მონაწილეობისათვის;
- ადგილობრივმა მთავრობამ დანერგა მოქალაქეთა მონაწილეობის პრინციპები;

13

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა
შეფასება: გაკვეთილები
საქართველოდან

- ქალაქები იყენებენ კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების ანგარიშებს, როგორც მომსახურების მომწოდებელთა ანგარიშების ალტერნატივას;
- საშუალებას აძლევს ახალგაზრდებს მოახდინონ სპეციალიზაცია მონაცემთა შეგროვებაში, როგორც მომავალ პროფესიაში.

14



კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასება

- ❖ ქუჩების სისუფთავე
- ❖ პარკების მოვლა-პატრონობის პირობები: ნიადაგი, სათამაშო აღჭურვილობა, სისუფთავე
- ❖ შენობებისა და საბინაო პირობები
- ❖ რესტორნებსა და ხეივანებში მღრღნელებისა და მწერების არსებობა
- ❖ სარეაბილიტაციო სამსახურის კლიენტთა შესაძლებლობა ყოველდღიური მომსახურების გაწევის ასპექტში

სახოგადოების მონაწილეობის საფუძველი

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა რეიტინგის სისტემის დანერგვის სტრუქტურა

მთავრობის/NGO-ს როლი:

1. განისაზღვროს კვალიფიციური დამკვირვების ნაბარების არსი: რა უნდა შეფასდეს;
2. განისაზღვროს რა კრიტერიუმების შესაბამისად უნდა მოხდეს შეფასება;
3. განისაზღვროს რა უნდა შეფასდეს;
4. ჩამოყალიბდეს და დასაბუთდეს შეფასების შკალის განსაზღვრება თითოეული ვასაზომი პრობლემისათვის;
5. ჩამოყალიბდეს პროცედურები და ფორმები მონაცემთა შეგროვების, ჩაწერის და ანალიზის შესასრულებლად

17

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების სისტემის დანერგვის სტრუქტურა

შემფასებელთა როლი:

6. შეირჩეს და სწავლება ჩაუტარდეს დამკვირვებლებს;
7. მოხდეს შეფასება;
8. ჩამოყალიბდეს პროცედურა კვალიფიციურ დამკვირვებელთა მიერ შესრულებული შეფასების სისტემატური შემოწმებისთვის;
9. გაანალიზდეს შეგროვებული მონაცემები;
10. შეფასების შედეგებს გაეცნოს მოსახლეობა;
11. შეფასებები გამოყენებულ იქნეს შესასრულებელი სამუშაოებისა და თანხების გადანაწილებისას;

18

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების სისტემის ტიპები

- **წერილობითი აღწერა:**
 - ✓ ყველაზე მარტივი და გამოყენებადი
 - ✓ მიიცავს სპეციალურ წერილობით აღწერას შეფასების შკალის თითოეული ერთეულისათვის
- **ფოტოგრაფიული:**
 - ✓ შეიძლება იყოს უფრო ზუსტი და უტყუარი
 - ✓ ფოტომასალა გამოყენება, რათა დაფიქსირდეს შეფასების შკალის თითოეული ერთეული
 - ✓ დამკვირვებლებს მიეცემათ შეფასების შკალის ერთეულების შესაბამისი სანიმუშო ფოტომასალა
- **ნახატები ან ვიდეო**

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების წერილობითი ტიპის ნიმუში: საყოფაცხოვრებო ნარჩენების გატანის შეფასების შკალა

მდგომარეობა 1: ძალიან სუფთა.

ქუჩა სრულიად ან თითქმის სუფთაა.

მდგომარეობა 2: სუფთა.

ქუჩა უმეტესად სუფთაა, ცოდაოდენი ნაგავი შეინიშნება, მაგრამ მხოლოდ ერთ ადგილას შეგროვებული სახით

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების
წერილობითი ტიპის ნიმუში: საყოფაცხოვრებო
ნარჩენების გატანის შეფასების შკალა

❖ მდგომარეობა 3: ჭუჭყიანი

ქუჩა დანაგვიანებულია, მაგრამ იმდენად არა,
რომ მიჩნეული იქნეს ძალიან ჭუჭყიანად

❖ მდგომარეობა 4: ძალიან ჭუჭყიანი

ქუჩა ძალიან დანაგვიანებულია, ნაგავი
მიმოფანტულია თითქმის მთელ
ტერიტორიაზე

დასკვნების მიხედვით: _____ მდინარე: _____ ხეობა: _____

სადაც: _____

მდინარე	მდინარის სიგანეობა	ქვიშის დრო							ქვიშის გარეშე				ქვიშის გარეშე								
		1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0				
აშინის ქ.	8		1	2	2	2	1	3.0						10	3	4	7	7	1		
ბეზაგულის ქ.	4		2	1	1			2.0									4				
ზაფხულის ქ.	2		2					1.5									2				
წყაროს ქ.	7	2			1	2	2	2.0		1	1	2.0	1	1	3	7	2				
მტკვრის ქ.	2					2		3.0									2				
მკვიდრის უბანი	25	2	5	1	4	6	2	2.5		1	1	2.0	17	4	7	22	8	1			
ბაზაშენის ქ.	11	6					3	2.0	8			1.0	10	2		1	0	3			
გამბორის ქ.	2	2						1.0	2			1.3				1					
კობლას ქ.	4	4						1.9	4			1.0				4					
ახუჯის ქ.	8	7	1					1.0	8			1.0				2					
ბარბის ქ.	0			3	1	1		2.0		3	1	1	2.5	13			6				
მკვიდრის ქ.	2						2	4.0				2	3.0	2	1		2				
ბ. ხატიანის ქ.	4						4	4.0				4	3.0	10	1	4	4	2			
ფაქობის ქ.	4			2	2			2.5		2	2	2.5			1		4	4			
ქვიშის ქ.	2				1	1		3.5				2	3.0			2	2				
მ. ხატიანის ქ.	8		2		1			2.0		2	1	1.5	5	2	1	3	3				
ქვიშის ქ.	2	2						1.0	2			1.0				2					
საბურთალოს უბანი	47	23	2	5	2	4	8	19	2	24	2	5	2	11	2.0	40	8	2	10	28	5

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების ფოტოგრაფიული ტიპის ნიმუში: საყოფაცხოვრებლ ნარჩენების გატანა



მდგომარეობა 1



მდგომარეობა 2



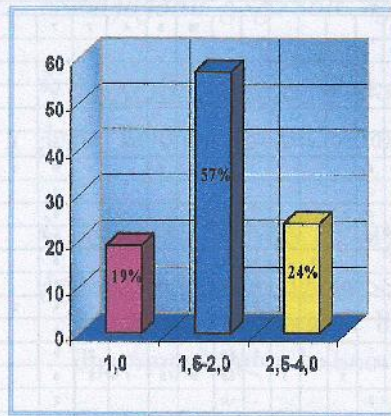
მდგომარეობა 3



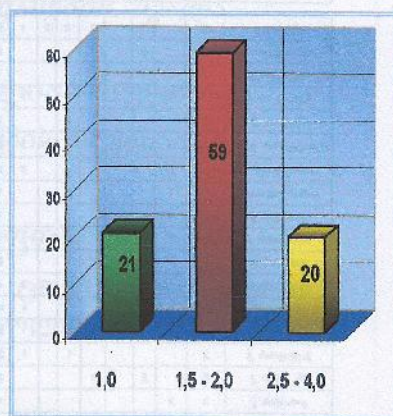
მდგომარეობა 4

დამკვირვებელთა შეფასების ნიმუში

პირველი ეტაპი



მეორე ეტაპი



კვალიფიციურ დამკვირვებელთა
შეფასება: სამუშაო ფურცლების
შემუშავება

- რა უნდა შეფასდეს?
- რომელი შკალა იქნება უფრო
სათანადო თითოეული კრიტერიუმის
შეფასებისათვის: რაოდენობრივი თუ
ხარისხობრივი?
- შეიმუშავეთ სამუშაო ფურცლის
ნიმუში თქვენი ქალაქისათვის.

25

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა
შეფასება: სამუშაო ფურცლების
შემუშავება (სავარჯიშო)

- ამოცანა: შეფასების სამუშაო
ფურცლების შემუშავება სხვადასხვა
მომსახურებისათვის.
- შედეგი: ტრენინგის მონაწილეები
შექმდებიან შეფასების ფურცლების
შემუშავებას.

26

**კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასება:
სამუშაო ფურცლების შემუშავება
(საეარჯიშო)**

- **აღწერა:** დაყავით მონაწილეები ოთხი ან ხუთი პირისაგან შემდგარ ჯგუფებად. თითოეულმა ჯგუფმა უნდა შეარჩიოს კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასებისათვის სათანადო მომსახურების სფერო, შემუშავოს სამუშაო ფურცელი და შეფასების შკალა თითოეული იმ კრიტერიუმისათვის, რომელიც უნდა შეფასდეს და წარუდგინოს იგი სხვა მონაწილეებს.

27

**კვალიფიციურ დამკვირვებელთა
შეფასება: საველე საეარჯიშო**

- **ამოცანა:** კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების პრაქტიკა და მისი ყველა დეტალის გაცნობიერება.
- **შედეგი:** ტრენინგის მონაწილეები გაითვითცნობიერებენ კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების ხერხებს და შეეძლებათ როგორც მასში მონაწილეობა, ისე ტრენინგის ჩატარება სხვა დამკვირვებლებისათვის.

28

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასება:
საველე სავარჯიშო

- აღწერა: მონაწილეები დაჯგუფდებიან ორ-ორი ადამიანისაგან შემდგარ ჯგუფებად და მოახდენენ ტრენინგის დროს შექმნილი ცოდნის დემონსტრირებას. ჯგუფები ქუჩის დაკვირვების შემდეგ შეაფასებენ მის სისუფთავეს და აუხსნიან საკუთარ გადაწყვეტილებას სხვა მონაწილეებს. საბოლოოდ, გააანალიზებენ შეგროვებულ მონაცემებს და ჩაატარებენ პრეზენტაციას - შედეგებისა და კომენტარების ჩათვლით, სხვა მონაწილეთათვის.

საზოგადოების მონაწილეობა ადგილობრივი თვითმმართველობის საქმიანობაში
ურბანული ინსტიტუტი/ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო
განვითარების სააგენტო

სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის პროგრამა

*ქალაქ გორის დასუფთავებისა და
საეოფაცხოვრებო ნაგვის გატანის მომსახურების შეფასება*

II ეტაპი



*გორი
2006 წელი*

2006 წლის ივნისში ქალაქ გორში ურბანული ინსტიტუტის მხარდაჭერით ახალ-გაზრდულმა ჯგუფმა ქუჩების სისუფთავის შეფასებისა და სოციალური გამოკითხვის მე-2 ეტაპი ჩაატარა. კვლევის მიზანი იყო ქალაქ გორში დასუფთავებისა და საეოფაცხოვრებო ნაგვის გატანის მომსახურების ხარისხის შეფასება.

კვალიფიციურ დამკვირვებელთა მიერ სისუფთავის შეფასება მოხდა 50 ქუჩაზე, რომელიც 452 კვარტლად დაიყო, რათა ქუჩების მდგომარეობის შესახებ მიგველო უფრო დეტალური ინფორმაცია.

რაც შეეხება მომსახურებაზე ორიენტირებულ სოციოლოგიურ გამოკითხვას, გამოკითხვა ქალაქის სხვადასხვა დასახლებისა და განსხვავებული ასაკობრივი კატეგორიის 800 რესპოდენტი.

დაინტერესებული პირებისა და მოსახლეობისათვის გათვალისწინებული ქალაქ გორის დასუფთავების მომსახურების გაუმჯობესების 2006 წლის სამოქმედო გეგმის შესრულების შუალედურ ანგარიშს.

1. მომხმარებლებთან გაფორმდეს ხელშეკრულება, რის საფუძველზეც მოხდება მომსახურების გაწევა.

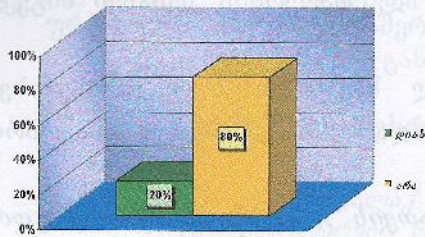
მომსახურების გამწევი კომპანიის განვითარების ერთ-ერთი ძირითადი პირობა მომხმარებელთან ხელშეკრულების გაფორმების უზრუნველყოფაა, რადგან ეს პროცესი, ერთი მხრივ, ხელს უწყობს საწარმოს სტაბილური შემოსავლების ზრდას, ხოლო, მეორე მხრივ, ავალდებულებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს მკაცრად დაიცვან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობები.

სწორედ ამიტომ, მომსახურების გაუმჯობესების 2006 წლის სამოქმედო გეგმის ერთ-ერთ ძირითად პრიორიტეტად კვლავ დასუფთავების სამსახურის მიერ მომხმარებელთან ხელშეკრულების გაფორმების საკითხი დარჩა.

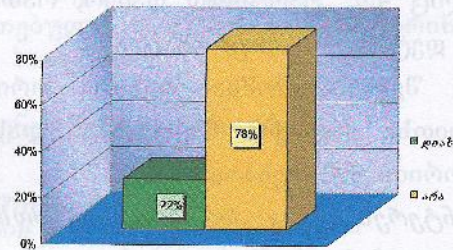
მართალია, წინა წელთან შედარებით იმ მომხმარებელთა რიცხვი, რომელთანაც ქალაქ გორის დასუფთავების კომპანია “არქმენსტუდია-2002”-მა ხელშეკრულება გააფორმა, გაიზარდა 65 ერთეულით, მაგრამ ამ მაჩვენებლის დიდი წილი ძირითადად სახელმწიფო და კერძო საწარმოებზე მოდის. მოსახლეობასთან ხელშეკრულების გაფორმება კვლავ პრობლემატურ საკითხად რჩება. მაისის მონაცემებით დასუფთავების მომსახურების მიღებისათვის საწარმოსთან ხელშეკრულება გაფორმებული აქვს 360 ორგანიზაციას და 60 ოჯახს.

თუმცა, სოციოლოგიური გამოკითხვის 2005 წლის პირველი ეტაპისა და 2006 წლის მე-2 ეტაპის მონაცემების შედარება გასხვავებულ სურათს იძლევა. გამოკითხვის შედეგების მიხედვით კითხვაზე - გაქვთ გაფორმებული ხელშეკრულება დასუფთავების სამსახურთან საყოფაცხოვრებო ნარჩენების გატანის მომსახურებასთან დაკავშირებით? - 2005 წლის მონაცემებით აღნიშნულ კითხვას მოსახლეობის 20% დადებითად პასუხობს, 80% კი უარყოფითად, ხოლო 2006 წლის გამოკითხვის შედეგების მიხედვით მოსახლეობის მხოლოდ 22%-ს აქვს გაფორმებული ხელშეკრულება დასუფთავების სამსახურთან.

2005 წლის პირველი ეტაპი



2006 წლის მეორე ეტაპი



დასუფთავების სფეროს სამუშაო ჯგუფი მიიხნევს, რომ მოსახლეობასთან ხელშეკრულებების გაფორმების მიზნით საჭიროა მათთან გარკვეული საგანმანათლებლო სახის მუშაობა. სწორედ ამ კუთხით, სამუშაო ჯგუფისა და დასუფთავების სამსახურის აქტიური თანამშრომლობის შედეგად მომზადდა ბუკლეტი, სადაც განთავსდა ინფორმაცია ქალაქში არსებული მომსახურების სპეციფიკისა და მოსახლეობიდან საყოფაცხოვრებო ნაგვის გატანის გრაფიკის შესახებ. სამუშაო ჯგუფის მოთხოვნის საფუძველზე ურბანული ინსტიტუტის მხარდაჭერით დაიბეჭდა 1000 ცალი ბუკლეტი, რომელიც მოხალისეთა ჯგუფმა დაურიგა ქალაქის მოსახლეობას.

