



დემოკრატიული  
მმართველობა  
საქართველოში

აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის  
საზოგადოებასთან ურთიერთობის/კომუნიკაციის  
სახელმძღვანელო დოკუმენტი  
GoARA PR/communication Manual

აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის  
საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და კომუნიკაციების  
დეპარტამენტების მხარდაჭერის პროექტი/Improving  
Interagency Communication of GoARA Through Increased  
Capacity of GoARA PR/Communication Departments

მომზადებულია Policy and Management Consulting Group-ისა და პიარისა და  
მარკეტინგული კომუნიკაციების კომპანია „ჯეპრას“ მიერ USAID-ის  
პროექტის - „დემოკრატიული მმართველობა საქართველოში G3“ -  
ფარგლებში



## შინაარსი

<b>შესავალი .....</b>	<b>4</b>
რა არის საზოგადოებასთან ურთიერთობა.....	5
<b>საჯარო უწყების საზოგადოებასთან ურთიერთობის ძირითადი პრინციპები .....</b>	<b>6</b>
გამჭვირვალობა/ანგარიშვალდებულება.....	7
ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა .....	8
სამოქალაქო ჩართულობა.....	8
პროაქტიულობა.....	8
<b>სტრუქტურული ორგანიზაცია და შიდა კოორდინაცია.....</b>	<b>9</b>
არსებული სტრუქტურა და დაქვემდებარების სქემა.....	9
საქმიანობის კოორდინაციის სქემა.....	11
ერთიანი კამპანიების წარმოება.....	13
ანგარიშგება და დაგეგმვა.....	15
მომსახურების შესყიდვები.....	18
<b>პერსონალი.....</b>	<b>20</b>
კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი პერსონალის შერჩევა.....	20
ფუნქციები და მოვალეობები .....	21
<b>სიახლეების გენერაციის სისტემა .....</b>	<b>28</b>
<b>უკუკავშირის მექანიზმები .....</b>	<b>30</b>
ცხელი ხაზი .....	30
მოქალაქეთა წერილები და საჩივრები.....	36
ინტერნეტკომუნიკაციის გამოყენება.....	37
უკუკავშირის ერთიანი მართვა.....	38
<b>შიდა კომუნიკაცია .....</b>	<b>39</b>
საზიარო (საერთო) ფოლდერი .....	39
თანამშრომლებთან მუდმივი კომუნიკაცია.....	41
შიდა კვლევები.....	42
<b>საინფორმაციო მასალები და მათი გავრცელება .....</b>	<b>42</b>
საინფორმაციო მასალის ტიპები.....	43
ერთიანი ვიზუალიზაცია და დიზაინის პრინციპები.....	43



მედიასთან ურთიერთობა ..... 44

    მედიალონისძიებები.....44

    მედიაკიტი.....46

    პრესკონფერენციის ორგანიზაცია.....46

    პრესრელიზი და მისი გამოყენება.....48

    პრეს-სპიკერების დანიშვნა .....49

ინტერნეტკომუნიკაცია ..... 50

    ერთიანი პორტალი .....50

    სოციალური მედიის გამოყენება .....54

პირდაპირი კომუნიკაცია ..... 56

    საჯარო შეხვედრები.....57

დაინტერესებულ მხარეებთან კომუნიკაცია ..... 59

საკომუნიკაციო კრიზისების მართვა..... 60

    ძირითადი პრინციპები .....60

    კრიზისის მართვის ეტაპები.....61

    შეცდომები და პრევენცია .....62

შეფასება და მონიტორინგი ..... 63



## შესავალი

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს აჭარის მთავრობის საზოგადოებასთან ურთიერთობის ნორმატიულ სახელმძღვანელოს, რომელიც მომზადებულია აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და კომუნიკაციების დეპარტამენტების მხარდაჭერის/Improving Interagency Communication of GoARA Through Increased Capacity of GoARA PR/Communication Departments პროექტის ფარგლებში, რომელიც ხორციელდება „აშშ-ს განვითარების სააგენტოს“ (USAID) დემოკრატიული მმართველობის პროგრამის (G3) ფინანსური მხარდაჭერით. იგი, თავის მხრივ, ეფუძნება აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის საზოგადოებასთან ურთიერთობის პოლიტიკის განმსაზღვრელი დოკუმენტს.

მოცემული სახელმძღვანელოს შექმნის მიზანია:

- აჭარის მთავრობის გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულების, კომუნიკაციის პროაქტიულად წარმოების და მთავრობის საქმიანობაში საზოგადოებრივი ჩართულობის უზრუნველყოფა;
- ხელი შეუწყოს აჭარის მთავრობის ცენტრალური აპარატის, სამინისტროებისა და საკვეთსა და დაწესებულებების საზოგადოებასთან ურთიერთობის პრაქტიკის გაუმჯობესებასა და ეფექტიანობის ზრდას
- შექმნას აჭარის რეგიონის საჯარო სამსახურების კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ერთეულების საქმიანობის ერთიანი პრინციპები და აუცილებელი მინიმალური სტანდარტები
- დაეხმაროს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სპეციალისტებს საკუთარი საქმიანობის უკეთესად დაგეგმვაში, განხორციელებაში, შეფასებაში და შესაბამის ანგარიშგებაში
- მოახდინოს აჭარის მთავრობის ცენტრალური აპარატის, სამინისტროების, დეპარტამენტებისა და სსიპ-ების საქმიანობის ერთიანი კოორდინაციის სისტემის მოდელის შექმნა მოქალაქეებთან კომუნიკაციის მიმართულებით

სახელმძღვანელო მოიცავს საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და მოქალაქეებთან ორმხრივი კომუნიკაციის პროცესის ყველა შესაძლო მიმართულების მოკლე აღწერას და რეკომენდაციებს მათი სტანდარტიზაციისა და გაუმჯობესების კუთხით. მასში განხილულია ისეთი მნიშვნელოვანი საკითხები, როგორცაა: კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი ერთეული და მისი სტრუქტურული ორგანიზაცია; საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლები და მათი ფუნქციები და მოვალეობები; საზოგადოებასთან ურთიერთობის ერთეულის დაქვემდებარება და ანგარიშგების მექანიზმები; სიახლეების შექმნის სისტემა

უწყების შიგნით და მისი მართვა; შიდა კომუნიკაციის წარმოება; მედიასთან ურთიერთობის ძირითადი პრინციპები; ინტერნეტკომუნიკაცია და ახალი მედიის გამოყენება საზოგადოებასთან ურთიერთობაში; პირდაპირი კომუნიკაცია და საჯარო შეხვედრების ჩატარება; საკომუნიკაციო კრიზისების მართვის მეთოდოლოგია და სხვა.

სახელმძღვანელოს შექმნისთვის, აჭარის რეგიონის საჯარო უწყებების თანამშრომელთა სამუშაო შეხვედრებისა და პირდაპირი კონსულტაციების გარდა, გამოყენებულ იქნა მონაცემები და ინფორმაცია, რომელიც დაგროვდა საზოგადოებასთან ურთიერთობის პერსონალის ინტერვიუების, დოკუმენტაციის, სარეკლამო მასალებისა და მედიამონიტორინგის შედეგების ანალიზის შემდეგ.

დოკუმენტის შექმნაში, მოწვეულ კონსულტანტებთან ერთად მონაწილეობა შემდეგი უწყებების საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელმა პირებმა მიიღეს:

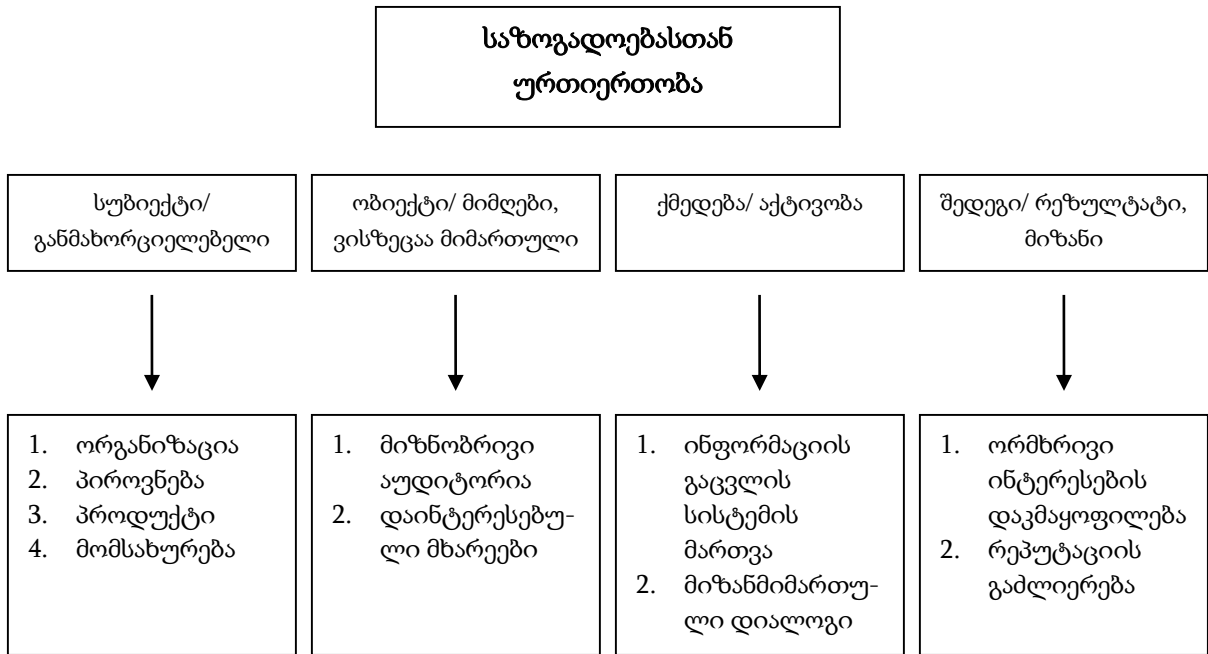
- აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის აპარატი
- განათლების, კულტურისა და სპორტის სამინისტრო
- სოფლის მეურნეობის სამინისტრო
- ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო
- ფინანსთა და ეკონომიკის სამინისტრო
- გარემოს დაცვის და ბუნებრივი რესურსების სამმართველო
- ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი
- საზოგადოებრივი ჯანდაცვის ცენტრი
- კულტურული მემკვიდრეობისა და ძეგლთა დაცვის სააგენტო
- სპორტისა და ახალგაზრდობის დეპარტამენტი
- აიპ აგროსერვისის ცენტრი
- დასაქმების სააგენტო

სახელმძღვანელო დოკუმენტში მოცემული საქმიანობის და პროცედურების შესრულებაზე პასუხისმგებელია აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის აპარატის მასმედიასთან და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი, ხოლო დოკუმენტის სრულად შესრულების მონიტორინგი ევალება აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის აპარატის უფროსს.

## რა არის საზოგადოებასთან ურთიერთობა

საზოგადოებასთან ურთიერთობა მენეჯმენტის ერთ-ერთი შედარებით თანამედროვე და მუდმივად განვითარებადი დარგია. იმის გამო, რომ ის არ წარმოადგენს ზუსტ მეცნიერებას, მისი აღქმა არაერთგვაროვანია და მსოფლიოში საზოგადოებასთან ურთიერთობის განმარტების მრავალი ვარიანტია, რომელიც ავტორიტეტულ საერთაშორისო ორგანიზაციებსა და ცნობილ ავტორებს ეკუთვნით.

ამის მიუხედავად, შესაძლებელია საზოგადოებასთან ურთიერთობის საერთო პრინციპების პოვნა, თუ მოვახდენთ მის შემდეგი სახის ძირითად კომპონენტებად დაშლას.



შესაბამისად, საზოგადოებასთან ურთიერთობა წარმოადგენს ორგანიზაციის (ჩვენს შემთხვევაში საჯარო უწყება) ან პიროვნების მიზანმიმართულ და აქცენტირებულ ორმხრივ კომუნიკაციას სამიზნე ჯგუფებთან (ბენეფიციარები, პარტნიორები, თანამშრომლები) და დაინტერესებულ მხარეებთან, რომლის მიზანია ერთის მხრივ მოქალაქეთა ინტერესების დაკმაყოფილება მათთვის სასიცოცხლო ინფორმაციის მოპოვების კუთხით და მეორეს მხრივ, უწყების რეპუტაციაზე ზრუნვა და საქმიანობის ეფექტიანობის ზრდა.

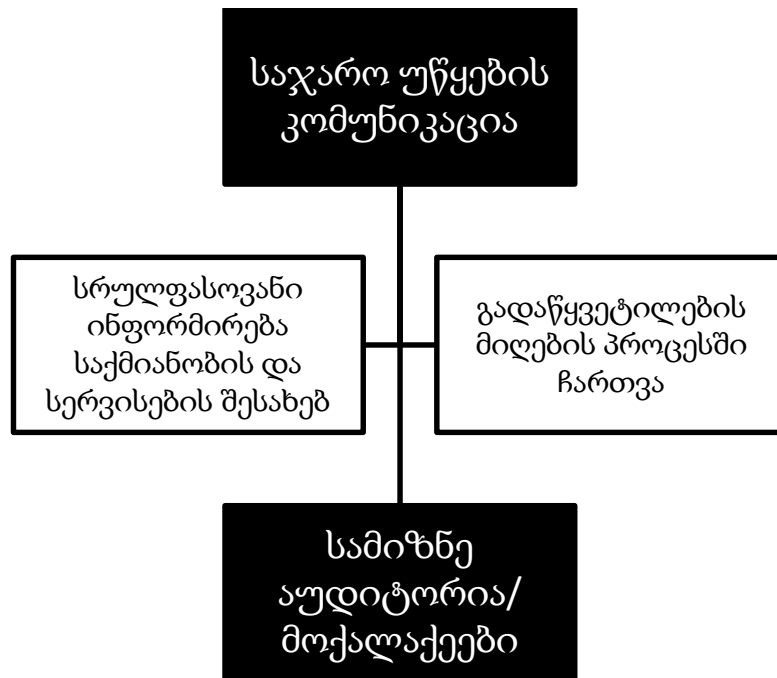
## საჯარო უწყების საზოგადოებასთან ურთიერთობის ძირითადი პრინციპები

საჯარო უწყებების კომუნიკაცია მოსახლეობასთან და სხვა ტიპის აუდიტორიასთან სპეციფიკურია, რადგან მათ მუდმივი ურთიერთქმედება გააჩნიათ მოსახლეობის სხვადასხვა ფენებთან. ისინი, საკუთარი სპეციფიკური ფუნქციებიდან გამომდინარე, აწარმოებენ საზოგადოებასთან ურთიერთობას ყოველდღიურ რეჟიმში, რადგან საჯარო უწყება შექმნილია სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფების წარმომადგენლების კონკრეტული ინტერესების დაკმაყოფილებისთვის: (1) მათთვის შესაბამისი მომსახურების გაწევისა და (2) კომპეტენციის ფარგლებში სხვადასხვა პრობლემების მოგვარების გზით.

აქედან გამომდინარე დემოკრატიულ საზოგადოებაში, სახელმწიფო სტრუქტურის ფუნქცია და მოვალეობაა (და არა ფუფუნების საგანი), რომ:

- განახორციელოს საზოგადოებასთან ურთიერთობის გამჭვირვალე აქტივობები და აწარმოოს პროაქტიული კომუნიკაცია
- ჰქონდეს გამართული საზოგადოებასთან ურთიერთობის სისტემა და უზრუნველყოს ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა
- კომუნიკაციის გამოყენებით, უზრუნველყოს მოქალაქეების მონაწილეობა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში

აქვე შეიძლება გამოიყოს ორი სპეციფიკური მიდგომა და ფუნქცია, რომელიც ენიჭება საჯარო უწყების მიერ წარმოებულ საზოგადოებასთან ურთიერთობას:



## გამჭვირვალობა/ანგარიშვალდებულება

არსებული კანონმდებლობიდან და ზოგადად, დემოკრატიული მმართველობის პრინციპებიდან გამომდინარე, ნებისმიერი საჯარო უწყება და მათ შორის, აჭარის მთავრობის სტრუქტურული ერთეულები ვალდებული არიან მოქალაქეების და ამომრჩევლების წინაშე, რომ სრულად, მუდმივად და გარკვეულწილად დადგენილი რეგულარობით მოახდინონ ანგარიშგება საზოგადოებასთან გაწეული საქმიანობის, საბიუჯეტო ხარჯების განკარგვისა და მათზე დაკისრებული მოვალეობის შესრულების ხარისხის თაობაზე.

## ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა

მოქალაქეთა მნიშვნელოვანი ნაწილისთვის ხშირად სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია ფლობდეს ინფორმაციას ამა თუ იმ საჯარო უწყების საქმიანობისა და სერვისების მიღების გზების თაობაზე. ეს საკითხი აქტუალურია, როგორც კომერციული საქმიანობის წარმოების, ასევე ყოფითი ცხოვრების დროს. შესაბამისად, საჯარო უწყების ერთ-ერთი ძირითადი ფუნქციაა უზრუნველყოს ინფორმაციის მაქსიმალური ხელმისაწვდომობა მისი აქტივობებისა და მომსახურებების თაობაზე, მიმდინარე პროექტებისა და სიახლეების შესახებ, ყველა ტიპის სამიზნე ჯგუფისთვის.

## სამოქალაქო ჩართულობა

თანამედროვე დემოკრატიული მმართველობა არ გულისხმობს მხოლოდ მოქალაქეების მხრიდან, გარკვეული ვადით საკუთარი უფლება-მოვალეობების დელეგირებას საჯარო მოხელეებისთვის. დღეს მოქალაქეების ჩართულობა და გადაწყვეტილების მიღებაში მონაწილეობა მუდმივი და უწყვეტი პროცესია. ამისათვის კი აუცილებელია დიალოგის წარმოება და საკომუნიკაციო ინსტრუმენტების გამოყენება.

## პროაქტიულობა

საჯარო უწყების კომუნიკაციის ერთ-ერთი უმთავრესი პრინციპი საზოგადოებასთან ურთიერთობის პროაქტიულ რეჟიმში წარმოებაა. არსებული კანონმდებლობის გათვალისწინებით და დემოკრატიული მმართველობის პრინციპების თანახმად, ნებისმიერი სამთავრობო ორგანო ვალდებულია თავად იყოს მოსახლეობასთან დიალოგის ინსპირატორი და წარმმართველი და მოახდინოს მოქალაქეების მუდმივი ინფორმირება საკუთარი საქმიანობის შესახებ. სამიზნე ჯგუფების წარმომადგენლების მხრიდან წამოსულ მოთხოვნებსა და საჭიროებებზე რეაგირება აუცილებელია, მაგრამ უადრესად მნიშვნელოვანია საჯარო უწყება საკუთარი ინიციატივით ავრცელებდეს ინფორმაციას და უზრუნველყოფდეს სიახლეებზე მაქსიმალურ ხელმისაწვდომობას.



## სტრუქტურული ორგანიზაცია და შიდა კოორდინაცია

საზოგადოებასთან ურთიერთობის სრულფასოვანი და ეფექტიანი წარმოებისთვის მნიშვნელოვანია პროცესის სწორი დაგეგმვა, ორგანიზაცია და მართვა, რათა სხვადასხვა სტრუქტურული დაყოფა და გადანაწილება არ გახდეს ხელისშემშლელი ფაქტორი და სხვადასხვა უწყების საზოგადოებასთან ურთიერთობის ერთეულებმა და პერსონალმა ერთიანი ძალისხმევით უკეთესად წარმართოს კომუნიკაცია.

