

საკომუნიკაციო სტრატეგია

შესავალი

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის (სემეკი) საკომუნიკაციო სტრატეგია წარმოადგენს სემეკის სტრატეგიულ დოკუმენტს, რომელიც ეფუძნება საზოგადოებასთან ანგარიშვალდებულების, გამჭვირვალობის, სამართლიანობის პრინციპებს, ობიექტურ და მიუკერძოებელ მიდგომებს საზოგადოების სხვადასხვა ჯგუფთან, არასამთავრობო და საერთაშორისო ორგანიზაციებთან მჭიდრო თანამშრომლობას, ასევე ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზის, წყალმომარაგებისა და მელიორაციის სექტორებში მოქმედი კომპანიებისა და კომუნალური სერვისებით მოსარგებლე პირების დროული და ობიექტური ინფორმირების პრინციპებს.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის (სემეკი) საკომუნიკაციო მიზანია ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორების შესახებ საზოგადოებაში საგანმანათლებლო და ინფორმირებულობის დონის ამაღლება, საზოგადოებისათვის ინფორმაციის დროული მიწოდება მათი უფლებების შესახებ.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიზანი და ღირებულებები

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია (სემეკი) საქართველოს კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებამოსილებების ფარგლებში, გამჭვირვალობის პრინციპების სრული დაცვით, ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზის, წყალმომარაგებისა და მელიორაციის სექტორებში სამართლიანობის, კონკურენტული გარემოსა და მომსახურების ხარისხის მუდმივი გაუმჯობესების მიზნით ახორციელებს რეგულირებად საქმიანობას, უზრუნველყოფს, ერთი მხრივ, სექტორებში მოქმედი საწარმოების განვითარების ხელშემწყობი მექანიზმების შემუშავებასა და დანერგვას, სამართლიანი სატარიფო გარემოს მდგრადობას, ახალი ენერგეტიკული ბაზრების ჩამოყალიბებას, საერთაშორისო ურთიერთობების გაფართოებას, ინოვაციური პროექტების დანერგვას, მეორე მხრივ, მომხმარებელთა უფლებების განუხრელ დაცვასა და მოქნილი, გამარტივებული მომსახურებების შეთავაზებას.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის აბრევიატურაა „სემეკი“, რომელიც შედგენილია ინიციალური წესით, კომისიის პირვანდელი სახელწოდების მიხედვით. სხვა აბრევიატურით ან შემოკლებული სახით კომისიის მოხსენიება როგორც ზეპირ, ასევე წერილობით ფორმებში ეწინააღმდეგება აბრევიატურის ზოგად წესებს.

საინფორმაციო გარემო

სემეკის მიზანია დროულად მოახდინოს საზოგადოების ინფორმირება ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში არსებულ სიახლეებზე. აქედან გამომდინარე, კომისია, თავისი საკომუნიკაციო სტრატეგიის ფარგლებში, პერიოდულად ატარებს საჭიროებების კვლევებსა და საინფორმაციო კამპანიებს. აღნიშნული განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ენერგეტიკული ბაზრების ლიბერალიზაციისა და მასთან დაკავშირებული რეფორმირების პირობებში, რაც, თავის მხრივ, ერთ-ერთ კომპონენტად მოიაზრებს ახალი უნარ-ჩვევების ჩამოყალიბებას სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფში.

სხვადასხვა საკომუნიკაციო საშუალებასთან ერთად (პირისპირ შეხვედრები, საჯარო სხდომები, „ღია კარის დღე“) საქართველოს მოსახლეობა ინფორმაციას იღებს მედიასაშუალებით - ტელევიზია, პრესა, რადიო, ინტერნეტ გამოცემები, სოციალური მედია. შესაბამისად, აუცილებელია დაბალანსებული და მჭიდრო თანამშრომლობის სისტემატიზაციის შენარჩუნება მედიის მიმართულებით.

