



დოკუმენტი წარმოადგენს
ადსრულების ეროვნული ბიუროს
სტრატეგიულ გეგმას მომდევნო 3
წლისთვის.

მასში აღწერილია ადსრულების
ეროვნული ბიუროს მენეჯმენტის
მიერ დამუშავებული და მიღებული
ძირითადი გადაწყვეტილებები
ორგანიზაციისთვის მნიშვნელოვან
ყველა სტრატეგიულ საკითხთან
დაკავშირებით.

სტრატეგიული გეგმა
შემუშავებულია შვედეთის
ადსრულების სააგენტოსთან (Swedish
Enforcement Authority - Kronofogden)
თანამშრომლობის შესახებ Sida-ს
პროექტის ფარგლებში კომპანია
"სინერჯის" საკონსულტაციო
მხარდაჭერით.

ადსრულების ეროვნული ბიუროს სტრატეგიული გეგმა

2012 - 2015 წწ.

ივლისი, 2012 წელი



ჩვენი მთავარი მიზანია, რაც შეიძლება მეტი ადამიანისა და ორგანიზაციის კანონიერი ინტერესების რეალიზების უზრუნველყოფა, მხარეებს შორის ბალანსის მაქსიმალური დაცვით.

განსაზღვრებაში ხაზგასმულია, რომ ჩვენი მიზანია დავებმართო რაც შეიძლება მეტი ადამიანს და ორგანიზაციას (როგორც კერძო, ისე სახელმწიფო სექტორს), რომელთაც სჭირდებათ საკუთარი კანონიერი ინტერესების დაცვა. ამასთან, ჩვენ ვიცავთ არამართო ერთი მხარის (კრედიტორის) უფლებებს, არამედ ვცდილობთ კანონის ფარგლებში მაქსიმალურად გავითვალისწინოთ მეორე მხარის (მოვალის) ინტერესებიც და შევინარჩუნოთ მხარეებს შორის შესაძლებელი ბალანსი.



ჩვენ, აღსრულების ეროვნული ბიუროს, გვსურს და მზად ვართ ყველაფერი გავაკეთოთ იმისათვის, რომ 2015 წლის ბოლოსთვის:

- ✓ ჩვენი ორგანიზაციის საქმიანობა საზოგადოების, რაც შეიძლება, დიდი ნაწილისთვის გახდეს ცნობადი;
- ✓ ჩვენს ძირითად სერვისად დარჩეს მომხმარებლების ქონებრივი და ფინანსური ვალდებულებების ხარისხიანად და პროფესიონალურად შესრულების უზრუნველყოფა. თუმცა, ამავე დროს, კარგად გვქონდეს განვითარებული უფლებების დაცვისა და შეფასების სერვისები;
- ✓ ჩვენთან მუშაობდნენ კეთილსინდისიერი, მოტივირებული და პროფესიონალი თანამშრომლები, რომლებიც გამორჩეულად კომპეტენტურები იქნებიან ადამიანებთან მოლაპარაკებაში.



აღსრულების ეროვნული ბიუროს თითოეული თანამშრომელი ვაცნობიერებთ და ვიზიარებთ ჩვენს ორგანიზაციულ ღირებულებებს, რომლებიც ასე ჩამოვყალიბეთ:

პროფესიონალიზმი:

კეთილსინდისიერება:

ბალანსი:

- ✓ პროფესიონალიზმი - მუდმივად ვიზრუნებთ ჩვენი პროფესიონალიზმის განვითარებისთვის, კვალიფიკაციის ამაღლებისა და პროფესიული უნარების გაძლიერებისთვის;
- ✓ კეთილსინდისიერება - ნებისმიერი სამუშაოს შესრულებისას, ჩვენს კოლეგებთან და მომხმარებელთან ურთიერთობისას მუდმივად ვიქნებით კეთილსინდისიერნი; განუხრელად დავიცავთ მომხმარებელთა მომსახურებისა და საქმის შესრულების ხარისხის უმაღლეს სტანდარტებს;
- ✓ ბალანსი - ჩვენი საქმიანობა ორიენტირებული იქნება მხარეთა შორის უფლებების დაცვის დაბალანსებაზე; ჩვენ ერთნაირად პროფესიონალურად და კეთილსინდისიერად უზრუნველვყოფთ მხარეთა მომსახურებას.



პირველადი კონცეფცია

- I. მიმდინარე საქმიანობის ეფექტიანად მართვა
სტანდარტების დაცვა ხდებოდას ორგანიზაციის ყველა უბანზე, უზრუნველყოფილ იქნას მომხმარებლის მაქსიმალური კმაყოფილება არსებული შესაძლებლობების ფარგლებში და რესურსები იხარჯებოდეს ეფექტიანად.
- II. მომხმარებლების მოზიდვა
მაქსიმალურად გავზარდოთ კერძო სექტორის წილი სხვადასხვა წარმოებაში და მოვახინოთ მომხმარებელთა სეგმენტების დივერსიფიცირება.
- III. სერვისებისა და მომსახურების ხარისხის მუდმივი განვითარება
უზრუნველყოთ ჩვენი პოტენციური და არსებული მომხმარებლების მაქსიმალური კმაყოფილება ახალი სერვისების დამატებით და არსებულების განვითარებით.

