



ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა

საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს ვებგვერდზე არსებული მოქალაქეებთან ონლაინ საკონსულტაციო კომუნიკაციის მექანიზმის - „ონლაინჩატის“ მომსახურების ხარისხის სტანდარტის დამტკიცებისა და სამოქმედოდ შემოღების თაობაზე

„საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს იუსტიციის მინისტრის 2015 წლის 18 მარტის №69 ბრძანებით დამტკიცებული დებულების მე-4 მუხლის მეორე პუნქტის „გ“ და „დ“ ქვეპუნქტების, საფუძველზე,

გ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. სამოქმედოდ იქნეს შემოღებული საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს ვებგვერდზე არსებული მოქალაქეებთან ონლაინ საკონსულტაციო კომუნიკაციის მექანიზმის - „ონლაინჩატის“ (შემდგომში - ონლაინჩატი) მომსახურების ხარისხის სტანდარტი (შემდგომში - სტანდარტი) და დამტკიცდეს თანდართული სახით.
2. ამ ბრძანების მოქმედება ვრცელდება სსიპ - საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს ნორმატიული აქტების სისტემატიზაციისა და რეგისტრაციის სამსახურის თანამშრომლებზე, ასევე ყველა იმ თანამშრომელზე, რომელსაც დაკისრებული ექნება „ონლაინჩატის“ მეშვეობით მოქალაქესთან კომუნიკაცია.
3. სსიპ - საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს ადმინისტრაციის სამსახურმა უზრუნველყოს ამ ბრძანების გაცნობა ნორმატიული აქტების სისტემატიზაციისა და რეგისტრაციის სამსახურის თანამშრომლებზე.
4. ადმინისტრაციის სამსახური ვალდებულია აღნიშნული ბრძანება გააცნოს სსიპ - საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეში ახლად დანიშნულ თანამშრომელს.
5. სტანდარტი განთავსდეს სსიპ - საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს ვებგვერდზე (matsne.gov.ge), რომლის შესრულებაც დაევალოს ადმინისტრაციის სამსახურს.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს 2018 წლის 15 ნოემბრიდან.

საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს ვებგვერდზე არსებული მოქალაქეებთან ონლაინ საკონსულტაციო კომუნიკაციის მექანიზმის - „ონლაინჩატის“ მომსახურების ხარისხის სტანდარტი

**თავი I
ზოგადი დებულებები**

მუხლი 1. რეგულირების სფერო

1. საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირის - საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს (შემდგომში - საკანონმდებლო მაცნე) ვებგვერდზე არსებული მოქალაქეებთან ონლაინ საკონსულტაციო კომუნიკაციის მექანიზმის - „ონლაინჩატის“ (შემდგომში - ონლაინჩატი) მომსახურების ხარისხის სტანდარტი (შემდგომში - სტანდარტი), განსაზღვრავს საკანონმდებლო მაცნეს მომხმარებლის მომსახურების პროცესში თანამშრომელთა მიერ განსახორციელებელი მომსახურების ზოგად წესებსა და პირობებს, რომელიც სავალდებულოა შესასრულებლად/დასაცავად ყველა იმ პირისათვის, რომელიც ახორციელებს მომხმარებელთან ან/და სხვა დაინტერესებულ პირებთან კომუნიკაციას ამ არხით.
2. ამ სტანდარტით დადგენილი წესებისა და პირობების დაცვა სავალდებულოა მაცნეს თავმჯდომარის ბრძანებით განსაზღვრულ პირთათვის, რომლებსაც ევალებათ „ონლაინჩატის“ გამართული მუშაობისა და მომხმარებლისათვის სასურველი ინფორმაციის მაღალი ხარისხით მიწოდების უზრუნველყოფა.

მუხლი 2. სტანდარტის მიზანი

წინამდებარე სტანდარტის მიზანს წარმოადგენს, სტანდარტით გათვალისწინებული ქცევისა და კომუნიკაციის ზოგადი წესების დაცვით, მაცნეს მომხმარებლისათვის მაცნეს სერვისების მაღალი ხარისხით მიწოდების უზრუნველყოფა, მომხმარებლის მაქსიმალურად მაღალი კმაყოფილების დონის მიღწევა.