სამუშაო ჯგუფის გადაწყვეტილებით, ამ საკითხთან დაკავშირებით ინფორმაციის გავრცელების მიზნით, დაიგეგმა მოქალაქეებისათვის ხელშეკრულების ფორმის გაცნობის აქცია. ურბანული ინსტიტუტის მოხალისეებს ჩაუტარდათ საგანმანათლებლო შეხვედრები გამგეობის იურისტთან, კომუნალური და დასუფთავების სამსახურების წარმომადგენლებთან ხელშეკრულების არსისა და მნიშვნელობის, მისი გაფორმების მექანიზმების შესახებ. ახალგაზრდებმა სოციოლოგიური გამოკითხვის 2006 წლის მე-2 ეტაპის ჩატარების პარალელურად მოქალაქეებს წარუდგინეს "არქ-მშენსტუდია-2002"-ის ხელშეკრულების ფორმისა და ქვითრის ნიმუში, მიაწოდეს გარკვეული ინსტრუქცია და რეკომენდაცია ხელშეკრულების გაფორმების სპეციფიკის შესახებ.

მიმდინარე წელს მოსახლეობის გააქტიურებისა და მონაწილეობის გაზრდის მიზნით დაგეგმილია სოციალური კლიპების გადაღება და გაშვება ადგილობრივი ტელევიზიით. სამუშაო ჯგუფის მიერ ჩამოყალიბებულია იდეა სოციალური კლიპის შესახებ.

2. მოწესრიგდეს აღრიცხვიანობა მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზის კომპიუტერიზაციის გზით

მომსახურების გაუმჯობესებისათვის ერთ-ერთი აუცილებელი პირობა მომსახურების მიმწოდებელი ორგანიზაციის მატერიალურ-ტექნიკური ბაზის გაუმჯობესებაა, რისთვისაც პირველ რიგში საჭიროა მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზის

სრულყოფილი აღრიცხვიანობა კომპიუტერიზაციის გზით. აღრიცხვიანობის მოსაწვრივებლად დასუფთაების სამსახურს ურბანული ინსტიტუტის მიერ გადაცემული აქვს კომპიუტერული ტექნიკა. მესამე წელია მიმდინარეობს მონაცემთა ბაზის სრულყოფა.

2005 წლისათვის აღრიცხული იყო მხოლოდ 3280 მომხმარებელი, მათ შორის 280 ორგანიზაცია და 3000 ოჯახი. დღეისათვის კი მონაცემთა ბაზაში აღრიცხულია 4360 მომხმარებელი, მათ შორის 360 ორგანიზაცია-დაწესებულება და 4000 ოჯახი.

დასუფთაების სფეროს სამუშაო ჯგუფი სისტემატიურ მონიტორინგს ახორციელებს მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზაზე.

3. აშენდეს ახალი ნაგავსაყრელი

ადგილობრივი ბიუჯეტის პარამეტრებიდან გამომდინარე, კვლავ გადაუჭრელ პრობლემად რჩება ახალი თანამედროვე ტიპის ცენტრალური ნაგავსაყრელის მშენებლობა. სამაგიეროდ განხორციელდა არსებული ნაგავსაყრელის ნაწილობრივი კონსერვაცია. გასულ წელს მიმოფანტული ნაგავი 3 პექტარზე შეგროვდა და გრუნტით დაიფარა. მიმდინარე წელს კი ნაგავსაყრელს ყოველთვიურად უტარდება კომპოსტირების სამუშაოები.

ახალი ცენტრალური ნაგავსაყრელის მშენებლობასთან დაკავშირებული პრობლემატიკიდან გამომდინარე, დასუფთაების სფეროს სამუშაო ჯგუფის გადაწყვეტილებით, ქალაქის გამგეობის კომუნალურმა სამსახურმა, დასუფთაების სამსახურმა და გორის არასამთავრობო ორგანიზაციებმა მუშაობა უნდა წარმართონ საერთაშორისო ფონდების მიერ მსგავსი ხაზის პროექტების დაფინანსებისათვის. ამ მიზნით, 2006 წლის აპრილ-მაისისში ერთობლივად შემუშავდა პროექტი ნარჩენების გადაამუშავების შესახებ, რომელიც "ევრო ეილის" მიერ გამოცხადებულ კონკურსზე იქნება წარდგენილი.

4. შექნიდ იქნეს დამატებითი 150 საკონტეინერო ყუთი.

მომსახურების გაუმჯობესების ერთ-ერთი პირობა ქალაქის ტერიტორიაზე საჭირო რაოდენობის ნარჩენების კონტეინერების განლაგებაა. დღესდღეობით ქალაქის საჭიროებისათვის აუცილებელია 300 კონტეინერი.

შპს "არქიმშენსტუდია 2002"-მა მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის ერთ-ერთი პრიორიტეტის შესაბამისად თავისი სახსრებით შეიძინა ორი ერთეული ურნების დამცველი სპეციალური ავტომანქანა, ადამტვირთველი და ბუდლოზერი.

დღეისათვის ორგანიზაცია სრულიად არის უზრუნველყოფილი საჭირო რაოდენობის ავტოტექნიკითა და იარაღებით, რაც ქალაქის მოსახლეობისა და ორგანიზაციების სისტემატიური და სრულფასოვანი მომსახურების საშუალებას იძლევა.

ამასთანავე, მიუხედავად იმისა, რომ თვითმმართველობამ ბიუჯეტის, სიმცირის გამო ვერ უზრუნველყო სანაგვე ურნების შექმნა, "არქმშენსტუდია 2002"-მა თავისი ძალებით შეიძინა 53 ცალი სანაგვე ურნა, რომელიც ქალაქის სხვადასხვა უბანში დაიდგა.

რადგან ადგილობრივი თვითმმართველობისათვის რთულაა ქალაქისათვის საჭირო რაოდენობის საკონტეინერო ყუთების ერთობლივად შექმნა, ქალაქის გამგეობამ თხოვნით მიმართა ურბანულ ინსტიტუტს დაუფინანსებინა 80 ერთეული საკონტეინერო ყუთის დამზადება. აღნიშნული კონტეინერები განლაგდება იმ ტერიტორიებზე, სადაც არსებობს მოსახლეობის მოთხოვნა ან ხდება სტიქიური ნაკაუსაყრელების წარმოშობა. ეს კიდევ უფრო გაზრდის მომსახურებით კმაყოფილ მოქალაქეთა რიცხვს, მეორე მხრივ, გამოიწვევს დასუფთავების მომსახურების გეოგრაფიული ზონების გაფართოებას.

ურბანულმა ინსტიტუტმა მათში ქალაქ გორში გამოცხადდა ტენდერი სანაგვე ურნების დამზადების შესახებ. საჭირო დოკუმენტაციის წარდგენის შემდეგ გამოვლინდება გამარჯვებული კომპანია, რომელიც ურბანული ინსტიტუტის დაფინანსებით ქალაქ გორისათვის 80 ერთეულ საკონტეინერო ყუთს დაამზადებს.

5. გაფართოვდეს ნაგვის გატანისა და დასუფთავების მომსახურების გეოგრაფიული ზონები.

ქალაქის გამგეობასა და შპს "არქმშენსტუდია-2002"-ს შორის დადებული ხელშეკრულების თანახმად, ქალაქში არსებული 186 ქუჩიდან ყოველდღიურად იგვება 12 ქუჩა, არსებული ქუჩების დაახლოებით 10%. თვეში ქალაქის დასაგველი ფართის რაოდენობაა 64 000 კვ.მ, ხოლო ქალაქიდან გასატანი ნაგვის მოცულობა – 1 484 კუბ.მ.

აღნიშნულ ორგანიზაციას ნაგავმზიდი მანქანების საშუალებით მოსახლეობიდან ასევე გააქვს საყოფაცხოვრებო ნარჩენი. ამ მხრივ მომსახურების არეალში 2005 წლისათვის ექცეოდა 92 ქუჩა (ქალაქში არსებული ქუჩების 70% და აღნიშნულ ქუჩებზე მცხოვრები 11 785 ადამიანი სარგებლობდა საყოფაცხოვრებო ნაგვის გატანის მომსახურებით), 2006 წლის მაისის მონაცემებით გრაფიკით მომსახურება ხდება 114 ქუჩაზე. წლის ბოლოსათვის ეს რიცხვი კიდევ უფრო გაიზრდება.

საბოლოოდ, დასუფთავების სამსახურმა მომსახურების გრაფიკით მთელი ქალაქი უნდა მოიცვას.

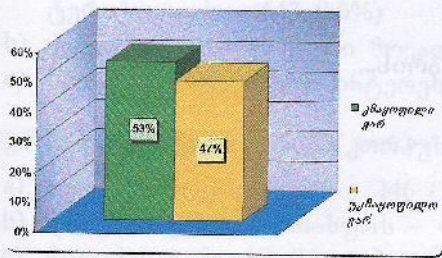
6. გაიზარდოს მომხმარებელთა კმაყოფილება მიწოდებული მომსახურებით 53%-დან 65%-მდე.

დასუფთავების სამსახურის მიერ მართვის თანამედროვე მეთოდების დანერგვამ და ტექნიკური ბაზის სრულყოფამ აღნიშნულ კომპანიას საშუალება მისცა გაუმჯობესებული მომსახურება შეეთავაზებინა ქალაქის მოსახლეობისათვის.

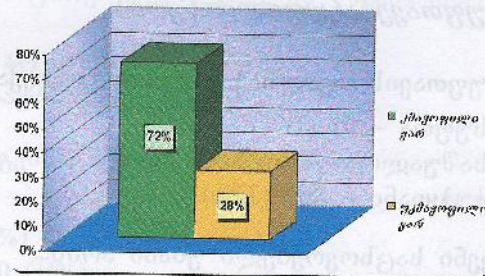
მომხმარებლის ინტერესების გათვალისწინებისა და გრაფიკის დაცვით, სისტემატური მომსახურების გაწევის საფუძველზე, მომსახურებით კმაყოფილ მომხმარებელთა რიცხვი 2005 წლის მონაცემებთან შედარებით დაახლოებით 20%-ით გაიზარდა და 2006 წლის I რაუნდის შედეგებით 72%-ს გაუტოლდა.

სოციოლოგიური გამოკითხვის კითხვაზე – რამდენად კმაყოფილი ხართ დასუფთავების სამსახურის მომსახურებით, 2005 წლის გამოკითხვის მონაცემების მიხედვით მიწოდებული მომსახურებით კმაყოფილია მოსახლეობის 53%, ხოლო უკმაყოფილო – 47%, 2006 წლის მე-2 ეტაპის მონაცემების მიხედვით კი კმაყოფილ მოქალაქეთა რიცხვი გაიზარდა 72%-მდე.

2005 წლის პირველი ეტაპი



2006 წლის მეორე ეტაპი



7. მომხმარებლებიდან თანხის ამოღება გაიზარდა 55%-ით.

2005 წლის ბოლოსათვის მომხმარებლებს შორის გადასახადების ამოღებამ მიიღო შემდეგნაირი სახე:

- მოსახლეობა – 11 934 ლარი
- ადგილობრივი ბიუჯეტი - 182 000 ლარი
- საბიუჯეტო ორგანიზაციები – 15 080 ლარი
- კერძო საწარმოები – 22 619 ლარი

დასუფთავების სამსახურის მონაცემებით გაწეული მომსახურებისათვის ამოღებული თანხა თანდათანობით მატულობს. კერძოდ, 2006 წლის იანვარში ეს თანხა 2881 ლარს უდრიდა, ხოლო მაისის მონაცემებით – 6035 ლარს.

2005 წელთან შედარებით ორგანიზაციებიდან და დაწესებულებებიდან თანხების ამოღება გაიზარდა 22%-ით, ხოლო მოსახლეობიდან 90 %-ით. თანხების ამოღების ზრდის საერთო მაჩვენებელია 56%.

ზემოთ აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომსახურების გაუმჯობესების 2006 წლის სამოქმედო გეგმის ძირითად პრიორიტეტებში ზრდა თვალშისაცემია, მაგრამ არის ორი პრობლემა, რომელთა გადაწყვეტა ვერ მოხერხდა, ესენია - მაწანწალა ძაღლებისათვის ვოლიერების აშენება, რათა მოხდეს მათი დაჭერა-მოთავსება და ეკოლოგიურად სუფთა ცენტრალური საგაგსაყრელის მშენებლობის დაწყება.

ამ ორი პრობლემის გადასაწყვეტად აუცილებელია საკმაოდ ხოლიდური კაპიტალდაბანდებები, რის საშუალებაც ქალაქის ბიუჯეტს ჯერჯერობით არ გააჩნია, ხოლო ჩამოყალიბებული სახელმწიფო პროგრამა და შესაბამისად დაფინანსებაც ამ დარგში არ არსებობს.

ქვემოთ წარმოდგენილია გამოკითხვისა და შეფასების შედეგები ქალაქის სანიტარიული მდგომარეობის შესახებ:

სოციოლოგიური გამოკითხვის შედეგები:

დასუფთავება/კეთილმოწყობა

1. სისუფთავის თვალსაზრისით თქვენი ქალაქი არის...
 - a) სუფთა – 91 (11%)
 - b) საშუალო – 447 (56%)
 - c) ჭუჭყიანი – 262 (33%)
2. თქვენი საცხოვრებელი უბანი არის...
 - a) სუფთა – 196 (24%)
 - b) საშუალო – 349 (44%)
 - c) ჭუჭყიანი – 255 (32%)
3. თქვენი აზრით, პირველ რიგში რაში გამოიხატება თქვენი ქალაქის დაბინძურება?
 - a) დაყრილი ნაგავი – 503 (63%)
 - b) დაბინძურებული ჰაერი – 38 (5%)
 - c) დაგროვილი წყლები – 92 (12%)
 - d) მოშლილი საკანალიზაციო ჭები – 132 (16%)
 - e) სხვ. – 35 (4%)
4. გაქვთ ხელშეკრულება გაფორმებული დასუფთავების სამსახურთან საყოფაცხოვრებო ნარჩენების გატანის მომსახურებასთან დაკავშირებით?
 - a) დიახ – 175 (22%)
 - b) არა – 625 (78%)

5. როგორ ხორციელდება მყარი ნარჩენების (ნაგვის) გატანა?
 - a) ნაგვის მანქანის მეშვეობით – 599 (75%)
 - b) კორპუსის ბუნკერის მეშვეობით – 71 (9%)
 - c) თვითონ გაგვაქვს ნაგავი ნაგავსაყრელზე – 130 (16%)
6. ხართ ინფორმირებული საყოფაცხოვრებო ნარჩენების გატანის გრაფიკის შესახებ?
 - a) დიახ – 519 (65%)
 - b) არა – 281 (35%)
7. დადის ნაგვის მანქანა თქვენს ქუჩაზე გრაფიკის მიხედვით?
 - a) დიახ – 609 (76%)
 - b) არა – 115 (14%)
 - c) საერთოს არ დადის – 76 (10%)
8. კმაყოფილი ხართ დასუფთავების სამსახურის მომსახურებით?
 - a) კმაყოფილი ვარ – 575 (72%)
 - b) უკმაყოფილო ვარ – 225 (28%)
9. რა როლს ასრულებს თითოეული თქვენთაგანი ნაგვის პრობლემის მოწესრიგების საქმეში?
 - a) თვითონ ვუვლით და ვასუფთავებთ საცხოვრებელი სახლის წინამდებარე ტერიტორიას – 643 (80%)
 - b) ვთვლით, რომ ეს ჩვენი მოვალეობა არ არის – 83 (10%)
 - c) საერთოდ არ ვიჩენთ ინტერესს ამ საქმისადმი – 74 (9%)
10. ვის ეხება თქვენი ბინის (კორპუსის) ნაგვის გატანის პრობლემები?
 - a) ჩვენ, მაცხოვრებლებს – 146 (18%)
 - b) დასუფთავების სამსახურს – 438 (55%)
 - c) ქალაქის გამგეობა/საკრებულოს – 90 (11%)
 - d) რაიონის გამგეობას – 5 (1%)
 - e) არ ვიცი – 121 (15%)
11. თქვენს ქალაქში ნაგვის გატანის გადასახადი არის ერთ-ერთი მოსახლეზე თვეში 20 თეთრი. გაქვთ ინფორმაცია ამის შესახებ?
 - a) დიახ – 181 (23%)
 - b) არა – 619 (77%)
12. იხდით ნაგვის გადასახადს?
 - a) დიახ – 590 (74%)
 - b) არა – 210 (26%)
13. რა გზით იხდით გადასახადს?
 - a) ინკასატორის მეშვეობით – 582 (73%)
 - b) თვითონ მივდივართ დასუფთავების სამსახურში – 20 (2%)

c) საერთოდ არ ვიხდი - 198 (25%)

