KA015538935282126

ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა

სსიპ „იუსტიციის სახლის“ მომხმარებელთა მომსახურების სტანდარტის დამტკიცების შესახებ

№1334/ს 01 / ივლისი / 2026 წ.

საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 51-ე მუხლის პირველი ნაწილის, 61-ე მუხლის, „საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - იუსტიციის სახლის დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს იუსტიციის მინისტრის 2015 წლის 25 ივლისის N85 ბრძანებით დამტკიცებული დებულების“ მე-7 მუხლის „დ“, „რ“ პუნქტებისა და სსიპ „იუსტიციის სახლის“ ხარისხის მართვის დეპარტამენტის უფროსის 2026 წლის 30 ივნისის N9745 მოხსენებითი ბარათის საფუძველზე,

ვბრძანებ:

1. დამტკიცდეს „სსიპ „იუსტიციის სახლის“ მომხმარებელთა მომსახურების სტანდარტი“ წინამდებარე ბრძანების დანართის შესაბამისად.
2. წინამდებარე ბრძანების ამოქმედებისთანავე, ძალადაკარგულად გამოცხადდეს „სსიპ „იუსტიციის სახლის“ მომხმარებელთა მომსახურების სტანდარტის დამტკიცების შესახებ“ სსიპ ,,იუსტიციის სახლის“ თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 23 ივნისის №1321/ს ბრძანება.
3. დაევალოს სსიპ ,,იუსტიციის სახლის“ ადმინისტრაციულ დეპარტამენტს, უზრუნველყოს წინამდებარე ბრძანების, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით, დაინტერესებულ პირთათვის გაცნობა.
4. ბრძანება ძალაში შედის ხელმოწერისთანავე.
5. ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64) მისი ოფიციალური წესით გაცნობის დღიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში.

სსიპ იუსტიციის სახლის თავმჯდომარე

ხელმოწერილია/
შტამპდასმულია
ელექტრონულად

ვახტანგ ჟვანია

სსიპ „იუსტიციის სახლის“ მომხმარებელთა მომსახურების სტანდარტი

თავი I
ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. რეგულირების სფერო

1. სსიპ „იუსტიციის სახლის“ მომხმარებელთა მომსახურების სტანდარტი (შემდგომში – სტანდარტი) განსაზღვრავს სსიპ „იუსტიციის სახლის“ (შემდგომში – იუსტიციის სახლი) თანამშრომელთა მიერ მომსახურების პროცესის ზოგად პრინციპებსა და წესებს.

2. წინამდებარე სტანდარტით დადგენილი წესებისა და პირობების დაცვა სავალდებულოა იუსტიციის სახლის ტერიტორიული ორგანოების (მათ შორის, სერვისის მობილურად მიწოდებისას), იუსტიციის სახლების კოორდინაციის დეპარტამენტის სტრუქტურული ერთეულების - იუსტიციის სახლების, ქორწინების სერვისების მართვის დეპარტამენტის სტრუქტურული ერთეულების - ქორწინების სახლებისა და სატელეფონო ცენტრის ყველა თანამშრომლისათვის.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

1. წინამდებარე წესის მიზნებისთვის მასში გამოყენებულ ტერმინებს აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) იუსტიციის სახლის თანამშრომელი – იუსტიციის სახლის ტერიტორიული ორგანოს (მათ შორის, სერვისის მობილურად მიწოდებისას), იუსტიციის სახლების კოორდინაციის დეპარტამენტის სტრუქტურული ერთეულის - იუსტიციის სახლის, ქორწინების სერვისების მართვის დეპარტამენტის სტრუქტურული ერთეულის - ქორწინების სახლისა და სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი.

ბ) მობილური იუსტიციის სახლი – სპეციალური ინვენტარითა და ტექნიკით აღჭურვილი ავტომობილი, რომლის მეშვეობითაც, იუსტიციის სახლის ტერიტორიული ორგანოს მიერ შესაბამის სამოქმედო ტერიტორიაზე მცხოვრებთათვის სერვისის მიწოდება ხორციელდება მობილურად (ადგილზე).

გ) სტრუქტურული ერთეული – იუსტიციის სახლების კოორდინაციის დეპარტამენტის სტრუქტურული ერთეული, იუსტიციის სახლი.

დ) ქორწინების სახლი – ქორწინების სერვისების მართვის დეპარტამენტის სტრუქტურული ერთეული.

ე) მომხმარებელი – ნებისმიერი დაინტერესებული პირი, რომელიც მიმართავს იუსტიციის სახლს მასში არსებული სერვისების მისაღებად.

ვ) პირდაპირი დისკრიმინაცია – ისეთი მოპყრობა ან პირობების შექმნა, რომელიც პირს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი უფლებებით სარგებლობისას „დისკრიმინაციის ყველა ფორმის აღმოფხვრის შესახებ“ საქართველოს კანონის პირველი

მუხლით გათვალისწინებული რომელიმე ნიშნის გამო არახელსაყრელ მდგომარეობაში აყენებს ანალოგიურ პირობებში მყოფ სხვა პირებთან შედარებით ან თანაბარ მდგომარეობაში აყენებს არსებითად უთანასწორო პირობებში მყოფ პირებს, გარდა ისეთი შემთხვევისა, როდესაც ამგვარი მოპყრობა ან პირობების შექმნა ემსახურება საზოგადოებრივი წესრიგისა და ზნეობის დასაცავად კანონით განსაზღვრულ მიზანს, აქვს ობიექტური და გონივრული გამართლება და აუცილებელია დემოკრატიულ საზოგადოებაში, ხოლო გამოყენებული საშუალებები თანაზომიერია ასეთი მიზნის მისაღწევად.

ზ) ირიბი დისკრიმინაცია – ისეთი მდგომარეობა, როდესაც ფორმით ნეიტრალური და არსით დისკრიმინაციული დებულება, კრიტერიუმი ან პრაქტიკა პირს „დისკრიმინაციის ყველა ფორმის აღმოფხვრის შესახებ“ საქართველოს კანონის პირველი მუხლით გათვალისწინებული რომელიმე ნიშნის გამო არახელსაყრელ მდგომარეობაში აყენებს ანალოგიურ პირობებში მყოფ სხვა პირებთან შედარებით ან თანაბარ მდგომარეობაში აყენებს არსებითად უთანასწორო პირობებში მყოფ პირებს, გარდა ისეთი შემთხვევისა, როდესაც ამგვარი მდგომარეობა ემსახურება საზოგადოებრივი წესრიგისა და ზნეობის დასაცავად კანონით განსაზღვრულ მიზანს, აქვს ობიექტური და გონივრული გამართლება და აუცილებელია დემოკრატიულ საზოგადოებაში, ხოლო გამოყენებული საშუალებები თანაზომიერია ასეთი მიზნის მისაღწევად.

2. აღნიშნულ წესში გამოყენებულ სხვა ტერმინებს აქვს საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული მნიშვნელობა.

მუხლი 3. სტანდარტის მიზანი

წინამდებარე დოკუმენტის მიზანია ქცევისა და კომუნიკაციის ზოგადი პრინციპების განსაზღვრა და წესების შემუშავება, რომელთა დაცვა ხელს შეუწყობს იუსტიციის სახლის მომხმარებლისათვის სახელმწიფო და კერძო სერვისების მაღალი ხარისხით მიწოდებას, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების რეალიზაციასა და საზოგადოებრივ ცხოვრებაში ჩართულობას.

თავი II

ტერიტორიულ ორგანოებში, სტრუქტურულ ერთეულებსა და ქორწინების სახლებში სერვისის მიწოდების სტანდარტი

მუხლი 4. მომხმარებელთან შეხვედრისა და ურთიერთობის ზოგადი სტანდარტი

1. მომხმარებელთან შეხვედრისა და ურთიერთობისას იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) თანასწორად მოექცეს იუსტიციის სახლის ნებისმიერ მომხმარებელს, მისი რასის, კანის ფერის, ენის, სქესის, ასაკის, მოქალაქეობის, წარმოშობის, დაბადების ადგილის, საცხოვრებელი ადგილის, ქონებრივი ან წოდებრივი მდგომარეობის, რელიგიის ან რწმენის,

ეროვნული, ეთნიკური ან სოციალური კუთვნილების, პროფესიის, ოჯახური მდგომარეობის, ჯანმრთელობის მდგომარეობის, შეზღუდული შესაძლებლობის, სექსუალური ორიენტაციის, გენდერული იდენტობისა და გამოხატვის, პოლიტიკური ან სხვა შეხედულების, ან სხვა ნიშნის მიუხედავად;

ბ) დაუყოვნებლივ დაამყაროს თვალებით კონტაქტი, ღიმილით შეხვდეს და მიესალმოს მომხმარებელს. ღიმილი უნდა იყოს მაქსიმალურად ბუნებრივი და კეთილგანწყობის მანიშნებელი;

გ) მომსახურების გაწევისას კომუნიკაცია დაამყაროს და შეინარჩუნოს მომხმარებელთან და არა მის თანმხლებთან (მაგ.: თარჯიმანი, მხარდამჭერი და ა.შ.);

დ) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის მომსახურების დროს დააზუსტოს მომხმარებელთან, საჭიროებს თუ არა ის დახმარებას. თანხმობის შემთხვევაში, მიიღოს ინფორმაცია, რა სახის დახმარება სჭირდება და იმოქმედოს მისი მითითებების შესაბამისად;

ე) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის მომსახურებისას, მისი შესაძლებლობისა და საჭიროებების გათვალისწინებით, დაამყაროს მასთან მისაწვდომი ინდივიდუალური კომუნიკაცია, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს მომსახურების სხვათა თანასწორად მიწოდება;

ვ) იმ შემთხვევაში, თუ სხვა მომხმარებლის მომსახურების გამო ვერ ხერხდება მომხმარებელთან მისალმება, დაამყაროს მასთან თვალებით კონტაქტი და აგრძნობინოს მომხმარებელს, რომ შეუმჩნეველი არ დარჩა;

ზ) იუსტიციის სახლის იმ ტერიტორიულ ორგანოსა და სტრუქტურულ ერთეულში, სადაც დანერგილია რიგის მართვის ელექტრონული სისტემა, სთხოვოს მომხმარებელს რიგის ბილეთი და შეამოწმოს ბილეთის ნომერი. თუ თანამშრომლის ტაბლოზე დაფიქსირებული ნომერი არ შეესაბამება მომხმარებლის ბილეთის ნომერს, თავაზიანად განუმარტოს მას ამის თაობაზე და სთხოვოს, დაელოდოს რიგის ნომრის გამოჩენას მონიტორზე;

თ) რიგის ნომრის გასვლის შემთხვევაში, ელექტრონული რიგის ბილეთის მიღების მიზნით გადაამისამართოს მომხმარებელი სივრცის კოორდინატორთან. იუსტიციის სახლის ტერიტორიულ ორგანოსა და სტრუქტურულ ერთეულში, სადაც არ არის გათვალისწინებული სივრცის კოორდინატორის საშტატო ერთეული, მომხმარებელი გადამისამართდება ტერიტორიული ორგანოს ან სტრუქტურული ერთეულის მენეჯერთან;

ი) სპეციალური საჭიროების მქონე პირს, მისი მოთხოვნის შემთხვევაში, მოემსახუროს რიგის გარეშე ელექტრონული რიგის ბილეთის საფუძველზე, რომლის გაცემასაც ადგილზე უზრუნველყოფს მისი უშუალო ხელმძღვანელი ან სხვა უფლებამოსილი პირი (სივრცის კოორდინატორი/სექტორის კოორდინატორი/მენეჯერის მოადგილე/მენეჯერი/უფროსი სპეციალისტი/სპეციალისტი);

კ) ტერიტორიულ ორგანოსა (მათ შორის, მობილურ იუსტიციის სახლში) და სტრუქტურულ ერთეულში, სადაც არ არის დანერგილი რიგის მართვის ელექტრონული სისტემა, სპეციალური საჭიროებების მქონე პირის მოთხოვნის შემთხვევაში, მოემსახუროს მას ურიგოდ;

ლ) მომხმარებელთან ურთიერთობის პროცესში შეინარჩუნოს კეთილგანწყობილი გამომეტყველება;

მ) არ დაელოდოს მომხმარებლის მხრიდან საუბრის დაწყების ინიციატივას და თავად წარმართოს საუბარი; იყოს ინტერაქტიული; გამოხატოს მყისიერი მზადყოფნა დახმარების გაწევასა თუ მომსახურების შეთავაზებასთან დაკავშირებით (მაგ.: „დიახ, გისმენთ...“; „რით შემიძლია, დაგეხმაროთ...“; „რით შემიძლია, გემსახუროთ...“ და ა.შ.);

ნ) თუ თანამშრომელი დაკავებულია, დაუყოვნებლივ აცნობოს მომხმარებელს ამის თაობაზე და მოუბოდიშოს. გათავისუფლების სავარაუდო დროის განსაზღვრის შესაძლებლობის შემთხვევაში, მიაწოდოს ინფორმაცია მომხმარებელს იმის თაობაზე, თუ რამდენ ხანში შეძლებს მომსახურების გაწევას. წინააღმდეგ შემთხვევაში, განუმარტოს მას, რომ გათავისუფლებისთანავე მოემსახურება და თავაზიანად სთხოვოს დალოდება;

ო) კომუნიკაციისას გამოიყენოს თხოვნის შემცველი ფორმები: „თუ შეიძლება, დამელოდეთ...“; „იქნებ დამელოდოთ...“; „თუ გნებავთ ... ამისთვის საჭიროა, გააკეთოთ...“ და ა.შ.; დაუშვებელია დამავალდებულებელი ფრაზების გამოყენება („უნდა დამელოდოთ...“; „მოგიწევთ, დამელოდოთ...“; „უნდა გააკეთოთ...“; „მოგიწევთ გააკეთოთ...“ და სხვ.);

პ) შეინარჩუნოს მომხმარებელთან თვალებით კონტაქტი. თუ მომსახურების პროცესში საჭიროა პროგრამული მუშაობა, პარალელურ რეჟიმში, მიაწოდოს ინფორმაცია განხორციელებული პროცედურის შესახებ;

ჟ) მომსახურების პროცედურების დაცვის მიზნით მომხმარებელთან აქტიური კომუნიკაციის დროებით შეწყვეტის აუცილებლობის შემთხვევაში (მაგ.: დოკუმენტის მოსატანად სამუშაო ადგილის დატოვება და ა.შ.), თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს საკუთარი ქმედებები და მიაწოდოს ინფორმაცია განსახორციელებელი პროცედურის შესახებ (მაგ.: „მოგართმევთ დამზადებულ დოკუმენტს“ და ა.შ.);

რ) შეინარჩუნოს ჯდომის/დგომის გამართული მანერა;

ს) გაიგოს მომხმარებლის სახელი (მაგ.: „როგორ მოგმართოთ?..“; „თქვენი სახელი?...“) და მომსახურების პროცესში მიმართოს სახელით და გამოიყენოს თქვენობითი ფორმა. მომხმარებლის მიერ პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენის შემთხვევაში, სახელის კითხვა არ არის სავალდებულო (წინამდებარე პუნქტის დაცვა არ არის სავალდებულო ხანმოკლე მომსახურების მიწოდების დროს, მაგ.: კონსულტაციის გარეშე რიგის ბილეთის გაცემისას, ფოტოჯიხურთან მომსახურებისას და ა.შ.);