**თავი II
მაცნეს თანამშრომელთა „ონლაინჩატით“ მომსახურების სტანდარტი**

მუხლი 3. მომხმარებელთან ურთიერთობის ზოგადი სტანდარტი

1. მომხმარებელთან ურთიერთობისას მაცნეს თანამშრომელი ვალდებულია:
 - ა) მაცნეს თანამშრომელმა მომხმარებლის დაკავშირებისას „ონლაინჩატის“ მოთხოვნას უპასუხოს 30 წამის განმავლობაში;
 - ბ) „ონლაინჩატის“ მომხმარებელთან ურთიერთობისას დაუყოვნებლივ მიესალმოს;
 - გ) უზრუნველყოს მომხმარებლის სახელის გაგება (მაგ: „როგორ მოგმართოთ?..“ „თქვენი სახელი?..“). იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებელი სახელით არის რეგისტრირებული, სახელის კითხვა არ არის სავალდებულო;
 - დ) მიმართვისას მომხმარებელთან აუცილებელია გამოიყენოს მიმართვის ფორმა „ბატონო“ / „ქალბატონო“; წერის დროს შეინარჩუნოს „თქვენობითი“ ფორმა;

- ე) გამოხატოს მყისიერი მზადყოფნა დახმარების გაწევასა, თუ მომსახურების შეთავაზებასთან დაკავშირებით (მაგ.: „ღიახ...“, „რით შემიძლია დაგეხმაროთ...“, „კიდევ რით შემიძლია დაგეხმაროთ?“, „გავეცნობი თქვენს კითხვას და ახლავე გაგცემთ პასუხს“ და ა.შ.);
- ვ) მომხმარებელთან ურთიერთობის პროცესში შეინარჩუნოს კეთილგანწყობა და ნეიტრალური პოზიცია ნებისმიერ თემასთან დაკავშირებით; საუბარი წარმართოს გარკვევით და თავაზიანად. აგრძნობინოს მომხმარებელს, რომ კეთილგანწყობილია მის მიმართ;
- ზ) თუ მომხმარებლის მოთხოვნა ბუნდოვანია, ზოგადი ან არაზუსტია, დაუსვას დამატებითი შეკითხვები, დააზუსტოს მისი მოთხოვნები/შეკითხვის არსი და მხოლოდ შემდგომ განახორციელოს მომსახურების გაწევა;
- თ) თუ მომხმარებელთან ონლაინ კომუნიკაციისას საჭიროა ვებგვერდის საძიებო სისტემაში მუშაობა, რაც გამოიწვევს მომხმარებელთან აქტიური კომუნიკაციის დროებით შეწყვეტის აუცილებლობას, თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს საკუთარი ქმედებები და მიაწოდოს ინფორმაცია განსახორციელებელი პროცედურის შესახებ და სთხოვოს დალოდება;
- ი) ონლაინ კომუნიკაციისას გამოიყენოს თხოვნის შემცველი ფორმები: „თუ შეიძლება, დამელოდეთ...“, „იქნებ დამელოდოთ...“, „თუ თქვენ გნებავთ ... ამისთვის საჭიროა, გააკეთოთ...“ და სხ.;
- კ) მომსახურების პროცესში, მომხმარებელს მიაწოდოს მხოლოდ დაზუსტებული და უტყუარი ინფორმაცია. თუ თანამშრომელი არ ფლობს ზუსტ და უტყუარ ინფორმაციას, თავაზიანად განუმარტოს „ონლაინჩატი“ მომხმარებელს, რომ საკითხს დააზუსტებს, რის გამოც მომხმარებელს განუსაზღვრავს სავარაუდო დროს, თუ რამდენ ხანში შეძლებს მომსახურების გაწევას (მომხმარებლის ინფორმირებას);
- ლ) თუკი თანამშრომელი მომხმარებლისთვის განსაზღვრულ ვადაში ვერ ახერხებს საკითხის დაზუსტებას, მიაწოდოს შუალედური პასუხი და განუსაზღვროს დამატებითი დრო საბოლოო პასუხის მისაწოდებლად; შუალედური პასუხის არქონის შემთხვევაში თავაზიანად აუხსნას რომ ამ ვადაში ვერ მოხერხდა პასუხის მომზადება და განუსაზღვროს დამატებითი დრო საბოლოო პასუხის მისაწოდებლად;
- მ) კომუნიკაციისას გამოიყენოს მარტივი, აკადემიური ენა. ეცადოს არ გამოიყენოს უცხო, მათ შორის, იურიდიული ტერმინოლოგია. ხოლო მათი გამოყენების აუცილებლობის შემთხვევაში, თუ დარწმუნდა, რომ მომხმარებელს არ ესმის მათი მნიშვნელობა, დეტალურად განუმარტოს ნათქვამი;
- ნ) თუკი თანამშრომელი არ არის დარწმუნებული რომ გასაგებად აუხსნა მომხმარებელს საკითხი, თავაზიანად დააზუსტოს რამდენად გაიგო ადრესატმა მიწოდებული ინფორმაცია, ამგვარი კომუნიკაციისას გამოიყენოს მაგალითად შემდეგი ფრაზა: „რამდენად გასაგებად აგიხსენით?“, „რაიმე კითხვა ხომ არ გაგიჩნდათ?“, „ხომ არ გნებავთ რაიმის დაზუსტება?“ და სხვა;
- ო) თუკი დასმული საკითხი კომპლექსურია, მისი სირთულიდან გამომდინარე თანამშრომელმა შესაძლოა მიმართოს კოლეგა თანამშრომელს ან ხელმძღვანელთან გაიაროს კონსულტაცია;
- პ) „ონლაინჩატი“ მომსახურებისას დააკვირდეს საკითხის შინაარსობრივ სიზუსტეს; გამოიყენოს დადგენილი ზოგადი გრამატიკული წესები, არ დაუშვას ტექსტში

