

დამტკიცებულია  
საჯარო სამართლის იურიდიული პირის  
კოლეჯი „ინფორმაციული ტექნოლოგიების აკადემიის“  
დირექტორის 2020 წლის 13 მაისის №102 ბრძანებით

**სსიპ კოლეჯი “ინფორმაციული ტექნოლოგიების აკადემია”**

**საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და კომუნიკაციის სტრატეგიები  
(PRC სტრატეგიები)**

## სარჩევი

I თავი - ზოგადი დებულებები .....	3
მუხლი 1. რეგულირების სფერო .....	3
მუხლი 2. მიზანი .....	3
მუხლი 3. ვალდებულებები .....	3
II თავი - PR აქტივობები .....	3
მუხლი 4. ვიზიტორები და შიდა შეხვედრები .....	3
მუხლი 5. გარე შეხვედრები და აქტივობებში ჩართულობა .....	4
მუხლი 6. მოტივაციის ამაღლება და ინიციატივების ხელშეწყობა .....	4
III თავი - შიდა და გარე კომუნიკაცია .....	5
მუხლი 7. ვებ გვერდი და სოციალური ქსელები .....	5
მუხლი 8. კომუნიკაცია თანამშრომლებთან .....	5
მუხლი 9. კომუნიკაცია სტუდენტებთან/მსმენელებთან .....	6
მუხლი 10. ელექტრონული ფოსტის ადმინისტრირება .....	6
IV თავი - უკუკავშირი და მისი გამოყენება .....	6
მუხლი 11. უკუკავშირის შედეგები და ანალიზი .....	6

## I თავი - ზოგადი დებულებები

### მუხლი 1. რეგულირების სფერო

1. წინამდებარე „საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და კომუნიკაციის სტრატეგიების“ (შემდგომში - PRC სტრატეგიები) დამტკიცება და ასევე მასში ცვლილებების შეტანა ხორციელდება კოლეჯის დირექტორის ინდივიდუალურ-ადმინისტრაციული სამართლებრივი აქტის გამოცემის გზით.
2. წინამდებარე PRC სტრატეგიები განსაზღვრავს დაინტერესებული მხარეების ინფორმირების მექანიზმებს, ცნობადობის ამალღების ღონისძიებებს და მათი ჩატარების გზებს, აღწერს შიდა და გარე კომუნიკაციის წარმართვის პროცესს და ელექტრონული ფოსტის მართვის პრინციპებს. ასევე, წესი ითვალისწინებს აღნიშნული მიმართულებით დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული უკუკავშირის გამოყენებას გაუმჯობესების მიზნებისთვის.

### მუხლი 2. მიზანი

1. წინამდებარე PRC სტრატეგიების მიზანს წარმოადგენს:
  - 1.1. კოლეჯის იმიჯის შენარჩუნებაზე ზრუნვა და ცნობადობის ამალღება;
  - 1.2. შიდა და გარე საკომუნიკაციო სტრატეგიების ეფექტური გამოყენება ინფორმაციის ხელმისაწვდომობისთვის;
  - 1.3. საზოგადოების როლის ზრდა კოლეჯის საქმიანობის გაუმჯობესებაში.
2. შემუშავებული PRC მექანიზმები უზრუნველყოფს სწორი და დროული ინფორმაციის გავრცელებასა და მოპოვებას როგორც კოლეჯის შიგნით, ასევე კოლეჯს გარეთ, მიზანმიმართული საკომუნიკაციო სტრატეგიების გამოყენებითა და საზოგადოების ჩართულობით.

