USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE | ჯანდაცვის სისტემის განმტკიცების პროგრამა

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო

ჯანმრთელობის დაცვის ერთიანი საინფორმაციო სისტემა ,,ელექტრონული ჯანდაცვა“

სამედიცინო მედიაციის მოდული

ქვემედიატორის სახელმძღვანელო

მაისი

2014

შესავალი

შესავალი 3

1. მომხმარებლის ავტორიზაცია 3
2. მონაცემთა ბაზა 5
3. მონაცემთა დამუშავება 8
4. ახალი შეტყობინების დამატება 13
5. მომართვის რეგისტრაცია 33

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

შესავალი

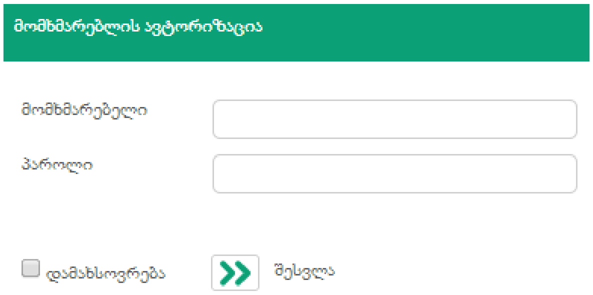
სამედიცინო მედიაციის მოდული წარმოადგენს ჯანმრთელობის დაცვის ერთიანი საინფორმაციო სისტემის ნაწილს, რომელიც უზრუნველყოფს სახელმწიფო სადაზღვევო და არასადაზღვევო პროგრამების, ასევე, დაუზღვეველი მოსახლეობის და კორპორატიული პროგრამებით დაზღვეულთა მომსახურებას როგორც ინფორმირების ამაღლების, ასევე, შემთხვევების რეგულირების კუთხით. მოდულის მიზანია მოწესრიგდეს სადაზღვევო და სამედიცინო მომსახურების პროცესში მონაწილე სუბიექტების პრობლემების, ვალდებულებებისა და სხვა საკითხების აღრიცხვის პროცესი, უფრო მკაფიო და ზუსტი გახდეს სადაზღვევო სახელმწიფო პროგრამების ფარგლებში მონაცემების მოძრაობა, განხორციელდეს დროული რეაგირება, მაქსიმალურად აღმოიფხვრას უზუსტობები და შემცირდეს დროითი დანახარჯები. მედიაციის მოდული განთავსებულია ინტერნეტში „ჯანმრთელობის დაცვის ერთიანი საინფორმაციო სისტემის" პორტალზე სამედიცინო მედიაციის კატეგორიაში შემდეგ მისამართზე: mediation.moh.gov.ge

1. მომხმარებლის ავტორიზაცია

სისტემაში შესასვლელად, მომხმარებელმა უნდა გაიაროს ავტორიზაცია მისთვის წინასწარ მინიჭებული მომხმარებლის სახელითა და პაროლით (ამ ინფორმაციას მას აწვდის სისტემის ადმინისტრატორი). ახალი პაროლის შეყვანისას უნდა მიეთითოს მიმდინარე პაროლი და შემდეგ ახალი პაროლი რომელიც უნდა შეიცავდეს მინიმუმ ერთ ასოზგერას (რეკომენდებულია პაროლის შეტანა ლათინური ასოებით). მიუთითეთ მომხმარებელის სახელი, პაროლი და დააჭირეთ ღილაკს „შესვლა" (ნახ. 1).

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

ნახატი 1

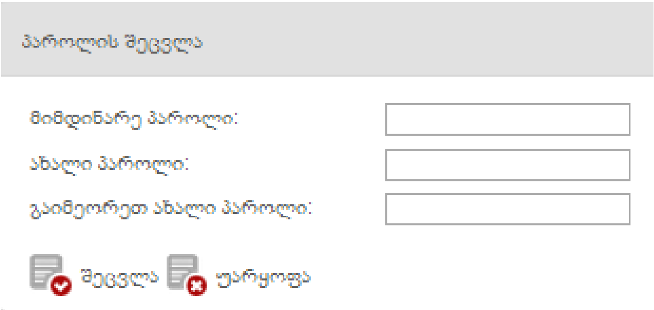


ნებისმიერი დონის მომხმარებელს აქვს საშუალება შეცვალოს პაროლი, რისთვისაც იგი გადის შემდეგ გზას:

ღილაკზე დაჭერით იხსნება პაროლის შეცვლის ფანჯარა, სადაც შესაბამისად უნდა მიუთითოთ მიმდინარე და ახალი პაროლი. ახალი პაროლის შეყვანისას უნდა მიეთითოს მიმდინარე პაროლი და შემდეგ ახალი პაროლი, რომელიც უნდა შეიცავდეს მინიმუმ ერთ ასობგერას (რეკომენდებულია პაროლის შეტანა ლათინური ასოებით). შეცდომის თავიდან აცილების მიზნით, კვლავ უნდა გაიმეოროს ახალი პაროლი.

„შენახვა“ ღილაკით კი ცვლილება აისახება მონაცემთა ბაზაში (ნახ. 2).

ნახატი 2

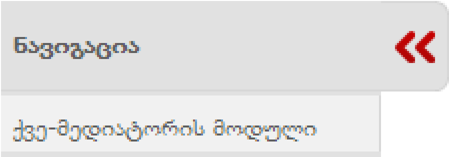


* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

2. მონაცემთა ბაზა

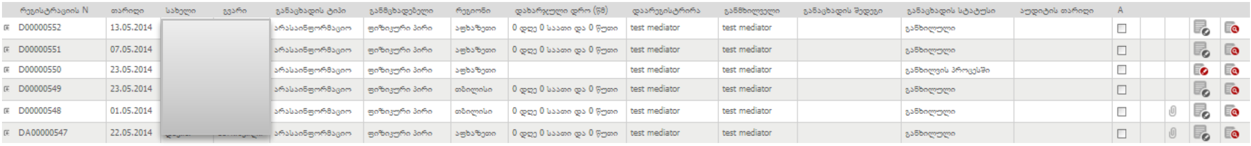
სისტემაში შესვლის შემდგომ მომხმარებელმა უნდა დააჭიროს ნავიგაციის პანელში არსებულ ველს „ქვემედიატორის მოდული“, რომლის საშუალებითაც იხსნება ქვემედიატორისთვის განკუთვნილი გვერდი (ნახ. 3).

ნახატი 3



მთავარ გვერდზე ჩამოიშლება ოპერატორის ან ქვემედიატორის მიერ დარეგისტრირებული განაცხადები, რომლებიც დაჯგუფებულია ცხრილის სახით. ცხრილი მოიცავს ისეთ ინფორმაციას, როგორიცაა: რეგისტრაციის ნომერი, რეგისტრაციის თარიღი, განმცხადებლის სახელი და გვარი, განმცხადებლის ტიპი (სამედიცინო დაწესებულება, სოფლის ექიმი, ფიზიკური პირი ან სადაზღვევო კომპანია) რეგიონი, დახარჯული დრო (განაცხადის საბოლოო განხილვამდე დახარჯული დრო), დამრეგისტრირებელი, განმხილველი (ქვემედიატორის სახელი და გვარი), განაცხადის შედეგი, განაცხადის სტატუსი და აუდიტის თარიღი. მოსანიშნი გრაფა სვეტში სახელწოდებით „A” მონიშნული იქნება იმ შემთხვევაში თუ განაცხადში ატვირთულია დოკუმენტაცია აუდიტის მიერ (ნახ. 4). ხოლო, მომდევნო სვეტში ზარის ნიშანი გულისხმობს კონკრეტულ განაცხადზე არსებულ მომართვის არსებობას.

ნახატი 4



* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

განაცხადის შედეგი შეიძლება იყოს:

- ნაწილობრივ მოგვარდა
- გადაეცა სასარჩელო წარმოებას
- მოგვარდა
- გადაეცა ადმინისტრაციულ წარმოებას
- დასრულდა/მიეწოდა ინფორმაცია
- იდენთიფიცირდა დარღვევა, მიეწოდა ინფორმაცია
- იდენტიფიცირდა დარღვევა/მიეწოდა განმარტება სასარჩელო წარმოებაზე (სახ. პროგრამა)
- მიეწოდა განმარტება სასარჩელო წარმოებაზე (არასახელმწ. პროგრამა)
- დაეკისრა ჯარიმა ბიუჯეტის სასარგებლოდ
- პირველადად იდენტიფიცირდა დარღვევა/მოგვარდა
- პირველადად იდენტიფიცირდა დარღვევა/მიეწოდა ინფორმაცია
- იდენტიფიცირდა დარღვევა, მოგვარდა
- იდენტიფიცირდა დარღვევა, დასრულდა

განაცხადის სტატუსები შეიძლება იყოს:

- *გადაიგზავნა მედიატორთან* - განაცხადი ივსება ოპერადორის მიერ და იგზავნება მედიატორთან
- *განსახილველი* - მედიატორი არედაქტირებს განაცხადს და უგზავნის მას შესაბამის ქვემედიატორს
- *განხილვის პროცესში* - ქვემედიატორი შედის განაცხადის გვერდზე და არედაქტირებს ინფორმაციას
- *განხილული* - ქვემედიატორი ასრულებს განაცხადზე მუშაობას და ანიჭებს განაცხადს განხილულის სტატუსს.

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

მომხმარებელს აქვს საშუალება განახორციელოს ოპერატორის ან ქვემედიატორის მიერ დარეგისტრირებული განაცხადების ძებნა.