ბოლო წლების განმავლობაში საზოგადოების იმ ნაწილისთვის, რომელიც ინფორმაციის მიღებას ამჯობინებს ინტერნეტის მეშვეობით, ინფორმაციის მიღების ძირითად წყაროდ ირჩევენ სოციალურ მედიას. შესაბამისად, სემეკის საკომუნიკაციო მიზნებისა და ამოცანების შესახებ საზოგადოების ინფორმირების უზრუნველყოფის ერთ-ერთ მიმართულებას წარმოადგენს სოციალური მედიის აქტივობის ზრდა. მნიშვნელოვანია როგორც სოციალური გვერდების დაფარვის ზრდა, ასევე გამოქვეყნებული მასალის თემატური მრავალფეროვნების უზრუნველყოფა. გარდა ორგანიზაციის გადაწყვეტილებების, განცხადებების და მის მიერ განხორციელებული აქტივობების ამსახველი მასალებისა, რეგულარულად უნდა ქვეყნდებოდეს (გაზიარებულ იქნეს შესაბამისი ფორმატის არხებიდან (YouTube და ა.შ.) ტარიფის განსაზღვრის მეთოდოლოგიის, რეგულირებადი სფეროების განვითარების პერსპექტივის და მათში მიმდინარე ინოვაციების ამსახველი მასალები. მნიშვნელოვანია, რომ სოციალური მედიის პლატფორმა გასცდეს უშუალოდ საინფორმაციო მხარეს და შეიძინოს აგრეთვე რეგულირებადი დარგების პოპულარიზაციის და მომხმარებლის განათლების (უფლებების დაცვის; ალტერნატიული მომწოდებლის და მოწოდების სქემების არსებობის შემთხვევაში მათი შედარების; ხელმისაწვდომი ინოვაციების დანერგვის შესაძლებლობის) ფუნქციები.

სხვადასხვა ფაქტორიდან გამომდინარე, მატულობს ყალბი, მიკერძოებული ინფორმაციების საზოგადოებისთვის მიწოდების ფაქტები. აქედან გამომდინარე, კომისიას მართებს მაქსიმალური ძალისხმევა, რათა საზოგადოებას მთელი ქვეყნის მასშტაბით მიაწოდოს სწორი, გადამოწმებული და ზუსტი ინფორმაცია, მაქსიმალურად შეამციროს/შეზღუდოს ყალბი ინფორმაციის გავრცელება. საგულისხმოა, რომ სემეკის რეგულირების სფეროს მიეკუთვნება ის დარგები, რომელთა ტექნიკურ სპეციფიკაზე

მოსახლეობის გარკვეულ ნაწილს არ აქვს შესაბამისი ინფორმაცია ან მის ხელთ არსებული ინფორმაცია არ შეესაბამება რეალურ მონაცემებს. აქედან გამომდინარე, აუცილებელია დროული საინფორმაციო რეაგირება, რაც კომისიის საკომუნიკაციო სტრატეგიის ერთ-ერთი მთავარი ხედვაა და ასახულია საკომუნიკაციო მიზნებში.

საკომუნიკაციო მიზნები

საკომუნიკაციო მიზნებია:

სემეკის საქმიანობის შესახებ ინფორმირებულობის დონის მაქსიმალური ზრდა სამიზნე ჯგუფებსა და დაინტერესებულ მხარეებში

- სწორი კომუნიკაცია დაინტერესებულ ჯგუფებთან და სიახლეების დაუყოვნებლივ მიწოდება;
- ინფორმირება ახალი ენერგეტიკული ბაზრების ლიბერალიზაციის მნიშვნელობისა და ამ მიზნით რეფორმის მიმდინარეობის შესახებ;
- მიზნობრივი და სპეციფიკური საინფორმაციო კამპანიების წარმოება - ინფორმირება ენერგეტიკის, წყალმომარაგებისა და მელიორაციის სექტორებში გამარტივებული სერვისების შესახებ;
- არაქართულენოვანი მოსახლეობის ინფორმირების უზრუნველყოფა კომუნალურ სერვისებზე;
- სემეკთან არსებულ ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრთან ერთად ენერგეტიკის, წყალმომარაგებისა და მელიორაციის საკითხებზე საზოგადოების დაინტერესებული ჯგუფების განათლებისა და ცოდნის დონის ამაღლების ხელშეწყობა.
- ადგილობრივ და უცხოურ მედიასთან ურთიერთობის სისტემატიზაცია;
- ინტერნეტ კომუნიკაციის გაძლიერება.

ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა სემეკის საქმიანობასა და აქტივობებზე

- საინფორმაციო მასალების მომზადება-გავრცელება;
- პირდაპირი კომუნიკაციის ინტენსიფიკაცია;
- საკითხების განხილვისას დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა.

მიზნობრივი აუდიტორიის სემეკის განვითარებაში ჩართულობის უზრუნველყოფა

- გარე სტეიკჰოლდერებთან დიალოგის წარმოება;
- საერთაშორისო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობა.