ტ) მოუსმინოს მომხმარებელს ყურადღებით, არ შეაწყვეტინოს საუბარი, არ დაასრულოს ფრაზა მის ნაცვლად და გამოიყენოს აქტიური მოსმენის ხერხები: თვალებით კონტაქტი, თავის დაქნევა, დამაზუსტებელი შეკითხვები, დათანხმებითი პასუხები („დიახ“, „გასაგებია“, „მესმის“), გადაიხაროს მისკენ. დაუშვებელია მომხმარებელთან საუბრის პარალელურად სხვა საქმის კეთება;

უ) თუ მომხმარებლის მოთხოვნა/შეკითხვა ბუნდოვანი, ზოგადი ან არაზუსტია, დაუსვას დამატებითი კითხვები, გამოიყენოს პერიფრაზის ტექნიკა, დააზუსტოს მისი მოთხოვნები/შეკითხვის არსი და მხოლოდ შემდგომ მოემსახუროს;

ფ) სთხოვოს მომხმარებელს განცხადებაში/გაცემულ დოკუმენტში არსებული მონაცემების სისწორის გადამოწმება (მაგ.: ლათინური შრიფტით აკრეფილი რეკვიზიტები, პირადი ნომერი, ქორწინების შემდგომი გვარი, მისამართი და ა.შ.);

ქ) მომსახურების პროცესში მომხმარებელს მიაწოდოს მხოლოდ დაზუსტებული ინფორმაცია. თუ თანამშრომელი არ ფლობს ზუსტ ინფორმაციას, თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს, რომ საკითხს დააზუსტებს (საკითხის დაზუსტებისას კომუნიკაცია კოლეგასთან უნდა იყოს ფორმალური და საქმიანი);

ღ) მომსახურების დასრულებისას, დამატებით კითხვებზე ამომწურავი პასუხების გაცემის შემდგომ, მომხმარებელს შესთავაზოს ინფორმაციის მიღების ალტერნატიული გზები: იუსტიციის სახლის სატელეფონო ცენტრი, ონლაინ დახმარება, ვებგვერდი და ბუკლეტები (კითხვების არსებობის შემთხვევაში, დაუშვებელია მომხმარებლის დავალდებულება, თავად გაეცნოს ინფორმაციას ბუკლეტებსა და ვებგვერდზე);

ყ) შესთავაზოს მომსახურების მიღების/ანგარიშსწორების სხვადასხვა ალტერნატივა: მომსახურების ტერიტორიული პრინციპი, დაჩქარებული სერვისით, უნაღდო ანგარიშსწორებით სარგებლობის შესაძლებლობა (უნაღდო ანგარიშსწორების შეთავაზების ვალდებულება ვრცელდება იუსტიციის სახლის იმ ტერიტორიულ ორგანოებსა და მობილურ იუსტიციის სახლებში დასაქმებულებზე, სადაც განთავსებულია პოს-ტერმინალები) და ა.შ. მომსახურების ალტერნატიული გზების შეთავაზებისას, არ ჩაერიოს მომხმარებლის მხრიდან გადაწყვეტილების მიღების პროცესში;

შ) მაქსიმალურად ოპერატიულად მოემსახუროს მომხმარებელს, ხოლო მომხმარებლის მხრიდან იუსტიციის სახლის უფლებამოსილებასთან შეუსაბამო მოთხოვნის არსებობის შემთხვევაში, თავაზიანად განუმარტოს ამის შესახებ;

ჩ) ისაუბროს მარტივი, აკადემიური ენით; ეცადოს, არ გამოიყენოს უცხო, მათ შორის, იურიდიული ტერმინოლოგია; ხოლო მისი გამოყენების აუცილებლობის შემთხვევაში, თუ დარწმუნდა, რომ მომხმარებელს არ ესმის მნიშვნელობა, დეტალურად განუმარტოს ნათქვამი;

ც) მომხმარებელს მიმართოს თქვენობით (გამონაკლისია მეგობრის, ნათესავის და ა.შ. მომსახურების პროცესი). ასაკით უფროს მომხმარებელთან მიმართვისას გამოიყენოს მიმართვის ფორმა „ბატონო“/„ქალბატონო“. ასაკით უმცროს მომხმარებელთან ურთიერთობისას დასაშვებია სახელით მიმართვა. მიმართვისას აუცილებელია „თქვენობითი“ ფორმის შენარჩუნება;

ძ) კონკრეტული მომსახურების დასრულებისას, მომხმარებლის მხრიდან პაუზის შემთხვევაში, შესთავაზოს მას დამატებითი მომსახურება (მაგ.: „შემიძლია, კიდევ რამით დაგეხმაროთ?“; „შემიძლია, კიდევ რამით გემსახუროთ?“ და ა.შ.);

წ) მომსახურების პროცესის დასრულების შემდგომ, დამატებითი კითხვების არარსებობის შემთხვევაში, კეთილგანწყობით დაემშვიდობოს მომხმარებელს (მაგ.: „ნახვამდის“; „კარგად ბრძანდებოდეთ“ და ა.შ.);

ჭ) დამშვიდობებისას უსურვოს წარმატებები ან გადაუხადოს მადლობა (აღნიშნული პუნქტით დადგენილი სტანდარტი არ ვრცელდება პრობლემური და კონფლიქტური სიტუაციების დროს; ასევე, ნეგატიური დატვირთვის მომსახურებისას: განქორწინება, გარდაცვალების რეგისტრაცია და ა.შ.) (წინამდებარე პუნქტის დაცვა არ არის სავალდებულო ხანმოკლე მომსახურების მიწოდების დროს (მაგ.: რიგის ბილეთის კონსულტაციის გარეშე გაცემისას, ფოტოჯიხურთან მომსახურებისას და ა.შ.);

ხ) მომსახურების პროცესშივე მოაწესრიგოს მომსახურებასთან დაკავშირებული დოკუმენტები (საბუთების ამობეჭდვის, აკინძვისა და სკანირების ჩათვლით).

2. დაუშვებელია, იუსტიციის სახლის თანამშრომელმა:

ა) ერთზე მეტი რიგის ბილეთი გადასცეს მომხმარებელს, იმ შემთხვევაშიც კი, როცა მომხმარებელი დაინტერესებულია რამდენიმე სერვისის მიღებით. ასეთ დროს დასაქმებული ვალდებულია, მომხმარებელს განუმარტოს, რომ ერთი სერვისის მიღების შემდგომ იგი გადამისამართება შესაბამის სივრცეში იმავე რიგის ბილეთით;

ბ) მომხმარებელს რიგის ბილეთის გარეშე მოემსახუროს. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის მომსახურება უნდა განხორციელდეს რიგის ბილეთით გადამისამართების გარეშე, სივრცის კოორდინატორი ან სხვა უფლებამოსილი პირი ვალდებულია, შექმნას ელექტრონული რიგის ბილეთი და მხოლოდ ამის შემდგომ მოემსახუროს მომხმარებელს;

გ) დააზიანოს ან/და უდიერად მოექცეს მომხმარებლის წარმოდგენილ დოკუმენტაციას;

დ) რიგის მართვის პროგრამა გათიშოს სამუშაო საათების განმავლობაში, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც რიგის მართვის პროგრამის გათიშვა ხდება უშუალო ხელმძღვანელის დავალებით ან მასთან შეთანხმებით (წინამდებარე პუნქტის დაცვა არ არის სავალდებულო სივრცის კოორდინატორებისთვის); ასევე, ხელოვნურად დააყოვნოს მომდევნო მომხმარებლის გამოძახება ან/და მომსახურება;

ე) სამუშაო ადგილზე ყოფნის დროს განახორციელოს ნეგატიური არავერბალური ქმედებები (მათ შორის, იმ შემთხვევაშიც, თუ თანამშრომელი არ ემსახურება მომხმარებელს) – მოუთმენლობის ნიშნების გამოვლენა, მკლავების გადაჯვარედინება, სკამზე გადაწოლა; ფეხზე დგომის შემთხვევაში: ფეხების გადაჯვარედინება, მაგიდაზე ჩამოყრდნობა, ჩამოჯდომა და ა.შ.;

ვ) განახორციელოს სამუშაო გარემოსთვის ხელისშემშლელი ისეთი ქმედებები, როგორიცაა: არასამსახურებრივი ვებგვერდებით სარგებლობა, მიმოწერა, თამაში, სოციალური ქსელების გამოყენება, არასამსახურებრივი ლიტერატურის გაცნობა/კითხვა და ა.შ.);

ზ) მომსახურების დარბაზში/მოქალაქეთა მომსახურების სივრცეში არასამსახურებრივი მიზნით ისარგებლოს მობილური ტელეფონით;

თ) სამუშაო ადგილის მიტოვების შემთხვევაში (გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც სამუშაო მაგიდას ტოვებს მომხმარებლის მომსახურების პროცესში, ამავე მომხმარებლის მომსახურებასთან დაკავშირებული მიზეზით) ჩართულ მდგომარეობაში დატოვოს რიგის მართვის სისტემა.

3. ამ მუხლის პირველი პუნქტის „თ“ ქვეპუნქტი და მე-2 პუნქტის „ა“, „ბ“, „დ“ და „თ“ ქვეპუნქტები არ ვრცელდება იმ ქორწინების სახლებზე, მობილური იუსტიციის სახლებსა და სტრუქტურულ ერთეულზე, სადაც არ ფუნქციონირებს რიგის მართვის ელექტრონული სისტემა.

მუხლი 5. შეფერხების მოგვარების სტანდარტი

1. მომხმარებლის მომსახურების პროცესში გარე ფაქტორებით წარმოქმნილი, თუნდაც უმნიშვნელო შეფერხების (მაგ.: ტელეფონის ზარი, სხვა თანამშრომელი მოგმართავთ სამსახურებრივი საკითხით და ა.შ.) შემთხვევაში, იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) ბოდიში მოუხადოს მომხმარებელს შეფერხებისთვის და აიღოს მისგან ნებართვა, რომ უპასუხებს ტელეფონს ან თანამშრომელს (სასურველია შემდეგი ფრაზების გამოყენება: „ბოდიშს გიხდით, თქვენი ნებართვით ვუპასუხებ"; „უკაცრავად", „ბოდიშს გიხდით" და ა.შ.);

ბ) მიაწოდოს თანამშრომელს ინფორმაცია, რომ ემსახურება მომხმარებელს და გათავისუფლებისთანავე დაუკავშირდება მას (თანამშრომელთან საუბარი გააგრძელოს მხოლოდ უკიდურესი აუცილებლობის შემთხვევაში, ოფიციალურ ფორმატში).

2. მომხმარებლის მომსახურების პროცესში სხვა თანამშრომლის (მაგ.: სივრცის კოორდინატორი, მენეჯერი, და ა.შ.) ჩართვის საჭიროების შემთხვევაში, თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) ბოდიში მოუხადოს მომხმარებელს შეფერხებისთვის და თავაზიანად განუმარტოს მას სხვა თანამშრომლის ჩართულობის საჭიროება (მაგ.: „ბოდიშს გიხდით, თქვენი ნებართვით დავაზუსტებ საკითხს" და ა. შ.);

ბ) არ გამოეთიშოს სამუშაო პროცესს, ყურადღებით მოუსმინოს სხვა თანამშრომლის მიერ მომხმარებლისათვის გაწეულ კონსულტაციას, რათა სხვა მსგავსი შემთხვევის დროს მომხმარებელს მოემსახუროს დამოუკიდებლად.

3. მომხმარებლის მომსახურების პროცესში ტექნიკური გაუმართაობით გამოწვეული შეფერხების შემთხვევაში, იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) მომსახურების პროცესის ხანმოკლე (1 წუთამდე) შეფერხებისას არ დააკონკრეტოს მიზეზი, ხოლო ხანგრძლივი შეფერხებისას დელიკატურად მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია შეფერხების მიზეზის შესახებ;

ბ) შეფერხების მოგვარებამდე, მომხმარებლის მხრიდან დამატებითი კითხვების არსებობის შემთხვევაში, მიაწოდოს მას შესაბამისი ინფორმაცია;

გ) ტექნიკური გაუმართაობის აღმოფხვრისთანავე კიდევ ერთხელ მოუხადოს მომხმარებელს ბოდიში შექმნილი ვითარებისთვის და განაახლოს მომსახურება.

მუხლი 6. გადამისამართების სტანდარტი

1. მომსახურების პროცესში მომხმარებლის გადამისამართების აუცილებლობის შემთხვევაში, იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) აუხსნას მომხმარებელს გადამისამართების მიზეზი; განუმარტოს მას რიგის ბილეთის დანიშნულება და მიაწოდოს ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ გადამისამართდება იმავე ბილეთით (არ ვრცელდება ქორწინების სახლებზე, მობილურ იუსტიციის სახლებსა და სტრუქტურულ ერთეულებზე, სადაც არ არის დანერგილი რიგის მართვის სისტემა);

ბ) უშუალო ხელმძღვანელ პირებთან გადამისამართებისას დააზუსტოს, იმყოფება თუ არა ადგილზე პირი, რომელთანაც ხდება გადამისამართება, აქვს თუ არა თავისუფალი დრო

მომხმარებელთან შესახვედრად და მიაწოდოს მას ინფორმაცია მომხმარებლის ვინაობისა (სახელის ხსენებით) და მოთხოვნის შესახებ;

გ) მომხმარებელს მიაწოდოს ზუსტი ინფორმაცია იმ თანამშრომლის პოზიციის, ვინაობისა და ადგილსამყოფლის შესახებ, რომელთანაც ხდება გადამისამართება (დაუშვებელია მომხმარებლის/თანამშრომლის აღწერა ფიზიკური მახასიათებლების მიხედვით, აგრეთვე, თითით, კალმით, ან რაიმე სხვა საგნით თანამშრომლის ან ადგილმდებარეობის მითითება);

დ) საკითხზე პასუხისმგებელი პირის სამუშაო ადგილზე არყოფნის შემთხვევაში, ბოდიში მოუხადოს მომხმარებელს და შესთავაზოს შესაძლო ალტერნატივა (მაგ.: დააზუსტოს პასუხისმგებელ პირთან სავარაუდო შეხვედრის დრო ან შესთავაზოს მომხმარებელს საკონტაქტო ინფორმაციის დატოვება და მიაწოდოს ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შესაბამისი თანამშრომელი თავად დაუკავშირდება მას საკითხის მოსაგვარებლად);

ე) სხვადასხვა მიზეზით მომხმარებლის მიერ საკონტაქტო ინფორმაციის დატოვების შემთხვევაში, იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია, დროულად გადასცეს მომხმარებლის საკონტაქტო ინფორმაცია პასუხისმგებელ პირს;

ვ) დაემშვიდობოს მომხმარებელს და სიტუაციის შესაბამისად აგრძნობინოს შემდგომი დახმარებისთვის მზადყოფნა;

ზ) მომხმარებლის მხრიდან კონკრეტული მომსახურების მიღებით დაინტერესების შემთხვევაში (მაგ.: სალარო, სწრაფი მომსახურება და ა.შ.), თანამშრომელი ვალდებულია, დეტალურად აუხსნას მომხმარებელს, სად და როგორ შეძლებს მომსახურების მიღებას; ხოლო თუ არ ფლობს აღნიშნულ ინფორმაციას, ვალდებულია, გაარკვიოს/დააზუსტოს და აცნობოს მომხმარებელს;

თ) უსინათლო ან მცირემხედველი პირის გადამისამართების საჭიროების შემთხვევაში, მიაწოდოს ინფორმაცია გადამისამართების აუცილებლობის შესახებ და აუხსნას, რომ მომსახურების სივრცეში მის თანხლებას და რიგის ნომრის გამოძახების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას (არ ვრცელდება ქორწინების სახლებზე, მობილურ იუსტიციის სახლსა და სტრუქტურულ ერთეულებზე, სადაც არ არის დანერგილი რიგის მართვის სისტემა) უზრუნველყოფს შესაბამისი თანამშრომელი.