განაცხადების ძებნა შესაძლებელია სხვადასხვა პარამეტრებით (ნახ. 5):

ჩამოსაშლელი ფილტრები

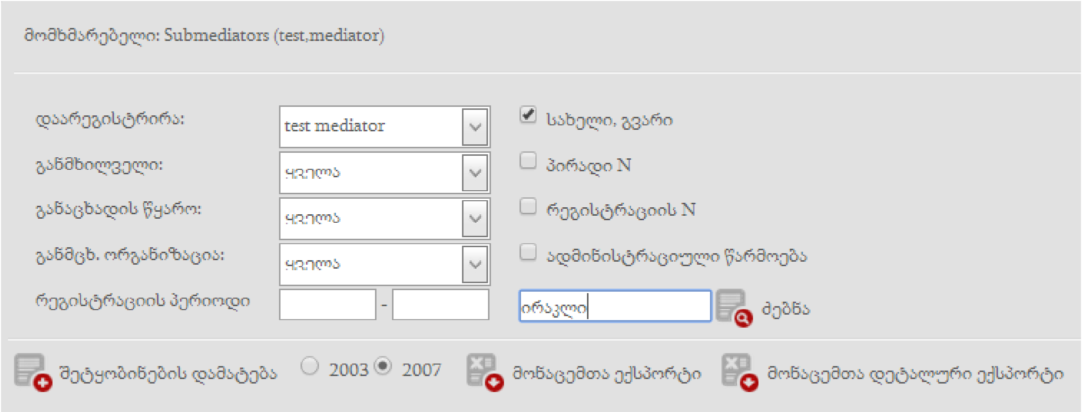
- დაარეგისტრირა (ქვემედიატორების სია)
- განმხილველი (ქვემედიატორების სია)
- განაცხადის წყარო (ცხელი ხაზი, დოკ ფლოუ ან ვებ გვერდი)
- განმცხადებელი ორგანიზაცია (სამინისტროები, საქ. პარლამენტი, სახალხო დამცველი, საქ. პრეზიდენტის ადმინისტრაცია, მერია, საკრებულო, საქ. მთავრობა, სახელმწიფო აუდიტის სამსახური, გამგეობა ან გუბერნია)
- რეგისტრაციის პერიოდი (კალენდრიდან არჩევის პრინციპით)

მოსანიშნი გრაფები

- განმცხადებლის სახელი და გვარი
- პირადი ნომერი
- რეგისტრაციის N
- ადმინისტრაციული წარმოება

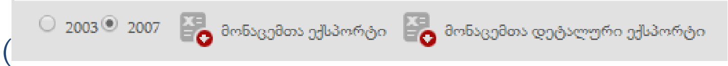
მნიშვნელოვანია, რომ ნებისმიერი მეთოდით ძებნისას მივუთითოთ რეგისტრაციის პერიოდი, რომლის შუალედშიც უნდა მოხდეს ძებნა. ფილტრში სასურველი გრაფის მონიშვნისას საძიებო სიტყვა იწერება ცარიელ ველში (ნახ. 5).

ნახატი 5



თუ მომხმარებელმა ფილტრში არ მიუთითა სხვადასხვა ძებნის პარამეტრი და დააჭირა ღილაკს „ძებნა“, ინტერფეისზე გამოვა ყველა დარეგისტრირებული განაცხადის სრული სია.

მომხმარებელს აქვს საშუალება სიაში თითოეული განაცხადის წინ არსებული ღილაკით (⊞ ნახ. 5) ჩამოშალოს და ნახოს კონკრეტული განაცხადის ისტორია - ნებისმიერი სახის ცვლილებები განაცხადის რეგისტრაციიდან აუდიტის განხილვამდე (აუდიტის განხილვის შემთხვევაში).

ღილაკით „მონაცემების ექსპორტი“ ან „მონაცემების დეტალური ექსპორტი“ (

ნახ. 5) მოხმარებელს აქვს საშუალება სიაში გამოტანილი განაცხადები გადაიტანოს ექსელის (Excel) დოკუმენტში.

3. მონაცემთა დამუშავება

თითოეული განაცხადის გასწვრივ არსებული ღილაკებით (ნახ. 4) მედიატორი:

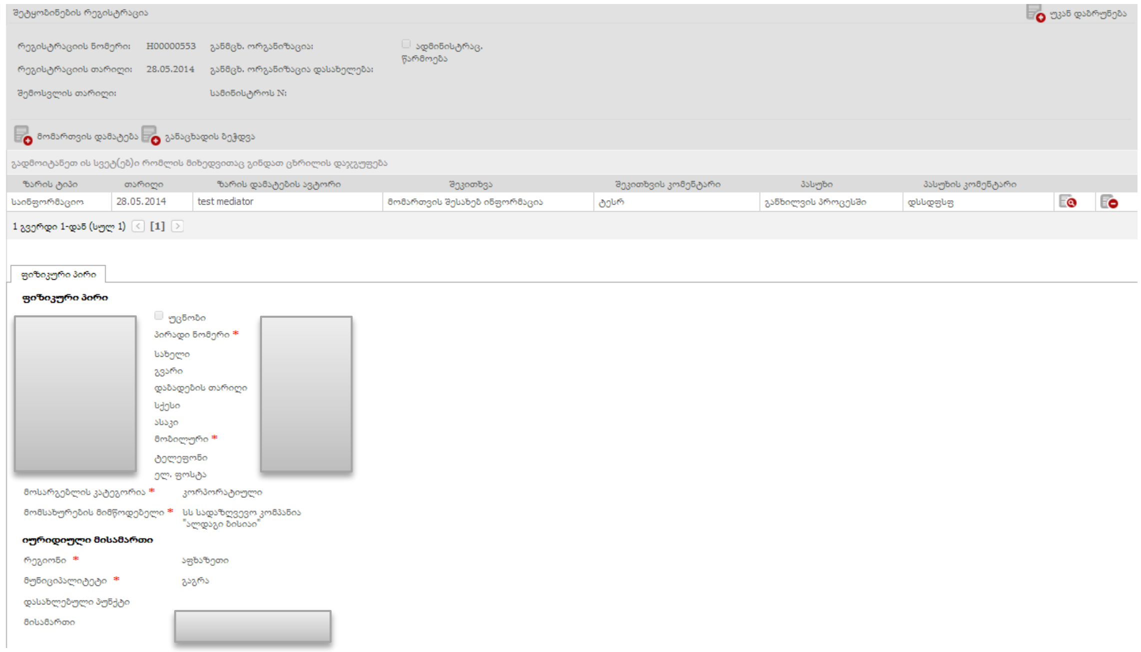
- დეტალურად ათვალიერებს შეტყობინებას და მასში არსებულ მომართვებს (ნახ. 6) სადაც მას აქვს საშუალება, ასევე, ამობეჭდოს განაცხადი ღილაკით -

- შედის განაცხადის რედაქტირების გვერდზე, სადაც იგი ახდენს განაცხადის შეფასებას. ქვემედიატორს აქვს საშუალება შეცვალოს ველები განაცხადის კატეგორიაში, კერძოდ: „ვის მიმართ“, „დასახელება“ და „რას ეხება“ და შეავსოს კომენტარის განყოფილების ველები, კერძოდ: „შედეგი“, „პრეფიქსი“ და დატოვოს კომენტარი, ატვირთოს საჭირო დოკუმენტაცია (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ღილაკით -

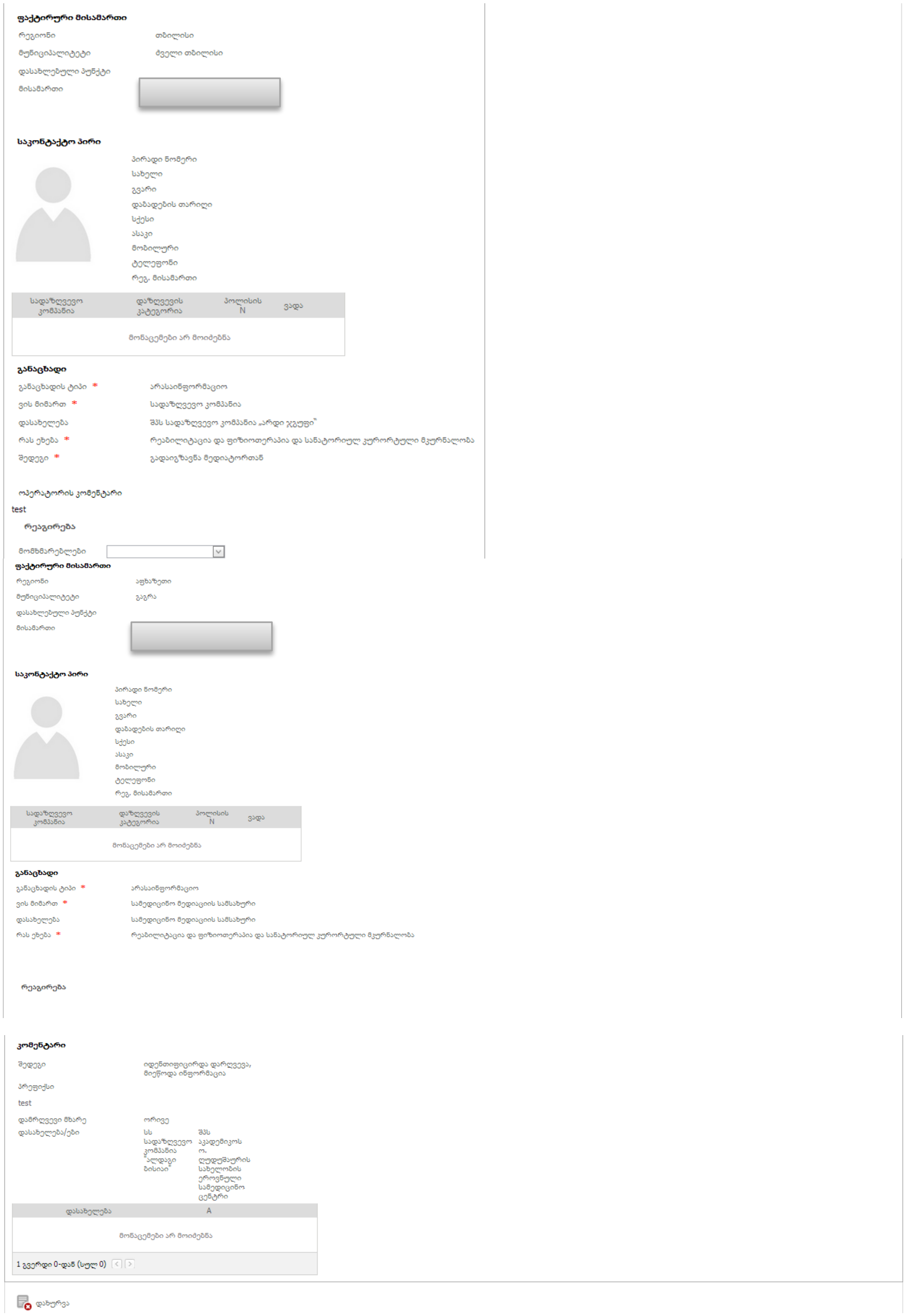
და დააჭიროს ღილაკს „შენახვა“ რათა ცვლილება ასახოს განაცხადზე (ნახ. 7). რაც შეეხება პრეფიქსების ჩამონათვლას (ნახ. 6), პრეფიქსი M გულისხმობს შემთხვევას, როდესაც კონკრეტული განაცხადი საჭიროებს მედიაციას, ხოლო პრეფიქსი A მიენიჭება განაცხადს ადმინისტრაციული სამართალწარმოებისას. გასათვალისწინებელია, რომ პრეფიქსის ველი აქტიურდება მხოლოდ გარკვეული შედეგების შემთხვევაში. ქვემედიატორს, ასევე, აქვს საშუალება განაცხადის რედაქტირების გვერდზე მონიშნოს გრაფები - „ადმინისტრაციული სამართალწარმოება“ ან „ადგილზე მონიტორინგი“ თუ კონკრეტული განაცხადი ექვემდებარება ადმინისტრაციულ წარმოებას ან საჭიროებს ადგილზე მონიტორინგს (ნახ. 8).