## არსებული სტრუქტურა და დაქვემდებარების სქემა

მოცემულ ეტაპზე, კომუნიკაციის პროცესის წარმართვაზე ძირითადი პასუხისმგებლობა ეკისრება მთავრობის აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტს და შესაბამისი უწყებების საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირებს. ამჟამად, აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის სამთავრობო უწყებებში საზოგადოებასთან ურთიერთობისათვის სპეციალიზებულ სტრუქტურებს აქვთ შემდეგი სახე. (იხ. ცხრილი #1)

ცხრილი #1

#	უწყება	სტრუქტურული ერთეული/ თანამდებობა	თანამშრომლების რაოდენობა
1	აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის აპარატი	მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი	4
2	განათლების, კულტურისა და სპორტის სამინისტრო	საზოგადოებასთან ურთიერთობის განყოფილება	3
3	სოფლის მეურნეობის სამინისტრო	მინისტრის თანაშემწე საზოგადოებასთან ურთიერთობის საკითხებში	1
4	ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო	მინისტრის თანაშემწე მედიასთან და საზოგადოებასთან ურთიერთობის საკითხებში	1
5	ფინანსთა და ეკონომიკის	საზოგადოებასთან ურთიერთობის	1

	სამინისტრო	სპეციალისტი	
6	გარემოს დაცვის და ბუნებრივი რესურსების სამმართველო	საზოგადოებასა და საერთაშორისო ურთიერთობათა სამსახური	4 (2 <sup>1</sup> )
7	ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი	მარკეტინგისა და რეკლამის განყოფილების მთავარი სპეციალისტი (საზოგადოებასთან ურთიერთობის სპეციალისტი)	1
8	საზოგადოებრივი ჯანდაცვის ცენტრი	მთავარი სპეციალისტი საზოგადოებასთან ურთიერთობის საკითხებში	1
9	კულტურული მემკვიდრეობისა და ძეგლთა დაცვის სააგენტო	საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და მარკეტინგის სპეციალისტი	1
10	სპორტისა და ახალგაზრდობის დეპარტამენტი	საზოგადოებასთან ურთიერთობის სპეციალისტი	1
11	ა(ა)იკ აგროსერვისცენტრი	საზოგადოებასთან ურთიერთობის სპეციალისტი	1
12	დასაქმების სააგენტო	აპარატის უფროსი (საზოგადოებასთან ურთიერთობის საკითხებს ითავსებს)	1

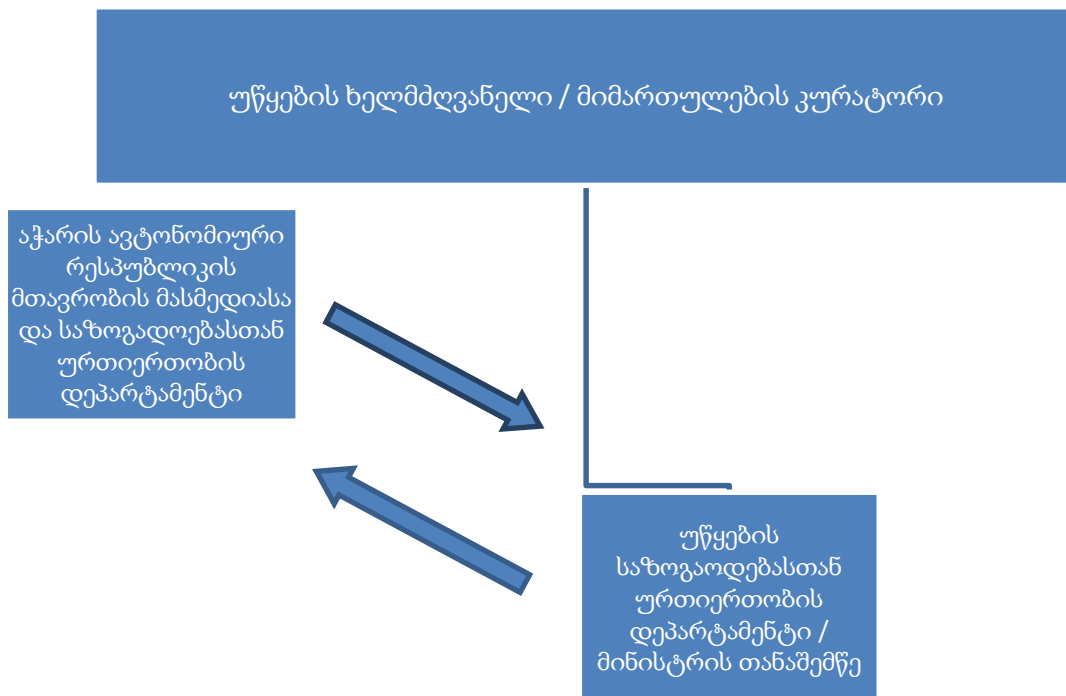
აჭარის მთავრობის აპარატის მასშტაბისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის თანამშრომლები და მისი ხელმძღვანელი ოფიციალურად ანგარიშვალდებულები არიან აჭარის მთავრობის აპარატის უფროსთან, დავალებების და დირექტივების უმეტესობა აჭარის მთავრობის ხელმძღვანელისგან მოდის. განათლების, კულტურისა და სპორტის მინისტრის ერთ-ერთი მოადგილის კურაციის სფეროს წარმოადგენს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სფერო, საზოგადოებასთან ურთიერთობის განყოფილება ძირითადად დირექტივებს და დავალებებს უშუალოდ მინისტრისგან იღებს. სხვა სამინისტროებში სამინისტროების კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი პირები მინისტრის თანაშემწის სტატუსით ექვემდებარებიან პირდაპირ მინისტრს და მასთან არიან ანგარიშვალდებულები. აგრეთვე, სხვა სამთავრობო უწყებებშიც, საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლები უშუალოდ ხელმძღვანელს ექვემდებარებიან.

<sup>1</sup> სამსახურის 4 თამაშრომლიდან საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელია 2

## საქმიანობის კოორდინაციის სქემა

მიუხედავად იმისა, რომ სხვადასხვა უწყების კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ერთეულები და თანამშრომლები პირდაპირ დაქვემდებარებაში არიან ამ უწყებათა ხელმძღვანელთან, აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის საზოგადოებასთან ურთიერთობის ეფექტურობის უზრუნველყოფისათვის აუცილებელია, რომ ყველა უწყების საზოგადოებასთან ურთიერთობის პერსონალი მოქმედებდეს კოორდინირებულად. კოორდინაციის პროცესს წარმართავს მთავრობის აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი. კოორდინაციის პროცესი მოიცავს როგორც (სტრატეგიული) დაგეგმვის ასევე მიმდინარე საქმიანობის პროცესს. საქმიანობის კოორდინაციის მაღალი ხარისხი უზრუნველყოფს: საქმიანობის სინქრონიზაციას, შინაარსობრივი მხარის თანხვედრას, არსებული რესურსების რაციონალურად გამოყენებას.

ვინაიდან აჭარის მთავრობის მიერ საზოგადოებასთან ურთიერთობის ერთიანი პრინციპებითა და საერთო სტილით წარმოება წარმოადგენს მთავრობის ერთიანი პოლიტიკის ერთგვარ გაგრძელებასაც საზოგადოებასთან ურთიერთობის საქმიანობის კოორდინაცია მთავრობის აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის მიერ, შემდეგი სახის სქემის გათვალისწინებით:



საქმიანობის კოორდინაციის პროცესი მოიცავს შემდეგ აქტივობებს:

- ყოველკვირეული ანგარიში<sup>2</sup> - მთავრობის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი და საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლები და ერთეულები სხვა უწყებებში ამზადებენ და ცვლიან ყოველკვირეულ საქმიანობის ანგარიშს.
- სამუშაო შეხვედრა - ინიშნება მთავრობის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის უფროსის მიერ, საჭიროების შესაბამისად. უწყებათა წარმომადგენლებს შეხვედრის შესახებ უნდა ეცნობოთ მინიმუმ 3 დღით ადრე (გარდა კრიზისული სიტუაციებისა).
- ონლაინ თათბირები - იმ საკითხებისთვის შემუშავებისთვის რაც ჯგუფის მონაწილეთა ფიზიკურად ერთ სივრცეში ყოფნა არ არის აუცილებელი, ან/და დროში გაწელილია და არის დიდი ინტერვალი ეტაპებს შორის იმართება ონლაინ თათბირები ჯგუფის Facebook გვერდზე (ან სხვა შესაბამისი კომუნიკატორის მეშვეობით).
- დოკუმენტების შემუშავება - ერთობლივ საქმიანობაში ჩართული უწყებათა საზოგადოებასთან ურთიერთობის პერსონალი კოორდინირებულად ამზადებს შესაბამის დოკუმენტებს. პროცესის მონაწილეთა კონკრეტული ფუნქციებია განსაზღვრულია მთავრობის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის უფროსის ან მის მიერ დანიშნული სამუშაო ჯგუფის ხელმძღვანელის მიერ.

კონკრეტულად მთავრობის აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის და ცალკეულ უწყებათა საქმიანობის კოორდინაცია სხვადასხვა ეტაპზე მოიცავს შემდეგს:

საქმიანობა	კოორდინაციის ტიპი	აქტივობები
საკომუნიკაციო სტრატეგიის შემუშავება	შინაარსის და მიზნების თანხვედრაში მოყვანა	სამუშაო შეხვედრები დოკუმენტების კორექტირება
სამოქმედო გეგმის შემუშავება	პრიორიტეტების განსაზღვრა აქტივობების დროში გადანაწილება რესურსების ოპტიმალური გადანაწილება / სხვა უწყებათა რესურსების ჩართვა	სამუშაო შეხვედრები, გაზიარებული დოკუმენტების არსებობა, ყოველთვიური თათბირი
ყოველთვიური/ყოველკვირეული აქტივობების დაგეგმვა	თარიღების შეთანხმება / არასასურველი გადაფარვების კონტროლი	აქტივობების სინქრონიზაცია / ერთიანი ღონისძიებათა კალენდარი
ღონისძიებათა/კამპანიათა ორგანიზება	საორგანიზაციო საქმიანობაში ურთიერთდახმარება	დაგეგმვით თათბირი, საქმიანობათა გადანაწილება
უკუკავშირის მექანიზმების ფუნქციონირება	ინფორმაციის ურთიერთგაზიარება	აქტუალური თემების თაობაზე საინფორმაციო ბრიფგების მომზადება (1-3 გვ.) კითხვა-პასუხების მომზადება (მათ შორის ცხელი ხაზისთვის)

<sup>2</sup> მოცემული ინსტრუმენტი უფრო დეტალურად ანგარიშგებისა და დაგეგმვის თავშია აღწერილი

საქმიანობის კოორდინაციის პროცესი მოიცავს მედია მონიტორინგსაც. უწყებების წარმომადგენლებმა თვის ბოლოს უნდა მოამზადონ გასული პერიოდის ანგარიში, სადაც ასახული იქნება ყველაზე აქტუალური და პრობლემური საკითხები და განათავსონ საერთო ფოლდერში.

## ერთიანი კამპანიების წარმოება

მთავრობის აპარატის მასშტაბისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის მიერ კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ერთეულებისა და თანამშრომლების საქმიანობის კოორდინაცია და მართვა, ძირითადად ერთიანი კამპანიების დაგეგმვისა და განხორციელების დროს უნდა მოხდეს. ამისათვის საჭირო იქნება, საერთო საკოორდინაციო შეხვედრაზე სამომავლო აქტივობების ერთად დაგეგმვა, ბიუჯეტირება და მოვალეობების გადანაწილება, რასაც მთავრობის მასშტაბისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის ხელმძღვანელი უნდა ახდენდეს. შესაბამისად მთავრობის ერთიანი საკომუნიკაციო აქტივობა ერთ სტილსა და ფორმაში განხორციელდება და ამავდროულად მოხდება მთელი მთავრობის შესაძლებლობების გამოყენება და მეტი ეფექტის მიღება.

კამპანიების დაგეგმვა შემდეგი თანმიმდევრობით უნდა მოხდეს:

- მიზნის განსაზღვრა / სიტუაციის ანალიზი - განიხილება არსებული გარემო - დადებითი და უარყოფითი ფაქტორები, რისკები, კამპანიის შესაძლო პარტნიორები. ხდება საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პერსონალის მიერ. ამტკიცებს უწყების ხელმძღვანელობა.
- სამიზნე ჯგუფების განსაზღვრა - ხდება საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პერსონალის მიერ. ამტკიცებს უწყების ხელმძღვანელობა.
- საკომუნიკაციო ამოცანების განსაზღვრა - ხდება საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პერსონალის მიერ. ამტკიცებს უწყების ხელმძღვანელობა.
- კრეატიული კონცეფციის შემუშავება
- მესიჯების განსაზღვრა
- ტაქტიკის შემუშავება და აქტივობების დაგეგმვა
- ბიუჯეტის შედგენა
- შეფასების პრინციპების განსაზღვრა

დაგეგმვის პროცესში მიმდინარეობს შემდეგი პროცედურებით და პირების ჩართულობით (იხ.ცხრილი #2)



ძირითადად ერთობლივი კამპანიების დაგეგმვა ხდება პროგრამების შემუშავების პარალელურად, თუმცა საჭიროების შემთხვევაში შესაძლებელია მოხდეს ნებისმიერ დროს. შესაბამისი ცვლილება უნდა იქნას შეტანილი სამოქმედო გეგმაში.

კამპანიების ზოგადი კონცეფციისა და მესიჯბოქსის ზუსტი განსაზღვრისთვის კი უნდა მოხდეს ე.წ. მიზნობრივი მატრიცის გამოყენება, ქვემოთ მოცემულია სამუშაო მაგალითი:

ჯგუფი	ქცევა	გზავნილი	არხი	საშუალება
კონკრეტული სამიზნე ჯგუფი, რომელზეც გვსურს, რომ მიმართული იყოს ჩვენი კომუნიკაცია	სასურველი ქცევა, რომელიც გვინდა, რომ ჯგუფისგან გამოვიწვიოთ	კონკრეტული რაციონალური და ემოციური მესიჯი სამიზნე აუდიტორიის ქცევის შესაცვლელად	სხვადასხვა არხი, რომლის საშუალებით არის უმჯობესი კონკრეტული გზავნილის მიწოდება	შესაბამისი საშუალება და ინსტრუმენტი, რომელიც უნდა გამოვიყენოთ

საბოლოო ჯამში, აჭარის მთავრობის კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი გუნდი კონკრეტული კამპანიების, მიზნებისა და ამოცანების გარდა შეიმუშავებს მიზნობრივ მატრიცას და მისგან გამომდინარე საქმიანობების ჩამონათვალს, რაც წარმოადგენს ერთობლივი კამპანიის კრეატიულ კონცეფციას, რომელიც უნდა შეთანხმდეს აჭარის მთავრობის ხელმძღვანელობასთან, ამასთან, წინასწარ უნდა განისაზღვროს კამპანიის აქტივობათა ბიუჯეტი და უნდა მოხდეს მისი ასახვა წლიურ გეგმაში<sup>3</sup>.

## ანგარიშგება და დაგეგმვა

იმისათვის, რომ სხვადასხვა უწყებების კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლებისა და სტრუქტურული ერთეულების დაქვემდებარება აჭარის მთავრობის აპარატის მასშედისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტთან არ იყოს მხოლოდ ფორმალური ხასიათის და ეფექტიანი კოორდინაციით იძლეოდეს რეალურ შედეგს, აუცილებელია რეგულარული ანგარიშგება გაწეულ საქმიანობასთან დაკავშირებით, რომელსაც წინასწარ განსაზღვრული და სისტემური ხასიათი უნდა ჰქონდეს. ანგარიშები შეიძლება იყოს ორი სახის: (1)

<sup>3</sup> წლიური გეგმის ფორმა მოცემულია ანგარიშგებისა და დაგეგმვის თავში

ყოველკვირეული<sup>4</sup> - ინდივიდუალური, რომლებსაც თანამშრომელი ამზადებენ აპარატის საკუთარი უწყებისა და აპარატის დეპარტამენტის თავმჯდომარის ხელმძღვანელისთვის და (2) ყოველთვიური<sup>5</sup> - რომლის გაერთიანებულ ვარიანტსაც უწყებების ხელმძღვანელებთან ერთად აჭარის მთავრობის თავმჯდომარეც გაეცნობა. ანგარიშთან ერთად, ორივე ფორმა უნდა შეიცავდეს გეგმის ნაწილსაც, როგორც ანგარიშის გაგრძელებას.

ყოველკვირეული ანგარიშისა და გეგმის დოკუმენტი უნდა იყოს მარტივი ფორმის და მასში, ძირითადად უნდა იყოს ასახული ძირითადი ღონისძიებები და აქტივობები, რომელიც კვირის განმავლობაში განხორციელდა და მომავალი კვირის განმავლობაში უნდა შესრულდეს. დოკუმენტს უნდა ჰქონდეს ცხრილის სახე და მასში უნდა ჩანდეს საქმიანობების შესრულების დინამიკა კვირის დღეების მიხედვით, როგორც განვლილი ასევე მომავალი კვირის განმავლობაში. ამასთან, თითოეული დღის ცხრილი უნდა შეიცავდეს ინფორმაციას შემდეგი კომპონენტის თაობაზე:

- ღონისძიება/ აქტივობა - ღონისძიების ან აქტივობის ზოგადი დასახელება.
- დრო და ადგილი - თარიღი და საათი, როდესაც განხორციელდა ან უნდა ჩატარდეს ღონისძიება
- ფორმატი და გამომსვლელები - ღონისძიების ზოგადი აღწერილობა და უწყების მხრიდან ძირითადი მონაწილეების ჩამონათვალი
- მთავარი გზავნილები - იმ მესიჯების ჩამონათვალი, რომელიც გახმოვანდა ან უნდა გახმოვანდეს
- სხვა მონაწილეები - ღონისძიებაში ჩართული მხარეების, პიროვნებებისა და ორგანიზაციების ჩამონათვალი
- მედია გაშუქება - ღონისძიების რადიო-ტელევიზიური და ხარისხობრივი გაშუქების შესახებ მოკლე აღწერილობა
- დამატებითი კომენტარი - ის ინფორმაცია, რომელიც არ განთავსდა ზემოთ აღნიშნულ ველებში

ცხრილთან ერთად, კვირის ანგარიშისა და გეგმის ფორმას თან უნდა ერთვოდეს იმ პრობლემების ჩამონათვალი, რომელიც კვირის განმავლობაში გამოვლინდა, როგორც ხელშემშლელი ფაქტორი და ასევე რეკომენდაციების ნუსხაც მომავალი კვირის საქმეებში გასათვალისწინებელი გარემოებების ჩათვლით.

კვირის ანგარიში/გეგმა უნდა მომზადდეს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირის მიერ და უნდა გაეგზავნოს უწყების ხელმძღვანელს არაუგვიანეს ყოველი კვირის პარასკევის 17:00 საათისა. ამასთან, ამ დროისთვის, ყველა თანამშრომელმა უნდა ატვირთოს საკუთარი ანგარიში ერთიანი ფოლდერის სპეციალურ განყოფილებაში.

<sup>4</sup> იხ. დანართი #1

<sup>5</sup> იხ. დანართი #2

<sup>6</sup> იხ. დანართი # 3



ყოველთვიური ანგარიშის და მომავალი თვის გეგმის დოკუმენტის მომზადება ხდება უწყებათა საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პერსონალის მიერ, მთავრობის თავმჯდომარესთან წარდგენამდე, მისი დამტკიცება, საჭიროების შემთხვევაში კი კორექტირება, ხორციელდება მთავრობის აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის უფროსის მიერ. არაუგვიანეს ყოველი თვის 5 რიცხვისა უწყებათა წარმომადგენლები აწვდიან მთავრობის აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის წინა თვის ანგარიშს და მომავალი თვის გეგმას, ხოლო არა უგვიანეს 10 რიცხვისა მთავრობის აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის უფროსი წარუდგენს მთავრობის თავმჯდომარეს. ამ თარიღების შუალედში აჭარის მთავრობისა და მისი უწყებების საზოგადოებასთან ურთიერთობის გუნდი აწყობს სამუშაო შეხვედრას, სადაც ახდენს წინა თვის ანგარიშისა და მომავალი თვის გეგმის განხილვას და საბოლოო ვარიანტის შეჯერებას.

ყოველთვიური ანგარიში და გეგმაც იგივე კომპონენტებისაგან შედგება, როგორც კვირის დოკუმენტი და მსგავს კომპონენტებს შეიცავს. მას დაემატება, მხოლოდ, მიღწევების ნაწილი, სადაც მოხდება თვის განმავლობაში ნაჩვენები რაოდენობრივი და თვისობრივი რეზულტატების ჩამონათვალი.

აჭარის მთავრობის კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი ერთიანი გუნდი იღებს მონაწილეობას წლის ბიუჯეტის განსაზღვრის პროცესში, რადგან მისი წინასწარ გათვლის გარეშე, შეუძლებელია სრულფასოვან და ეფექტიან დაგეგმვაზე საუბარი. აქედან გამომდინარე, ხელმძღვანელობასთან და საფინანსო დეპარტამენტთან კონსულტაციის შედეგად, შესაძლებელი იქნება, წინასწარი სავარაუდო ბიუჯეტის განსაზღვრა და შესაბამისი აქტივობებისაგან შემდგარი გეგმის მომზადებაც. ამისათვის აუცილებელია, რომ ყოველი წლის ოქტომბრის ბოლოს, მთავრობის აპარატის დეპარტამენტის კოორდინაციით, მოხდეს ყველა უწყების სავარაუდო წლიური ბიუჯეტის პროექტის შექმნა და მთავრობისთვის მიწოდება.

შესაბამისად, აჭარის მთავრობის ყველა უწყების საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელმა პირებმა უნდა მოამზადონ საქმიანობების წლიური ინდივიდუალური გეგმა<sup>7</sup>, რომელიც შემდეგ გაერთიანდება ერთიან გეგმაში. გეგმას უნდა გააჩნდეს ცხრილის სახე, სადაც თითოეული თვე დაყოფილი იქნება კვირებად, ხოლო კონკრეტული აქტივობა დაფუძნებული იქნება იმ სტრატეგიულ ამოცანებზე, რომელიც გაწერილია აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის საზოგადოებასთან ურთიერთობის ძირითადი პრინციპების დოკუმენტში. წლიურ გეგმაში ასევე უნდა იყოს ასახული თითოეული აქტივობის შესრულებაზე პასუხისმგებელი პირი, მისი ბიუჯეტი და დამატებითი ინფორმაცია კონკრეტული საქმიანობის თაობაზე.

<sup>7</sup> იხ. დანართი #4

## მომსახურების შესყიდვები

აჭარის მთავრობისა და მისი უწყებების კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ერთეულების თანამშრომლები, უწყებების ხელმძღვანელებთან და შესაბამისი უწყების შესყიდვების სამსახურებთან/პასუხისმგებელ პირებთან ერთად განსაზღვრავენ საზოგადოებასთან ურთიერთობის/კომუნიკაციის ეფექტურად წარმოებისათვის საჭირო შესყიდვების დაგეგმვას. კერძოდ ისეთი მომსახურების შესყიდვას, რომელსაც თვითონ ვერ ახორციელებენ. ამისათვის, წინასწარ დადგენილი პროცედურის საფუძველზე, მათ უნდა შეიძინონ ისეთი სერვისები, როგორცაა:

- მედიამონიტორინგი
- ინტერნეტრეკლამა
- ვიზუალური და ვიდეომასალების დამზადება
- ბრენდინგი
- მარკეტინგი და საზოგადოებასთან ურთიერთობის მომსახურება

აჭარის მთავრობისა და მისი უწყებების კომუნიკაციის ბიუჯეტები იყოფა ორ კატეგორიად:

I კატეგორია - აჭარის მთავრობის საბიუჯეტო პროგრამის/ების საკომუნიკაციო მხარდაჭერა;

II კატეგორია - აჭარის მთავრობის კომუნიკაციის და საზოგადოებასთან ურთიერთობის პროგრამა

I კატეგორიის შემთხვევაში, აჭარის მთავრობაში შემავალი უწყებების წარმომადგენლები ვალდებული არიან მომავალი წლის საკომუნიკაციო პროგრამის ბიუჯეტი და საკომუნიკაციო აქტივობების პროგრამა წარუდგინონ შესაბამის უწყებას 20 აგვისტომდე. პროგრამა და ბიუჯეტი მომზადებული უნდა იყოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. საკომუნიკაციო აქტივობის მიზანს წარმოადგენს აჭარის მთავრობის რომელიმე უწყების პროგრამის ან ქვეპროგრამის საკომუნიკაციო მხარდაჭერა, კერძოდ:

- პროგრამის ბენეფიციარების ინფორმირება პროგრამის შესახებ (ვის, როდის, რა დოკუმენტების წარდგენით შეუძლია ისარგებლოს პროგრამით, პროგრამასთან დაკავშირებული კითხვების შემთხვევაში საკონტაქტო პირის შესახებ ინფორმაცია და პროგრამის ფუნქციონირებაში გამოვლენილი დარღვევების შესახებ მოქალაქეთათვის ცხელი ხაზის ინფორმაციის გავრცელება).
- პროგრამასთან დაკავშირებული შეხვედრების საორგანიზაციო ხარჯები;
- პროგრამასთან დაკავშირებული კვლევების ხარჯები;
- პროგრამის საინფორმაციო მასალების ხარჯები;
- გარე კონსულტანტების მოზიდვის ხარჯები (აუცილებლობის შემთხვევაში);
- პროგრამის საინფორმაციო კამპანიის წარმატებით უზრუნველსაყოფად საჭირო ტექნიკური საშუალებები;

- მედია ტურების და სხვა მედია ღონისძიებების უზრუნველყოფის ხარჯები;
- და სხვა ხარჯები, რომელიც დაეხმარება პროგრამის განმხორციელებელ უწყებას მიზნობრივი ჯგუფების სრულ და ზუსტ ინფორმირებაში.

