2021

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების სახელმძღვანელო

Municipal Service Quality Self-Assessment Toolkit

MUSQAT

2021

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების სახელმძღვანელო

შესავალი

მუნიციპალიტეტი წარმოადგენს დემოკრატიულ ინსტიტუტს, რომელიც საკუთარი ამომრჩევლების წინაშე პასუხისმგებელია მიწოდებული მომსახურების ეფექტიანობასა და ხარისხზე. სახელმძღვანელოს მიზანია, თვითშეფასების მეთოდოლოგიის გამოყენებით, მუნიციპალიტეტს დაეხმაროს მუნიციპალური მომსახურების სფეროში არსებული პრობლემებისა და გამოწვევების იდენტიფიცირებასა და რეაგირების ეფექტიანი პოლიტიკის შემუშავებაში, რომელიც მიმართული იქნება მუნიციპალური მომსახურების მიმღები სუბიექტების მოლოდინების დაკმაყოფილებისკენ.

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების სახელმძღვანელო (შემდგომში, სახელმძღვანელო) შემუშავებულია საქართველოს მუნიციპალიტეტების შეფასებისთვის. სახელმძღვანელოზე მუშაობისას შესწავლილი იქნა საჯარო სფეროში ხარისხის მართვის საერთაშორისო სტანდარტები 1 , გაანალიზდა საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნები, აგრეთვე ჩატარდა საკონსულტაციო შეხვედრები სხვადასხვა დარგის (გარემოს დაცვა, სოციალური, საზოგადოებრივი ჯანდაცვა) სპეციალისტებთან, მუნიციპალიტეტებთან, სფეროში მომუშავე ადგილობრივი და საერთაშორისო არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და ადგილობრივ თვითმმართველობათა ეროვნული ასოციაციის წარმომადგენლებთან.

2019 წელს კონსულტაციისა და ტრენინგის ცენტრმა (CTC) საქართველოს 16 მუნიციპალიტეტში განახორციელა სახელმძღვანელოს პილოტირება. 2020 წელს ავსტრიის საჯარო მმართველობის კვლევების ცენტრის (KDZ) ექსპერტების მონაწილეობით მოხდა სახელმძღვანელოს გადახედვა და მეორე რედაქციის შემუშავება. 2020 წელს სახელმძღვანელოს განახლებული რედაქციით კახეთის 8 მუნიციპალიტეტში განხორციელდა თვითშეფასება.

---

1 The Benchmark of an Effective Local Authority (CoE, 2003); ISO 9001:2008 and ISO 9001-2015 - Quality management systems - Requirements; ISO 18091-2014 - Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001: 2008 in local government; International Workshop Agreement -IWA 4 2009 - Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government; Sustainable development of communities First edition 2014-05-15 ISO 37120 Indicators for city services and quality of life; The Common Assessment Framework (CAF) Improving Public Organisations through Self-Assessment; ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების კოალიციის (მათ შორის CTC) მიერ შემუშავებული ადგილობრივი თვითმმართველობის გამჭვირვალობის ინდექსი; საქართველოს რეგიონული განვითარების და ინფრასტრუქტურის სამინისტროს მიერ შემუშავებული თვითმმართველობების თვითშეფასების ინსტრუმენტი და სხვა.

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

მეთოდოლოგია

ა) ძირითადი განმარტებები

სახელმძღვანელოს მიზნებისთვის **მუნიციპალური მომსახურების ხარისხი** გულისხმობს მუნიციპალური მომსახურების განვითარებისთვის მნიშვნელოვანი ოთხი ურთიერთდაკავშირებული პირობის არსებობას:

- მომსახურების განვითარების გრძელვადიანი ხედვის;
- მომსახურების ხარისხზე ორიენტირებული მიდგომის;
- მუნიციპალური მომსახურების ხელმისაწვდომობის;
- ინსტიტუციური შესაძლებლობების.

სახელმძღვანელოს მიზნებისთვის **მომსახურების განვითარების გრძელვადიანი ხედვის არსებობა** განიმარტება როგორც მუნიციპალიტეტის განაცხადი, თუ როგორ ხედავს ის არსებული გამოწვევების დაძლევას და მომსახურების განვითარებას გრძელვადიან პერიოდში (3-10 წწ.). მომსახურების განვითარების გრძელვადიანი ხედვა ითვალისწინებს კონკრეტულ მიზნებს, ამოცანებს და პროგრესის შესაფასებლად მისაღწევი შედეგების საწყის და სამიზნე ინდიკატორებს. შესაბამისად, მუნიციპალიტეტის მომსახურების განვითარების გრძელვადიანი ხედვა წარმოადგენს მნიშვნელოვან პირობას მუნიციპალური მომსახურების განვითარების შედეგებზე ორიენტაციის, მოსახლეობის საჭიროებების დაკმაყოფილებისა და რესურსების ეფექტიანი ხარჯვისთვის. მუნიციპალური მომსახურების განვითარების გრძელვადიანი ხედვა შეიძლება გაწერილი იყოს მუნიციპალიტეტის ან/და მუნიციპალური მომსახურების მიწოდებაზე პასუხისმგებელი მუნიციპალიტეტის მართვაში არსებული სუბიექტების (შპს, ააიპ, სსიპ) პოლიტიკის განმსაზღვრელ სტრატეგიულ დოკუმენტებში - სტრატეგია, სამოქმედო გეგმა, პოლიტიკის განაცხადი, მომსახურების განვითარების კონცეფცია და ა.შ. მაგ. სოფლის წყლის შპს ან ნარჩენების მართვის ააიპს შეიძლება ჰქონდეს საკუთარი მომსახურების განვითარების ხედვა - გეგმა.

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის მართვა წარმოადგენს ციკლურ პროცესს, რომელიც შედგება მუნიციპალური მომსახურების დაგეგმვის, განხორციელების, შეფასებისა და განვითარების (გაუმჯობესების) ეტაპებისგან და ყველა ეტაპზე ორიენტირებულია მომსახურებასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა მოლოდინების დაკმაყოფილებისკენ *ან გადაჭარბებული შესრულებისკენ.* მუნიციპალური მომსახურების მომხმარებელი განიმარტება როგორც ნებისმიერი ფიზიკური და იურიდიული პირი, რომელიც სარგებლობს მუნიციპალური მომსახურებით. მომსახურების ხარისხი შეიძლება ასოცირდებოდეს საჯარო პროდუქტებთან, მომსახურებასთან, პროცესებთან, გარემოსთან და ადამიანებთან. მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის შემფასებელს მომხმარებელი წარმოადგენს, რა სურს მომხმარებელს და როგორ უნდა დაკმაყოფილდეს ან გადაჭარბებით შესრულდეს მათი მოლოდინები მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის განმსაზღვრელი მთავარი ფაქტორია. სახელმძღვანელოს მიზნებისათვის ტერმინი **მუნიციპალური მომსახურების ხარისხზე ორიენტირებული მიდგომის არსებობა** *მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის მართვის შედარებით უფრო ვიწრო განმარტებას წარმოადგენს და გულისხმობს მუნიციპალური მომსახურების რომელიმე ეტაპზე მომხმარებელთა მოლოდინებისა და მომსახურებით კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და მასზე რეაგირების გაწერილი მექანიზმების არსებობას, რაც მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მინიმალურ პირობას ქმნის.* აღნიშნული ვიწრო განმარტება განპირობებულია საქართველოს მუნიციპალიტეტებში ხარისხის მართვის სისტემური მიდგომის პრაქტიკის ნაკლებობით, მათ შორის, ხარისხის მართვის ზემოთ აღნიშნული

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

საერთაშორისო სტანდარტების დანერგვის პრეცენდენტების არ არსებობით. ამდენად, მუნიციპალიტეტში მუნიციპალური მომსახურების ხარისხზე ორიენტირებული მიდგომის არსებობის შეფასებისას სახელმძღვანელოს მიზანია იდენტიფიცირებულ იქნას მომსახურების ხარისხზე ორიენტირებული მიდგომების არსებობა, რასაც შემდგომში შეიძლება დაეფუძნოს მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის მართვის უფრო სრულყოფილი და მდგრადი სისტემების განვითარება.

მუნიციპალური მომსახურების ხელმისაწვდომობა წარმოადგენს მუნიციპალური მომსახურებით მუნიციპალიტეტის ტერიტორიის და მომხმარებლების დაფარვის ხარისხს. საქართველოს მუნიციპალიტეტებისთვის სხვადასხვა სფეროში მომსახურების ხელმისაწვდომობა მნიშვნელოვან გამოწვევას ქმნის. შესაბამისად, მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა არსებითად განსაზღვრავს მუნიციპალური **მომსახურების განვითარების გრძელვადიანი ხედვის** ამოცანებს და წარმოადგენს კარგ ინდიკატორს მართვის პროცესის შედეგებისა და განვითარების დინამიკის შეფასებისთვის.

სახელმძღვანელოს მიზნებისთვის **მუნიციპალიტეტის ინსტიტუციური შესაძლებლობები** განიმარტება, როგორც მუნიციპალიტეტის ორგანიზაციული და მატერიალური შესაძლებლობების ერთობლიობა, რომელიც გავლენას ახდენს და განაპირობებს ზემოთ აღნიშნული სამი პირობის პრაქტიკული რეალიზაციის ხარისხს. აღნიშნული მიმართულებით სახელმძღვანელო ყურადღებას ამახვილებს მუნიციპალიტეტში არსებულ ადმინისტრაციულ გარემოზე, მუნიციპალიტეტის საჯარო მოსამსახურეთა კომპეტენციაზე და საჯარო სამსახურის სტაბილურობაზე, მართვის პროცესში ელექტრონული ტექნოლოგიების გამოყენებაზე, სტატისტიკური ინფორმაციის დამუშავებაზე, მუნიციპალიტეტის ფისკალური დამოუკიდებლობის ხარისხზე, პოლიტიკის დოკუმენტების შემუშავებისას დაინტერესებული მხარეების ჩართულობის მექანიზმებზე, მომხმარებელთან კომუნიკაციისას მომსახურების ხარისხზე ორიენტირებული მიდგომების განვითარებაზე და ეფექტიანი მუნიციპალური მომსახურების მიწოდებისათვის ინტერმუნიციპალური თანამშრომლობის განვითარებაზე.