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

ნახატი 6



* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა



ფაქტიური მისამართი

რეგიონი — თბილისი
მუნიციპალიტეტი — ძველი თბილისი
დასახლებული პუნქტი
მისამართი

საკონტაქტო პირი

პირადი ნომერი
სახელი
გვარი
დაბადების თარიღი
სქესი
ასაკი
მობილური
ტელეფონი
რეგ. მისამართი

სადაზღვევო კომპანია	დაზღვევის კატეგორია	პოლისის N	ვადა
მონაცემები არ მოიძებნა			

განაცხადი

განაცხადის ტიპი * — არასაინფორმაციო
ვის მიმართ * — სადაზღვევო კომპანია
დასახელება — შპს სადაზღვევო კომპანია „არდი ჯგუფი"
რას ეხება * — რეაბილიტაცია და ფიზიოთერაპია და სანატორიულ კურორტული მკურნალობა
შედეგი * — გადაიგზავნა მედიატორთან

ოპერატორის კომენტარი

test

რეაგირება

მომხმარებლები

ფაქტიური მისამართი

რეგიონი — აფხაზეთი
მუნიციპალიტეტი — გაგრა
დასახლებული პუნქტი
მისამართი

საკონტაქტო პირი

პირადი ნომერი
სახელი
გვარი
დაბადების თარიღი
სქესი
ასაკი
მობილური
ტელეფონი
რეგ. მისამართი

სადაზღვევო კომპანია	დაზღვევის კატეგორია	პოლისის N	ვადა
მონაცემები არ მოიძებნა			

განაცხადი

განაცხადის ტიპი * — არასაინფორმაციო
ვის მიმართ * — სამედიცინო მედიაციის სამსახური
დასახელება — სამედიცინო მედიაციის სამსახური
რას ეხება * — რეაბილიტაცია და ფიზიოთერაპია და სანატორიულ კურორტული მკურნალობა

რეაგირება

კომენტარი

შედეგი — იდენთიფიცირდა დარღვევა, მიეწოდა ინფორმაცია
პრეფიქსი
test
დამრღვევი მხარე — ორივე
დასახელება/ები — სს სადაზღვევო კომპანია "ალდაგი ბისიაი" | შპს აკადემიკოს ო. ღუდუშაურის სახელობის ეროვნული სამედიცინო ცენტრი

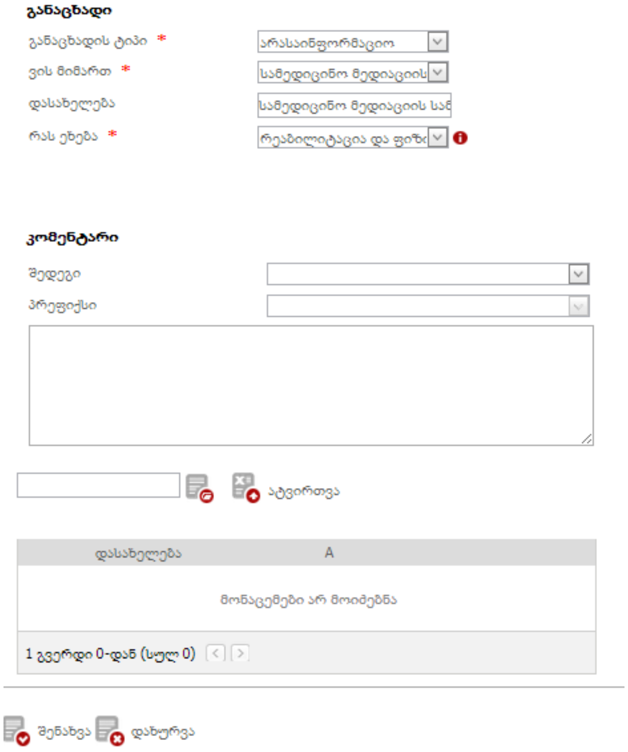
დასახელება	A
მონაცემები არ მოიძებნა	

1 გვერდი 0-დან (სულ 0)

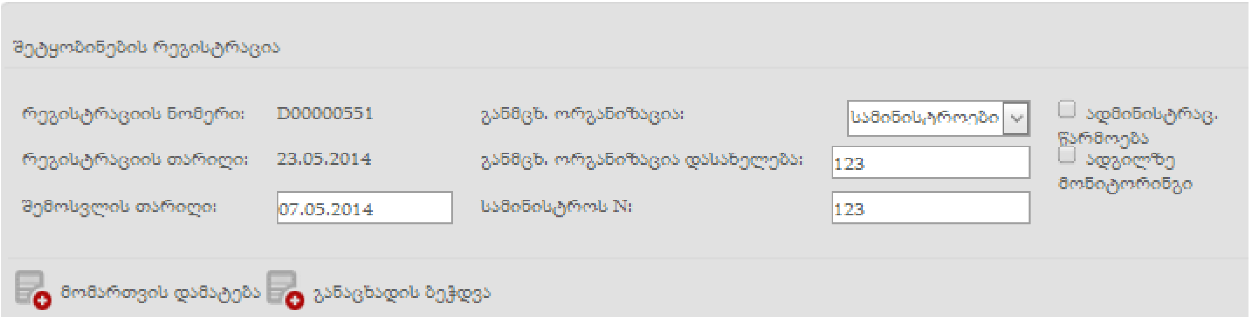
დახურვა

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

ნახატი 7



ნახატი 8



თუ რედაქტირების ღილაკი არ არის აქტიური ( ), ეს მიუთითებს იმაზე, რომ მომხმარებელს უკვე დარედაქტირებული აქვს შეტყობინება და განაცხადს მინიჭებული აქვს სტატუსი „განხილულია" ან ეს განაცხადი გადამისამართებულია (ან განიხილება) სხვა ქვემედიატორთან.

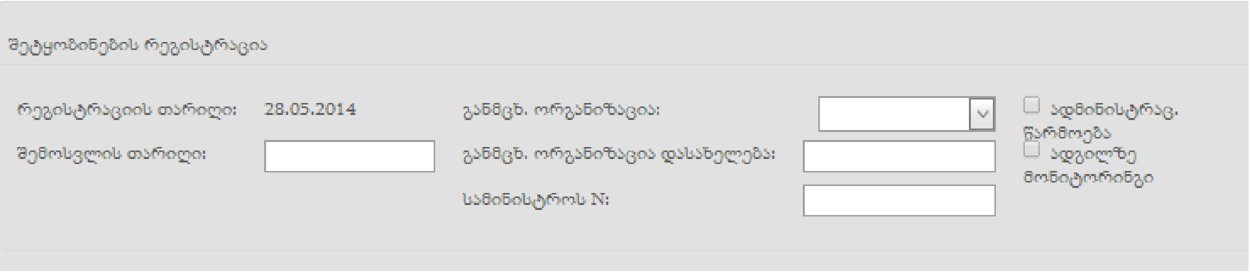
* აღნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

4. ახალი შეტყობინების დამატება

სისტემაში მომხმარებელს შეუძლია შეტყობინების დარეგისტრირება ღილაკით „შეტყობინების დამატება“ (ნახ. 5).

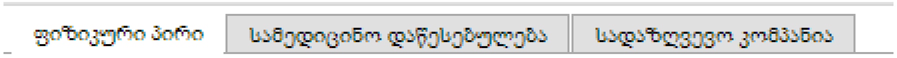
ღილაკით „შეტყობინების დამატების“ შემდეგ გამოდის ფანჯარა „შეტყობინების რეგისტრაცია“, სადაც ნაჩვენებია რეგისტრაციის თარიღი, რომელიც ავტომატურად გენერირდება სისტემის მიერ რეგისტრაციის უნიკალურ ნომერთან ერთად. მომხმარებელმა უნდა შეავსოს ველები: შემოსვლის თარიღი, განმცხადებელი ორგანიზაცია, განმცხადებელი ორგანიზაციის დასახელება და სამინისტროს ნომერი. იგი, ასევე, ნიშნავს გრაფებს „ადმინისტრაციული სამართალწარმოება“ და „ადგილზე მონიტორინგი“ იმ შემთხვევაში, თუ კონკრეტული განაცხადი საჭიროებს ადმინისტრაციულ სამართალწარმოებას ან საჭიროებს ადგილზე მონიტორინგს (ნახ. 9).

ნახატი 9



შემდეგ, მომხმარებელი განსაზღვრავს განაცხადის განმცხადებელ ტიპს და ახდენს მის იდენტიფიცირებას. განმცხადებელი შეიძლება იყოს: ფიზიკური პირი, სამედიცინო დაწესებულება ან სადაზღვევო კომპანია და მომხმარებელმა უნდა გახსნას შესაბამის ჩანართი (ნახ. 10).