II კატეგორიის შემთხვევაში, აჭარის მთავრობის პრესასთან და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი და აჭარის მთავრობაში შემავალი უწყებების წარმომადგენლები (აჭარის მთავრობაში შემავალი უწყებების წარმომადგენლები ერთვებიან პროგრამების და მათი ბიუჯეტების შემუშავებაში მხოლოდ მაშინ როცა იგეგმება მთავრობის საერთო კამპანიები ანდა წარმოადგენს მთავრობის და შესაბამისი უწყების ერთობლივ პროექტს) ამზადებენ აჭარის მთავრობის მომავალი წლის კომუნიკაციისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის პროგრამას კანონმდებლობით დადგენილი წესით და აჭარის მთავრობის საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის ხელმძღვანელი 20 აგვისტომდე წარუდგენს აჭარის მთავრობის აპარატის უფროსს. ბიუჯეტით შეიძლება განსაზღვრული იყოს შემდეგი ტიპის ხარჯები:

- დაინტერესებული ჯგუფების ინფორმირება მთავრობის პროგრამების შესახებ;
- სხვადასხვა სოციოლოგიური კვლევები;
- ბრენდინგი;
- მთავრობის მედია და საზოგადოებრივი ღონისძიებების ხარჯები, მათ შორის სხვა უწყებებთან ერთობლივი ღონისძიებების;
- საინფორმაციო მასალების დამზადება დისტრიბუციის ხარჯები;
- ინტერნეტ და სოციალური მედიის სარეკლამო ხარჯები;
- საჯარო შეხვედრების ხარჯები;
- გარე კონსულტანტების მოზიდვის ხარჯები (აუცილებლობის შემთხვევაში);
- საინფორმაციო კამპანიის წარმატებით უზრუნველსაყოფად საჭირო ტექნიკური საშუალებები;
- მედია ტურების და სხვა მედია ღონისძიებების უზრუნველყოფის ხარჯები;
- და სხვა ხარჯები, რომელიც დაეხმარება მთავრობას, სამთავრობო პროგრამების და სერვისების შესახებ მიზნობრივი ჯგუფების სრულ და ზუსტ ინფორმირებაში.

დამტკიცებულ პროგრამებში და ბიუჯეტებში ცვლილებების განხორციელება შესაძლებელია კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

## პერსონალი

ნებისმიერი სისტემისა და სქემის გამართული ფუნქციონირება წარმოუდგენელია შესაბამისი შესაძლებლობებისა და კომპეტენციის მქონე კადრების არ არსებობის გარეშე, რასაც ასევე უნდა არეგულირებდეს წინასწარ დადგენილი კრიტერიუმები და პრინციპები.

## კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი პერსონალის შერჩევა

ახალი თანამშრომლის ძიებისათვის და არსებული საკადრო რესურსის შეფასებისათვის, საჭიროა განისაზღვროს საჯარო უწყების კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი პერსონალის მინიმალური (სავალდებულო და საბაზისო) და მაქსიმალური (არასავალდებულო, მაგრამ უპირატესი) საკვალიფიკაციო მოთხოვნები, შემდეგი სახით:

მინიმალური კვალიფიკაცია	უპირატესი კვალიფიკაცია
<ul style="list-style-type: none"> <li>• უმაღლესი განათლება</li> <li>• 1 წლიანი სამუშაო გამოცდილება საზოგადოებასთან ურთიერთობის ან მომიჯნავე სფეროში</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• უმაღლესი საზოგადოებასთან ურთიერთობის და ჟურნალისტური განათლება</li> <li>• უცხო ენების ცოდნა</li> <li>• კომპიუტერული უნარები</li> <li>• საზოგადოებასთან ურთიერთობის ან/და მედიაში მინიმუმ 3 წლიანი პრაქტიკა</li> </ul>

კვალიფიკაციასთან ერთად, აუცილებელია არსებობდეს მოთხოვნები იმ უნარ-ჩვევებთან დაკავშირებით, რომელსაც უნდა ფლობდეს აჭარის მთავრობის საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერი. ასევე, ცალკე უნდა გამოიყოს ის უნარები, რომლებიც ხელშემშლელ ფაქტორად შეიძლება ჩაითვალოს თანამშრომლის შერჩევისას:

სასურველი უნარები	ხელშემშლელი უნარები
<ul style="list-style-type: none"> <li>• კომუნიკაბელური</li> <li>• პრეზენტაბელური</li> <li>• შემოქმედებითი</li> <li>• ანალიტიკური</li> <li>• ოპერატიული</li> <li>• ორგანიზებული</li> <li>• გუნდურ მუშაობაზე ორიენტირებული</li> <li>• სტრესულ გარემოში მუშაობის უნარის მქონე</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• კონფლიქტური</li> <li>• არაკოლეგიალური</li> <li>• დისკრიმინაციული - არა ტოლერანტული</li> <li>• არასაიმედო - უპასუხისმგებლო</li> <li>• აგრესიული</li> <li>• არაკომუნიკაბელური</li> <li>• არასანდო</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• კარგი წერიტი და ზეპირი მეტყველების უნარი</li> <li>• პროაქტიული</li> <li>• ინიციატივიანი</li> </ul>	
---	--

მნიშვნელოვანია სამუშაო აღწერილობის პერიოდული განახლება და სრულყოფა, სადაც მოხდება საკვალიფიკაციო მოთხოვნების (განათლება, კომპეტენცია, უნარები, გამოცდილება), ფუნქციების, უფლებებისა და პასუხისმგებლობები სრულად ასახვა.

## ფუნქციები და მოვალეობები

არსებული სტრუქტურის ფარგლებში, ფუნქციონალური დატვირთვა შემდეგნაირადაა გადანაწილებული:

### დეპარტამენტის უფროსი:

მედიის წარმომადგენლებთან კომუნიკაცია
მოსახლეობასთან და სამიზნე ჯგუფების წარმომადგენლებთან კომუნიკაცია
ხელმძღვანელობს/მონაწილეობს თვის/კვირის ან ცალკეული ღონისძიების და კამპანიის დაგეგმვის პროცესს
წარმომადგენს დეპარტამენტს აჭარის მთავრობის სტრუქტურულ ერთეულებთან, სხვა დაწესებულებებთან და ორგანიზაციებთან ურთიერთობისას
უფლებამოსილია დეპარტამენტის კომპეტენციის ფარგლებში მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია და დოკუმენტაცია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით
კოორდინაციას უწევს დეპარტამენტის თანამშრომლობას მთავრობის სხვა სტრუქტურულ ერთეულებთან დეპარტამენტის კომპეტენციით განსაზღვრულ საკითხებზე
გეგმავს დეპარტამენტის მუშაობას
დეპარტამენტის დებულებით განსაზღვრულ საკითხებზე დადგენილი წესით იღებს სტატისტიკურ და ოპერატიულ მონაცემებს, საანგარიშო და საცნობარო მასალებს;
აწარმოებს საქმიან მიმოწერას დეპარტამენტის კომპეტენციისთვის მიკუთვნებულ საკითხებზე
ხელმძღვანელობს/მონაწილეობს სტრატეგიული დაგეგმვის პროცესში
მონაწილეობს თათბირებსა და საკოორდინაციო შეხვედრებში (ონლაინ აქტივობების ჩათვლით)
მონაწილეობს იღებს მთავრობის თავმჯდომარის/მინისტრების მიერ ჩატარებულ თათბირებში
ამზადებს ანგარიშებს გაწეული აქტივობების შესახებ
ანაწილებს დეპარტამენტის თანამშრომლებს შორის ფუნქცია-მოვალეობებს და აკონტროლებს მათ შესრულებას
დეპარტამენტის თანამშრომლებთან შეთანხმებით ადგენს შვებულებების გრაფიკს

ზრუნავს დეპარტამენტის თანამშრომელთა პროფესიული დონის ამაღლებაზე, მუშაობის ეფექტიანობის ზრდაზე და დასახულ ამოცანათა შესრულებაზე
უზრუნველყოფს დეპარტამენტის თანამშრომელთათვის ნორმალური სამუშაო და მატერიალურ-ტექნიკური პირობების შექმნას
წარადგინოს წინადადებები დეპარტამენტის საქმიანობის სრულყოფის თაობაზე
ხელმძღვანელობს აჭარის მთავრობის თავმჯდომარის პრეზენტაციების და გამოსვლის ტექსტების მომზადებას
პერიოდულად აწარმოებს მედიამონიტორინგს
დეპარტამენტის პროექტების განხორციელების მიზნით საერთაშორისო და არასამთავრობო ორგანიზაციებთან კოორდინაცია
ორგანიზებას უწევს მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების წარმომადგენელთა აჭარის მთავრობაში ყოველწლიურ აკრედიტაციას;
ორგანიზებას უწევს თავმჯდომარის ვიდეო/აუდიო ჩანაწერის წარმოებას, მასალის დამუშავებას და გავრცელებას
ერთიანი კამპანიების მართვა და კოორდინაცია
ყოველთვიური ანგარიშგება აჭარის მთავრობის ხელმძღვანელობასთან

## უფროსი სპეციალისტები:

### მედიამონიტორინგი

მთავრობის ხელმძღვანელობას ოპერატიულად აწვდის ინტერნეტ გვერდებზე განთავსებულ ინფორმაციებს და ოფიციალურ განცხადებებს
მოთხოვნის შესაბამისად უზრუნველყოფს ცალკეული თემატური ბიულეტენების მომზადებას
ამზადებს დღის მთავარი საინფორმაციო პროგრამების ტელემონიტორინგს
ამზადებს აჭარის მთავრობის შესახებ მასმედიაში გავრცელებული მასალების მიმოხილვას და ანალიზს
უზრუნველყოფს მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების ყოველდღიურ მონიტორინგს და მთავრობის ხელმძღვანელობისათვის ანგარიშებისა და ანალიტიკური ბარათების მომზადებას
აწარმოებს მედიამონიტორინგის არქივს
ყოველდღიურად ამზადებს ქართული პრესის მნიშვნელოვანი სტატიების დაიჯესტს; მოთხოვნის შემთხვევაში, მოიძიებს საჭირო საგაზეთო წერილს, სატელევიზიო ელექტრონულ, რადიო მასალას;
განსაზღვრავს დასამუშავებელი მასალის მედიაპაკეტს
თანამშრომლობს იმ ადგილობრივ და უცხოურ ორგანიზაციებთან რომლებიც ახორციელებენ მასმედიის ანალიზსა და მონიტორინგს.
მოთხოვნის შემთხვევაში, მონაწილეობს აჭარის მთავრობის ხელმძღვანელობისათვის ცალკეული თემატური ბიულეტენების მომზადებაში;

### საზოგადოებასთან ურთიერთობა

ვებ და ფბ გვერდის თემატიკითა და ფოტომასალებით უზრუნველყოფა
დაგეგმილი ღონისძიებებისა და პროექტებისათვის საჭირო მასალების მოძიება



კონფერენციების, პრეზენტაციების, თემატური სემინარების, გამოფენების, კონკურსების, დღესასწაულებისა და სხვა სპეციალური ღონისძიებების ორგანიზება და ჩატარება;
დეპარტამენტის პროექტების ფარგლებში საგამომცემლო საქმიანობის პროცესის ზედამხედველობა
საინფორმაციო ბიულეტენების, მიმოხილვების, ბუკლეტების, ბროშურების, ცნობარების, ჟურნალების, გაზეთების, წიგნებისა და სხვა ბეჭდვითი მასალების პროექტების შემუშავება
სპეციალური ღონისძიებების ჩატარებისათვის პროექტებისა და კონცეფციების შემუშავება;
სხვადასხვა პროექტების ინიცირება
დეპარტამენტის მიერ მომზადებული სიახლეების ინგლისურ ენაზე თარგმნა

### პრესცენტრი

უზრუნველყოფს აჭარის მთავრობის თემატიკის ამსახველი ვიზუალური მასალის ვიდეო და ფოტო მასალების ფონდის შექმნას;
ამზადებს აჭარის მთავრობის თავმჯდომარის პრესკონფერენციებისა და ბრიფინგების ამსახველ საინფორმაციო მასალებს;
კომპეტენციის ფარგლებში ამზადებს პრესკონფერენციებსა და ბრიფინგებს;
აჭარის მთავრობაში აკრედიტებულ მასობრივი ინფორმაციის საშუალებათა წარმომადგენლებს პერიოდულად აწვდის ინფორმაციას დაგეგმილ ღონისძიებათა თაობაზე;
ქმნის საცნობარო ხასიათის მონაცემთა ბაზებს

### ვებპორტალი

აჭარის მთავრობის საქმიანობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის ვებ და სოც. მედიის გვერდებზე განთავსების უზრუნველყოფა
აჭარის მთავრობის ვებ და სოც. მედიის გვერდების თემატური გაძლიერება
აჭარის მთავრობის ერთეულებთან თანამშრომლობა ინფორმაციული რესურსების მოძიებისა და ვებ და სოც. მედიის გვერდებზე განთავსების მიზნით
მნიშვნელოვანი ელექტრონული ინფორმაციის მოძიება, სისტემატიზება და აჭარის მთავრობის ვებ და სოც. მედიის გვერდებზე გათავსება
აჭარის მთავრობის ვებ და სოც. მედიის გვერდებთან დაკავშირებული ინფორმაციული რესურსების მართვა
აჭარის მთავრობის ვებ გვერდის მენიუს, რუბრიკებისა და ქვერუბრიკების შექმნა და მართვა

### ზოგადი საქმიანობა

მედიის წარმომადგენლებთან კომუნიკაცია
უფლებამოსილია დეპარტამენტის კომპეტენციის ფარგლებში მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია და დოკუმენტაცია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით
კოორდინაციას უწევს დეპარტამენტის თანამშრომლობას მთავრობის სხვა სტრუქტურულ ერთეულებთან დეპარტამენტის კომპეტენციით განსაზღვრულ საკითხებზე
დეპარტამენტის დებულებით განსაზღვრულ საკითხებზე დადგენილი წესით იღებს სტატისტიკურ და ოპერატიულ მონაცემებს, საანგარიშო და საცნობარო მასალებს;

აწარმოებს საქმიან მიმოწერას დეპარტამენტის კომპეტენციისთვის მიკუთვნებულ საკითხებზე
ამზადებს ანგარიშებს გაწეული აქტივობების შესახებ
ამზადებს პრეზენტაციებს და აჭარის მთავრობის თავმჯდომარის ოფიციალური გამოსვლის ტექსტს
პერიოდულად აწარმოებს მედიამონიტორინგს
დეპარტამენტის პროექტების განხორციელების მიზნით საერთაშორისო და არასამთავრობო ორგანიზაციებთან კოორდინაცია
წარმოადგენს დეპარტამენტს აჭარის მთავრობის სტრუქტურულ ერთეულებთან, სხვა დაწესებულებებთან და ორგანიზაციებთან ურთიერთობისას
ორგანიზებას უწევს მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების წარმომადგენელთა აჭარის მთავრობაში ყოველწლიურ აკრედიტაციას;

**მედიამონიტორინგი**

მთავრობის ხელმძღვანელობას ოპერატიულად აწვდის ინტერნეტ გვერდებზე განთავსებულ ინფორმაციებს და ოფიციალურ განცხადებებს
ამზადებს დღის მთავარი საინფორმაციო პროგრამების ტელემონიტორინგს
ამზადებს აჭარის მთავრობის შესახებ მასმედიაში გავრცელებული მასალების მიმოხილვას და ანალიზს
უზრუნველყოფს მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების ყოველდღიურ მონიტორინგს, სისტემატურ ოპერატიულ ანალიზსა და მთავრობის/სამინისტროს ხელმძღვანელობისათვის ანგარიშებისა და ანალიტიკური ბარათების მომზადებას
აწარმოებს მედიამონიტორინგის არქივს
ყოველდღიურად ამზადებს ქართული პრესის მნიშვნელოვანი სტატიების ამონაჭრებს (ქაბინგი); მოთხოვნის შემთხვევაში, მოიძიებს საჭირო საგაზეთო წერილს;
მოთხოვნის შემთხვევაში, მონაწილეობს აჭარის მთავრობის ხელმძღვანელობისათვის ცალკეული თემატური ბიულეტენების მომზადებაში;

**საზოგადოებასთან ურთიერთობა**

ვებ და ფე გვერდის თემატიკითა და ფოტომასალებით უზრუნველყოფა
დეპარტამენტის მიერ მომზადებული საარქივო მასალების ინგლისურ ენაზე თარგმნა
დაგეგმილი ღონისძიებებისა და პროექტებისათვის საჭირო მასალების მოძიება

**პრესცენტრი**

უზრუნველყოფს აჭარის მთავრობის თემატიკის ამსახველი ვიზუალური მასალის ვიდეო და ფოტო მასალების ფონდის შექმნას;
ამზადებს აჭარის მთავრობის თავმჯდომარის პრესკონფერენციებისა და ბრიფინგების ამსახველ საინფორმაციო მასალებს;
აჭარის მთავრობაში აკრედიტებულ მასობრივი ინფორმაციის საშუალებათა წარმომადგენლებს პერიოდულად აწვდის ინფორმაციას დაგეგმილ ღონისძიებათა თაობაზე;
ქმნის საცნობარო ხასიათის მონაცემთა ბაზებს



### ვებპორტალი

აჭარის მთავრობის საქმიანობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის ვებ და სოც. მედიის გვერდებზე განთავსების უზრუნველყოფა
აჭარის მთავრობის ერთეულებთან თანამშრომლობა ინფორმაციული რესურსების მოძიებისა და ვებ და სოც. მედიის გვერდებზე განთავსების მიზნით
მნიშვნელოვანი ელექტრონული ინფორმაციის მოძიება, სისტემატიზაცია და აჭარის მთავრობის ვებ და სოც. მედიის გვერდებზე განთავსება
აჭარის მთავრობის ვებ და სოც. მედიის გვერდების თემატური გაძლიერება
აჭარის მთავრობის ვებ და სოც. მედიის გვერდებთან დაკავშირებული ინფორმაციული რესურსების მართვა

აჭარის მთავრობაში შემავალი თითოეული სამინისტროს, სსიპ-ების, სააგენტოების, დეპარტამენტების კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლები აერთიანებენ დეპარტამენტის მედიამენეჯერის, ღონისძიებების მენეჯერისა და ინტერნეტკომუნიკაციის კოორდინატორის ფუნქციებს. ქვემოთ ჩამოთვლილი ფუნქციებიდან უწყების ხელმძღვანელი წევრებს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლის ვალდებულებებს.