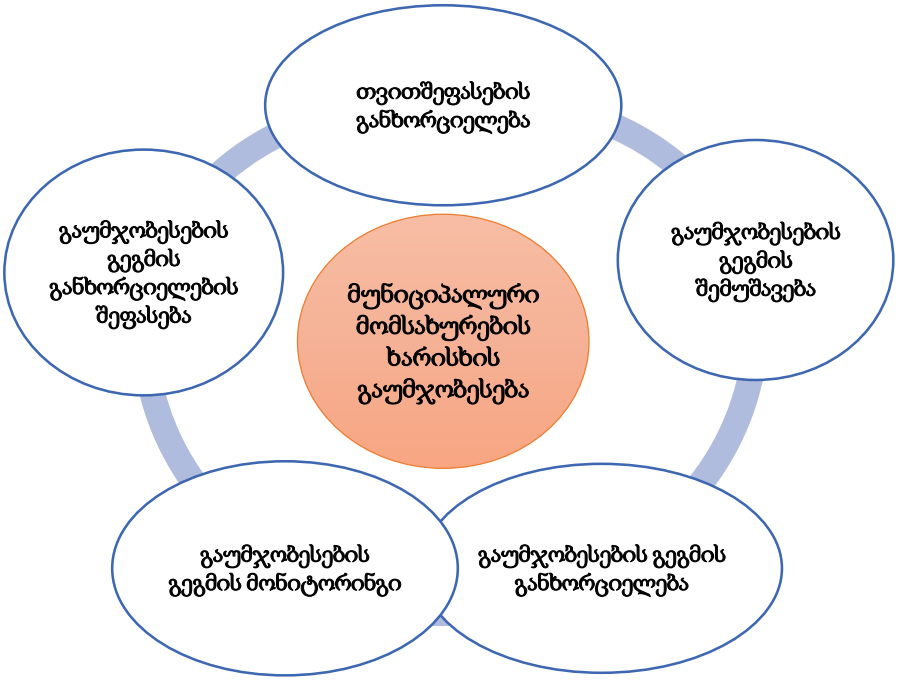
ბ) თვითშეფასების პროცესი

სახელმძღვანელოს შესაბამისად, თვითშეფასებას ახორციელებს მუნიციპალიტეტის მერია, რომელიც უშუალოდ პასუხისმგებელია მუნიციპალიტეტის მომსახურების მიწოდებაზე.

თვითშეფასების განხორციელება უკავშირდება მუნიციპალური მომსახურების განვითარების მიზნით მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების ციკლური პროცესის ინიცირებას (იხ. **დიაგრამა 1**). მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების ციკლი მოიცავს მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების, მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების გეგმის [შემდგომში, **გაუმჯობესების გეგმა]** შემუშავების, გაუმჯობესების გეგმის განხორციელებისა და მასზე მონიტორინგის, აგრეთვე გაუმჯობესების გეგმის განხორციელების შეფასების პროცესს.

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

დიაგრამა 1.



მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასება ხორციელდება მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების მატრიცით [შემდგომში, **თვითშეფასების მატრიცა]** გათვალისწინებული კრიტერიუმებისა და ინდიკატორების საფუძველზე, რომელიც მოიცავს მუნიციპალიტეტის საქმიანობის ყველა ძირითად მიმართულებას, იხილეთ თანდართული „მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების მატრიცა“ (**დანართი N1**).

თვითშეფასების მატრიცა შედგება 4 ბლოკისგან, რომელიც აერთიანებს 32 კრიტერიუმს და 112 ინდიკატორს. კრიტერიუმი განსაზღვრავს თვითშეფასების სფეროს - ობიექტს (მაგ.: ადმინისტრაციული გარემო, საჯარო მოხელეთა კომპეტენცია და სტაბილურობა, წყალმომარაგება, ნარჩენების მართვა და ა.შ.), ხოლო ინდიკატორი აფასებს შესაბამის სფეროში *არსებული მუნიციპალური მომსახურების ხარისხს.*

პირველი ბლოკში გაერთიანებული კრიტერიუმები აფასებს მუნიციპალიტეტის ინსტიტუციური შესაძლებლობების ხარისხს, დანარჩენ სამ ბლოკში კი კრიტერიუმები დაჯგუფებულია დარგობრივი ნიშნით და აფასებს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული მუნიციპალური მომსახურების თითქმის ყველა სახეს. დარგობრივი ნიშნით კრიტერიუმები გაერთიანებულია შემდეგ სამ ბლოკში: მდგრადი ეკონომიკური განვითარება, ინკლუზიური სოციალური განვითარება და მდგრადი გარემოს განვითარება (იხ. ცხრილი N1).

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ცხრილი N1

I ბლოკი	**ინსტიტუციური განვითარება**	**8 კრიტერიუმი**	**16 ინდიკატორი**
II ბლოკი	**მდგრადი ეკონომიკური განვითარება**	**7 კრიტერიუმი**	**23 ინდიკატორი**
III ბლოკი	**ინკლუზიური სოციალური განვითარება**	**8 კრიტერიუმი**	**35 ინდიკატორი**
IV ბლოკი	**მდგრადი გარემოს განვითარება**	**9 კრიტერიუმი**	**38 ინდიკატორი**

გ) თვითშეფასების ინსტრუქცია

თითოეულ კრიტერიუმში მოცემულია 1-დან 7-მდე ინდიკატორი, საშუალოდ 4 ინდიკატორი. ინდიკატორის მაქსიმალური შეფასების მაჩვენებელია 1 ქულა, მინიმალური - 0 ქულა. განსაზღვრულ შემთხვევაში ინდიკატორის ნაწილობრივი დაკმაყოფილება ფასდება 0.5 ქულით.

ინდიკატორის ნაწილობრივი დაკმაყოფილების შეფასება ხდება ორ შემთხვევაში: პირველი, როცა არსებობს ინდიკატორთან შესაბამისობის ორი თანაბარმნიშვნელოვანი პირობა; მეორე, როცა ინდიკატორი უშვებს განსაზღვრულზე უფრო ნაკლები ხარისხის შესაბამისობის დადგენას.

შეფასების მატრიცაში ინდიკატორის შეფასების ქულა მოცემულია თითოეული ინდიკატორის გასწვრივ.

სახელმძღვანელო ეფუძნება დოკუმენტური შეფასების პრინციპს. შესაბამისად, თვითშეფასების მატრიცით გათვალისწინებული შეფასების ინდიკატორებთან მუნიციპალიტეტის შესაბამისობა მოითხოვს დოკუმენტურ დადასტურებას. ამასთან, სახელმძღვანელო არ ითვალისწინებს დოკუმენტების შინაარსობრივი მიზანშეწონილობის ანალიზს.

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

მუნიციპალური მომსახურების შეფასების პროცენტული მაჩვენებელი ცალკეული კრიტერიუმის მიხედვით დგინდება შემდეგი ფორმულით:

$$C = \frac{\sum_{i=1}^{n} I_i}{n},\ i = 1,2,3,\dots,n$$

$I,\ I \in \{0,\ 0.5,\ 1\}$ - არის ინდიკატორი.

$C, (0 \leq C \leq 1)$ – არის მუნიციპალური მომსახურების შეფასების პროცენტული მაჩვენებელი ცალკეული კრიტერიუმის მიხედვით.

$i = 1,2,3,\dots,n$, სადაც n წარმოადგენს ინდიკატორების რაოდენობას ცალკეულ კრიტერიუმში.

მუნიციპალური მომსახურების შეფასების პროცენტული მაჩვენებელი ცალკეული ბლოკის მიხედვით დგინდება შემდეგი ფორმულით:

$$B = \frac{\sum_{i=1}^{k} I_i}{k},\ i = 1,2,3,\dots,k$$

$B, (0 \leq C \leq 1)$ - არის მუნიციპალური მომსახურების შეფასების პროცენტული მაჩვენებელი ცალკეული ბლოკის მიხედვით.

$i = 1,2,3,\dots,k$, სადაც k წარმოადგენს ბლოკში შემავალ კრიტერიუმებში გაერთიანებულ ინდიკატორთა ჯამურ რაოდენობას, $k > n$

მუნიციპალური მომსახურების ინდექსი დგინდება შემდეგი ფორმულით

$$I_{MUSQ} = \frac{1}{100}\sum_{i=1}^{100} I_i$$

$I_{MUSQ,}\ \left(0 \leq I_{MUSQ,} \leq 1\right)$ - არის მუნიციპალური მომსახურების ინდექსი.

შეფასების განხორციელებისას თითოეული ინდიკატორის გრაფაში უნდა მიეთითოს ინდიკატორთან შესაბამისობის ***დამადასტურებელი ინფორმაცია*** (სამართლებრივი აქტის, დოკუმენტის, წერილის და ა.შ. რეკვიზიტები: სათაური ან/და კორესპონდენციის ავტორის დასახელება, თარიღი, ნომერი).

ინდიკატორთან შეუსაბამობის ან ინდიკატორის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შემთხვევაში გრაფაში - „გაუმჯობესების პოტენციალი 2 წლიან პერიოდში“ უნდა მოინიშნოს პასუხი „**დიახ**“ ან „**არა**“. პასუხის - „**დიახ**“ შემთხვევაში უნდა ჩამოყალიბდეს გაუმჯობესების მიზნით

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

განსახორციელებელი სავარაუდო ღონისძიებები, რომელიც საფუძვლად დაედება გაუმჯობესების 2 წლიან გეგმას, იხილეთ თანდართული „მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების გეგმის ფორმა“ **(დანართი N3)**.

თვითშეფასების განხორციელების შედეგები აისახება მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის შეფასების ანგარიშში, [შემდგომში, **თვითშეფასების ანგარიში**], იხილეთ თანდართული „მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების ანგარიშის ფორმა“ **(დანართი N2).**

თვითშეფასების პროცესი

სახელმძღვანელოს შესაბამისად მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასება ხორციელდება ორ წელიწადში ერთხელ. თვითშეფასების პროცესი საშუალოდ 2.5 თვე (10 კვირა) გრძელდება და 5 ძირითადი ეტაპისგან შედგება. ქვემოთ მოცემულია თითოეული ეტაპის მოკლე აღწერა სავარაუდო ვადების მითითებით.

