

ინტელექტი

თვითმმართველობა და განვითარება



№2 / 2010

ერთი ფანჯრის პრინციპი - გამარტივებული კომუნიკაცია



თუმურ გაბაიძე

თვითმმართველობის ორგანოები, ადგილობრივი თვითმმართველობის განხორციელების მიზნით, მოქმედებენ კანონმდებლობით გათვალისწინებულ უფლებამოსილებაში ფარგლებში, რაც თავისთავად ითვალისწინებს თვითმმართველობის ორგანოების შირიდან ფიზიკურ და იურიდიულ პირთა მომსახურებას. შესაბამისად, მუნიციპალიტეტის გამგეობის შემადგენლობაში შემავალი სტრუქტურული ქვედანაყოფები, მოკუთვნილი კომპეტენციის ფარგლებში, მოქალაქეებსა და ორგანიზაციებს უზრუნველყოფენ სხვადასხვა სახის მომსახურებას, კერძოდ: გასცემენ ცნობებს, ლიცენზიებს, ნაწილობრივ განხილავენ სხვადასხვა სახის განცხადებებს, ნეროლებს, საჩივრებს და ა.შ.

გამგეობაში შესული დოკუმენტაცია იყოფა ორ ძირითად ჯგუფად. პირველი ჯგუფში გაერთიანებულია ფიზიკური პირების განცხადებები, ხოლო მეორე ჯგუფში - იურიდიული კორესპონდენცია (სხვადასხვა დანებებულებისა და ორგანიზაციების მიმართებით). დოკუმენტბრუნვის არსებულ სისტემებში არსებობს ხარვეზები, რომლებიც ხელს უშლის მის გამართულ მუშაობას, კერძოდ:

- დოკუმენტბრუნვაში ხშირია ზედმეტი ადმინისტრაციული რგოლების მონაწილეობა;
- ხდება დოკუმენტაციის არასწორი მიმართულებით გადახმისამართება;
- ხშირია შემსრულებლების მხრიდან შესრულების ვადების დარღვევა;
- არსებობს არასრული კონტროლი შესრულებაზე;
- განმცხადებლების/მიმმართველების მხრიდან სტრუქტურული ერთეულების თანამშრომლებთან უსაფუძვლო პოლემიკები, გამოხვეული არამიზნობრივი და არა არგუმენტირებული მიმართებით, იწვევს სტრუქტურული ერთეულების საფუძვლიან პროცესების მიმდინარეობის შეფერხებას;
- ფიზიკური და იურიდიული პირების მიერ დაყენებულ ერთსა და იმავე საკითხებზე შესაბამისებლად სხვადასხვა სტრუქტურულ ერთეულებთან დამოუ-



ვლადიმერ ნუბულავა

ლოტეტის აპარატისა და სტრუქტურული ერთეულების ერთ შენობაში კომპაქტურად განთავსება. ეს იძლევა საშუალებას, გაიზარდოს ოპერატიულობა და კოორდინაცია სხვადასხვა სტრუქტურულ ერთეულს შორის, რადგანაც ხშირია შემთხვევა, როდესაც ერთ ცალკე აბსოლუტურ კორესპონდენციულ პასუხის მომზადებისთვის საჭიროა რამდენიმე სტრუქტურული ერთეულის მონაწილეობა.

III ეტაპი - აუცილებელია საქმის წარმოების განყოფილების შესაბამისი მატერიალურ-ტექნიკური ბაზით უზრუნველყოფა, რაც განაპირობებს მის გამართულ მუშაობას. უნდა მოწყოს შესაბამისი მოსახლები, სადაც კომფორტულად იგრძნობს თავს, როგორც დანიშნულებული მატერიალურ-ტექნიკური ბაზით უზრუნველყოფა, რაც განაპირობებს მის გამართულ მუშაობას. უნდა მოწყოს შესაბამისი მოსახლები, სადაც კომფორტულად იგრძნობს თავს, როგორც დანიშნულებული მატერიალურ-ტექნიკური ბაზით უზრუნველყოფა, რაც განაპირობებს მის გამართულ მუშაობას.

IV ეტაპი - უნდა ამაღლდეს თანამშრომელთა კვალიფიკაცია, რამაც თვის-

ობრივად, უნარ-ჩვევებით უნდა დააკმაყოფილოს თანამდებობრივი ინსტრუქციებით გათვალისწინებული მოთხოვნები. თანამშრომლები უნდა იყვნენ კომპეტენტური, გამოარჩეულად კომუნიკაბელური, თავმჯავებულები და ფსიქოლოგიურად განინანსებულები, რადგანაც მათ უნდა მოქალაქეებთან უშუალო კონტაქტი, მათ უნდა შეეძლოთ, აღმოაფრინონ უმისამართო, არა არგუმენტირებული კამათის შემთხვევები და კონსტრუქციული სიტუაციები.