### მუხლი 3. ვალდებულებები

1. კოლეჯის ყველა თანამშრომელი ვალდებულია ითანამშრომლოს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირთან: დროულად მიაწოდოს მოთხოვნილი ინფორმაცია, ასევე - შეამოწმოს და საჭიროებისამებრ დააკორექტიროს მასალა გასაჯაროებამდე.
2. დასაქმებულები ითვალისწინებენ საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირის თხოვნას დაუგეგმავი შეხვედრების ორგანიზებასა და მონაწილეობაზე.
3. კოლეჯის ყველა თანამშრომელი ვალდებულია კომუნიკაცია კოლეჯს როგორც შიგნით, ასევე გარეთ წარმართოს იმგვარად, რომ დაცული იყოს ინფორმაციის სინამდვილე და მიწოდების გონივრული ვადის ინტერესი.
4. კოლეჯის ყველა თანამშრომელი ზრუნავს დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული ინფორმაციის კოლეჯის საქმიანობის გაუმჯობესებისთვის გამოყენებაზე, რისთვისაც ცვლიან და ავრცელებენ ინფორმაციას.

## II თავი - PR აქტივობები

### მუხლი 4. ვიზიტორები და შიდა შეხვედრები

1. კოლეჯის ვიზიტორებისთვის კეთილგანწყობილი გარემოს შექმნაზე ზრუნავს კოლეჯის ყველა თანამშრომელი, რომლებიც კომპეტენციის ფარგლებში ახდენენ ვიზიტორის დაკვალიანებას.
2. კოლეჯში შემოსული მოქალაქეების ინფორმირება, მათ შეკითხვებზე პირველადი პასუხების გაცემის ვალდებულება დაკისრებული აქვს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირს. იმ

შემთხვევაში თუ საკითხი სცდება მისი კომპეტენციის ფარგლებს, განსაზღვრავს ვიზიტორისთვის შემდგომ ადრესატს.

3. კოლეჯში დაგეგმილი შეხვედრების მონაწილეების, ღონისძიებების სტუმრებისა და მედიის წარმომადგენლების მიღება/დახვედრა უზრუნველყოფილია საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირის მიერ, წინასწარი მომზადების საფუძველზე.
4. გაუთვალისწინებელ და დაუგეგმავ შეხვედრებს ორგანიზებას უწევს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირი, შესაბამის თანამშრომლებთან კოორდინაციით.
5. ცნობიერების ამაღლების მიზნით, პროფესიული სტუდენტებისთვის (შემდგომში - „სტუდენტი“)/მსმენელებისთვის და თანამშრომლებისთვის კოლეჯში პერიოდულად ტარდება სხვადასხვა ინფორმაციული შეხვედრები, კერძოდ, ქალთა მიმართ და ოჯახში ძალადობის, ადამიანთ ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) დანაშაულის, ალკოჰოლიანი სასმელების, ნარკოტიკების და თამბაქოს მოხმარების უარყოფითი შედეგების და ჯანსაღი ცხოვრების წესის დაცვის და სხვათა შესახებ.
6. კოლეჯის საკონტაქტო ტელეფონის ნომერია 0322200220(5055), რომელზე შემოსულ ზარებზე პირველადი პასუხების გაცემის ვალდებულება განსაზღვრული აქვს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირს, ეს უკანასკნელი კი თავის მხრივ, მისი კომპეტენციის ფარგლებს მიღმა არსებულ შეკითხვებზე, საჭიროებისამებრ განსაზღვრავს ზარის შემდგომ ადრესატს და ახდენს გადამისამართებას.

#### მუხლი 5. გარე შეხვედრები და აქტივობებში ჩართულობა

1. საზოგადოებასთან ურთიერთობის ერთ-ერთ ფორმის - პირისპირ შეხვედრების ფორმატში, კოლეჯი მის მიერ განხორციელებადი სხვადასხვა პროექტის ფარგლებში ახდენს საჯარო და კერძო სკოლებში (მთელი საქართველოს მასშტაბით) ინფორმაციის გაზიარებას პროფესიული განათლების პოპულარიზაციისა და კოლეჯის პროგრამების რეკლამირების მიზნით.
2. საინფორმაციო ტიპის შეხვედრებში ჩართულნი არიან მასწავლებლები და სტუდენტები, რომლებიც ახდენენ საკუთარი გამოცდილების გაზიარებას და პროგრამების შესახებ იძლევიან დეტალურ ინფორმაციას.
3. კოლეჯი მხარს უჭერს სხვადასხვა ორგანიზაციების, სააგენტოებისა და ასოციაციების მიერ მოწყობილ კონკურსებში, ტრენინგებში, კონფერენციებში, შეხვედრებში, ფორუმებსა და გამოფენებში მასწავლებლების/ინსტრუქტორებისა და სტუდენტების/მსმენელების მონაწილეობას.
4. კოლეჯი ზრუნავს სხვადასხვა პროექტებში მასწავლებლების/ინსტრუქტორებისა და სტუდენტების/მსმენელების ჩართულობაზე.