პირველი ეტაპი (პირველი კვირა) - გადაწყვეტილება და პროცესის დაგეგმვა

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების განხორციელებისთვის მნიშვნელოვანია პროცესის ყველა ნაბიჯზე მუნიციპალიტეტის მერიის პოლიტიკური თანამდებობის პირების (მერი, მისი მოადგილეები) მხარდაჭერა.

ნაბიჯი I - მერის გადაწყვეტილება თვითშეფასების განხორციელების თაობაზე.

გადაწყვეტილებას მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების განხორციელების თაობაზე ბრძანებით იღებს მუნიციპალიტეტის მერი. ბრძანებით განისაზღვრება:

- **თვითშეფასების განხორციელების ვადები;**
- **მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების სამუშაო ჯგუფის (შემდგომში, სამუშაო ჯგუფი) შემადგენლობა. სამუშაო ჯგუფის შემადგენლობაში შედიან: მერი, მერის მოადგილე და სამსახურის ხელმძღვანელები, აგრეთვე, სასურველია, სამუშაო ჯგუფის შემადგენლობაში შეყვანილი იყვნენ მუნიციპალური მომსახურების მიმწოდებელი მუნიციპალური საწარმოებისა და აიპ-ების ხელმძღვანელები. სამუშაო ჯგუფში მონაწილეობა შეიძლება ეთხოვოს მუნიციპალიტეტის საკრებულოს თანამდებობის პირს/პირებს;**
- **სამუშაო ჯგუფის თავმჯდომარე. სამუშაო ჯგუფის თავმჯდომარე უზრუნველყოფს სამუშაო ჯგუფის სხდომების წარმართვასა და სამუშაო ჯგუფის მუშაობის საერთო კოორდინაციას.**
- **სამუშაო ჯგუფის მდივანი. სამუშაო ჯგუფის მდივანი ორგანიზებას უწევს სამუშაო ჯგუფის სხდომების მოწვევას, სამუშაო ჯგუფის სხდომებს შორის პერიოდში კოორდინაციას უწევს ინფორმაციის შეგროვების და სისტემატიზაციის პროცესს და**

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

პასუხისმგებელია მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის პირველადი შეფასების და თვითშეფასების ანგარიშის მომზადებაზე.

ნაბიჯი II - სამუშაო ჯგუფის ტრენინგი.

სამუშაო ჯგუფის მდივანმა ან/და მოწვეულმა ექსპერტმა/ექსპერტებმა უნდა უზრუნველყონ სამუშაო ჯგუფის წევრებისთვის სახელმძღვანელოს გაცნობა, რაც მოიცავს თვითშეფასების მიზნებს, პროცესის აღწერას, ქულათა მინიჭების სისტემის, კრიტერიუმებისა და ინდიკატორების განმარტებას, თვითშეფასების ანგარიშისა და გაუმჯობესების გეგმის მომზადებას.

ნაბიჯი III - სამუშაო ჯგუფის პირველი სხდომა.

სხდომა განიხილავს და წყვეტს შემდეგ საკითხებს:

- **თვითშეფასების განხორციელების ეტაპებს და ვადებს;**
- **სამუშაო ჯგუფის წევრებს შორის თვითშეფასების მატრიცით გათვალისწინებული კრიტერიუმების განაწილების საკითხს, რომელსაც წინასწარ ამზადებს და სხდომას წარუდგენს სამუშაო ჯგუფის მდივანი.**

! სხდომაში მნიშვნელოვანია მერის მონაწილეობა და პროცესის მხარდაჭერა.

მეორე ეტაპი (მე-2 - მე-4 კვირა) - თვითშეფასების პროცესის დაწყება და მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის პირველადი შეფასება

ნაბიჯი IV - თვითშეფასების პროცესის დაწყება.

სამუშაო ჯგუფის წევრები თვითშეფასების მატრიცის მიხედვით აფასებენ მათ პასუხისმგებლობაში შემავალ კრიტერიუმებთან შესაბამისობას, დამადასტურებელი ინფორმაციის მითითებით. გაუმჯობესების პოტენციალის არსებობის შემთხვევაში კი შეიმუშავებენ შესაბამის წინადადებებს, რასაც აგრეთვე ასახავენ თვითშეფასების მატრიცაში.

საკუთარი პასუხისმგებლობის ფარგლებში შევსებული მატრიცის ნაწილს სამუშაო ჯგუფის წევრი უგზავნის სამუშაო ჯგუფის მდივანს.

! აქ მნიშვნელოვანია, რომ თითოეული ინდიკატორის მიხედვით, პასუხისმგებელმა პირებმა მაქსიმალურად უტყუარი და სანდო მონაცემები შეაგროვონ. მიზანი არ არის მაქსიმალური ქულის მიღება, არამედ რეალური სურათის წარმოჩენა, რათა შემდგომ ეტაპებზე მოხდეს გაუმჯობესების

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

გეგმის შემუშავება და პროგრესის ჩვენება. ინფორმაციის შეგროვების კოორდინაციას და მეთოდოლოგიურ დახმარებას უზრუნველყოფს სამუშაო ჯგუფის მდივანი.

ნაბიჯი - V მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის პირველადი შეფასება

სამუშაო ჯგუფის მდივანი უზრუნველყოფს სამუშაო ჯგუფის წევრებისგან მიღებული ინფორმაციის თვითშეფასების მატრიცაში გაერთიანებას, კრიტერიუმის ინდიკატორებთან შესაბამისობის დამადასტურებელი ინფორმაციის გადამოწმებას და მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის ინდექსის დადგენას. *მიღებული დოკუმენტი ასახავს მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის პირველად შეფასებას.*

! თვითშეფასების პროცესის ხელშეწყობის მიზნით აღნიშნულ ეტაპზე მიზანშეწონილია მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის შეფასების პირველადი ვერსიის გარე ექსპერტთან განხილვა და რეკომენდაციების მიღება.

სამუშაო ჯგუფის მდივანი უზრუნველყოფს მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის პირველადი შეფასების დოკუმენტის სამუშაო ჯგუფის წევრებისთვის დაგზავნას.

მესამე ეტაპი (მე-5 კვირა) - მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის პირველადი შეფასების შედეგების განხილვა

ნაბიჯი VI - სამუშაო ჯგუფის მეორე სხდომა.

სამუშაო ჯგუფის მეორე სხდომა განიხილავს მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის პირველადი შეფასების დოკუმენტს. განხილვის პროცესი მოიცავს სამუშაო ჯგუფის მდივნის მიერ თვითშეფასების შედეგების წარდგენას, წარმოდგენილი მტკიცებულებების ხარვეზებზე მსჯელობას, კრიტერიუმების მიხედვით გაუმჯობესების წინადადებების განხილვას და შესაბამისი გადაწყვეტილებების მიღებას.

სხდომაზე განისაზღვრება დაზუსტებული ინფორმაციის წარმოდგენისა და ხარვეზების გამოსწორების ვადები და პასუხისმგებელი პირები.

სხდომამ უნდა უზრუნველყოს თვითშეფასების შედეგებზე პოზიციების ჩამოყალიბება და მონაწილეთა შორის კონსესუსის მიღწევა.

! კონსესუსი მიღწევისა და პროცესის მხარდაჭერის მიზნით მნიშვნელოვანია სხდომაში მერის მონაწილეობა.

მეოთხე ეტაპი (მე-6 და მე-7 კვირა) - თვითშეფასების საბოლოო ანგარიშის მომზადება

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ნაბიჯი VII - თვითშეფასების ანგარიშის მომზადება

სამუშაო ჯგუფის წევრები სამუშაო ჯგუფის მეორე სხდომაზე განსაზღვრულ ვადაში უზრუნველყოფენ სამუშაო ჯგუფის მდივნისათვის დაზუსტებული ინფორმაციის წარდგენას.

სამუშაო ჯგუფის მდივანი უზრუნველყოფს წარდგენილი მონაცემების კოდიფიკაციას და თვითშეფასების ანგარიშის მომზადებას.

მეხუთე ეტაპი (მე-8 - მე-10 კვირა) - თვითშეფასების ანგარიშის მუნიციპალიტეტის მერისთვის წარდგენა

ნაბიჯი VIII - თვითშეფასების ანგარიშის მუნიციპალიტეტის მერისთვის წარდგენა.

სამუშაო ჯგუფის მდივანი უზრუნველყოფს თვითშეფასების ანგარიშის ცნობის სახით მიღების შესახებ მუნიციპალიტეტის მერის ბრძანების პროექტის მომზადებას და სამუშაო ჯგუფის თავმჯდომარისთვის წარდგენას.

მუნიციპალიტეტის მერი ბრძანებით ცნობის სახით იღებს თვითშეფასების ანგარიშს და თვითშეფასების ანგარიშში მოცემული გაუმჯობესების წინადადებების საფუძველზე სამუშაო ჯგუფს განუსაზღვრავს გაუმჯობესების გეგმის წარმოდგენის ვადას.

გაუმჯობესების გეგმის შემუშავების პროცესი

გაუმჯობესების გეგმის შემუშავების პროცესი საშუალოდ 4 კვირა გრძელდება.

ნაბიჯი IX - სამუშაო ჯგუფის მესამე სხდომა.

სამუშაო ჯგუფის მესამე სხდომაზე განიხილება თვითშეფასების ანგარიშში მოცემული წინადადებების გაუმჯობესების გეგმის პროექტში ასახვის საკითხი.

! გაუმჯობესების გეგმის პოლიტიკური მხარდაჭერის, აგრეთვე ფინანსური და ადამიანური რესურსებით უზრუნველყოფის შესაძლებლობების შეფასების მიზნით მნიშვნელოვანია სხდომაში მერის მონაწილეობა.

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ნაბიჯი X - გაუმჯობესების გეგმის დამტკიცება.

სამუშაო ჯგუფის მესამე სხდომის განხილვის შედეგების მიხედვით, სხდომის მდივანი უზრუნველყოფს გაუჯობესების გეგმის პროექტის მომზადებას და მუნიციპალიტეტის მერისთვის დასამტკიცებლად წარდგენას.

გაუმჯობესების გეგმის დამტკიცების შესახებ მუნიციპალიტეტის მერის ბრძანება ეგზავნებათ სამუშაო ჯგუფის წევრებს და ბრძანების აღსრულებაზე პასუხისმგებელ სხვა პირებს.