ორთოგრაფიული და პუნქტუაციური შეცდომები; ქართულ ენაზე მომსახურების მიწოდებისას გამოიყენოს მხოლოდ ქართული შრიფტი, ხოლო ინგლისურ ენაზე მომსახურების მიწოდებისას მხოლოდ ინგლისური შრიფტი;

ჟ) „ონლაინჩატის“ ფანჯარაში ტექსტის კოპირების დროს დარწმუნდეს რომ გასაგზავნი ინფორმაცია ზუსტია, ვებგვერდის ლინკი სწორად არის მითითებული, ამისათვის უნდა გახსნას ცალკე ვორდის დოკუმენტი, დარწმუნდეს დაკოპირებული ტექსტის სისწორეში და შემდგომ გადაიტანოს ინფორმაცია „ონლაინჩატის“ ფანჯარაში;

რ) კომუნიკაციისას მაქსიმალურად ოპერატიულად მოემსახუროს მომხმარებელს, თუ მისი მოთხოვნა განეკუთვნება მაცნეს სერვისებსა და უფლებამოსილების სფეროს. ხოლო მომხმარებლის მხრიდან მაცნეს სერვისებთან და უფლებამოსილებასთან შეუსაბამო მოთხოვნის არსებობის შემთხვევაში, თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს აღნიშნულის შესახებ;

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

ტ) დაეხმაროს ისეთი საკითხების გარკვევაში რაც შეიძლება თანამშრომლის უშუალო მოვალეობა არ არის, მაგრამ ემსახურება დასმულ საკითხზე ამომწურავი პასუხის მიწოდებას. მაგ: კოლეგა დაწესებულებაში გადამისამართების დროს დამატებით მიაწოდოს ორგანიზაციის ცხელი ხაზის ნომერი;

უ) კონკრეტული მომსახურების დასრულებისას, მომხმარებლის მხრიდან პაუზის შემთხვევაში, შესთავაზოს მას დამატებითი მომსახურება (მაგ.: „შემიძლია, კიდევ რამით დაგეხმაროთ?“, „შემიძლია კიდევ რამით გემსახუროთ?“, „კიდევ ხომ არ გაქვთ კითხვები?“, „თუ კიდევ შემიძლია რამით დაგეხმაროთ, მომწერეთ“, „ხომ არ შემიძლია კიდევ რამით დაგეხმაროთ?“ და სხ.); მომხმარებლის მხრიდან დადებითი პასუხის შემთხვევაში, გააგრძელოს მომსახურება. უარყოფითი პასუხის, ან მომხმარებლის მხრიდან პასუხის მიუღებლობის შემთხვევაში (3 წუთის შემდეგ) დაემშვიდობოს სტანდარტის დაცვით და დაასრულოს მომსახურება. პასუხის მიუღებლობის შემთხვევაში დაასრულოს კომუნიკაცია შემდეგი ფრაზით: „უკაცრავად, სამწუხაროდ მიწევს სხვა მომხმარებლისათვის პასუხის გაცემა, თქვენი მომართვისთანავე გაცემთ პასუხს“.