14. რა არის გადასახადის არ გადახდის/დაგვიანებით გადახდის მიზეზი?

a) ფინანსური სირთულეები - 266 (37%)

b) მომსახურებასთან დაკავშირებული უკმაყოფილება - 68 (9%)

c) არ გამაჩნია ინფორმაცია გადასახადის შესახებ - 108 (15%)

დროულად ვიხდი გადასახადს - 278 (39%)

15. როცა თქვენ აგვიანებთ ნაგვის გატანის გადასახადის გადახდას (ან საერთოდ არ იხდით), არის შიშებული რაიმე ზომები, და თუ არის, კერძოდ რა?

a) არა - 523 (65%)

b) არახოდვს დამიგვიანია გადახდა - 238 (30%)

c) ღიახ - 39 (5%)

16. გადახდის ფორმის არჩევის შესაძლებლობა რომ გქონდეთ, რომელს აირჩევდით?

a) სულადობის მიხედვით - 488 (61%)

b) ფიქსირებულ გადასახადს ოჯახზე, მაცხოვრებლების რაოდენობის მიუხედავად - 250 (31%)

c) სხვ. - 62 (8%)

17. როგორ წარმოგიდგენიათ საყოფაცხოვრებო ნაგვის მომსახურების გაუმჯობესება და რა ცვლილებების შეტანას ისურვებდით ამ სექტორში?

a) ქალაქში სისტემატურად იაროს ნაგვის მანქანამ - 251 (31%)

b) ქალაქში დაიდგას ურნები და ნაგვის ბუნკერები - 210 (26%)

c) არ ვიცი - 339 (43%)

18. მომსახურებით კმაყოფილების შემთხვევაში, თქვენი ოჯახისათვის ყოველთვიურ გადასახადად რა თანხას ჩათვლით სამართლიანად?

a) 0.20 - 10 ლარს - 314 (39%)

b) მიჭირს პასუხის გაცემა - 323 (40%)

c) არსებული ფინანსური მდგომარეობით ვერ გადავიხდი სათანადო გადასახადს - 163 (20%)

19. რა სახის ინფორმაციის გაგებას ისურვებდით დასუფთავებისა და კეთილმოწყობის სამსახურის დირექციისაგან? (შეგიძლიათ აირჩიოთ რამდენიმე)

a) ტარიფის შესახებ - 320 (23%)

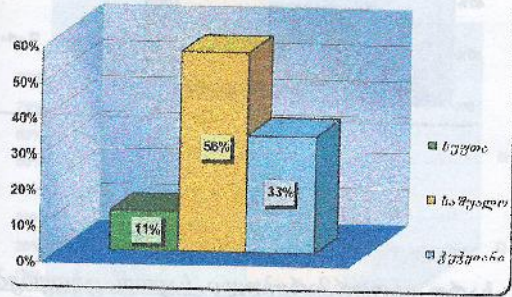
b) ვინ არის პასუხისმგებელი ქალაქის დასუფთავებისათვის - 334 (24%)

c) ვინ არის პასუხისმგებელი ქალაქიდან საყოფაცხოვრებო ნარჩენების გატანისათვის - 314 (23%)

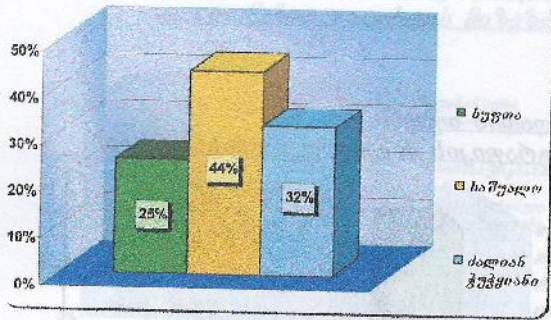
d) რა საქმიანობებს ხმარდება მოსახლეობის მიერ აკრეფილი თანხა - 419 (30%)

გთავაზობთ მომსახურებაზე ორიენტირებული გამოკითხვისა და კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების 2006 წლის მე-2 ეტაპის შედეგებს, რომელიც დიაგრამების სახით არის წარმოდგენილი:

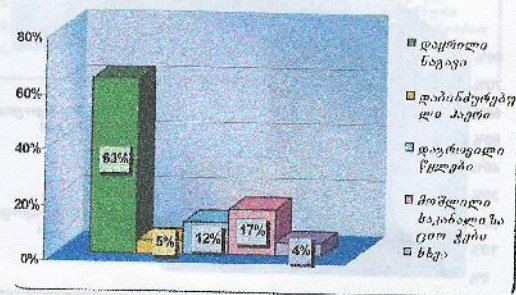
სისუფთავის თვალსაზრისით თქვენი ქალაქი არის...



თქვენი საცხოვრებელი უბანი არის...

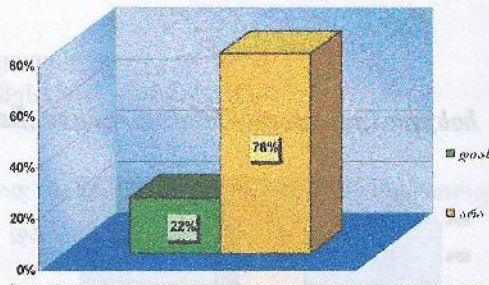
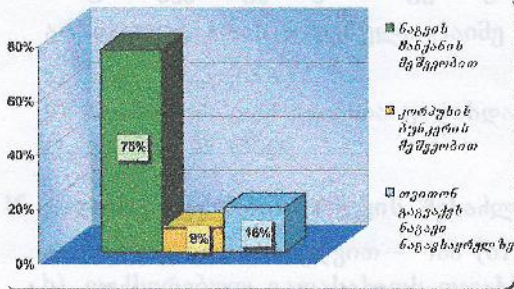


თქვენი აზრით, პირველ რიგში რაში გამთიხატება თქვენი ქალაქის დაბინძურება?



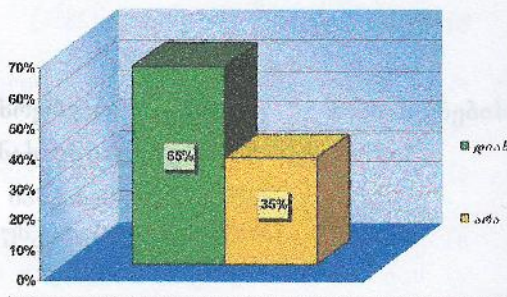
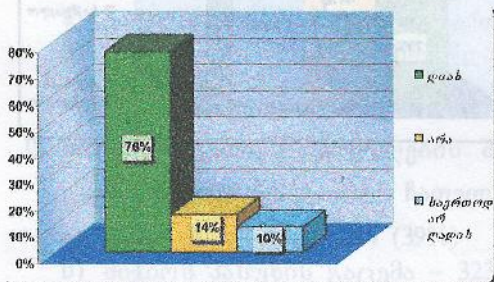
გაქვთ დასუფთავების სამსახურთან საყოფაცხოვრებო ნარჩენების გატანის მომსახურებასთან დაკავშირებით გაფორმებული ხელშეკრულება?

როგორ ხორციელდება მყარი ნარჩენების (ნაგვის) გატანა?



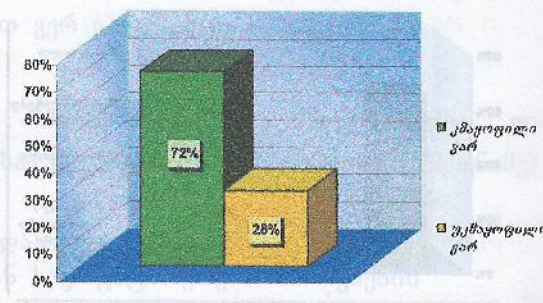
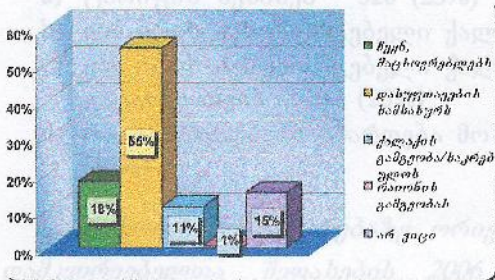
ხართ ინფორმირებული საყოფაცხოვრებო ნარჩენების გატანის გრაფიკის შესახებ?

დადის თქვენს ქუჩაზე გრაფიკის მიხედვით ნაგვის მანქანა?



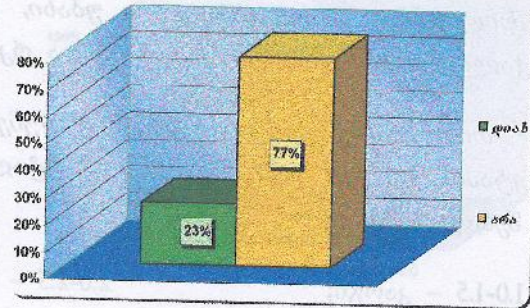
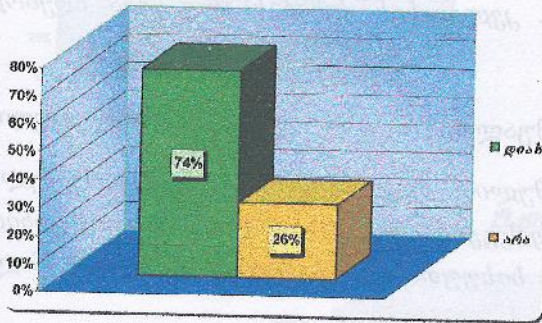
კმაყოფილი ხართ დასუფთავების სამსახურის მომსახურებით?

ვის ეხება თქვენი ბინის (კორპუსის) ნაგვის გატანის პრობლემები?



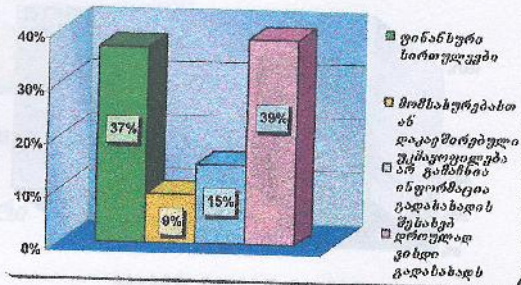
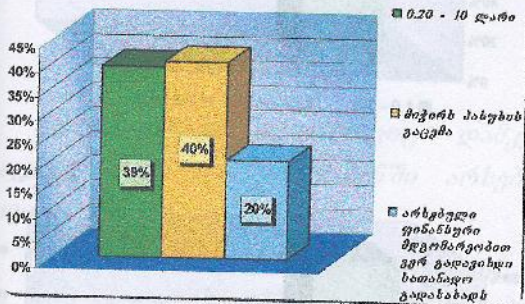
თქვენს ქალაქში ნაგვის გატანის გადასახადი ერთ სულ მოსახლეზე არის თვეში 25 თეთრი. გაქვთ ინფორმაცია ამის შესახებ?

იხლით ნაგვის გადასახადს?

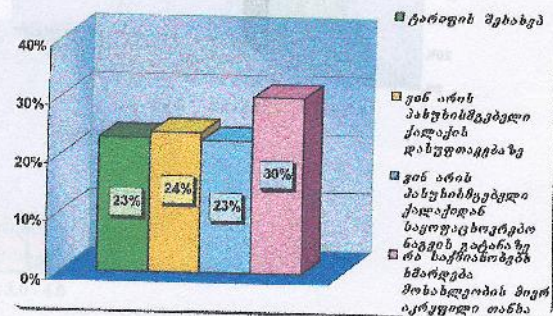


რა არის გადასახადის არ გადახდის/დაგვიანებით გადახდის მიზეზი?

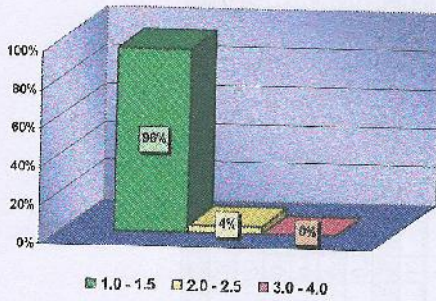
მომსახურებით კმაყოფილების შემთხვევაში, თქვენი ოჯახისათვის ყველაზე უფრო გადასახადად რა თანხას ჩათვლით სამართლიანად?



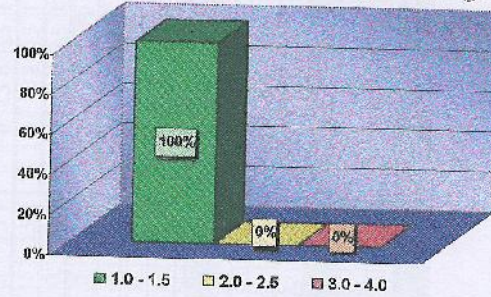
რა სახის ინფორმაციის გაცემას ისურებდით დასუფთავებისა და კეთილმოწყობის სამსახურის დირექციისაგან?



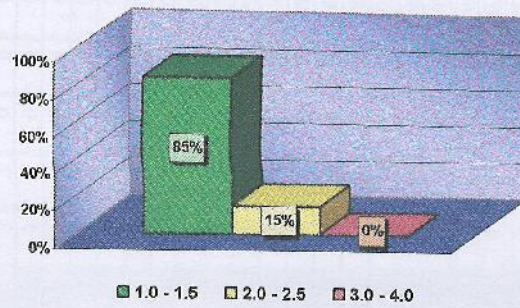
კვერნაქი



კომბინატი



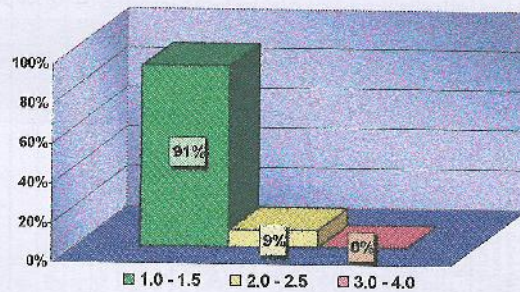
რკინიგზა



ქ. გორი

ქალაქ გორში ევალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების მე-2 ეტაპი ჩატარდა ცენტრალურ და გარეუბანში არსებული 50 ქუჩის 452 კვარტალზე. როგორც დიაგრამიდან ირკვევა:

- კარგად (1.0-1.5 ქულით) შეფასებულ კვარტალთა რაოდენობაა 91%
- საშუალოდ (2.0-2.5 ქულით) შეფასებულ კვარტალთა რაოდენობა 9%
- ცუდად (3.0-4.0 ქულით) შეფასებულ კვარტალთა რაოდენობა უტოლდება 0-ს



II. შეფასების ფორმა

ქალაქი გორი

თარიღი 1-10.06.06

ქვერთავი	ქუჩის ნაგავი						ტროტუარი				განსაკუთრებული პირობები								
	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	იპყრება	სარეკლამო	სარეკლამო	სარეკლამო			
ცენტრი	65	40	15	2	0	0	0	63	45	12	0	0	1	3	15	14	15	15	21
წმინდაწიგნის	29	11	1	0	0	0	0	26	14	1	0	0	1	2	15	17	15	15	11
მედიკალი	67	27	3	0	0	0	0	56	33	8	0	0	1	5	15	15	15	15	10
კვარცი	47	7	1	1	0	0	0	27	24	5	0	0	1	2	0	1	1.5	2	0
კომუნალური	3	11	4	0	0	0	0	4	11	3	0	0	1.5	2	2	7	1.5	1.5	7
რეკონსტრუქცია	40	5	0	0	0	0	0	30	10	0	0	0	1	0	0	14	2	2	20
საერთო	249	157	31	4	2	1.5	1.5	249	157	31	4	2	1.5	1.5	1.5	68	1.5	1.5	69

ბამოკითხვა მყარი ნარჩენების შეგროვების მომსახურების შესახებ

ბამოკითხვის ჯგუფის წევრი (სახელი, გვარი) _____

ინფორმაცია რესპონდენტთა შესახებ:

სქესი:

1. მამრობითი
2. მდედრობითი

ასაკი:

ა. 20 - 30 ბ. 31 - 40 გ. 41 - 50 დ. 51 - 60 ე. 61 და მეტი

დასაქმება:

1. საბიუჯეტო ორგანიზაცია
2. კერძო ორგანიზაცია
3. სტუდენტი
4. თვითდასაქმებული
5. დაუსაქმებელი

მისამართი:

ქალაქი _____

ქუჩა _____

წყალმომარაგება

1. როგორ მოგეწოდებათ წყალი?
 - ა) ეზოში მდებარე ონკანიდან;
 - ბ) შენობაში განლაგებული შიდა სისტემიდან.
2. როგორია წყლის მოწოდების გრაფიკი?
 - ა) 24-საათიანი;
 - ბ) რეგულარულად 3-5 დღე კვირაში, 7-10 საათი დღეში;

არაინი 1-100000
ქალაქი შავი
II ეტაჟიანი მასივი

- ბ) არარეგულარულად, კვირაში დაახლოებით 50 საათი;
- დ) საერთოდ არ მოდის.