ნახატი 10

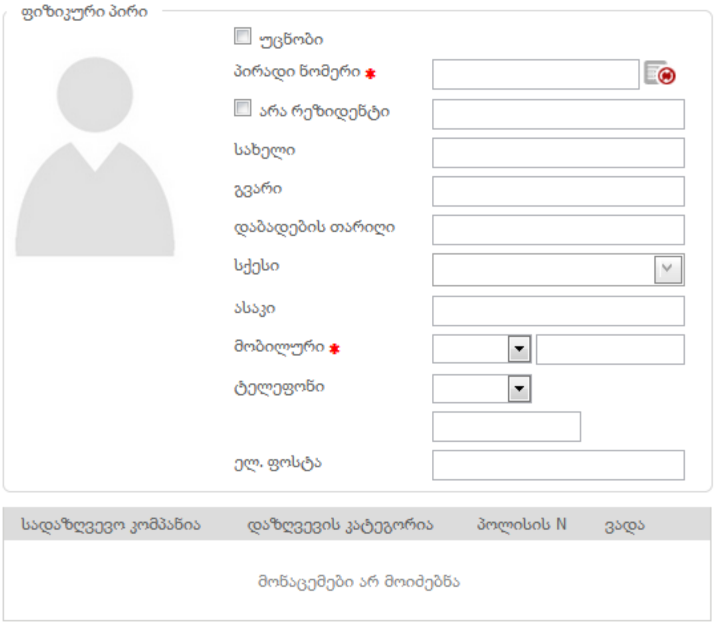


* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

<u>ფიზიკური პირი</u>

„ფიზიკური პირი“-ს ჩანართის არჩევისას, თავდაპირველად, ხორციელდება ფიზიკური პირის იდენტიფიცირება საჯარო რეესტრთან სინქრონიზაციის საშუალებით პირის პირადი ნომრის ჩაწერით შესაბამის ველი და სინქრონიზაციის ღილაკზე ( ) დაჭერით. შესაბამისად, პიროვნების სახელის, გვარის, დაბადების თარიღის, სქესის, ასაკის და მისამართის ველები შეივსება ავტომატურად. ასევე, ავტომატურატ ივსება ინმფორმაცია პიროვნების დაზღვევის სტატუსის შესახებ თუ იგი სარგებლობს სახელმწიფო დაზღვევის პროგრამით. აუცილებელია მიეთითოს საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი (ნახ. 11).

ნახატი 11



იმ შემთხვევაში თუ პირი უცნობია, ვნიშნავთ შესაბამის ველს ☑ უცნობი და ვტოვებთ კომენტარს თუ რატომ ვერ ხდება პირის იდენტიფიცირება. ამ შემთხვევაში, ველი „პირადი ნომერი“ არ იქნება აქტიური და შესაბამისად პირის იდენტიფიცირება

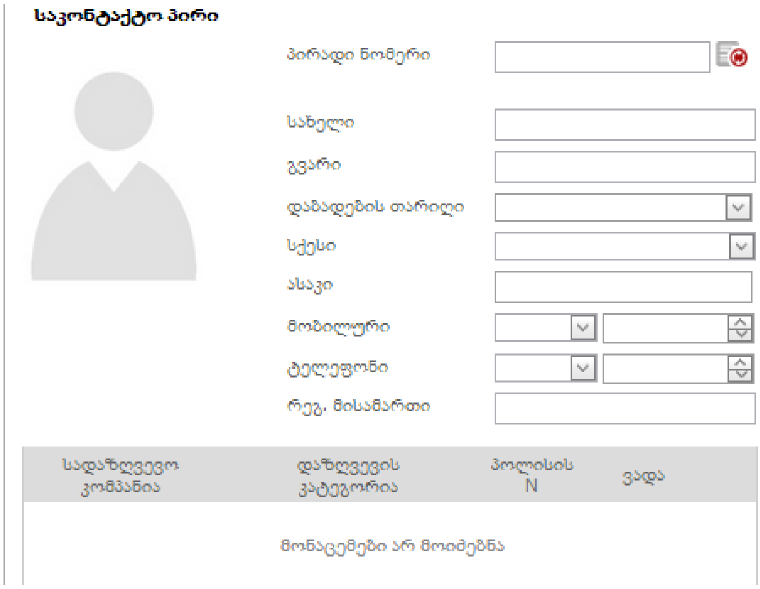
* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

სამოქალაქო რეესტრთან ვერ მოხერხდება. თუმცა, აუცილებელია სხვა ველები შეივსოს ხელით (სახელი, გვარი, დაბ. თარიღი და ა.შ.).

აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ იურიდიული მისამართის განყოფილებაში ფიზიკური პირის საცხოვრებელ „მისამართის“ ველს სისტემა ავსებს ავტომატურად პირადი ნომრის სინქრონიზაციის შემდეგ. ხოლო, იურიდიული მისამართის ველები: რეგიონი, მუნიციპალიტეტი და დასახლებული პუნქტი ოპერატორმა უნდა აირჩიოს ხელით. თუ ფაქტიური მისამართი ემთხვევა იურიდიულ მისამართს, მაშინ ღილაკით ☑ მისამართის კოპირება იურიდიული მისამართის განყოფილებაში შევსებული ველები ავტომატურად დაკოპირდება ფაქტიურ მისამართის ველებში.

აგრეთვე, ივსება ინფორმაცია საკონტაქტო პირის შესახებ. საკონტაქტო პირი შეიძლება იყოს მშობელი, მეურვე მზრუნველი, ნათესავი ან ნებისმიერი საკონტაქტო პირი (ნახ. 12).

ნახატი 12

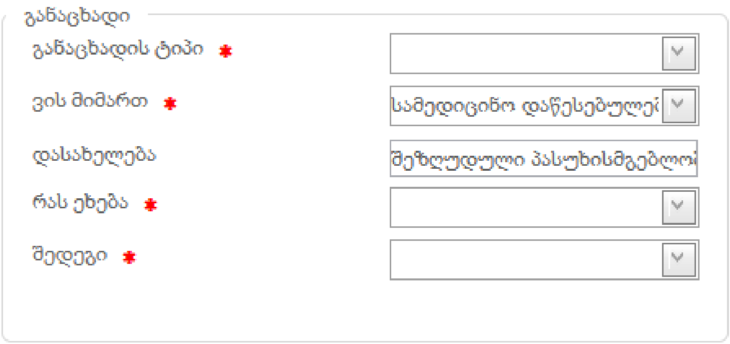


* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

ოპერატორმა უნდა შეავსოს საკონტაქტი პირის პირადი ნომერი. სინქრონიზაციის ( ) ღილაკის მეშვეობით ხდება პირის იდენტიფიცირება და ველები: სახელი, გვარი, დაბადების თარიღი, სქესი, ასაკი, რეგისტრაციის მისამართი და დაზღვევის სტატუსი (სახელმწიფო დაზღვევის პროგრამით სარგებლობის შემთხვევაში) ივსება ავტომატურად, ხოლო, ტელეფონი ივსება ხელით.

განაცხადის დამატებისას, ეკრანზე გამოდის შემდეგი ფანჯარა (ნახ. 13).

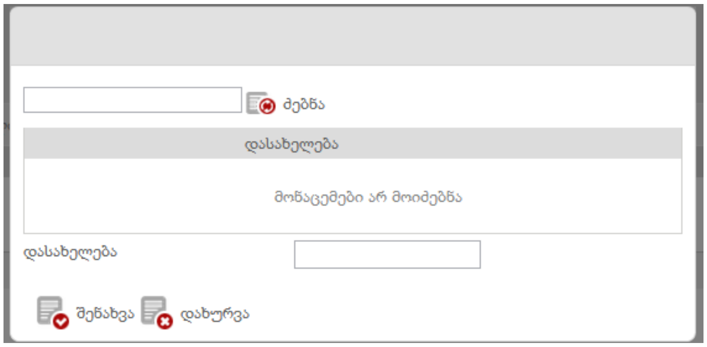
ნახატი 13



მომხმარებელი ირჩევს განაცხადის ტიპს: საინფორმაციო თუ არასაინფორმაციო. მომხმარებელი, ასევე, აფიქსირებს თუ ვის მიმართ იყო შემოსული შეტყობინება: სამედიცინო დაწესებულების, სადაზღვევო კომპანიის თუ სამედიცინო მედიაციის სამსახურის მიმართ. ჩამოთვლილთაგან ერთ-ერთის არჩევისას ეკრანზე გამოდის ორგანიზაციის ძებნის ფანჯარა (ნახ. 14).

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

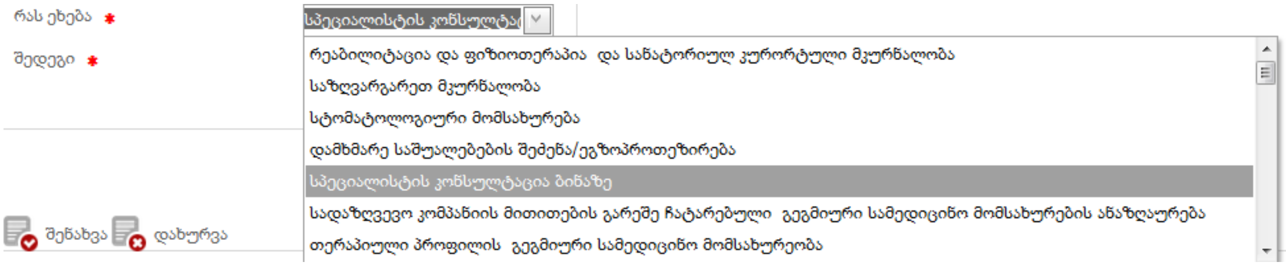
ნახატი 14



მომხმარებელი უთითებს დაწესებულების დასახელებას და ღილაკით „ძებნა“ ეკრანზე გამოვა სამედიცინო დაწესებულებების ან სადაზღვევო კომპანიების სია, სადაც მომხმარებელი ირჩევს ზარის ავტორის მიერ დასახელებულ დაწესებულებას ან მის ფილიალს ღილაკით („ჩაშლა“ ღილაკის გამოყენებით -) . ღილაკით „შენახვა“ ინფორმაცია აისახება შესაბამის ველში.

შემდგომ, ივსება ველი თუ რას ეხებოდა შემოსული შეტყობინება, რომელსაც მომხმარებელი ირჩევს ჩამოსაშლელი მენიუდან (ნახ. 15).