ტერმინების განმარტება

მომსახურების განვითარების გრძელვადიანი ხედვა - მუნიციპალიტეტის განაცხადი, თუ როგორ ხედავს ის არსებული გამოწვევების დაძლევას და მომსახურების განვითარებას გრძელვადიან პერიოდში (3-10 წწ.). მომსახურების განვითარების გრძელვადიანი ხედვა ითვალისწინებს კონკრეტულ მიზნებს, ამოცანებს და პროგრესის შესაფასებლად მისაღწევი შედეგების საწყის და სამიზნე ინდიკატორებს.

სამოქმედო გეგმა - ოპერაციული დოკუმენტი, რომელიც მოიცავს გრძევადიანი ხედვის შესაბამისად განსაზღვრული მიზნებისა და ამოცანების მიღწევისთვის აუცილებელ ღონისძიებებს, მათი განხორციელების პერიოდს, პასუხისმგებელ სუბიექტს, საჭირო ფინანსური რესურსებს და დაფინანსების წყაროებს.

პროგრამა/ქვეპროგრამა/ღონისძიება - პროგრამული ბიუჯეტის შედგენის მეთოდოლოგიის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2011 წლის 8 ივლისის №385 ბრძანებით გათვალისწინებული ტერმინები.

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

დანართი 1

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეაფესების მატრიცა

N	კრიტერიუმები და ინდიკატორები	შეფასება (MUSQI =0.0%)	დამადასტურებელი ინფორმაცია	2 წლიან პერიოდში გაუმჯობესების პოტენციალი (არა/გაუმჯობესების წინადადება 1, 2, ...)
I ბლოკი - ინსტიტუციური განვითარება		**0.0%**		
კრიტერიუმი 1	**ადმინისტრაციული გარემო**	0.0%		
ინდიკატორი 1	მუნიციპალიტეტს გააჩნია მოსახლეობასთან კომუნიკაციის დამტკიცებული სტანდარტი, რომელიც მოიცავს: ა) სატელეფონო (ცხელი ხაზი) კომუნუკაციას [0.5 ქულა]; ბ) სოციალურ ქსელებში კომუნიკაციას [0.5 ქულა]; **განმარტება:** *მოსახლეობასთან კომუნიკაციის სტანდარტი გულისხმობს მუნიციპალიტეტის იმ თანამშრომლების ქცევის წესებს (მოქალაქესთან შეხვედრის და მისალმების ფორმა, პასუხის გაცემის ფორმა, უკმაყოფილო მოქალაქესთან ურთიერთობის ფორმა და სხვა), რომელთა უშუალო პასუხისმგებლობაა მოსახლეობასთან კომუნიკაცია სატელეფონო - ცხელ ხაზისა და სოციალურ ქსელების გამოყენებით*	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 2	მუნიციპალიტეტის მერიის ადმინისტრაციულ შენობაში ფუნქციონირების: ა) მოქალაქეთა მომსახურების სივრცე ერთი ფანჯრის პრინციპით [1 ქულა]. ბ) მოქალაქეთა მისაღები [0.5 ქულა]. **განმარტება:** *მოქალაქეთა მომსახურების სივრცე გულისხმობს* სპეციალურად კეთილმოწყობილ სივრცეს, სადაც მოწყობილია მოსახლეობის მოსაცდელი კუთხე, რიგის დაკავების ელექტრონული საშუალება, გათბობა-გაგრილების სისტემა. მომსახურების სივრცეში მოქალაქეს შეუძლია ერთ ადგილზე (ერთი ფანჯრის პრინციპით) მიიღოს მუნიციპალიტეტის სხვადასხვა მომსახურება (მაგ. მშენებლობის ნებართვა, გარე რეკლამის განთავსების ნებართვა, სოციალური მომსახურება და სხვა), ინფორმაცია, დატოვოს განცხადება და ა.შ. მომსახურების სივრცეში მოქალაქეს შეხება აქვს მუნიციპალიტეტის თანამშრომელთან, რომელიც სპეციალურად მომზადებულია მუნიციპალიტეტის სხვადასხვა მომსახურების მიღებასთან დაკავშირებულ საკითხებზე მოქალაქესთან კომუნიკაციის მიზნით და შეუძლია ამ საკითხებზე კვალიფიციური განმარტებების და პასუხების გაცემა (მაგ. იღებს მოქალაქის განცხადებას და თანდართულ დოკუმენტაციას, ამოწმებს წარმოდგენილი დოკუმენტების სისრულეს, საჭიროების შემთხვევაში უთითებს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ დამატებით წარმოსადგენ დოკუმენტს, განუმარტავს გადაწყვეტილების მიღების პროცედურას და ვადებს და ა.შ). *მოქალაქეთა მისაღები* წარმოადგენს მუნიციპალიტეტის ადმინისტრაციული შენობის შესასვლელში მოწყობილ სივრცეს, სადაც მუდმივად იმყოფება მუნიციპალიტეტის თანამშრომელი (საკანცელარიო საქმისწარმოებაზე პასუხისმგებელი პირი), რომელიც პასუხისმგებელია საშვის დაშვებაზე, განცხადების	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	მიღებაზე და მუნიციპალიტეტის სტრუქტურული ერთეულებისა და თანამდებობის პირების საკონტაქტო ინფორმაციის გაცემაზე.			
ინდიკატორი 3	მუნიციპალიტეტის **მერიის შენობა** ადაპტირებულია შშმ პირებისთვის, კერძოდ: ა) შესასვლელი ადაპტირებულია [0.5 ქულა]; ბ) შენობის სართულებს შორის გადაადგილება ადაპტირებულია შშმ პირებისთვის [0.5 ქულა]. **განმარტება:** მუნიციპალიტეტი "ბ" ინდიკატორის მიხედვით შეფასებას ექვემდებარება თუ მუნიციპალიტეტის მერიის ადმინისტრაციული შენობა ორი და მეტ სართულიანია. ერთსართულიანი ადმინისტრაციული შენობის არსებობის შემთხვევაში მუნიციპალიტეტი ფასდება მხოლოდ „ა“ ინდიკატორის შესაბამისად და მაქსიმალური შეფასება 1 ქულით განისაზღვრება.	0		
კრიტერიუმი 2	**მუნიციპალური მომსახურების სამოქალაქო ქარტია**	0.0%		
ინდიკატორი 4	მუნიციპალიტეტს გააჩნია მუნიციპალური მომსახურების სამოქალაქო ქარტია. **განმარტება:** მუნიციპალური მომსახურების სამოქალაქო ქარტია წარმოადგენს მუნიციპალიტეტის საჯარო განაცხადს - დაპირებას უზრუნველყოს მომხმარებელთა საჭიროებებისა და მოლოდინების შესაბამისად განსაზღვრული სტანდარტის მომსახურების მიწოდება მუნიციპალური მომსახურების კონკრეტულ სფეროში/სფეროებში. სამოქალაქო ქარტიით განსაზღვრული მუნიციპალური მომსახურების სტანდარტი	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	განისაზღვრება მომხმარებელთა საჭიროებებისა და მოლოდინების შესწავლის საფუძველზე მაგ. სოციალური კვლევები, გამოკითხვები და მიმართულია მათი დაკმაყოფილებისკენ. სამოქალაქო ქარტია დამტკიცებულია მუნიციპალიტეტის სამართლებრივი აქტით და ხელმისაწვდომია პროაქტიულად. მაგალითად, დაზიანებულ გარე განათების ნათურის გამოცვლას მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს შესაბამისი შეტყობინების მიღებიდან 24 საათში, სტიქიურ ნაგავსაყრელს გაწმენდს შეტყობინების მიღებიდან 7 დღის ვადაში, რეკრეაციული სივრცეებში დაზიანებულ ინფრასტრუქტურას (სკამი, სავარჯიშო და გასართობი საბავშო ინვენტარი) შეაკეთებენ/გამოცვლიან შეტყობინების მიღებიდან 7 დღის ვადაში, ნაგავს გაიტანენ 2 დღეში ერთხელ, სოფლის დაზიანებულ მუნიციპალურ წყალსადენს შეაკეთებს შეტყობინებიდან 24 საათში და ა.შ.			
კრიტერიუმი 3	**სტატისტიკური მონაცმების შეგროვება და მის საფუძველზე დაგეგმვა**	0.0%		
ინდიკატორი 5	მუნიციპალიტეტს დამტკიცებული აქვს მუნიციპალური მომსახურების დაგეგმვის, განხორციელების, შეფასებისა და გაუმჯობესების პროცესის შედეგზე ორიენტაციის მიზნით აუცილებელი სტატისტიკური მონაცემების ნუსხა და სტატისტიკური ინფორმაციის მოკრების, სისტემატიზაციის, დამუშავების, შენახვისა და გამოქვეყნების წესი და უზრუნველყოფს მის განხორციელებას.	0		
კრიტერიუმი 4	**სტრატეგიული დაგეგმვის პროცედურა**	0.0%		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 6	მუნიციპალიტეტს დამტკიცებული აქვს სტრატეგიული დაგეგმვის პროცედურა, სადაც გათვალისწინებულია დაინტერესებული მხარეების გამოვლენისა და ჩართვის მექანიზმები. **განმარტება:** *დაინტერესებული მხარე შეიძლება იყოს ფიზიკური პირი, სხვადასხვა ინტერესთა ჯგუფი, არასამთავრობო ორგანიზაცია, ბიზნესის, საერთაშორისო ორგანიზაცია, რომელიც დაინტერესებულია მუნიციპალიტეტის მოცემული სფეროს/დარგის სტრატეგიული დადგეგმვის პროცესით ვინაიდან პირდაპირ ან ირიბად ეხება მუნიციპალიტეტის მიერ გატარებული პოლიტიკა და/ან შეიძლება გაჩნდეს სტრატეგიული დაგეგმვის პროცესზე ზეგავლენა.*	0		
კრიტერიუმი 5	**ინტერმუნიციპალური თანამშრომლობა** გულისხმობს მუნიციპალური მომსახურების მიწოდების მიზნით ორი ან მეტი მუნიციპალიტეტის ფორმალურ (წერილობით) შეთანხმებას ერთობლივ, გრძელვადიან საქმიანობაზე , რომელიც უზრუნველყოფილია შესაბამისი მუნიციპალიტეტების საბიუჯეტო თანადაფინანსებით.	0.0%		
ინდიკატორი 7	ჩამოთვლილი სფეროებიდან: ნარჩენების მართვა; წყალმომარაგება; წყალარინება (კანალიზაცია); ტურიზმის ხელშეწყობა; გარემოს დაცვა; ტრანსპორტის ორგანიზება; მიუსაფარი ცხოველების მართვა - მუნიციპალიტეტი სხვა მუნიციპალიტეტ(ებ)თან თანამშრომლობს მინიმუმ: ა) 3 სფეროში [1 ქულა]; ბ) 2 სფეროში [0.5 ქულა].	0		
კრიტერიუმი 6	**საჯარო მოხელეთა კომპეტენცია და სტაბილურობა**	0.0%		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 8	ბოლო 6 წლის განამვლობაში მუნიციპალიტეტის მოხელის თანამდებობა უკავია მუნიციპალიტეტის მოქმედ მოხელეთა არანაკლებ: ა) 80% [1 ქულა]; ბ) 60% [0.5 ქულა]. **განმარტება:** შეფასება ხორციელდება შეფასების განხორციელების წლის წინა 6 წლის მონაცემების გათვალისწინებით.	0		
ინდიკატორი 9	ბოლო 6 წლის განამვლობაში კარიერული განვითარების გზით (დაწინაურებით) შეივსო მუნიციპალიტეტში წარმოქმნილი მოხელის ვაკანტური თანამდებობის არანაკლებ: ა) 80% [1 ქულა]; ბ) 60% [0.5 ქულა]. **განმარტება:** შეფასება ხორციელდება შეფასების განხორციელების წლის წინა 6 წლის მონაცემების გათვალისწინებით.	0		
ინდიკატორი 10	მუნიციპალიტეტი მოხელეთა პროფესიული განვითარებისთვის ხარჯავს შრომის ანაზღაურებისთვის გათვალისწინებული საბიუჯეტო ასიგნებების საერთო მოცულობის არანაკლებ 1 პროცენტს. **განმარტება:** შეფასება ხორციელდება შეფასების განხორციელების წლის წინა წლის მონაცემების გათვალისწინებით.	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 11	ბოლო 3 წლის განმავლობაში, პროფესიული განვითარების ყოველწლიური გეგმის მიხედვით, სწავლება გავლილი აქვს მუნიციპალიტეტის მოქმედი მოხელეების არანაკლებ: ა) 60% [1 ქულა]; ბ) 30% [0.5 ქულა]. **განმარტება:** შეფასება ხორციელდება შეფასების განხორციელების წლის წინა 3 წლის მონაცემების გათვალისწინებით	0		
კრიტერიუმი 7	**ფისკალური დამოუკიდებლობა** გულისხმობს მუნიციპალიტეტის საკუთარი შემოსულობების (გარდა დღგ-ს განაწილებიდან მიღებული შემოსულობებისა) პროცენტულ წილს მუნიციპალიტეტის მთლიან გადასახდელებთან მიმართებით (გარდა დელეგირებული უფლებამოსილების განხორციელებასთან დაკავშირებული გადასახდელიბისა).	**0.0%**		
ინდიკატორი 12	მუნიციპალიტეტს აქვს მინიმალურად აუცილებელი ფისკალური დამოუკიდებლობა. კერძოდ, საკუთარი შემოსულობებიდან მიღებული სახსრებით შეუძლია დააფინანსოს მუნიციპალიტეტის გადასახდელების: ა) არანაკლებ 50% [1 ქულა]; ბ) 30%-დან 50%-მდე [0.5 ქულა]. **განმარტება:** შეფასება ხორციელდება შეფასების განხორციელების წლის წინა წლის ბიუჯეტის ფაქტიური შესრულების მონაცემების გათვალისწინებით.	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