ფ) კომუნიკაციის დასრულების შემდგომ, დამატებითი კითხვების არ არსებობის შემთხვევაში, კეთილგანწყობით დაემშვიდობოს მომხმარებელს (მაგ.: „ნახვამდის“, „კარგად ბრძანდებოდეთ“ და სხ.);

ქ) დამშვიდობებისას მომხმარებელს უსურვოს წარმატებები, ან გადაუხადოს მადლობა საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს მომსახურებით სარგებლობისათვის (აღნიშნული პუნქტით დადგენილი სტანდარტი არ ვრცელდება პრობლემური და კონფლიქტური სიტუაციების დროს).

2. მაცნეს თანამშრომელმა დაუშვებელია განახორციელოს:

ა) დაუზუსტებელი ინფორმაციის მიწოდება;

ბ) მომხმარებლის თავიდან მოშორების მიზნით, სხვა უწყებაში გადამისამართება;

გ) კომუნიკაციისათვის არაფორმალური სახის მიცემა;

დ) კომუნიკაციისას დამავალდებულებელი ფრაზების გამოყენება „უნდა დამელოდოთ...“; „მოგიწევთ დამელოდოთ...“ და სხვ.

ე) პირადი, კომერციული, პროფესიული ან/და სახელმწიფო საიდუმლოებისთვის მიკუთვნებული, აგრეთვე კანონით დაცული სხვა ინფორმაციის გამჟღავნება, გარდა კანონით გათვალისწინებული შემთხვევებისა;

ვ) მომხმარებლის ხელოვნური დაყოვნება;

- ზ) კომუნიკაციისას „ონლაინჩატის“ გათიშვა;
- თ) გაწეული მომსახურებისათვის მიიღოს ან მოითხოვოს ანაზღაურება, გარდა ოფიციალურად დადგენილი ხელფასის სახით შრომითი ანაზღაურებისა;
- ი) მაცნეს პრესტიჟის შემლახავი ინფორმაციის გავრცელება;
- კ) ჩატის მიმდინარეობისას დაკავებული იყოს სხვა საქმიანობით;
- ლ) კომუნიკაციისას გამოიყენოს ჟარგონი, ან უცენზურო სიტყვები;
- მ) მომხმარებელს მისცეს თავისი ან მისი კოლეგის ტელეფონის ნომერი, ასეთ დროს თავად გამომართვას საკონტაქტო ინფორმაცია და დაუკავშირდეს.

მუხლი 4. პრობლემური სიტუაციების მოწესრიგების სტანდარტი

1. მაცნეს თანამშრომელი მომხმარებელთან პრობლემური სიტუაციების მოწესრიგებისას ვალდებულია:

- ა) ყურადღებით და ბოლომდე წაიკითხოს განაწილებულ მომხმარებლის მოწერილობა. არ მიიღოს მისი შენიშვნები პირად შეურაცხყოფად;
- ბ) გამოხატოს მზადყოფნა პრობლემის მოსაგვარებლად;
- გ) შექმნილი ვითარების გამო, საჭიროების შემთხვევაში, მოუხადოს ბოდიში, გამოთქვას სინანული და გამოხატოს თანაგრძნობა;
- დ) საჭიროების შემთხვევაში დასვას დამაზუსტებელი კითხვები, რომ გაარკვიოს მომხმარებლის უკმაყოფილების რეალური მიზეზი;
- ე) პასუხის გაცემისას, იყოს კორექტული, საუბარში/მიმოწერაში არ ჩართოს დამატებითი ინფორმაცია;
- ვ) უკუკავშირი დაიწყოს დათანხმებითი პასუხებით: „დიახ“, „გასაგებია“, „მესმის“;
- ზ) 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;
- თ) თუ უკმაყოფილების მიზეზი მისი ან მაცნეს შეცდომაა, აღიაროს იგი, უთხრას მომხმარებელს, რომ ის მართალია, მოუბოდიშოს შეცდომისთვის; გამოთქვას მზაობა პრობლემის მოგვარების კუთხით მაგალითად შემდეგი ფრაზის გამოყენებით: „ვწუხვარ და გავარკვევ აუცილებლად“;
- ი) აქცენტი გააკეთოს იმაზე, რომ მაცნე ორიენტირებულია მისი მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე;
- კ) განუმარტოს მომხმარებელს, თუ როდის და როგორ იქნება შესაძლებელი პრობლემის მოგვარება. მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ უკვე დაიწყო მოქმედება უკმაყოფილების აღმოსაფხვრელად და ორიენტირებულია კონკრეტულ ქმედებასა და შედეგებზე;
- ლ) მომხმარებელთან პრობლემური სიტუაციის შექმნის დროს, ასევე იმ შემთხვევებში როდესაც მიღებული ინფორმაცია შესაძლოა მნიშვნელოვანი იყოს მაცნეს საქმიანობისთვის, ასევე თუკი მიღებული ინფორმაცია შესაძლოა საფრთხის შემცველი იყოს მაცნესთვის, მაცნეს თანამშრომლებისთვის ან კოლეგა დაწესებულებისთვის საქმის კურსში ჩააყენოს უშუალო უფროსი, მრჩეველი შიდა კონტროლის საკითხებში და მაცნეს თავ-რე;
- მ) საჭიროების შემთხვევაში, პრობლემის მოგვარებაში ჩართოს უფლებამოსილი პირი, რომელსაც აუხსნის მომხმარებლის პრობლემის შესახებ, რომ მომხმარებელს არ მოუწიოს ხელახლა ინფორმაციის მიწოდება;
- ნ) თუკი პრობლემური სიტუაციის მოგვარებისას უმჯობესად ჩათვლის სატელეფონო კომუნიკაციას თავაზიანად სთხოვოს მომხმარებელს ხომ არ ურჩევნია ტელეფონით დაკავშირება (მაგ: „ხომ არ ინებებთ დაგიკავშირდეთ ტელეფონით?“);