2. დაუშვებელია, თავიდან მოშორების მიზნით თანამშრომელმა გადაამისამართოს მომხმარებელი სხვა თანამშრომელთან.

3. იუსტიციის სახლის თანამშრომელი, რომელთანაც ხდება მომხმარებლის გადამისამართება, ვალდებულია, მაქსიმალურად გამოიყენოს წინა თანამშრომლის მიერ მომსახურების პროცესში მიღებული ინფორმაცია (მაგ.: მომხმარებლის სახელი, პირადი ნომერი, საქმესთან დაკავშირებული სხვა დეტალები) და მხოლოდ აუცილებლობის შემთხვევაში დაუსვას კითხვები განმეორებით.

მუხლი 7. პრობლემური სიტუაციების მოგვარების სტანდარტი

მომხმარებლის მომსახურების პროცესში წარმოქმნილი პრობლემური სიტუაციების შემთხვევაში, იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) მაქსიმალურად ეცადოს, თავადვე მოაგვაროს მომხმარებლის პრობლემა, მიუხედავად იმისა, მისი მიზეზით არის თუ არა ეს პრობლემა წარმოქმნილი;

ბ) ყურადღებით და ბოლომდე მოუსმინოს განაწყენებულ მომხმარებელს (მომხმარებლის შენიშვნები არ უნდა იქნეს აღქმული პირად შეურაცხყოფად);

გ) არ შეაწყვეტინოს საუბარი მაშინაც კი, თუ უკვე გასაგებია, რის თქმა სურს მომხმარებელს;

დ) გამოთქვას სინანული შექმნილი ვითარების გამო;

ე) გამოხატოს სრული მზადყოფნა პრობლემის მოსაგვარებლად;

ვ) დასვას დამაზუსტებელი კითხვები და კორექტულად გაარკვიოს მომხმარებლის უკმაყოფილების რეალური მიზეზი;

ზ) პასუხის გაცემისას იყოს მაქსიმალურად კონკრეტული და არ ჩართოს საუბარში დამატებითი ინფორმაცია;

თ) დაიწყოს უკუკავშირი პოზიტიური შინაარსის პასუხებით: „დიახ, გეთანხმებით“, „გასაგებია, მესმის“;

ი) არ შეეწინააღმდეგოს მომხმარებელს პირდაპირ და აშკარად. არ ეცადოს თავის დაცვას ან ვინმეს დადანაშაულებას (დაუშვებელია, თანამშრომელმა დაადანაშაულოს სხვა თანამშრომელი ან უწყება/ორგანიზაცია); მოერიდოს კატეგორიულ გამოთქმებს;

კ) თუ უკმაყოფილების მიზეზი თავად თანამშრომლის ან იუსტიციის სახლის შეცდომაა, აღიაროს და განუცხადოს მომხმარებელს, რომ ის მართალია და ბოდიში მოუხადოს შეცდომისათვის;

ლ) განუმარტოს მომხმარებელს, რა ვადაში და როგორ იქნება შესაძლებელი პრობლემის მოგვარება; მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ მან უკვე დაიწყო მოქმედება მომხმარებლის უკმაყოფილების აღმოსაფხვრელად და ორიენტირებულია კონკრეტულ ქმედებებსა და შედეგებზე;

მ) აღნიშნული პრობლემის უფრო კვალიფიციურად მოგვარების საჭიროების დადგომის შემთხვევაში, გადაამისამართოს სტანდარტის დაცვით მომხმარებელი შესაბამის თანამშრომელთან და აუხსნას მას პრობლემის არსი, რათა მომხმარებელს არ მოუწიოს საკითხის განმეორებით ახსნა;

ნ) პრობლემის მოსაგვარებლად, საჭიროების შემთხვევაში, უშუალო ხელმძღვანელი (მათ შორის, სატელეფონო კომუნიკაციის გზით) ჩართოს საქმეში;

ო) პრობლემის გადაწყვეტის შემდეგ კიდევ ერთხელ მოუბოდიშოს მომხმარებელს შექმნილი ვითარების გამო;

პ) გამოხატოს მზადყოფნა შემდგომი დახმარებისათვის;

ჟ) განსაკუთრებული თავაზიანობითა და კეთილგანწყობით დაემშვიდობოს მომხმარებელს (მისაღებია შემდეგი ფრაზის გამოყენება: „ვიმედოვნებ, რომ მსგავს გაურკვევლობას აღარ ექნება ადგილი თქვენი და იუსტიციის სახლის ურთიერთობისას“);

რ) იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის ქცევა არ ექვემდებარება კონტროლს, მშვიდი და საქმიანი ტონით მიაწოდოს ინფორმაცია იმ შედეგების შესახებ, რაც მოჰყვება მის აგრესიულ

ქცევას (მაგ.: „თუ არ მომცემთ მუშაობის საშუალებას, იძულებული ვიქნები, დახმარება მოვითხოვო“);

ს) თუ მომხმარებელი მოწოდების მიუხედავად არ უბრუნდება საუბრის საქმიან ფორმას, დაუყოვნებლივ მიაწოდოს ინფორმაცია ტერიტორიული ორგანოს/სტრუქტურული ერთეულის/ქორწინების სახლის მენეჯერს (კომუნიკაციისთვის შესაძლებელია ნებისმიერი არხის, მათ შორის, მობილური ტელეფონის გამოყენება);

ტ) ტერიტორიულ ორგანოში მენეჯერი ინფორმაციას მყისიერად უზიარებს დაცვის სამსახურის უფლებამოსილ პირს, ხოლო სტრუქტურული ერთეულისა და ქორწინების სახლის მენეჯერი თავად უზრუნველყოფს ზარს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრში ნომერზე – 112. ასევე, ზემოაღნიშნულის შესახებ ინფორმაცია დაუყოვნებლივ უნდა გაეგზავნოს შიდა კონტროლის დეპარტამენტს.

მუხლი 8. შეხვედრის ორგანიზების სტანდარტი

იუსტიციის სახლის თანამშრომელი, რომელსაც უწევს იუსტიციის სახლის გარეთ მომხმარებელთან შეხვედრის ორგანიზება, ვალდებულია:

ა) წინასწარ შეუთანხმდეს მომხმარებელს ვიზიტის შესახებ (თარიღი, დრო, ადგილი) და შეხვედრისას დაიცვას პუნქტუალობა;

ბ) შეხვედრაზე ობიექტური მიზეზით დაგვიანების შემთხვევაში, ტელეფონით აცნობოს მომხმარებელს ამის შესახებ; ობიექტზე ვიზიტისას გამოიყენოს მომხმარებელთან ურთიერთობის ზოგადი სტანდარტები.

თავი III
ქორწინების რიტუალი

მუხლი 9. გასვლითი ქორწინების რიტუალის ორგანიზების სტანდარტი

იუსტიციის სახლის თანამშრომელი, რომელსაც უწევს მომსახურების მიწოდება იუსტიციის სახლის შენობის გარეთ, ვალდებულია:

ა) გონივრული ვადით ადრე დაამყაროს კომუნიკაცია მომხმარებელთან და დარწმუნდეს, რომ რიტუალის ჩატარების ადგილი და დრო უცვლელია;

ბ) მომხმარებლის მხრიდან რიტუალის ადგილის ან/და დროის ცვლილების შემთხვევაში, განახორციელოს შესაბამისი ცვლილებები განრიგში;

გ) რიტუალის ჩატარების ადგილზე გამოცხადდეს შეთანხმებულ დროზე 10 წუთით ადრე;

დ) ობიექტური მიზეზით დაგვიანების შემთხვევაში, ტელეფონით აცნობოს მომხმარებელს;

ე) მომხმარებლის მომსახურების დროს გამოიყენოს მომხმარებელთან ურთიერთობის ზოგადი სტანდარტები;

ვ) მომსახურების დასრულებისთანავე დატოვოს სარიტუალო სივრცე.

მუხლი 10. ქორწინების რიტუალი იუსტიციის სახლის შენობაში

იუსტიციის სახლის თანამშრომელი, რომელსაც უწევს მომსახურების მიწოდება იუსტიციის სახლის სპეციალურ სარიტუალო სივრცეში, ვალდებულია:

ა) რიტუალში მონაწილე პირებს, წყვილს და სტუმრებს, შენობის შესასვლელში შეეგებოს;

ბ) შეაცილოს მონაწილე პირები სარიტუალო დარბაზში;

გ) დადგენილი წესით ჩაატაროს ქორწინების რიტუალი;

დ) მომხმარებლის მომსახურების დროს გამოიყენოს მომხმარებელთან ურთიერთობის ზოგადი სტანდარტები;

ე) მომსახურების დასრულების შემდგომ რიტუალის მონაწილე პირები გააცილოს შენობიდან.

თავი IV
დისკრიმინაციული კომუნიკაციის აკრძალვა და ქცევის ზოგადი წესი

მუხლი 11. დისკრიმინაციული კომუნიკაციის აკრძალვა

1. მომსახურების პროცესში იუსტიციის სახლის თანამშრომლის მხრიდან დაუშვებელია დისკრიმინაციული ტერმინოლოგიის გამოყენება, მოპყრობა ან პირობების შექმნა, რომელიც მომხმარებლის პირდაპირ ან ირიბ დისკრიმინაციას იწვევს და ლახავს მის ღირსებას.

2. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან მიმართებაში იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია, იხელმძღვანელოს შემდეგი ტერმინებით:

ა) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი;

ბ) ფიზიკური შეზღუდვის მქონე/ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი;

გ) მობილობის შეზღუდვის მქონე პირი;

დ) ეტლით მოსარგებლე პირი;

ე) ინტელექტუალური დარღვევის მქონე პირი;

ვ) ინტელექტუალური განვითარების შეფერხების მქონე პირი;

ზ) ინტელექტუალური საჭიროების მქონე პირი;

თ) მეტყველების დარღვევის მქონე პირი;

ი) კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირი;

კ) ფსიქოსოციალური საჭიროების მქონე პირი.

მუხლი 12. ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთან კომუნიკაციის, ურთიერთობისა და ქცევის სტანდარტი

1. ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის მომსახურებისას იუსტიციის სახლის თანამშრომლის მხრიდან დაუშვებელია:

ა) ეტლზე/ყავარჯენზე დაყრდნობა;

ბ) ნებართვის გარეშე ეტლის გამოძრავება ან/და ადგილიდან დაძვრა;

გ) ეტლში მჯდომ პირთან შეხება;

დ) ყავარჯნების ნებართვის გარეშე გამორთმევა.

2. ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის/მომხმარებლის მომსახურებისას იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) დგომისას ან ჯდომისას შეარჩიოს ისეთი პოზიცია/დისტანცია, რომ ეტლით ან/და ყავარჯნით მოსარგებლე პირს არ მოუხდეს თავის უკან გადაწევა ან/და მაღლა აწევა, ან/და ზედმეტი მოძრაობის განხორციელება/ფიზიკური ძალისხმევა;

ბ) ჯდომისას განთავსდეს ისე, რომ მომხმარებლის და მისი თვალები ერთ სიმაღლეზე იყოს, სახით ერთმანეთს უყურებდნენ;

გ) ეტლით მოსარგებლე პირის მიერ დახმარებაზე თანხმობის მიღების შემდგომ ეტლის გადაადგილება დაიწყოს ნელა, რათა მოულოდნელმა ბიძგმა წონასწორობის დაკარგვა არ გამოიწვიოს;

დ) ყავარჯნით მოსარგებლე პირისგან დახმარებაზე თანხმობის მიღების შემდგომ დასაყრდნობად შესთავაზოს მკლავი ან ხელი;

ე) არქიტექტურული ბარიერების არსებობის შემთხვევაში, წინასწარ გააფრთხილოს ან/და მიაწოდოს მას ინფორმაცია, რათა მან დროულად მიიღოს სათანადო გადაწყვეტილება;

ვ) ყოველთვის პირადად შეამოწმოს იმ ადგილების შეღწევადობა, სადაც დაგეგმილია ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთან ერთად შესვლა, შეხვედრა, გასაუბრება.