საკომუნიკაციო თემები

- ახალი ენერგეტიკული ბაზრების განვითარების შესახებ სამიზნე ჯგუფების მუდმივი ინფორმირება;
- ტარიფების კალკულაციის პროცესში დაინტერესებული პირების ჩართულობის უზრუნველყოფა;
- მარეგულირებელი კომისიის როლისა და სამართლებრივი ჩარჩოს შესახებ საზოგადოების დაინტერესებული პირებისთვის ინფორმაციების მიწოდება;
- ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზის, წყალმომარაგებისა და მელიორაციის სექტორების სამიზნე მაჩვენებლების შემუშავებაში დაინტერესებული პირების ჩართულობა;
- მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მექანიზმების შესახებ დაინტერესებულ პირებთან შეხვედრების ორგანიზება;
- მომსახურების ხარისხის სტანდარტებისა და მათი შესრულების მექანიზმების დახვეწის მიზნით სამოქალაქო სექტორთან აქტიური თანამშრომლობა;
- საზოგადოებაზე ორიენტირებული რეგულაციების შემუშავების პროცესში დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა;
- არასამთავრობო სექტორთან მჭიდრო თანამშრომლობა;
- მედიასა და დაინტერესებულ ჯგუფებთან კომუნიკაციის გაუმჯობესება;
- საზოგადოების სხვადასხვა ჯგუფთან პროაქტიული კომუნიკაცია;
- კრიზისულ სიტუაციებში სწრაფი რეაგირების მექანიზმის შექმნა;
- უკუკავშირის მიღება;
- გამჭვირვალობის პრინციპების დამკვიდრება და აღსრულება;
- სემეკის პოზიციონირება, როგორც სანდო, სამართლიანი და ობიექტური ინფორმაციის წყარო;
- დეზინფორმაციაზე სწრაფი რეაგირების მექანიზმების შექმნა და აღსრულება;
- კომისიის თავმჯდომარის, წევრების, აპარატის თანამშრომლების იმიჯისა და რეპუტაციის გაძლიერება გამჭვირვალე გადაწყვეტილებების, საზოგადოებასთან აქტიური კომუნიკაციის, პერსონალური პროფესიული ინფორმაციის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფით;
- სემეკის, როგორც მარეგულირებელი ორგანოს, კორპორატიული კულტურის შესახებ საზოგადოების დაინტერესებული ჯგუფებისათვის ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა.

სამიზნე აუდიტორია

გარე აუდიტორია

- საქართველოს მოსახლეობა;
- სკოლის მოსწავლეები, სტუდენტები;
- მედიის წარმომადგენლები;
- არასამთავრობო სექტორი;
- აზრის ლიდერები - პოლიტიკოსები, დიპლომატები, დარგობრივი ექსპერტები;
- ეთნიკური უმცირესობა.

საერთაშორისო აუდიტორია

- საერთაშორისო ორგანიზაციები;
- დიპლომატიური მისიები;
- დონორი ორგანიზაციები.

უწყებათაშორისი აუდიტორია

- საქართველოს პრეზიდენტი;
- საქართველოს პარლამენტი;
- საქართველოს მთავრობა.

შიდა აუდიტორია

- სემეკის თანამშრომლები.

საკომუნიკაციო არხები

- ტელევიზია;
- სოციალური მედია;
- ინტერნეტ გამოცემები;
- ბეჭდვითი მედია;
- რადიო;
- სემეკის ოფიციალური გვერდები;
- ღონისძიებები, სემინარები, კონფერენციები;
- საჯარო სხდომები;
- ოფიციალური შეხვედრები;
- პირისპირ შეხვედრები;
- სამუშაო ფორმატის შეხვედრები.

კომუნიკაციის ეფექტიანობის მონიტორინგი

მნიშვნელოვანია, რომ გარკვეული პერიოდულობით, საზოგადოების უკუკავშირის საფუძველზე, შეფასდეს სემეკის კომუნიკაციის ეფექტიანობა, კომუნიკაციის გაუმჯობესების მიზნით. ასევე აუცილებელია ელექტრონული, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების კომუნალური მომსახურებების მომხმარებელთა კმაყოფილების მუდმივი მონიტორინგი, მედიამონიტორინგი და მომხმარებლისგან მიღებული უკუკავშირის ანალიზი.

საკომუნიკაციო სტრატეგიის მონიტორინგი

იქიდან გამომდინარე, რომ საზოგადოებასთან კომუნიკაცია წარმოადგენს დინამიკურ და ცოცხალ პროცესს, რაც, თავის მხრივ, განაპირობებს ახალი, დაუგეგმავი გარემოებების წარმოქმნის საფუძველს, ყოველწლიური სამოქმედო გეგმის შემუშავებისას მნიშვნელოვანია საკომუნიკაციო სტრატეგიის შუალედური განხილვა და, საჭიროების შემთხვევაში, გადახედვა.