ნახატი 15



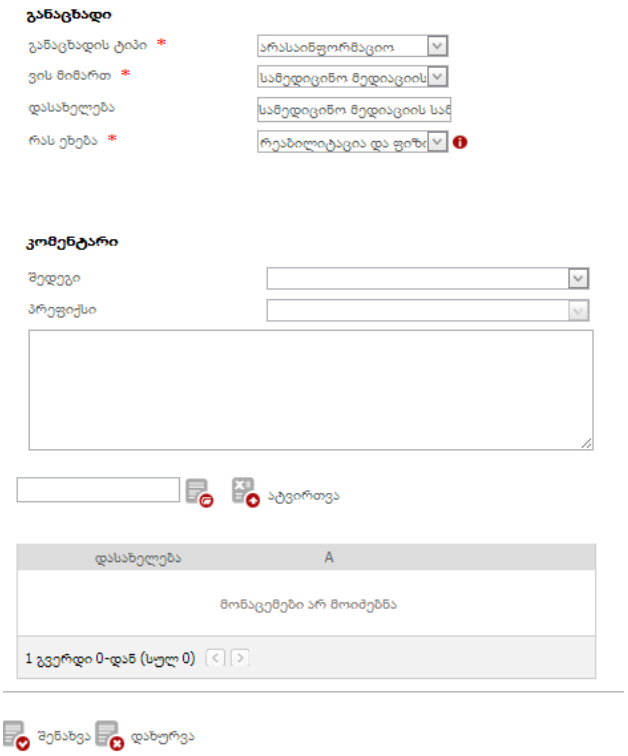
ქვემედიატორმა უნდა შეავსოს ველები განაცხადის კატეგორიაში, კერძოდ: „განაცხადის ტიპი“, „ვის მიმართ“, „დასახელება“ და „რას ეხება“ და შეავსოს კომენტარის

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

განყოფილების ველები, კერძოდ: „შედეგი“, „პრეფიქსი“ და დატოვოს კომენტარი, ატვირთოს საჭირო დოკუმენტაცია (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ღილაკით -

და დააჭიროს ღილაკს „შენახვა“ რათა ცვლილება ასახოს განაცხადზე (ნახ. 16). რაც შეეხება პრეფიქსების ჩამონათვლას, პრეფიქსი M გულისხმობს შემთხვევას, როდესაც კონკრეტული განაცხადი საჭიროებს მედიაციას, ხოლო პრეფიქსი A მიენიჭება განაცხადს ადმინისტრაციული სამართალწარმოებისას. გასათვალისწინებელია, რომ პრეფიქსის ველი აქტიურდება მხოლოდ გარკვეული შედეგების შემთხვევაში.

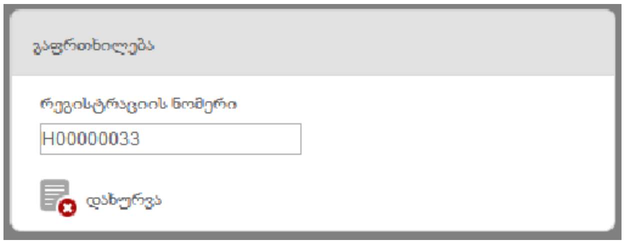
ნახატი 16



ღილაკით „შენახვა“ ინფორმაცია დარეგისტრირდება მონაცემთა ბაზაში. ხოლო, ეკრანზე გამოვა დამატებული შეტყობინების რეგისტრაციის ფანჯარა რეგისტრაციის ნომრით (ნახ. 17).

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

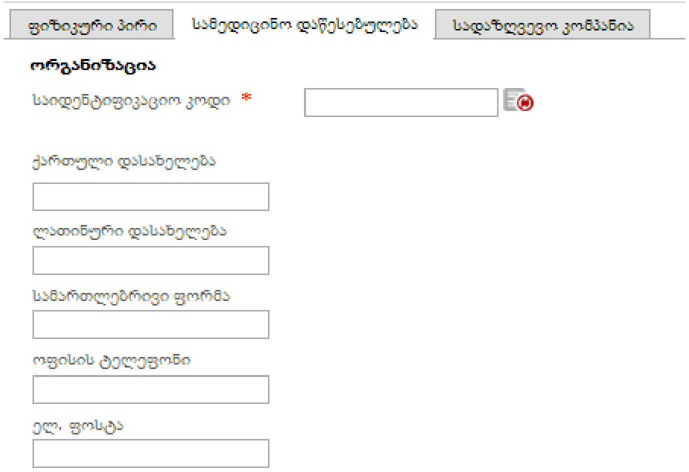
ნახატი 17



სამედიცინო დაწესებულება

„სამედიცინო დაწესებულება“ ჩანართის არჩევის შემთხვევაში, პირველ რიგში, საჭიროა შეივსოს ორგანიზაციის საიდენტიფიკაციო კოდი. სინქრონიზაციის ღილაკით ( ) ხდება კოდის იდენტიფიცირება საჯარო რეესტრში და ველები: ქართული დასახელება, სამართლებლივი ფორმა და მისამართი ივსება ავტომატურად. ხოლო, ორგანიზაციის ლათინური დასახელება, ოფისის ტელეფონი და ელ. ფოსტა ივსება ხელით (ნახ. 18).

ნახატი 18

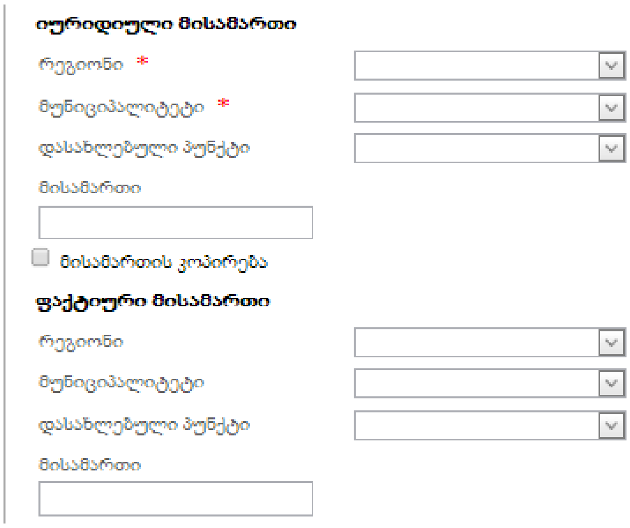


იურიდიული მისამართის ველი ორგანიზაციის იდენტიფიცირებისას ივსება ავტომატურად. ოპერატორმა უნდა შეავსოს იურიდიული მისამართის ველის

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

შესაბამისი რეგიონის, მუნიციპალიტეტის და დასახლებული პუნქტის ველები. ხოლო, იმ შემთხვევაში თუ იურიდიული მისამართი ემთხვევა ფაქტიურ მისამართს, ღილაკით მისამართის კოპირება იურიდიული მისამართის განყოფილებაში შევსებული ველები ავტომატურად დაკოპირდება ფაქტიურ მისამართის ველებში (ნახ. 19).

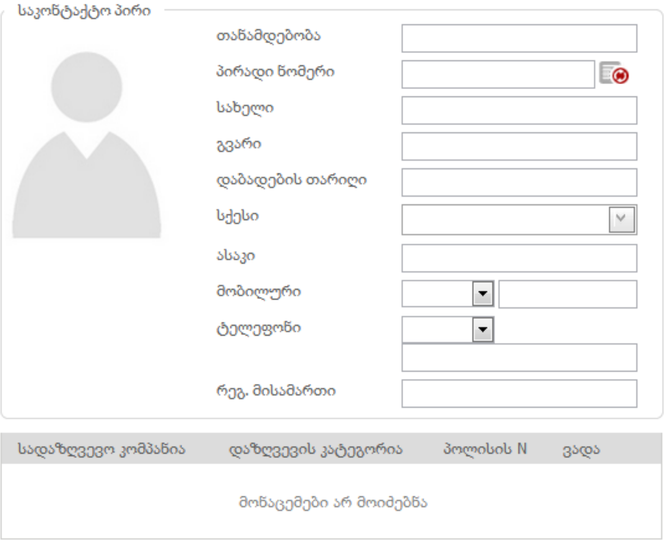
ნახატი 19



ივსება აგრეთვე საკონტაქტო პირის ინფორმაცია (ნახ. 20)

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

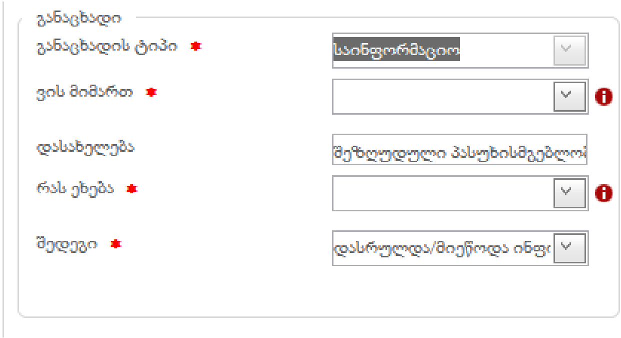
ნახატი 20



თავდაპირველად ივსება საკონტაქტო პირის თანამდებობა. შემდეგ, ივსება საკონტაქტო პირის პირადი ნომერი. სინქრონიზაციის ღილაკის მეშვეობით ხდება პირის იდენტიფიცირება სამოქალაქო რეესტრთან და ველები: სახელი, გვარი, დაბადების თარიღი, სქესი, ასაკი და რეგისტრაციის მისამართი ივსება ავტომატურად, ხოლო საკონტაქტო ტელეფონები ივსება ხელით.

განაცხადის დამატებისას, ეკრანზე გამოდის შემდეგი ფანჯარა (ნახ. 21).

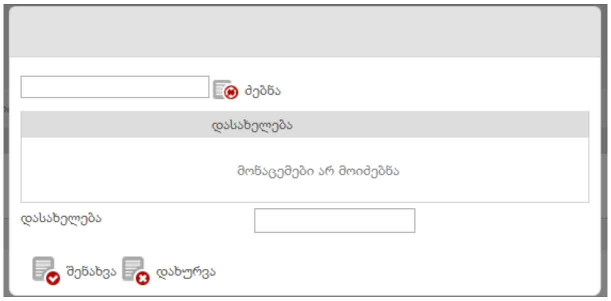
ნახატი 21



* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

მომხმარებელი ირჩევს განაცხადის ტიპს: საინფორმაციო თუ არასაინფორმაციო. მომხმარებელმა, ასევე უნდა დააფიქსიროს თუ ვის მიმართ იყო შემოსული შეტყობინება: ფიზიკური პირის, სამედიცინო დაწესებულების, სადაზღვევო კომპანიის თუ მედიაციის სამსახურის მიმართ. ამ შემთხვევაში, ეკრანზე გამოდის ორგანიზაციის ძებნის ფანჯარა (ნახ. 22).