მუხლი 13. უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირთან კომუნიკაციის სტანდარტი

1. უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირის მომსახურებისას იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) მომსახურების დაწყებისას წარადგინოს საკუთარი თავი, ასევე, ის პირები, რომლებიც მომსახურების პროცესს ესწრებიან;

ბ) კომუნიკაციის პროცესში ყოველთვის დაასახელოს პირი, რომელსაც კონკრეტულ მომენტში მიმართავს;

გ) ყოველთვის მიმართოს უშუალოდ პირს, მაშინაც კი, როდესაც ის ვერ ხედავს, და არა მის თანმხლებს;

დ) მომსახურებისას, ადგილის შეცვლის საჭიროებისას, აცნობოს მომხმარებელს ამის შესახებ და მიმართულების ახსნისას/მითითებისას გამოიყენოს ისეთი გამონათქვამები, როგორიცაა: მარჯვნივ, მარცხნივ, წინ, უკან, ზევით, ქვევით და სხვა განმარტებითი ტერმინები;

ე) საუბრისას იხელმძღვანელოს ზუსტი/აღწერითი განმარტებებით, გამოიყენოს ზუსტი/აღწერითი მინიშნებები, მაგ.: „ფურცელი ან/და კალამი თქვენგან მარცხნივ დევს“, „სკამი თქვენგან მარჯვნივაა“;

ვ) თუ უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირი სცდება მიმართულებას, იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია, არ მართოს მისი მოძრაობა შორიდან, მიუახლოვდეს და დაეხმაროს საჭირო მიმართულების შერჩევაში;

ზ) მომსახურების დროს გაარკვიოს მის ხელთ არსებული რესურსის გათვალისწინებით, რომელი ფორმით სურს მომხმარებელს (ბრაილი, მსხვილი შრიფტი და ა.შ.) ინფორმაციის მიღება. თუ არ აქვს ინფორმაციის მოთხოვნილი ფორმით მიწოდების საშუალება, თავაზიანად განუმარტოს ამის შესახებ და მოემსახუროს მის ხელთ არსებული რესურსის გამოყენებით;

თ) ნებისმიერი ქმედების განხორციელების წინ აუცილებლად გააფრთხილოს უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირი განსახორციელებელი ქმედების შესახებ;

ი) უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირს გადასცეს რიგის ნომერი (არ ვრცელდება ქორწინების სახლებზე, მობილურ იუსტიციის სახლსა და სტრუქტურულ ერთეულებზე, სადაც არ არის დანერგილი რიგის მართვის სისტემა) და ვერბალურად მიაწოდოს ინფორმაცია/განუმარტოს, თუ რა ფორმით შეძლებს უფლებამოსილ პირთან მისვლას და სასურველი სერვისის მიღებას (მაგ.: „ქალბატონო/ბატონო, თქვენი რიგის ნომერი აინთება მე-2 სივრცეში, სადაც ამის შესახებ ინფორმაციას მოგაწვდით თანამშრომელი, ხოლო სივრცემდე მიგაცილებთ ჩვენი კონსულტანტი“);

კ) დოკუმენტზე ხელის მოწერამდე წინასწარ გააცნოს შინაარსი, რისთვისაც აუცილებელია, გამოიყენოს მის ხელთ არსებული და მომხმარებლისთვის სასურველი ნებისმიერი რესურსი (მაგ.: მიაწოდოს ბრაილით დაბეჭდილი დოკუმენტი, მისცეს შესაძლებლობა, რომ გაეცნოს ელექტრონულ დოკუმენტს მოსმენით და სხვა); შესაბამისი ტექნიკური აღჭურვილობის არარსებობის შემთხვევაში, აუცილებლად წაუკითხოს დოკუმენტი სრულად;

ლ) თუ მცირემხედველმა მომხმარებელმა უნდა წაიკითხოს ან დაწეროს, შესთავაზოს მას მაგიდის სანათი ან უკეთ განათებული მაგიდა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) აუცილებელია, დარწმუნდეს, რომ მცირემხედველი პირი დოკუმენტის გაცნობისას სათანადო განათებით არის უზრუნველყოფილი;

მ) სურათის გადაღების დროს დეტალურად აუხსნას ყველა ქმედება, რომელიც უნდა განახორციელოს უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირმა (მაგ.: „გთხოვთ, მოემზადოთ – გიღებთ; გადახარეთ თავი ოდნავ მარჯვნივ; შეისწორეთ თმა“);

ნ) კარში გასვლისას უპირატესობა მიანიჭოს არა მბრუნავ კარს, არამედ ანჯამებიან კარს.

2. უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირის მომსახურებისას, როდესაც საჭირო ხდება თანამშრომლის ჩართულობა გადაადგილების პროცესში, იგი ვალდებულია:

ა) მისცეს მომხმარებელს საშუალება, ხელი მოჰკიდოს იდაყვს ქვემოთ (ამ შემთხვევაში არ არის აუცილებელი იმის გახმიანება, მარჯვნივ უხვევთ თუ – მარცხნივ, რადგან აღნიშნული ისედაც იგრძნობა);

ბ) იყოს ერთი ნაბიჯით წინ იმ მომხმარებელზე, რომელსაც აცილებს;

გ) შეანელოს სვლა ნებისმიერ წინაღობასთან (ჩასასვლელი, კიბე, ზღურბლი, ტურნიკეტი, თავის სიმაღლეზე გამოწეული კუთხე, თარო და ა.შ.) მიახლოებისას გაახმიანოს, საჭიროების შემთხვევაში, აღწეროს წინაღობები;

დ) კონტრასტული მინიშნებების (მაგ.: სტიკერი) არარსებობის შემთხვევაში, აცნობოს მცირემხედველ პირს, რომ უახლოვდება მინის კარს, მოაჯირს ან კედელს;

ე) დატვირთულ თავშეყრის ადგილებში ან ვიწრო ადგილებში გავლისას იდაყვში მოხაროს ხელი, რომელზეც უსინათლო პირს აქვს ხელი ჩაჭიდებული, გადაიტანოს იდაყვში მოხრილი ხელი ზურგს უკან.

3. იუსტიციის სახლის თანამშრომელი უსინათლო პირისათვის დაჯდომის შეთავაზებისას ვალდებულია, დაიცვას შემდეგი წესები:

ა) არ დასვას იგი ძალდატანებით, არ უბიძგოს სკამზე დაჯდომისკენ;

ბ) ხელი დაადებინოს სკამის საზურგეზე ან სახელურზე, რათა განსაზღვროს სკამის ადგილმდებარეობა;

გ) სკამის არარსებობის შემთხვევაში მიიყვანოს სკამთან იმგვარად, რომ უსინათლოს ფეხი მსუბუქად შეეხოს სკამს; უსინათლო პირს უნდა მიეცეს დახმარების გარეშე, დამოუკიდებლად დაჯდომის შესაძლებლობა.

4. უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირის მომსახურებისას, როდესაც საჭირო ხდება მომხმარებლის გადაადგილება კიბეზე, იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია, იხელმძღვანელოს შემდეგი წესებით:

ა) კიბეს ყოველთვის მიუახლოვდეს პირდაპირ და არა დიაგონალზე;

ბ) საფეხურებზე ასვლის ან ჩასვლის დროს იმოძრაოს კიბის პერპენდიკულარულად; თუ კიბეს მხოლოდ ერთ მხარეს აქვს მოაჯირი – აცნობოს მას ამის შესახებ;

გ) სიარულისას არ განახორციელოს მკვეთრი და მოულოდნელი/გაუფრთხილებელი მოძრაობები.

მუხლი 14. ყრუ და სმენის დარღვევის მქონე პირთან კომუნიკაციის, ურთიერთობისა და ქცევის სტანდარტი

1. ყრუ და სმენის დარღვევის მქონე პირის/მომხმარებლის მომსახურებისას იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) საუბრის დაწყებამდე დარწმუნდეს, რომ მიიქცია მისი ყურადღება, რისთვისაც შესაძლებელია სახელით მიმართვა ან მხარზე/მკლავზე ხელით ნაზად შეხება;

ბ) საუბრის დაწყებისას უყუროს ყრუ და სმენის დარღვევის მქონე პირს;

გ) მისცეს საშუალება მომხმარებელს, თვალყური ადევნოს მისი სახის გამომეტყველებას: თანამოსაუბრეს უყუროს სახეში, არ მოაქციოს საკუთარი სახე ჩრდილში, არ აიფაროს ხელები ან სხვა საგნები;

დ) ისაუბროს გასაგებად, თანაბრად, გარკვევით (ეს არ გულისხმობს გადაჭარბებულად დამარცვლას ან ძალიან ხმამაღლა საუბარს) და სახით მომხმარებლისკენ;

ე) ნათქვამის გამეორების საჭიროების შემთხვევაში, სათქმელს მოუძებნოს სხვა ფორმულირება, გამოიყენოს სხეულის ენა, არავერბალური კომუნიკაციის გზები – სახის მიმიკები, გამოკვეთილი ტუჩის მოძრაობა ან გამოიყენოს ჟესტების ენა;

ვ) საჭიროების შემთხვევაში სმენის დარღვევის მქონე პირთან დააზუსტოს, შეუძლია თუ არა ტუჩების მოძრაობით საუბრის გაგება, დადებითი პასუხის შემთხვევაში ელაპარაკოს გარკვევით და ნელა, გამოიყენოს მარტივი ფრაზები და თავი აარიდოს საქმესთან კავშირის არმქონე სიტყვებს;

ზ) მისაწვდომი კომუნიკაციისათვის შეარჩიოს საუბრის ტემპი და ხმის ტონალობა, მომხმარებლის საჭიროებების გათვალისწინებით, მისი თხოვნის შესაბამისად;

თ) ისეთი ინფორმაციის მიწოდებისას, რომელიც შეიცავს ნომერს, მისამართს, ტექნიკურ ან სხვა რაიმე რთულ ტერმინს, ინფორმაცია მიაწოდოს წერილობით – ელექტრონული ფოსტის ან სხვა საკომუნიკაციო საშუალებით;

ი) ზეპირი კომუნიკაციისას სირთულეების არსებობისას მოსაუბრის ნებართვით გადავიდეს წერილობით კომუნიკაციაზე.

მუხლი 15. ინტელექტუალური დარღვევის ან/და სენსორული დარღვევის (კომუნიკაციის დარღვევა) მქონე პირთან კომუნიკაციის, ურთიერთობის და ქცევის სტანდარტი

1. ინტელექტუალური დარღვევის ან/და სენსორული დარღვევის მქონე მომხმარებლის მომსახურებისას იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია, დაიცვას შემდეგი წესები:

ა) ისაუბროს გასაგები ენით, მიაწოდოს ინფორმაცია მოკლე და მარტივი წინადადებებით, მოერიდოს რთულად თანწყობილ და გრძელ წინადადებებს, ხატოვან გამონათქვამებს;

ბ) დაუსვას ისეთი კითხვები, რომლებიც მოითხოვს მოკლე პასუხს ან თავის დაკვრას;

გ) ისაუბროს დინჯად, ნაწყვეტ-ნაწყვეტ; მისცეს საშუალება, გააანალიზოს თითოეული ეტაპი;

დ) საჭიროების შემთხვევაში, გამოიყენოს თვალსაჩინოება – ილუსტრაციები და ფოტოსურათები;

ე) საჭიროების შემთხვევაში, ნათქვამი რამდენიმეჯერ გაიმეოროს;

ვ) სთხოვოს, შესაძლებლობის ფარგლებში გაიმეოროს მიღებული ინფორმაცია; არ შეუსწოროს ან/და არ შეაწყვეტინოს საუბარი;

ზ) საუბარი დაიწყოს მხოლოდ მაშინ, როდესაც დარწმუნდება, რომ ინტელექტუალური დარღვევის ან/და კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირმა დაასრულა თავისი სათქმელი;

თ) საჭიროების შემთხვევაში, სთხოვოს სიტყვის გამეორება, შესაძლებელია დამარცვლაც;

ი) თუ კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირი დამხმარე თვალსაჩინოებებს იყენებს (მაგ.: ფოტოები, სიმბოლოები, მობილური აპლიკაციები და სხვ.), გაახმიანოს ყველა სიმბოლო ან თვალსაჩინოება, რაზეც მომხმარებელი მიუთითებს, რათა დარწმუნდეს, რომ სწორად იგებს მომხმარებლის მიერ ალტერნატიული ფორმატით მიწოდებულ ინფორმაციას;

კ) საჭიროების შემთხვევაში, ინფორმაცია გადასცეს მომხმარებელს წერილობითი ფორმით, შემდგომ – მხარდამჭერ პირთან, მეგობართან ან ოჯახის წევრთან ერთად განსახილველად;

ლ) პატივი სცეს უშუალოდ მომსახურების მიმღებს და მიმართოს უშუალოდ მას (მაგ.: „ნინო, აუცილებელია, მოგვიტანოთ თქვენი პირადობის მოწმობა“) და არა მის თანმხლებ პირს მასთან დაკავშირებით (მაგ.: „აუცილებელია, ნინომ მოგვიტანოს თავისი პირადობის მოწმობა“).

მუხლი 16. მომხმარებელთა შორის შესაძლო ძალადობის ფაქტების, ძალადობრივი კომუნიკაციის გამოვლენისა და მათზე რეაგირების სტანდარტი

1. მომხმარებელთა შორის შესაძლო ძალადობის (მაგ.: ერთმანეთის მიმართ უხეში თუ გამომწვევი ტონი და გამონათქვამები, მუქარა, ვანდალური ქცევები, ფიზიკური ძალის სხვადასხვა ფორმით გამოვლენა და ა.შ.) ფაქტის გამოვლენის შემთხვევაში, ძალადობის სავარაუდო მსხვერპლის მომსახურებისას იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია, დაიცვას შემდეგი ზოგადი წესები:

ა) სთხოვოს მომსახურების მიმღებ პირს, დამოუკიდებლად ჩამოაყალიბოს მოთხოვნა და დაასაბუთოს საკუთარი გადაწყვეტილება;

ბ) თავაზიანად სთხოვოს მომსახურების მიმღები პირის თანმხლებს, არ ჩაერთოს მომსახურების პროცესთან დაკავშირებულ კომუნიკაციაში;

გ) საჭიროების შემთხვევაში, შეწყვიტოს მუშაობა და მოითხოვოს ძალადობის სავარაუდო მსხვერპლთან პირისპირ გასაუბრება (გასაუბრება უნდა მოხდეს სავარაუდო მსხვერპლის თანმხლები პირებისგან მოშორებულ ადგილას). შესაბამისი სივრცის არარსებობის ან/და სხვა მიზეზის გამო (მაგ.: თანმხლები პირები უარს აცხადებენ დისტანცირებაზე) ძალადობის სავარაუდო მსხვერპლთან პირისპირ გასაუბრების შეუძლებლობის შემთხვევაში, თანამშრომელი მიმართავს სამართალდამცავ ორგანოებს;

დ) არ დატოვოს სავარაუდო მსხვერპლი მარტო ან თანმხლებ პირებთან ერთად, თუ ის ღელავს საკუთარ უსაფრთხოებაზე და ამას პირდაპირ/ღიად აფიქსირებს თანამშრომელთან;

ე) მოუსმინოს სავარაუდო მსხვერპლს ყურადღებით, აგრძნობინოს თანადგომა და მზაობა დახმარებისთვის (მაგ.: „თქვენ არ ხართ მარტო, ჩვენ თქვენ დაგეხმარებით“);

ვ) ინფორმაცია დაუყოვნებლივ მიაწოდოს უშუალო ხელმძღვანელს.

თავი V
იუსტიციის სახლის თანამშრომელთა სამუშაო ადგილის მოწესრიგების, ჩაცმისა და იერსახის სტანდარტი

მუხლი 17. თანამშრომელთა სამუშაო ადგილის მოწესრიგების სტანდარტი

1. იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ვალდებულია, საკუთარი სამუშაო მაგიდა მოაწესრიგოს. დაუშვებელია მაგიდაზე პირადი მოხმარებისა თუ ყველა სხვა ისეთი ნივთის განთავსება, რომლებიც არ გამოიყენება სამსახურებრივი მოვალეობის შესრულებისას (მაგ.: მობილური ტელეფონი, სარკე, პარფიუმერია, პირადი აქსესუარები, საფულე, საკვები, სასმელი, საყოფაცხოვრებო ჭურჭელი, რელიგიური ხასიათის ნივთები და სხვ.). ასევე, დაუშვებელია მომხმარებლისთვის თვალსაჩინო/ხელმისაწვდომ ადგილას სამსახურებრივი

მოვალეობის შესრულებისთვის საჭირო ნივთების განლაგება (მაკრატელი, სტეპლერი, სახაზავი და სხვ.).

2. იუსტიციის სახლის თანამშრომელს სამუშაო კომპიუტერის მონიტორზე ფონად უნდა ეყენოს იუსტიციის სახლის კორპორატიული ფოტო.

3. დაუშვებელია მომსახურების დარბაზში/სივრცეში საკვების/სასმელის მირთმევა, საღეჭი რეზინის ღეჭვა.

