

გენადი იაშვილი, სტუ-ს პროფესორი
ბესიკ შერაზაძე, სტუ-ს დოქტორანტი

რეზიუმე

საჯარო მომსახურების მენეჯმენტი უზრუნველყოფს საჯარო სექტორის ორგანიზაციების მიზანმიმართულ მოწყობას და მათი საქმიანობის მართვას. ზოგადად, მომსახურების სფეროს სექტორი მოიცავს ყველა იმ მომსახურებას, რომელიც როგორც კერძო ორგანიზაციების, აგრეთვე უშუალოდ სახელმწიფოს ან სახელმწიფო ორგანოების მხრიდან იწარმოება.

სახელმწიფო აწარმოებს და თავადვე სთავაზობს მომხმარებელს პროდუქციასა თუ მომსახურებას, რომელიც ხასიათდება საყოველთაოობით და ხშირად უსასყიდლოდ ხელმისაწვდომობით. (მაგალითად: პარკები, ქუჩები, საავადმყოფოები)

გასულ წლებში, თავის მნიშვნელობით, მომსახურების მაღალი ხარისხის შექმნა, როგორც მატერიალური, ასევე არამატერიალური მომსახურების აქტივობათა ცენტრში მოექცა და კონკურენტუნარიანობის მთავარ ფაქტორად იქცა. რაოდენობრივად შედარებით, ხარისხობრივ შეფასებას გააჩნია უფრო ღია და სუბიექტური თვისება, სადაც უამრავი ფაქტორის გასათვალისწინება გვიხდება. ხარისხი წარმოადგენს იმ ერთიანობას, რომელიც საზოგადოებრივი და პიროვნული ნორმების, ღირებულებებისა და მიზნების გარეშე არ უნდა განვიხილოთ. იგი განისაზღვრება როგორც შესაბამისობა წარმოებულის რეალურ მდგომარეობასა და მის მიმართ არსებულ მოლოდინს შორის. ხარისხის მდგრადი შენარჩუნება, მომსახურების ზოგად ხელმისაწვდომობასთან ერთად, საჯარო მომსახურების სფეროშიც ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორია.

მოცემულ ნაშრომში განხილულია ხარისხის მართვის საკითხები საჯარო სფეროში.

საკვანძო სიტყვები: საჯარო სფერო, ხარისხის მართვა, მომსახურების მენეჯმენტი, ხარისხის კრიტერიუმები, სოციალური მომსახურების სფერო

საჯარო მომსახურების მენეჯმენტი უზრუნველყოფს საჯარო სექტორის ორგანიზაციების მიზანმიმართულ მოწყობას და მათი საქმიანობის მართვას. ზოგადად, მომსახურების სფეროს სექტორი მოიცავს ყველა იმ მომსახურებას, რომელიც როგორც კერძო ორგანიზაციების, აგრეთვე უშუალოდ სახელმწიფოს ან სახელმწიფო ორგანოების მხრიდან იწარმოება. მას მიეკუთვნება შემდეგი ეკონომიკური დარგები[1]:

- ვაჭრობა (მაგ: გაყიდვა)
- სატრანსპორტო სისტემები (მაგ: ავტობუსი, ტაქსი)
- ტურიზმი, სასტუმროები

- საკრედიტო ინსტიტუტები (მაგ: ბანკები)
- დაზღვევა
- ბინების გაქირავება
- პედაგოგიური საქმიანობა (მაგ: მასწავლებელი, ლექტორი)
- სამედიცინო უზრუნველყოფა (მაგ: ექიმი, აფთიაქარი)
- სხვა ტიპის საქმიანობები რაც მომსახურების განვითარებას არის კავშირში.