3. დღის რომელ მონაკვეთში მოგეწოდებათ წყალი?

- ა) 9-დან 12 საათამდე;
- ბ) არ არსებობს განსაზღვრული დრო და გრაფიკი;
- გ) მიძნელდება პასუხის გაცემა.

4. კმაყოფილი ხართ წყალმომარაგების ხანგრძლივობით?

- ა) ძალიან კმაყოფილი;
- ბ) კმაყოფილი;
- გ) არ ვარ კმაყოფილი;
- დ) ძალიან უკმაყოფილო;
- ე) მიძნელდება პასუხის გაცემა.

5. საკანალიზაციო სისტემისა და მისი ხარვეზების გამოსწორების თვალსაზრისით, რამდენად კმაყოფილი ხართ “წყალკანალის” მუშაობით?

- ა) ძალიან კმაყოფილი;
- ბ) კმაყოფილი;
- გ) უკმაყოფილო ვარ;
- დ) ძალიან უკმაყოფილო ვარ.

6. მიუთითეთ, წყალმომარაგების სფეროში თქვენი აზრით რა ძირითადი პრობლემებია:

- ა) შეზღუდული გრაფიკი;
- ბ) წყლის დაბალი ხარისხი (დაბინძურება, გემო, ტემპერატურა);
- გ) წყლის (ონკანის) არარსებობა ბინაში;
- დ) მაღალი ტარიფი;
- ე) წყლის დაბალი წნევა, რის შედეგადაც იგი არ ადის ზემო სართულებზე.

7. რამდენად მოსახერხებელია თქვენთვის წყლის მოწოდების გრაფიკი?

- ა) ძალიან მოსახერხებელია;
- ბ) მოსახერხებელია;
- გ) მოუხერხებელია;
- დ) ძალიან მოუხერხებელია;

ე) მიძნელება პასუხის გაცემა.

8. რამდენად ხშირად ხართ უკმაყოფილო წყლის ხარისხით?

- ა) ყოველთვის დამაკმაყოფილებელია;
- ბ) ხანდახან არ არის დამაკმაყოფილებელი;
- გ) ხშირად არ არის დამაკმაყოფილებელი;
- დ) ყოველთვის არადამაკმაყოფილებელია;
- ე) მიძნელება პასუხის გაცემა.

9. ხშირად ხდება ისე, რომ თქვენს შენობას ან უბანს მიეწოდება წყალი და თქვენ არა (წყალი ვერ აღწევს თქვენს ბინამდე)?

- ა) ყოველთვის მოგვეწოდება;
- ბ) ხანდახან არ მოგვეწოდება;
- გ) ხშირად არ მოგვეწოდება;
- დ) არასოდეს არ მოგვეწოდება;
- ე) მიძნელება პასუხის გაცემა.

10. როგორია საინტარჯული მოწყობილობების და წყლის მიღების მდგომარეობა თქვენს ბინაში?

- ა) კარგი;
- ბ) საშუალო;
- გ) ცუდი;
- დ) მიძნელება პასუხის გაცემა.

11. რას აკეთებთ როდესაც ონკანი არ იკეტება, ან როცა წყალი მუდმივად მოდის თქვენს საპირფარეოში?

- ა) თვითონ შევაკეთებ;
- ბ) ვიძახებ ხელსიანს;
- გ) ყურადღებას არ გაქცევ;
- დ) მიძნელება პასუხის გაცემა;
- ე) სხვ.

12. გინ აგვარებს წყალმომარაგების პრობლემებს თქვენს ბინაში/შენობაში?

- ა) სახლის მობინადრეები;
- ბ) კოოპერატივი/ასოციაცია;

- გ) წალმომარაგებისა და კანალიზაციის სამსახური;
- დ) ადგილობრივი თვითმმართველობა;
- ე) რაიონის გამგეობა;
- ვ) კერძო საწარმო;
- ზ) მიძნელებდა პასუხის გაცემა.

13. თქვენი აზრით, ვინ უნდა აგვარებდეს პრობლემებს?

- ა) სახლის მობინადრეები;
- ბ) კოოპერატივი/ასოციაცია;
- გ) წალმომარაგებისა და კანალიზაციის სამსახური;
- დ) ადგილობრივი თვითმმართველობა;
- ე) რაიონის გამგეობა;
- ვ) კერძო საწარმო;
- ზ) მიძნელებდა პასუხის გაცემა.

14. შეიცვალა რაიმე წყალმომარაგებაში ბოლო თვეების განმავლობაში?

- ა) გაუმჯობესდა;
- ბ) ოდნავ გაუმჯობესდა;
- გ) იგივე მდგომარეობაშია;
- დ) გაუარესდა;
- ე) მიძნელებდა პასუხის გაცემა.

15. როგორია თქვენს ქალაქში ერთ პირზე წყლის ტარიფი?

- ა) 1-8 ლარი;
- ბ) 20-80 თეთრი;
- გ) არ ვიცი.

16. როგორ იხდით გადასახადს?

- ა) ბანკის საშუალებით;
- ბ) ინსპექტორის საშუალებით (მოდის და აგროვებს);
- გ) არ ვიხდი ფინანსური პრობლემების გამო;
- დ) სხვ.

17. რა სიხშირით იხდით?

- ა) ყოველთვიურად;

- 2-3 თვეში ერთხელ;
- ბ) წელიწადში 2-ჯერ ან 3-ჯერ;
- დ) წელიწადში ერთხელ;
- ე) არარეგულარულად;
- ვ) არ ეიხდი;
- ზ) მიძნელებს პასუხის გაცემა.
18. რა არის არგადახდის ან დაგვიანებით გადახდის მიზეზი?
- ა) ფინანსური პრობლემები;
- ბ) დროის უქონლობა;
- გ) მიწოდებული მომსახურებით უკმაყოფილება;
- დ) რეალური თანხა კვითარში მითითებულზე ბევრად ნაკლებია;
- ე) გადახდის ფორმა მოუსერხებელია;
- ვ) მიძნელებს პასუხის გაცემა;
- ზ) სხვ.
19. თუ თქვენ არ იხდით გადასახადს ან აგვიანებთ გადახდას, მიიღება რაიმე ზომები?
- ა) დიახ, წყლის მოწოდება წყდება;
- ბ) არა;
- გ) გადახდა არასოდეს დამიგვიანია.
20. ერთ სულზე ყოველდღიურად დახარჯული წყლის რაოდენობაა 200 ლიტრი, უფრო მეტს ხარჯავთ თუ უფრო ნაკლებს?
- ა) ნაკლებს;
- ბ) დაახლოებით აღნიშნულ რაოდენობას;
- გ) მეტს;
- დ) მიძნელებს პასუხის გაცემა.
21. თუ გეჩვენათ შესაძლებლობა, რომ აირჩიოთ გადახდის ფორმა, რომელს აირჩევდით – ერთ სულზე გადახდას, თუ რეალურად დახარჯული რაოდენობის საფასურის გადახდას?
- ა) ერთ სულზე;
- ბ) რეალურად დახარჯული რაოდენობის საფასურს;
- გ) მიძნელებს პასუხის გაცემა;

- დ) სხვ.
22. დათანხმდებით წყლის მრიცხველის დამონტაჟებას?
- ა) რა თქმა უნდა;
 - ბ) საეარაუდოდ კი;
 - გ) საეარაუდოდ არა;
 - დ) რა თქმა უნდა, არა;
 - ე) მიძნელება პასუხის გაცემა.
23. დაასახელოთ მიზეზი რატომ არ დათანხმდებით წყლის მრიცხველების დამონტაჟებას?
24. თუ მოგეცემათ შესაძლებლობა დაუაროთ წყლის მრიცხველის დამონტაჟების ღირებულება 1-2 წლის განმავლობაში, დათანხმდებით მის დაყენებას?
- ა) დიახ;
 - ბ) არა;
 - გ) მიძნელება პასუხის გაცემა.
25. დათანხმდებით მაღალი ხარისხის წყლის 24-საათიანი მომარაგების შემთხვევაში მეტი თანხის გადახდას?
- ა) დიახ;
 - ბ) რა.
26. რა ცვლილებები გსურთ განხორციელდეს წყალმომარაგების სექტორში?
- ა)
 - ბ)
 - გ)
27. მომსახურების გაუმჯობესების შემთხვევაში გადაიხდიდით ლადგენილ თანხას?
- ა) დიახ;
 - ბ) არა;
 - გ) მიძნელება პასუხის გაცემა.
28. მომსახურებით კმაყოფილების შემთხვევაში რა თანხის გადახდა იქნებოდა სამართლიანი?
- ა) 0.20 - 2 ლარის;

ბ) მიძნელებდა პასუხის გაცემა;

გ) ვერ შეეძლებოდა სათანადო თანხის გადახდას, არსებული ფინანსური პირობების გამო.

29. რა სახის ინფორმაცია გსურთ მიიღოთ შპს "წყალკანალისაგან" (შეგადგინეთ აირჩიოთ რამდენიმე)?

ა) წყლის ტარიფი;

ბ) ვინ არის წყლის მაგისტრალისათვის პასუხისმგებელი;

გ) ვინ არის ბინაში დაზიანებული კომუნიკაციის შეკეთებისათვის პასუხისმგებელი;

დ) როგორ იხარჯება მოსახლეობიდან შეგროვებული ფული.

დასუფთავება/ქალაქის გაუმჯობესება

1. სისუფთავის თვალსაზრისით თქვენი ქალაქი არის..

ა) ძალიან სუფთა;

ბ) საკმაოდ სუფთა;

გ) საშუალო;

დ) საკმაოდ ჭუჭყიანი;

ე) ძალიან ჭუჭყიანი.

2. თქვენი უბანი არის..

ა) ძალიან სუფთა;

ბ) საკმაოდ სუფთა;

გ) საშუალო;

დ) საკმაოდ ჭუჭყიანი;

ე) ძალიან ჭუჭყიანი.

3. რა არის იმის მიზეზი, რომ თქვენი ქალაქი ჭუჭყიანია?

ა) დაყრილი ნაგავი;

ბ) დაბინძურებული შაერი;

გ) გუბეები;

დ) მწყობრიდან გამოსული საკანალიზაციო ჭები;

ე) სხვ.

4. როგორ გროვდება მყარი ნარჩენები?
- ა) ნაგვის კონტეინერებით;
 - ბ) ნაგვის მანქანებით;
 - გ) სადარბაზოში ნაგვის ჩასაყრელი მილით;
 - დ) ჩვენ მიგვაქვს ნაგავსაყრელზე.
5. რა სიხშირით გროვდება ნაგავი?
- ა) რეგულარულად, კვირაში ორჯერ;
 - ბ) არარეგულარულად, კვირაში ერთხელ;
 - გ) არ გროვდება.
6. რა ღროს ხდება ნაგვის შეგროვება?
- ა) 9-დან 10 საათამდე;
 - ბ) არ არის ფიქსირებული ღრო;
 - გ) მიძნელებული პასუხის გაცემა.
7. რამდენად კმაყოფილი ხართ დასუფთავების სამსახურის მიერ გაწეული მომსახურებით?
- ა) ძალიან კმაყოფილი;
 - ბ) კმაყოფილი;
 - გ) უკმაყოფილი
 - დ) ძალიან უკმაყოფილო;
 - ე) მიძნელებული პასუხის გაცემა.
9. რა გაუმჯობესებას ხედავთ ქალაქის დასუფთავებაში (შეგიძლიათ აირჩიოთ რამდენიმე)?
- ა) ქუჩები უფრო ხშირად იგვება;
 - ბ) ნაგავი ღროულად გროვდება ბუნკერებიდან და კონტეინერებიდან;
 - გ) ბაზრები, მაღაზიები, კაფეები და მათი მიმდებარე ტერიტორია ღროულად სუფთავდება;
 - დ) მიიღება სანიტარიული ზომები მწერებისა და პარაზიტების წინააღმდეგ;
 - ე) სუფთავდება სანიაღვრე არხები;
 - ვ) ვერ ვხედავ გაუმჯობესებას;
 - ზ) სხვ.

10. რა ფაქტორულად ემსახურება ქალაქს ნაგვის მანქანა?

- ა) კვირაში ერთხელ;
- ბ) კვირაში ორჯერ;
- გ) არა.

11. რას აკეთებთ იმისათვის, რომ მოაგვაროთ ნაგვის შეგროვების პრობლემა?

- ა) ვუვლი საცხოვრებელი სახლის წინ მდებარე გაზონს;
- ბ) ვასუფთავებ საცხოვრებელი სახლის წინ მდებარე ეზოს;
- გ) არაფერს არ ვაკეთებ.

12. ვინ აგვარებს ნარჩენების შეგროვების საკითხებს თქვენს საცხოვრებელ კორპუსში?

- ა) ჩვენ, მაცხოვრებლები;
- ბ) სოციალი;
- გ) დასუფთავების სამსახური;
- დ) ქალაქის გამგეობა/საბჭო;
- ე) რაიონის გამგეობა;
- ვ) არავინ.

13. რამდენს იხდის თქვენი ოჯახი ნაგვის შეგროვების მომსახურებისათვის?

- ა) 3-7 ლარს;
- ბ) 20-60 თეთრს;
- გ) არ ვიცი.

14. როგორ იხდით გადასახადს?

- ა) მივდივარ ბანკში და ვიხდი;
- ბ) ინსპექტორი მოდის და გვაძლევს ქვითარს;
- გ) სხვა – მე თვითონ ვაგროვებ ვერ მივხვდი. სთავაზობთ ამ ალტერნატივას?

15. რა სიხშირით იხდით გადასახადს?

- ა) ყოველთვიურად;
- ბ) 2-3 თვეში ერთხელ;
- გ) წელიწადში 2-ჯერ ან 3-ჯერ;
- დ) წელიწადში ერთხელ.
- ე) უფრო იშვიათად/საერთოდ არ ვიხდი;

გ) არარეგულარულად/როდესაც შემიძლია;

ზ) მიძნელება პასუხის გაცემა

16. რა არის გადახდის დაგვიანების მიზეზი?

ა) ფინანსური სიძნელები;

ბ) დროის უქონლობა;

გ) მომსახურებით უკმაყოფილება;

დ) გადახდის ფორმა არაა მოსახერხებელი;

ე) მიძნელება პასუხის გაცემა.

ვ) სხვა

17. თუ თქვენ აგვიანებთ გადახდას, რა ზომები მიიღება, თუ საერთოდ მიიღება?

ა) არ მიიღება;

ბ) არასოდეს ვაგვიანებ;

გ) სხვ.

18. თქვენ რომ გქონდეთ შესაძლებლობა აირჩიოთ გადახდის ფორმა, რომელს არჩევდით?

