

სსიპ - საქართველოს ეროვნული არქივის სისტემაში მოქალაქეთა მომსახურების სტანდარტები

მუხლი 1. ზოგადი დებულებანი

1. წინამდებარე „სსიპ - საქართველოს ეროვნული არქივის სისტემაში მოქალაქეთა მომსახურების სტანდარტები" (შემდეგში - სტანდარტი) განსაზღვრავს საქართველოს ეროვნული არქივის (შემდეგში - ეროვნული არქივი) სისტემაში მოქალაქეთა მომსახურებასთან დაკავშირებულ ზოგად წესებსა და პირობებს.
2. ამ სტანდარტით დადგენილი წესებისა და პირობების დაცვა სავალდებულოა ეროვნული არქივის ყველა თანამშრომლისთვის (შემდეგში - თანამშრომელი), ვისაც სამსახურებრივად ევალება მოქალაქეთა მომსახურება (მოქალაქეთა მისაღები, სატელეფონო ცხელი ხაზი, მკვლევართა დარბაზი, ბრენდირებული ნივთების მაღაზია და ა.შ.).

მუხლი 2. სტანდარტის მიზანი

სტანდარტის მიზანია ქცევისა და კომუნიკაციის ზოგადი წესების შემუშავება და განსაზღვრა, რომელთა დაცვა ხელს შეუწყობს მოქალაქისთვის მომსახურების მაღალი ხარისხით მიწოდებას.

მუხლი 3. კონტაქტის დამყარება

1. ეროვნული არქივის შენობაში შემოსულ მოქალაქეს თანამშრომელი ხვდება კეთილგანწყობით და ბოლომდე ინარჩუნებს ამგვარ დამოკიდებულებას.
2. თანამშრომელი მოქალაქესთან სწრაფად ამყარებს თვალებით კონტაქტს, უღიმის და ესალმება.
3. იმ შემთხვევაში, თუ სხვა მოქალაქის მომსახურების გამო ვერ ხერხდება მოქალაქესთან მისაღება, თანამშრომელი აგრძნობინებს მოქალაქეს, რომ შეუმჩნეველი არ დარჩა.
4. თანამშრომელი მოქალაქის მოთხოვნის გასარკვევად, კონტაქტის დამყარებისთანავე ეკითხება: „ქალბატონო/ბატონო, როგორ მოგმართოთ?“, „დიახ, გისმენთ...“, „რით შემიძლია დაგეხმაროთ...“.
5. კონტაქტის შეფერხების შემთხვევაში, თანამშრომელი მოქალაქეს დაუყოვნებლივ აწვდის ინფორმაციას, თუ რამდენ ხანში შეძლებს მომსახურების გაწევას და თავაზიანად სთხოვს დალოდებას.
6. კომუნიკაციისას თანამშრომელი იყენებს თხოვნის შემცველ ფორმებს: „თუ შეიძლება, დამელოდეთ...“, „იქნებ, დამელოდოთ...“, „თუ თქვენ გნებავთ ... ამისთვის საჭიროა, გააკეთოთ...“ და ა.შ.; დაუშვებელია დამავალდებულებელი ფრაზების გამოყენება („უნდა

დამელოდოთ...“, „მოგიწევთ დამელოდოთ...“, „უნდა გააკეთოთ...“, „მოგიწევთ გააკეთოთ...“ და სხვა).