„საჯარო სექტორი“ ასახავს ეკონომიკურ აქტივობათა იმ ნაწილს, სადაც მომსახურების / პროდუქციის წარმოების შესახებ გადაწყვეტილება და მისი შესრულება სახელმწიფო პასუხისმგებლობის ფარგლებში ხორციელდება. იგი ქმნის ერთიანი ეკონომიკის დიდ ნაწილს, რომელთანაც დამოკიდებულების მიხედვითაც განვასხვავებთ საჯარო საქმიანობის შემდეგ ასპექტებს:

- შემოსავლები (გადასახადები, სოციალური დაზღვევის შენატანები)
- გასავლები (უპირველეს ყოვლისა ხელფასები, სოციალური დაზღვევის ტრანსფერები)
- ხელისუფლების ძირითადი ფუნქციების განხორციელება (სასამართლო და იუსტიციის ორგანოთა მოწყობა, მარეგულირებელი ორგანოები, სამხედრო და საპოლიციო დაცვა, ინფრასტრუქტურული საკითხები)
- მოსახლეობის უმთავრეს მოთხოვნათა უზრუნველყოფა (სასკოლო განათლება, საავადმყოფოები, წყლით - გაზითა და ელექტრომომარაგება).

სახელმწიფო აწარმოებს და თავადვე სთავაზობს მომხმარებელს პროდუქციასა თუ მომსახურებას, რომელიც ხასიათდება საყოველთაოობით და ხშირად უსასყიდლოდ ხელმისაწვდომობით. (მაგალითად: პარკები, ქუჩები, საავადმყოფოები) [2]

გასულ წლებში, თავის მნიშვნელობით, მომსახურების მაღალი ხარისხის შექმნა, როგორც მატერიალური, ასევე არამატერიალური მომსახურების აქტივობათა ცენტრში მოექცა და კონკურენტუნარიანობის მთავარ ფაქტორად იქცა. რაოდენობრივად შედარებით, ხარისხობრივ შეფასებას გააჩნია უფრო ღია და სუბიექტური თვისება, სადაც უამრავი ფაქტორის გასათვალისწინება გვიხდება. ხარისხი წარმოადგენს იმ ერთიანობას, რომელიც საზოგადოებრივი და პიროვნული ნორმების, ღირებულებებისა და მიზნების გარეშე არ უნდა განვიხილოთ. იგი განისაზღვრება როგორც შესაბამისობა წარმოებულის რეალურ მდგომარეობასა და მის მიმართ არსებულ მოლოდინს შორის. ხარისხის მდგრადი შენარჩუნება, მომსახურების ზოგად ხელმისაწვდომობასთან ერთად, საჯარო მომსახურების სფეროშიც ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორია. ფუნქციონირებადი

და მაღალხარისხიანი საჯარო მომსახურების შეთავაზების უნარი სახელმწიფოს მხრიდან თავის ყოველ კონკრეტულ ტერიტორიაზე, მნიშვნელოვან რეგიონალურ ფაქტორს წარმოადგენს. ცნობილია, რომ საჯარო მომსახურებაზე დისკუსიის დროს, განვასხვავებთ მოქმედების ორ: სოციალურ და ეკონომიკურ სფეროს, განვიხილოთ ხარისხის მართვის მნიშვნელობა სოციალური მომსახურების სფეროში: იმისათვის, რომ შევაფასოთ ის გამოწვევები, რასაც ხარისხის მართვასთან დაკავშირებული საკითხები მომსახურების სოციალურ სფეროში გვთავაზობს, აუცილებელია ტერმინ „სოციალური მომსახურების“ რამდენიმე ასპექტი (ის, რაც ხარისხის მართვის საკითხებისათვის მნიშვნელოვანია) მოკლედ განვიხილოთ: ამ დროს საუბარია პიროვნებებზე მიმართულ სოციალურ მომსახურებაზე, რომლის დროსაც წარმოიქმნება ისეთი პროდუქტი, რომელიც თავის თვისებით არამატერიალურია, შესაბამისად არ ექვემდებარება ტრანსპორტირებას და დასაწყობებას. საგანზე მიმართული მომსახურებისაგან განსხვავებით, პიროვნებაზე მიმართული მომსახურების დროს, მომსახურება, რომელიც ძალზე მრავალფეროვანი შეიძლება იყოს, პირდაპირ ადამიანზე გადადის, მაგალითად: ექიმის, ადვოკატის, კონსულტანტის მომსახურება. სოციალური მომსახურებისათვის დამახასიათებელი თვისებებიდან შეიძლება გამოვარჩიოთ სამი მათგანი, რომელთაც განსაკუთრებული მნიშვნელობა გააჩნიათ ხარისხზე მსჯელობისათვის [2]:

- არამატერიალურობა: მომსახურების შედეგი არის უხილავი და „მიუწვდომელი“. მიუხედავად იმისა, რომ მომსახურების წარმოების პროცესში ხილული ელემენტებიც არის ჩართული, მისი საბოლოო შედეგი მაინც „არარეალურია“, რის გამოც მომხმარებელს ხშირად თავად უნევს შეიქმნას „წარმოდგენა“ იმ საბოლოო შედეგისა, რაც მისთვის ბოლომდე ზუსტად ცნობილი არ არის, ამას თავისთავად მოჰყვება გარკვეული შედეგი მის მიერ ხარისხის შეფასების მხრივ, განსაკუთრებით კი მაშინ, როდესაც, მომსახურების შედეგი „ბუნებრივი დაგვიანებით“ ხასიათდება. (მაგალითად: პედაგოგიური მომსახურების შემთხვევაში)

- დაუყოფადობა / შეუნარჩუნებლობა: სოციალური მომსახურების დროს წარმოება და მოხმარება ერთდროულად ხდება, შესაბამისად, მომსახურების წინასწარ შექმნა, მისი „სხვა დროისთვის“ დასაწყობება შეუძლებელია, ამ დროს სახეზეა მომხმარებლის მნიშვნელოვანი თანამონაწილეობა წარმოების პროცესში, თუმცა, შესაძლებელია ადრესატის გავლენა ყოველთვის არ იყოს წინაპირობა, ამ დროს გასარკვევია თუ რამდენად უნდა იქნას გათვალისწინებული მათი გავლენა მომსახურების გამცემთა მიერ შექმნილი ხარისხის შეფასების დროს. ამავდროულად, მომსახურების ამ თვისების გამო, წარმოიქმნება სიმძლავრეთა ოპტიმალური დაგეგმვის / განაწილების პრობლემა.

- ინდივიდუალურობა: სოციალური მომსახურება მრავალფეროვანია მომხმარებლის მოთხოვნათა შე-

საბამისად და მათი განხორციელება სხვადასხვა, ინდივიდუალურ ხარისხთან არის დაკავშირებული, რომელიც ხშირად მომხმარებლის მხრიდან კითხვის ნიშნის ქვეშ დგება, ის არ არის დარწმუნებული იმაში, თუ რამდენად შეესაბამება მომსახურების ხარისხი მის მოთხოვნებს, ამრიგად, მომხმარებლის ნდობის მოპოვება აქ ძალზე მნიშვნელოვანია. ხარისხის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებით აქაც არსებობს გარკვეული პრობლემა, ერთის მხრივ პროცესების სტანდარტიზების გზით ერთიანი ხარისხის მიღწევის საჭიროება, ხოლო მეორეს მხრივ არსებობს მომხმარებელთა მიმართ ინდივიდუალური ორიენტირება, რაც ნახსენებ სტანდარტიზებას საფრთხეს უქმნის. განვმარტოთ ხარისხის რამდენიმე ისეთი კრიტერიუმი, რომლებიც მომხმარებლის მხრიდან შესამჩნევია და ადვილად აღქმადია. მათგან უპირველესად განვიხილოთ ისეთი კრიტერიუმები, სადაც საუბარია მომსახურების გამწვესა და მომხმარებელს შორის ინტერაქციის პროცესზე, მათ ურთიერთდამოკიდებულებაზე. ზოგიერთი კრიტერიუმი ძალზე მჭიდროდ არის ერთმანეთთან დაკავშირებული და შეიძლება ითქვას ურთიერთშემავსებელია.

