აღსრულების ეროვნული ბიურო
NATIONAL BUREAU OF ENFORCEMENT

დოკუმენტი წარმოადგენს აღსრულების ეროვნული ბიუროს სტრატეგიულ გეგმას მომდევნო 3 წლისთვის.

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

აღსრულების ეროვნული ბიუროს

სტრატეგიული გეგმა

2021 - 2024 წწ.

2021 წელი

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

ჩვენი მიზანია, დავეხმაროთ რაც შეიძლება მეტ ადამიანს და ორგანიზაციას (როგორც კერძო, ისე სახელმწიფო სექტორს), რომელთაც სჭირდებათ საკუთარი კანონიერი ინტერესების დაცვა. ამასთან, ჩვენ ვიცავთ არამარტო 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 იმისთვის, რომ 2024 წლის ბოლოსთვის:

☐ ჩვენი ორგანიზაციის საქმიანობა იყოს ეფექტური, გამჭვირვალე და სერვისები ციფრულად ხელმისაწვდომი;

☐ სააღსრულებო წარმოების პროცესის წარმართვა იყოს მაქსიმალურად ციფრულ მმართველობაზე ორიენტირებული, რომლითაც დაიზოგება, როგორც ადამიანური რესურსი, ასევე პროცესს გახდის კიდევ უფრო გამჭვირვალეს და ეფექტურს.

☐ არსებული სერვისები მომხმარებლისთვის იყოს სრულად ელექტრონულად ხელმისაწვდომი. ამავდროულად, შეიქმნას ახალი, მომხმარებლის ინტერესებსა და შიდა რესურსის დაზოგვაზე ორიენტირებული ციფრული სერვისები.

☐ ჩვენს ძირითად სერვისად დარჩეს მომხმარებლების დარღვეული უფლების აღდგენის, სასამართლოს გადაწყვეტილებების ხარისხიანად და პროფესიონალურად აღსრულების უზრუნველყოფა. ამავდროულად, კარგად გვქონდეს განვითარებული უფლებების დაცვისა და შეფასების სერვისები;

☐ სააღსრულებო ბიუროები იყოს სრულად კომპეტენტური და პროფესიონალი კადრებით დაკომპლექტებული. გაიზარდოს მხარეთა ინტერესების დაცვის სამსახურისა და სოციალური მუშაკების ჩართულობა სააღსრულებო წარმოებაში, რათა მაქსიმალურად იყოს დაცული მხარეების ინტერესები და მათ შორის ბალანსი.

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

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 ხდებოდეს ორგანიზაციის ყველა უბანზე, უზრუნველყოფილ იქნას მომხმარებლის მაქსიმალური კმაყოფილება არსებული შესაძლებლობების ფარგლებში და რესურსები იხარჯებოდეს ეფექტიანად.

II. მომხამარებლების მოზიდვა
მაქსიმალურად გავზარდოთ კერძო სექტორის წილი სხვადასხვა წარმოებაში და მოვახინოთ მომხმარებელთა სეგმენტების დივერსიფიცირება.

III. სერვისებისა და მომსახურების ხარისხის მუდმივი განვითარება
უზრუნველვყოთ ჩვენი პოტენციური და არსებული მომხმარებლების მაქსიმალური კმაყოფილება ახალი სერვისების დამატებით და არსებულების განვითარებით.

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.

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

ორიენტირებული ვიქნებით შიდა სტრუქტურულ და მოწყობის მოდელის რეფორმირებასა და ცვლილებებზე, რომელიც კიდევ უფრო ეფექტურს და ხელმისაწვდომს გახდის სააღსრულებო წარმოებასა და არა სააღსრულებო სერვისებს.

აღსრულების ეროვნული ბიუროს სტრატეგია 2021–2024 წწ.

ბიუროს სტრატეგიული განვითარება დაიყო 3 ეტაპად, წლების მიხედვით:

I ეტაპი: 2021–2022 წწ.

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

შეიქმნება და განვითარდება მომსახურების ხარისხის კონტროლის სისტემა.

შეიცვლება აღმასრულებელთა მოწყობის სისტემა. გაუქმდება აღმასრულებელთა სპეციალიზებული ჯგუფები. თითოეულ აღმასრულებელი მიიღებს და აღასრულებს ნებისმიერი კატეგორიის საქმეს.

II ეტაპი: 2022-2023 წწ.

ამ ეტაპზე განსაკუთრებული აქცენტი მომსახურების ხარისხის განვითარების სისტემის შექმნასა და წარმოებაში ციფრული მმართველობის დანერგვაზე გაკეთდება.

გაციფრულდება სააღსრულებო წარმოება. ელექტრონული პროგრამა თავად შეძლებს მთელი რიგი სააღსრულებო მოქმედებების შესრულებას.
განვითარდება მოქმედი და დაინერგება ახალი სერვისები. მათ შორის: შეიქმნება გამარტივებული საქმისწარმოების ელექტრონული პლატფორმა, რომლითაც მოქალაქეები სერვისზე მოთხოვნას (აპლიკაციას) სახლიდან გაუსვლელად, ელექტრონულად დაარეგისტრირებენ. ამავდროულად, პროგრამა მომხმარებელს მისცემს საშუალებას, თავისი საქმის მიმდინარეობას თვალყური ელექტრონულად მიადევნოს.
შეიქმნება ციფრული არქივი, რომელიც საქმისწარმოების დასრულებისთანავე თავად შეძლებს საქმისწარმოების მიმდინარეობისა და დოკუმენტაციის ასლების დაარქივებას ელექტრონულად, ხოლო დედნები დაურბუნდება მხარეებს.
საქმისწარმოების დედნებისა და სხვა ნებისმიერი ტიპის დოკუმენტაციის, კორესპონდენციის შექმნა-ბეჭდვა კონვერტირება ელექტრონული მოწყობილობის საშუალებით განხორციელდება.

აღსრულების ეროვნული ბიუროს სტრატეგია 2021–2024 წწ.

ინფრასტრუქტურული
პროექტები

აღსრულების ეროვნული ბიუროს მიერ 2022-23 წლებში დაგეგმილია ორი მსხვილი ინფრასტრუქტურული პროექტის დასრულება:

ხაშურის იუსტიციის სახლი - მისი დასრულების თარიღია 2022 წლის დეკემბერი;
სამტრედიის იუსტიციის სახლი - მისი დასრულების თარიღია 2023 წლის თებერვალი;

მესამე ეტაპი - 2024 წ.

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

§ კიდევ უფრო განვავითარებთ მომსახურების ხარისხს;

§ გავაფართოვებთ მათზე ორიენტირებული მომსახურების სპექტრს;

§ 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 სერვისების გაყიდვების გუნდის ფორმირებას, მუშაობის მეთოდების და საშუალებების განვითარებას, მოტივაციის სისტემების განვითარებას და ჯვარედინი გაყიდვების მექანიზმის გააქტიურებას.

ამოცანა გულისხმობს ისეთი სისტემის შექმნას და გააქტიურებას, რომელიც უზრუნველოფს 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.

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 უზრუველყოფს 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

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.