მუხლი 4. ინფორმაციის გაცვლა

1. თანამშრომელი მოქალაქეს ყურადღებით უსმენს, საუბარს არ აწყვეტინებს. იყენებს აქტიური მოსმენის ხერხებს: თვალებით კონტაქტი, თავის დაქნევა, დამაზუსტებელი შეკითხვები, დათანხმებითი პასუხები („დიახ“, „გასაგებია“, „მესმის“ და სხვა). დაუშვებელია მოქალაქესთან საუბრის პარალელურად სხვა საქმის კეთება. მოქალაქესთან საუბრის დროს თანამშრომელი მას თვალეში უყურებს და მის მხარდაჭერას გამოხატავს.
2. თუ მოქალაქის მოთხოვნა/შეკითხვა ბუნდოვანი, ზოგადი ან არაზუსტია, თანამშრომელი უსვამს დამატებით კითხვებს, აზუსტებს მისი მოთხოვნის/შეკითხვის არსს და მხოლოდ შემდეგ განახორციელებს მომსახურებას.
3. მომსახურების პროცესში თანამშრომელი მოქალაქეს აწვდის მხოლოდ დაზუსტებულ ინფორმაციას, თუ არ ფლობს ზუსტ ინფორმაციას, მოქალაქეს თავაზიანად განუმარტავს, რომ საკითხს დააზუსტებს (საკითხის დაზუსტებისას კოლეგასთან კომუნიკაცია უნდა იყოს ფორმალური და საქმიანი). სხვა თანამშრომელთან მოქალაქის პრობლემის გარკვევა უნდა მოხდეს მოქალაქის თანდასწრების გარეშე.
4. მოქალაქის მომსახურების დროს თანამშრომელი, თუ საკითხი არ ეხება ამ მოქალაქის მოთხოვნის განხილვას, არ ესაუბრება სხვა თანამშრომელს/სხვა მოქალაქეს, არ საუბრობს ტელეფონით. საჭიროების შემთხვევაში, თუ საუბარი მოქალაქის პრობლემას ეხება, თანამშრომელი დაყოვნებისთვის ბოდიშს იხდის.
5. თუ მოქალაქის მოთხოვნა არ შედის არქივის მომსახურების სფეროში, თანამშრომელი მხოლოდ იმ შემთხვევაში ახდენს მის გადამისამართებას სხვა უწყებაში, თუ ფლობს ზუსტ ინფორმაციას. სხვა შემთხვევაში თავაზიანად პასუხობს: „უკაცრავად, საკითხი სცდება ეროვნული არქივის კომპეტენციას“.
6. მომსახურების დასრულებისას, საჭიროების შემთხვევაში, თანამშრომელმა მოქალაქეს უნდა შესთავაზოს ინფორმაციის მიღების ალტერნატიულ გზები: სატელეფონო ცხელი ხაზი, ონლაინ დახმარება, ვებ-გვერდი და ა.შ.
7. აუცილებლად უნდა დასრულდეს ერთი მოქალაქის მომსახურება და მხოლოდ ამის შემდეგ გაეწიოს მომსახურება მეორე მოქალაქეს.
8. მომსახურების პროცესის დასრულების შემდეგ, დამატებითი კითხვების არ არსებობის შემთხვევაში, თანამშრომელი კეთილგანწყობით ემშვიდობება მოქალაქეს (მაგ.: „ნახვამდის“, „კარგად ბრძანდებოდეთ“ და ა. შ.).
9. თანამშრომელი ნებისმიერი მოქალაქის მომსახურებისას უნდა იყოს მომთმენი, ყურადღებიანი, სამართლიანი, კეთილგანწყობილი.

მუხლი 5. პრობლემური სიტუაციის მოგვარება

მოქალაქის მომსახურების პროცესში წარმოქმნილი პრობლემური სიტუაციის შემთხვევაში, თანამშრომელი ვალდებულია:

- ა) მაქსიმალურად ეცადოს, თავადვე მოაგვაროს მოქალაქის პრობლემა, მიუხედავად იმისა, მისი მიზეზით არის თუ არა ეს პრობლემა წარმოქმნილი;
- ბ) უზრუნველყოს განაწყენებული მოქალაქის ყურადღებით და ბოლომდე მოსმენა (მოქალაქის შენიშვნები არ უნდა იყოს აღქმული პირად შეურაცხყოფად);
- გ) არ შეაწყვეტინოს მოქალაქეს საუბარი მაშინაც კი, თუ უკვე გასაგებია, რისი თქმა სურს მას;
- დ) არ შეეწინააღმდეგოს მოქალაქეს პირდაპირ და აშკარად, არ ეცადოს თავის დაცვას ან ვინმეს დადანაშაულებას (დაუშვებელია თანამშრომელმა დაადანაშაულოს სხვა თანამშრომელი ან უწყება/ორგანიზაცია). მოერიდოს კატეგორიულ გამოთქმებს;
- ე) თუ უკმაყოფილების მიზეზი თავად თანამშრომლის ან ეროვნული არქივის შეცდომაა, აღიაროს აღნიშნული და განუცხადოს მოქალაქეს, რომ ის მართალია და ბოდიში მოუხადოს შეცდომისათვის;
- ვ) განუმარტოს მოქალაქეს, რა ვადაში და როგორ იქნება შესაძლებელი პრობლემის მოგვარება;
- ზ) პრობლემის უფრო კვალიფიციურად მოგვარების საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს მოქალაქის გადამისამართება შესაბამის თანამშრომელთან, რომელიც ვალდებულია მოქალაქეს მოემსახუროს ამ სტანდარტით დადგენილი წესებისა და პირობების დაცვით;
- თ) პრობლემის მოსაგვარებლად, საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს უშუალო ხელმძღვანელის ჩართვა საქმეში;
- ი) პრობლემის გადაწყვეტის შემდეგ, კიდევ ერთხელ მოუბოდიშოს მოქალაქეს შექმნილი ვითარების გამო;
- კ) გამოხატოს მზადყოფნა შემდგომი დახმარებისათვის;
- ლ) განსაკუთრებული თავაზიანობითა და კეთილგანწყობით დაემშვიდობოს მოქალაქეს (მისაღებია შემდეგი ფრაზის გამოყენება: „ვიმედოვნებ, რომ მსგავს გაურკვევლობას აღარ ექნება ადგილი“).