ა) გადასახადს ერთ სულ მობინადრეზე;

ბ) ფიქსირებული თანხის, მიუხედავად ოჯახის წევრთა რაოდენობის;

გ) მიძნელება პასუხის გაცემა;

დ) სხვ.

19. ნაგვის შეგროვების მომსახურებაში რისი გაუმჯობესება და რა ცვლილების ნახვა გსურთ?

ა) ნაგვის რეგულარულად გატანის ნაგვის მანქანით;

ბ) ნაგვის შეგროვების მომსახურების სათანადო აღჭურვილობით

უზრუნველყოფის, სანიტარიული/დასუფთავების დღეების მოწოდების, მეარი ნარჩენების გადამუშავების;

გ) არ ვიცი.

20. გაუმჯობესებული მომსახურების შემთხვევაში გსურთ უფრო მეტი თანხის გადახდა?

ა) დიახ;

ბ) არა;

როგორ ჩავატაროთ გამოკითხვა

თქვენ რესპონდენტთან იწყებთ ურთიერთობას, როდესაც იგი პირველად გაგიღებთ კარს. მნიშვნელოვანია, რომ რესპონდენტს შეუქმნათ დადებითი განწყობა ინტერვიუსთან დაკავშირებით, რათა უზრუნველყოთ სრული და ნამდვილი ინფორმაციის შეგროვება. რესპონდენტს მიმართ თქვენი გულთბილი დამოკიდებულების და ინტერესის დემონსტრირების გზით, ხელს უწყობთ მეგობრული ატმოსფეროს შექმნას, რომელშიც რესპონდენტს შეუძლია ისაუბროს გულწრფელად და სრულად. ქვემოთ მოცემულია ზოგიერთი რეკომენდაცია, რომელსაც დაგეხმარებათ ინტერვიუს ჩატარებაში:

1. საკუთარი თავის წარდგენისას მოკლედ ახსენით რას ეხება გამოკითხვა.
2. უთხარით რესპონდენტს ვინ გამოიყენებს ამ გამოკითხვის შედეგებს.
3. აუხსენით რესპონდენტს, რომ ყველა პასუხი ანონიმურია – არ ჩაიწეროთ მათი სახელი და გვარი, პირადობის მოწმობის ნომერი ან საიდენტიფიკაციო ინფორმაცია.
4. დაიწყეთ ინტერვიუ გამოკითხვის დემოგრაფიული ინფორმაციის შეგროვებით, მაგალითად: სქესი, ასაკი, საქმიანობა.
5. დასვით კითხვები ზუსტად მოცემული ფორმულირების შესაბამისად; თავი აარიდეთ სიტყვების ან ფრაზების ცვლილებას, სიტყვების დამატებას ან გამოტოვებას.
6. დასვით ყოველი შეკითხვა და გადაამოწმეთ პასუხები – შეიძლება კონკრეტულ კითხვაზე პასუხი აშკარად მიიხნით, მაგრამ ნუ ჩაწერთ პასუხს კითხვის დასმის გარეშე. შესაძლოა რესპონდენტმა პასუხი გაგვით იმ კითხვაზე, რომელსაც თქვენ მოგვიანებით დასვამთ, ამ შემთხვევაში, როდესაც თქვენ მსხველმთებრივად უნდა გადაამოწმოთ, რომ პასუხი იგივეა, რაც რესპონდენტმა მანამდე გაგვით. მნიშვნელოვანია, რომ თქვენ დასვით და გადაამოწმოთ ყოველი შეკითხვა.
7. თუ რესპონდენტი არასწორად გაიგებს ან არასწორ ინტერპრეტაციას გაუკეთებს შეკითხვას: გაიმეორეთ კითხვა იგივე ფორმულირებით და მიეცით რესპონდენტს საშუალება, რომ უპასუხოს. ეცადეთ მოახდინოთ დისკუსიის სტიმულირება.
8. ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ არ მოახდინოთ ზეგავლენა რესპონდენტის პასუხზე.

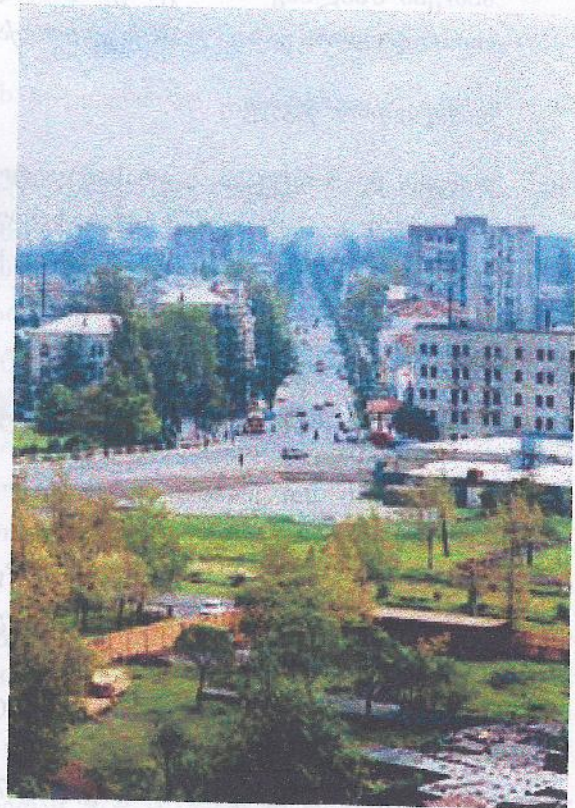
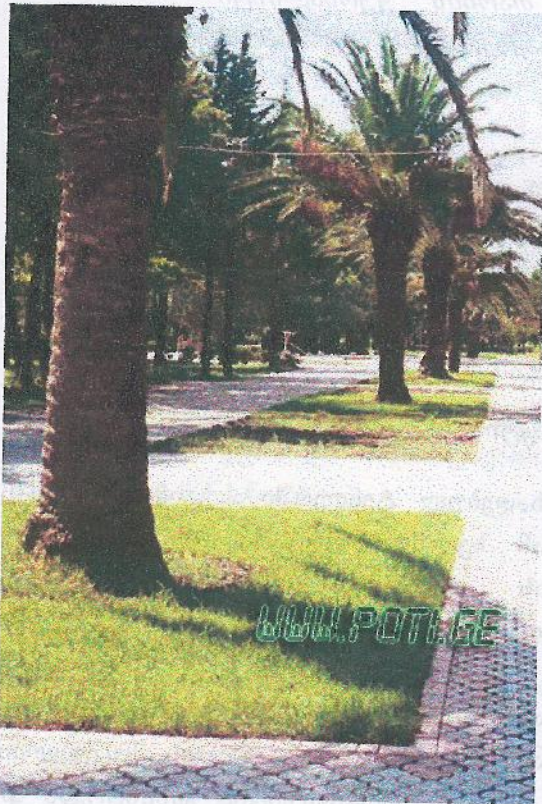
ინტერვიუს დასრულების შემდეგ მადლობა გადაუხადეთ რესპონდენტს და დარწმუნებული იყავით, რომ მას დაუტოვებთ მეგობრულ განწყობას თქვენსა და იმ ორგანიზაციის მიმართ, რომელსაც თქვენ წარმოადგენთ.

ინსტრუმენტი №27

შპს “ფოთიქალაქსერვისი”



ქ. ფოთის ნავის გატანისა და
დასუფთავების მომსახურების
გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა 2006
წლისათვის



ქ. ფოთი
2005 წელი

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა

ქალაქი: ფოთი

მომსახურების სფერო: ქალაქის ქუჩების დასუფთავება

წინასწარი ინფორმაცია

მომუშავე ჯგუფის წევრები:

ძირითადი ჯგუფი:

თემურ დოღბაია	მერის მრჩეველი ინფრასტრუქტურის საკითხებში
გია ხელია	საკრებულოს ინფრასტრუქტურის კომისიის მდივანი
თამუნა ზარანდია	არასამთავრობო ორგანიზაცია „საქართველოს ხალგაზრდული ასოციაცია“
ხათუნა ახალაძე	გაზეთ „ახალი თაობის“ კურნალისტი
ოთარ ჯოლოგუა	შპს „ფოთიქალაქსერვისის“ წარმომადგენელი

დამატებითი ჯგუფი:

თამუნა ლაბარტყავა	არასამთავრობო ორგანიზაცია „საქართველოს ახალგაზრდული ასოციაცია“
გელა ვადაქარია	ინფრასტრუქტურის სამსახურის უფროსი

სიტუაციის ანალიზი:

მომსახურების მიწოდების რეჟიმი: კონტრაქტის საკითხები

ქალაქ ფოთის მთავრობის მიერ გამოცხადებულ ტენდერში გაიმარჯვა შპს „ფოთიქალაქსერვისმა“. ქალაქის მთავრობამ ხელშეკრულება დადო აღნიშნულ ორგანიზაციასთან, რომელიც 2005 წლის ივლისიდან აწარმოებს ქალაქის ქუჩებიდან ნაგვის გატანას და დაგვა-დასუფთავებას.

კონტრაქტით გათვალისწინებულ სამუშაოს თვალყურს ადევნებს ინფრასტრუქტურის სამსახური, რომელიც ასრულებს ზედამხედველის როლს.

დასაგველი ფართობია 400000მ², თვეში ქალაქიდან გასატანი ნაგვის მოცულობა – 3000-4000 კბ.მ. ქალაქში არსებული 172 ქუჩიდან ორგანიზაცია ემსახურება 37 ქუჩას. ქუჩების უმრავლესობა ქალაქის ცენტრალურ ადგილებშია განთავსებული. 135 ქუჩა დარჩენილია მომსახურების გარეშე. შპს „ფოთიქალაქსერვისის“ მომსახურებას იღებს 110 საცხოვრებელი სახლის მობინადრე და 25 კომერციული ერთეული.

შპს "ქალაქის დასუფთავება-კეთილმოწყობა-გამწვანების" ორგანიზაციული სტრუქტურა

საქართველოს "მეწარმეთა შესახებ" კანონის საფუძველზე შეიქმნა შესუფთავების პასუხისმგებლობის საზოგადოება. საწარმოს მართვის უფლება დელეგირებული აქვს ორგანიზაციის ხელმძღვანელს, რომელიც არის ორგანიზაციის დირექტორი.

ორგანიზაციას ჰყავს:

დირექტორი

ეკონომისტი

ბუღალტერი

საკონტრაქტო მენეჯერი

ბრიგადირი.

საწარმოს ტექნიკური მდგომარეობა

ზემოაღნიშნული სამუშაოების შესასრულებლად სამსახურს ჰყავს 40 თანამშრომელი.

ქალაქის ქუჩებში განთავსებულია 150 ცალი (თითოეულის მოცულობა 1მ³ გათვლილია 32 მოსახლეზე) სანაგვე ყუთი, სამსახურს აქვს 4 მანქანა ნაგვის კონტეინერის ამწევი მექანიზმებით, მათ შორის, 2 მერსედესის მარკის, 2 გაზ-53 ტიპის სპეც. მანქანა. 2005 წლის მდგომარეობით სამსახურს ჰქონდა 1 მერსედესის ტიპის ნაგავშიდი მანქანა და 120 საკონტეინერო ყუთი. საკონტეინერო ყუთებიდან ექვალუატაციიდან გამოვიდა 20 კონტეინერი. ამიტომ კომპანიამ შეიძინა 50 საკონტეინერო ყუთი და მომსახურების გაუმჯობესებისათვის 1 მერსედესის მარკის ნაგავშიდი მანქანა.

ინვესტირების საკითხები:

2005 წლის ქალაქ ფოთის ბიუჯეტში გამოყოფილ იქნა თანხა ქალაქის ქუჩების დასუფთავების მიზნით, კერძოდ ცენტრალური ქუჩებისათვის, რომელიც მოიცავს 315000მ².

სამსახური, გარდა ტენდერით გათვალისწინებული ღონისძიებებისა, ხელშეკრულებებს დებს კერძო კომპანიებთან და აწარმოებს მათ მომსახურებას საკუთარი ხარჯებით.

მომსახურების არეალის გაზრდისა და ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით კომპანიამ შეიძინა ევროპული ტიპის საკონტეინერო ნაგავშიდი მანქანა, შესაბამისად პირველ ეტაპზე დაიზადდა 50 სანაგვე კონტეინერი.

კომპანიას აქვს შესაძლებლობა გაზარდოს ბიუჯეტიდან სუბსიდიების, გამოყოფა და მოსახლეობიდან ამოღებული მოსაკრებლების შესაბამისად გაზარდოს მომსახურების გეოგრაფიული ზონები.

ფინანსური მდგომარეობა

სამსახურის შემოსავლების 94% ფინანსდება ადგილობრივი ბიუჯეტიდან (221778 ლარი), ხოლო მომხმარებლებიდან (კომერციული ობიექტებიდან) ამოღებული თანხა შემოსავლის მხოლოდ 8% (1200 ლარი თვეში). თანამშრომლების სახელფასო ფონდია 8000 ლარი.

იმისათვის, რომ საწარმომ გადაფაროს თავისი ყოველთვიური დანახარჯი, მას ესაჭიროება 20000 ლარზე მეტი. დღესდღეობით მისი ხარჯია დაახლოებით 18000 ლარი თვეში.

საწარმოს 1000მ² ტერიტორიის დაგვა-დასუფთავება უჯდება 15.6 ლარი. 1 მ³ ნაგვისა და საყოფაცხოვრებო ნარჩენის გატანა-გაუვნებლობა – 2.10 ლარი.

თუ გავითვალისწინებთ, რომ 1 კონტეინერი გათვალისწინებულია 32 მოსახლეზე, რაც უდრის 1 მ³, შესაბამისად ნაგვის გატანის ყოველდღიური მომსახურებით ერთ მოსახლეს გადასახდელი ექნება 1.97 ლარი, ხოლო გრაფიკით მომსახურების შემთხვევაში, ანუ ყოველ მეორე დღეს – 0.98 ლარი.