V ეტაპი - აუცილებელია დოკუმენტბრუნვის განყოფილების მონაწილეობის მიერ მოკუთვნილი სფეროებისა და დოკუმენტაციის სახეობების მიხედვით მიმართება.

ფორმალური პროგრამული მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტის სტრუქტურული ერთეულების მიერ მოკუთვნილი სფეროებისა და დოკუმენტაციის სახეობების მიხედვით მიმართება.

ფორმალური პროგრამული მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტის მიერ უფლებამოსილებითა და კანონმდებლობით მიმართებას.

სახელმწიფო შესყიდვებთან (ტენდერები, ფასთა კონტრეტები) დაკავშირებული მომსახურება.

არაფორმალური პროგრამული მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტის მიერ უფლებამოსილებითა და კანონმდებლობით მიმართებას.

მიმართებას.

ზემოთ აღნიშნული მომსახურების ყველა სახეობაზე უნდა შემუშავდეს მიმართების ტიპური ფორმები, უნდა განისაზღვროს თანდართული დოკუმენტაციის, შემსრულებელი სტრუქტურული ერთეულის, სხვა შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის, გადამწყვეტილების მიმღები პირის და შესრულების ვადები.

შესაბამისად, საჭიროა „ერთი ფანჯრის“ მისაღებად საინფორმაციო სტრუქტურის მონაცხობა, მასზე მიმართების ტიპური ფორმებისა და ყველა სხვა საჭირო ინფორმაციის განთავსება, რაც უზრუნველყოფს საქმის წარმოების პროცესის სისტემატიკას და დოკუმენტაციის კლასიფიკაციის დაცვას.

„ერთი ფანჯრის“ სისტემის დანერგვით აღმოფხვრება არსებული მანკური „კაბინეტური“ სისტემა, არ იქნება საჭირო განმცხადებლის მხრიდან ერთსა და იმავე საკითხზე სხვადასხვა სტრუქტურულ ერთეულთან შეთანხმების მიზნით დამატებითი მიმართება - განმცხადებელი ერთი მიმართებით, განსაზღვრულ დროში, მიმართვის იმავე ადგილზე მიიღებს პასუხის მისთვის საინტერესო საკითხზე, ანუ დოკუმენტაციის მისაღებად მიმართავს მხოლოდ ერთ სტრუქტურულ ერთეულს ერთ კონკრეტულ საკითხზე მიმართულ და იქვე მიიღებს პასუხს, რითაც გამოირჩევა ერთი კაბინეტიდან მეორეში გადაადგილების აუცილებლობა.

შედგად ჩვენ მიზევებით დოკუმენტბრუნვის გამართულ სისტემას, საშემსრულებლო დისკალიბრის ამაღლებას, როგორც ვადავებ, ასევე ხარისხობრივად, რაც საბოლოო ჯამში, მოქალაქეთა კმაყოფილების ხარისხში აისახება.

„ერთი ფანჯრის“ პრინციპის დანერგვა უზრუნველყოფს მუნიციპალიტეტის სტრუქტურული ერთეულების მიერ მოკუთვნილი სფეროებისა და დოკუმენტაციის სახეობების მიხედვით მიმართებას.

ფორმალური პროგრამული მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტის სტრუქტურული ერთეულების მიერ მოკუთვნილი სფეროებისა და დოკუმენტაციის სახეობების მიხედვით მიმართებას.

ფორმალური პროგრამული მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტის მიერ უფლებამოსილებითა და კანონმდებლობით მიმართებას.

სახელმწიფო შესყიდვებთან (ტენდერები, ფასთა კონტრეტები) დაკავშირებული მომსახურება.

არაფორმალური პროგრამული მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტის მიერ უფლებამოსილებითა და კანონმდებლობით მიმართებას.

ფორმალური პროგრამული მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტის მიერ უფლებამოსილებითა და კანონმდებლობით მიმართებას.

ფორმალური პროგრამული მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტის მიერ უფლებამოსილებითა და კანონმდებლობით მიმართებას.

ფორმალური პროგრამული მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს მუნიციპალიტეტის მიერ უფლებამოსილებითა და კანონმდებლობით მიმართებას.



ლელა ფუტყარაია