- ო) პრობლემის გადაწყვეტის შემდეგ, კიდევ ერთხელ მოუხადოს ბოდიში მომხმარებელს შექმნილი ვითარების გამო;
- პ) მომხმარებელს აგრძნობინოს მზადყოფნა შემდგომი დახმარებისთვის და ორიენტირება შექმნილი პრობლემის მოწესრიგებაზე, გამოსავლის დროულად გამონახვაზე;
- ჟ) განსაკუთრებული თავაზიანობითა და კეთილგანწყობით დაემშვიდობოს მომხმარებელს. მოსახერხებელია მსგავსი ფრაზის გამოყენება: „ვიმედოვნებ, რომ მსგავს გაურკვევლობას აღარ ექნება ადგილი თქვენი და მაცნეს ურთიერთობისას“; „ბოდიშს გიხდით შექმნილი ვითარების გამო..“;
- 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;
- ს) თუ გაღიზიანებული მომხმარებელი წერს უცენზურო სიტყვებს, ეცადოს საუბარი/მიმოწერა დაუბრუნდეს კონკრეტული საქმის განხილვას:
- ტ) თუ მომხმარებელი განაგრძობს უცენზურო ლექსიკის გამოყენებას, მაცნეს თანამშრომელი ვალდებულია 2-ჯერ მოუწოდოს საუბრის ეთიკური ნორმების დაცვისკენ და აცნობოს, რომ წინააღმდეგ შემთხვევაში, იძულებული იქნება დაასრულოს მიმოწერა;
- უ) თუ მომხმარებელი, გაფრთხილებების მიუხედავად, განაგრძობს უცენზურო სიტყვებით მიმოწერას, მაცნეს თანამშრომელი წყვეტს მომხმარებელთან კომუნიკაციას.
- ფ) თუ გაღიზიანებული მომხმარებელი შეურაცხყოფას აყენებს თანამშრომელს ან რომელიმე სხვა კოლეგას, სამინისტროს ან კოლეგა დაწესებულების თანამშრომელს/თანამდებობის პირს, მაცნეს თანამშრომელი ვალდებულია მოუწოდოს საუბრის ეთიკური ნორმების დაცვისაკენ და აცნობოს, რომ წინააღმდეგ შემთხვევაში, იძულებული იქნება დაასრულოს მიმოწერა;
- ქ) თუ მომხმარებელი, გაფრთხილებების მიუხედავად, განაგრძობს შეურაცხყოფელი სიტყვებით მიმოწერას, მაცნეს თანამშრომელი წყვეტს მომხმარებელთან კომუნიკაციას.

თავი III დასკვნითი დებულებები

მუხლი 5. გამონაკლისის დაწესება

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

მუხლი 6. ცვლილების განხორციელება

წინამდებარე სტანდარტში ცვლილების შეტანა შესაძლებელია განხორციელდეს საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს თავმჯდომარის ბრძანების შესაბამისად.