- თანამონაწილეობა: არსებობს მაშინ, როდესაც მომხმარებლები თავის სოციალური გარემოთი ჩართულნი არიან წარმოების პროცესში. სოციალური მომსახურების სფეროში მომსახურების მიმღებების აქტიური ჩართულობა და გარკვეული პასუხისმგებლობების გაზიარება დიდი მნიშვნელობის მქონეა. ისინი (მომხმარებლები) ხდებიან დახმარების პროცესის თანამონაწილე სუბიექტები, ამდენად, თავიანთი საკუთარი მომავლის მოწყობისთვის ვალდებულნიც არიან აქტიურად ითანამშრომლონ მომსახურების გამწვევთან. თანამონაწილეობის ასეთი გააზრება პირდაპირ ჰპოვებს გავლენას მომსახურების გამწვესა და მიმღებს შორის ურთიერთობაზე, ეს კი თავის მხრივ მოითხოვს, რომ პრობლემათა გადაჭრის გზები ადრესატთან დისკუსიის შედეგად მოიძებნოს. თუმცა, როდესაც მომსახურების გამწვევი წინასწარ დარწმუნებულია რომელიმე გზის სისწორეში, ის დამოუკიდებლად იღებს გადაწყვეტილებას, რითაც ხდება მომხმარებლის მოქმედების არეალის შეზღუდვა, ნაცვლად გაფართოებისა.

- ხელმისაწვდომობა: რაც ნიშნავს, რომ მომსახურებაზე ხელმისაწვდომობა პიროვნებისათვის სისტემურად გამარტივებულია. მაგალითად, მნიშვნელოვანია, რომ სოციალური მომსახურების ორგანოთა მუშაობის საათები მაქსიმალურად გაიზარდოს და მოერგოს მომხმარებლის სურვილებს, რათა მას საშუალება მიეცეს, დროის საკუთარი შესაძლებლობის მიხედვით დაგეგმოს მომსახურების მიღების პროცესი.

- ურთიერთშეთანხმებულობა: იგულისხმება შიდა ორგანიზაციულ სტრუქტურაში და აგრეთვე მომსახურების განვითარების პროცესში მონაწილე სხვა ერთეულებთანაც გამართული კომუნიკაციის აუცილებლობა, რითაც ცალკეული მონაწილის წვლილი პრობლემის დამუშავების პროცესში უფრო თვალ-

საჩინოდ გამოიკვეთება. რა არის აუცილებელი იმისათვის რომ შედგეს წარმატებული კოოპერაცია როგორც შიდა ორგანიზაციულ სტრუქტურებს შორის, ასევე გარე ინსტიტუციებთან მიმართებაში? შეგვიძლია დავასახელოთ რამდენიმე აუცილებელი პირობა საამისოდ: ა) დროული ინფორმირებულობა ბ) მუდმივი ინფორმაციის გაცვლა გ) ინფორმაციის პირდაპირი გზით მიწოდება დ) ინფორმაციის სრულყოფილება ე) კონკრეტული ინფორმაციის გაჯერება და ამით მისი სიზუსტის უზრუნველყოფა.

- გამჭვირვალობა: ხარისხის ეს ნიშანი ორიენტირებულია მიზნისკენ, რომ ნათლად მოხდეს მომსახურების გამწვანება და მიიღეს შორის ფუნქციითა გამიჯვნა, განიმარტოს დასახული მიზნები, დადგინდეს მათ შორის „გახსნილობის“ და თანამშრომლობის ზღვარი. მას შემდეგ მომხმარებელი აღმოჩნდება ღია და „პატიოსან“ გარემოში, შედეგად კი მივიღებთ გამჭვირვალობას, რაც მომსახურების პროცესის საბოლოო წარმატებისა და მომხმარებლის აქტიური ჩართულობის ერთ-ერთი წინაპირობაა.