აღსრულების ეროვნული ბიურო
NATIONAL BUREAU OF ENFORCEMENT



შემდეგი სამი წლის მთავარი სტრატეგია:

ჩვენი ძალისხმევის ძირითადი ნაწილი დაიხარჯება მიმდინარე საქმიანობის ხარისხიანად და ეფექტიანად მართვის პრინციპების გაძლიერებაზე, რასაც ვფიქრობთ, ძირითადად მომსახურების სათანადო სტანდარტების შექმნითა და დანერგვით შევძლებთ.

ამასთან, აქტიურად ვიმუშავებთ სერვისების ახალი სახეების დამატებასა და მომსახურების ხარისხის მუდმივ განვითარებაზე.

ასევე, განსაკუთრებულად ვიზრუნებთ მომსახურების სხვადასხვა სახეებზე მომხმარებლების მოზიდვაზე, რისთვისაც ვეცდებით აღსრულების ეროვნული ბიუროს ცნობადობის გაზრდას და განვავითარებთ პირდაპირ გაყიდვებს.



ბიუროს სტრატეგიული განვითარება დაიყო 3 ეტაპად, წლების მიხედვით:

პირველი ეტაპი - 2012–2013 წწ.

ამ ეტაპზე განსაკუთრებული აქცენტი გაკეთდება მიმდინარე საქმიანობის ხარისხიანად და ეფექტიანად მართვაზე,

ამასთან, შეიქმნება და განვითარდება მომსახურების ხარისხის კონტროლის სისტემა.

ასევე, აქტიურად დაიწყება ნაბიჯების გადადგმა მომხმარებლების მოსაზიდად.

მეორე ეტაპი - 2014 წ.

ამ ეტაპზე განსაკუთრებული აქცენტი მომსახურების ხარისხის განვითარების სისტემის შექმნაზე გაკეთდება.

თუმცა, მიმდინარე საქმიანობის ეფექტიანად და ხარისხიანად წარმოება და მომხმარებლების მოზიდვაზე მიზანმიმართული მუშაობა სტრატეგიული ამოცანების პირველ სამეულში დარჩება.

მესამე ეტაპი - 2015 წ.

გამომდინარე იქიდან, რომ ამ ეტაპზე მომხმარებლებში ფიზიკური და იურიდიული პირების წილის ზრდა და კლიენტების ბაზის დივერსიფიკაცია განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი იქნება, მაქსიმალურად შევეცდებით გავზარდოთ მათი კმაყოფილება. ამისათვის:

- კიდევ უფრო განვავითარებთ მომსახურების ხარისხს;
- გავაფართოვებთ მათზე ორიენტირებული მომსახურების სპექტრს;
- და მომხმარებლების ნაკადის სავარაუდო ზრდის გათვალისწინებით სათანადო ყურადღებას დავუთმობთ მიმდინარე საქმიანობის ეფექტიან მართვას.



1. მიმდინარე ოპერაციების ეფექტიანად მართვა

ამოცანა გულისხმობს:

- მიმდინარე საქმიანობის მართვის მომსახურების ხარისხის სტანდარტებთან შესაბამისობას;
- მომხმარებლების უკეთ მომსახურების უზრუნველყოფას;
- რესურსების უფრო მეტად რაციონალურად გამოყენებას.

ამოცანა დაიშალა შემდეგ ქვეამოცანებად და მოხდა მათი პრიორიტეტიზაცია:

I. გავაუმჯობესოთ ბიუროებში მართვის ხარისხი

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს ბიუროების მართვის გაუმჯობესებას – პერსონალისთვის სათანადო ცოდნის გადაცემით არსებული სტანდარტების, ინდივიდუალური ეფექტიანობის გაზრდის შესაძლებლობების, გუნდური და ზოგადი მართვის შესახებ.

II. გავხადოთ მხარდაჭერა ცენტრალიზებული და უფრო ეფექტური

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს ბიუროში ცენტრალიზებული და ეფექტური მხარდაჭერის სისტემის შექმნას, რაც უზრუნველყოფს სააღსრულებო ბიუროებისთვის დროული და საჭირო დახმარების აღმოჩენას, როგორც მეთოდოლოგიური და პრაქტიკული, ასევე, ტექნიკური თვალსაზრისით.

III. გავაუმჯობესოთ თანამშრომლების მუშაობის ხარისხი

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს მომხმარებლებთან ურთიერთობაში ჩართული თანამშრომლებისთვის სტანდარტებისა თუ პრინციპების კომუნიკაციას, რაც უზრუნველყოფს მათ სათანადო მომზადებას და მომსახურების მაღალ ხარისხს.