### აჭარის მთავრობის სამინისტროების, სსიპ-ების, სააგენტოების და დეპარტამენტების კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი პირების უფლება მოვალეობები

#### ზოგადი საქმიანობა

მედიის წარმომადგენლებთან კომუნიკაცია
მოსახლეობასთან და სამიზნე ჯგუფების წარმომადგენლებთან კომუნიკაცია
ხელმძღვანელობს/მონაწილეობს თვის/კვირის ან ცალკეული ღონისძიების და კამპანიის დაგეგმვის პროცესს
წარმოადგენს უწყებას აჭარის მთავრობის სტრუქტურულ ერთეულებთან, სხვა დაწესებულებებთან და ორგანიზაციებთან ურთიერთობისას
უფლებამოსილია კომპეტენციის ფარგლებში მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია და დოკუმენტაცია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით
გეგმავს უწყების საკომუნიკაციო და საზოგადოებასთან ურთიერთობის აქტივობებს
დადგენილი წესით იღებს სტატისტიკურ და ოპერატიულ მონაცემებს, საანგარიშო და საცნობარო მასალებს;
აწარმოებს საქმიან მიმოწერას მის კომპეტენციისთვის მიკუთვნებულ საკითხებზე
მონაწილეობს სტრატეგიული დაგეგმვის პროცესში
მონაწილეობს თათბირებსა და საკოორდინაციო შეხვედრებში (ონ-ლაინ აქტივობების ჩათვლით)
მონაწილეობს იღებს უწყების ხელმძღვანელების მიერ ჩატარებულ თათბირებში
ამზადებს ანგარიშებს გაწეული აქტივობების შესახებ

სარეკლამო მასალების (გაიდი, თემატური ბროშურების) შექმნა-შემუშავება
ლონისძიებებისა და სიახლეების საიტზე განთავსება
რეგიონისა და ქალაქის ღირსშესანიშნაობების, ტურისტული ობიექტების შესახებ ტექსტების შექმნა
სფეროსთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი ობიექტების ბაზების წარმოება (შექმნა და პერიოდული განახლება)
სფეროში არსებული სიახლეების ორგანიზაციის ხელმძღვანელებისთვის ოპერატიულად მიწოდება
საინფორმაციო-სარეკლამო თემატიკის განსაზღვრა, მომზადების უზრუნველყოფა, ურთიერთობა ტელ-თან მისი პრეზენტაციის მიზნით
მოსახლეობის ცალკეულ ჯგუფებთან (საჭიროების დროს), სეზონურად შეხვედრების განხორციელება პრიორიტეტულ საკითხთა გარშემო, ინფორმაციის გაცემა
უწყების საკომუნიკაციო აქტივობების ყოველკვირეულ დაგეგმვა, ხელმძღვანელთან შეთანხმება და განხორციელების უზრუნველყოფა
კომუნიკაცია სხვადასხვა უწყებათა პრესამსახურებთან, მათთვის დაგეგმილ და განხორციელებულ აქტივობათა გაცნობა
სამთავრობო და არასამთავრობო ქსელის წარმომადგენლებთან კომუნიკაცია

### მედია მონიტორინგი

უწყების ხელმძღვანელობას ოპერატიულად აწვდის ინტერნეტ გვერდებზე განთავსებულ ინფორმაციებს და ოფიციალურ განცხადებებს
მოთხოვნის შესაბამისად უზრუნველყოფს ცალკეული თემატური ბიულეტენების მომზადებას
ამზადებს უწყების შესახებ მასმედიაში გავრცელებული მასალების მიმოხილვას და ანალიზს
უზრუნველყოფს მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების ყოველდღიურ მონიტორინგს
აწარმოებს მედიამონიტორინგის არქივს
მოთხოვნის შემთხვევაში, მონაწილეობს აჭარის მთავრობის ხელმძღვანელობისათვის ცალკეული თემატური ბიულეტენების მომზადებაში;
ყოველდღიურად ამზადებს ქართული პრესის მნიშვნელოვანი სტატიების ამონაჭრებს (ქათინგი); მოთხოვნის შემთხვევაში, მოიძიებს საჭირო საგაზეთო წერილს;
განსაზღვრავს დასამუშავებელი მასალის მედიაპაკეტს
მოთხოვნის შემთხვევაში, მონაწილეობს აჭარის მთავრობის ხელმძღვანელობისათვის ცალკეული თემატური ბიულეტენების მომზადებაში მონაწილეობა;

### საზოგადოებასთან ურთიერთობა

ვებ და ფბ გვერდის თემატიკითა და ფოტომასალებით უზრუნველყოფა
დაგეგმილი ღონისძიებებისა და პროექტებისათვის საჭირო მასალების მოძიება
კონფერენციების, პრეზენტაციების, თემატური სემინარების, გამოფენების, კონკურსების, დღესასწაულებისა და სხვა სპეციალური ღონისძიებების ორგანიზება და ჩატარება;
პროექტების ფარგლებში საგამომცემლო საქმიანობის ტექნიკური უზრუნველყოფა
საინფორმაციო ბიულეტენების, მიმოხილვების, ბუკლეტების, ბროშურების, ცნობარების, ჟურნალების, გაზეთების, წიგნებისა და სხვა ბეჭდვითი მასალების პროექტების შემუშავება
სპეციალური ღონისძიებების ჩატარებისათვის პროექტებისა და კონცეფციების შემუშავება;
სხვადასხვა პროექტების ინიცირება

წლის განმავლობაში განხორციელებული ღონისძიებათა დაგეგმვა, საინფორმაციო მასალის თემატიკისა და დიზაინის შერჩევა, დამზადება და გავრცელება მოსახლეობის სამიზნე ჯგუფებში

საარქივო მასალების ინგლისურ ენაზე თარგმნა

### პრესცენტრი

უზრუნველყოფს უწყების თემატიკის ამსახველი ვიზუალური მასალის ვიდეო და ფოტო გადაღებას, ასევე აღნიშნული მასალების ფონდის შექმნას;
ამზადებს უწყების ხელმძღვანელის და მოადგილეების, პრესკონფერენციებისა და ბრიფინგების ამსახველ საინფორმაციო მასალებს;
კომპეტენციის ფარგლებში ამზადებს პრესკონფერენციებსა და ბრიფინგებს;
მასობრივი ინფორმაციის საშუალებათა წარმომადგენლებს პერიოდულად აწვდის ინფორმაციას დაგეგმილ ღონისძიებათა თაობაზე
ქმნის საცნობარო ხასიათის მონაცემთა ბაზებს

### ვებპორტალი

უწყების საქმიანობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის ვებ და სოც. მედიის გვერდებზე განთავსების უზრუნველყოფა
უწყების ვებ და სოც. მედიის გვერდების თემატური გაძლიერება
აჭარის მთავრობის ერთეულებთან თანამშრომლობა ინფორმაციული რესურსების მოძიებისა და ვებ და სოც. მედიის გვერდებზე განთავსების მიზნით
მნიშვნელოვანი ელექტრონული ინფორმაციის მოძიება, სისტემატიზაცია და უწყების ვებ და სოც. მედიის გვერდებზე გათავსება
უწყების ვებ და სოც. მედიის გვერდებთან დაკავშირებული ინფორმაციული რესურსების მართვა
უწყების ვებ გვერდის მენიუს, რუბრიკებისა და ქვერუბრიკების შექმნა და მართვა

## სიახლეების გენერაციის სისტემა

სრულფასოვანი კომუნიკაციისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის ეფექტიანად წარმართვისთვის, ნებისმიერ საჯარო უწყებას, ესაჭიროება შესაბამისი ინფორმაცია, რომლის მეშვეობითაც შევა ურთიერთქმედებაში სამიზნე ჯგუფებთან. ასეთი ინფორმაცია კი, რომლის მეშვეობითაც ხდება აუდიტორიის დაინტერესება, არის სიახლე, ახალი ამბავი (news). ამ შემთხვევაში გასათვალისწინებელია ის კრიტერიუმებიც, რომელთა არსებობაც საჭიროა ახალი ამბავი აქტუალობის „შესაქმნელად“. მნიშვნელოვანია, რომ ინფორმაცია, რომელიც გააჩნია საჯარო უწყებას უშუალოდ ეხებოდეს მისი ბენეფიციარებისა და დაინტერესებული პირების ცხოვრებას და ცვლიდეს მას. აქედან გამომდინარე, საკითხები რომელიც დაკავშირებულია აჭარის მთავრობის აქტივობებთან და მისი ქვეუწყებების სერვისებთან, მათ მიერ განხორციელებულ პროექტებთან და ბიუჯეტის ხარჯვასთან, წარმოადგენს მნიშვნელოვან ნიუსს მოსახლეობისთვის.

საჯარო უწყებებში სიახლეების გენერაციისათვის შემდეგი ინსტრუმენტების გამოყენებაა საჭირო:

- შიდა თათბირები ხელმძღვანელობის მონაწილეობით
- უწყების სტატისტიკის სამსახურის მონაცემები
- უწყების შიგნით მიზანმიმართული მუშაობა და შიდა სტრუქტურული ერთეულებიდან ინფორმაციის ამოღება განხორციელებულ და დაგეგმილ საქმიანობასთან დაკავშირებით
- საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და სხვა ერთეულების ანგარიშების და მომავალი გეგმების ანალიზი
- სტრატეგიული დოკუმენტაციის შესწავლა
- საკანონმდებლო ცვლილებების ანალიზი

სიახლეების შექმნასთან ერთად, მნიშვნელოვანია მისი დამუშავებისა და გავრცელების სისტემის ფორმირება, რაც საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი ერთეულისა და თანამშრომლის საქმიანობის ერთ-ერთ ძირითად მიმართულებას წარმოადგენს. დამუშავების კუთხით, მნიშვნელოვანია, რომ ახალი ამბავი, რომელიც მიიჩნევა ნიუსად უწყების შიგნით, შემდეგ იყოს დამუშავებული შესაბამისი სახით, რაც უნდა გამოიხატოს შემდეგი კომპონენტების შესრულებასა და ეტაპების გავლაში:

1. ტექსტის სამუშაო ვარიანტის მომზადება
2. შესაბამისი დიზაინისა და სხვა ვიზუალური მასალის მომზადება

3. საჭიროების შემთხვევაში ფოტო და ვიდეო გადაღება<sup>8</sup>
4. ტექსტისა და ვიზუალური მასალის უწყების ხელმძღვანელთან შეთანხმება სამუშაო დღის განმავლობაში
5. ტექსტისა და ვიზუალური მასალის საზოგადოებასთან ურთიერთობის ერთიან გუნდში გავრცელება შიდა ქსელის და/ან ელექტრონული ფოსტის საშუალებით სამუშაო დღის განმავლობაში
6. კომენტარებისა და შენიშვნების გათვალისწინებით, ტექსტისა და ვიზუალური მასალის საბოლოო ვარიანტის მომზადება

მსგავსი სახით და ზემოთ აღნიშნული ინსტრუმენტების გამოყენებით, აჭარის მთავრობის ყველა უწყებაში, კვირის განმავლობაში, უნდა ხდებოდეს მინიმუმ 2 ნიუსის გენერაცია და შესაბამისი ფორმით მომზადება. დამტკიცების შემდეგ, მაქსიმუმ სამუშაო დღის ბოლომდე, ახალი ამბის გავრცელებისათვის უნდა მოხდეს შემდეგი სახის სტანდარტული ინსტრუმენტების გამოყენება, რომლებიც წარმოებს აჭარის მთავრობისა და მისი ქვეუწყებების საზოგადოებასთან ურთიერთობის პერსონალის მიერ:

- პრესრელიზის ან მედიაანონსის სახით, ელექტრონული ფოსტის გამოყენებით, მედიასაშუალებებისა და ჟურნალისტებისთვის მიწოდება
- სხვადასხვა სახის მეილინგლისტებით დაინტერესებულ მხარეებში გავრცელება
- ინფორმაციისა და დამატებითი მასალის განთავსება სოციალურ ქსელებში
- ინფორმაციის ვებგვერდებზე ატვირთვა

---

<sup>8</sup> ზოგიერთი სიახლისათვის საჭირო იქნება ყველა კომპონენტის გამოყენება, ანუ ტექსტის მომზადებასთან ერთად, დიზაინის შემუშავებაც, ფოტო და ვიდეო მასალის დამზადებაც.

## უკუკავშირის მექანიზმები

საზოგადოებასთან ურთიერთობის ერთ-ერთ ძირითად პრინციპს აუდიტორიასთან ორმხრივი კომუნიკაციის წარმოება და დიალოგი წარმოადგენს. შესაბამისად მნიშვნელოვანია სამიზნე ჯგუფებთან და დაინტერესებულ მხარეებთან უკუკავშირის მექანიზმების შექმნა და მათი მუდმივი მართვა.

## ცხელი ხაზი

აჭარის მთავრობის ცენტრალური აპარატის ბაზაზე უნდა შეიქმნას ცხელი ხაზი, რომელსაც მუდმივად მოემსახურება მინიმუმ 3 თანამშრომელი, რათა სწრაფი და ადექვატური რეაგირება მოახდინონ მოქალაქეებისაგან შემოსულ ზარებზე. ცხელი ხაზის ძირითადი დატვირთვა შემდეგი აქტივობების განხორციელებაზე მოვა:

- პრობლემების დაფიქსირება
- შესაბამის საჯარო მოხელეებთან გადამისამართება
- საჭირო ინფორმაციის მიწოდება
- სატელეფონო კვლევა

ამასთან, მნიშვნელოვანი იქნება შეიქმნას სპეციალური პროგრამა, რომელშიც ცხელი ხაზის ოპერატორები დააფიქსირებენ შემოსულ ზარებსა და მათ შინაარსს. ამავე პროგრამაში უნდა იყოს რეაგირების ვადებიც და ფორმებიც დაფიქსირებული.

ცხელი ხაზის მეშვეობით:

1. უნდა შემცირდეს თანამშრომლების დროის დანახარჯი მოქალაქეებზე გაწეულ კონსულტაციებზე;
2. მიღწევადი იყოს დაინტერესებული პირებისათვის მთავრობის უფრო იოლი ხელმისაწვდომობა;
3. მთავრობის და მასში შემავალი უწყებების/თანამდებობის პირების საქმიანობაში არსებული ხარვეზების დროული იდენტიფიცირება და შესაბამისი რეაგირება;
4. უნდა მიღწეულ იქნას დაინტერესებული პირების მეტი კმაყოფილება (დაინტერესებული პირის პრობლემის მოგვარება/საჭირო ინფორმაციის მოპოვება, ბევრად ნაკლებ დროის, ენერჯის ხარჯზე);
5. შესაძლებელი იქნება პერიოდულად მიზნობრივი სატელეფონო კვლევების განხორციელება;

უნდა გამოვიყენოთ სერვისის გაუმჯობესების შემდეგი ბერკეტები:

1. შეიქმნას ყოვლისმომცველი ხედვა თითოეული ზარის განმახორციელებელზე, რომ გავიგოთ მისი მოთხოვნილებები (საჭიროებები);
2. ზარების დივერსიფიკაცია (თავიდან ავიცილოთ ასაცილებელი ზარები და უფრო ეფექტურად გადავამისამართოთ ზარის განმახორციელებლის მოთხოვნილებების შესაბამისად);
3. მაქსიმალური ინფორმაციის და სერვისების გაცემის შესაძლებლობა ცხელი ხაზის ოპერატორების მიერ (ოპერატორებს უნდა ჰქონდეთ დამუშავებული ტექსტები და სცენარები უმრავლესი შემთხვევებისთვის, მაგ.: დეტალური და მუდმივად განახლებადი ინფორმაცია მთავრობის პროგრამების შესახებ, როგორც უნდა მიიღონ, ვის ეხება აღნიშნული პროგრამები, უწყებებში შემოსული წერილებიდან/საჩივრებიდან/კითხვებიდან გადარჩეული ხშირად დასმული კითხვები და პასუხები).
4. დაინტერესებულმა პირებმა უნდა შეძლონ თვითმომსახურება ამისათვის საჭიროა თვითმომსახურების სერვისის გაუმჯობესება (ელექტრონული არხები: ელ. ფოსტა, ვებ. გვერდი, სოც. მედია არხები). მათ აღარ უნდა დაჭირდებოთ სატელეფონო ცენტრში დაკავშირება;

საჭიროა ცხელი ხაზი აღიჭურვოს პროგრამული შესაძლებლობებით, რომელიც უზრუნველყოფს ზარის განმახორციელებლის მონაცემების ასახვას, მოცემული იქნება ზარის განმახორციელებლის ინფორმაცია (სახელი, გვარი, უკვე განხორციელებული ზარების შინაარსი და მათზე განხორციელებული რეაგირება). ეს ყველაფერი ოპერატორებისთვის ხელმისაწვდომი ინფორმაცია უნდა იყოს. აღნიშნული ოპერატორებს საუბრის სწორი აქცენტების გაკეთების საშუალებას მისცემს. მოიკითხავენ ადრე განხორციელებული ზარის შედეგად მომხდარ ცვლილებებს (პრობლემის მოგვარება, ინფორმაციის მიღება და ა.შ.). ეს მეტნაკლებად შეამცირებს ზარის ავტორის აგრესიას და აგრძნობინებს მთავრობის კეთილგანწყობას, სურვილს კეთილსინდისიერად ემსახუროს დაინტერესებულ პირებს.

### საქმიანობის აღწერა

შემომავალი ზარების მომსახურება:

1. შემომავალი ზარების 100% უნდა მიღებულ იქნას მაქსიმუმ 90 წამში (არც ერთი შემომავალი ზარი 90 წამზე მეტი მოლოდინით);
2. შემომავალი ზარების 90% უნდა მიღებულ იქნას 45 წამში;
3. შემომავალი ზარების 40% უნდა მიღებულ იქნას 30 წამში.

შემომავალი ზარი თუ ეს არ არის მოთხოვნილი კლიენტის მიერ, არ მისამართდება სხვა თანამშრომელთან. ყველა პრობლემა წყდება ერთი ზარით ერთი ოპერატორის მიერ.

შემოდის ზარი -> მისაღება (ტექსტი - ქალის ან მამაკაცის, ქართულად და ინგლისურად, მომხმარებელს ეძლევა ოპცია - აკრიფოს შიდა ნომერი ან დაელოდოს ოპერატორს):

1. თუ ყველა ოპერატორი დაკავებულია:
  - a. ზარის განმახორციელებელი უსმენს მუსიკალურ ფონს
2. კრეფს შიდა ნომერს და უკავშირდება შესაბამის პირს
  - a. უკავშირდება თანამშრომელს

- b. თანამშრომელი არ პასუხობს (ზარის განმხორციელებელი უსმენს მუსიკალურ ფონს, თუ X ზარის მერე არ პასუხობს, ავტომატი ატყობინებს, რომ თანამშრომელი დაკავებულია და ეკითხება სურს თუ არა: ოპერატორთან დაკავშირება ან სხვა თანამშრომელთან გადართვა. სთავაზობს შეტყობინების დატოვებას)

## ფუნქციები

შემომავალი ზარები:

- აჭარის მთავრობის პროგრამებით/სერვისებით სარგებლობით გამოწვეული პრეტენზიების მიღება;
- აჭარის მთავრობის პროგრამებით/სერვისებით სარგებლობით გამოწვეული პრობლემების მოგვარება;
- განსაკუთრებულ ვითარებებში მოსახლეობისგან ინფორმაციის მიღება;
- მთავრობის/უწყებების ხელმძღვანელების საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის მიღება;

შემომავალი ზარის განხორციელების სავარაუდო მიზეზი:

1. აინტერესებს ვინ ვართ (ინფორმაციის მიღება აჭარის მთავრობის შესახებ)
2. უნდა აჭარის მთავრობის პროგრამებით სარგებლობა
3. პრობლემა აქვს პროგრამით სარგებლობაში
4. აინტერესებს პროგრამის დეტალები
5. უკმაყოფილოა ჩვენი სერვისით - უნდა გვისაყვედუროს
6. უკმაყოფილოა ჩვენი პროგრამით - უნდა გვისაყვედუროს
7. თანამშრომელთან უნდა დაკავშირება
8. აინტერესებს დასაქმება
9. არსებული ინვესტორი გვიკავშირდება
10. პოტენციური ინვესტორი გვიკავშირდება
11. სიმპათიების გამოსახატავად
12. გვიკავშირდება კრიმინალური მოთხოვნებით
13. უნდა ფინანსური დახმარების მიღება
14. არა რელევანტური ინფორმაციის მიღება სურს
15. სხვაგან მოხვდა

მე-7 და მე-12 ზარის განხორციელების სავარაუდო მიზეზის გარდა, ყველა დანარჩენ ზარზე ცხელი ხაზის ოპერატორებს უნდა ქონდეთ გაწერილი მოქმედების სცენარები და ტექსტები.

მე-7 მიზეზის შემთხვევაში ოპერატორი არკვევს ზარის განმხორციელებლის ვინაობას და დაკავშირების მიზეზს, ბოდიშის მოხდით თხოვს ზარის განმხორციელებელს დაიცადოს მაქსიმუმ 1 წუთი. რა დროსაც აქტიურ ზარს რთავს ავტომატზე, თავად უკავშირდება მოთხოვნილ პირს საქმის კურსში აყენებს ზარის შესახებ და არკვევს გადართოს ზარი თუ სთხოვოს ზარის განმხორციელებელს რომ თავად დაუკავშირდება მოგვიანებით. პასუხის გარკვევის შემდეგ ავტომატიდან აბრუნებს ზარს და ატყობინებს მოთხოვნილი პირთან დაკავშირების შესახებ ინფორმაციას, თუ მოთხოვნილი პირს აქვს დრო უპასუხოს ზარს ამ შემთხვევაში გადართავს ზარს მოთხოვნილ პირთან, უარის შემთხვევაში ოპერატორი ბოდიშის მოხდით უხსნის რომ მოთხოვნილ პირს ამ მომენტში არ სცალია და თუ ზარის განმხორციელებელი დატოვებს ნომერს თავად დაუკავშირდება.





მე-12 მიზეზის შემთხვევაში კანონის შესაბამისად უნდა მოახდინოს რეაგირება, თუ მოთხოვნა წარმოადგენს კანონით დასჯად ქმედებას ოპერატორმა დაუყოვნებლივ საქმის კურსში უნდა ჩააყენოს შესაბამისი ორგანოები. შესაბამისი ორგანოებიდან უნდა იქნას გამოთხოვილი ოპერატორის მოქმედების სცენარები აღნიშნული შემთხვევებისთვის.

### ავტომატის ტექსტი

შესავალი: მოგესალმებით აჭარის მთავრობის ცხელი ხაზი, გთხოვთ აკრიფოთ შიდა ნომერი ან დაელოდოთ ოპერატორს

Thank you for calling, government of ajara, please deal extension number or wait for the operator ქართული ენის ასარჩევად დააჭირეთ ღილაკს 1, ინგლისური/ან რუსული ენის ასარჩევად ღილაკს 2press 2 to select English, нажмите 3, для выбора Русского языка.

ენის არჩევის შემდეგ: მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით საუბარი იწერება.

For service reasons the conversation is beeing recorded

ოპერატორის დაკავების შემთხვევაში ზარის განმხორციელებელი ისმენს:

ავტომატს: გმადლობთ, მოთმინებისათვის, ოპერატორს დაუკავშირდებით X წამში და ირთვება მუსიკალური ფონი

ოპერატორი პასუხობს ზარს:

გმადლობთ რომ დაგვიკავშირდით. ოპერატორი (ოპერატორის სახელი და გვარი) მზად არის გემსახუროთ. როგორ მოგმართოთ?

ზარის განმხორციელებელი გვატყობინებს რა სურს. ოპერატორი ზემოთ ჩამოთვლილი სცენარების შესაბამისად მოქმედებს.

იგივე ნომრიდან მეორეჯერ ზარის მიღების შემთხვევაში ოპერატორი მიმართავს ბატონო/ქალბატონო და სახელით. მონიტორზე ჩნდება მანამდე განხორციელებული ზარების ტექსტური ვერსია და მოქმედებების აღწერილობა.

გამავალი ზარები:

- მთავრობის პროგრამების შესახებ ინფორმირება;
- უკვე განხორციელებული ზარის მდგომარეობის მოკითხვა (დარეკა დაინტერესებულმა პირმა გარკვეულ საკითხთან პრობლემასთან დაკავშირებით, მიღებული ზარიდან გონივრულ ვადაში ვუკავშირდებით მიიღო თუ არა შესაბამისი სერვისი/ინფორმაცია/მოაგვარა თუ არა პრობლემა)
- მთავრობის პროგრამით ანდა სერვისით სარგებლობის კმაყოფილების კვლევა;
- დაინტერესებული პირების კვლევა სპეციალური კითხვარებით;
- პოტენციურ კადრებთან დაკავშირება (გასაუბრებაზე დაბარება, გასაუბრების შედეგების შეტყობინება და ა.შ.);
- პროგრამებში არსებული შეფერხებების/მოსალოდნელი შეფერხებების შესახებ მიზნობრივი ჯგუფების ინფორმირება;

### ანგარიშვალდებულება/რეპორტიინგი

ოპერატორები ყოველი განხორციელებული ზარის დროს (მიღებული/გასული) ახორციელებენ სპეციალური ფორმების შევსებას, დეპარტამენტის უფროსი შემთხვევითი შერჩევის საფუძველზე ამოწმებს ჩანაწერების სიზუსტეს. ამზადებს სპეციალურ ანგარიშს მთავრობის აპარატის უფროსის სახელზე:

1. ყოველი არასწორი აღრიცხვის აღმოჩენისას - აღმოჩენისთანავე;
2. ყოველკვირეულ ანგარიშს შემდეგი შინაარსით: შემოსული ზარების ოდენობა, შემოსული ზარების საშუალო ხანგრძლივობა; ყველაზე ხანგრძლივი შემოსული ზარი საუბრის თემა, სავარაუდო პასუხი რატომ? ყველაზე ხანმოკლე ზარი საუბრის თემა, სავარაუდო პასუხი რატომ? კვირის ჩემპიონი საკითხი (ყველაზე ხშირად განმეორებული პრობლემა/კითხვა); გასული ზარების ოდენობა; ყველაზე ხანგრძლივი საუბრის ხანგრძლივობა, საუბრის თემა, სავარაუდო პასუხი რატომ? ყველაზე ხანმოკლე საუბრის მოცულობა, საუბრის თემა, სავარაუდო პასუხი რატომ? შენიშვნები...