კრიტერიუმი 8	**ელექტრონული მომსახურების განვითარება** გულისხმობს საჯარო მომსახურებების მიწოდებას სპეციალური ელექტრონული პლატფორმის გამოყენებით, მაგალითად: mygov.ge ან სხვა ელექტრონული პლატფორმა, რომელიც უზრუნველყოფს მუნიციპალიტეტის მომსახურებების ან მისი ნაწილის მომხმარებლისთვის ელექტრონულად მიწოდებას. აღნიშნული არ გულისხმობს, საქმისწარმოების, ადამიანური რესურსების მართვის, სახელმწიფო შესყიდვების განხორციელების ელექტრონულ პლატფორმებს. კრიტერიუმი არ გულისხმობს ელექტრონული ფორმით: საჯარო ინფორმაციის გაცემას, განცხადების მიღება-პასუხს, ჯარიმის, მოსაკრებლის, საფასურის გადახდას.	**0.0%**		
ინდიკატორი 13	არსებობს მუნიციპალიტეტის ელექტრონული მომსახურების განვითარების დამტკიცებული: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 14	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს ელექტრონული მომსახურების განვითარების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 15	მუნიციპალიტეტი იყენებს სპეციალურ ელექტრონულ პლატფორმას მინიმუმ: ა) 3 სახის მუნიციპალური მომსახურების მიწოდებისვის [1 ქულა]; ბ) 2 სახის მუნიციპალური მომსახურების მიწოდებისას [0.5 ქულა].	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 16	მუნიციპალიტეტის საჯარო მომსახურების სახეების შესახებ ამომწურავი ჩამონათვალი ელექტრონული ფორმით ხელმისაწვდომია ვებ-გვერდზე ან/და ელექტრონულ პლატფორმაზე.	0		
II ბლოკი - მდგრადი ეკონომიკური განვითარება		**0.0%**		
კრიტერიუმი 9	**ინოვაციური ეკონომიკური ალტერნატივების ხელშეწყობა** ინოვაციური ეკონომიკური ალტერნატივების ხელშეწყობა გულისხმობს ეკონომიკური განვითარების სტიმულირების მიზნით, ინოვაციების ხელშეწყობის მუნიციპალური პოლიტიკის არსებობას, რომელიც ორიენტირებულია ინოვაციური ეკონომიკური ალტერნატივების იდენტიფიცირებისა და განვითარების შესაძლებლობების შექმნაზე, როგირცაა მაგალითად ინოვაციური ჰაბები, ინოვაციური დამწყები ბიზნესის (start-ups) ხელშემწყობი მუნიციპალური პროგრამა და სხვა	**0.0%**		
ინდიკატორი 17	მუნიციპალიტეტს გააჩნია ინოვაციური ეკონომიკური ალტერნატივების ხელშეწყობის: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 18	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს ინოვაციური ეკონომიკური ალტერნატივების ხელშეწყობის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 19	ხორციელდება ინოვაციური ეკონომიკური ალტერნატივების ხელშეწყობის საბიუჯეტო პროგრამა/ქვეპროგრამა/ღონისძიება.	0		
ინდიკატორი 20	ინოვაციური ეკონომიკური ალტერნატივების ხელშეწყობის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა შეიძლება იყოს სხვადასხვა სახის სოციოლოგიური გამოკითხვა, შენიშვნების წიგნი, მომსახურების შეფასების ელექტრონული პლატფორმა, სატელეფონო შეტყობინება და ა.შ. კომუნიკაციის პროცედურით მუნიციპალიტეტი უნდა უზრუნველყოფდეს მუნიციპალური მომსახურების შესაბამის სფეროში/სფეროებში მომხმარებელთა მოლოდინების **და კმაყოფილების კვლევას**, (მაგალითად, რამდენად კმაყოფილია მიღებული მომსახურებით ან/და რის გაუმჯობესებას ისურვებდა, ან/და რა პრობლემებზე მიუთითებს და ა.შ.) **ანალიზს** (მაგ. ძირითადად რა ტიპის შენიშვნები ფიქსირდებოდა, რა მოლოდინები აქვთ სხვადასხვა სოციალურ ჯგუფებს ასაკის, სქესის და ა.შ. მიხედვით და სხვა) და მასზე **რეაგირებას** (ანალიზის შედეგად მომსახურების ცვლილება, მაგალითად თუ აღმოჩნდა რომ მომხმარებელი მიუთითებდა მოცდის დროის ხაგრძლივობაზე მუნიციპალიტეტმა შეიძლება დანერგოს წინასწარი ჩაწერის პროცედურა და ა.შ.). პროცედურის განხორციელება უნდა	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	დასტურდებოდა შიდა კორესპონდენციებით ან/და სამართლებრივი აქტებით.			
კრიტერიუმი 10	**მოქმედი ბიზნესის ხელშეწყობა**	**0.0%**		
ინდიკატორი 21	მუნიციპალიტეტს გააჩნია მოქმედი ბიზნესის ხელშეწყობის: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 22	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს მოქმედი ბიზნესის ხელშეწყობის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 23	ხორციელდება ბიზნესის ხელშეწყობის საბიუჯეტო პროგრამა/ქვეპროგრამა/ღონისძიება.	0		
ინდიკატორი 24	მოქმედი ბიზნესის ხელშეწყობის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 11	**ინვესტიციების მოზიდვა**	**0.0%**		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 25	მუნიციპალიტეტს გააჩნია ინვესტიციების ხელშეწყობის: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 26	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფსინვესტიციების ხელშეწყობის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 27	ხორციელდება ინვესტიციების ხელშეწყობის საბიუჯეტო პროგრამა/ქვეპროგრამა/ღონისძიება.	0		
ინდიკატორი 28	ინვესტიციების მოზიდვის ხელშეწყობის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 12	**დასაქმების ხელშეწყობა**	**0.0%**		
ინდიკატორი 29	მუნიციპალიტეტს გააჩნია დასაქმების ხელშეწყობის: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 30	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს დასაქმების ხელშეწყობის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 31	ხორციელდება დასაქმების ხელშეწყობის საბიუჯეტო პროგრამა/ქვეპროგრამა/ღონისძიება. (მაგ.: პროფესიული განვითარების კურსების ორგანიზება).	0		
ინდიკატორი 32	დასაქმების ხელშეწყობის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 13	**ტურიზმი განვითარება** (ავსებს მხოლოდ ის მუნიციპალიტეტი, რომელიც მიიჩნევს, რომ მუნიციპალიტეტს ტურისტული პოტენციალი გააჩნია.)	**0.0%**		
ინდიკატორი 33	მუნიციპალიტეტს გააჩნია ტურიზმის ხელშეწყობის: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 34	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს ტურიზმის ხელშეწყობის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 35	განსაზღვრულია ტურიზმის ხელშეწყობის მუნიციპალური პოლიტიკის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი ერთეული.	0		
ინდიკატორი 36	ხორციელდება ტურიზმის ხელშეწყობის საბიუჯეტო პროგრამა/ქვეპროგრამა/ღონისძიება (მაგ.: პროფესიული	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	განვითარების ტრეინინგების ორგანიზება, მუნიციპალიტეტის სავიზიტო ბარათების დამზადება და ა.შ.).			
ინდიკატორი 37	ტურიზმის ხელშეწყობის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 14	**გარე რეკლამის განთავსების რეგულირება**	**0.0%**		
ინდიკატორი 38	მუნიციპალიტეტი ნორმატიული აქტით დარეგულირებული აქვს გარე რეკლამის განთავსების საკითხები.	0		
კრიტერიუმი 15	**გარე ვაჭრობის, ბაზრების და ბაზრობების რეგულირება**	**0.0%**		
ინდიკატორი 39	მუნიციპალიტეტი ნორმატიული აქტით დარეგულირებული აქვს გარე ვაჭრობა, ბაზრები და ბაზრობები.	0		
III ბლოკი - ინკლუზიური სოციალური განვითარება		**0.0%**		
კრიტერიუმი 16	**წყალმომარაგება** (კრიტერიუმი არ ფასდება თვითმმართველი ქალაქი, ვინაიდან აღნიშნული მომსახურების მიწდოება თვითმმართველ	**0.0%**		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	ქალაქებში არ წარმოადგენს მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილებას)			
ინდიკატორი 40	მუნიციპალიტეტს გააჩნია წყალმომარაგების მომსახურების განვითარების: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 41	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს წყალმომარაგების მომსახურების განვითარების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 42	მუნიციპალიტეტს გააჩნია წყლის რესურსების აღწერა/კვლევა.	0		
ინდიკატორი 43	წყალმომარაგების მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 44	წყალმომარაგების მომსახურებით უზრუნველყოფილია მუნიციპალიტეტის შინამეურნეობების არანაკლებ: ა) 75% [1 ქულა]; ბ) 50% [0.5 ქულა]. **განმარტება:** წყალმომარაგების მომსახურებით (სასმელი წყლის ან/და ტექნიკური წყლის) უზრუნველყოფა გულისხმობს შინამეურნეობებში ინდივიდუალური ქსელით წყლის მიწოდებას. პროცენტული მაჩვენებლები განისაზღვრება მუნიციპალიტეტის მხოლოდ იმ დასახლებების მონაცემების მიხედვით, სადაც წყალმომარაგების ფუნქციას შესაბამისი ლიცენზიატი კერძო სამართლის სუბიექტი (მაგ. GWP ან საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია) არ ახორციელებს და ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსის 163-ე მუხლის შესაბამისად წყალმომარაგების უზრუნველყოფა მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილებას განეკუთვნება.	0		
ინდიკატორი 45	წყალმომარაგების 24 საათიანი მომსახურებით უზრუნველყოფილია ქსელში ჩართული შინამეურნეობების არანაკლებ: ა) 75% [1 ქულა]; ბ) 50% [0.5 ქულა]. **განმარტება:** იხილეთ 44-ე ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 17	**რეკრეაციის განვითარება** რეკრეაციული ადგილი საჯარო სივრცეა (უფასო ან მუნიციპალიტეტის მიერ სუბსიდირებული), რომელიც გამოყოფილია დასვენებისა და სულიერი და ფიზიკური ძალების აღდგენისთვის. რეკრეაციული სივრცე ორ ტიპად იყოფა: ღია და დახურული. ღია რეკრეაციულ სივრცეს	**0.0%**		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	განეკუთვნება: პარკები, სკვერები, ბავშვების სათამაშო მოედნები, სპორტული მოედნები და ა.შ. დახურული რეკრეციული სივრცეში კი იგულისხმება ზემოთ აღნიშნული ინფრასტრუქტურა, რომელიც შენობა-ნაგებობებშია განლაგებული.			
ინდიკატორი 46	მუნიციპალიტეტს გააჩნია რეკრეაციის განვითარების: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 47	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს რეკრეაციის განვითარების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 48	მუნიციპალიტეტს აღწერილი აქვს რეკრეაციული სივრცეები (ღია და დახურული): ფართობი, ადგილმდებარეობა, დანიშნულება (აქტიური, პასიური დასვენების) და სხვა.	0		
ინდიკატორი 49	რეკრეაციის განვითარების მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 18	**სოციალური ზრუნვა** სოციალური ზრუნვა არის ადამიანის სოციალურ უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომა და გულისხმობს სოციალური საფრთხის წინაშე მყოფ ჯგუფებზე პერსონალურ ზრუნვას,	**0.0%**		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	რომელიც აერთიანებს პრევენციას, მკურნალობას, მოვლას, რეაბილიტაციას და სოციალურ მომსახურებას. სოციალური ზრუნვა არ ნიშნავს შესაბამისი ჯგუფების სოციალურ ფულად და მატერიალურ დახმარებას			
