

სახლხო დამცველის აპარატის

მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის კომუნიკაცია მოქალაქეებთან

2020-2022 წლები
რეფორმის შედეგები



მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტი კოორდინირებას უწევს:



დაინტერესებული პირებისთვის
კონსულტაციების გაცემას,
როგორც ადგილზე ისე
ქოლცენტრის მეშვეობით.



შემოსული განცხადებების
და საჩივრების პირველად
განხილვასა და რეაგირებას.

USAID სამართლის უზენაესობის პროგრამის მიერ მხარდაჭერილი რეფორმის შედეგად გაუმჯობესდა დეპარტამენტის კომუნიკაცია მოქალაქეებთან:



- შემუშავდა და დაინერგა საქმის წარმოების ერთიანი წესები და სტანდარტი, ასევე სახელმძღვანელო - მოქალაქეებთან ეფექტიანი კომუნიკაციისთვის;
- შედეგად, სახლხო დამცველის აპარატისადმი მოქალაქეთა მიმართვა გახდა უფრო ხელმისაწვდომი, მოქნილი და ნაკლებად ბიუროკრატიული;
- გაიზარდა სახლხო დამცველის აპარატის სერვისებზე ხელმისაწვდომობა, დროის ეფექტური მართვისა და კომუნიკაციის სტანდარტებში თანამშრომლების გადამზადებით.



*სექტემბრის მდგომარეობით



2022 წელს ელექტრონული სერვისის (სმს)
გამოყენებით შემოსულ განცხადებებზე
მოქალაქეებთან გაიზარდა
927 საკასუსო შეტყობინება.

დაინერგა მოქალაქეებთან კომუნიკაციის ერთიანი პროტოკოლი. შესაძლებელია მოქალაქეებს მომსახურება გაეწიოთ დაჩქარებულ დროში, როგორც ადგილზე ვიზიტისას ისე დისტანციური მომსახურების გაწევის დროს.



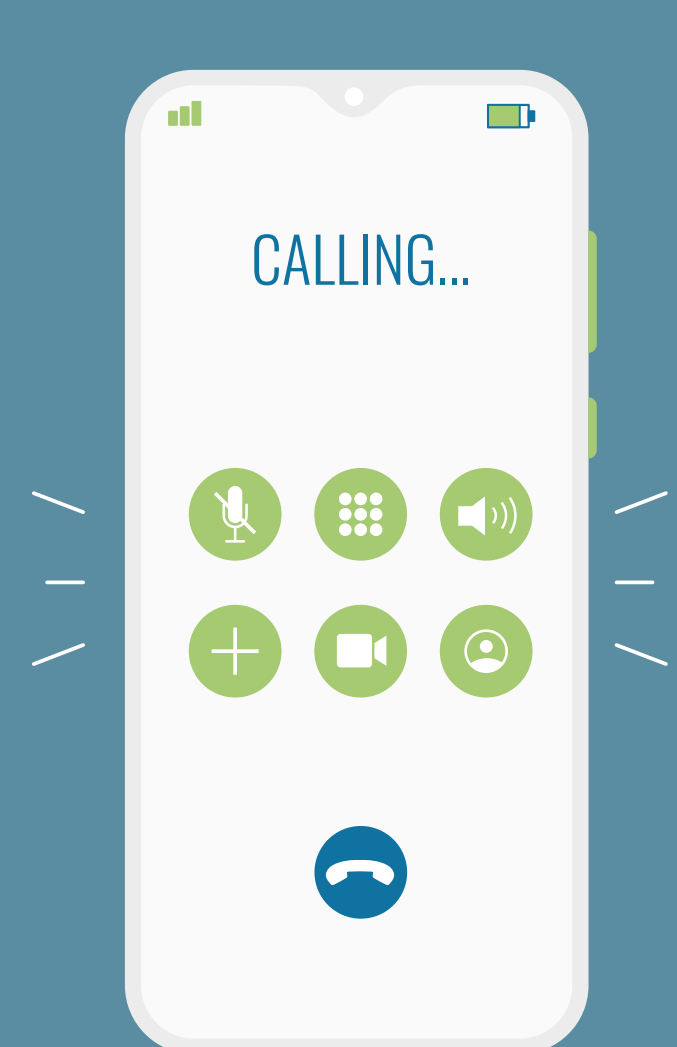
ადრე ერთი ოპერატორის მიერ მოქალაქისთვის დისტანციური
მომსახურების გაწევისას დახარჯული დრო საშუალოდ 45 წუთს
შეადგენდა. დღეს ეს დრო შემცირებულია **7 წუთამდე**.

შეიცვალა და დაინერგა აპარატში საქმეთა
განაწილებისა და მათზე რეაგირების წესები.
მოქალაქეები მიმართვებზე პირველად პასუხებს,
ნაცვლად 5 დღისა, **2 სამუშაო დღეში** იღებენ.



შემუშავდა სტანდარტულ შემთხვევებზე პირველადი
რეაგირების შაბლონები. შედეგად მოქალაქეებისთვის
გაცემული როგორც წერილობითი, ისე ზეპირი
პასუხები გახდა ერთგვაროვანი.

მომსახურების ახალი სტანდარტების დაწესებამ, ოპერატორებს
რამდენიმე ზარის ერთდროულად მართვის საშუალება მისცა.



ცხელ ხაზზე მიღებული ზარების რაოდენობა:

6 230



2020

11 126



2021

8 746



2022
სექტემბრის
მდგომარეობით