დასუფთავების სამსახურის ბუღალტრული ბალანსები

ბუღალტრული ბალანსი	2001	2002
აქტივები		
არამიმდინარე აქტივები		
ძირითადი საშუალებები	13645	19088
ამორტიზაცია	19490	20982
ხვა გრძელვადიანი აქტივები	161839	136148
სულ არამიმდინარე აქტივები	155994	134254
მიმდინარე აქტივები		
ფულადი სახსრები	307	32
მარაგი	35056	28057
წინასწარ გაწეული ხარჯები		
დებიტორული დავალიანება	114996	24299
სულ მიმდინარე აქტივები	150359	52388
სულ აქტივები	306353	186642
ვალდებულებები და საკუთარი კაპიტალი		
საკუთარი კაპიტალი		
კაპიტალი	307684	307684
რეზერვები	93466	93466
ძირითადი საშუალებების გადაფასება		

გაუნაწილებელი მოგება		
გასული წლების დაუფარავი ზარალი	15945	17573
სამეურნეო წლის ზარალი	1628	82138
სუბსიდიები	3340	
სულ საკუთარი კაპიტალი	199985	114507
გრძელვადიანი ვალდებულებები		
გრძელვადიანი სესხები		
ვალდებულებები ბიუჯეტთან	44205	35806
სულ გრძელვადიანი ვალდებულებები	44205	35806
მიმდინარე ვალდებულებები		
კრედიტორული დავალიანება	8017	7031
სხვა მიმდინარე ვალდებულებები	54146	29298
სულ მიმდინარე ვალდებულებები	62163	36329
სულ ვალდებულებები და საკუთარი კაპიტალი	306353	186642

დასუფთავების სამსახურის ფინანსური ანალიზი

ფინანსური კოეფიციენტები	2001	2002
მარაგების მიმოქცევის კოეფიციენტი		
გაყიდვები	190924	224992
მარაგები	35056	28057
	5,4	8,0
დებიტორული დავალიანებების შეგროვების კოეფიციენტი		
დებიტორული დავალიანებები	114996	24299
გაყიდვები	190924	224992
კრედიტორული დავალიანებების გადახდის კოეფიციენტი		
კრედიტორული დავალიანებები	8017	7031
შემენილი ნელდევულის და მასალების ღირებულება	50556	51508
ლიკვიდურობის მიმდინარე კოეფიციენტი		
მიმდინარე აქტივები	150359	52338
მიმდინარე ვალდებულებები	62163	36329
	2,4	1,4
ლიკვიდურობის სწრაფი კოეფიციენტი		
მიმდინარე აქტივები	150359	52338
მარაგები	35056	28057
მიმდინარე ვალდებულებები	62163	36329
	1,9	0,7

ქუჩების სისუფთავის შეფასებისა და სოციოლოგიური გამოკითხვის შედეგები:

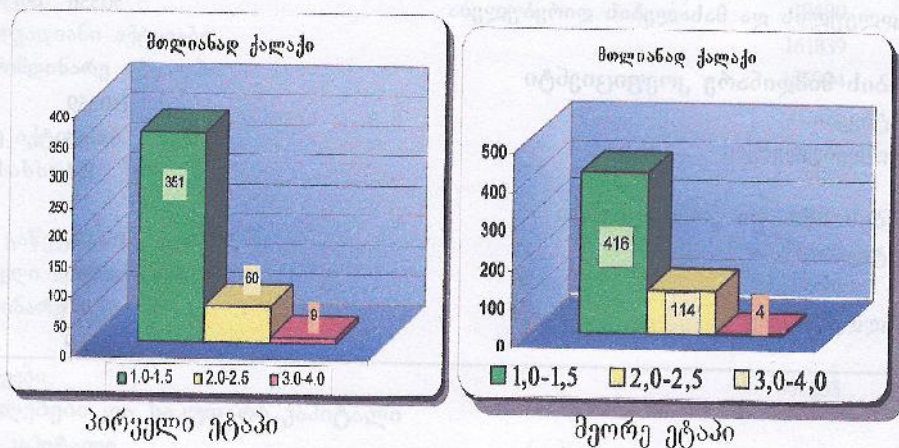
2005 წელს თებერვალში ფოთის ახალგაზრდულმა ჯგუფმა ურბანული ინსტიტუტის დახმარებით შეაფასა ქუჩების სისუფთავე ქალაქის ტერიტორია დაიყო ხუთ უბნად: – ცენტრალური უბანი, მაღთაყვის უბანი, ნაბადის უბანი, პარკის მიმდებარე ტერიტორია და კუნძულის უბანი.

თითოეული უბანში შემავალი ქუჩები დაიყო კვარტალებად. სულ კვლევა ჩატარდა 50 ქუჩაზე, რომელიც 685 კვარტალად დაიყო. კვლევისას ქუჩების შეფასება ხდებოდა შემდეგი ქულებით: 1,0 (კარგი), 1,5-2,0 (საშუალო), 2,5-4,0 (ცუდი). რაც შეეხება სოციოლოგიურ გამოკითხვას, გამოიკითხა ქალაქის სხვადასხვა დასახლებისა და განსხვავებული ასაკობრივი კატეგორიის 800 რესპოდენტი (დანართი №1).

ამავე წელს ჩატარებული სოციოლოგიური გამოკითხვის პირველი ეტაპის შედეგების მიხედვით, ქ. ფოთში 800 გამოკითხულიდან 8,381% ფიქრობს, რომ ქალაქი ძალიან სუფთაა, საშუალოდ ქალაქის სისუფთავე შეაფასა 51,88%-მა. გამოკითხულთა 39,75% მიიჩნევს, რომ ქ. ფოთი საკმაოდ დაბინძურებულია (დანართი №2).

2005 წლის ოქტომბერში ჩატარებულმა მეორე ეტაპის შედეგებმა გვიჩვენა, რომ ქუჩების სისუფთავე ზოგიერთ უბანში ნაცვლად გაუმჯობესებისა, პირიქით, გაუარესდა.

ქალაქ ფოთის ცენტრალურ და ვარეუბანში არსებული 50 ქუჩის 479 კვარტალზე ჩატარებული კვალიფიციურ დამკვირვებელთა შეფასების შედეგები 2005 წლის ოქტომბრის მონაცემებით გამოიყურება შემდეგნაირად:



მეორე კტაბის სოციოლოგიურმა გამოკითხვამ აჩვენა, რომ მოსახლეობის აზრით, ქალაქი უფრო სუფთაა და მდგომარეობა გაუმჯობესდა. მაგრამ, რადგანაც ქუჩების სისუფთავის შეფასება გვიჩვენებს უფრო ვიზუალურ და დეტალურ ანალიზს უარყოფითი კავალიფიკაციით, კომპანია ვაღლებულია გაითვალისწინოს აღნიშნული ფაქტი, შეისწავლოს პრობლემა, რათა შემდგომში გაუმჯობესდეს მისი მომსახურების ხარისხი და გაიზარდოს სუფთა ქუჩათა რაოდენობა

შედეგების ანალიზი. წყარო: სოციოლოგიური გამოკითხვა და შეფასება

მოსახლეობის ინფორმირებულობა

მოსახლეობის ინფორმირება ხდება როგორც ტელევიზიის, ისე პრესის საშუალებით, აგრეთვე ტელევიზიისა და პრესის საშუალებით ხდება სანიტარიული ღონისძიებების შესახებ ინფორმაციების გავრცელება. მოსახლეობასთან ერთად სრულდება სანიაღვრე არხების წმენდის სამუშაოები.

ქალაქს არა აქვს დაგეგმილი ქალაქის მოსახლეობისათვის ნაგვის გატანის ოფიციალური გადასახადი. ვინაიდან ქალაქის ბიუჯეტს არ გააჩნია შესაძლებლობა დაფაროს ქუჩების დაგვი-დასუფთავების მომსახურებით მთელი ქალაქის ქუჩები (172 ქუჩა), ამიტომ საჭიროა მოსახლეობამ იზრუნოს ქალაქის სისუფთავეზე და დადოს ხელშეკრულება აღნიშნულ კომპანიასთან. საამისოდ ქალაქის მმართველობა ვაღლებულია მოაგვაროს მთელი რიგი პრობლემები, კერძოდ:

მთავარი პრობლემები და მათი გადაჭრის გზები

1. ერთ-ერთი მთავარი პრობლემა არის ნაგავსაყრელის პრობლემა.

ქალაქს არა აქვს მუნიციპალური და საწარმოო მყარი ნარჩენების განთავსების სისტემა. არსებული ნაგავსაყრელი პოლიგონი, რომელიც ქალაქის ჩრდილოეთით მდინარე რიონის ნაპირზე მდებარეობს, ამორტიზებულია, ამასთან იგი დიაა და შემთულობავი, რაც, ერთი მხრივ, იწვევს წვიმის წყლებით ნარჩენების ჩარეცხვას მდ. რიონში და შემდეგ ზღვაში, მეორე მხრივ, ცხოველები დაუბრკოლებლად ხვდებიან ნაგავსაყრელის ტერიტორიაზე საკვების მოსაპოვებლად, რაც ასევე ყველა სანიტარიული ნორმის დარღვევაა.

2. მოქალაქეებთან ხელშეკრულების უქონლობა.

კომპანიას არ გააჩნია უფლებამოსილება ხელშეკრულებები გააფორმოს მოსახლეობასთან. ამისათვის საჭიროა მთავრობამ მიიღოს დადგენილება საყოფაცხოვრებო ნაგვის გატანის გადასახადების დადგენის შესახებ.

3. მოქალაქეებისათვის არ არის საგადასახადო ტარიფი განსაზღვრული (საკრებულოს მიერ დამტკიცებული).

ქალაქს არა აქვს მოსახლეობისთვის დაწესებული ნაგვის გატანის გადასახადები, რაც საჭიროებს დოკუმენტაციის მომზადებას და დამტკიცებას საკრებულოს სხდომაზე.

4. აუცილებლად გადასაწვევტია მოსაკრებლების ამოღების საკითხი, რაც

მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს შემოსავლების ზრდას.

მუნიციპალიტეტებთან ერთად უნდა შემუშავდეს მომხმარებელთან ურთიერთობის საკითხების თაობაზე სტრატეგიული გეგმა.

5. ტარიფის შეცვლა.

ვინაიდან გაიზარდა საწვავის ღირებულება, საჭიროა შესაბამისად გაიზარდოს მომსახურების ტარიფი და ხარჯებთან შესაბამისობაში იქნეს მოყვანილი.

6. შეზღუდული მომსახურების ზონა.

მოსახლეობასთან ხელშეკრულებების დადებით და ბიუჯეტიდან სუბსიდიების გამოყოფით შესაძლებელია გაიზარდოს მომსახურების ზონები.

დასკვნა

წინასწარი ანალიზის დროს წარმოიშვა მნიშვნელოვანი საკითხები, რომელზეც ყურადღებას გაამახვილებს მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა:

1. ახალი ნაგავსაყრელის მშენებლობა.
2. ნაგვის გადამამუშავებელი მინი ქარხნის მოწყობა.
3. კომპიუტერული პროგრამით უზრუნველყოფა (ფინანსური და სხვა საქმიანობისათვის).
4. აღრიცხვიანობის მოწესრიგება მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზის ავტომატიზაციის გზით.
5. მოსახლეობასთან ხელშეკრულებების დასაღებად დოკუმენტის მომზადება (აღგენს საკრებულო) ნაგვის გატანის გადასახადის ტარიფის დადგენასთან დაკავშირებით.

ინდიკატორები

განსახილვერება	საწყისი მონაცემები 2002 წელი	2003 წელი	2004	2005	2006 წელი მიზანი	წყარო
მადებელი რესურსი						
მთლიანი ღირებულება	216000	228000	228000	221778	280000	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
პროდუქტი						
ნაგვისა და დასუფთავების სამუშაოები						
ყოველდღიურად დასუფთავებული კვ. მეტრები	315000 მ ²	315000 მ ²	315000 მ ²	315000 მ ²	320000 მ ²	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
ქუჩათა პროცენტული მანქანების, რომლებიც რეგულარულად სუფთავდება	20%	20%		20%	30%	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
შეგროვებული მსხვილი ნაგვის მასა	1160 მ ³	110 მ ³		130 მ ³	180 მ ³	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
გატანილი ნაგვის მასა	2000 მ ³	2000 მ ³		860 მ ³	1260 მ ³	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
შეგროვებული მძიმე საგნების რაოდენობა (მაგ.: მიტოვებული ავტომანქანა)	30 მ ³ თვეში	-		20 მ ³	-	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
ნაგვის ყუთების რაოდენობა	120	128	128	120	150	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
მოსაკრებლების აკრეფა (100 მოსახლეზე)	0	0	0	0	-	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
შეგროვებული მოსაკრებლების პროცენტული მანქანებიდან	8%	10%	7-8%	8%	12%	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
შეგროვებული გადასახადების მიერ დაფარული ხარჯი	8%	10%	7-8%	8%	12%	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
ფასტიანობა:						
1 კუბ.მ შეგროვებული ნაგვის ხარჯი (პროდუქტზე დაყრდნობით)	3,50 ლარი	3,25 ლარი	3,25 ლარი	3,40 ლარი	3,90 ლარი	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
კვ. მ ქუჩების დასუფთავების ხარჯი (წელიწადში)	145900 ლარი	132000 ლარი	132000 ლარი	19706,4 ლარი	20278,3 ლარი	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
მძიმე საგნების გატანის ხარჯი (მაგ.: მიტოვებული ავტომანქანა)	1260 ლარი	1190 ლარი	1190 ლარი	1352 ლარი	2184 ლარი	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“

წლიურ ერთი მომხმარებლის მომსახურების ხარჯი	2,80 ლარი	2,60 ლარი	2,60 ლარი	2,80 ლარი	11,76 ლარი	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“
ქალაქის სისუფთავით კმაყოფილი ერთი მომხმარებლის ხარჯი თვეში (დაახლოებით)	0,23 ლარი	0,21 ლარი	0,21 ლარი	0,23 ლარი	0,98 ლარი	დასუფთავების სამსახური „ფოთი-ქალაქსერვისი“

სასურველი შედეგი	№	შედეგის ინდიკატორი	საწყისი მონაცემები	მიმდინარე მონაცემები	მოზანი 2006 წელი	წყარო
ჯანმრთელი და უსაურთხო გარემო	1	იმ მოქალაქეთა პროცენტული მანქნე-ბელი, რომლებმაც განაცხადეს გაუ-ტანელ ნაგავში ცხოველების/პატარა პარაზიტების არსებობის შესახებ	21%	19%	10%	სოციოლო-გიური გამოკითხვა
	2	მიტოვებული ავტომანქანების რაოდენობა	18	23	0	შეფასების შედეგები
	3	იმ მოქალაქეთა პროცენტული მანქნე-ნებელი, რომელთაც პრობლემა პქონ-დათ თავიანთს მასიური ნაგვის გატანასთან დაკავშირებით	4%	3,5%	0%	სოციოლოგი-ური გამოკით-ხვა/დასუფთ. სამსახური
	4	ქუჩათა რაოდენობა, რომელთაც არ ემსახურებათ დასუფთავების სამსა-ხური	137	135	130	დასუფთ. სამსახური
	5	ქუჩათა პოცენტული მანქნეებელი, რომელთაც არ ემსახურებათ დასუფთავების სამსახური	80%	78%	73%	დასუფთ. სამსახური
ცხოვრების უფ-რო მაღალი დონე /მოქალაქეთა ზოგადი კმაყო-ფილება	6	ქუჩათა პროცენტული მანქნეებელი, რომელთა ხელიც დამაკმაყოფილე-ბელია	14%	16%	25%	სოციოლოგი-ური გამოკით-ხვა/დასუფთ. სამსახური
	7	იმ მოქალაქეთა პროცენტული მანქნე-ნებელი, რომლებიც თვლიან, რომ მიმდებარე ქუჩები საკმაოდ სუფთაა	5,8%	6,2%	7-8%	შეფასების შედეგები
	8	იმ მოქალაქეთა პროცენტული მანქნე-ბელი, რომლებიც თვლიან, რომ ქალა-ქი ძირითადად სუფთა ან უკეთესია	41,1	45%	60%	შეფასების შედეგები
	9	ქუჩების საშუალო სისუფთავე	31,1%	35%	45%	შეფასების შედეგები
	10	საცხოვრებელ სახლთა პროცენტუ-ლი მანქნეებელი, რომელთაც მოახ-სენეს გაუტანელი ნაგვის შესახებ	15%	10%	8%	სოციოლო-გიური გამოკითხვა
	11	საცხოვრებელ სახლთა პროცენტული მანქნეებელი, რომელთა განცხადებით ნაგვის გატანა დროულად ხდება	24,4%	42%	50%	სოციოლო-გიური გამოკითხვა
	12	საცხოვრებელ სახლთა პროცენტული მანქნეებელი, რომლებიც უკმაყოფი-ლო არიან ნაგვის კონტეინერების რა-ოდენობით მიმდებარე ტერიტორიაზე	22,4%	18%	25%	სოციოლოგი-ური გამოკით-ხვა/დასუფთ. სამსახური
	13	იმ მოქალაქეთა პროცენტული მანქნე-ნებელი, რომლებიც უკმაყოფილი არიან ქუჩების დროულად დაგვით	39,9%	43%	50%	სოციოლო-გიური გამოკითხვა

14	იმ მოქალაქეთა პროცენტული მანუ- ნებელი, რომელიც მიიჩნევს, რომ ქალაქი საკმაოდ ჭუჭყიანია	22%	13%	5%	სოციოლოგი- ური გამოკით- ხვა/დასუფთ. სამსახური
15	აკრუფილი მოსაკრებლების პროცე- ნტული მანუვნებელი	8%	10%	15%	დასუფთავების სამსახური
16	ბუნკერების დადგმით კმაყოფილ მო- ქალაქეთა პროცენტული მანუვნებელი	34%	40%	50%	სოციოლოგიუ- რი გამოკითხვა

2005 წლის ნომბრის მარვენებლები

ჯანსაღი სტრუქტურები	საწყისი მონაცემები წელი	2005 წლის მონაცემები	მიზანი 2006 წელი
ნაგვის ყუთების რაოდენობა	110	150	170
ქალაქის ფართობი (კვ.მ)	315000მ ²	315000მ ²	320000მ ²
მომსახურებულ სახლების რაოდენობა	110	110	118
მომსახურებულ მეწარმეთა რაოდენობა	55	25	45

საბიუჯეტო ინფორმაცია ნაგვის გატანის და ქუჩების დასუფთავების მომსახურებისათვის

წყაროები	საწყისი მონაცემები 2002 წელი	2003 წლის მონაცემები	2004 წლის მონაცემები	2005 წლის მონაცემები	მიზანი 2006 წელი
სუბსიდი კონტრაქტიდან	216,000	171,000	245,000	221,778	277,839
მოსაკრებელი	18,000	17,000	34,000		
სხვა:	30,000	12,000	21,000	1200(თვ.მ)	32,400
სარჯები (ფაქტობრივი)	264,000	200,000	300,000	300,000	344,600
კონტრაქტი (ტენდერი)	216,000	171,000	216,000	221,778	277,839
სხვა:					
სარჯვითი მოთხოვნები (ბიუჯეტიდან)	264,000	228,000	300,000	232,888	300,000

სამოქმედო გეგმა

სასურველი შედეგები: 2006 წელი

1. მომსახურების გაუმჯობესების გზით შეიქმნას ჯანსაღი და უსაფრთხო გარემო.
2. გაიზარდოს მოქალაქეთა ზოგადი კმაყოფილება მიწოდებული მომსახურებით და უზრუნველყოფილ იქნეს ცხოვრების უფრო მაღალი დონე.
3. ქალაქს ჰქონდეს უფრო მეტი სუფთა ქუჩა.