ინდიკატორი 50	მუნიციპალიტეტს გააჩნია სოციალური ზრუნვის მომსახურების განვითარების: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 51	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს სოციალური ზრუნვის მომსახურების განვითარების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 52	მუნიციპალიტეტი ახორციელებს: ა) სოციალური ზრუნვის საბიუჯეტო პროგრამას/ქვეპროგრამას/ღონისძიებას სოციალური საფრთხის წინაშე მყოფი არანაკლებ 4 ჯგუფის მიმართ [1 ქულა]. ბ) სოციალური ზრუნვის საბიუჯეტო პროგრამას/ქვეპროგრამას/ღონისძიებას სოციალური საფრთხის წინაშე მყოფი არანაკლებ 2 ჯგუფის მიმართ [0.5 ქულა]. **განმარტება:** *სოციალური საფრთხის წინაშე მყოფი ჯგუფებია: 1. ნარკოტიკზე, ალკოჰოლზე ან/და აზარტულ თამაშობაზე დამოკიდებული პირი; 2. სოციალურად დაუცველი პირი; 3. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი; 4. ხანდაზმული; 5. ობოლი არასრულწლოვანი; 6. მრავალშვილიანი ოჯახი; 7. მარტოხელა მშობელი; 8. იძულებით გადაადგილებული პირი; 9. კანონთან კონფლიქტში მყოფი პირი; 10. მხარდაჭერის მიმღები, 11. ძალადობის მსხვერპლი. აღნიშნული კრიტერიუმის*	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	შეფასებისას მხედველობაში არ მიიღება 3.7 საზოგადოებრივი ჯანდაცვის კრიტერიუმით გათვალისწინებულ პროგრამები.			
ინდიკატორი 53	სოციალური ზრუნვის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 19	**საზოგადოებრივი ჯანდაცვა**	**0.0%**		
ინდიკატორი 54	მუნიციპალიტეტს გააჩნია საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის დაცვის მომსახურების განვითარების: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 55	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის დაცვის მომსახურების განვითარების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 56	საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის დაცვის სფეროში (პრევენციის, პროფილაქტიკის, ზრუნვის, რეაბილიტაციის მიმართულებით) მუნიციპალიტეტი ახორციელებს: ა) არანაკლებ 3 მიმართულებით საბიუჯეტო პროგრამას/ქვეპროგრამას/ღონისძიებას (მათ შორის, დონორების თანადაფინანსებით), რომელიც არ გამომდინარეობს დელეგირებული უფლებამოსილებიდან და არ წარმოადგენს სახელმწიფო პროგრამის კომპონენტს (თანადაფინანსებულ სახელმწიფო პროგრამას) [1 ქულა]. ბ) არანაკლებ ერთი მიმართულებით საბიუჯეტო პროგრამას/ქვეპროგრამას/ღონისძიებას (მათ შორის, დონორების თანადაფინანსებით), რომელიც არ გამომდინარეობს დელეგირებული უფლებამოსილებიდან და არ წარმოადგენს სახელმწიფო პროგრამის კომპონენტს (თანადაფინანსებულ სახელმწიფო პროგრამას) [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 57	საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის დაცვის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 20	**ხარისხიანი სკოლამდელი განათლების უზრუნველყოფა**	**0.0%**		
ინდიკატორი 58	მუნიციპალიტეტს გააჩნია ადრეული და სკოლამდელი აღზრდის განვითარების:	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].			
ინდიკატორი 59	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს ადრეული და სკოლამდელი აღზრდის განვითარების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 60	ადრეული და სკოლამდელი აღზრდის მუნიციპალური მომსახურება ხელმისაწვდომია მუნიციპალიტეტის სკოლამდელი ასაკის ბავშვების: ა) 90%-ისთვის [1 ქულა]; ბ) 70%-ისთვის [0.5 ქულა]. **განმარტება:** ადრეული და სკოლამდელი აღზრდის ხელმისაწვდომობა გულისხმობს ადრეული და სკოლამდელი აღზრდის დაწესებულებაში ადგილების რაოდენობის პროპორციას შესაბამისი ასაკის ბავშვების რაოდენობასთან.	0		
ინდიკატორი 61	სკოლამდელი განათლების მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 21	**უსახლკარო პირთა საცხოვრებლით უზრუნველყოფა**	**0.0%**		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 62	მუნიციპალიტეტში არსებობს უსახლკარო პირთა: ა) რეესტრი [0.5 ქულა]; ბ) რეგისტრაციისა და დახმარების (ფართის ქირავნობა/განთავსება) დამტკიცებული პროცედურა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 63	მუნიციპალიტეტში არსებობს უსახლკარო პირთა თავშესაფარი ან/და უსახლკარო პირთა დახმარების (ფართის ქირავნობა/განთავსება) საბიუჯეტო პროგრამა/ქვეპროგრამა. **განმარტება:** უსახლკაროთა თავშესაფრით მომსახურება შეიძლება იყოს უფასო ან ფასიანი შეღავათიანი პირობებით.	0		
ინდიკატორი 64	უსახლკაროთა საცხოვრებლით უზრუნველყოფის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 22	**სამოქალაქო (საზოგადოებრივი) განათლება**	**0.0%**		
ინდიკატორი 65	მუნიციპალიტეტს გააჩნია სამოქალაქო განათლების ხელშეწყობის განვითარების: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 66	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს სამოქალაქო განათლების ხელშეწყობის განვითარების სამოქმედო გეგმით	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].			
ინდიკატორი 67	მუნიციპალიტეტი რეგულარულად (მიმდინარე და გასული ორი წლის განმავლობაში) ახორციელებს სამოქალაქო (საზოგადოებრივი) განათლების ხელშეწყობის: ა) არანაკლებ 5 სახის აქტივობას [0.5 ქულა]; ბ) არანაკლებ 3 სახის სამიზნე ჯგუფისთვის [0.5 ქულა]. **განმარტება:** *სამოქალაქო (საზოგადოებრივი) განათლების სფეროში მუნიციპალური აქტივობის სახეები შეიძლება იყოს: ადამიანის უფლებების შესახებ ცოდნის ამაღლება, საზოგადოებრივ ცხოვრებაში სამოქალაქო ჩართულობის გაზრდის მიზნით სემინარების, ტრეინინგისა და შეხვედრების ორგანიზება, სოციალურად პასუხისმგებლიანი კულტურის ჩამოყალიბების, საგზაო უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად აქციებისა და სოციალური კამპანიების წარმართვა და ა.შ. აღნიშნული კრიტერიუმის შეფასებისას მხედველობაში არ მიიღება გარემოსდაცვითი განათლების ხელშეწყობის და საზოგადოებრივი ჯანდაცვის კრიტერიუმით გათვალისწინებული პროგრამები. აქტივოების სამიზნე ჯგუფი შეიძლება იყოს: სკოლამდელი ასაკის ბავშვები, სკოლის მოსწავლეები, სოფლის მოსახეობა, ქალაქის მოსახლეობა, ქალები, მამაკაცები, ბიზნესს სექტორი, უმცირესობები, ზოგადად ადგილობრივი მოსახლეობა და სხვა.*	0		
ინდიკატორი 68	განსაზღვრულია სამოქალაქო განათლების ხელშეწყობაზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ერთეული/პირი.	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 69	სამოქალაქო განათლების ხელშეწყობის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 23	**კულტურის განვითარება**	**0.0%**		
ინდიკატორი 70	მუნიციპალიტეტს აქვს ადგილობრივი კულტურის განვითარების: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 71	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს ადგილობრივი კულტურის განვითარების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორცი ელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 72	მუნიციპალიტეტი ახორციელებს კულტურული მემკვიდრეობის ხელშეწყობის საბიუჯეტო პროგრამას/ქვეპროგრამას/ღონისძიებას. **განმარტება:** ადგილობრივ კულტურულ მემკვიდრეობაში იგულისხმება მატერიალური და არამატერიალური კულტურული მემკვიდრეობა	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 73	ადგილობრივი კულტურის განვითარების მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
ინდიკატორი 74	მუნიციპალიტეტს განხორციელებული აქვს ადგილობრივი კულტურის საშუალებების/რესურსების: ა) აღწერა [0.5 ქულა]; ბ) სივრცითი გამოსახვა [0.5 ქულა].	0		
IV ბლოკი - მდგრადი გარემოს განვითარება		**0.0%**		
კრიტერიუმი 24	**ნარჩენების მართვა**	**0.0%**		
ინდიკატორი 75	მუნიციპალიტეტს გააჩნია მუნიციპალური ნარჩენების მართვის გეგმა.	0		
ინდიკატორი 76	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფსმუნიციპალური ნარჩენების მართვის გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 77	თვითმმართველ თემში ნარჩენების შეგროვების სისტემა ფარავს მუნიციპალიტეტის დასახლებების არანაკლებ: ა) 90%-ს [1 ქულა]; ბ) 60%-ს [0.5 ქულა].	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	განმარტება: *თვითმმართველი ქალაქის შემთხვევაში ინდიკატორი ავტომატურად ფასდება 1 ქულით.*			
ინდიკატორი 78	ნარჩენების მართვის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
ინდიკატორი 79	უზრუნველყოფილია ნარჩენების მოსაკრებლის ამოღება აბონენტი ფიზიკური პირების: ა) არანაკლებ 80%-იდან [1 ქულა]. ბ) არანაკლებ 50%-იდან [0.5 ქულა]. **განმარტება:** *თუ მუნიციპალიტეტს ნარჩენების მოსაკრებელი შემოღებული არ აქვს, ინდიკატორი ავტომატურად ფასდება 0 ქულით.*	0		
ინდიკატორი 80	უზრუნველყოფილია ნარჩენების მოსაკრებლის ამოღება აბონენტი იურიდიული პირების: ა) არანაკლებ 95%-იდან [1 ქულა]. ბ) არანაკლებ 80%-იდან [0.5 ქულა]. **განმარტება:** *თუ მუნიციპალიტეტს ნარჩენების მოსაკრებელი შემოღებული არ აქვს, ინდიკატორი ავტომატურად ფასდება 0 ქულით.*	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 81	მუნიციპალიტეტს დაწყებული აქვს ნარჩენების სეპარირებული შეგროვების სისტემის დანერგვა. **განმარტება:** ინდიკატორი გულისხმობს, მაგალითად, საინფორმაციო კამპანიას, ნარჩენების სეპარირებული შეგროვების საპილოტე პროგრამის განხორციელებას, შესაბამისი ინფრასტრუქტურის განვითარებას, თანამშრომელთა გადამზადებას და ა.შ..	0		
კრიტერიუმი 25	**მუნიციპალიტეტის დასუფთავება** გულისხმობს საჯარო სივრცეების: ქუჩების, პარკების, სკვერების, ხეივნების და ა.შ. დასუფთავებას	**0.0%**		
ინდიკატორი 82	დასუფთავების საბიუჯეტო პროგრამა ხორციელდება მუნიციპალიტეტის დასახლებების არანაკლებ: ა) 70%-ში [1 ქულა]; ბ) 30%-ში [0.5 ქულა] . **განმარტება:** ინდიკატორით არ ფასდება თვითმმართველი ქალაქი.	0		
ინდიკატორი 83	დასუფთავების მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთან კომუნიკაციის დამტკიცებული პროცედურა მათი მოლოდინების იდენტიფიცირების, ანალიზის და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