#### მუხლი 6. მოტივაციის ამაღლება და ინიციატივების ხელშეწყობა

1. კოლეჯში შემუშავებულია პროფესიული სტუდენტების/მსმენელების მოტივაციის ამაღლების მექანიზმები, რომლებიც მოიცავს მათი წახალისებისკენ მიმართულ აქტივობებს:
  - 1.1 ოლიმპიადების ორგანიზებას, რომელიც იმართება არანაკლებ წელიწადში ერთხელ და რეგულირდება დირექტორის მიერ გამოცემული ბრძანებით.
  - 1.2 წამახალისებელი გარემოს შექმნის მიზნით, სტუდენტების/მსმენელების მიერ შექმნილი ნამუშევრების კოლეჯის სოციალური ქსელების გვერდებზე გაზიარებასა და კოლეჯის სივრცეში განთავსებას.
2. ადმინისტრაცია ცდილობს მასწავლებლების/ინსტრუქტორებისა და სტუდენტების/მსმენელების საგანმანათლებლო თუ სპორტული ინიციატივების ხელშეწყობას:

##### **სპორტი**

- 2.1 ჯანსაღი ცხოვრების წესის ხელშეწყობის მიზნით, ეწყობა სპორტული შეჯიბრებები და შიდა ჩემპიონატები.
- 2.2 შეჯიბრებაში მონაწილეობას იღებენ როგორც მასწავლებლები/ინსტრუქტორები, ასევე კოლეჯის ადმინისტრაციის წარმომადგენლები.
- 2.3 ჩემპიონატში გამარჯვებული გუნდი წახალისების მიზნით ჯილდოვდება.

##### **განათლება**

- 2.1 კოლეჯის სივრცე გამოიყენება მასწავლებლების/ინსტრუქტორებისა და სტუდენტების/მსმენელების სამუშაო შეხვედრებისა და პროფესიული ზრდის მიზნით.
  - 2.2 კოლეჯის სივრცეში მუშაობენ პროგრამით გათვალისწინებულ პროექტებზე.
  - 2.3 სტუდენტების/მსმენელების მცირე ბიზნესის წამოწყებას, მხარს უჭერენ როგორც მასწავლებლები/ინსტრუქტორები, ასევე ადმინისტრაცია და ერთობლივად უწევენ კონსულტაციას საჭირო საკითხებში.
3. საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირი ორგანიზებას უკეთებს ზემოაღნიშნულ აქტივობებს და შესაბამის ინფორმაციას ანთავსებს ვებ გვერდსა და საინფორმაციო დაფაზე.