### თანამშრომლები

ცხელი ხაზის თანამშრომლები უნდა იყვნენ კომუნიკაბელურები, მზრუნველები და ჰქონდეთ მოსმენის უნარი. ზარის განმახორციელებლისთვის მნიშვნელოვანია სწრაფი და საიმედო მომსახურება. ოპერატორებმა სწრაფად უნდა მოაგვარონ ზარის განმახორციელებლის საჭიროებები და საჩივრები. ოპერატორების მომსახურება გავლენას ახდენს მთავრობის იმიჯზე.

### ფუნქცია

ცხელი ხაზის მოხელეები არიან თანამშრომლები, რომლებსაც მომხმარებელი პირველ რიგში მიმართავს ინფორმაციის გაგებისთვის. ოპერატორის მოვალეობაა რომ დაკვირვებით მოუსმინოს და გადაწყვიტოს ზარის განმახორციელებლის პრობლემები. ცხელი ხაზის თანამშრომლები ასევე პასუხისმგებლები არიან დაადგინონ და დროულად მოაგვარონ ზარის განმახორციელებლის პრობლემები აჭარის მთავრობის და მასში შემავალი უწყებების შესაბამის კვალიფიციურ პირებთან. ასევე შეასრულოს სამთავრობო პროგრამებში მათი რეგისტრაცია.

### სამუშაო გარემო

ვინაიდან აუცილებელია ცხელი ხაზის ოპერატორისაგან მუდმივად მოდიოდეს მზრუნველობა, იყოს მაქსიმალურად ოპერატიული და სხარტი საჭიროა სამუშაო საათების განმავლობაში ქონდეს ადგილი სადაც უფროსის ნებართვის შემდეგ შეძლებს დასვენებას (დასვენების ოთახი). აქვე აღსანიშნავია, რომ სამუშაოს დროს ოპერატორებს მუდმივად უწყვეტ ჯდომა და ასრულებენ ერთი და იგივე მოძრაობებს, ამან შეიძლება გამოიწვიოს კუნთების დაჭიმვა. საათობით კომპიუტერთან ჯდომამ შეიძლება გამოიწვიოს თავის, თვალის, წელის, კისრის ტკივილი.

### უნარები

გარდა უმაღლესი განათლების დამადასტურებელი დოკუმენტისა ცხელი ხაზის ოპერატორს უნდა ჰქონდეს კარგი მოსმენის, მზრუნველობის გამოხატვის და კომუნიკაციის უნარი. უნდა



ისაუბროს ნათლად და გარკვევით, რათა ზარის განმარტებლებს მიაწოდოს სრულყოფილი დამაჯერებელი ინფორმაცია. აგენტს მოეთხოვება სახელმწიფო ენის გრამატიკის კარგად ცოდნა და სრულფასოვნად უნდა იცოდეს მეორე ენა ინგლისური ანდა რუსული ენა.

- ზარის განმარტებლებისათვის აჭარის მთავრობის პროგრამების სხვადასხვა სერვისების შესახებ პერსონიფიცირებულად ინფორმაციის ეფექტიანად და ეფექტურად მიწოდების უნარი (მულტიმედიის პრეზენტაციის უნარი);
- ზარის განმარტებლების საჭიროებების და მოთხოვნების იდენტიფიცირების უნარი;
- პრობლემის ეფექტიანი გადაწყვეტის შეთავაზების უნარი;
- ზარის განმარტებლების კმაყოფილების უზრუნველყოფის უნარი;
- მზრუნველობის და თანაგრძნობის გამოხატვის უნარი;
- სასიამოვნო ხმა;
- პოზიტიური საკომუნიკაციო უნარები;
- მზრუნველი ტონი;
- ერთდროულად მოსმენისა და კითხვის უნარი;

### **ფსიქოტიპი**

ინტროვერტი - მიღებულ ზარებზე

მიღებულ ზარებზე კომფორტი უნდა ქონდეს არა მენეჯერს, არამედ კლიენტს, რომელმაც დარეკა. შესაბამისად ენერჯის უნდა აძლევდეს ოპერატორი კლიენტს და არა პირიქით

სამუშაო საათები: 10:00-19:00 სთ

### **ტრენინგები**

ტრენინგები, რომელიც საჭიროა ცხელი ხაზის თანამშრომლებისათვის:

1. კომუნიკაციის ხელოვნება;
2. კონფლიქტების მართვა;
3. ინიციატივის მართვა;
4. ხმის ტონალობის მართვა;
5. სტრესების მართვა;

ასევე აუცილებელია ყოველკვირეული ტრენინგები. კვირის განმავლობაში გამოვლენილი პრობლემების მარტივი გადაწყვეტის კუთხით.

## მოქალაქეთა წერილები და საჩივრები

როგორც აჭარის მთავრობის აპარატში, ასევე სხვადასხვა სამინისტროებსა და უწყებებში მუდმივად შემოდის სხვადასხვა სახის წერილები და საჩივრები, რომელთა დაფიქსირებაც ხდება ამავე უწყებებში. ერთიანი კომუნიკაციისა და მონიტორინგის წარმოების მიზნით, აუცილებელია რომ ყოველი თვის ბოლოს ხდებოდეს შემოსული წერილებისა და საჩივრების შინაარსის, ასევე მათზე რეაგირების სტატისტიკური მონაცემების შეკრება და ანალიზი. საჭიროების შემთხვევაში კი შესაძლებელი იქნება ამ მონაცემების საფუძველზე სპეციფიკური კომუნიკაციის წარმოებაც.

აჭარის მთავრობის და მასში შემავალი უწყებების საქმისწარმოების დეპარტამენტების წარმომადგენლებმა ყოველკვირეულად უნდა მოამზადონ შემოსული წერილების ანგარიში და მომზადებული ანგარიში ელექტრონული სახით უნდა მიაწოდონ აჭარის მთავრობის ცხელ ხაზს. ანგარიში უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

1. განმცხადებელი
2. განცხადების მიღების თარიღი
3. განცხადების რეგისტრაციის ნომერი
4. განცხადების შინაარსი
5. განცხადებაზე პასუხის გაცემაზე პასუხისმგებელი პირი
6. განცხადებაზე რეაგირების კანონით დადგენილი მაქსიმალური ვადით განსაზღვრული თარიღი;

მიღებული განცხადებების საერთო სურათის გაანალიზებისათვის საჭიროა, შემდეგი ინფორმაციის მქონე ანგარიშების მომზადება:

1. განცხადებების რაოდენობა;
2. განცხადებების გეოგრაფია;
3. ყველაზე ხშირად მოთხოვნილი ინფორმაცია/დასმული კითხვა/პრობლემა;
4. ზოგადად მოთხოვნილი ინფორმაცია/დასმული კითხვები/პრობლემები;

ასევე ყოველკვირეულად უნდა გაკეთდეს უწყებებიდან გასული წერილების ანგარიში, რომელიც უნდა შეიცავდეს:

1. პასუხ გაცემული განცხადებების რაოდენობა;
2. განცხადებაზე რეაგირების კანონით დადგენილი ვადა გასული უპასუხო განცხადებები, აქვე უნდა მიეთითოს განცხადებაზე პასუხის გაცემაზე პასუხისმგებელი პირი;
3. განცხადებით მოთხოვნილი ინფორმაცია/დასმული კითხვა/პრობლემა და შესაბამისი პასუხი;

აღნიშნული ანგარიშები ელექტრონული ფორმით უნდა მიეწოდოს ცხელი ხაზის ოპერატორებს, რომლებიც დაუყოვნებლივ ასახავენ მიღებულ ინფორმაციას სპეციალურ პროგრამაში და მოამზადებენ საერთო ანგარიშს მოქალაქეთა მიერ გამოგზავნილი წერილების, განცხადებების და საჩივრების მდგომარეობის შესახებ. მომზადებული ანგარიში დაეგზავნება აჭარის მთავრობის აპარატის უფროსს, აჭარის მთავრობის მასმედიასთან და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის უფროსს და აჭარის მთავრობაში შემავალი უწყებების ხელმძღვანელებს და მათ მოადგილეებს.

## ინტერნეტკომუნიკაციის გამოყენება

სამიზნე აუდიტორიასთან უკუკავშირისთვის მნიშვნელოვანია ასევე ინტერნეტკომუნიკაციის ინსტრუმენტების ინტენსიურად ამუშავება. აჭარის მთავრობის ყველა უწყების საიტზე უნდა განთავსდეს სპეციალური, რამდენიმე დონიანი უკუკავშირის ფანჯარა, სადაც შემოსული ინფორმაცია პირდაპირ ადრესატამდე მივა. მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტს კი ექნება შესაძლებლობა გააკონტროლოს შემოსული წერილები და აწარმოოს შესაბამისი სტატისტიკა შემდგომი საქმიანობის დაგეგმვისათვის. უკუკავშირის ფანჯრები შემდეგ ველებს უნდა მოიცავდეს:

- სათაური
- უწყება
- სტრუქტურული ერთეული
- განმცხადებლის სახელი და გვარი
- მოკლე ტექსტი
- ფაილის მიზმა (საჭიროების შემთხვევაში, შესაძლებელი უნდა იყოს მულტიმედია ფაილის ატვირთვა ტექსტთან ერთად)

ვებგვერდებით შემოსულ კითხვებსა და კომენტარებზე პასუხის გაცემაც ცხელი ხაზის ოპერატორების კომპეტენციაში შედის და რეაგირების დინამიკა უნდა აისახებოდეს საერთო ანგარიშში. ინტერნეტ უკუკავშირის პროცედურა კი შემდეგი კომპონენტებისა და ეტაპებისაგან უნდა შედგებოდეს:

- კითხვაზე და კომენტარზე მყისიერი პასუხი, საჭირო ინფორმაციის არსებობის დროს. ამისთვის საჭირო იქნება ხშირად დასმული კითხვების მუდმივი განახლება და გაუმჯობესება
- გადამისამართება სხვა ორგანიზაციაში, ან იმის ახსნა, რომ საკითხი სცდება აჭარის მთავრობისა და მისი ქვეუწყებების კომპეტენციას, როდესაც კომენტარი და კითხვა არ ეხება მთავრობის საქმიანობას.

- გადამისამართება შესაბამის უწყებებში და პასუხისმგებელი პირის დაფიქსირება, ვისაც დაევალება პასუხის გაცემა
- გადამისამართების შემთხვევაში, მოაქვია ქვეშე და მიეწეროს მისივე პასუხი იმის თაობაზე, რომ მათი კითხვა შემოსულია და ამასთან ერთად, პასუხისმგებელი პირის ვინაობა და საკონტაქტო ინფორმაცია
- ოპერატორმა უნდა გააკონტროლოს ნებისმიერ კითხვას ან მოთხოვნაზე გაცემული პასუხის ან რეაგირების დინამიკა და შესაბამისი სტატისტიკა უნდა ასახოს ყოველკვირეულ ანგარიშში

## უკუკავშირის ერთიანი მართვა

აჭარის მთავრობისა და მისი უწყებების საზოგადოებასთან ურთიერთობის უკუკავშირის სისტემა უნდა იყოს ერთიანი და მისი მართვა უნდა ხდებოდეს სპეციალური პროგრამული უზრუნველყოფის სისტემის გამოყენებით. აღნიშნული პროგრამა კი უნდა შეიცავდეს შემდეგი ინსტრუმენტებიდან შემოსულ მონაცემებსა და ინფორმაციას:

- ცხელი ხაზი
- მიღებული წერილები და საჩივრები
- საჯარო ინფორმაციაზე შემოსული მოთხოვნები
- ვებგვერდების უკუკავშირის ფანჯრები
- სოციალური მედიით შემოსული კითხვები

ყველა სახის ინფორმაცია კი თავს უნდა იყრიდეს ყოველკვირეულ ანგარიშში, რომელსაც მოამზადებს ცხელი ხაზის ოპერატორების გუნდი და სადაც იქნება ასახული ძირითადი პრობლემური საკითხები, შემოსულ თხოვნებსა და კითხვებზე რეაგირების დინამიკა და სამომავლო რეკომენდაციები. ყოველკვირეული ანგარიშის საფუძველზე, უნდა ხდებოდეს ვებგვერდებისა და ხშირად დასმული კითხვების შინაარსის მისივე განახლება და დახვეწა.

მონაცემების, შეგროვების, სისტემატიზაციისა და ანალიზის გარდა, ცხელი ხაზის გუნდი უნდა აკვირდებოდეს ყველა არხით შემოსული თხოვნებისა და კითხვების დამუშავების დინამიკას საჯარო უწყების შესაბამისი პასუხისმგებელი პირების მიერ. თითოეული დაფიქსირებული ზარი, წერილი თუ კომენტარი უნდა დაფიქსირდეს პროგრამაში მასზე რეაგირების პასუხისმგებელი პირის მითითებით. ამასთან, პროგრამაში უნდა იქნას მითითებული რეაგირების საბოლოო ვადაც, რომელსაც ცხელი ხაზის ოპერატორს მიაწოდებს აღნიშნული პასუხისმგებელი პირი.

ამის შემდეგ, პროგრამაც და ოპერატორიც მუდმივად აკონტროლებს რეაგირების პროცესს და დაგვიანების შემთხვევებს ცალკე აღრიცხავს ყოველკვირეულ ანგარიშში, არპასუხის მიზეზების მითითებასთან ერთად. ვადის გადაცილების განმეორებითი შემთხვევის დროს, ცხელი ხაზის



ოპერატორი ვალდებულია ანგარიში შესაბამისი უწყების ხელმძღვანელსა და აპარატის უფროსს მიაწოდოს.

უკუკავშირის ყოველკვირეული ანგარიშების შედეგები აუცილებლად უნდა აისახოს საზოგადოებასთან ურთიერთობის ერთიანი გუნდის ყოველთვიური ანგარიშისა და გეგმის დოკუმენტშიც.

## შიდა კომუნიკაცია

შიდა კომუნიკაციების სისტემის ჩამოყალიბება და ფუნქციონირება მიზნად ისახავს აჭარის მთავრობის და მისი უწყებების ინფორმირებულობას ყველა მნიშვნელოვან სიახლესთან და აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით, მენეჯმენტსა და პერსონალს შორის ეფექტური კომუნიკაციის ხელშეწყობას და იმიჯისა და რეპუტაციის ამაღლებას თანამშრომლებში. ამასთან მნიშვნელოვანია თანამშრომლებისთვის სპეციალური ღონისძიებების დაგეგმვა-განხორციელება, უწყების პერსონალის ლოიალობისა და შიდა ურთიერთობების გაუმჯობესებისათვის.

ამასთან, გასათვალისწინებელია, რომ შიდა აუდიტორიაში გასავრცელებელი ინფორმაცია, რომელზეც არის მოთხოვნა თანამშრომლებში, საკმაოდ მრავალფეროვანია და მოიცავს, როგორც სამსახურებრივ საკითხებს (შვებულება, ხელფასი, სხვადასხვა სასარგებლო ინფორმაცია, კვალიფიკაციის ამაღლების საკითხები, პროცედურები), ასევე - პირადს (დაბადების დღეები, მიღწევები) და ინფორმაციას მიმდინარე და სამომავლო პროექტების, სოციალური აქციების, უწყების მედიაში გაშუქების და ზოგადად სფეროს სიახლეების შესახებ.

## საზიარო (საერთო) ფოლდერი

აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი უწყებების შიდა კომუნიკაციის ერთ-ერთ საშუალებას წარმოადგენს საზიარო (საერთო) ფოლდერი, რომელიც ფუნქციონირებს აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის ერთიანი ელექტრონული საკომუნიკაციო სისტემის ბაზაზე. ფოლდერში მოთავსებულია როგორც ზოგადი სახის ინფორმაცია აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის სამთავრობო უწყებების შესახებ, აგრეთვე მიმდინარე საქმიანობის კოორდინაციისთვის აუცილებელი დოკუმენტაცია და არქივი.

საზიარო (საერთო) ფოლდერში ინფორმაციის გაცვლის პროცესი და პროცედურები რეგულირდება აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთავრობის ერთიანი ელექტრონული საკომუნიკაციო სისტემის მომხმარებლის სახელმძღვანელოთი.

მთლიანობაში ფოლდერს აქვს შემდეგი სტრუქტურა:

- უწყებები
  - ✓ 11 უწყების ინდივიდუალური ფოლდერი (შემდეგი შიდა ფოლდერებით)
    - წლის სამოქმედო გეგმა
    - მიმდინარე: მიმდინარე ღონისძიებების და კამპანიების სამუშაო დოკუმენტები; თვის და კვირის გეგმები და ანგარიშები
    - უწყების მედია კიტი (შემადგენლობა განსაზღვრულია შესაბამის თავში)
    - ინფორმაცია პროგრამების შესახებ
    - არქივი - განვლილი პერიოდის სამუშაო დოკუმენტები
  - ✓ ფოტო-ვიდეო არქივი
- საერთო აქტივობები
  - ✓ გაერთიანებული სამოქმედო გეგმა
    - წლის სამოქმედო გეგმა - ერთიანი განრიგი (ფორმატი - ექსელი)<sup>9</sup>
  - ✓ თვის/კვირის ერთიანი ივენთ კალენდარი
    - თვის/კვირის განრიგი (ფორმატი - ექსელი)
  - ✓ ერთობლივი ღონისძიებების და კამპანიების სამუშაო ფოლდერები (განთავსებული ინფორმაცია დაგეგმვის სტადიაში მყოფ ღონისძიებებსა და კამპანიებზე. დასრულების შემდეგ ინფორმაციის გადატანა ხდება არქივში)
  - ✓ არქივი
  - ✓ ფოტო-ვიდეო არქივი

ერთიან ფოლდერში ცალკეული უწყებების შესახებ არსებული ინფორმაციის არსებობა საშუალებას მისცემს მთავრობის ყველა უწყების წარმომადგენელს საჭიროების შემთხვევაში დაუყოვნებლივ მიიღოს ზოგადი სახის ინფორმაცია სხვა უწყებათა საქმიანობის შესახებ. თითოეული უწყების ინდივიდუალურ ფოლდერში ინფორმაციის განთავსება ევალება უწყების საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პერსონალს. საერთო აქტივობების ფოლდერის შინაარსობრივ მხარეზე პასუხისმგებელია მთავრობის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი, როგორც სამთავრობო უწყებების საზოგადოებასთან ურთიერთობის პროცესის მაკოორდინირებელი ორგანო.

<sup>9</sup> დოკუმენტების ურთიერთთავსებადობის უზრუნველყოფისთვის აუცილებელია, რომ მათი ფორმატი სრულად შეესაბამებოდეს დამტკიცებულ ნიმუშებს (მცირე ტექნიკური დეტალების მაგ. უჯრათა რაოდენობა და სტრუქტურა ჩათვლით), რათა ფაილების გაერთიანებისას არ მოხდეს შეცდომები.



## თანამშრომლებთან მუდმივი კომუნიკაცია

შიდა კომუნიკაციის კუთხით, აჭარის მთავრობის უწყებებში მნიშვნელოვანია თანამშრომლებთან ინფორმაციის გაცვლის მუდმივი სისტემის შექმნა და მისი მართვა, რისთვისაც აუცილებელია მათი სრულფასოვანი ინფორმირების მექანიზმების ამუშავება და გაუმჯობესება. როგორც მთავრობის ცენტრალური აპარატის, ასევე სხვადასხვა სამინისტროებისა და საქვეუწყებო ორგანოების საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელმა პირებმა უნდა მართონ აღნიშნული სისტემა. ამისათვის, საჭირო იქნება შემდეგი საქმიანობის განხორციელება და პროცედურების შესრულება:

- კადრების მართვის ერთეულთან ერთად, უნდა შეიქმნას ყველა თანამშრომელთან ერთიანი ბაზა, რომლის საფუძველზეც გაკეთდება ელექტრონული ფოსტის მისამართების ნუსხა
- სიახლის გენერაციის და დამუშავების შემდეგ, მედიაში და სხვა არხებში მის გავრცელებასთან ერთად, უნდა მოხდეს მისი მიწოდება ყველა თანამშრომლისთვის ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით
- ყოველდღიური მედიადაიჯესტი, რომელსაც ამზადებს მთავრობის აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი უნდა დაეგზავნოს ხელმძღვანელობას და კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელ ყველა თანამშრომელს
- საზოგადოებასთან ურთიერთობის პერსონალმა, თავის მხრივ, მედიადაიჯესტი უნდა მიაწოდოს ყველა თანამშრომელს
- თანამშრომელთა ერთიანი ბაზა და ელექტრონული ფოსტის მისამართების ნუსხა უნდა განახლდეს ყოველ სამ თვეში ერთხელ

ამასთან, საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელმა პირებმა უნდა წახალისონ მთავრობის და მისი უწყების თანამშრომლები სოციალური მედიის გვერდებზე აქტიურობისკენ, რათა მათ ამ წყაროებიდანაც მიიღონ ინფორმაცია და საკუთარი მოსაზრებები საჯაროდ გაუზიარონ ინტერნეტმომხარებლებს.

ინფორმაციის გავრცელებასთან ერთად, მნიშვნელოვანია აჭარის მთავრობისა და მისი უწყებების ყველა თანამშრომლის ინფორმირება საზოგადოებასთან ურთიერთობის გეგმებისა და პრიორიტეტების თაობაზე. ამისათვის, პირველ ეტაპზე, მთავრობის შემადგენლობას, ხოლო შემდეგ უწყებების თანამშრომლებს უნდა შეხვდნენ საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირები და გააცნონ მათი საქმიანობის ერთწლიანი გეგმა. სამინისტროებსა და საქვეუწყებო ორგანოებში, აღნიშნულ შეხვედრებს უნდა დაესწროს მთავრობის ცენტრალური აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის წარმომადგენელიც.