ნახატი 22

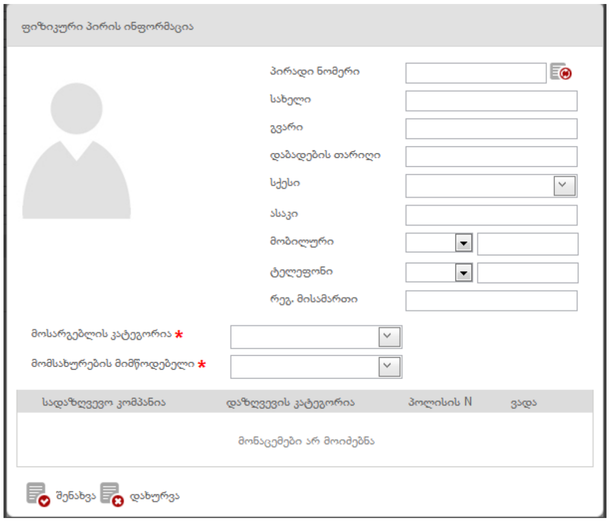


მომხმარებელი უთითებს დაწესებულების დასახელებას და ღილაკით „ძებნა“ ეკრანზე გამოვა სამედიცინო დაწესებულებების ან სადაზღვევო კომპანიების სია, სადაც მომხმარებელი ირჩევს ზარის ავტორის მიერ დასახელებულ დაწესებულებას ან მის ფილიალს ღილაკით . ხოლო, ღილაკით „შენახვა“ ინფორმაცია აისახება შესაბამის ველში.

თუ მომხმარებელმა ველში „ვის მიმართ“ აირჩია ფიზიკური პირი, მაშინ ეკრანზე გამოდის პირის იდენტიფიცირების ფანჯარა, სადაც პირადი ნომრის მითითებით და სინქრონიზაციის ღილაკის საშუალებით მოხდება პიროვნების იდენტიფიცირება და მისი სახელი, გვარი, დაბადების თარიღი, ასაკი და რეგისტრაციის მისამართი შეივსება ავტომატურად. ასევე, უნდა შეივსოს ფიზიკური პირის საკონტაქტო ტელეფონების, სადაზღვევო პროგრამის კატეგორიისა და მომსახურების მიმწოდებლის ველები (ნახ. 23).

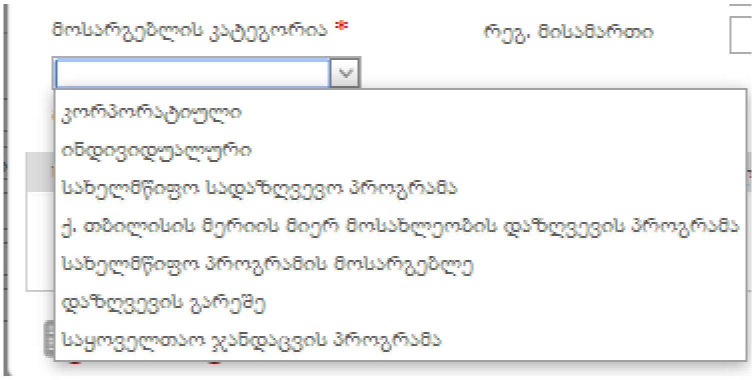
* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

ნახატი 23



ველში „მოსარგებლის კატეგორია“ ჩამოსაშლელი მენიუდან მომხმარებელი ირჩევს თუ რომელ სადაზღვევო პროგრამის ფარგლებში და რა კატეგორიით არის დაზღვეული განმცხადებელი ფიზიკური პირი: კორპორატიული, ინდივიდუალური, სახელმწიფო თუ ქ.თბილისის მერიის მიერ მოსახლეობის დაზღვევის პროგრამით მოსარგებლე, ან დაზღვევის არმქონე პირი. თუ ფიზიკური პირი სარგებლობს რომელიმე ზემოთ აღნიშნული სახელმწიფო პროგრამით, ცხრილში გამოჩნდება შესაბამისი სადაზღვევო პროგრამა (ნახ. 24).

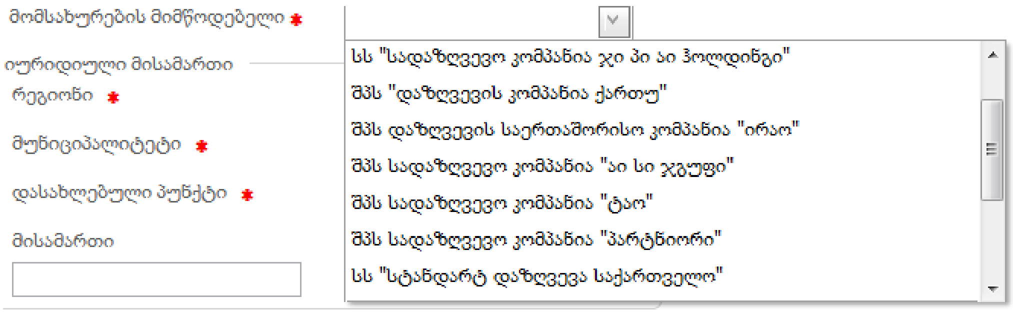
ნახატი 24



* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

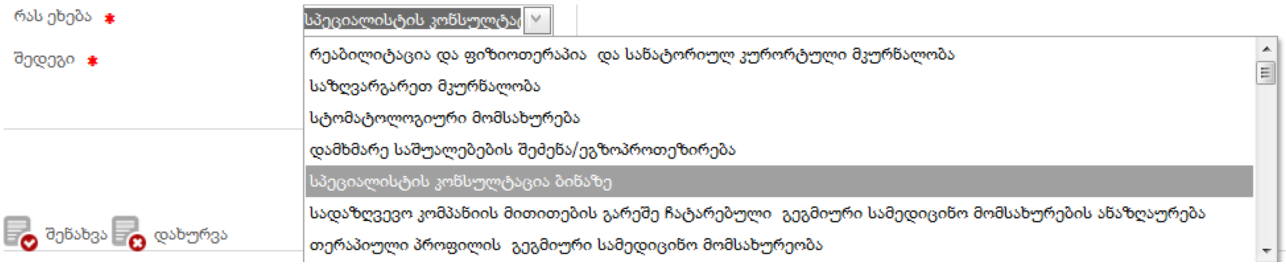
მოსარგებლის კატეგორიის არჩევისას სისტემა ავტომატურად აგენერირებს შესაბამის მომსახურების მომწოდებელს და მომხმარებელი არჩევის პრინციპით ირჩევს შესაბამის სადაზღვევო კომპანიას (ნახ. 25)

ნახატი 25



შემდეგ, „განაცხადის“ განყოფილებაში ივსება ველი თუ რას ეხებოდა შემოსული შეტყობინება, რომელსაც მომხმარებელი ირჩევს ჩამოსაშლელი მენიუდან (ნახ. 26).

ნახატი 26

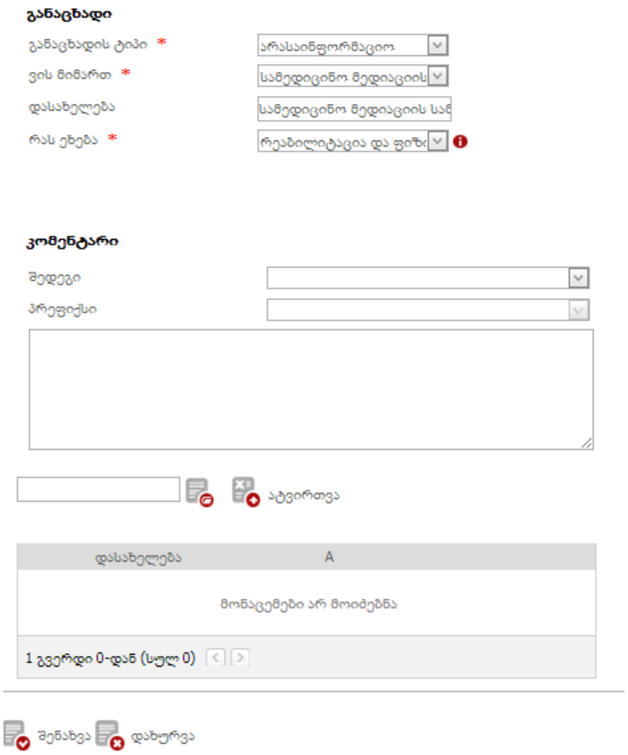


ქვემედიატორმა უნდა შეავსოს ველები განაცხადის კატეგორიაში, კერძოდ: „განაცხადის ტიპი“, „ვის მიმართ“, „დასახელება“ და „რას ეხება“ და შეავსოს კომენტარის განყოფილების ველები, კერძოდ: „შედეგი“, „პრეფიქსი“ და დატოვოს კომენტარი, ატვირთოს საჭირო დოკუმენტაცია (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ღილაკით -

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

და დააჭიროს ღილაკს „შენახვა“ რათა ცვლილება ასახოს განაცხადზე (ნახ. 27). რაც შეეხება პრეფიქსების ჩამონათვლას, პრეფიქსი M გულისხმობს შემთხვევას, როდესაც კონკრეტული განაცხადი საჭიროებს მედიაციას, ხოლო პრეფიქსი A მიენიჭება განაცხადს ადმინისტრაციული სამართალწარმოებისას. გასათვალისწინებელია, რომ პრეფიქსის ველი აქტიურდება მხოლოდ გარკვეული შედეგების შემთხვევაში.

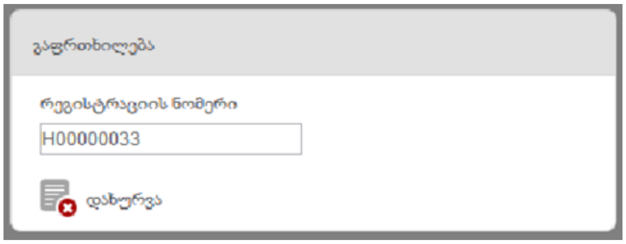
ნახატი 27



ღილაკით „შენახვა“ მონაცემები რეგისტრირდება მონაცემთა ბაზაში და ეს შეტყობინება ავტომატურად აისახება მედიატორის ინტერფეისზე. ხოლო, ეკრანზე გამოვა დამატებული შეტყობინების რეგისტრაციის ფანჯარა რეგისტრაციის ნომრით (ნახ. 28).