## II თავი - შიდა და გარე კომუნიკაცია

### მუხლი 7. ვებ გვერდი და სოციალური ქსელები

1. კოლეჯი ცდილობს საზოგადოებასთან ეფექტური ურთიერთობების დამყარებას და ზრუნავს მის შენარჩუნებაზე.
2. კოლეჯი საზოგადოებასთან შესაბამისი ინფორმაციის მისაწოდებლად მუდმივად იყენებს კოლეჯის ვებგვერდს - [www.itvet.ge](http://www.itvet.ge), ელექტრონულ ფოსტას - [info@itvet.ge](mailto:info@itvet.ge) და ოფიციალურ გვერდებს სოციალურ ქსელებში (ფეისბუქი - ITVET, ინსტაგრამი - itvetcollege, LinkedIn - ITVET).
3. კოლეჯი პერიოდულად თანამშრომლობს საგანმანათლებლო პორტალებსა და ვებგვერდებთან მოსახლეობაში პროფესიულ განათლების შესახებ ცნობიერების ამაღლების მიზნით.
4. ვებგვერდი წარმოადგენს კოლეჯის შესახებ ინფორმაციის მასობრივი გავრცელების მთავარ საშუალებას:
  - 4.1 ვებ გვერდზე დატანილია ყველა ის არსებითი ინფორმაცია, რაც იძლევა პროფესიულ განათლებაში კოლეჯის ადგილისა და როლის ამოცნობის საშუალებას.
  - 4.2 ვებგვერდზე წარმოდგენილია საზოგადოების ინტერესის დასაკმაყოფილებლად გამიზნული ინფორმაცია და დროული სიახლეები.
  - 4.3 ვებგვერდზე აისახება როგორც მიმდინარე პროცესები და აქტივობები, ასევე დაგეგმილი ღონისძიებები.
  - 4.4 ვებ გვერდზე განსათავსებლად საჭირო ინფორმაცია ვებგვერდის ადმინისტრირებაზე პასუხისმგებელ პირს მიეწოდება კონკრეტულ აქტივობაზე პასუხისმგებელი პირის მიერ.
  - 4.5 ვებგვერდი ვიზიტორებისთვის იძლევა კოლეჯისთვის შეტყობინების გაგზავნის საშუალებას, შემოსულ შეკითხვებზე პასუხების გაცემის/გადამისამართების პრეროგატივა აქვს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირს.
5. სოციალური ქსელში შექმნილი სხვადასხვა თემატიკის ჯგუფებში ხდება შესაბამისი, ზოგიერთ შემთხვევაში მომხმარებლების მიერ მოთხოვნილი, ინფორმაციის გაზიარება-გავრცელება.

### მუხლი 8. კომუნიკაცია თანამშრომლებთან

1. კოლეჯი ცდილობს თანამშრომლებში, მათ შორის მასწავლებლებში/ინსტრუქტორებში პოზიტიური სივრცის შექმნას, სადაც კომუნიკაციაში ჩართული მხარეები კომფორტულად გრძობენ თავს.
2. თანამშრომლებისთვის ინფორმაციის მისაწოდებლად, საზოგადოებასთან ურთიერთობისა და ადამიანური რესურსების მენეჯერების მიერ გამოიყენება სატელეფონო კავშირი, კოლეჯის ვებ გვერდი, სოციალური ქსელები, ელექტრონული ფოსტა და კოლეჯის დია სივრცეში საინფორმაციო დაფა, სადაც გამოიკვრება გამოსაქვეყნებელი ინფორმაცია.
3. საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერი შეხვედრების ფორმატით ან/და სამსახურებრივი ფოსტის საშუალებით აცნობს თანამშრომლებს დაგეგმილი პიარ ღონისძიებების შესახებ ინფორმაციას და აწვდის დეტალებს გავრცელების მიზნით.
4. კოლეჯის თანამშრომლებს აქვთ კოლეჯის დომენით შექმნილი ელექტრონული ფოსტის შემოწმების და მიწოდებული ინფორმაციის გათვალისწინების ვალდებულება.

5. კოლეჯის თანამშრომლები ვალდებული არიან სამსახურებრივი შეტყობინებები, უფლებამოსილების ფარგლებში, გაგზავნონ კოლეჯის დომენით შექმნილი ელექტრონული ფოსტის საშუალებით, როგორც კოლეჯს შიგნით, ასევე კოლეჯის გარეთ.

#### მუხლი 9. კომუნიკაცია სტუდენტებთან/მსმენელებთან

1. სტუდენტებისთვის და მსმენელებისთვის დადებითი სასწავლო გარემოს შექმნას ცდილობს კოლეჯის ყველა თანამშრომელი.
2. სტუდენტებისთვის/მსმენელებისთვის საჭირო ინფორმაციის მიწოდებას უზრუნველყოფს ამ ინფორმაციაზე პასუხისმგებელი პირი, დირექტორთან ან/და დირექტორის მოადგილეებთან შეთანხმებით.
3. სტუდენტებთან/მსმენელებთან კომუნიკაციისთვის გამოიყენება კოლეჯის ფოსტა, ვებგვერდი, სოციალური ქსელი, კოლეჯის შენობის ღია სივრცე, სადაც გამოიკვრება შესაბამისი ინფორმაცია, სატელეფონო კავშირი. ასევე ინფორმაციის მიწოდება პირდაპირი კომუნიკაციის გზით ხდება აუდიტორიუმში ან შეხვედრის ორგანიზებით.
4. კოლეჯის დომენით შექმნილი ელექტრონული ფოსტის პერმანენტული შემოწმება და მიღებული შეტყობინებების გათვალისწინება სავალდებულოა კოლეჯის სტუდენტებისთვის/მსმენელებისთვის.