## შიდა კვლევები

შიდა აუდიტორიაში ინფორმაციის გაცვლა, გულისხმობს თანამშრომლების კვლევების რეგულარულად ჩატარებასაც. ანონიმური კვლევები, რომელიც ჩატარდება წელიწადში ერთხელ, მაისის თვეში, შეიძლება ემსახურებოდეს, როგორც პერსონალის კმაყოფილების, ასევე მათი საკომუნიკაციო მოთხოვნილებების შესწავლას. კვლევების შედეგები და მისი ანალიზი უნდა მიეწოდოს ხელმძღვანელობას და მათი გათვალისწინებით უნდა ხდებოდეს მომდევნო პერიოდის შიდა საკომუნიკაციო აქტივობებისა და ღონისძიებების დაგეგმვა, რათა მოხდეს პერსონალის აზრის გათვალისწინება. ამისათვის უნდა მოხდეს მარტივი კითხვარის გამოყენება, სადაც შემდეგ საკითხებზე თანამშრომელთა აზრის გამოვლენა იქნება პრიორიტეტული:

- სამუშაო გარემოთი კმაყოფილება
- ხელმძღვანელობისადმი დამოკიდებულება და მათ მიერ მიცემული დავალებების ადექვატურობა
- მატერიალურ-ტექნიკური პირობებით კმაყოფილება
- სამუშაო აღწერილობის შესაბამისობა რეალურ საქმიანობასთან
- საინტერესო ინფორმაციისა და მონაცემების ჩამონათვალი
- საჭირო ინფორმაციის მიწოდების ფორმები და ვადები

კვლევის შედეგების ანალიზი, რეკომენდაციების პაკეტის შემუშავება ხელმძღვანელობისთვის და მიღებული რეზოლუციებიდან გამომდინარე შემდგომი საქმიანობის დაგეგმვა უნდა ხდებოდეს კადრების მართვის სტრუქტურულ ერთეულებთან ერთად.

## საინფორმაციო მასალები და მათი გავრცელება

ბეჭდური და ელექტრონული საინფორმაციო მასალებისა და საშუალებების გამოყენება მნიშვნელოვანია საზოგადოებასთან ურთიერთობის წარმოების დროს, რადგან სამიზნე აუდიტორიის წარმომადგენლებს მათი მეშვეობით უკეთესად და უფრო ღრმად შეუძლიათ გაეცნონ აჭარის მთავრობის ფუნქციებსა და ძირითად საქმიანობას. დღეისათვის, მოქალაქეებში ნაკლებია ცოდნა ზოგადად საჯარო უწყების როლისა და დატვირთვის თაობაზე, რის გამოსწორებასაც უნდა ემსახურებოდეს მსგავსი საინფორმაციო მასალების დამზადება და გავრცელება.

## საინფორმაციო მასალის ტიპები

საქმიანი შეხვედრებისთვის, სხვადასხვა დაინტერესებულ მხარეებთან ურთიერთობისას აჭარის მთავრობისა და მისი უწყებების ფუნქციებისა და მიმდინარე საქმიანობის უკეთ წარმოჩენისთვის საჭირო იქნება რომ მომზადდეს, როგორც მთავრობის აპარატის, ასევე ყველა სამინისტროს, დეპარტამენტისა და სსიპ-ის საპრეზენტაციო ელექტრონული ფაილი. ამასთან, მნიშვნელოვანი იქნება აჭარის მთავრობის ერთიანი წლიური ანგარიშის მომზადებაც, სადაც აღწერილი იქნება ყველა სტრუქტურის საქმიანობა, რომლის ბეჭდური ვარიანტი გავრცელდება სხვადასხვა ორგანიზაციებში, ხოლო ელექტრონული განთავსდება ვებგვერდებსა და სოციალურ ქსელებში. წლიური ანგარიში უნდა შედგებოდეს შემდეგი კომპონენტებისაგან:

- ხელმძღვანელების მიმართვები
- მიღწევები და შედეგები
- განხორციელებული პროექტები და პროგრამები
- ყველა უწყების მიერ შესრულებული საქმიანობა
- ბიუჯეტის ხარჯვის მონაცემები
- კონკრეტული თანამშრომლების პირადი და საქმიანი ისტორიები (profile)
- მოქალაქეების და დაინტერესებული მხარეების შეფასებები

კონკრეტული სერვისებისა თუ პროექტების კომუნიკაციისთვის კი საჭირო იქნება სხვადასხვა სახის ბუკლეტებისა და ფლაერების მომზადება და სამიზნე ჯგუფებში პერიოდული გავრცელება.

## ერთიანი ვიზუალიზაცია და დიზაინის პრინციპები

აჭარის მთავრობის ერთიანი კომუნიკაციის წარმოებისთვის, მნიშვნელოვანია ნებისმიერი ელექტრონული თუ ბეჭდური საინფორმაციო მასალა ერთიანი ვიზუალიზაციის პრინციპით მომზადდებოდეს, რისთვისაც საჭიროა იქნება ე.წ. ბრენდბუქის შექმნა და ვიზუალური მასალების შაბლონებისა და მაგალითების შექმნა, რომელსაც ყველა უწყება თავისთვის გამოიყენებს. თითოეული ბრენდბუქი, მინიმუმ შემდეგ ელემენტებს უნდა მოიცავდეს:

- ლოგო და მისი სხვადასხვა ვარიანტები
- ფერები და გრადაციები
- შრიფტები და მათი ზომები
- ლოგოების გამოყენების წესები სხვადასხვა ფონზე
- ბლანკის ფორმა

- პრესბანერის ფორმა
- პრესრელიზის და მედიაანონსი ფორმა
- სავიზიტო ბარათის ფორმა
- სხვადასხვა პროგრამებისა და პროექტების ლოგოები და მათი გამოყენების წესები

## მედიასთან ურთიერთობა

მედიასთან, როგორც ინფორმაციის მთავარ გამტართან თანამედროვე საზოგადოებაში, ნებისმიერმა საჯარო უწყებამ და მათ შორის აჭარის მთავრობამ, უნდა ააწყოს მჭიდრო ურთიერთობა, შემდეგი ძირითადი პრინციპების გათვალისწინებით:

- გამჭვირვალობა
- თანამშრომლობა
- პროაქტიულობა
- ობიექტურობა
- მოქნილობა
- ოპერატიულობა
- კორექტულობა

ინსტრუმენტების თვალსაზრისით კი, მედიასთან ურთიერთობის დროს, ძირითადად გამოიყენება: საინფორმაციო მასალების მიწოდება (პრესრელიზი, მედიაანონსი, ნიუსლეტერი); მედიალონისძიებების ორგანიზება (ბრიფინგები, პრესკონფერენციები, მედიატურები) და ინტერვიუების ორგანიზება უწყების ხელმძღვანელობასთან და კომპეტენტურ თანამშრომლებთან.

## მედიალონისძიებები

ჟურნალისტების მეშვეობით სამიზნე აუდიტორიის უფრო მეტად ობიექტური და კომპეტენტური ინფორმირების მიზნით, აგრეთვე საკომუნიკაციო კრიზისების შემთხვევაში, მხარდამჭერების მოსაპოვებლად და ზოგადად კრიზისული სიტუაციების პრევენციისთვის, მნიშვნელოვანია მაღალკვალიფიციური ჟურნალისტების წრის ფორმირება, რომლებიც დაინტერესებულები არიან აჭარის მთავრობის და მისი უწყებების საქმიანობით, და დაესწრებიან სხვადასხვა ტიპის ღონისძიებებს მუდმივად. ასეთი ჟურნალისტებისთვის მუდმივად უნდა განხორციელდეს:

- მედიასემინარების ციკლი
- სამუშაო შეხვედრები
- არაფორმალური შეხვედრები

საჯარო უწყებების ინფორმაცია მრავალფეროვანი და საკმაოდ სპეციფიკურია. შესაბამისად მედიის წარმომადგენლებს, ხშირად, უჭირთ მისი ადეკვატურად აღქმა, რაც შეცდომებსა და არასწორ ინტერპრეტაციას იწვევს. ამ პრობლემასთან ბრძოლის ეფექტიანი საშუალება ჟურნალისტებისთვის სპეციალური ტრენინგ-სემინარების ჩატარებაა. თუმცა, სათანადო რეზულტატის მოპოვებისათვის, აქაც არის გასათვალისწინებელი მონაწილეების მოტივაციასთან დაკავშირებული გამოწვევები. იმისათვის, რომ ჩვენ უზრუნველყოთ ჟურნალისტების მაღალი ხარისხის ჩართულობა და სრულფასოვანი მონაწილეობა, საჭიროა, თავიდან სპეციალური კონკურსის გამოცხადება, შემდგომში კი რამდენიმე სემინარისაგან შემდგარი ციკლის ჩატარება და მხოლოდ ამის შემდეგ შესაბამისი სერტიფიკატების გადაცემა. აჭარის მთავრობის ყველა უწყებამ წელიწადში ერთხელ, უნდა უზრუნველყოს ერთი სემინარის ჩატარება, რაც შევა მედიასემინარების ერთიან ციკლში. სემინარების გრაფიკი და თემები უნდა შევიდეს წლიურ გეგმაში და დამტკიცდეს საზოგადოებასთან ურთიერთობის ერთიანი გუნდის მიერ.

კომპეტენციის პრობლემასთან ერთად, ჟურნალისტებთან თანამშრომლობის გაღრმავებისათვის, მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტია მათი ჩართულობა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, რაც შეიძლება მათი სამუშაო და არაფორმალურ შეხვედრებში მონაწილეობის უზრუნველყოფით მოვახდინოთ. ნებისმიერი ახალი პროექტისა თუ ინიციატივის, ან უკვე შემდგარი კამპანიის შეფასებისა და განვითარებისათვის, შესაძლებელია მედიის წარმომადგენლების, მათ შორის რედაქტორების, პროდიუსერებისა და მფლობელების მოწვევა შეხვედრებზე, სადაც ფორმალურ ან არაფორმალურ გარემოში მათთან ერთად მოხდება სამომავლო საქმიანობების დაგეგმვა, ან არსებულის გადაფასება. აჭარის მთავრობის საზოგადოებასთან ურთიერთობის გუნდმა უნდა უზრუნველყოს წელიწადში ერთი სამუშაო შეხვედრის ორგანიზება, რომლის თემას, დროს და ფორმატს გუნდის წარმომადგენლები ერთობლივად შეიმუშავებენ.

აგრეთვე წელიწადში ერთხელ, აჭარის მთავრობის აპარატის, სამინისტროებისა და სხვა სტრუქტურების კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელმა პერსონალმა უნდა აირჩიოს 1 კონკრეტული დღე, რომლის დროსაც მედიის სხვადასხვა წარმომადგენლები გადანაწილდებიან სხვადასხვა უწყებებში და მთლიან სამუშაო დღეს გაატარებენ ამა თუ იმ საჯარო უწყების რომელიმე თანამშრომელთან ერთად, რათა ადგილზე გაეცნონ მათი სამუშაოს სპეციფიკასა და მოცულობას.

## მედიაკიტი

საჭიროა არსებობდეს ორგანიზაციის თაობაზე სხვადასხვა ტიპის საინფორმაციო დოკუმენტების ნაკრები მედია კიტის სახით. მედიაკიტის, თუ მისის ცალკეული ნაწილების გავრცელება შესაძლებელია, როგორც პროაქტიულად ასევე მედიის მოთხოვნის შესაბამისად, ცალკეულ ღონისძიებებთან, თუ გარკვეულ მნიშვნელოვან თარიღებთან დაკავშირებით. მედიაკიტი უნდა მოიცავდეს შემდეგი სახის დოკუმენტებს:

- ზოგადი ინფორმაცია უწყების შესახებ - ფუნქცია, ამოცანები, სტრუქტურაა, ისტორია
- ფაქტობრივი მონაცემები - სტატისტიკური მაჩვენებლები (რეგულარულად განახლებადი), ცხრილები და გრაფიკები
- გასული წლის (ან სხვა პერიოდის ანგარიში)
- ხელმძღვანელების ბიოგრაფია (მათ შორის დეპარტამენტების უფროსების)
- ხშირად დასმული კითხვები
- საქმიანობის ფოტოები და ვიდეო მასალა

ცალკეული ღონისძიებისთვის გასავრცელებელ მედიაკიტს ემატება შესაბამისი პრესრელიზი და შესაძლოა უშუალოდ ღონისძიებასთან დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია.

მნიშვნელოვანია მედიაკიტის ელექტრონული ფორმით არსებობა, რომლის აუცილებელი განახლება უნდა ხდებოდეს 3 თვეში ერთხელ. ყველა უწყებას უნდა გააჩნდეს საკუთარი მედიაკიტი, ხოლო ერთიანი კიტის ელექტრონული ფორმა უნდა ინახებოდეს აჭარის მთავრობის ცენტრალური აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტში. წლის ბოლოს მასალის კოპირება უნდა ხდებოდეს ელექტრონულ დისკებზე, რაც უნდა ინახებოდეს სპეციალურ არქივში.

## პრესკონფერენციის ორგანიზაცია

პრესკონფერენცია მედიასთან ურთიერთობის ერთ-ერთი ყველაზე ქმედითი და შედეგზე ორიენტირებული ინსტრუმენტია. თუმცა მისი ჩატარება ბევრი დეტალის გათვალისწინებას მოითხოვს.

პრესკონფერენციამდე უნდა შეირჩეს და განისაზღვროს პრესკონფერენციის თემა და მოხდეს იმის შეფასება წარმოადგენს თუ არა სიახლეს. გადაწყვეტილებას თემის შერჩევის თაობაზე იღებს უწყების ხელმძღვანელი, საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელს ევალება რეკომენდაციების შემუშავება სავარაუდო თემებთან დაკავშირებით, აგრეთვე კრიზისულ სიტუაციებში როცა საჭიროა პრეს-კონფერენციის მოწვევა, ინიცირება



ხელმძღვანელის წინაშე. პრეს-კონფერენციის დანიშვნის და თემის თაობაზე ხდება აგრეთვე მთავრობის მედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის წერილობითი ინფორმირება გადაწყვეტილების მიღებისთანავე. უნდა განისაზღვროს, რამდენად აუცილებელია მისი ჩატარება, თუკი პრესრელიზი, ინფორმაციის გავრცელება ან უბრალოდ ტელეფონით გასაუბრება საკმარისია ჟურნალისტის მიერ გამართული და ინფორმაციული სტატიის დასაწერად ან სიუჟეტის მოსამზადებლად. ამასთან, უნდა მომზადდეს შესაძლო კითხვების სია (განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს ე.წ. მწვავე კითხვებს) და სავარაუდო პასუხი. კითხვები არ უნდა შემოიფარგლებოდეს მხოლოდ პრესკონფერენციის თემით, რადგან ჟურნალისტებს ხშირად სხვა საკითხებიც აინტერესებთ.

ყურადღებით უნდა შეირჩეს პრესკონფერენციის თარიღი. ღონისძიება არ უნდა დაემთხვეს სხვა მნიშვნელოვან მოვლენას. მნიშვნელოვანია პრესკონფერენციის ჩატარების დროც (საათი). უმჯობესია იგი დილით ან ნაშუადღევს დაინიშნოს, რომ ტელევიზიებით მეტი გაშუქება მოხდეს და პრესის ჟურნალისტებსაც ჰქონდეთ მეტი დრო მასალის მოსამზადებლად.

უნდა შეირჩეს მედიისათვის ადვილად მისაგნები და ტექნიკურად კარგად აღჭურვილი შენობა. აღსანიშნავია აგრეთვე თვალსაჩინოების გამოყენების საკითხი. ეს თვალსაჩინოება უნდა დაიბეჭდოს და ჩაიდოს პრესისათვის განკუთვნილ საინფორმაციო პაკეტში. უნდა განისაზღვროს პრესკონფერენციის წამყვანი პირის ვინაობა, რომელსაც განსაზღვრავს საზოგადოებასთან ურთიერთობის პერსონალი, საჭიროების შემთხვევაში ამტკიცებს უწყების ხელმძღვანელი / მოადგილე.: ვინ წარადგენს მთავარ გამომსვლელს და ვინ დახურავს ღონისძიებას, ან საერთოდ არსებობს თუ არა გამომსვლელის წარდგენის აუცილებლობა. პრესკონფერენციის ჩატარების შესახებ შეტყობინება წინასწარ უნდა მიეწოდოს საინფორმაციო სააგენტოებს. ღონისძიებამდე რამდენიმე დღით ადრე უნდა მოხდეს ჟურნალისტების გაფრთხილება და სიტყვიერი დაპატიჟება.

პრესკონფერენციის მსვლელობის დროს უნდა მოხდეს დამსწრე ჟურნალისტთა რეგისტრაცია და ჟურნალისტებს უნდა ეცნობოთ გამომსვლელის დრო (რეგლამენტი). პრესკონფერენცია და მასზე გაკეთებული განცხადებები მოკლე უნდა იყოს. ოფიციალური პირის გამოსვლა უმჯობესია ჩაწერილ იქნას ინფორმაციის მატარებლებზე (დიქტოფონი, ვიდეოკამერა) და მოგვიანებით გაიშიფროს და არქივში შეინახოს.

პრესკონფერენციის შემდეგ უნდა გაეგზავნოს მასალები და ჩანაწერები საინფორმაციო საშუალებებს, რომლებიც დაინტერესებულნი იყვნენ პრესკონფერენციით, მაგრამ ვერ მოახერხეს დასწრება. არ უნდა დაირღვეს დამატებითი საინფორმაციო მასალებისა თუ დაპირებული ინფორმაციის მიწოდების ვადა, სასურველია მასალების მიწოდება მოხდეს იმავე დღეს, უკიდურეს შემთხვევაში მეორე დღეს, თუ არ არსებობს რაიმე შემაფერხებელი ფაქტორი. რაც შეიძლება მალე უნდა განთავსდეს ვებგვერდსა და სოციალურ ქსელებში პრესკონფერენციის ჩანაწერი, რათა იგი ცნობილი გახდეს ფართო წრეებისათვის.

## პრესრელიზი და მისი გამოყენება

პრესრელიზი წარმოადგენს წერილობითი სახის დოკუმენტს, რომელიც ეგზავნება მედიას შემდგომი გავრცელებისა და გაშუქებისათვის. პრესრელიზის შექმნის აუცილებელი პირობაა ახალი ამბავი, ნიუსი. შესაბამისად, თქვენს ორგანიზაციასთან დაკავშირებული ნებისმიერი სიახლე შესაძლებელია პრესრელიზის მომზადების საფუძველი გახდეს. თუმცა ახალი ამბავი მაშინ არის ნიუსი, როდესაც იგი აქტუალური და საინტერესოა მედიისთვის, ანუ არის ე.წ. Newsworthy. პრეს რელიზის გამოქვეყნების საბაზი შესაძლოა იყოს, როგორც გარკვეული აქტივობების, ორგანიზაციის გეგმების ანონსირება (პროგრამების ინიცირება დამტკიცება), ასევე მიმდინარე საკითხები (პროგრამების მიმდინარეობა, სტატისტიკური მონაცემები, ვიზიტები, შეხვედრების მოსახლეობასთან და ა.შ.), შესაძლებელია გარკვეული პერიოდულობის (ყოველთვიური, ყოველკვარტალური, ნახევარი წლის და წლის) შემაჯამებელი რელიზების მომზადება-გავრცელება.

პრესრელიზი ასახავს უკვე მომხდარ ამბავს. საინფორმაციო წერილს კი, რომელიც წინასწარ ატყობინებს მედიას დაგეგმილი ღონისძიების თაობაზე, მედიაანონსი ეწოდება. პრესრელიზიც და მედიაანონსიც ფორმით და სტრუქტურით ერთი და იგივეა, უბრალოდ პრესრელიზი იწერება წარსულ დროში, ხოლო მედიაანონსი - მომავალში.

პრესრელიზის მომზადებამდე შემდეგ კითხვებს უნდა გავცეთ პასუხი:

- რა არის ჩვენი შეტყობინების მთავარი არსი? ანუ ჩვენი მთავარი გზავნილი როგორია და რა გვინდა, რომ გაახმოვანოს მედიამ?
- რაში მდგომარეობს ინფორმაციის სიახლე და აქტუალობა? უნდა გავიაზროთ რამდენად იქნება ჩვენი ინფორმაცია საინტერესო მედიისთვის და შესაბამისად დავსვათ აქცენტები.
- რა უნდა იყოს ჩვენთვის კომუნიკაციის (ტექსტის წაკითხვის) შედეგი? შესაძლებელია გვსურდეს უბრალოდ მედიის ინფორმირება, ან - მყისიერი გაშუქების მიღება. შესაბამისი იქნება ჩვენი ტექსტიც.
- როგორ უნდა ითქვას? როგორ იქნება პრესრელიზის ტექსტის ლექსიკა, სტილი, მანერა და დოკუმენტის ვიზუალური ფორმა?
- როდის უნდა ითქვას? პრესრელიზის გავრცელება შეიძლება ღონისძიების ჩატარებიდან, ან ახალი ამბის „აღმოჩენიდან“ გარკვეული პერიოდის გასვლის შემდეგაც. ჩვენ შეიძლება დაველოდოთ მოვლენების განვითარებას, იმისათვის რომ უკეთესი გაშუქება მივიღოთ მედიისგან.

