



მპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი

მომხმარებელთა კმაყოფილების და განვითარების პოლიტიკა

დოკუმენტი დამტკიცებულია გენერალური დირექტორის მიერ:

გიორგი აბრამიშვილი

სარჩევი

| | |
|--|---|
| შესავალი | 3 |
| მიზანი და დანიშნულება..... | 3 |
| ვალდებულება და სტრატეგიული შესაბამისობა | 4 |
| მომხმარებელთან ურთიერთობის მართვის სისტემა | 4 |
| მიზნები და შედეგები..... | 5 |
| გამჭვირვალობა და ანგარიშგება | 6 |
| უწყვეტი გაუმჯობესება | 6 |

შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი მომხმარებელთა კმაყოფილების და განვითარების პოლიტიკა

შესავალი

შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი (AGD) დაარსდა 2013 წლის ივნისში, რომელიც ფლობს და ახორციელებს ჰიდროენერგეტიკულ პროექტებს საქართველოში. კომპანიამ, მესტიის მუნიციპალიტეტში, მდინარე ლახამზე, განავითარა ლახამი ჰესების კასკადი, რომელიც მოიცავს ლახამი 1 და ლახამი 2 ჰიდროელექტროსადგურებს. ბუნებრივ ჩამონადენზე მომუშავე სადგურების საერთო დადგმული სიმძლავრე შეადგენს ჯამში 16 მეგავატს და წლიურად საშუალოდ 80 მილიონ კილოვატსაათ ელექტროენერგიას გამოიმუშავებენ. ლახამი ჰესები დაკავშირებულია ეროვნულ ქსელთან 35/6 კვ ელექტროგადამცემი ხაზის მეშვეობით.

ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტის თანამფლობელები არიან: შპს სი-სი-ი-ეიჩ ჰაიდრო III – კავკასიის განახლებადი ენერჯის ჰოლდინგი (CCEH), რომელიც არის საერთაშორისო საინვესტიციო ჰოლდინგური კომპანია, დაარსებული 2015 წელს, დასავლური ინვესტორების მონაწილეობით, და აქტიურად არის ჩართული საქართველოს ენერგეტიკულ სექტორში.

შპს ჯეო ჰიდრო კაპიტალ გრუპი - რომელიც დაარსდა 2013 წელს და სპეციალიზდება საქართველოში მცირე და საშუალო ჰიდროელექტროსადგურების განვითარებაზე. შპს ენერჯი სოლუშენსი – რომელიც დაარსდა 2014 წელს, ფოკუსირებულია მცირე და საშუალო ჰიდროელექტროსადგურების მშენებლობასა და განვითარებაზე, ასევე ჰიდროენერგეტიკის სფეროში საკონსულტაციო მომსახურების გაწევაზე.

მიზანი და დანიშნულება

შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი მომხმარებელთა კმაყოფილებას განიხილავს, როგორც ოპერირების პასუხისმგებლობისა და მდგრადი ოპერირების ერთ-ერთ ძირითად მაჩვენებელს. როგორც ელექტროენერჯის მწარმოებელი საქართველოში, შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი სისტემატიურად აფასებს უშუალო მომხმარებელთა კმაყოფილებას, რათა ხელი შეუწყოს მომსახურების უწყვეტ გაუმჯობესებას და განამტკიცოს გრძელვადიანი ნდობა დაინტერესებულ მხარეებთან.

დოკუმენტი ვრცელდება შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტის ყველა ბიზნეს-პარტნიორზე (B2B), რომელიც იღებს კომპანიის მომსახურებას, მათ შორის ენერჯის შესყიდვით დაინტერესებულ სუბიექტებზე.

კავკასიის განახლებადი ენერჯის ჰოლდინგი (CCEH) აქტიურად მონაწილეობს შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტის მომხმარებელთა კმაყოფილების პროცესის მონიტორინგში, რაც ხორციელდება მისი გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი ჩარჩოს ფარგლებში. ჰოლდინგი უზრუნველყოფს, რომ შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტის მიერ გამოყენებული მეთოდოლოგია, დასახული მიზნები და ანგარიშგების მექანიზმები სრულად შეესაბამებოდეს ჰოლდინგის ღირებულებებს, იყოს თავსებადი საერთაშორისო გარემოსდაცვით, სოციალურ და მმართველობით სტანდარტებთან და შეესაბამოს დაინტერესებულ მხარეებთან ურთიერთობის პრაქტიკებს.