სასურველი პროდუქტი: 2006 წელი

1. დოკუმენტის შექმნა, რომელიც მოსახლეობის მომსახურებისათვის ტარიფის და-
დგენის უფლებამოსილებას მიანიჭებს კომპანიას.

2. მომხმარებელთა მომსახურების ტარიფის დამტკიცება.
3. მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზის განახლება.
4. კომპიუტერში ბუღალტრული პროგრამის ჩატვირთვა, რითაც ინვესტიციურ პროექტებს კომპანიის ბუღალტრია.
5. ახალი ტექნიკის შეძენა, კერძოდ ევროპული ტიპის ნაგავმზიდი საკონტეინერო მანქანა (1ც) და შესაბამისად სანაგვე კონტეინერების (50ც) დამზადება.
6. კერძო კომპანიებთან ხელშეკრულებების დადების გაზრდა.
7. მოსახლეობასთან ხელშეკრულებების დადებაში მუნიციპალიტეტების ჩაბმა და სტრატეგიული გეგმის შემუშავება.
8. ნაგვის გატანისა და დასუფთავების მომსახურების გეოგრაფიული ზონების გაფართოება.
9. მომხმარებელთა უზრუნველყოფის გაზრდა მიწოდებული მომსახურებით 50% -მდე.
10. დაკონტრაქტებულ კომპანიათა რიცხვის გაზრდა.
11. ნაგავსაყრდელის აშენება.

პრიორიტეტული ღონისძიებები, ვადები და პასუხისმგებლობა

რა	როდის	ვინ
1. დოკუმენტის შექმნა, რომელიც კომპანიას მიანიჭებს მოსახლეობის მომსახურებისთვის ტარიფის დადგენის უფლებამოსილებას	2006 წლის I კვარტალი	ქალაქის მთავრობა საკრებულო
2. მომხმარებელთა მომსახურების ტარიფის დამტკიცება	2006 წლის I კვარტალი	ქალაქის საკრებულო
3. მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზის განახლება	2006 წლის II კვარტალი	„ფოთიქალაქსერვისი“
4. კომპიუტერში ბუღალტრული პროგრამის ჩატვირთვა, რითაც ინვესტიციურ პროექტებს კომპანიის ბუღალტრია	2006 წლის I კვარტალი	ურბანული ინსტიტუტი
5. ახალი ტექნიკის შეძენა, კერძოდ, ევროპული ტიპის ნაგავმზიდი საკონტეინერო მანქანა (1ც) და შესაბამისად სანაგვე კონტეინერების (50ც) დამზადება	2005 წლის IV კვარტალი	„ფოთიქალაქსერვისი“
6. კერძო კომპანიებთან ხელშეკრულებების რიცხვის გაზრდა	2006 წლის I კვარტალი	„ფოთიქალაქსერვისი“
7. მოსახლეობასთან ხელშეკრულებების დადებაში მუნიციპალიტეტების ჩაბმა და სტრატეგიული გეგმის შემუშავება	2006 წლის I კვარტალი	ქალაქის მთავრობა მუნიციპალიტეტები „ფოთიქალაქსერვისი“
8. ნაგვის გატანისა და დასუფთავების მომსახურების გეოგრაფიული ზონების გაფართოება	2006 წლის I კვარტალი	ქალაქის მთავრობა
9. მომხმარებელთა უზრუნველყოფის გაზრდა მიწოდებული მომსახურებით 50% -მდე	2006 წლის IV კვარტალი	„ფოთიქალაქსერვისი“
10. ნაგავსაყრდელის აშენება.	2006 წლის IV კვარტალი	ქალაქის მთავრობა

მოქალაქეთა თანამონაწილეობის სტრატეგია

2006 წელს სამუშაო ჯგუფი და საწარმოს ხელმძღვანელობა მოქალაქეთა ინფორმირებისა და თანამონაწილეობის კუთხით ერთად გეგმავენ, რომ:

გაფორმდეს ხელშეკრულება ადგილობრივ მედიასთან და პრობლემატიკიდან გამომდინარე დაიწეროს სტატიები, რითიც მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია საწარმოს მიერ განხორციელებული საქმიანობისა და სამომავლო გეგმების შესახებ.

უზრუნველყოფილ იქნეს ადგილობრივი ტელევიზიით ნაგვის გატანის მომსახურების გადასახადის გადახდის და ქალაქში სისუფთაის დაცვის თობაზე სარეკლამო რგოლების გაშეება.

დამზადდეს სარეკლამო ბროშურები და დაეგზავნოს საწარმოს მომხმარებლებს.

საწარმოს მიერ გაწეული საქმიანობისა და სამომავლო გეგმების გაცნობის მიზნით ყოველკვარტალურად მოეწეოს საჯარო მოსმენები, რომელსაც დაესწრებიან როგორც საწარმოს მომხმარებლები, ისე ადგილობრივი ხელისუფლების, არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და მასმედიის წარმომადგენლები.

მომხმარებლებთან ხელშეკრულებების გაფორმების კამპანიაში მონაწილეობა მიიღონ მუნიციპალიტეტებმა, რომლებიც გაავრცელებელ ამომწურავ ინფორმაციას ხელშეკრულებების პირობების შესახებ. აგრეთვე მუნიციპალიტეტებში გაკეთდეს საინფორმაციო დაფა, რომელზეც ყოველთვიურად გამოქვეყნდება ინფორმაცია მოქალაქეთა საგდასახადო დავალიანებების შესახებ.

მოეწეოს დასუფთავების აქციები სტუდენტი ახალგაზრდების, სკოლის მოსწავლეებისა და მოქალაქეების მონაწილეობით.

მომსახურების მიმღებმა აქტიურად ითანამშრომლოს კომპანიასთან: შეუთანხმდეს ნაგვის გატანის გრაფიკზე, ექსტრემალური სიტუაციის დროს შეატყობინოს არსებული პრობლემა, დროულად გადაიხადოს გადასახადი. ქუჩის მაცხოვრებლებმა ყოველკვარტალურად გამოიჩინონ ინიციატივა კომპანიასთან შეთანხმებით მოაწეონ ქუჩის დასუფთავების აქციები (ითგაღისწინებს სანიაღვრე არხების გაწმენდას).



დანართი №1:

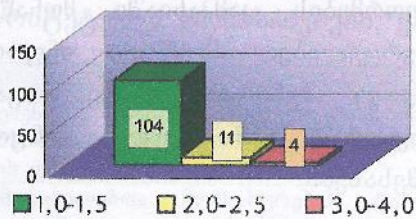
ქ. ფოთში 2005 წელს ჩატარებული ქუჩების სისუფთავის შედეგები

ა) შედეგები უბნების მიხედვით

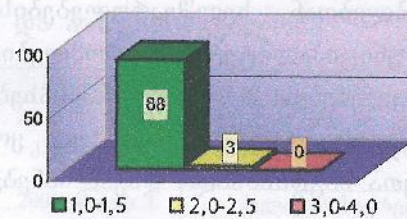
ქუჩა	შეკანსა ღარი მართ რეაქც.	ქუჩის სიგანე							შიველი ქვირტი ლი	ტროტუარი					მთლიან ქვირტი ლი
		1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0		1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	
კუნძულის უბანი	109	71	33	5					1	67	39	2		1	1
ცენტრის უბანი	96	63	26	6					1.5	71	25				1
პარკის უბანი	38	22	9	3					2	14	11	25			2
ნაბადის უბანი	452	75	13	3					1	38	17	9	1		1
მალთაყვის უბანი	121	81	23	9	2	4			1	68	28	9	9	7	1
ქალაქი სულ	818	312	104	112	2	4			1.5	258	120	45	10	8	1

ბ) შედეგები ღიაბრუნებში

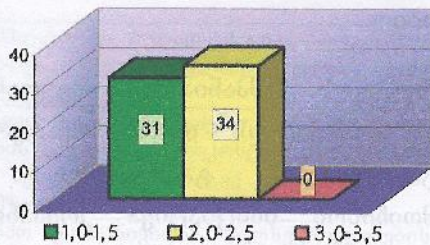
ბაღთაყვის უბანი



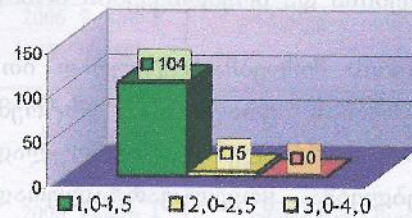
ნაბადის უბანი



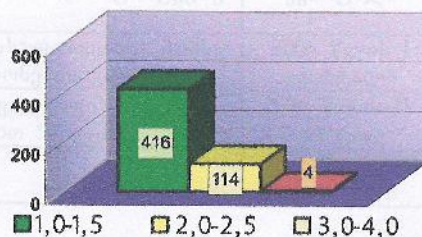
პარკის უბანი



კუნძულის უბანი



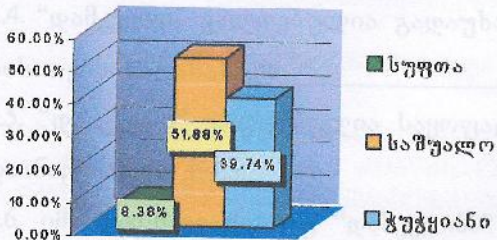
მთლიანად ქალაქი



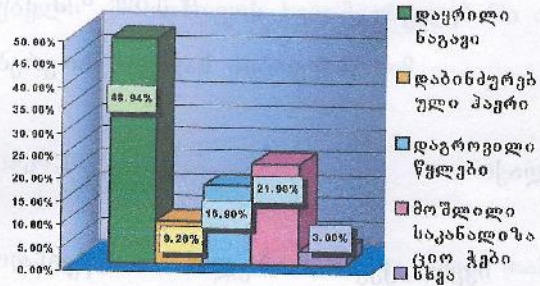
დანართი №2:

ქ. ფოთში 2005 წელს ჩატარებული სოციოლოგიური გამოკითხვის შედეგები

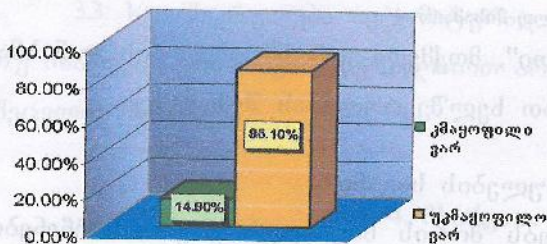
ა) როგორ აფასებთ თქვენს ქალაქს სისუფთავის თვალსაზრისით?



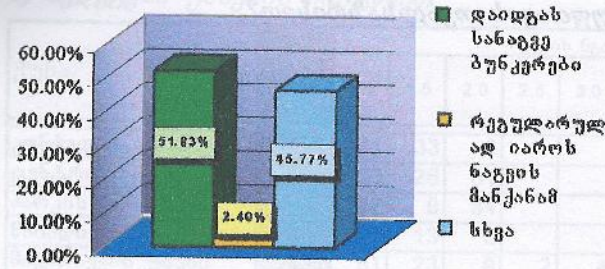
ბ) თქვენი აზრით, პირველ რიგში რაში გამოიხატება თქვენი ქალაქის დაბინძურება?



გ) კმაყოფილი ხართ „ფოთიქალაქსერვისის“ მომსახურებით?



დ) როგორ წარმოვიდგენიათ საყოფაცხოვრებო ნაგვის მომსახურების გაუმჯობესება და ამ სექტორში რისი შეცვლა გსურთ?



დანართი №3:

ტიპური ხელშეკრულება მოსახლეობის საყოფაცხოვრებო ნარჩენების გატანის თაობაზე

ხ ე ლ შ ე კ რ უ ლ ე ბ ა

მოსახლეობის საყოფაცხოვრებო ნარჩენის გატანის შესახებ

ქალაქი _____ „ _____ ” _____ 200 წ.

ჩვენ, ქვემოთ ხელის მომწერნი, ერთი მხრივ, შპს “კეთილმოწყობის” დირექტორი _____, წოდებული როგორც “შემსრულებელი” და მეორე მხრივ, მოსახლე _____

(გვარი, სახელი, მისამართი)

შემდგომში წოდებული როგორც “დამკვეთი”, მოქმედი კანონმდებლობის თანახმად სრული ნებაყოფლობის საფუძველზე ვდებთ ხელშეკრულებას შემდეგზე:

1. ხელშეკრულების საგანი

1.1. ხელშეკრულების საგანი არის მხარეებს შორის საყოფაცხოვრებო ნარჩენების გატანასთან დაკავშირებული ურთიერთობები.

2. მხარეთა უფლება-მოვალეობანი

2.1. “შემსრულებელი” იღებს ვალდებულებას “დამკვეთისაგან” გაიტანოს საყოფაცხოვრებო ნარჩენები სისტემატურად (კვირაში _____ ჯერ).

- 2.2. “შემსრულებელი” მოსახლეობასთან შეთანხმებით შეტყობინების შემთხვევაში გაიტანს სამშენებლო ნარჩენს (1 მ³-ის გატანის ღირებულებაა _____ ლარი). სამუშაო უნდა შესრულდეს შეტყობინებიდან _____ ვადაში.
- 2.3. “შემსრულებელი” ვალდებულია დადგენილ ვადაში და ხარისხიანად შეასრულოს ნაკისრი ვალდებულებები.
- 2.4. “დამკვეთი” ვალდებულია გადაუხადოს “შემსრულებელს” გაწეული მომსახურებისათვის გადასახადი _____ თეთრი ერთ სულ მოსახლეზე.
- 2.5. “დამკვეთი” ვალდებულია საყოფაცხოვრებო ნარჩენები ჩაყაროს ურნაში და არ დაანაგვიანოს ქუჩა.
- 2.6. იმ შემთხვევაში, თუ “დამკვეთმა” დაარღვია პირობა და დაანაგვიანა ქუჩა, ის ჯარიმდება _____ ლარით.
- 2.7. “დამკვეთი” ვალდებულია “შემსრულებელს” დადგენილი ტარიფის თანახმად ყოველთვიურად გადაუხადოს სახლური ინკასატორის მეშვეობით.
- 2.8. “დამკვეთს” უფლება აქვს “შემსრულებელს” მოსთხოვოს ხელშეკრულებაში აღნიშნული სამუშაოს შესრულება.

3. ზოგადი დებულებანი

- 3.1. ხელშეკრულება შედგენილია ორ ეგზემპლარად, რომელთაც აქვთ თანაბარი იურიდიული ძალა და ინახება მხარეებთან.
- 3.2. ხელშეკრულება ძალაშია ხელმოწერის დღიდან და მოქმედებს ერთს წლის განმავლობაში.
- 3.3. ხელშეკრულება ავტომატურად გრძელდება იმავე ვადითა და პირობებით, თუ მხარეები ერთმანეთს წერილობით არ აცნობებენ მისი შეწყვეტის ან პირობების შეცვლის შესახებ.