- სისწრაფე: ხარისხის ოპერატიულობის ელემენტი მოიცავს ამოცანათა სწრაფ დაძლევისა და შეპირებულის დროულად შესრულების ნდობას. (მომხმარებლისგან მომსახურების გამწვანებადმი) ამ დროს წარმოიქმნება საფრთხე, რომ საკუთარი გადწყვეტის ფაქტორი დაიკარგოს და მომხმარებელი მეტად დამოკიდებული გახდეს მომსახურების გამწვანებაზე. მომსახურების დაჩქარების გამოცხადება მიზანშეწონილია მაშინ, როდესაც პროცესის დაყოვნებით ვერაფერს მოვიგებთ, ხოლო დროის სვლა მხოლოდ შემაფერხებელი ფაქტორი აღმოჩნდება.

- ინფორმირებულობა: მნიშვნელოვანია, რომ სხვადასხვა ინფორმაცია განხორციელებულ ან განხორციელებულ აქტივობათა შესახებ იყოს მომსახურების პროცესის ყველა მონაწილისათვის ხელმისაწვდომი. ახალ ინფორმაციას და მიღებული შედეგების შემდგომი განსჯა, აგრეთვე სამომავლო აქტივობების წინა აუცილებელი მსჯელობა განხორციელდეს ერთობლივად. მომსახურების გამწვანება უნდა მიაწოდოს ყველა მნიშვნელოვანი ცნობა მომხმარებელს. მხოლოდ ამ გზით არის შესაძლებელი იმის უზრუნველყოფა, რომ მომხმარებელი მისსავე საკეთილდღეოდ განეული საქმიანობის ყველა ნაბიჯის საქმის კურსში იყოს. სხვა მხრივ, შეიძლება ითქვას, რომ მომსახურების გამწვანების ქცევა მომხმარებლის მიერ ვერ გაკონტროლდება.

- ინდივიდუალიზება: მომსახურების გამწვანება სტრუქტურულად მომსახურების განვითარების აუცილებელ ტერიტორიულ, აგრეთვე დროის საკითხებთან დაკავშირებით, მოქნილობა უნდა დაუშვას, რითაც წარმოიქმნება იმის საშუალება, რომ მოხდეს ინდივიდუალურ მომხმარებელზე მომსახურების განვითარება, მისი მოთხოვნილებებისა და უნარების შესაბამისად მომსახურების უზრუნველყოფა.

- ურთიერთგაგებაზე ორიენტირება: როდესაც კომუნიკაციის პროცესი მომხმარებელთან ოპტიმალურად იმართება, მომსახურების გამწვანების

მხრიდან არსებობს მომხმარებელთან გულთადად დამოკიდებულება, პოზიტიური სამუშაო განწყობა, ამ დროს იგი (მომხმარებელი) ხვდება, იგებს მომსახურების მსვლელობას, ხარისხის ამ ნიშნის მიზანდასწორედ ეს არის.

- ყურადღებიანობა და კეთილგანწყობა: ხარისხის აღნიშნული ნიშანი დაკავშირებულია მომსახურების გამწვანების პიროვნების საკომუნიკაციო უნარებსა და კომპეტენციასთან. თანამშრომლის მხრიდან მომხმარებლისადმი ადამიანური მოპყრობა, მისი მხრიდან მეგობრული, პატივისცემის გამოხატვითი ქცევა, დაფასება, შესაბამისი ატმოსფეროს შექმნა უადვილებს მომხმარებელს იმის აღქმადობას, რომ მისი პიროვნება სერიოზულად არის მიღებული, რაც მის დასახელებლად, საჭირო ნდობის მოსაპოვებლად უმნიშვნელოვანესი ფაქტორია.

ხარისხის თვისებების დასახელებული ძირითადი კრიტერიუმების სათითაოდ გაანალიზების მიზანი არის, რასაკვირველია, სოციალური მომსახურების ხარისხის მუდმივი ზრდის ხელშეწყობა, მათი პრაქტიკაში დანერგვა კი, უმთავრესი საზრუნავია. ბუნებრივია, ჩამოთვლილი კრიტერიუმები, პრაქტიკული საქმიანობის სხვადასხვა სპეციფიურ დარგებში უფრო კონკრეტიზირდება.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. Wolfgang Kirk – “Öffentliches Dienstleistungs-Management”.
2. Wolfgang Hansen, Manfred Bruhn – “Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich”.