კავკასიის განახლებადი ენერჯის ჰოლდინგის ოპერაციული მიმართულების ხელმძღვანელი და გარემოსდაცვითი, სოციალური, მმართველობითი და მდგრადობის მიმართულების ხელმძღვანელი ერთობლივად ახორციელებენ პროცესზე ზედამხედველობას, ხელს უწყობენ მის უწყვეტ გაუმჯობესებას.

ვალდებულება და სტრატეგიული შესაბამისობა

შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი, როგორც გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი და ოპერაციული მართველობის მაღალი სტანდარტების მქონე კომპანია, მომხმარებელთა კმაყოფილების შეფასებას და მონიტორინგს ახორციელებს სტრუქტურირებული, ყოველწლიური გამოკითხვის მეშვეობით. აღნიშნული პროცესით მიღებული უკუკავშირი წარმოადგენს მნიშვნელოვან მექანიზმს მომსახურების დახვეწისა და გაუმჯობესებისათვის, ასევე უზრუნველყოფს მომსახურების სტრატეგიის შესაბამისობას მომხმარებელთა მოლოდინებთან და ინფრასტრუქტურულ საჭიროებებთან.

შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი იღებს შემდეგ ვალდებულებებს:

- ყოველწლიურად შეაფასოს მომხმარებელთა კმაყოფილება, როგორც ოპერაციული შედეგიანობის მონიტორინგის ერთ-ერთი ძირითადი კომპონენტი;
- უზრუნველყოს მომხმარებელბთან გამჭვირვალე, სანდო და სწრაფი კომუნიკაცია, რომელიც ეფუძნება ურთიერთპატივისცემასა და ნდობას;
- დაამკვიდროს საერთაშორისო პრაქტიკებთან შესაბამისი მიდგომები, მათ შორის მომხმარებელთა კმაყოფილების შედეგების გასაჯაროება, მიზნების განსაზღვრა და დაინტერესებულ მხარეებთან სისტემური ურთიერთობა;
- ხელი შეუწყოს მომხმარებელთა კმაყოფილების მაღალი დონის მიღწევას.

მომხმარებელთან ურთიერთობის მართვის სისტემა

შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი მომხმარებელთან ურთიერთობების მართვის პროცესში იყენებს სტრუქტურირებულ და პროპორციულ მიდგომას, რაც ასახავს კომპანიის საქმიანობის მასშტაბს და ბიზნესი ბიზნესისთვის (B2B) ურთიერთობის მოდელს.

მომხმარებლებს კომპანიასთან დაკავშირება შეუძლიათ წინასწარ განსაზღვრული საკომუნიკაციო არხების მეშვეობით, მათ შორის კომპანიის შესაბამის წარმომადგენლებთან პირდაპირი კომუნიკაციით, აგრეთვე ელექტრონული ფოსტისა და სატელეფონო კავშირის გამოყენებით. აღნიშნული არხები უზრუნველყოფს მომხმარებელთა შეკითხვების, მოთხოვნებისა და უკუკავშირის დროულ და ხელმისაწვდომ კომუნიკაციას.

მომხმარებელთა ყველა ტიპის უკუკავშირი, მათ შორის საჩივრები, მოთხოვნები და ზოგადი შეკითხვები, მიიღება და განიხილება შესაბამისი პასუხისმგებელი პერსონალის მიერ, კომპანიის გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი, ოპერაციულ და კომერციულ გუნდებთან, აგრეთვე კავკასიის განახლებადი ენერჯის ჰოლდინგთან (CCEH) კოორდინაციით. შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი უზრუნველყოფს, შემდეგს:

- მომხმარებელთან კომუნიკაციის მიღება დადასტურებულია გონივრულ ვადაში, როგორც წესი, არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღისა;
- წამოჭრილი საკითხები ექვემდებარება სათანადო განხილვას და მათზე რეაგირება ხორციელდება დროულად, მათი ბუნებისა და სირთულის შესაბამისად; საჩივრების შემთხვევაში გამოყენებულია საჩივრების მართვის მექანიზმით განსაზღვრული პროცედურები;
- პასუხი მომხმარებელს მიეწოდება უშუალოდ შესაბამისი საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით;
- საჭიროების შემთხვევაში, საკითხის გადაწყვეტა ხორციელდება გონივრულ ვადაში, როგორც წესი, 10-დან 15 სამუშაო დღემდე პერიოდში.