4. მომსახურების დარბაზში/სივრცეში სასმელი წყლის მიღება შესაძლებელია მხოლოდ ერთჯერადი, გამჭვირვალე ჭიქით (გარდა მომსახურების პროცესის მიმდინარეობისას).

მუხლი 18. ჩაცმისა და ვიზუალური იერსახის სტანდარტი

1. იუსტიციის სახლის თანამშრომელი (გარდა სატელეფონო ცენტრში დასაქმებულისა) ვალდებულია, დაიცვას ჩაცმის სტანდარტი, წინამდებარე დოკუმენტის #2-3 დანართებით გათვალისწინებული ფორმების შესაბამისად, შემდეგი წესების დაცვით:

ა) ტერიტორიული ორგანოებსა (მათ შორის, სერვისის მობილურად მიწოდებისას) და სტრუქტურულ ერთეულებში - იუსტიციის სახლებში დასაქმებული მამაკაცები ვალდებულნი არიან, სამუშაო საათებში ეცვათ #2 დანართით გათვალისწინებული ფორმა (პერანგის მანჟეტები სავალდებულოა იყოს შეკრული), ასევე, წვივის შუა ნაწილამდე სიმაღლის შავი კლასიკური წინდა; დაუშვებელია სხვა ფერის ან დაბალი წინდის ჩაცმა.

ბ) ტერიტორიულ ორგანოებსა (მათ შორის, სერვისის მობილურად მიწოდებისას) და სტრუქტურულ ერთეულებში - იუსტიციის სახლებში დასაქმებული ქალბატონები ვალდებულნი არიან, სამუშაო საათებში ეცვათ #2 დანართით გათვალისწინებული ფორმა (პერანგის მანჟეტები სავალდებულოა, იყოს შეკრული).

გ) ქორწინების სახლის თანამშრომელი, ასევე, ტერიტორიული ორგანოს ან სტრუქტურული ერთეულის თანამშრომელი, სპეციალური სარიტუალო ან შენობის გარეთ (ადგილზე) მომსახურების მიწოდებისას (რიტუალი), ვალდებულია, ეცვას #3 დანართით გათვალისწინებული პიჯაკი.

დ) ტერიტორიული ორგანოების მენეჯერებისა და მენეჯერის მოადგილეებისათვის, ასევე, ქორწინების სახლების მენეჯერებისთვის დასაშვებია კლასიკური, შავი, მუქი ნაცრისფერი, მუქი ლურჯი პიჯაკი ან/და ჟილეტი (მანჟეტებისა და კანტების გარეშე), შავი, მუქი ნაცრისფერი და მუქი ლურჯი კლასიკური შარვალი ან/და ქვედაბოლო; პიჯაკი და შარვალი/ქვედაბოლო აუცილებლად უნდა იყოს ერთი და იმავე ფერის.

2. იუსტიციის სახლის თანამშრომელი (გარდა სატელეფონო ცენტრის თანამშრომლისა) ვალდებულია დაიცვას ვიზუალური იერსახის შემდეგი სტანდარტი:

ა) სამუშაო ადგილზე გამოცხადდეს მოწესრიგებული გარეგნული იერსახით (ჰალსტუხის, ყელსახვევისა და სხვა ატრიბუტების მოწესრიგება უნდა ხდებოდეს მომსახურების დარბაზის გარეთ).

ბ) ჰქონდეს მოწესრიგებული ვარცხნილობა; გრძელი თმის შემთხვევაში (მხრებს ქვემოთ), ქალბატონებს უნდა ჰქონდეთ სადა თმის სამაგრით შეკრული თმა (დაუშვებელია არაორდინარული თმის ფერი და ვარცხნილობა; ყვავილებიანი, ბაფთიანი, ბრჭყვიალა, დიდი ზომისა და მკვეთრი ფერის თმის სამაგრი).
მამაკაცები სამსახურში უნდა გამოცხადდნენ მოწესრიგებული ვარცხნილობითა და წვერით (წვერის სიგრძე არ უნდა აღემატებოდეს 2 (ორი) სანტიმეტრს).

გ) ქალბატონებისთვის დასაშვებია ღია, პასტელური ფერის ფრჩხილის ლაქი, ფრანგული მანიკური (წინამდებარე სტანდარტის #1 დანართის შესაბამისად), სადა მაკიაჟი, მკვეთრი ფერებისა და ტონების გარეშე; დაუშვებელია მკვეთრი ფერის ტუჩსაცხის გამოყენება.

დ) მამაკაცი ვალდებულია ატაროს კორპორატიული ჰალსტუხი, ქალმა – ყელსახვევი (აღნიშნული არ ვრცელდება ქორწინების სახლის თანამშრომლებზე); ყელსახვევი უნდა იყოს პერანგის გარეთ, პიჯაკის შიგნით, რომლის ნასკვი უნდა იყოს წინა მხარეს და არ უნდა ჰფარავდეს იდენტიფიკატორს/ბეჯს.

ე) მამაკაცებს უნდა ეცვათ კლასიკური, შავი, მუქი ყავისფერი ან მუქი ნაცრისფერი ფეხსაცმელი; ქალებს – კლასიკური, დახურული (არ უნდა ჩანდეს ფეხის თითები, ქუსლი) შავი, მუქი ყავისფერი, ან მუქი ნაცრისფერი ფეხსაცმელი (ქუსლის სიმაღლე 2-10 სმ). საკონსულტაციო სივრცეში, ასევე, მობილურ იუსტიციის სახლებში დაშვებულია სადა, უქუსლო ფეხსაცმელი (დაუშვებელია ფეხსაცმელი პლატფორმაზე, დიდი დეკორატიული ელემენტებით).

ვ) დასაშვებია კლასიკური, მუქი ფერის ქამარი.

ზ) თანამშრომელმა უნდა ატაროს იდენტიფიკატორი/ბეჯი მაქსიმალურად გამოსაჩენ ადგილას. დაუშვებელია იდენტიფიკატორის ყელსახვევზე/ჰალსტუხზე დამაგრება. ასევე, დაუშვებელია იდენტიფიკატორის გარეშე მომხმარებელთან ურთიერთობა (არ ვრცელდება სპეციალური სარიტუალო ან შენობის გარეთ (ადგილზე) მომსახურებაზე). იდენტიფიკატორზე თანამშრომლის სახელი, ხოლო იუსტიციის სახლის ტერიტორიული ორგანოს მენეჯერის და მისი მოადგილის (არსებობის შემთხვევაში) სახელი და გვარი უნდა განისაზღვროს Dejavu Sans ფორმატით, შრიფტის მინიმალური ზომა - 12, ხოლო მაქსიმალური – 20.

თ) დასაშვებია კლასიკური, არასპორტული საათი და თხელი, ძეწკვის ტიპის სამაჯური (შავი, ნაცრისფერი, ყავისფერი, თეთრი, მუქი ლურჯი, ვერცხლისფერი ან ოქროსფერი). ქალებისთვის დასაშვებია სადა, პატარა (სიგრძე არა უმეტეს 2 (ორი) სმ) საყურე, სადა ბეჭედი, (ერთ ხელზე ერთი ან ორი. ორი ბეჭდის შემთხვევაში, ორივე ერთ თითზე). დაუშვებელია ბეჭდის ცერა ან ნეკა თითზე გაკეთება,ასევე, დაუშვებელია ნებისმიერი სახის არასაქმიანი ტიპის აქსესუარი (მაგ.: პირსინგი სახის ზონაზე).

ი) დაუშვებელია სხეულის თვალსაჩინო ზონაზე ნებისმიერი სახის სვირინგი.

კ) იუსტიციის სახლის თანამშრომელი ქალებისათვის ქვედაბოლოსთან ერთად კანისფერი კოლგოტის ჩაცმა სავალდებულოა წელიწადის ნებისმიერ დროს.

ლ) თანამშრომლებს, რომლებიც მომსახურებას ახორციელებენ ტერიტორიული ორგანოების/სტრუქტურული ერთეულების შენობისა და მობილური იუსტიციის სახლების გარეთ, ზამთრის პირობებში შეუძლიათ ეცვათ კლასიკური შავი/ყავისფერი/მუქი ნაცრისფერი ფეხსაცმელი (დათბილული და მაღალყელიანი, საჭიროების მიხედვით), იუსტიციის სახლის მიერ შემუშავებული, წინამდებარე სტანდარტის #2-3 დანართებით გათვალისწინებული ფორმები; კორპორატიული ატრიბუტები უნდა ეკეთოთ გამოსაჩენ ადგილას.

მ) დაუშვებელია იუსტიციის სახლის შენობის გარეთ, ასევე, იუსტიციის სახლის შენობაში განთავსებულ „Just Café"-ში თანამშრომელს ეკეთოს კორპორატიული ატრიბუტიკა (ყელსახვევი/ჰალსტუხი და იდენტიფიკატორი), გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც თანამშრომელი ასრულებს სამსახურებრივ მოვალეობას.

თავი VI
სატელეფონო მომსახურების სტანდარტი

მუხლი 19. სატელეფონო მომსახურების ზოგადი სტანდარტი

სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი მომხმარებელთან სატელეფონო კომუნიკაციის დროს ვალდებულია:

ა) უპასუხოს ტელეფონს მესამე ზარამდე; სატელეფონო საუბრისას ჰქონდეს მოღიმარი სახე;

ბ) გამოიყენოს მისალმების სტანდარტული ფორმა (მაგ.: „მარიამი გისმენთ, გამარჯობა");

გ) უპასუხოს მომხმარებელს კეთილგანწყობილი და დახმარებისთვის მზადმყოფი ტონით;

დ) არ დაელოდოს მომხმარებლის მხრიდან საუბრის დაწყების ინიციატივას და თავად წარმართოს საუბარი. იყოს ინტერაქტიული; გამოხატოს მყისიერი მზადყოფნა დახმარების გაწევასა თუ მომსახურების შეთავაზებასთან დაკავშირებით. (მაგ.: „დიახ, გისმენთ...", „რით შემიძლია, დაგეხმაროთ..." „რით შემიძლია, გემსახუროთ" და ა.შ);

ე) გაიგოს მომხმარებლის სახელი (იკითხოს: „როგორ მოგმართოთ?..", „თქვენი სახელი?"...) და მომსახურების პროცესში მიმართოს სახელით;

ვ) მოუსმინოს მომხმარებელს ყურადღებით; გამოიყენოს აქტიური მოსმენის ხერხები: დასაზუსტებელი შეკითხვები, დათანხმებითი პასუხები („დიახ, გასაგებია, მესმის...");

ზ) თუ მომხმარებლის მოთხოვნა ბუნდოვანი, ზოგადი ან არაზუსტია, დაუსვას დამატებითი შეკითხვები, გამოიყენოს პერიფრაზის ტექნიკა, დააზუსტოს მისი მოთხოვნები და მხოლოდ ამის შემდეგ მოემსახუროს მას;

თ) მომხმარებელს მიაწოდოს სრული და ამომწურავი ინფორმაცია საკითხის მოგვარების ყველა ალტერნატიული გზის, მათ შორის, მომსახურების ტერიტორიული პრინციპის, დაჩქარებული სერვისით სარგებლობის შესაძლებლობის თაობაზე (მომსახურების ალტერნატიული გზების შეთავაზებისას არ ჩაერიოს მომხმარებლის მხრიდან გადაწყვეტილების მიღების პროცესში; არ დაჰპირდეს საქმისწარმოების დადებითად ან უარყოფითად დასრულებას);

ი) მომსახურების პროცესში მომხმარებელს მიაწოდოს მხოლოდ დაზუსტებული ინფორმაცია. თუ თანამშრომელი არ ფლობს ზუსტ ინფორმაციას, თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს, რომ საკითხს დააზუსტებს (საკითხის დაზუსტებისას კომუნიკაცია კოლეგასთან უნდა იყოს ფორმალური და საქმიანი, ხოლო სატელეფონო პროგრამა გადაყვანილი უნდა იქნეს ლოდინის (hold) რეჟიმზე);

კ) მიმართოს მომხმარებელს თხოვნის ფორმით: „თუ შეიძლება, დამელოდეთ...“, „იქნებ დამელოდოთ...“, „თუ თქვენ გნებავთ ... ამისთვის საჭიროა, გააკეთოთ...“ და ა.შ.; დაუშვებელია ისეთი ფრაზების გამოყენება, როგორიცაა: „უნდა დამელოდოთ...“; „მოგიწევთ, დამელოდოთ...“ „უნდა გააკეთოთ...“; „მოგიწევთ, გააკეთოთ...“;

ლ) მაქსიმალურად ოპერატიულად მოემსახუროს მომხმარებელს, ხოლო მომხმარებლის მხრიდან იუსტიციის სახლის უფლებამოსილებასთან შეუსაბამო მოთხოვნის არსებობის შემთხვევაში, თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს ამის შესახებ;

მ) მომხმარებელს ესაუბროს გამართული მეტყველებითა და საუბრის აკადემიური მანერით. იყოს კეთილგანწყობილი, არ გააწყვეტინოს საუბარი და არ შეუქმნას მომხმარებელს იმის განცდა, თითქოს დაკავებულია ან ჩქარობს მომსახურების დასრულებას;

ნ) საუბრისას გამოიყენოს აქტიური მოსმენის ტექნიკა და პოზიტიური შინაარსის ფრაზები: „დიახ, გასაგებია, მესმის...“;

ო) კონკრეტული ოპერაციების შესრულებისათვის 50 წამზე მეტი დროის საჭიროების შემთხვევაში, საკუთარი მოქმედების შესახებ ინფორმაცია მიაწოდოს მომხმარებელს (მაგალითად: „ახლავე გავხსნი შესაბამის ფაილს“, „შევიყვან შესაბამის მონაცემებს“ და მსგავსი);

პ) მომხმარებელთან საუბრისას არ გამოიყენოს უცხო (მათ შორის, იურიდიული) ტერმინოლოგია, ხოლო მათი გამოყენების აუცილებლობის შემთხვევაში, თუ დარწმუნდა, რომ მომხმარებელს არ ესმის მათი მნიშვნელობა, დეტალურად განუმარტოს;

ჟ) ურთიერთობის პროცესში მიმართოს მომხმარებელს სახელით;

რ) მომხმარებელს მიმართოს „თქვენობით“. ურთიერთობისას გამოიყენოს მიმართვის ფორმა „ბატონო“/„ქალბატონო“ (გამონაკლისია მეგობრის, ნათესავის და ა.შ. მომსახურების პროცესი); ასაკის იდენტიფიცირების შესაძლებლობის შემთხვევაში, ასაკით უმცროს მომხმარებელთან ურთიერთობისას დასაშვებია სახელით მიმართვა. მიმართვისას აუცილებელია „თქვენობითი“ ფორმის შენარჩუნება;

ს) მომსახურების დასრულებისას, დამატებით კითხვებზე ამომწურავი პასუხების გაცემის შემდგომ, მომხმარებელს შესთავაზოს ინფორმაციის მიღების ალტერნატიული გზები: იუსტიციის სახლის ონლაინ ჩათი, ვებგვერდი, სოციალურ ქსელებში შექმნილი ოფიციალური გვერდები და ოფიციალური ელექტრონული ფოსტა (კითხვების არსებობის შემთხვევაში, დაუშვებელია მომხმარებლის დავალდებულება, თავად გაეცნოს ინფორმაციას ბუკლეტებსა და ვებგვერდზე);

ტ) კონკრეტული მომსახურების დასრულებისას, მომხმარებლის მხრიდან პაუზის შემთხვევაში, შესთავაზოს მას დამატებითი მომსახურება (მაგ.: „დამატებით რაიმე კითხვა ხომ არ გაქვთ?“, „დამატებითი კითხვების არსებობის შემთხვევაში, მზად ვარ გემსახუროთ“ და ა.შ.);

უ) მომსახურების პროცესის დასრულების შემდგომ, დამატებითი კითხვების არარსებობის შემთხვევაში, კეთილგანწყობილი ტონით დაემშვიდობოს მომხმარებელს (მაგ.,: „ნახვამდის“, „კარგად ბრძანდებოდეთ“ და ა.შ.);

ფ) დამშვიდობებისას უსურვოს წარმატებები ან გადაუხადოს მადლობა (აღნიშნული პუნქტით დადგენილი სტანდარტი არ ვრცელდება პრობლემური და კონფლიქტური სიტუაციების დროს; ასევე, ნეგატიური დატვირთვის მომსახურებისას: განქორწინება, გარდაცვალების რეგისტრაცია და ა.შ.).