პრესრელიზი შემდეგი ელემენტებისაგან შედგება:

- ქუდი, სადაც, როგორც წესი თავსდება, ორგანიზაციის, პროექტში ჩართული მხარეებისა და დონორების ლოგოები და ატრიბუტები



- სათაური უნდა გამოხატავდეს ინფორმაციის მთავარ არსს და ამავე დროს უნდა ახდენდეს წამკითხველის დაინტერესებას. ხშირად რედაქტორები და პროდიუსერები სათაურის გარდა ტექსტს არ კითხულობენ.
- თუ სათაური არ გამოხატავს ნიუსის შინაარსს ბოლომდე, შესაძლებელია ქვესათაურის გამოყენებაც.
- სათაურისა და ქვესათაურის შემდეგ მოდის ე.წ. ლიდი, ანუ პირველი აბზაცი, რომელიც 5 W + H პრინციპით უნდა მომზადდეს. ანუ თქვენ უნდა უპასუხოთ კითხვებს ვინ? სად? რა? როდის? რატომ? როგორ?
- ლიდის შემდეგ მოდის ძირითადი ტექსტი, სადაც ხდება მთავარი ინფორმაციის გაშლა, მეტი დეტალის შემოტანა, გაწეული ხარჯების წარმოჩენა და სიახლის ჩვენება სხვა ამბებთან მიმართებაში.
- ძირითადი ტექსტის შემდეგ, შესაძლებელია, დამატებითი ინფორმაციის დართვაც, რომელიც ძირითადად პროექტის ან ორგანიზაციის შესახებ ზოგად ინფორმაციას შეიცავს.
- პრესრელიზის ბოლოში აუცილებელია მიუთითოთ თქვენი საკონტაქტო ინფორმაციაც, რათა დაინტერესების შემთხვევაში მედიას შეეძლოს თქვენდამი მომართვა.

პრესრელიზის გავრცელებისათვის საუკეთესო საშუალებაა სპეციალური მეილინგლისტების შექმნა და მათი მეშვეობით სხვადასხვა მედიასაშუალებებისთვის დოკუმენტის მიწოდება.

## პრეს-სპიკერების დანიშვნა

მიმდინარე პროგრამებზე და სხვა საკითხებზე მედიის ოპერატიული ინფორმირების მიზნით საჭიროა განისაზღვროს იმ თანამდებობის პირთა ჩამონათვალი ვინც უფლებამოსილი იქნება გააკეთოს კომენტარები სხვადასხვა საკითხებზე. მედიისათვის ოფიციალური კომენტარის გაკეთებაზე უფლებამოსილი პირები:

თანამდებობა	სფეროები	შემთხვევები
უწყების ხელმძღვანელი: მთავრობის თავმჯდომარე, მინისტრი, საქვეუწყებო დაწესებულების ხელმძღვანელი	უწყებასთან დაკავშირებული ყველა საკითხი, თავმჯდომარის და მინისტრების შემთხვევაში პოლიტიკური თემების ჩათვლით	ნებისმიერ დროს
მაღალი თანამდებობის პირები (უწყების ხელმძღვანელთა მოადგილეები,	მათი კურატორობის ქვეშ მყოფი თემები (პროგრამები, მიმდინარე საკითხები)	ხელმძღვანელის არ ყოფნის დროს ან სხვა შემთხვევებში შეთანხმებით, დეტალური ინფორმაციის მიწოდების



დეპარტამენტის უფროსები)		საჭიროებისას
საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის თანამშრომლები	უწყების საქმიანობასთან დაკავშირებული ნებისმიერი საკითხი	ნებისმიერ დროს, სფეროს კოორდინატორთან (მინისტრი ანდა მინისტრის მოადგილე) წინასწარი შეთანხმებით
რიგითი თანამშრომლები	მათ კომპეტენციში არსებული საკითხები	საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტთან შეთანხმებით

## ინტერნეტკომუნიკაცია

ინტერნეტ და ციფრული ტექნოლოგიების განვითარების ფონზე, მათ შორის საქართველოში, საზოგადოებასთან ურთიერთობის პროცესში, საჯარო უწყებებისთვის და მათ შორის, აჭარის მთავრობისთვის თანამედროვე საინფორმაციო ტექნოლოგიების გამოყენება, სულ უფრო მნიშვნელოვანი და აუცილებელი ხდება.

## ერთიანი პორტალი

ყველაზე კლასიკური და აპრობირებული ინსტრუმენტი კი ამ მიმართულებით, ოფიციალური ვებგვერდია, რომელიც დღეს ამა თუ იმ უწყების გამჭვირვალობის სტანდარტის ერთ-ერთი ძირითადი შემადგენელიცაა. ამ სისტემის ეფექტიანად ამუშავებისა და ასევე, მომხმარებელთა ინტერნეტში ინფორმაციის მიღების გაადვილების მიზნით, აჭარის მთავრობამ უნდა შექმნას ერთიანი ვებპორტალი ([www.ajara.gov.ge](http://www.ajara.gov.ge)), რომელზეც იქნება ყველა უწყების ინფორმაცია და მონაცემები განთავსებული იმავე სახით, რაც მათ არსებულ ვებგვერდებზეა. აქედან გამომდინარე, ყველა ცალკე სტრუქტურულ ერთეულს შეეძლება, როგორც საკუთარი ვებსაიტის, ასევე პორტალზე მათთვის განკუთვნილი გვერდის გამოყენება კომუნიკაციისთვის, ან მათი გაერთიანება. ამასთან, ყველა უწყების საზოგადოებასთან ურთიერთობის პერსონალი



ვებპორტალზეც თავად მოახდენს საკუთარი ნაწილის ადმინისტრირებას და შინაარსობრივ განახლებას.

აჭარის მთავრობის, როგორც ერთიანმა ვებპორტალმა, ასევე ნებისმიერი უწყების ცალკე საიტმა, ინფორმაციულობის თვალსაზრისით უნდა დააკმაყოფილოს საჯარო უწყებისთვის მინიმალური კრიტერიუმები და მათზე აუცილებლად უნდა იქნას განთავსებული შემდეგი სახის ინფორმაცია და მონაცემები:

<p><b>ზოგადი ინფორმაცია ადმინისტრაციულ ორგანოს შესახებ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ადმინისტრაციული ორგანოს ხელმძღვანელის, მოადგილეების, სტრუქტურული ერთეულების და ტერიტორიული ორგანოების ხელმძღვანელების, საგარეო წარმომადგენლობების, ადმინისტრაციული ორგანოს სისტემაში შემავალი სახელმწიფო საქვეუწყებო დაწესებულებებისა და საჯარო სამართლის იურიდიული პირების, ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ დაფუძნებული კერძო სამართლის იურიდიული პირების ხელმძღვანელების (არსებობის შემთხვევაში) შესახებ ინფორმაცია: სახელები და გვარები, ფოტოსურათები, ვრცელი ბიოგრაფიული მონაცემები, კომპეტენციის აღწერა, საკონტაქტო რეკვიზიტები (სამუშაო ელექტრონული ფოსტის მისამართი, მისაღების (თანაშემწის) ტელეფონისა და ფაქსის ნომრები)</li> <li>• ადმინისტრაციული ორგანოს სისტემის სტრუქტურული ხე და ინფორმაციული აღწერა</li> <li>• ადმინისტრაციული ორგანოს საფოსტო და ელექტრონული ფოსტის მისამართები, ადმინისტრაციული ორგანოს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი, ფაქსის ნომერი</li> <li>• საქმიანობის, მათ შორის, სტრუქტურული ქვედანაყოფების / ერთეულების, სისტემაში შემავალი სახელმწიფო საქვეუწყებო დაწესებულებების, საჯარო და კერძო სამართლის იურიდიული პირების) მარეგულირებელი სამართლებრივი აქტების ტექსტები (დებულება/წესდება, შინაგანაწესი ან/და სხვა სამართლებრივი აქტი)</li> <li>• საქმიანობის შესახებ წლიური ანგარიში</li> </ul>
<p><b>ინფორმაციის თავისუფლებასთან დაკავშირებული განცალკევებული განყოფილება ადმინისტრაციული ორგანოს ვებგვერდზე</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ყოველწლიური დოკუმენტი სადაც განცხადებული იქნება თითოეული საჯარო დაწესებულების გეგმები და ანგარიშები საჯარო დაწესებულების ღიაობასთან დაკავშირებით</li> <li>• საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფაზე პასუხისმგებელი საჯარო მოსამსახურის ვინაობა (სახელი და გვარი), თანამდებობა, საკონტაქტო რეკვიზიტები: სამუშაო ელ.ფოსტა, ტელეფონისა და ფაქსის ნომრები</li> <li>• საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნასთან, ხელმისაწვდომობასთან, გაცემასთან, გაცემაზე უარის თქმასთან, გასაიდუმლოებასთან და ინფორმაციის თავისუფლების სხვა საკითხებთან</li> </ul>



	<p>დაკავშირებული სამართლებრივი აქტები</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ადმინისტრაციული საჩივრისა და საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნის ჩამოსატვირთი ფორმები/ნიმუშები</li> <li>• საქართველოს პრეზიდენტისა და პარლამენტისათვის წარდგენილი საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 49-ე მუხლით გათვალისწინებული ყოველწლიური ანგარიში და ამ ანგარიშების არქივი</li> <li>• ადმინისტრაციული ორგანოდან სზაკ-ის 40-ე და 37-ე მუხლის შესაბამისად შესული განცხადებების რეესტრი (განცხადების შინაარსი, თარიღი, გაცემული ინფორმაციის გვერდების რაოდენობა, განცხადებაზე გაცემული პასუხის შინაარსი - უარი, ნაწილობრივი, სრულყოფილი)</li> <li>• პროაქტიულად გამოქვეყნებული ინფორმაციის განახლებადი რეესტრი (ინფორმაციის გამოქვეყნების თარიღი, აღწერა, ბმული, მასში შეტანილი ცვლილების შესახებ ინფორმაცია)</li> <li>• ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ სზაკ-ის 40-ე და 37-ე მუხლის შესაბამისად გაცემული განცხადებები</li> <li>• საჯარო ინფორმაციის ელექტრონულად მოთხოვნის საშუალება (ანალოგიურად საქართველოს საერთო სასამართლოების მოდულისა: <a href="http://service.court.ge/public/index.php">service.court.ge/public/index.php</a>)</li> </ul>
<p><b>საკადრო უზრუნველყოფის შესახებ ინფორმაცია</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ადმინისტრაციულ ორგანოში ვაკანტურ თანამდებობათა ჩამონათვალი</li> <li>• ვაკანტურ თანამდებობაზე მისაღები კანდიდატისათვის წაყენებულ საკვალიფიკაციო მოთხოვნების ჩამონათვალი და კონკურსის ჩატარების წესი</li> <li>• საჯარო თანამდებობათა დასაკავებელი კონკურსის შედეგები</li> <li>• საჯარო თანამდებობათა დასაკავებელი კონკურსის პროცედურებისა და შედეგებთან დაკავშირებული პრეტენზიების წაყენების, მათი ადმინისტრაციული წარმოების გზით გასაჩივრების წესის აღწერა</li> </ul>
<p><b>დაფინანსებასა და ხარჯთაღრიცხვასთან დაკავშირებულ ინფორმაცია</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ადმინისტრაციული ორგანოს დამტკიცებული ბიუჯეტი</li> <li>• ბიუჯეტის შესრულების ბალანსი/ბიუჯეტის ასიგნებების ხარჯვის შესახებ ინფორმაცია (ბიუჯეტის შესრულების ყოველ კვარტალური და წლიური ანგარიში)</li> <li>• საჯარო სამსახურებრივი უფლებამოსილების განმახორციელებელი თანამდებობის პირთა და კონკრეტულ სამტატო ერთეულზე სამართლებრივი აქტის საფუძველზე განსაზღვრულ/დამტკიცებულ ფინანსური განაკვეთები</li> <li>• საჯარო სამსახურებრივი უფლებამოსილების განმახორციელებელ თანამდებობის პირებზე და მთლიანი სისტემის (სტრუქტურული ერთეული, ტერიტორიული და სხვა სისტემაში შემავალი</li> <li>• ორგანო თუ დანაყოფი) თანამშრომლებზე გაცემული დანამატებისა და პრემიების ყოველ-კვარტალური ოდენობების</li> </ul>



	<p>შესახებ ინფორმაცია</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• საჯარო სამსახურებრივი უფლებამოსილების განმახორციელებელი თანამდებობის პირთა ოფიციალურ და სამუშაო, მათ შორის საერთაშორისო, ვიზიტებზე გაწეული სამივლინებო ხარჯების შესახებ ინფორმაცია და მათი მივლინებების შესახებ ანგარიშები</li> <li>• ბალანსზე რიცხული ავტომანქანების თანამდებობების პირებზე პერსონალური გადანაწილების (მათ შორის ავტომანქანის მოდელი), საწვავის მოხმარებაზე გაწეული ფაქტობრივი ხარჯის,</li> <li>• ყოველთვიური ზღვრული ლიმიტისა (მათ შორის საწვავის ტიპი) და ავტომანქანებით მომსახურებაზე (შეკეთება, ცვეთა) ბიუჯეტიდან დახარჯული თანხების ოდენობის შესახებ ინფორმაცია</li> <li>• ბალანსზე არსებული უძრავი ქონების ჩამონათვალი</li> <li>• განხორციელებული ღონისძიებების (სარეკლამო, კულტურული, საგანმანათლებლო, სამეცნიერო, სოციალური და სხვა) ჩამონათვალი და თითოეულ ღონისძიებაზე გახარჯული თანხის ოდენობა</li> <li>• თანამდებობის პირების მიერ განხორციელებულ სატელეფონო საუბრებზე (საერთაშორისო და ლოკალური ზარები) გაწეული სატელეკომუნიკაციო ხარჯების შესახებ ინფორმაცია</li> <li>• ადმინისტრაციული ორგანოს იმ პროექტებისა და პროგრამების (სოციალური, მიზნობრივი, კვლევითი, სამეცნიერო, საგანმანათლებლო, ამა თუ იმ სფეროს განვითარებაზე მიმართული და მისთ.) ხარჯთაღრიცხვა, რომელთა დამკვეთს, შემსრულებელს ან რეალიზაციაში რაიმე სახით მონაწილე მხარეს წარმოადგენს ადმინისტრაციული ორგანო</li> <li>• უცხო სახელმწიფოთა მთავრობების, საერთაშორისო ორგანიზაციების, სხვა დონის სახელმწიფო ერთეულების მიერ ადმინისტრაციული ორგანოსათვის გამოყოფილი ფინანსური დახმარების (გრანტები) საერთო ხარჯთაღრიცხვა</li> <li>• საქართველოს პრეზიდენტის, საქართველოს მთავრობის, თვითმმართველი ერთეულების სარეზერვო ფონდებიდან ადმინისტრაციული ორგანოსათვის გამოყოფილი თანხების ხარჯთაღრიცხვა და შესაბამისი სამართლებრივი აქტები</li> <li>• სხვა ხარჯების არსებობის შემთხვევაში მათი განკარგვის შესახებ ინფორმაცია</li> </ul>
<p><b>სამართლებრივი აქტები</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ნორმატიული აქტები</li> <li>• ინდივიდუალური აქტები მათ შორის ზეპირი აქტების - რეესტრი</li> <li>• ხელშეკრულებების შესახებ რეესტრები</li> <li>• იმ სასამართლო საქმეთა მიმოხილვა, რომელთა ერთ-ერთ მხარეს წარმოადგენს უწყება ან მისი თანამდებობის პირი</li> </ul>

	(სასამართლოს გადაწყვეტილებების, განჩინებების, დადგენილებების, ბრძანებების ტექსტები, მათი კანონიერ ძალაში შესვლის შესახებ ცნობები და ა.შ. <ul style="list-style-type: none"> <li>• შიდა აუდიტის დასკვნები</li> <li>• სახელმწიფო აუდიტის სამსახურის მიერ ჩატარებული აუდიტის შედეგები</li> </ul>
<b>სიახლეები</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ტექსტუალური ინფორმაცია</li> <li>• დამატებითი ინფორმაციის ბმულები, ან სპეციალური ფაილები</li> <li>• ფოტო, ვიდეო და აუდიო მასალა, რომელიც არსებობს სიახლესთან დაკავშირებით</li> </ul>
<b>სხვა ინფორმაცია</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• უწყების ისტორია</li> <li>• სერვისები და პროდუქტები</li> <li>• პროექტები და პროგრამები</li> <li>• სოციალური მედიის ბმულები</li> <li>• სასარგებლო ბმულები</li> <li>• FAQ</li> <li>• უკუკავშირის მექანიზმები</li> <li>• გალერეა</li> </ul>

რაც შეეხება ტექნიკურ მოთხოვნებს, ვებგვერდებზე არსებული მნიშვნელოვანი მონაცემი (დოკუმენტები, სამართლებრივი აქტები, გეგმები და სხვა) განთავსებული უნდა იყოს ციფრულად წაკითხვად ფორმატში - machine readable format (XML, JSON ან სხვა საშუალებები). ხოლო ვებგვერდებზე არსებული საბიუჯეტო დოკუმენტები, შესყიდვების ანგარიშები, სტატისტიკური ინფორმაცია განთავსებული უნდა იყოს xls-ში ან ისეთი ფორმატში საიდანაც შეიძლება ინფორმაციის ფილტრაცია და სორტირება.

## სოციალური მედიის გამოყენება

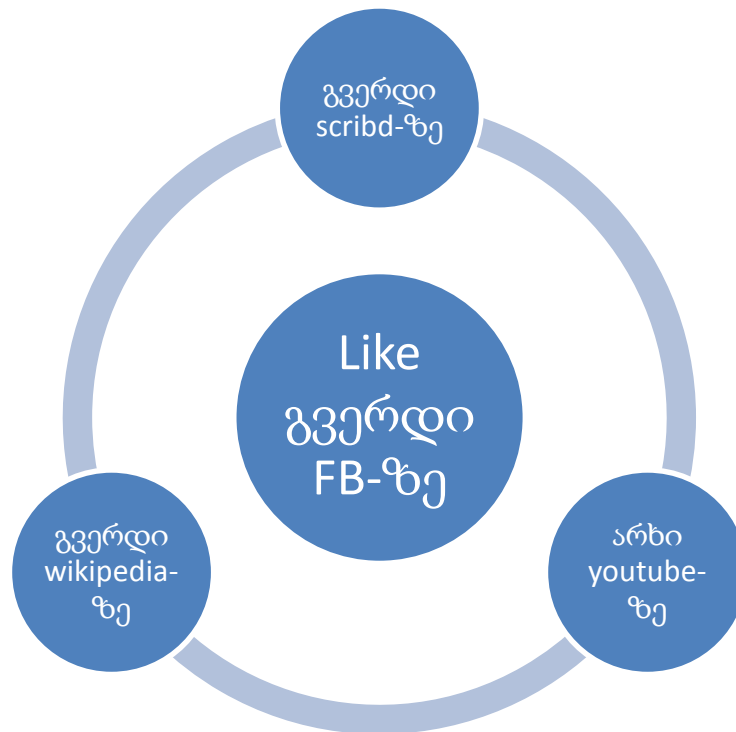
სოციალური ქსელების მომხმარებელთა რიცხვი დღითიდღე იზრდება და ყველა ტიპის ორგანიზაციას, მათ შორის, საჯარო უწყებებსაც უწევთ საკუთარი კომუნიკაციის ე.წ. ახალი მედიის გამოყენებით წარმოება, რათა ბენეფიციარებთან „ახლოს მივიდნენ“ და პირდაპირი კონტაქტი დაამყარონ. ამასთან, მნიშვნელოვანია სოციალური ქსელების უპირატესობის გამოყენება ტრადიციულ მედიასთან შედარებით, როგორცაა ის, რომ აქ ყველა მოვლენა ვიდეოსთვის ნიუსია, კომუნიკაცია იაფი და მარტივია, მიუკერძოებელი ინფორმაცია პირდაპირ მომხმარებლებისგან და მომხმარებლისკენ მიდის, მონაცემების გადაცემის ყველაზე სწრაფი საშუალება და პლუს იძლევა დიალოგის წარმოების შესაძლებლობას. და ბოლოს, სოციალურ ქსელებს მონიტორინგისა და ანალიტიკური შეფასების ეფექტიანი მექანიზმები გააჩნიათ, რაც ზრდის მათი გამოყენების აუცილებლობას.



სოციალური მედიის საშუალებით ეფექტური საზოგადოებასთან ურთიერთობის წარმოებისათვის, უმჯობესია ე.წ. სოციალური პლატფორმის შექმნა და მისი მართვა, რაც შემდეგი ნაბიჯების განხორციელებით ხდება:

- საიტების შერჩევა
- ელ.ფოსტების რეგისტრაცია
- პაროლებისა და მისამართების სიის შექმნა
- აქტიურობის გრაფიკი და შინაარსი ფორმირება
- კომუნიკაციის წარმოება
- შეფასება და ანალიზი

დღესდღეობით, საქართველოში ყველაზე ოპტიმალური შემდეგი საიტებით შექმნილი სოციალური პლატფორმაა:



სოციალური პლატფორმის საბაზისო საიტია მოწონების, ე.წ. like გვერდი Facebook-ზე, რომელიც აუდიტორიასთან კომუნიკაციისა და დიალოგის ძირითად ინსტრუმენტს წარმოადგენს. მისი მეშვეობით ხდება: ყოველდღიური განახლება და მონაცემების/ ინფორმაციის განთავსება წინასწარ დადგენილი გრაფიკის მიხედვით, სხვა სოციალური საიტებიდან მონაცემების/ ინფორმაციის გაზიარება, დიალოგი და პასუხები კომენტარებსა თუ სხვადასხვა სახის შეკითხვებზე, საიმიჯო და სერვისების რეალიზაციაზე ორიენტირებული სარეკლამო კამპანიების განხორციელება.

ამასთან, like გვერდი Facebook-ზე ძალზედ მოსახერხებელი და ეფექტიანი ინსტრუმენტია ღონისძიებებისა და სიახლეების ანონსირებისათვის. მისი სპეციალური განყოფილება - event უნდა იქნას გამოყენებული ამისათვის, რომლის დროსაც შესაძლებელი იქნება ღონისძიების დროის, ადგილის, თარიღის, ფორმატის შესახებ ინფორმაციის განთავსება და ასევე, ვიზუალური მასალების გავრცელებაც. event-ის მეშვეობით შესაძლებელი იქნება ყველა მომხმარებლის ინფორმირება და „დაპატიჟება“ ღონისძიებაზე. წინასწარი შეთანხმების საფუძველზე, სხვადასხვა უწყების ანონსის გავრცელება სხვა უწყების გვერდების მიერაც იქნება შესაძლებელი.

Facebook-ზე არსებული განყოფილება question კი უნდა იქნას გამოყენებული ნებისმიერ საკითხზე ინტერნეტმომხმარებელთა გამოკითხვისთვის. ყველა უწყებამ, თვეში 2 კითხვა უნდა გაავრცელოს სხვადასხვა საკითხზე და ამ მეთოდით შეისწავლოს მოქალაქეთა პოზიცია.