იმ შემთხვევაში, თუ საკითხის გადაწყვეტა ვერ ხერხდება საწყისი კომუნიკაციის ეტაპზე, იგი გადაეცემა მართვის შესაბამის დონეს შემდგომი განხილვისა და რეაგირების მიზნით, მათ შორის კომპანიის დირექტორს ან კავკასიის განახლებადი ენერჯის ჰოლდინგის (CCEH) გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი, ოპერაციულ და კომერციულ გუნდებს, საკითხის ბუნებისა და მნიშვნელობის გათვალისწინებით.

მომხმარებელთან ურთიერთობის ყველა შემთხვევა, მათ შორის მნიშვნელოვანი უკუკავშირი და საჩივრები სათანადო წესით აღირიცხება და ინახება შიდა სისტემებში, სათანადო აღრიცხვის, თანმიმდევრული მართვისა და შემდგომი ეფექტიანი რეაგირების უზრუნველყოფის მიზნით. აღნიშნული უზრუნველყოფს შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტის მიერ განმეორებადი საკითხების ეფექტიან მონიტორინგს, ტენდენციების იდენტიფიცირებას და, საჭიროების შემთხვევაში, შესაბამისი მაკორექტირებელი ღონისძიებების დროულ დაგეგმვასა და განხორციელებას.

მომხმარებელთა უკუკავშირი სისტემატურად განიხილება და, შესაბამისობის შემთხვევაში, ინტეგრირდება ოპერირების პროცესებსა და მომსახურების გაუმჯობესების ინიციატივებში. უშუალო კომუნიკაციისა და წლიური გამოკითხვების შედეგად მიღებული ანალიზი უზრუნველყოფს ინფორმირებულ გადაწყვეტილებების მიღებას და აძლიერებს კომპანიის ვალდებულებას მომხმარებელთან სანდო, დროული და გამჭვირვალე ურთიერთობების შენარჩუნების მიმართულებით.

მომხმარებელთა კმაყოფილების შეფასების შედეგები სისტემატურად ჯამდება და ყოველწლიურად ქვეყნდება კომპანიის გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი წლიური ანგარიშის ფარგლებში, რომელიც გამოქვეყნებულია კორპორატიულ ვებგვერდზე, რაც უზრუნველყოფს გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების პრინციპების დაცვას.

მომხმარებელთა გამოკითხვები ტარდება და ქვეყნდება შეჯამებული ფორმით, ინდივიდუალური მომხმარებლების იდენტიფიცირების გარეშე, კონფიდენციალურობის უზრუნველყოფისა და სახელშეკრულებო და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ვალდებულებების სრულად შესრულების მიზნით.

აღნიშნული მიდგომა უზრუნველყოფს, რომ მომხმარებელთან ურთიერთობების მართვა ხორციელდება არა მხოლოდ პერიოდული შეფასების საფუძველზე, არამედ სტრუქტურირებული და უწყვეტი მართვის პროცესის ფარგლებში, რაც უზრუნველყოფს მომხმარებელთან რეაგირებად, გამჭვირვალე და ანგარიშვალდებულ ურთიერთობის შენარჩუნებას.

შეფასების მეთოდოლოგია

შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი ახორციელებს მომხმარებელთა კმაყოფილების ყოველწლიურ სტრუქტურირებულ შეფასებას, რომელიც ტარდება შემდეგი პრინციპების შესაბამისად:

| კომპონენტი | მიდგომა |
|---------------------|--|
| გამოკითხვის სიხშირე | ყოველწლიურად, გარემოსდაცვითი, სოციალური და მმართველობითი ანგარიშგების ციკლთან სინქრონში |
| გამოკითხულთა წრე | ყველა აქტიური B2B კლიენტი (100% დაფარვა) |
| ინსტრუმენტი | სტანდარტიზებული კითხვარი (1-დან 5 ქულიანი შკალით, სადაც 1 არის ყველაზე დაბალი და 5 ყველაზე მაღალი შეფასება) |
| ინდიკატორი | კმაყოფილი კლიენტების წილი მთლიან რესპონდენტთა შორის (1-ძალიან უკმაყოფილო - 0%; 2-უკმაყოფილო - 25%; 3-ნეიტრალური - 50%; 4-კმაყოფილი - 75%; 5-ძალიან კმაყოფილი - 100%) |
| შეფასების ასპექტები | კომუნიკაცია, რეაგირება, მომსახურების ხარისხი და საიმედოობა |

გამოკითხვის პასუხები გროვდება ელექტრონული ფოსტისა და სატელეფონო კომუნიკაციის საშუალებით. მომხმარებლებს შესაძლებლობა ეძლევათ დამატებითი კომენტარების გზით გააზიარონ ხარისხობრივი სახის უკუკავშირი. მონაწილეობა სრულად ნებაყოფლობითია, ხოლო მიღებული მონაცემები ანალიზის ეტაპზე დაცულია ანონიმურობის პრინციპი.