კრიტერიუმი 26	**მუნიციპალიტეტის ტერიტორიის გამწვანება** ტერიტორიის გამწვანება გულისხმობს მწვანე ნარგავების გაშენებას და მოვლას პარკებში, ქუჩებში, სკვერებში და სხვა საჯარო სივრცეებში	**0.0%**		
ინდიკატორი 84	მუნიციპალიტეტს გააჩნია მუნიციპალიტეტის ტერიტორიის გამწვანების: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 85	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს მუნიციპალიტეტის ტერიტორიის გამწვანების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 86	გამწვანების მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
ინდიკატორი 87	მუნიციპალიტეტს აღრიცხული აქვს გამწვანებული ფართობები.	0		
ინდიკატორი 88	გამწვანების საბიუჯეტო პროგრამა ხორციელდება მუნიციპალიტეტის დასახლებების არანაკლებ 30%-ში. **განმარტება:** ინდიკატორით არ ფასდება თვითმმართველი ქალაქი.	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

კრიტერიუმი 27	**მდგრადი სატრანსპორტო სისტემა** მდგრადი სატრანსპორტო სისტემა გულისხმობს სატრანსპორტო სისტემის ელემენტების - მობილობა, ხელმისაწვდომობა, სოციალური თანასწორობა, ეფექტიანობა, პირადი და საზოგადოებრივი უსაფრთხოება, მოქნილობა, კომფორტულობა, დაბალი ნახშირბადის ემისია, გარემოსთან მეგობრულობა - გაძლიერებას და ინტეგრირებულ მართვას.	**0.0%**		
ინდიკატორი 89	მუნიციპალიტეტს გააჩნია მდგრადი სატრანსპორტო სისტემის განვითარების: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 90	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს მდგრადი სატრანსპორტო სისტემის განვითარების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 91	მობილობის გაზრდის მიზნით, მუნიციპალიტეტში ხორციელდება მწვანე სატრანსპორტო სისტემის განვითარების საბიუჯეტო პროგრამა/ქვეპროგრამა/ღონისძიება. **განმარტება:** მწვანე სატრანსპორტი: ველოსიპედი, მეტრო, ტროელეიბუსი, ტრამვაი, ელექტრო და ჰიბრიდული ავტომობილები, ელექტრო მოტოციკლი და ელექტრო რესურსებზე მომუშავე სხვა გადაადგილების საშუალებები.	0		
ინდიკატორი 92	საზოგადოებრივი ტრანსპორტის ორგანიზება უზუნველყოფილია თვითმმართველი თემის: ა) ადმინისტრაციულ ცენტრში; ბ) დასახლებების ნახევარზე მეტში (ტრანსპორტი უნდა	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	ჩერდებოდეს დასახლებაში). **განმარტება:** საზოგადოებრივი ტრანსპორტის ორგანიზება გულისხმობს მუნიციპალიტეტის ადმინისტრაციულ საზღვრებში, მუნიციპალიტეტის მიერ დადგენილი მარშრუტით, მგზავრთა რეგულარულ სამგზავრო გადაყვანას, რომელიც ხორციელდება მუნიციპალური ნებართვის საფუძველზე ან უშუალოდ მუნიციპალური ტრანსპორტით. ამ ინდიკატორის „ბ“ ქვეპუნტით განსაზღვრულ შემთხვევაში, დასახლებაში საზოგადოებრივი ტრანსპორტის ორგანიზება უზრუნველყოფილია, თუ მუნიციპალიტეტის მიერ დადგენილი მარშრუტი ითვალისწინებს დასახლებაში გაჩერებას. ინდიკატორით არ ფასდება თვითმმართველი ქალაქი.			
ინდიკატორი 93	საზოგადოებრივი ტრანსპორტით მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
ინდიკატორი 94	მუნიციპალიტეტი ნორმატიული აქტით დარეგულირებული აქვს ავტოსატრანსპორტო საშუალებების დგომა/გაჩერების (პარკირების) წესები.	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 95	ადგილობრივი მნიშვნელობის საავტომობილო გზების მართვის ან ადგილობრივი მნიშვნელობის გზებზე საგზაო მოძრაობის ორგანიზების ან ავტოსატრანსპორტო საშუალებების დგომა/გაჩერების (პარკირების) მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 28	**ეფექტიანი მიწის მართვის სისტემა**	**0.0%**		
ინდიკატორი 96	მუნიციპალიტეტს გააჩნია მუნიციპალიტეტის სივრცის დაგეგმარების გეგმა.	0		
ინდიკატორი 97	მუნიციპალიტეტს გააჩნია ქალაქმშენებლობითი გენერალური გეგმა.	0		
ინდიკატორი 98	მუნიციპალიტეტს გააჩნია განაშენიანების გეგმა ან/და განაშენიანების დეტალური გეგმა.	0		
კრიტერიუმი 29	**ჩამდინარე წყლების მართვა** (კრიტერიუმი არ ფასდება თვითმმართველი ქალაქი, ვინაიდან აღნიშნული მომსახურების მიწდოება თვითმმართველ ქალაქებში არ წარმოადგენს მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილებას)	**0.0%**		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 99	მუნიციპალიტეტს გააჩნია ჩამდინარე წყლების მართვის: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 100	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს ჩამდინარე წყლების მართვის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 101	წყალარინების მომსახურებით უზრუნველყოფილია მუნიციპალიტეტის შინამეურნეობების არანაკლებ: ა) 60% [1 ქულა]; ბ) 30% [0.5 ქულა]. **განმარტება:** *პროცენტული მაჩვენებელი განისაზღვრება მუნიციპალიტეტის მხოლოდ იმ დასახლებების მონაცემების მიხედვით, სადაც წყალარინების ფუნქციას შესაბამისი ლიცენზიატი კერძო სამართლის სუბიექტი (მაგ. GWP ან საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია) არ ახორციელებს და ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსის 163-ე მუხლის შესაბამისად წყალარინების უზრუნველყოფა მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილებას განეკუთვნება.*	0		
ინდიკატორი 102	მუნიციპალიტეტში იწმინდება ჩამდინარე წყლების არანაკლებ: ა) 60%-ი [1 ქულა]. ბ) 30%-ი [0.5 ქულა]. **განმარტება:** *გაწმენდილი ჩამდინარე წყლების (კანალიზაციის) პროცენტული მაჩვენებელი გამოითვლება წყალარინების სისტემაში ჩართული ჩამდინარე წყლების მოცულობიდან, კუბურ მეტრებში. ამასთან, პროცენტული მაჩვენებლები განისაზღვრება მუნიციპალიტეტის მხოლოდ იმ დასახლებების მონაცემების*	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