დანარჩენი საიტები, ძირითადად, გამოიყენება ფაილებისა და კონტენტის ინტერნეტში განთავსების მიზნით, რაც ხელს უწყობს უწყების ინფორმაციის საძიებო სისტემებში უკეთეს მოხვედრას. Youtube.com-ზე ხდება ვიდეო ფაილების გაზიარება და თქვენი პერსონალური არხი სპეციალური დიზაინის მიხედვითაც შეგიძლიათ გადააკეთოთ. Scribd.com-ზე ანალოგიურად ხდება ტექსტური ფაილების ატვირთვა, ხოლო Wikipedia.com-ზე - ვრცელი ენციკლოპედიური ინფორმაციის განთავსება.

## პირდაპირი კომუნიკაცია

სამიზნე აუდიტორიასთან უშუალო კომუნიკაციის წარმოებისთვის, ნდობის მოპოვებისა და დიალოგის წარმოებისთვის გამოიყენება პირდაპირი კომუნიკაციის უამრავი მეთოდი, როგორებიცაა:

- მრგვალი მაგიდა/ დისკუსია
- სამუშაო შეხვედრა
- პრეზენტაცია
- გასვლები მოსახლეობაში
- საჯარო შეხვედრა
- არაფორმალური არხებით ინფორმაციის გავრცელება
- ქუჩის აქციები
- სემინარები



## საჯარო შეხვედრები

ყველაზე ეფექტიანი და შედეგიანი ინსტრუმენტი, პირდაპირი კომუნიკაციის დროს, არის საჯარო შეხვედრის ორგანიზება, რომლის სრულფასოვანი მოწყობისთვის შემდეგი მოსამზადებელი საქმიანობის წარმოება არის საჭირო:

- აუდიტორიის მოზიდვა და მოტივირება
- ხელმძღვანელისთვის მასალების მიწოდება და სპიკერის მომზადება
- დამხმარე მასალების მომზადება და სივრცის მოწყობა
- სტუმრების აქტიურობის უზრუნველყოფა
- შეფასება და ანგარიშგება

აუდიტორიის მოზიდვის, მათი მოლოდინების მართვისა და მოტივაციის გაზრდისათვის, საჭირო იქნება ნებისმიერი შეხვედრის წინ, მცირე საინფორმაციო კამპანიის წარმოება, რომლის დროსაც უნდა გამოყენებული იქნას ადგილობრივი მედიის რესურსები, ბეჭდვითი მასალა (პლაკატები, აფიშები, ფლაერები, მოსაწვევები) და პირდაპირი კომუნიკაცია, რომლის დროსაც უწყების წარმომადგენელი ან ნდობით აღჭურვილი პირი, პირდაპირ მოიწვევს სასურველ მონაწილეებს. ამ დროს მნიშვნელოვანია სტუმრების ინფორმირება ღონისძიების ამოცანების, ფორმატისა და სხვა დეტალების შესახებ.

შეხვედრის წინ, მასზე განხილულ თემასა და საკითხებთან დაკავშირებით საჭირო იქნება საინფორმაციო მასალების პაკეტის მომზადება, რათა მოხდეს მათი მთლიანად დარიგება, ან მათ საფუძველზე სტუმრებში გასავრცელებელი მოკლე ინფორმაციის მომზადება. აღნიშნული პაკეტის მიწოდება უნდა მოხდეს ხელმძღვანელობისათვისაც, რათა ისინი სრულფასოვნად მოემზადონ შეხვედრისათვის. ამასთან, უწყების კომპეტენტურ თანამშრომლებთან და ადგილობრივ საკონტაქტო პირებთან ერთად, საჭირო იქნება ე.წ. მწვავე კითხვების ნუსხის შემუშავება და სავარაუდო პასუხების ფორმირებაც.

შეხვედრის ეფექტიანად ჩატარებისათვის და ინფორმაციის ადექვატურად მიწოდებისათვის, მნიშვნელოვანია წინასწარ განისაზღვროს და სათანადოდ მომზადდეს სპეციალური სივრცე. ამ დროს, მნიშვნელოვანია აუდიტორიის სწორად განლაგება, რომლის დროსაც ძირითადი პრინციპი გამომსვლელის ყველა მხრიდან გამოჩენაში მდგომარეობს. როგორც წესი მცირე ზომის შეხვედრებისთვის იყენებენ მრგვალი მაგიდის პრინციპს, ხოლო მრავალრიცხოვანი აუდიტორიის არსებობის დროს - თეატრალურ განლაგებას. სივრცის ტექნიკური აღჭურვილობაც და თვალსაჩინოების საკითხებიც წინასწარ უნდა იყოს განსაზღვრული და შემოწმებული.

უმუალოდ შეხვედრის დროს, მნიშვნელოვანია სტუმრების ჩართულობის უზრუნველყოფა და მათი გააქტიურება, რისთვისაც უნდა იქნას გამოყენებული შემდეგი ინსტრუმენტები:

- კითხვა-პასუხი

- მოსაზრებების დაფიქსირება
- სიტყვით გამოსვლები
- წერილობითი კომენტარები
- ხმის მიცემა

შეხვედრის სრულფასოვანი ორგანიზებისა და მენეჯმენტისთვის, ორგანიზატორებმა უნდა შეიმუშავონ შესასრულებელი საქმიანობის ნუსხა, ე.წ. ჩეკლისტი, რომლის მიხედვითაც უნდა აკონტროლონ საქმიანობების შესრულება. შეხვედრის ჩატარების შემდეგი კი, საჭირო იქნება სპეციალური ანგარიშის მომზადება და მაქსიმუმ 1 თვის ვადაში, ყველა მონაწილის წერილობითი ან სიტყვიერი ინფორმირება შეხვედრაზე განხილული საკითხის დინამიკის თაობაზე.

აჭარის მთავრობის ცენტრალური აპარატისა და სხვადასხვა ქვეუწყებების მიერ დაგეგმილი შეხვედრები უნდა აღირიცხებოდეს სპეციალურ კალენდარში, რომლის გამოყენებაც უნდა ხდებოდეს რესურსების რაციონალურად გადანაწილებისა და დამთხვევების გამორიცხვის მიზნით. თითოეულმა უწყებამ, წელიწადში უნდა ჩაატაროს მინიმუმ 2 საჯარო შეხვედრა.

საჯარო შეხვედრების დაგეგმვისას გათვალისწინებული უნდა იქნას აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის მთელი ტერიტორიის დაფარვის აუცილებლობა. სამინისტროების მხრიდან აუცილებელია საჯარო შეხვედრების ორგანიზება ყველა რაიონული ცენტრის და სასოფლო საკრებულოს ტერიტორიაზე, შეხვედრების გრაფიკი უნდა გაიწეროს აჭარის მთავრობის და მასში შემავალი უწყებების საზოგადოებასთან ურთიერთობის 1 წლიან სამოქმედო გეგმაში.

შეხვედრების დაგეგმვისას გასათვალისწინებელია სეზონური ფაქტორი, თუ როდის არის ყველაზე აქტუალური მოცემული საკრებულოს მცხოვრებთათვის სამინისტროს ხელმძღვანელებთან (მინისტრი ან მინისტრის მოადგილე) შეხვედრა. შეხვედრების კალენდარი მომზადდება და აისახება საზოგადოებასთან ურთიერთობის 1 წლიან სამოქმედო გეგმაში. შეხვედრების გეგმის კოორდინაციას აწარმოებს მთავრობის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი, აჭარის მთავრობის თავმჯდომარესთან შეთანხმებით. შესაძლებელია სხვადასხვა უწყებეთა ერთობლივი შეხვედრების დაგეგმვა/ორგანიზებაც.

## დაინტერესებულ მხარეებთან კომუნიკაცია

მოქალაქეებთან და ბენეფიციარებთან ერთად, აჭარის მთავრობის მნიშვნელოვან სამიზნე აუდიტორიას წარმოადგენენ ე.წ. დაინტერესებული მხარეები, მათ შორის, სხვა საჯარო უწყებები, დიპლომატიური კორპუსი და საერთაშორისო ორგანიზაციები, სამოქალაქო სექტორი და არასამთავრობოები. მათთან სრულფასოვანი კომუნიკაცია და მათი ინფორმირება, თავის მხრივ, აჭარის მთავრობის საქმიანობის ხელშეწყობისთვის აუცილებელი პირობასაც წარმოადგენს.

ამისათვის უნდა შეიქმნას ელექტრონული ფოსტის მისამართების ერთიანი ნუსხა, რომელშიც მოხდება შემდეგი ტიპების ორგანიზაციებისა და მათი წარმომადგენლების მისამართების დაჯგუფება:

- სამოქალაქო სექტორი
- საგანმანათლებლო და აკადემიური დაწესებულებები
- საერთაშორისო ორგანიზაციები
- დიპლომატიური კორპუსი
- ადგილობრივი ხელისუფლება
- ცენტრალური ხელისუფლება
- უცხოელი პარტნიორები

დაინტერესებულ მხარეებთან მუდმივი კომუნიკაციისთვის საჭირო იქნება ყოველთვიური ორენოვანი (ქართულ და ინგლისურ ენებზე) ელექტრონული ნიუსლეტერის გამოყენება, რომელიც დაეგზავნება წინასწარ შერჩეულ ადრესატებს. ამისათვის აუცილებელი იქნება ნიუსლეტერის შაბლონის შექმნა, ყველა უწყებიდან სიახლეების შეგროვება და კომპილაცია, ნიუსლეტერის დამზადება და წინასწარ შედგენილი მეილინგლისტის საფუძველზე, რომლის მუდმივი განახლებაც სისტემატიურად უნდა ხდებოდეს, დაინტერესებული პირებისთვის მისი დაგზავნა. ნიუსლეტერის განთავსება აჭარის მთავრობისა და უწყებების ვებგვერდებზეც უნდა ხდებოდეს.

ნიუსლეტერი უნდა მომზადდეს ყველა უწყების მნიშვნელოვანი სიახლეების კომპილაციის გზით, რომელსაც უწყების საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირები მიაწვდიან აჭარის მთავრობის ცენტრალური აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტს. დეპარტამენტი უზრუნველყოფს ყოველთვიური ნიუსლეტერის მომზადებას, სადაც თითოეული სტრუქტურული ქვედანაყოფის ახალი ამბები შევა შემოკლებული სახით, რასაც თან დაერთვება გააქტიურებული ბმული საიტიდან და ექნება მინიშნება 'სრული ინფორმაციისთვის გადაადით ვებგვერდზე'.

## საკომუნიკაციო კრიზისების მართვა

საკომუნიკაციო კრიზისები, რაც უკავშირდება ნეგატიური ინფორმაციის გავრცელებას, რეპუტაციის შელახვასა და იმიჯის დაზიანებას, საკმაოდ ხშირი მოვლენა თანამედროვე ცხოვრებაში და საჯარო უწყებების მუშაობის ერთგვარი თანმდევი. ამასთან, კრიზისი პიარში – ეს არის არა ის, თუ რა მოხდა (ხდება) რეალურად, არამედ ის, თუ რა ხდება საზოგადოების აზრით. ორგანიზაციის მხრიდან სასიცოცხლოდ აუცილებელი განცხადებებია არა ის, რის თქმასაც ის საჭიროდ მიიჩნევს, არამედ ის, რასაც მისგან ელის საზოგადოება და დადებითად იმოქმედებს საზოგადოებრივ აზრზე.

აჭარის მთავრობისა და მისი საქვეუწყებო დაწესებულებებისათვის სავარაუდო პოტენციურ კრიზისულ საკითხებს შემდეგი თემები მიეკუთვნება, რაზეც უნდა გამახვილდეს ყურადღება და მოხდეს წინასწარი მომზადება:

- სოციალური საკითხები
- ეკონომიკური თემები
- პოლიტიკური დაპირისპირებები

## ძირითადი პრინციპები

საკომუნიკაციო კრიზისის მართვის ძირითადი პრინციპი მდგომარეობს იმაში, რომ დავიკავოთ ინფორმაციის ავტორიტეტული წყაროს პოზიცია, არ გამოვაჩინოთ, რომ პანიკაში ვართ, მოვახდინოთ თანამშრომლების ოპერატიულად ინფორმირება და მზად გვექონდეს/განვავაზლოთ ჩვენი მედიაკატი. მნიშვნელოვანია მედიასთან ადექვატური ურთიერთობა, რადგან ჟურნალისტების მხრიდან ინტერესი მაქსიმალურად იზრდება. ამ დროს უნდა გავითვალისწინოთ შემდეგი:

- გამოიმუშავეთ მკაფიო და მკვეთრი პოზიცია
- ილაპარაკეთ პირველმა
- ილაპარაკეთ ხშირად
- მოიშველიეთ ფაქტები
- ნუ ჩადგებით თავდაცვით პოზიციაში
- ნუ შექმნით კონფლიქტურ სიტუაციას მასმედიასთან და ითანამშრომლეთ მასთან
- საუბრისას იყავით ღია და არასოდეს იცრუოთ

- აღიარეთ შეცდომა, თუკი იგი დაუშვით, და მაშინვე მოახდინეთ ყურადღების გადატანა იმაზე, რას აკეთებთ ამჟამად პრობლემის მოგვარებისთვის

## კრიზისის მართვის ეტაპები

საკომუნიკაციო კრიზისის მენეჯმენტის პირველი ნაბიჯი ანტიკრიზისული ჯგუფის შექმნა და მისი ლოგისტიკური უზრუნველყოფაა. ჯგუფში აუცილებლად უნდა შევიდნენ ხელმძღვანელობის, კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი ერთეულის წარმომადგენლები ან პასუხისმგებელი პირები, აგრეთვე ფინანსისტები, იურისტები და კრიზისული სფეროს მცოდნე თანამშრომლები. ამასთან, ცენტრალური აპარატიდან, ყველა ანტიკრიზისული ჯგუფის წევრი უნდა იყოს მთავრობის აპარატის უფროსი და მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის წარმომადგენელი. პასუხისმგებლობა ჯგუფის მუშაობაზე უნდა აიღოს კომუნიკაციის ექსპერტმა. მანვე უნდა მოახდინოს სპიკერის მომზადება, რომელიც ისაუბრებს უწყების სახელით.

ანტიკრიზისული ჯგუფის შექმნის შემდეგ საჭიროა შექმნილი პრობლემური სიტუაციის სრულყოფილი ანალიზი, რომლის დროსაც პასუხი უნდა გაეცეს შემდეგ კითხვებს:

- რა მოხდა და რაში მდგომარეობს კრიზისი?
- ხომ არ არის შექმნილი სიტუაცია აისბერგის წვერი და არსებობს უფრო ღრმა და სერიოზული პრობლემა?
- რა შედეგები შეიძლება მოყვეს კრიზისს? რა იქნება ყველაზე უარესი შედეგი?
- როგორ ჩანს სიტუაცია გარედან?
- რა დრო სჭირდება, რომ მასმედიაში ხმაური მორჩეს - საკმარისია ერთი განცხადება თუ საჭიროა უფრო დეტალური ინფორმაციის მიწოდება?
- რამდენ ხანს შეიძლება გაგრძელდეს კრიზისი?
- შესაძლებელია ისეთი ექსპერტებისა და სამოქალაქო ორგანიზაციების პოვნა, ვინც მხარდამჭერ პოზიციას გამოხატავს?
- ხომ არაა შესაძლებელი პრობლემის სათავის პოვნა და რეალური პასუხისმგებლის გამოვლენა?

შემდეგ უნდა შეირჩეს ერთიანი სტრატეგია და მოხდეს იმის განსაზღვრა, როგორ შეიძლება უწყების მოქმედებმა ჩააცხროს ხმაური შექმნილ ვითარებაზე და მოგვცეს საშუალება, რომ სიტუაციის მართვის სადავეები ხელიდან არ გავუშვათ. არსებობს სტრატეგიის სხვადასხვა ვარიანტები, როგორიცაა:

- რეალური პასუხისმგებლის გამოვლენა
- ბრალდებების განეიტრალება ფაქტებით და კონტრ-არგუმენტებით
- სახიფათო სფეროს არგუმენტი
- მობილიზება მდგომარეობის გამოსასწორებლად

- აღიარება და პასუხისმგებელი პირის დასჯა
- ბრალდების განეიტრალება საწინააღმდეგო კამპანიით

სტრატეგიის შერჩევის შემდეგ უნდა განისაზღვროს სამიზნე ჯგუფები და საინფორმაციო გზავნილები, რომლის დროსაც უნდა მოხდეს უწყების ძირითადი პოზიციის ჩამოყალიბება, დეტალური ინფორმაციის მომზადება მომხდარის შესახებ და მომზადდეს ცალკე პრესრელიზი დონორებისთვის, საერთაშორისო ორგანიზაციებისთვის, მასმედიისთვის, ასევე ინფორმაციული წერილები პარტნიორებისა და თანამშრომლებისთვის. ამ დროს მნიშვნელოვანია, რომ წარმოაჩინოთ, რა კეთდება პრობლემის მოსაგვარებლად. კრიზისი დროს გაცემული ყველა ინფორმაცია უნდა იყოს კონკრეტული, ფაქტებსა და კონკრეტულ მონაცემებზე დამყარებული.

ბოლო ეტაპზე კი უნდა მომზადდეს გეგმა და დაიწყოს მისი განხორციელება. ამ დროს ხდება ღონისძიებების დაგეგმვა, ბიუჯეტირება, ფუნქციების, მოვალეობების და პასუხისმგებლობების გადანაწილება, კრიზისის მართვაში ჩართული ადამიანების (თანამშრომლები, მოკავშირეები) ინსტრუქტაჟი და გეგმის იმპლემენტაცია.

## შეცდომები და პრევენცია

გასათვალისწინებელია ის ძირითადი ტიპის შეცდომები, რომელიც ხდება კრიზისების მართვის დროს, როგორცაა:

- პასიური პოზიცია “არაფერი არ ვთქვამთ”
- ისეთი ფაქტების უარყოფა, რომელთაც არსებობის საფუძველი გააჩნიათ
- “კუთხეში მიმწყვდეულს” პოზიციაში ჩადგომა
- კრიზისის შედეგების არასათანადო შეფასება
- მოვლენების განვითარების დალოდება და განცხადების ყველაზე ბოლოს გაკეთება

კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი ერთეულის თანამშრომლებისთვის, მნიშვნელოვანია ასევე ზოგადი პრევენციული ღონისძიებების გატარება შემდგომი კრიზისების თავიდან ასაცილებლად. ამ დროს აუცილებელია სავარაუდო კრიზისული არეების წინასწარი იდენტიფიკაცია, შესაბამისი სტრატეგიის და მესიჯბოქსის განსაზღვრა, მიდგომის შემუშავება და შესაძლო მონაწილეების ინსტრუქტაჟი. აღნიშნული დოკუმენტი უნდა წარმოადგენდეს წლიური გეგმის ნაწილს და მისი შეთანხმება უნდა მოხდეს უწყების ხელმძღვანელობასთან.

## შეფასება და მონიტორინგი

საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და მოქალაქეებთან კომუნიკაციის ეფექტიანობის შეფასებისთვის, პროცესის მუდმივი გაუმჯობესებისა და დახვეწისთვის, ასევე სწორი დაგეგმვისა და რესურსების ადეკვატური გადანაწილებისთვის, საჭიროა პერმანენტულად წარმოებდეს საზოგადოებასთან ურთიერთობის შეფასება და მონიტორინგი და ამას სისტემური ხასიათი ჰქონდეს.

ამისათვის, საზოგადოებასთან ურთიერთობის კამპანიებისა და ზოგადად პროცესის დაგეგმვის დროს უნდა ვეცადოთ, ისეთი აქტივობები და ღონისძიებები დავგეგმოთ, რომელთა ეფექტიანობის გაზომვა შესაძლებელია, დავგეგმოთ მისაღწევი შედეგები (საგეგმო მაჩვენებლები), წინასწარ განვსაზღვროთ შეფასების ინსტრუმენტები და რეგულარულად განვიხილოთ აქტივობების მიმდინარეობა.

ინსტრუმენტების თვალსაზრისით, კომუნიკაციის შეფასებისა და მონიტორინგისთვის გამოიყენება შემდეგი საშუალებები:

- მედიამონიტორინგი და მედიამასალების დრმა ანალიზი
- ხარისხობრივი და რაოდენობრივი კვლევები
- სოციალური მედიისა და ინტერნეტ უკუკავშირის ანალიზი
- თანამშრომელთა გამოკითხვები
- დამოუკიდებელი ორგანიზაციების შეფასებები და ანგარიშები

მედიამონიტორინგის სისტემას უნდა მართავდეს აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი და მის საფუძველზე უნდა ამზადებდეს ყოველთვიურ ანგარიშებს მედიაში გაშვებული ინფორმაციის რაოდენობრივი პარამეტრებისა და ზოგადი ხარისხობრივი მაჩვენებლების თაობაზე. მედიამონიტორინგის საფუძველზე კი უნდა მზადდებოდეს ყოველდღიური მედიადაიჯესტი, რომელიც ყოველი მომდევნო დღის 12 საათამდე უნდა ეგზავნებოდეს წინასწარ შერჩეულ ადრესატებს<sup>10</sup>. ამასთან მედიამონიტორინგის სამსახურს ან კერძო კომპანიას, რომელიც ყოველწლიურად შეირჩევა სპეციალური კონკურსის საფუძველზე უნდა დაევალოს, ნეგატიური ინფორმაციის გასვლის შემთხვევაში, დეპარტამენტის უფროსის და შესაბამისი უწყების საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირის მცხერი ინფორმირება სატელეფონო ზარისა და/ან მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით.

წელიწადში ერთხელ, აჭარის მთავრობის ცენტრალური აპარატის მასმედიასა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის კოორდინაციით, უნდა ჩატარდეს

<sup>10</sup> მედიადაიჯესტის გავრცელების პროცედურები იხილეთ შესაბამის ქვეთავში.



ორტალღიანი რაოდენობრივი კვლევა მთელი რეგიონის მასშტაბით, რომლის დროსაც მოხდება 600-600 რესპოდენტის გამოკითხვა. აღნიშნული კვლევის შედეგად უნდა გამოვლინდეს მოსახლეობის დამოკიდებულება შემდეგი საკითხებისადმი:

- აჭარის მთავრობისა და მისი უწყებების რეპუტაცია და სანდოობა
- აჭარის მთავრობისა და მისი უწყებების საქმიანობის შესახებ ინფორმირებულობის დონე
- აჭარის მთავრობისა და მისი უწყებების საქმიანობის შედეგიანობისა და მოსახლეობის კმაყოფილების ხარისხი