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

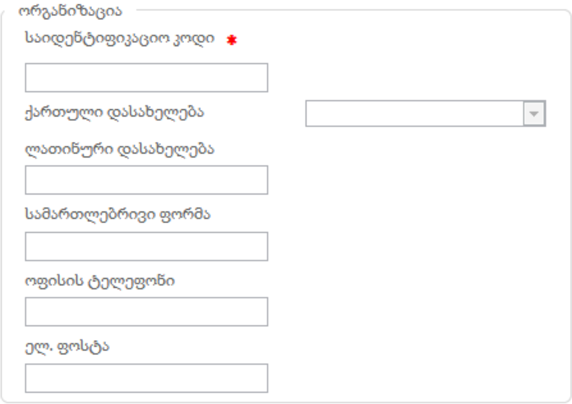
ნახატი 28



სადაზღვევო კომპანია

„სადაზღვევო კომპანიის" ჩანართის არჩევის შემთხვევაში, თავდაპირველად, ივსება ინფორმაცია შეტყობინების მომწოდებელი სადაზღვევო კომპანიის შესახებ (ნახ. 29).

ნახატი 29



ველი ორგანიზაციის „საიდენტიფიკაციო კოდი" და იურიდიული მისამართის ველი ივსება ავტომატირად მას მერე რაც მომხმარებელი აირჩევს ორგნიზაციის ქართულ დასახელებას ამოსარჩევი მენიუდან.

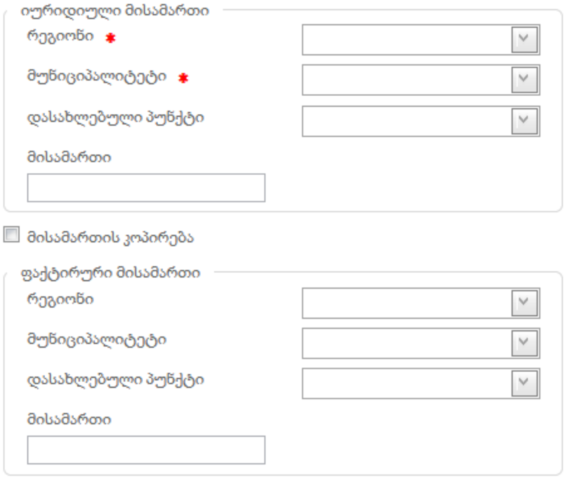
მომხმარებელმა, ასევე, უნდა შეავსოს სადაზღვევო კომპანიის ლათინუდი დასახელება, სამართლებრივი ფორმა, ტელეფონი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი.

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

სავალდებულოა იურიდიული მისამართის განყოფილებაში არსებული რეგიონის, მუნიციპალიტეტისა და დასახლებული პუნქტის ველების შევსება (ველების შევსება შესაძლებელია მხოლოდ თანმიმდევრულად). იმ შემთხვევაში, თუ ფაქტიური მისამართი ემთხვევა იურიდიულ მისამართს, მაშინ ღილაკით

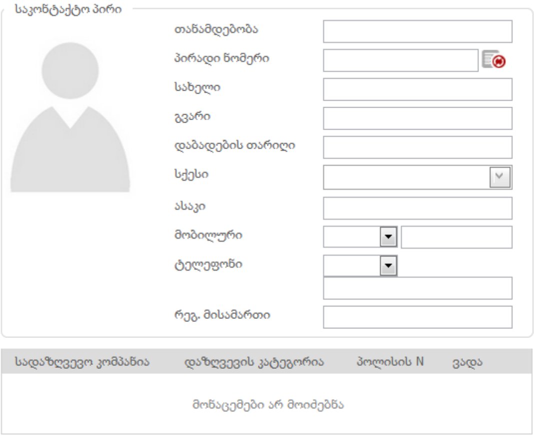
იურიდიული მისამართის შევსებული ველები ავტომატურად გადავა ფაქტიური მისამართის ველებში (ნახ. 30).

ნახატი 30



ივსება აგრეთვე ინფორმაცია საკონტაქტო პირის შესახებ (ნახ. 31).

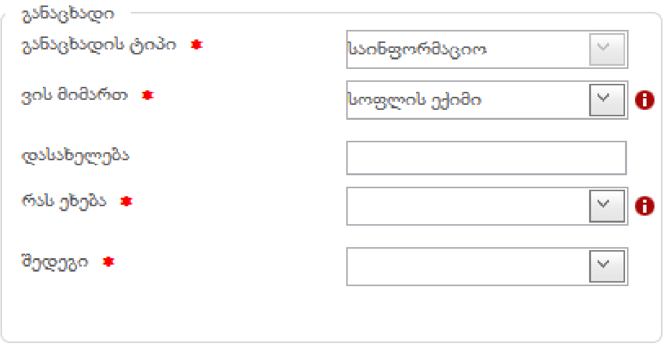
ნახატი 31



თავდაპირველად, ივსება საკონტაქტო პირის თანამდებობა. შემდეგ, ივსება საკონტაქტო პირის პირადი ნომერი, სინქრონიზაციის ღილაკის მეშვეობით ხდება პირის იდენტიოფიცირება სამოქალაქო რეესტრთან და ველები: სახელი, გვარი, დაბადების თაერიღი, სქესი, ასაკი და რეგისტრაციის მისამართი ივსება ავტომატურად. ხოლო, ტელეფონი ივსება ხელით.

განაცხადის დამატებისას, ეკრანზე გამოდის შემდეგი ფანჯარა (ნახ. 32).

ნახატი 32

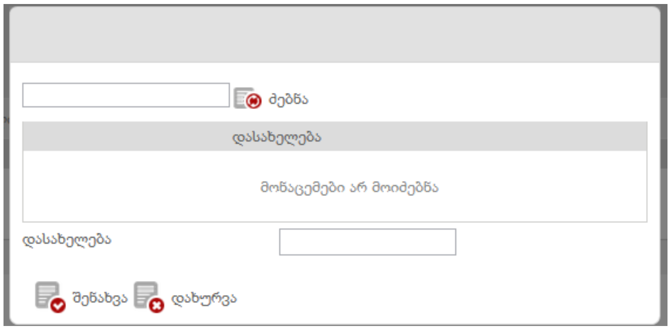


განაცხადის ტიპი შეიძლება იყოს საინფორმაციო და არასაინფორმაციო. მომხმარებელი, ასევე, აფიქსირებს თუ ვის მიმართ იყო შემოსული შეტყობინება: ფიზიკური პირის,

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

სამედიცინო დაწესებულების, სადაზღვევო კომპანიის თუ მედიაციის სამსახურის მიმართ. ამ შემთხვევაში, ეკრანზე გამოდის ორგანიზაციის ძებნის ფანჯარა (ნახ. 33).

ნახატი 33



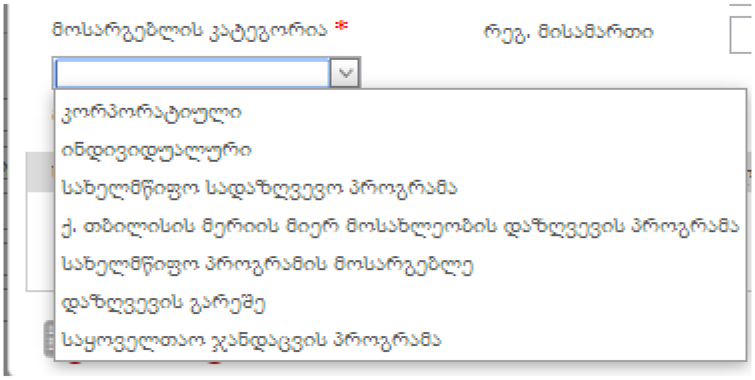
მომხმარებელი უთითებს ორგანიზაციის დასახელებას და ღილაკით „ძებნა“ ეკრანზე გამოვა დაწესებულებების სია, სადაც მომხმარებელი ირჩევს ზარის ავტორის მიერ დასახელებულ კომპანიას ღილაკით . ღილაკით „შენახვა“ ინფორმაცია აისახება შესაბამის ველში.

თუ მომხმარებელმა აირჩია ფიზიკური პირი, ეკრანზე გამოდის პირის იდენტიფიცირების ფანჯარა, სადაც პირადი ნომრის მითითებით და სინქრონიზაციის ღილაკის საშუალებით მოხდება პიროვნების იდენტიფიცირება და მისი სახელი, გვარი, დაბადების თარიღი, ასაკი და რეგისტრაციის მისამართი შეივსება ავტომატურად. ხოლო, ფიზიკური პირის საკონტაქტო ტელეფონების, სადაზღვევო პროგრამის კატეგორიისა და მომსახურების მიმწოდებლის ველები უნდა შეივსოს ხელით (ნახ. 34).

ველში „მოსარგებლის კატეგორია“ ჩამოსაშლელი მენიუდან მომხმარებელი ირჩევს თუ რომელ სადაზღვევო პროგრამის ფარგლებში და რა კატეგორიით არის დაზღვეული განმცხადებელი ფიზიკური პირი: კორპორატიული, ინდივიდუალური, სახელმწიფო თუ ქ.თბილისის მერიის მიერ მოსახლეობის დაზღვევის პროგრამით მოსარგებლე, ან დაზღვევის არმქონე პირი. თუ ფიზიკური პირი სარგებლობს რომელიმე ზემოთ

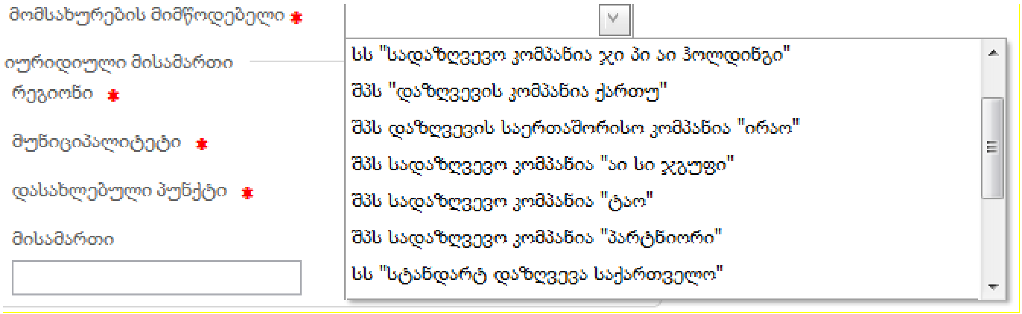
აღნიშნული სახელმწიფო პროგრამით, ცხრილში გამოჩნდება შესაბამისი სადაზღვევო პროგრამა (ნახ. 34).