#### მუხლი 10. ელექტრონული ფოსტის ადმინისტრირება

1. თანამშრომლებისა და სტუდენტების/მსმენელებისთვის ერთიან საკომუნიკაციო საშუალებას წარმოადგენს კოლეჯის დომენით შექმნილი ელექტრონული ფოსტა, რომელსაც ტექნიკურად მართავს კომპიუტერული ქსელის, სისტემების და Cisco-ს აკადემიის ადმინისტრატორი.
2. კოლეჯის ერთიანი ელექტრონული ფოსტა გამიზნულია ინფორმაციის სწრაფად გავრცელებისა და უკუკავშირის მოქნილად მოპოვებისთვის და მოიცავს შემდეგ კატეგორიებს:
  - 2.1 მისამართი- [info@itvet.ge](mailto:info@itvet.ge);
  - 2.2 ადამიანური რესურსები- [hr@itvet.ge](mailto:hr@itvet.ge);
  - 2.3 ადმინისტრაცია - [management@itvet.ge](mailto:management@itvet.ge);
  - 2.4 მასწავლებლები - [teachers@itvet.ge](mailto:teachers@itvet.ge);
  - 2.5 მომზადება/გადამზადების მასწავლებლები - [trainers@itvet.ge](mailto:trainers@itvet.ge);
  - 2.6 სტუდენტები - [students@itvet.ge](mailto:students@itvet.ge);
  - 2.7 მსმენელები - [master@itvet.ge](mailto:master@itvet.ge);
  - 2.8 ხარისხის უზრუნველყოფა - [quality@itvet.ge](mailto:quality@itvet.ge).
3. შესაბამისი კატეგორიების მიერ ელექტრონული ფოსტის მოხმარების ვალდებულება განსაზღვრულია გაფორმებული ხელშეკრულებით/ფუნქცია-მოვალეობებით/წინამდებარე დოკუმენტით.
4. ელექტრონული ფოსტის მართვაზე პასუხისმგებელ პირს განაწესებული ინფორმაციას კატეგორიის დამატების, კატეგორიაში მომხმარებლის დამატების, გადაადგილების, მომხმარებლისთვის ელექტრონული ფოსტის გაუქმების შესახებ აწვდის ადამიანური რესურსების მენეჯერი ელექტრონული ფოსტაზე შესაბამისი შეტყობინების გაგზავნის საშუალებით.

### IV თავი - უკუკავშირი და მისი გამოყენება

#### მუხლი 11. უკუკავშირის შედეგები და ანალიზი

1. საზოგადოების ინტერესების გათვალისწინება პრიორიტეტულია მისი მოლოდინების ეფექტური დაკმაყოფილებისთვის.

2. კოლეჯში საზოგადოებასთან კომუნიკაციის გაუმჯობესებაზე ზრუნვის პროცესში, გაცნობიერებულია უკუკავშირის დადებითი ეფექტები.
3. კოლეჯში ხორციელდება სხვადასხვა საკომუნიკაციო საშუალებით შემოსული შეკითხვების, ინიციატივებისა და შენიშვნების ანალიზი.
4. უკუკავშირის ანალიზის შედეგები გამოიყენება შემდგომი განვითარებისთვის.
5. გამოკვეთილი ხშირად დასმული შეკითხვების FAQ პასუხები აკუმულირდება ვებგვერდსა და ფეისბუქ გვერდზე, რაც პერიოდულად ექვემდებარება განახლებას.
6. ანალიზს წარმართავს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირი საკითხთან დაკავშირებული თანამშრომლების ჩართულობით.