მუხლი 20. სატელეფონო გადამისამართების სტანდარტი

1. სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი მომხმარებელთან სატელეფონო კომუნიკაციის დროს წარმოქმნილი გადამისამართების აუცილებლობის შემთხვევაში, ვალდებულია:

ა) თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს გადამისამართების საჭიროება და სთხოვოს ხაზზე დარჩენა;

ბ) მიმართოს მომხმარებელს თხოვნის ფორმით; გამოიყენოს ფრაზები: „თუ შეიძლება, დამელოდეთ...“ „იქნებ დამელოდოთ...“ და ა.შ.; დაუშვებელია ფრაზების გამოყენება: „უნდა დამელოდოთ...“; „მოგიწევთ, დამელოდოთ...“; და ა.შ.;

გ) გადართვა უნდა განხორციელდეს შესაბამისი მიმართულების ჯგუფში, გარდა იმ გამონაკლისი შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი თავად ითხოვს კონკრეტულ თანამშრომელთან დაკავშირებას, რომელსაც ერთხელ უკვე ესაუბრა და რომელმაც იცის მისი საქმის დეტალები;

დ) თუ მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილ შესაბამის თანამშრომელთან დაკავშირება/გადართვა ვერ ხერხდება მოცემული მომენტისთვის, ალტერნატივის სახით თავაზიანად შესთავაზოს მას მოგვიანებით დარეკვა ან საკონტაქტო ინფორმაციის დატოვება, რათა კონკრეტული თანამშრომელი თავად დაუკავშირდეს მომხმარებელს;

ე) თუ მომხმარებელი ტოვებს საკონტაქტო ინფორმაციას, სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია, მომხმარებელთან კომუნიკაციის განხორციელების მიზნით ჩაინიშნოს მისი ყველა აუცილებელი რეკვიზიტი და მიაწოდოს ეს ინფორმაცია პასუხისმგებელ პირს;

ვ) თანამშრომელს, რომელთანაც უნდა გადამისამართდეს მომხმარებელი, მიაწოდოს ინფორმაცია მომხმარებლის ვინაობისა (სახელი/გვარი) და მისი მოთხოვნის დეტალების შესახებ;

ზ) მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია იმ თანამშრომლის ვინაობისა და პოზიციის მითითებით, რომელთანაც ხდება გადამისამართება;

თ) შესაძლებლობის შემთხვევაში, არ გადაამისამართოს ზარი (არ დადოს ყურმილი), ვიდრე არ შედგება კონტაქტი მომხმარებელსა და შესაბამის თანამშრომელს შორის.

2. დაუშვებელია, სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელმა მომხმარებლის თავიდან მოშორების მიზნით გადაამისამართოს იგი სხვა თანამშრომელთან.

3. სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი, რომელთანაც ხდება მომხმარებლის გადამისამართება, ვალდებულია, მომხმარებელს მოემსახუროს წინამდებარე სტანდარტით გათვალისწინებული წესების დაცვით.

მუხლი 21. სატელეფონო შეფერხების მოგვარების სტანდარტი

1. მომხმარებელთან სატელეფონო კომუნიკაციის დროს წარმოქმნილი შეფერხების შემთხვევაში, სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) ბოდიში მოუხადოს მომხმარებელს და უზრუნველყოს შეფერხების ან/და მისი აღმოფხვრის სავარაუდო დროის შესახებ ინფორმაცია მიაწოდოს; შესთავაზოს ხაზზე დარჩენა ან საკონტაქტო ინფორმაციის დატოვება, რათა თავად დაუკავშირდეს მას ინფორმაციის გარკვევის ან შეფერხების აღმოფხვრის შემდეგ;

ბ) იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი ირჩევს ხაზზე დარჩენას, ხარვეზის აღმოფხვრისთანავე განაგრძოს მომსახურება სტანდარტით გათვალისწინებული წესების დაცვით;

გ) თუ მომხმარებელი ირჩევს საკონტაქტო ინფორმაციის დატოვებას მოგვიანებით მასთან დაკავშირების მიზნით, თანამშრომელი ვალდებულია:

გ.ა.) მოინიშნოს საკითხი, რომლითაც დაინტერესებულია მომხმარებელი; დაიტოვოს, გადაამოწმოს მისი საკონტაქტო რეკვიზიტები და შესაძლებლობის შემთხვევაში მიაწოდოს ინფორმაცია უკუკავშირის სავარაუდო დროსთან დაკავშირებით;

გ.ბ.) საჭიროების შემთხვევაში, მიაწოდოს მომხმარებლის საკონტაქტო რეკვიზიტები უფლებამოსილ პირს;

გ.გ.) ინფორმაციის გარკვევისთანავე უფლებამოსილი პირი დაუკავშირდეს მომხმარებელს, წარუდგინოს თავი, დაადგინოს, აქვს თუ არა სასაუბრო დრო და მიაწოდოს დაზუსტებული ინფორმაცია;

დ) მომსახურების პროცესის დასრულების შემდგომ, დამატებითი კითხვების არარსებობის შემთხვევაში, კეთილგანწყობილი ტონით დაემშვიდობოს მომხმარებელს (მაგ.: „ნახვამდის“, „კარგად ბრძანდებოდეთ“ და ა.შ.);

ე) დამშვიდობებისას უსურვოს წარმატებები ან გადაუხადოს მადლობა (აღნიშნული პუნქტით დადგენილი სტანდარტი არ ვრცელდება პრობლემური და კონფლიქტური სიტუაციების დროს; ასევე, ნეგატიური დატვირთვის მომსახურებისას: განქორწინება, გარდაცვალების რეგისტრაცია და ა.შ.).

მუხლი 22. საკონფერენციო ზარის ორგანიზება

1. სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი მომხმარებელთან სატელეფონო კომუნიკაციის დროს საკონფერენციო ზარის ორგანიზების საჭიროების შემთხვევაში ვალდებულია:

ა) თუ მომხმარებლისთვის საინტერესო საკითხი ერთდროულად ორი ან მეტი სხვადასხვა მიმართულების კომპეტენციას საჭიროებს, მომხმარებელთან საუბარში მოიწვიოს კოლეგა – ორგანიზება გაუკეთოს საკონფერენციო ზარს;

ბ) დარწმუნდეს, რომ შესაბამისი კომპეტენციის მქონე თანამშრომელი მზად არის, ჩაერთოს საკონფერენციო ზარში; მხოლოდ ამის შემდეგ აცნობოს მომხმარებელს ინფორმაცია მეორე კოლეგის ჩართვის საჭიროების შესახებ და სთხოვოს მომხმარებელს ნებართვა საკონფერენციო ზარის დაწყებაზე;

გ) საკონფერენციო ზარის წამოწყებამდე საკითხის მოკლე შინაარსი აცნობოს კოლეგას;

დ) საკონფერენციო ზარის ორგანიზებისთანავე წარუდგინოს კოლეგა მომხმარებელს: „შემოგვიერთდება ჩემი კოლეგა, ქალბატონი/ბატონი..., რომელიც დაგვეხმარება აღნიშნული საკითხის განხილვაში“;

ე) კოლეგას მოკლედ მოახსენოს საკითხის არსი და მომხმარებელთან გადაამოწმოს ინფორმაციის სიზუსტე;

ვ) ისაუბროს თანმიმდევრობით, გამოიყენოს აქტიური მოსმენის ტექნიკა, დასვას დასაზუსტებელი შეკითხვები;

ზ) მას შემდეგ, როდესაც კოლეგა ოპერატორის საჭიროება აღარ არის, გადაუხადოს კოლეგას მადლობა დახმარებისთვის და მომხმარებლისგან აიღოს ნებართვა საკონფერენციო ზარის დასრულების შესახებ;

თ) საკონფერენციო ზარში მონაწილე თანამშრომელი (ის, ვინც დაემატა) მოქმედებს სატელეფონო მომსახურების სტანდარტის შესაბამისი დებულებების დაცვით;

ი) ზარის დასრულებამდე სთხოვოს მომხმარებელს საუბრის დატოვების ნებართვა და ჰკითხოს მას, კიდევ რით შეიძლება დახმარება. დადებითი პასუხის შემთხვევაში, გააგრძელოს მომსახურება; უარყოფითი პასუხის შემთხვევაში, დაემშვიდობოს სტანდარტის დაცვით;

კ) მას შემდეგ, რაც საუბარს გამოეთიშება კოლეგა, ზარის მიმღებმა თანამშრომელმა გააგრძელოს მომხმარებლის მომსახურება სტანდარტის დაცვით.

მუხლი 23. ონლაინ ჩათით მომსახურების სტანდარტი

1. სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი მომხმარებელთან ონლაინ ჩათით მომსახურებისას ვალდებულია:

ა) მომხმარებლის მიერ დასმულ შეკითხვებს უპასუხოს თანმიმდევრობით – რიგითობის დაცვით (იმის გათვალისწინებით, თუ რომელი მომხმარებელი შემოვიდა პირველი და რომელი მომხმარებელი ელოდება მეტი დროის განმავლობაში);

ბ) გამოიყენოს სტანდარტით გათვალისწინებული მისალმების ფორმა;

გ) საჭიროების შემთხვევაში, სტანდარტის დაცვით გადაამისამართოს მომხმარებელი მისთვის სასურველი მიმართულებით;

დ) წერისას დააკვირდეს როგორც საკითხის შინაარსობრივ სიზუსტეს, ისე მართლწერისა და სასვენი ნიშნების სწორად მოხმარების საკითხს; ქართულ ენაზე მომსახურების მიწოდებისას გამოიყენოს ქართული შრიფტი;

ე) არ დაელოდოს მომხმარებლის მხრიდან საუბრის დაწყების ინიციატივას და თავად წარმართოს საუბარი; იყოს ინტერაქტიული, გამოხატოს მყისიერი მზადყოფნა დახმარების გაწევასა თუ მომსახურების შეთავაზებასთან დაკავშირებით (მაგ.: „დიახ, გისმენთ...“ „დიახ..“ „გისმენთ...“ „რით შემიძლია, დაგეხმაროთ...“ „გავეცნობი თქვენს კითხვას და ახლავე გაგცემთ პასუხს...“ და ა.შ.);

ვ) გაიგოს მომხმარებლის სახელი (ჰკითხოს: „როგორ მოგმართოთ?..“ „თქვენი სახელი?...“) და მომსახურების პროცესში მიმართოს სახელით. იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებელი სახელით არის რეგისტრირებული, სახელის კითხვა არ არის სავალდებულო;

ზ) გამოიყენოს აქტიური კომუნიკაციის ფორმები: დამაზუსტებელი შეკითხვები, დათანხმებითი პასუხები („დიახ“, „გასაგებია“, „მესმის...“);

თ) ასაკის იდენტიფიცირების შემთხვევაში, მომსახურების პროცესში გამოიყენოს მიმართვის ფორმა: „ქალბატონო/ბატონო“ ან მხოლოდ სახელი; წერის დროს შეინარჩუნოს „თქვენობითი“ ფორმა;

ი) თუ მომხმარებლის მოთხოვნა ბუნდოვანი, ზოგადი ან არაზუსტია, დასვას დამაზუსტებელი შეკითხვები, გამოიყენოს პერიფრაზის ტექნიკა და ეცადოს, პასუხი დაწეროს მარტივი, მომხმარებლისათვის გასაგები ენით;

კ) საუბარი წარმართოს გარკვევით და თავაზიანად; აგრძნობინოს მომხმარებელს, რომ კეთილგანწყობილია მის მიმართ;

ლ) კონკრეტული ოპერაციების შესრულებისათვის 50 წამზე მეტი დროის საჭიროების შემთხვევაში, აუცილებლად მიაწოდოს ინფორმაცია საკუთარი მოქმედების შესახებ მომხმარებელს (მაგალითად: „ახლავე გავხსნი შესაბამის ფაილს“, „შემყავს შესაბამისი მონაცემები“ და ა.შ.);

მ) მომხმარებელს მიაწოდოს სრული და ამომწურავი ინფორმაცია საკითხის მოგვარების ყველა ალტერნატიული გზის, მათ შორის, მომსახურების ტერიტორიული პრინციპის, დაჩქარებული სერვისით სარგებლობის შესაძლებლობის თაობაზე (მომსახურების ალტერნატიული გზების შეთავაზებისას არ ჩაერიოს მომხმარებლის მხრიდან გადაწყვეტილების მიღების პროცესში; არ დაჰპირდეს საქმისწარმოების დადებითად ან უარყოფითად დასრულებას);

ნ) მიმართოს მომხმარებელს თხოვნის ფორმით და არ გამოიყენოს ფრაზები: „უნდა დამელოდოთ...“; „მოგიწევთ, დამელოდოთ...“; „უნდა გააკეთოთ...“; „მოგიწევთ, გააკეთოთ...“, გამოიყენოს ფრაზები: „თუ შეიძლება, დამელოდეთ...“, „იქნებ დამელოდოთ...“, „თუ თქვენ გნებავთ ... ამისთვის საჭიროა, გააკეთოთ...“ და ა.შ.;

ო) მომსახურების პროცესში არ მიაწოდოს მომხმარებელს დაუზუსტებელი ინფორმაცია; თავაზიანად განუმარტოს, რომ დააზუსტებს ინფორმაციას შესაბამის თანამშრომელთან;

პ) მაქსიმალურად ოპერატიულად მოემსახუროს მომხმარებელს, თუ მისი მოთხოვნა განეკუთვნება იუსტიციის სახლის უფლებამოსილების სფეროს, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის იუსტიციის სახლის უფლებამოსილებებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, თავაზიანად განუმარტოს ამის შესახებ;