ნახატი 34



მოსარგებლის კატეგორიის არჩევისას სისტემა ავტომატურად აგენერირებს შესაბამის მომსახურების მომწოდებელს და მომხმარებელი არჩევის პრინციპით ირჩევს შესაბამის სადაზღვევო კომპანიას (ნახ. 35)

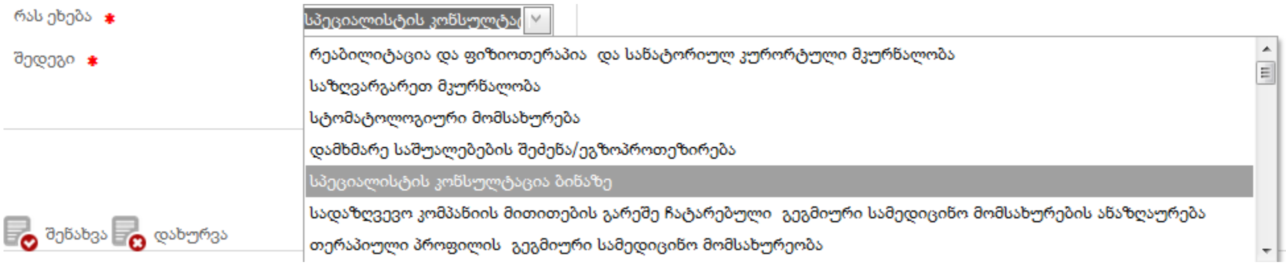
ნახატი 35



შემდეგ, ივსება ველი თუ რას ეხება შემოსული შეტყობინება, რომელსაც მომხმარებელი ირჩევს ჩამოსაშლელი მენიუდან (ნახ. 36).

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

ნახატი 36

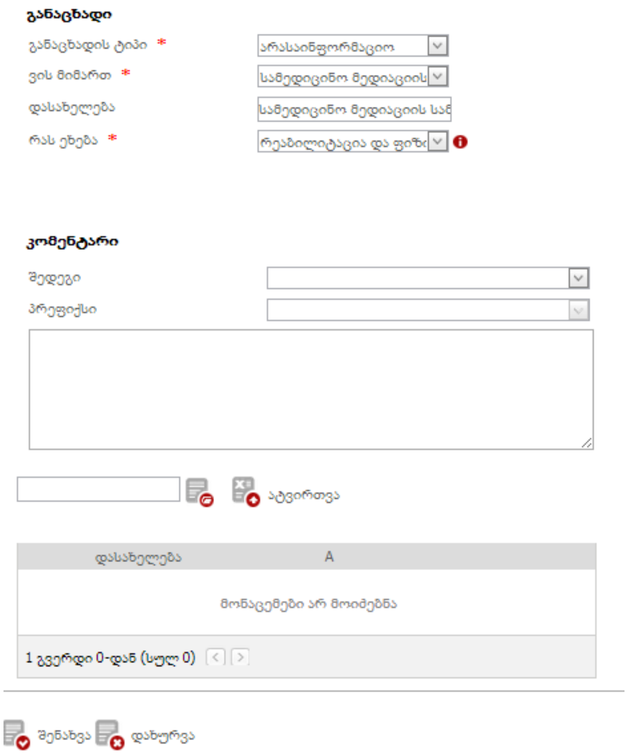


ქვემედიატორმა უნდა შეავსოს ველები განაცხადის კატეგორიაში, კერძოდ: „განაცხადის ტიპი“, „ვის მიმართ“, „დასახელება“ და „რას ეხება“ და შეავსოს კომენტარის განყოფილების ველები, კერძოდ: „შედეგი“, „პრეფიქსი“ და დატოვოს კომენტარი, ატვირთოს საჭირო დოკუმენტაცია (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ღილაკით -

და დააჭიროს ღილაკს „შენახვა“ რათა ცვლილება ასახოს განაცხადზე (ნახ. 37). რაც შეეხება პრეფიქსების ჩამონათვლას, პრეფიქსი M გულისხმობს შემთხვევას როდესაც კონკრეტული განაცხადი საჭიროებს მედიაციას, ხოლო პრეფიქსი A მიენიჭება განაცხადს ადმინისტრაციული სამართალწარმოებისას. გასათვალისწინებელია, რომ პრეფიქსის ველი აქტიურდება მხოლოდ გარკვეული შედეგების შემთხვევაში.

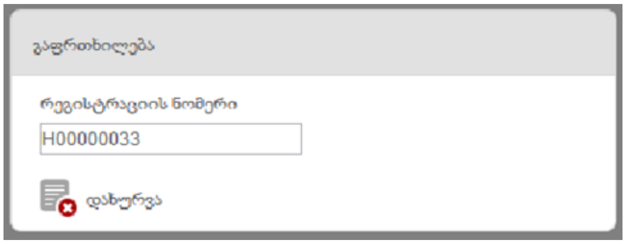
* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

ნახატი 37



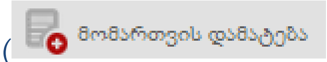
ღილაკით „შენახვა“ მონაცემები აისახება მონაცემთა ბაზაში და ეს შეტყობინება ავტომატურად აისახება მედიატორის ინტერფეისზე. ხოლო, ეკრანზე გამოვა დამატებული შეტყობინების რეგისტრაციის ფანჯარა რეგისტრაციის ნომრით (ნახ. 38).

ნახატი 38



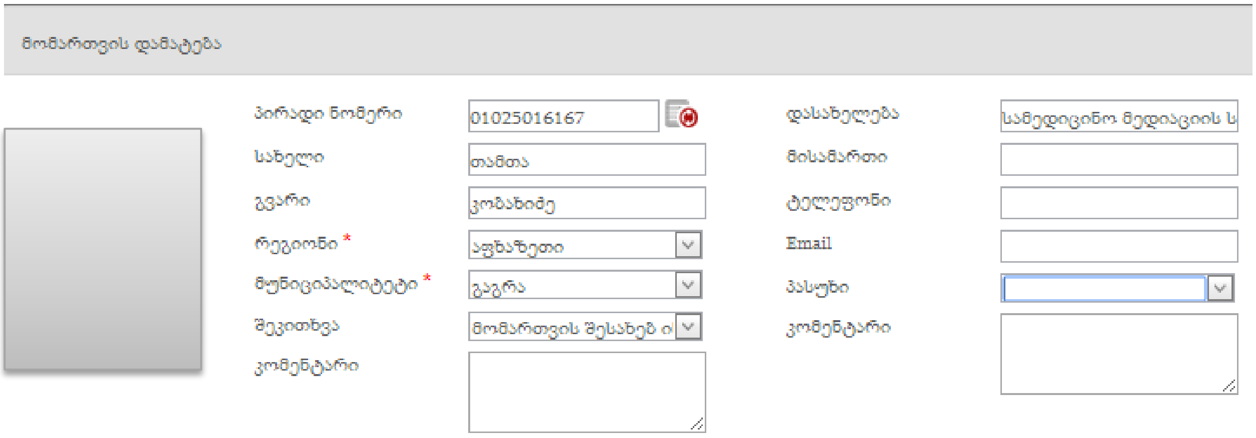
* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა

5. მომართვის რეგისტრაცია

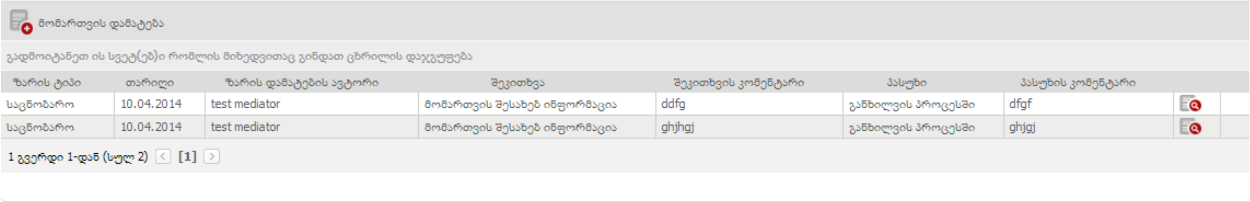
მომხმარებელს შეუძლია მომართვის დარეგისტრირება მხოლოდ იმ შეტყობინებაზე, რომლის განმცხადებლადაც ფიქსირდება ფიზიკური პირი და რომელის ივსება ფიზიკური პირის მიერ განხორციელებული ზარის შემთხვევაში. მომართვის დამატება ხორციელდება კონკრეტულ შეტყობინების რედაქტირების ან დათვალიერების გვერდიდან (ნახ. 6). ღილაკით მომართვის დამატება (

) ეკრანზე გამოდის მომართვის დამატების ფანჯარა (ნახ. 39), სადაც გამოდის ინფორმაცია ფიზიკური პირის შესახებ. მომხმარებელმა უნდა შეავსოს შეკითხვის, კომენტარის, პასუხის (განხილვის პროცესში ან დასრულებული) და პასუხის კომენტარის ველები და ღილაკით „შენახვა“ დაარეგისტრიროს მომართვა, რომელიც გამოჩნდება შეტყობინების გვერდზე (ნახ. 40)

ნახატი 39



ნახატი 40



ზარის ტიპი	თარიღი	ზარის დამატების ავტორი	შეკითხვა	შეკითხვის კომენტარი	პასუხი	პასუხის კომენტარი	
საცნობარო	10.04.2014	test mediator	მომართვის შესახებ ინფორმაცია	ddfg	განხილვის პროცესში	dfgf	
საცნობარო	10.04.2014	test mediator	მომართვის შესახებ ინფორმაცია	ghjhgj	განხილვის პროცესში	ghjgj	

1 გვერდი 1-დან (სულ 2) [1]

* აღმნიშვნელი ველების შევსება სავალდებულოა