2. მომხმარებლების მოზიდვა

ამოცანა გულისხმობს ბიუროს მომხმარებლებში კერძო სექტორის წილის მაქსიმალურად გაზრდას დივერსიფიცირებული მომხმარებლების, როგორც ფიზიკური, ისე იურიდიულ პირების მიერ არსებული სერვისების რეალიზაციის პოტენციალის მაქსიმალურად გამოყენებით;

ამოცანა დაიშალა შემდეგ ქვეამოცანებად და მოხდა მათი პრიორიტეტიზაცია:

I. ბრენდის ცნობადობის გაზრდა

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს ბიუროს საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის მინიმალიზაციას, სწორი არხების შერჩევას, ეფექტური გადაცემის ფორმის პოვნასა და ინფორმაციის დისტრიბუციას.

II. მომხმარებლების მიზანმიმართულად სწორი ინფორმირება

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს ინფორმირების სეგმენტების განსაზღვრას, კვალიფიციური შეთავაზების მომზადება/დამუშავებას და კონკრეტულ სეგმენტთან წინადადებების კომუნიკაციას.

III. პირდაპირი და ჯვარედინი გაყიდვების განვითარება

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს გაყიდვების გუნდის ფორმირებას, მუშაობის მეთოდების და საშუალებების განვითარებას, მოტივაციის სისტემების განვითარებას და ჯვარედინი გაყიდვების მექანიზმის გააქტიურებას.



3. მომსახურების ხარისხის განვითარება



ამოცანა გულისხმობს ისეთი სისტემის შექმნას და გააქტიურებას, რომელიც უზრუნველავს მომსახურების ხარისხის უწყვეტ განვითარებას:

განხილვის შედეგად, შეთანხმდა, რომ ეს ამოცანა გადაიჭრება იმ შემთხვევაში, თუ მუდმივად მოხდება მომსახურების სტანდარტების, პერსონალის და გარემოს განვითარება.

ამოცანა დაიშალა შემდეგ ქვეამოცანებად და მოხდა მათი პრიორიტეტიზაცია:

I. მომსახურების სტანდარტების, პრინციპების, ტექნოლოგიების მუდმივი განვითარება

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს მომსახურების სტანდარტებში, საბაზისო პრინციპებში, მეთოდოლოგიასა და ინფორმაციულ ტექნოლოგიებში განვითარების და გაუმჯობესების შესაძლებლობების დაკვირვებას და გამოვლენას, შემდომში მათ პროექტებად გარდაქმნას და განხორციელებას.

II. პერსონალის განვითარება

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს მომსახურებაში ჩართული თანამშრომლების განვითარების შესაძლებლობების კვლევას და მათზე სწორ რეაგირებას, იმისთვის რომ თანამშრომლების ცოდნა, კომპეტენცია და მოტივაცია იყოს მომხმარებელთა კმაყოფილების ერთ-ერთი განმსაზღვრელი.

III. სათანადო გარემო და ინვენტარი

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს იდეების გენერირებას და შესაძლებლობების აღმოჩენას მომსახურების გარემოსა და ინვენტარის კუთხით, იმისათვის, რომ ამ კომპონენტითაც ჩვენი მომსახურება მაქსიმალურად ორიენტირებული იყოს მომხმარებელზე.



4. მომსახურების ახალი სახეების დამატება

ამოცანა გულისხმობს არსებული მომსახურების სახეების ასორტიმენტის განვითარებას,

- როგორც არსებულ სერვისების, ისე ახალი სერვისების დამატებით;
- სერვისების შერჩევისა და დამუშავების პროცესის განვითარებით;

ამოცანა დაიშალა შემდეგ ქვეამოცანებად და მოხდა მათი პრიორიტეტიზაცია:

I. ღირებული იდეების ნაკადი გავხადოთ სტაბილური

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს იდეების გენერირების სტიმულირებას მთელი ორგანიზაციის მასშტაბით.

II. გავაუმჯობესოთ იდეების შერჩევის და დამუშავების ხარისხი

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს ისეთი პროცესის აგებას, რაც უზრუნველყოფს იდეების შერჩევისა და დამუშავების მაღალ ხარისხს.

III. მაღალი ხარისხით დავნერგოთ არჩეული იდეები

ეს ქვეამოცანა გულისხმობს იმ მექანიზმების შემუშავებას, რამაც უნდა უზრუნველყოს პროექტის/იდეის წარმატებით განხორციელება.



5. მომსახურების ხარისხის კონტროლის სისტემის შექმნა და განვითარება | 11

ამოცანა გულისხმობს მომხმარებელთან ურთიერთობებში არსებული და მოსალოდნელი ხარვეზების სწრაფად და სრულად აღმოჩენას, მათ ანალიზს და მათზე სათანადო რეაგირების უზრუნველყოფას.

ამოცანა დაიშალა შემდეგ ქვეამოცანებად და მოხდა მათი პრიორიტეტიზაცია:

- I. დარღვევების/ხარვეზების აღმოჩენა; წინასწარი, მიმდინარე და შემდგომი კონტროლი
- II. აღმოჩენილი ხარვეზების ანალიზი და რეკომენდაციები;
- III. აღმოჩენილ დარღვევებზე მაქსიმალურად ადეკვატური რეაგირების უზრუნველყოფა;
- IV. კონტროლის მიმართ კონსტრუქციული დამოკიდებულების შექმნა თანამშრომლებში;
- V. კონტროლის სისტემის ტექნოლოგიური და მეთოდოლოგიური განვითარება.