ჟ) მომხმარებელი არ დაავალდებულოს, თავად გაეცნოს ინფორმაციას ბუკლეტებსა და ვებგვერდზე. თუმცა, შესაძლებელია მომსახურების დასრულებისას დამატებითი კითხვების არარსებობის შემთხვევაში, შესთავაზოს ინფორმაციის მიღების ალტერნატიული გზები: იუსტიციის სახლის სატელეფონო ცენტრი, ვებგვერდი, სოციალური ქსელების ოფიციალური გვერდები ან ოფიციალური ელექტრონული ფოსტა;

რ) სრულად ამოწუროს ერთი საკითხი, რომელიც საინტერესოა მომხმარებლისთვის, და მხოლოდ ამის შემდეგ დაასრულოს მომსახურება ან გადავიდეს მომხმარებლისთვის საინტერესო მეორე საკითხზე;

ს) მომხმარებელთან საუბრისას არ გამოიყენოს უცხო (მათ შორის, იურიდიული) ტერმინოლოგია, ხოლო მათი გამოყენების აუცილებლობის შემთხვევაში, თუ დარწმუნდა, რომ მომხმარებელს არ ესმის მათი მნიშვნელობა, უმალ განუმარტოს;

ტ) საუბრის დასასრულს, მომხმარებლის მხრიდან პაუზის განხორციელების შემთხვევაში, შესთავაზოს მას დამატებითი მომსახურება (მაგ.: „შემიძლია, კიდევ რამით დაგეხმაროთ?“ „კიდევ ხომ არ გაქვთ კითხვები?“ და ა.შ.); მომხმარებლის მხრიდან დადებითი პასუხის შემთხვევაში, გააგრძელოს მომსახურება. უარყოფითი პასუხის ან მომხმარებლის მხრიდან პასუხის მიუღებლობის შემთხვევაში (3 წუთის შემდეგ), დაემშვიდობოს სტანდარტის დაცვით და დაასრულოს მომსახურება;

უ) დამშვიდობებისას მომხმარებელს უსურვოს წარმატებები და გადაუხადოს მადლობა იუსტიციის სახლის მომსახურებით სარგებლობისათვის (აღნიშნული პუნქტით დადგენილი სტანდარტი არ ვრცელდება პრობლემური და კონფლიქტური სიტუაციების დროს და ნეგატიური დატვირთვის მომსახურებისას: განქორწინება, გარდაცვალების რეგისტრაცია და ა.შ.).

მუხლი 24. ონლაინ ჩათის შეფერხების მოგვარების სტანდარტი

1. სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი მომხმარებლის ონლაინ ჩათში კომუნიკაციის დროს წარმოქმნილი შეფერხების შემთხვევაში **ვალდებულია:**

ა) ბოდიში მოუხადოს მომხმარებელს და მიაწოდოს ინფორმაცია შეფერხების ან/და მისი აღმოფხვრის სავარაუდო დროის შესახებ; შესთავაზოს ხაზზე დარჩენა ან საკონტაქტო ინფორმაციის დატოვება, რათა თანამშრომელი თავად დაუკავშირდეს მას ინფორმაციის გარკვევის ან შეფერხების აღმოფხვრის შემდეგ;

ბ) თუ მომხმარებელი ირჩევს ხაზზე დარჩენას, შეეცადოს, მაქსიმალურად სწრაფად და ოპერატიულად აღმოფხვრას შეფერხება და შეფერხების აღმოფხვრისთანავე განაგრძოს მომსახურება სტანდარტის დაცვით;

გ) თუ მომხმარებელი ირჩევს საკონტაქტო ინფორმაციის დატოვებას მოგვიანებით მასთან დაკავშირების მიზნით, თანამშრომელი ვალდებულია:

გ.ა.) ზუსტად მოინიშნოს, კონკრეტულად რა ინფორმაციის მიღება სურს მომხმარებელს; საჭიროების შემთხვევაში, მიაწოდოს მისი საკონტაქტო რეკვიზიტები უფლებამოსილ პირს;

გ.ბ.) ინფორმაციის გარკვევისთანავე თავად დაუკავშირდეს მომხმარებელს; წარუდგინოს თავი; ჰკითხოს, აქვს თუ არა სასაუბრო დრო და მიაწოდოს დაზუსტებული ინფორმაცია (ან დარწმუნდეს, რომ უფლებამოსილი პირი უკვე დაუკავშირდა მას);

დ) ინფორმაციის მიწოდების შემდეგ შესთავაზოს დამატებითი მომსახურება (მაგ.: „შემიძლია კიდევ რამით დაგეხმაროთ?“);

ე) დამშვიდობებისას მომხმარებელს უსურვოს წარმატებები და გადაუხადოს მადლობა იუსტიციის სახლის მომსახურებით სარგებლობისათვის (აღნიშნული პუნქტით დადგენილი სტანდარტი არ ვრცელდება პრობლემური და კონფლიქტური სიტუაციების დროს და ნეგატიური დატვირთვის მომსახურებისას: განქორწინება, გარდაცვალების რეგისტრაცია და ა.შ.).

მუხლი 25. ონლაინ ჩათით გადამისამართების/ჩანაცვლების სტანდარტი

1. სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი მომხმარებელთან ონლაინ ჩათით კომუნიკაციის დროს წარმოქმნილი გადამისამართების/ჩანაცვლების აუცილებლობის შემთხვევაში, ვალდებულია:

ა) ინფორმაცია მიაწოდოს მომხმარებელს გადამისამართების/ჩანაცვლების მიზეზის თაობაზე;

ბ) სთხოვოს მომხმარებელს ხაზზე დარჩენა და აუხსნას ლოდინის მიზეზი;

გ) სთხოვოს მომხმარებელს არ ჩახუროს ფანჯარა;

დ) ჩანაცვლების საჭიროების შემთხვევაში განუმარტოს მომხმარებელს, რომ მას ჩაანაცვლებს მისი კოლეგა ქალბატონი/ბატონი (მაგალითად, ანა) და მოუბოდიშოს შექმნილი უხერხულობის გამო;

ე) მიმართოს მომხმარებელს თხოვნის ფორმით: „თუ შეიძლება, დამელოდეთ...“, „იქნებ დამელოდოთ...“ და ა.შ.; არ გამოიყენოს ფრაზები: „უნდა დამელოდოთ...“; „მოგიწევთ, დამელოდოთ...“;

ვ) გადაამისამართოს კონკრეტული ჯგუფის მიხედვით მას შემდეგ, რაც დარწმუნდება, რომ ჯგუფში არის, სულ მცირე, ერთი აქტიური თანამშრომელი (სტატუსი – online).

2. დაუშვებელია, სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელმა მომხმარებლის თავიდან მოშორების მიზნით გადაამისამართოს/ჩაანაცვლოს იგი სხვა თანამშრომელთან.

3. სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი, რომელთანაც ხდება მომხმარებლის გადამისამართება/ჩანაცვლება, ვალდებულია, მომხმარებელს მოემსახუროს წინამდებარე სტანდარტით გათვალისწინებული წესების დაცვით. ამასთან, თანამშრომელი ვალდებულია, მაქსიმალურად გამოიყენოს წინა თანამშრომლის მიერ მომსახურების პროცესში მიღებული ინფორმაცია (მაგ.: მომხმარებლის სახელი, პირადი ნომერი, საქმესთან დაკავშირებული სხვა დეტალები) და მხოლოდ აუცილებლობის შემთხვევაში დაუსვას კითხვები განმეორებით.

მუხლი 26. პრობლემური სიტუაციების მოგვარების სტანდარტი

1. სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელი მომხმარებელთან პრობლემური სიტუაციების მოგვარებისას ვალდებულია:

ა) ყურადღებით და ბოლომდე მოუსმინოს განაწყენებულ მომხმარებელს; არ მიიღოს მისი შენიშვნები პირად შეურაცხყოფად;

ბ) არ შეაწყვეტინოს მომხმარებელს საუბარი, მაშინაც კი, თუ უკვე მიხვდა, რის თქმა/დაწერა სურდა მას;

გ) შექმნილი ვითარების გამო მოუხადოს ბოდიში, გამოთქვას სინანული და გამოხატოს თანაგრძნობა;

დ) გამოხატოს მზადყოფნა პრობლემის მოსაგვარებლად;

ე) საჭიროების შემთხვევაში დასვას დასაზუსტებელი კითხვები, რათა გაარკვიოს მომხმარებლის უკმაყოფილების რეალური მიზეზი;

ვ) პასუხის გაცემისას იყოს კორექტული, საუბარში/მიმოწერაში არ ჩართოს დამატებითი ინფორმაცია;

ზ) უკუკავშირი დაიწყოს დათანხმებითი პასუხებით: „დიახ“, „გასაგებია“, „მესმის“;

თ) არ შეეწინააღმდეგოს მომხმარებელს პირდაპირ და გახსნილად, არ შეეცადოს თავის დაცვას ან ვინმეს დადანაშაულებას (დაუშვებელია, თანამშრომელმა დაადანაშაულოს სხვა თანამშრომელი ან უწყება/ორგანიზაცია), მოერიდოს კატეგორიულ გამონათქვამებს, ისაუბროს თხოვნის შემცველი ტერმინების გამოყენებით;

ი) თუ უკმაყოფილების მიზეზი მისი ან იუსტიციის სახლის შეცდომაა, აღიაროს იგი, უთხრას მომხმარებელს, რომ ის მართალია, მოუბოდიშოს შეცდომისთვის;

კ) აქცენტი გააკეთოს იმაზე, რომ იუსტიციის სახლი ორიენტირებულია მისი მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე;

ლ) განუმარტოს მომხმარებელს, თუ როდის და როგორ იქნება შესაძლებელი პრობლემის მოგვარება; მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ უკვე დაიწყო მოქმედება უკმაყოფილების აღმოსაფხვრელად და ორიენტირებულია კონკრეტულ ქმედებასა და შედეგებზე;

მ) იმ შემთხვევაში, თუ აღნიშნული პრობლემის მოგვარებას სხვა თანამშრომელი მეტად კვალიფიციურად უზრუნველყოფს, გადაამისამართოს მომხმარებელი გადამისამართების სტანდარტის დაცვით და აუხსნას თანამშრომელს მომხმარებლის პრობლემის შესახებ, რათა მომხმარებელს არ მოუწიოს ხელახლა სხვა თანამშრომლებისთვის ინფორმაციის მიწოდება;

ნ) საჭიროების შემთხვევაში, პრობლემის მოგვარებაში ჩართოს უფლებამოსილი პირი;

ო) პრობლემის გადაწყვეტის შემდეგ მომხმარებელს კიდევ ერთხელ მოუხადოს ბოდიში შექმნილი ვითარების გამო;

პ) მომხმარებელს აგრძნობინოს მზადყოფნა შემდგომი დახმარებისთვის;

ჟ) განსაკუთრებული თავაზიანობითა და კეთილგანწყობით დაემშვიდობოს მომხმარებელს. მოსახერხებელია მსგავსი ფრაზის გამოყენება: „ვიმედოვნებ, რომ მსგავს გაურკვევლობას აღარ ექნება ადგილი თქვენი და იუსტიციის სახლის ურთიერთობისას“;

რ) მომხმარებელთან პრობლემური სიტუაციის წარმოქმნის შემთხვევაში თანამშრომელი, რომელიც ემსახურება მას, ვალდებულია, მაქსიმალურად ეცადოს, თავიდანვე გადაუწყვიტოს საკითხი, მიუხედავად იმისა, მისი მიზეზით არის თუ არა ეს პრობლემა წარმოქმნილი; დააფიქსიროს უკმაყოფილების შესახებ ინფორმაცია შესაბამისი წესის მიხედვით;

ს) თუ გაღიზიანებული მომხმარებელი იყენებს/წერს უცენზურო სიტყვებს, ეცადოს, საუბარი/მიმოწერა დაუბრუნდეს კონკრეტული საქმის განხილვას:

ს.ა.) თუ მომხმარებელი აგრძელებს უცენზურო ლექსიკის გამოყენებას, გადაამისამართოს პასუხისმგებელ პირთან;

ს.ბ.) თუ მომხმარებელი განაგრძობს უცენზურო ლექსიკის გამოყენებას, უფლებამოსილი პირი ვალდებულია, 3-ჯერ მოუწოდოს საუბრის ეთიკური ნორმების დაცვისკენ და აცნობოს, რომ, წინააღმდეგ შემთხვევაში, იძულებული იქნება, დაასრულოს საუბარი;

ს.გ.) თუ მომხმარებელი, გაფრთხილებების მიუხედავად, განაგრძობს უცენზურო საუბარს, უფლებამოსილი პირი წყვეტს მომხმარებელთან კომუნიკაციას.

თავი VII
დასკვნითი დებულებები

მუხლი 27. გამონაკლისის დაწესება

1. იუსტიციის სახლში სამუშაოს შესრულების პროცესში წარმოშობილი გაუთვალისწინებელი ობიექტური გარემოებების შემთხვევაში, რაც შეუძლებელს ხდის წინამდებარე სტანდარტით გათვალისწინებული მოთხოვნების სრულად დაცვას, თავმჯდომარესთან შეთანხმებით, შესაძლებელია, დადგინდეს ამ სტანდარტის მოთხოვნებიდან გამონაკლისი.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში იუსტიციის სახლის სატელეფონო ცენტრის უფროსი, ტერიტორიული ორგანოს/სტრუქტურული ერთეულის/ქორწინების სახლის მენეჯერი ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით აწვდის ინფორმაციას ხარისხის მართვის დეპარტამენტის უფროსს გაუთვალისწინებელი ობიექტური გარემოებების გამო სტანდარტის კონკრეტული მოთხოვნების დაცვის შეუძლებლობის შესახებ, ხოლო ხარისხის მართვის დეპარტამენტის უფროსი საკითხის განხილვის შედეგად საკუთარ არგუმენტირებულ მოსაზრებას ელექტრონული ფოსტითვე წარუდგენს თავმჯდომარესა და თავმჯდომარის მოადგილეს (კურატორი მოადგილე);

3. თავმჯდომარე, ხარისხის მართვის დეპარტამენტის უფროსის მოსაზრების გათვალისწინებით, იღებს ერთ-ერთ შემდეგ გადაწყვეტილებას:

ა) განაცხადებს დასაბუთებულ უარს სტანდარტიდან გამონაკლისის დაშვებაზე;

ბ) გასცემს თანხმობას იუსტიციის სახლში წარმოშობილი გაუთვალისწინებელი ობიექტური გარემოებების აღმოფხვრამდე სტანდარტიდან გამონაკლისის დაშვებაზე.

4. ხარისხის მართვის დეპარტამენტის უფროსი ინფორმაციას თავმჯდომარის გადაწყვეტილების შესახებ აწვდის იუსტიციის სახლის ტერიტორიული ორგანოსა და სტრუქტურული ერთეულის მენეჯერსა და შიდა კონტროლის დეპარტამენტს აუდიტორული შემოწმების შესახებ შესაბამის ანგარიშებში სათანადო ინფორმაციის ასახვის მიზნით.