4. მხარეთა რეკვიზიტები

“შემსრულებელი”
შპს “კეთილმოწყობის” დირექტორი

“დამკვეთი”

მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის შემუშავების საბაზო ეტაპზე ქალაქის საკრებულოს მიერ ოფიციალურად დამტკიცებამდე წერილი უნდა გავგზავნოს ადგილობრივ მთავრობას, ადგილობრივ ტელევიზიებს და მედიის სხვა საშუალებებს, რათა საზოგადოებამ იცოდეს მომსახურების შერჩეულ სექტორში მომავალი გაუმჯობესებების ჩიხნით დაგეგმილი საქმიანობის შესახებ, რომ აქტიური მონაწილეობა მიიღოს მომსახურების გაუმჯობესების დაგეგმვის პროცესსა და განხორციელებაში.

საკრებულოს ბლანკზე

განცხადება მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის პროექტის მომავალი საჯარო მოსმენის შესახებ

ძვირფასო მოქალაქეებო,

ქალაქ _____ -ის საკრებულო და გამგეობა მხარს უჭერს სამუშაოს შესრულების მენეჯმენტის მიდგომის გამოყენებას, რათა ადგილობრივი საზოგადოების, არასამთავრობო ორგანიზაციების, კერძო და საზოგადოებრივი სექტორების წარმომადგენლების უშუალო მონაწილეობით გაუმჯობესდეს საზოგადოებრივი მომსახურების მიწოდება.

გვჯერა, რომ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა დაგვეხმარება კონკრეტული ქმედებების შემუშავებაში რათა გაუმჯობესდეს ჩვენი საზოგადოების ყველა მოქალაქისათვის გაწეული საზოგადოებრივი მომსახურების ხარისხი. იგი კოორდინაციას გაუწევს ჩვენი მოქალაქეების, არასამთავრობო ორგანიზაციების, ბიზნესების და ადგილობრივი თვითმმართველობის საქმიანობას. აგრეთვე გახდება ინსტრუმენტი ადგილობრივი მომსახურების გაწევაში მონაწილეობის მისაღებად კერძო სექტორის მოზიდვისათვის.

_____ (დღე/თვე/წელიწადი და დრო) მომსახურების გაუმჯობესების სამუშაო ჯგუფი და ადგილობრივი თვითმმართველობა გეპატიუებათ მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმის პროექტის საჯარო მოსმენაზე. გთხოვთ, მობრძანდეთ შეხვედრაზე დასასწრებად და დაგეგმვის პროცესში თქვენი წვლილის შესატანად.

შეხვედრა გაიმართება _____ (ადგილი).

პატივისცემით,

ქალაქის მერი _____

და/ან საკრებულოს თავმჯდომარე _____

მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამის კოორდინატორი _____

ოზურგეთი**ქალაქის მუშაობის დასუფთავებისა და საყოფაცხოვრებო ნარჩენების
გატანის მომსახურების სერვისის განვითარება***2006 წლის მომსახურების გაუმჯობესების სამოქმედო გეგმა*

სამუშაო ჯგუფის შუალედური ანგარიში

არსებული პრობლემები

2006 წელს ქალაქ ოზურგეთში ქუჩების დაგვა-დასუფთავებასა და საყოფაცხოვრებო ნარჩენების გატანას აწარმოებს ტენდერში გამარჯვებული შპს „სერვის-გურია“. აღნიშნული კომპანიის მომსახურებით სარგებლობს ქალაქის ქუჩების 27% ანუ 29 ქუჩა. ხოლო მოსახლეობიდან ნარჩენების გატანა ხორციელდება 39 ქუჩაზე და დაბა ანასეულში. 2006 წლისათვის კომპანიას ხელშეკრულებები დადებული აქვს 105 კერძო საწარმოსთან და 25 სახელმწიფო სტრუქტურასთან.

კომპანიას აქვს შემდეგი ტექნიკური საშუალებები: ორი სპეცნაგავშიდი ავტომანქანა და ერთი კომპიუტერი, რომლებიც ქალაქის თვითმმართველობამ ხელშეკრულებით გადასცა. ეს ტექნიკური საშუალებები ვერ აკმაყოფილებს მომსახურების შესახებ ქალაქის სრულ მოთხოვნილებას, ასევე საწარმოს ტექნიკური გამართულობისა და ბუღალტრული აღრიცხვისათვის საჭიროა დამატებით ერთი კომპიუტერის შექმნა.

2006 წლის სამოქმედო გეგმაში გათვალისწინებული იყო 100 სანაგვე ურნის დამზადება, რაც ჯერჯერობით, უსახსრობის გამო ვერ მოახერხეს კომპანიამ და ადგილობრივმა თვითმმართველობამ. წლის ბოლოსათვის დაგეგმილია 50 სანაგვე ურნის დამზადება ადგილობრივი მთავრობის დაფინანსებით, ხოლო დანარჩენი 50-ის დამზადებისათვის საჭირო სახსრების მოზიდვის მიზნით ქალაქის თვითმმართველობა აწარმოებს ფანდრაიზინგს.

ძირითადი პრობლემაა მოსახლეობასთან ხელშეკრულების გაფორმება და დასუფთავების გადასახადის ამოღება.

არ წარმოებს მიზანმიმართული საინფორმაციო კამპანია მოსახლეობის ცნობიერების და პასუხისმგებლობის ამაღლების მიზნით, რათა შემდგომში შპს „სერვის-გურიაში“ შეიძლოს ხელშეკრულებების მოსახლეობასთან გაფორმება და გადასახადის ამოღება.

მომსახურების განვითარებისათვის განხორციელებული ღონისძიებები

სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ღონისძიებებიდან შესრულდა შემდეგი:

1. სამოქმედო გეგმის საჯარო განხილვა;

საჯარო განხილვა მოეწყო ქალაქის გამგეობის დარბაზში, რომელსაც ესწრებოდნენ ადგილობრივი მედიის, არასამთავრობო ორგანიზაციების ადგილობრივი მმართველობისა და თვითმმართველობის წარმომადგენლები.

2. სოციოლოგიური გამოკითხვა და რეიტინგი

თებერვალში ჩატარდა სოციოლოგიური გამოკითხვის I ეტაპი, რომელიც ქალაქის თვითმმართველობამ დააფინანსა როგორც პროგრამის ნაწილი.

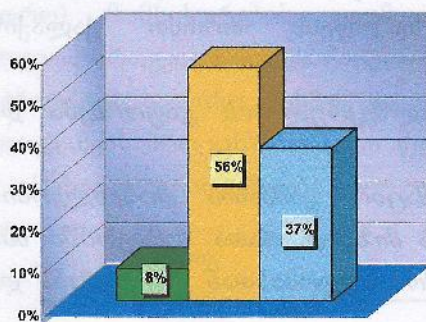
მაისში ჩატარდა სოციოლოგიური გამოკითხვის II ეტაპი, რომელიც ურბანულმა ინსტიტუტმა დააფინანსა როგორც პროგრამის ნაწილი.

სოციოლოგიური გამოკითხვის შედეგები

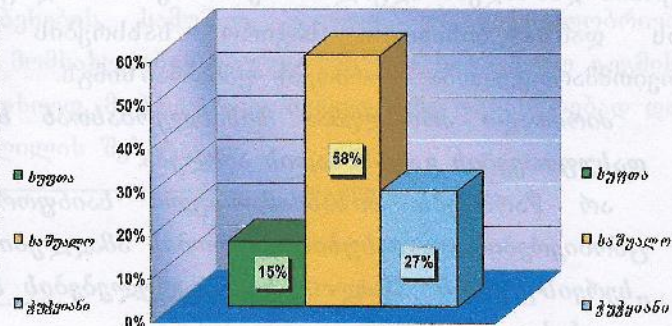
2006 წლის მაისში ქ. თბურგეთში ჩატარდა სოციოლოგიური გამოკითხვის მეორე ეტაპი. საყურადღებოა ამ რაუნდის შედეგების შედარება გასული, 2005 წლის ანალოგიური პერიოდის (გაზაფხული) გამოკითხვის შედეგებთან.

ამ ორი გამოკითხვის შედეგების შედარებისას ნათლად ჩანს მოსახლეობის დამოკიდებულების დადებითი ცვლილება, კერძოდ, ქალაქის სისუფთავით კმაყოფილი მოსახლეობის რაოდენობა გაიზარდა 7 %-ით.

სისუფთავის თვალსაზრისით თქვენი ქალაქი არის...



2005 წლის აპრილი

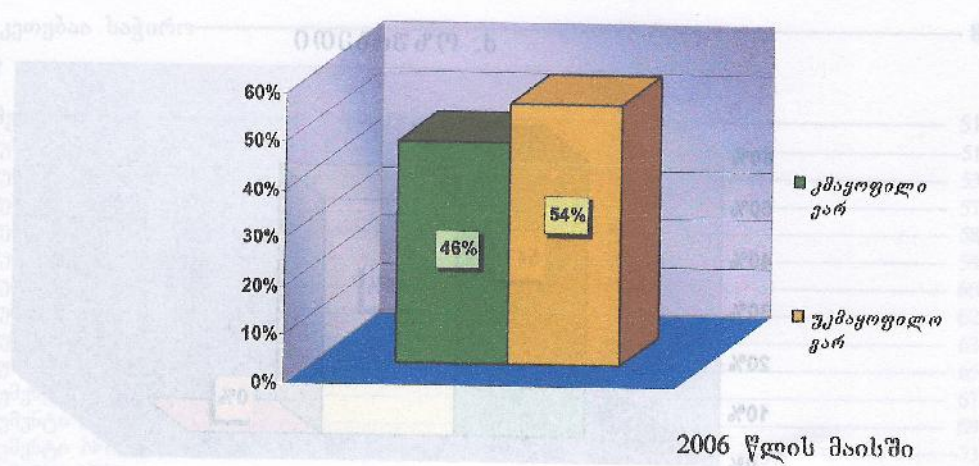


2006 წლის მაისში

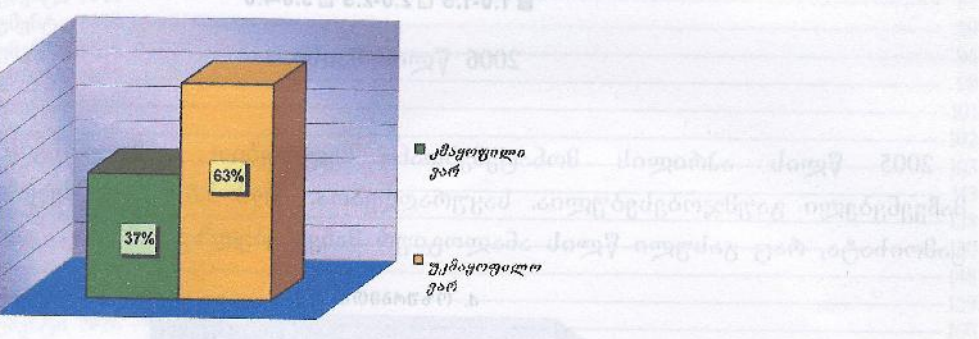
ასევე გაიზარდა (9%-ით) იმ გამოკითხულთა რაოდენობა, რომელიც კმაყოფილებას გამოთქვამს დასუფთავების სამსახურის მომსახურებით.

კმაყოფილი ხართ დასუფთავების სამსახურის მომსახურებით?

ნაწილი 2



ნაწილი 3



2005 წლის აპრილი

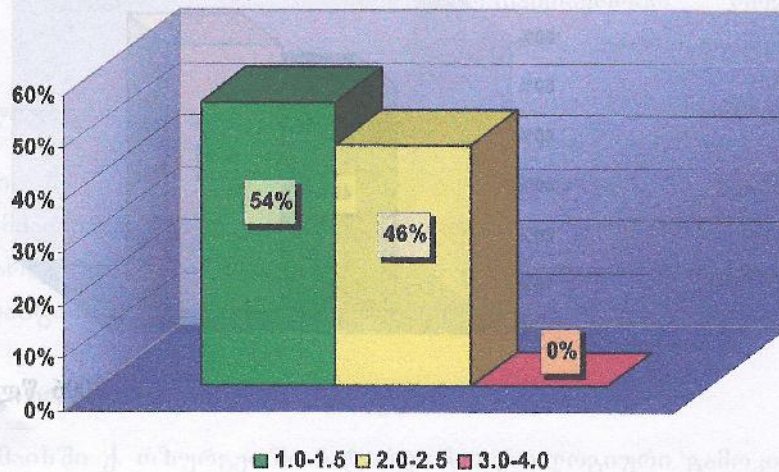
დადებითი შედეგები გამოწვეულია ამ სფეროში ქალაქის თვითმმართველობის აქტიური პოზიციით. ყოველი ჩატარებული გამოკითხვის შემდეგ ხდებოდა შედეგების განხილვა საჯარო შეხვედრებზე, სადაც თვითმმართველობასთან ერთად აქტიურ მონაწილეობას ღებულობდნენ მოქალაქეები.

ქალაქის ხელისუფლება ითვალისწინებდა რა მოსახლეობის აზრს - ახორციელებდა მისანმიმართულ საქმიანობას არსებული სიტუაციის გაუმჯობესების მიზნით.

რეიტინგის შედეგები

ქვემოთ მოცემულია ოთხ უბანში არსებული 39 ქუჩის 162 კვარტალზე ჩატარებული კვალიფიციურ დამკვირვებელთა გამოკითხვის შედეგები 2006 წლის თებერვლის მონაცემებით გამოიყურება შემდეგნაირად:

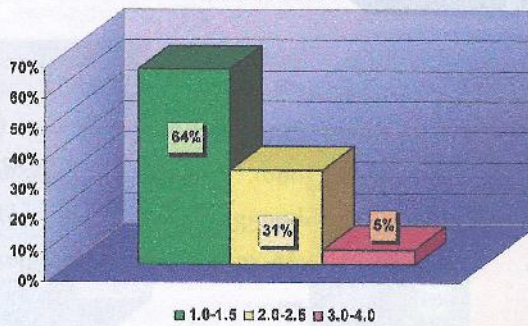
ა. ოზურგეთი



2006 წლის მაისი

2005 წლის აპრილის მონაცემებთან შედარებით გამოკითხვის საშუალო მაჩვენებელი გაუმჯობესებულია. საყურადღებოა, რომ 3,0 – 4,0 შეფასება 0 %-ით გამოიხატა, რაც გასული წლის ანალოგიურ მაჩვენებელზე 5 %-ით აკლებია.

ა. ოზურგეთი



2005 წლის აპრილი

სარჩევი

ნაწილი 1

მიმოხილვა	5
-----------	---

ნაწილი 2

რისი ვაკეუმებაა საჭირო	8
------------------------	---

ნაწილი 3

ინსტრუმენტები	51
ინსტრუმენტი №1	51
ინსტრუმენტი №2	53
ინსტრუმენტი №3	57
ინსტრუმენტი №4	58
ინსტრუმენტი №5	59
ინსტრუმენტი №6	60
ინსტრუმენტი №7	62
ინსტრუმენტი №8	63
ინსტრუმენტი №9	65
ინსტრუმენტი №10	67
ინსტრუმენტი №11	69
ინსტრუმენტი №12	71
ინსტრუმენტი №13	73
ინსტრუმენტი №14	87
ინსტრუმენტი №15	89
ინსტრუმენტი №16	96
ინსტრუმენტი №17	99
ინსტრუმენტი №18	101
ინსტრუმენტი №19	102
ინსტრუმენტი №20	103
ინსტრუმენტი №21	113
ინსტრუმენტი №22	128
ინსტრუმენტი №23	130
ინსტრუმენტი №24	148
ინსტრუმენტი №25	159
ინსტრუმენტი №26	160
ინსტრუმენტი №27	161
ზადებული რესურსი	169
ინსტრუმენტი №28	178
ინსტრუმენტი №29	179