მიზნები და შედეგები

- სამიზნე მაჩვენებელი: შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი ადგენს შიდა სტანდარტს, რომელიც ითვალისწინებს მომხმარებელთა კმაყოფილების მინიმუმ 90%-იანი წლიური მაჩვენებლის უზრუნველყოფას. აღნიშნული მიზანი წარმოადგენს კომპანიის ოპერაციული

ეფექტიანობისა და მაღალი ხარისხის მომსახურების მოლოდინებთან შესაბამისობის ერთ-ერთ ძირითად შესაფასებელ ინდიკატორს.

- 2025 წლის შედეგი: ბოლო ჩატარებული მომხმარებელთა გამოკითხვის შედეგების მიხედვით, რესპონდენტების 100%-მა დააფიქსირა კმაყოფილება (შეფასებით $\geq 4/5$ ქულა), რაც ასახულია ESG ანგარიშის დანართში №5. მომხმარებელთა კმაყოფილების სამიზნე მაჩვენებლებს კომპანიის კომერციული და ESG გუნდები ყოველწლიურად განიხილავენ და აახლებენ. პასუხების სიხშირისა და შეფასების დინამიკის რეგულარული მონიტორინგი ხდება წლების განმავლობაში, რაც გამოიყენება როგორც მიზნების დეტალიზებასა და აქტუალიზაციისთვის, ასევე მომსახურების მიწოდების პროცესების ეფექტიანობის გაუმჯობესების მიზნით.

გამჭვირვალობა და ანგარიშგება

შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი იღებს ვალდებულებას, რომ საჯაროდ გამოაქვეყნოს შემდეგი ინფორმაცია:

- მომხმარებელთა კმაყოფილების შედეგები (კმაყოფილი კლიენტების პროცენტული წილი);
- ყოველწლიური სამიზნე მაჩვენებლები;
- შეფასების მეთოდოლოგიის მიმოხილვა.

აღნიშნული ინფორმაცია ხელმისაწვდომია კომპანიის ვებგვერდზე ყველა დაინტერესებული მხარისათვის. მომხმარებელთა კმაყოფილების ყოველწლიური გამოკითხვის ძირითადი შედეგები აისახება გარემოსდაცვით, სოციალურ და მმართველობითი საკითხების წლიურ ანგარიშში, რომელიც ქვეყნდება კომპანიის კორპორატიულ ვებგვერდზე.

უწყვეტი გაუმჯობესება

შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტი ყოველწლიურად განიხილავს მომხმარებელთა კმაყოფილების შეფასების პროცესს, რათა უზრუნველყოს მისი მუდმივი აქტუალობა და შესაბამისობა როგორც მომხმარებელთა ცვალებად მოლოდინებთან, ისე მოქმედ მარეგულირებელ მოთხოვნებთან და კომპანიის შიდა გარემოსდაცვით, სოციალურ და მმართველობით პრიორიტეტებთან.

მომხმარებელთა უკუკავშირი ამ პროცესის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს საყრდენს წარმოადგენს. კომპანია სისტემურად აანალიზებს გამოკითხვების გზით მიღებულ რაოდენობრივ და ხარისხობრივ მონაცემებს, რათა გააუმჯობესოს მომსახურების მიწოდების პრაქტიკა, დროულად და ეფექტიანად უპასუხოს კლიენტთა საჭიროებებს და უზრუნველყოს მტკიცე, ნდობაზე დაფუძნებული, გრძელვადიანი პარტნიორული ურთიერთობები.

უწყვეტი გაუმჯობესების მიმართ მიზანმიმართული მიდგომა აძლიერებს შპს ავსტრიან ჯორჯიან დეველოპმენტის ოპერაციულ მდგრადობას და ამყარებს ინტერესთა ჯგუფებთან სტაბილურ, ეფექტიან და მტკიცე თანამშრომლობას.