	მიხედვით, სადაც წყალარინების ფუნქციას შესაბამისი ლიცენზიატი კერძო სამართლის სუბიექტი (მაგ. GWP ან საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია) არ ახორციელებს და ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსის 163-ე მუხლის შესაბამისად წყალარინების უზრუნველყოფა მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილებას განეკუთვნება.			
კრიტერიუმი 30	**გარემოსდაცვითი განათლების ხელშეწყობა** გარემოსდაცვითი განათლება გულისხმობს მოსახლეობის ცოდნის ამაღლებას სათანადო გარემოსდაცვითი ქცევის ჩამოყალიბებისთვის, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს შემდეგი სახის აქტივობებს: ფოთლების დაწვის, მდინარის დაბინძურების მავნე ეფექტის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას, გამწვანებისა და დასუფთავების აქციებს, სკოლამდელი გარემოსდაცვითი განათლების სასწავლო კურსის დანერგვას, გარემოსდაცვითი საერთაშორისო აქციების ორგანიზებას და სხვა აქტივობებს.	**0.0%**		
ინდიკატორი 103	მუნიციპალიტეტი რეგულარულად (მიმდინარე და გასული ორი წლის განმავლობაში) ახორციელებს გარემოსდაცვითი განათლების ხელშეწყობის: ა) არანაკლებ 5 სახის აქტივობას [0.5 ქულა]; ბ) არანაკლებ 3 სახის სამიზნე ჯგუფისთვის [0.5 ქულა]. **განმარტება:** *აქტივობების სამიზნე ჯგუფი შეიძლება იყოს: სკოლამდელი ასაკის ბავშვები, სკოლის მოსწავლეები, კონკრეტულ გეოგრაფიულ არეალში მცხოვრები მოსახლეობა; რომელიმე პროფესიის ადამიანები, ბიზნესს სექტორი; ზოგადად ადგილობრივი მოსახლეობა და სხვა.*	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 104	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს გარემოსდაცვითი განათლების ხელშეწყობის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
ინდიკატორი 105	განსაზღვრულია გარემოსდაცვითი განათლების ხელშეწყობაზე პასუხისმგებელი ერთეული/პირი. **განმარტება:** *გარემოსდაცვით განათლებაზე პასუხისმგებლობას შესაძლებელია ითავსებდეს სამოქალაქო (საზოგადოებრივ) განათლებაზე პასუხისმგებელი მუნიციპალიტეტის სტრუქტურული ერთეული/პირი, თუმცა მის პასუხისმგებლობაში (დებულება, სამუშაო აღწერილობა) მკაფიოდ უნდა იყოს დაფიქსირებული გარემოსდაცვითი განათლების სფერო.*	0		
კრიტერიუმი 31	**შინაური ცხოველების მართვა**	**0.0%**		
ინდიკატორი 106	მუნიციპალიტეტს გააჩნია მიუსაფარი (უპატრონო) შინაური ცხოველების მართვის: ა) გრძელვადიანი ხედვა [0.5 ქულა]; ბ) სამოქმედო გეგმა [0.5 ქულა].	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 107	მუნიციპალიტეტი უზრუნველყოფს მიუსაფარი (უპატრონო) შინაური ცხოველების მართვის სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას [უკვე განხორციელდა ან/და ხორციელდება].	0		
ინდიკატორი 108	მუნიციპალიტეტს შესაბამისი სამართლებრივი აქტით დარეგულირებული აქვს: ა) შინაური ცხოველების ყოლის საკითხები [0.5 ქულა]; ბ) მიუსაფარი (უპატრონო) შინაური ცხოველების მართვის საკითხები [0.5 ქულა].	0		
ინდიკატორი 109	ხორციელდება უპატრონო ცხოველთა მართვის საბიუჯეტო პროგრამა/ქვეპროგრამა/ღონისძიება.	0		
ინდიკატორი 110	შინაური ცხოველების მართვის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		
კრიტერიუმი 32	**სასაფლაოების მართვა**	**0.0%**		
ინდიკატორი 111	მუნიციპალიტეტი ნორმატიული აქტით დარეგულირებული აქვს სასაფლაოების მოწყობა და მოვლა პატრონობის საკითხები.	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

ინდიკატორი 112	სასაფლაოების მოწყობა და მოვლა პატრონობის მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით, მუნიციპალიტეტს გააჩნია მომხმარებელთა მოლოდინებისა და კმაყოფილების კვლევის, ანალიზისა და რეაგირების დამტკიცებული პროცედურა, რომელიც პრაქტიკულად ხორციელდება დადგენილი პერიოდულობით. **განმარტება:** იხილეთ მე-20 ინდიკატორის განმარტება.	0		

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

დანართი N2

---------- მუნიციპალიტეტი

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის
202_ წლის თვითშეფასების ანგარიში

თავი I
თვითშეფასების მიზანი

მუნიციპალიტეტის მიზანია

თავი II
თვითშეფასების პროცესი

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის შეფასების დაწყების და დასრულების დრო

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის შეფასების სამუშაო ჯგუფის შემადგენლობა

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის შეფასების პროცესში ჩართული მუნიციპალიტეტის სტრუქტურული ერთეულები და მუნიციპალიტეტის კერძო სამართლის იურიდიული პირები, ექსპერტები (არსებობის შემთხვევაში)

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების სამუშაო ჯგუფის სხდომები, გამართვის დრო

მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის შეფასების პროცესში არსებული გამოწვევები

[თვითშეფასების განხორციელებისთვის აუცილებელი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა, თვითშეფასების პროცესის გეგმით გათვალისწინებული ვადების დაცვა და სხვა]

1.
2.
3.

თავი III
თვითშეფასების შედეგები

თვითშეფასების ჯამური შედეგი გამოყვანილი პროცენტულ მაჩვენებელში [სასურველია შედეგების დიაგრამაში გამოსახვა]

თვითშეფასების ჯამური შედეგი ბლოკების მიხედვით გამოყვანილი პროცენტულ მაჩვენებელში [სასურველია შედეგების დიაგრამებში გამოსახვა]

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

თავი IV გაუმჯობესების პოტენციალი

თვითშეფასების პროცესში იდენტიფიცირებული მდგომარეობის გაუმჯობესების წინადადებები

დანართი [თვითშეფასების ანგარიშს თან უნდა დაერთოს მუნიციპალური მომსახურების ხარისხის თვითშეფასების მატრიცა]

_____

[ხელმოწერა]

სამუშაო ჯგუფის მდივანი

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

დანართი N3

---------- მუნიციპალიტეტის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების 2 წლიანი გეგმა

(202_ - 202_ წწ.)

კრიტერიუმი	გაუმჯობესების ღონისძიება(ები)	პასუხისმგებელი უწყება/პირი	დაწყების დრო თვე/წელი	დასრულების დრო თვე/წელი	საჭირო რესურსი	შესრულების მტკიცებულება	კომენტარი
სფერო: ინსტიტუციური განვითარება							
კრიტერიუმი #....	1.						
	2.						
	3.						
კრიტერიუმი #....	1.						
	2.						
	3.						
სფერო: მდგრადი ეკონომიკური განვითარება							
კრიტერიუმი #....	1.						
	2.						
	3.						
კრიტერიუმი #....	1.						
	2.						
	3.						
სფერო: ინკლუზიური სოციალური განვითარება							
კრიტერიუმი #....	1.						
	2.						
	3.						

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.

კრიტერიუმი #....	1.						
	2.						
	3.						
სფერო: მდგრადი გარემოს განვითარება							
კრიტერიუმი #....	1.						
	2.						
	3.						
კრიტერიუმი #....	1.						
	2.						
	3.						

Copyright ©2021 [Center for Training and Consultancy (CTC)]. All Rights Reserved.