მუხლი 28. ცვლილების განხორციელება

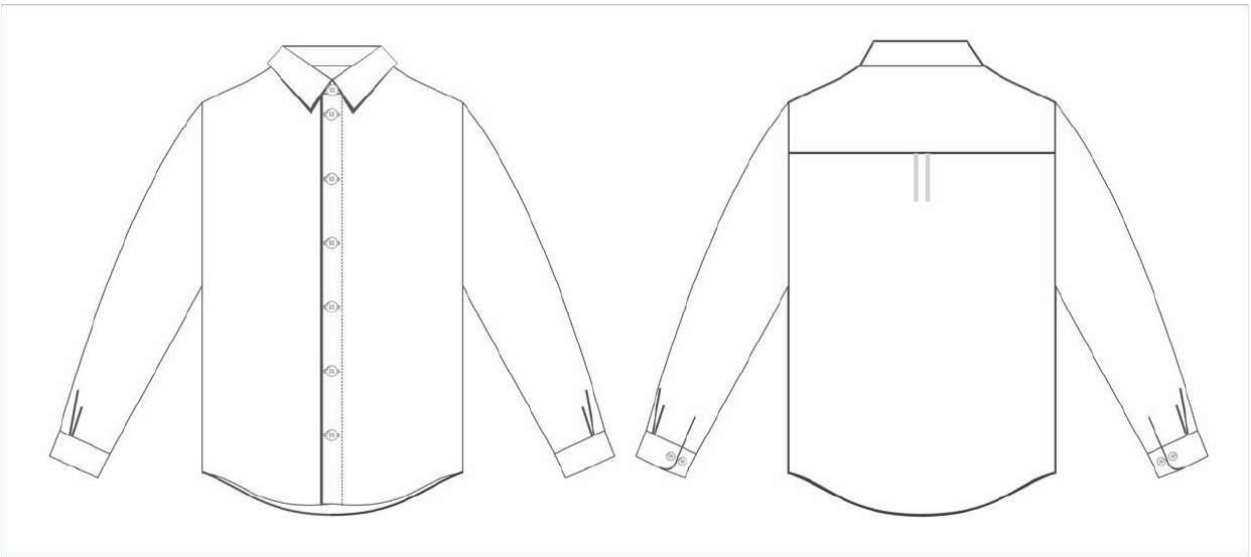
წინამდებარე სტანდარტში ცვლილების ან დამატების შეტანა შესაძლებელია, განხორციელდეს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად.

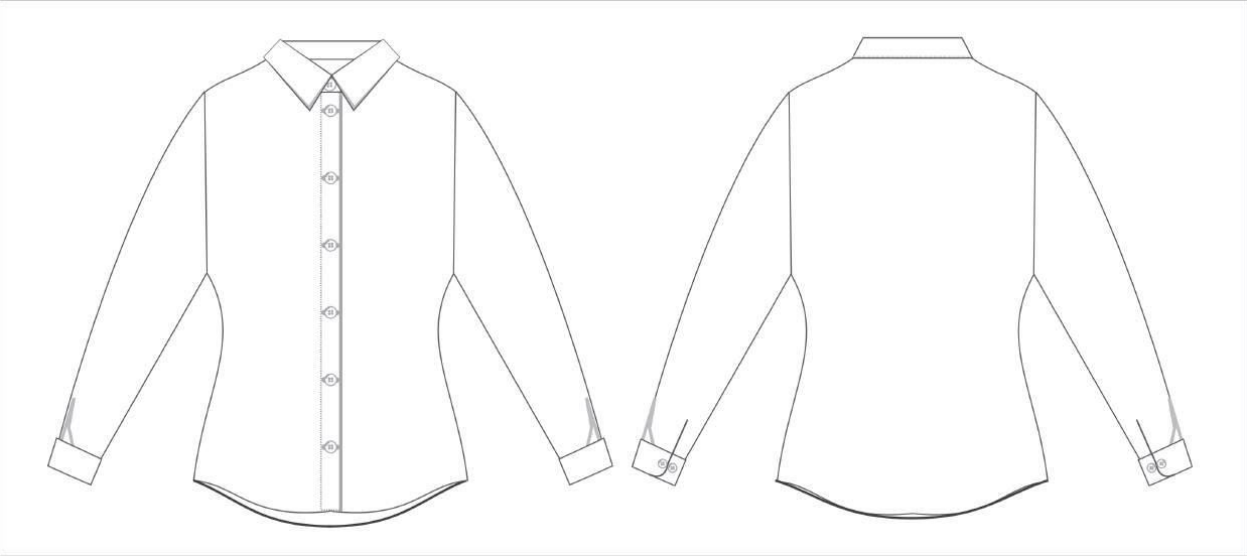
დანართი №1

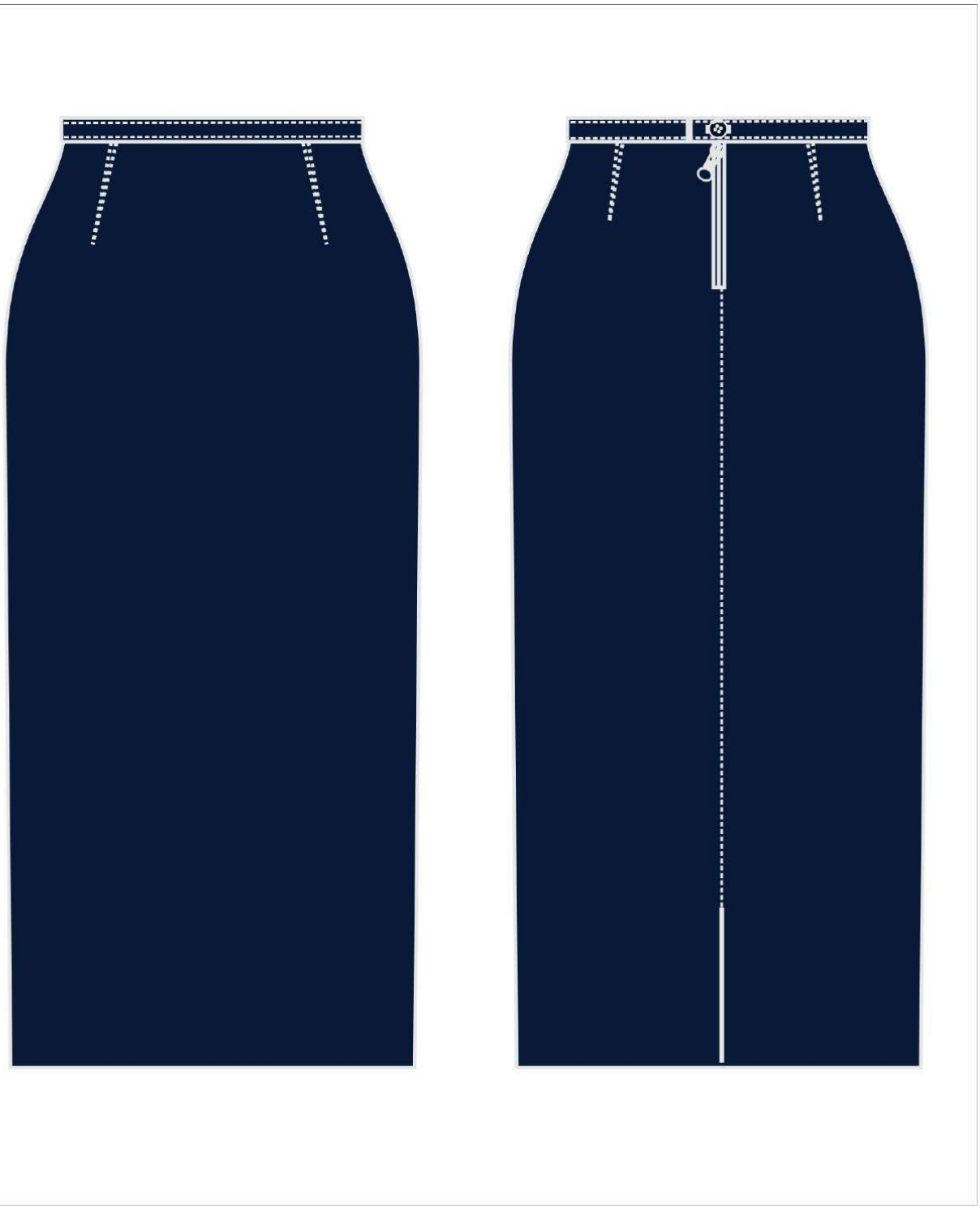
ფრჩხილის ლაქის პალიტრა

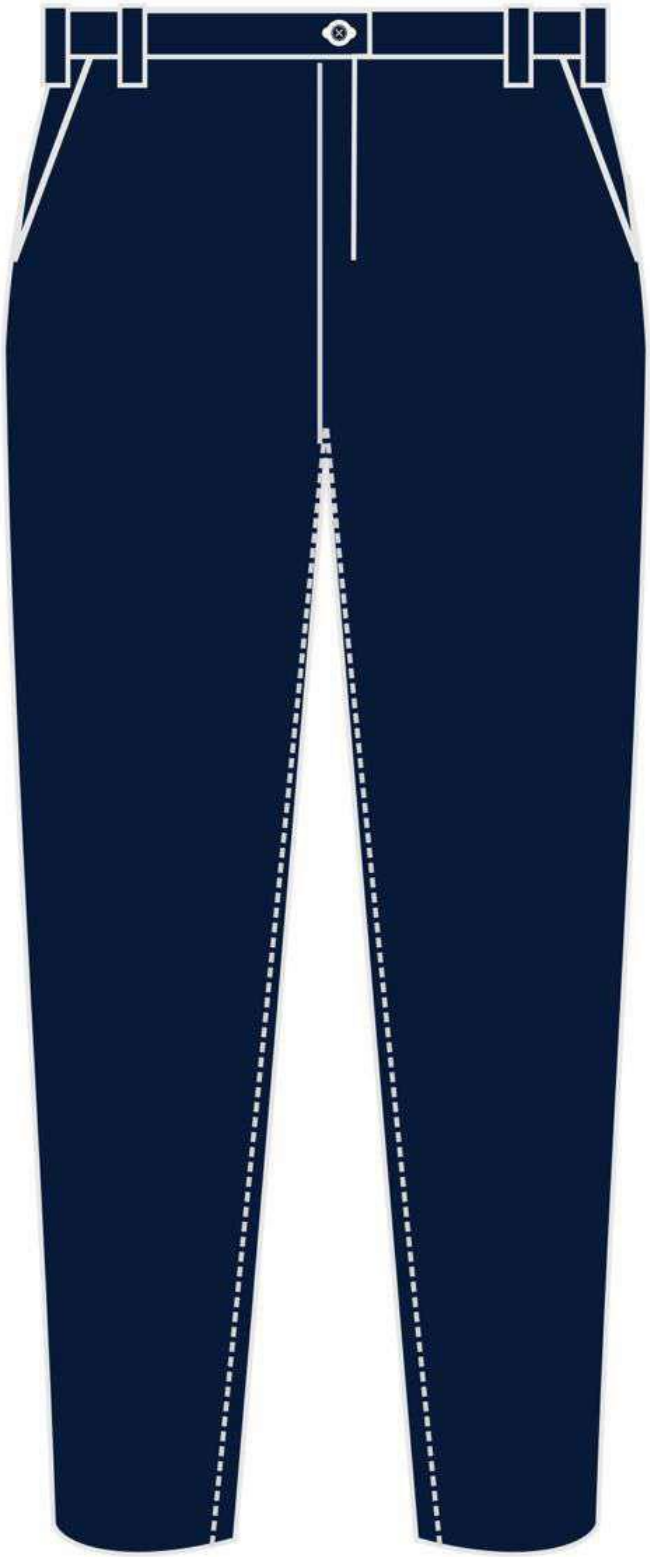
დანართი №2

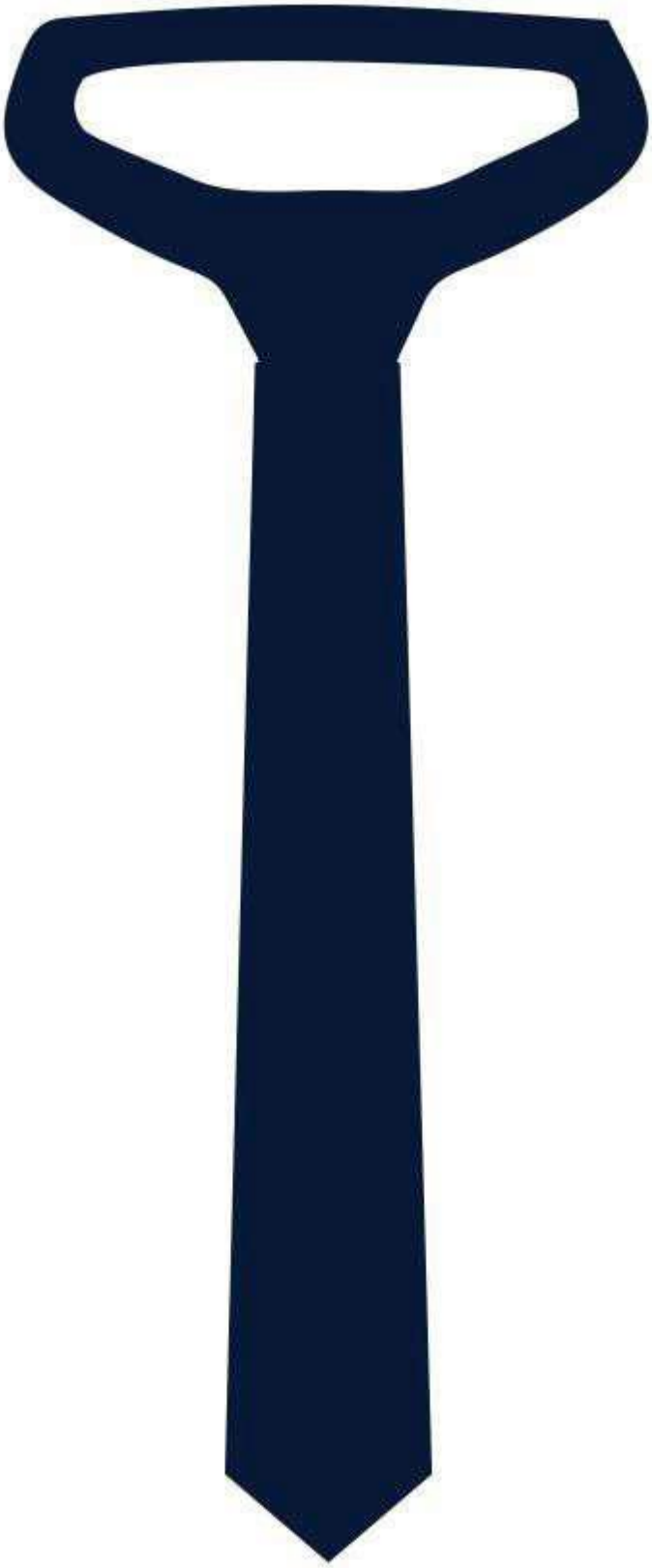
<u>თანამშრომლის ფორმა</u>











დანართი №3

ქორწინების რიტუალის დროს გამოსაყენებელი ფორმა