მუხლი 6. სატელეფონო ცხელი ხაზის მომსახურება

ცხელი ხაზის თანამშრომელი სატელეფონო კომუნიკაციის დროს ვალდებულია:

- ა) უპასუხოს ტელეფონს მესამე ზარამდე;
- ბ) გამოიყენოს მისაღმების სტანდარტული ფორმა (მაგ.: „გამარჯობა, ნინო გისმენთ“);
- გ) დაიცვას ამ სტანდარტით დადგენილი წესები და პირობები.

მუხლი 7. სატელეფონო ცხელი ხაზის გადამისამართება

1. ცხელი ხაზის თანამშრომელი, მოქალაქესთან სატელეფონო კომუნიკაციის დროს წარმოქმნილი გადამისამართების აუცილებლობის შემთხვევაში, ვალდებულია:

- ა) თავაზიანად განუმარტოს მოქალაქეს გადამისამართების საჭიროება და სთხოვოს ხაზზე დარჩენა;
- ბ) მიმართოს მოქალაქეს თხოვნის ფორმით. გამოიყენოს ფრაზები: „თუ შეიძლება, დამელოდეთ...“, „იქნებ, დამელოდოთ...“ და ა.შ. დაუშვებელია ფრაზების გამოყენება: „უნდა დამელოდოთ...“, „მოგიწევთ დამელოდოთ...“ და ა.შ.;

- გ) გადართვა განხორციელოს შესაბამისი მიმართულების სტრუქტურულ ერთეულში/განყოფილებაში/სამსახურში, გარდა იმ გამონაკლისი შემთხვევისა, როდესაც მოქალაქე თავად ითხოვს კონკრეტულ თანამშრომელთან დაკავშირებას, რომელსაც ერთხელ უკვე ესაუბრა და რომელმაც იცის მისი საკითხის დეტალები;
- დ) თუ მოქალაქის მიერ მოთხოვნილ თანამშრომელთან მოცემულ მომენტში დაკავშირება/გადართვა ვერ ხერხდება, ალტერნატივის სახით მას თავაზიანად შესთავაზოს: მოგვიანებით დარეკვა ან საკონტაქტო ინფორმაციის (სახელი, გვარი, ტელეფონის ნომერი ან/და საჭიროების შემთხვევაში, ელ. ფოსტის მისამართი) დატოვება, რათა კონკრეტული თანამშრომელი თავად დაუკავშირდეს მოქალაქეს;
- ე) თუ მოქალაქე ტოვებს საკონტაქტო ინფორმაციას, ცხელი ხაზის თანამშრომელი ვალდებულია, შემდგომში მოქალაქესთან კომუნიკაციის განხორციელების მიზნით, ჩაინიშნოს მისი საკონტაქტო ინფორმაცია (სახელი, გვარი, ტელეფონის ნომერი ან/და საჭიროების შემთხვევაში, ელ. ფოსტის მისამართი) და უზრუნველყოს ამ ინფორმაციის მიწოდება შესაბამისი პასუხისმგებელი პირისათვის;
- ვ) თანამშრომელს, რომელთანაც მოცემულ მომენტში უნდა მოხდეს მოქალაქის გადამისამართება, მიაწოდოს ინფორმაცია მოქალაქის ვინაობისა (სახელი, გვარი) და მისი მოთხოვნის დეტალების შესახებ;
- ზ) მოქალაქეს მიაწოდოს ინფორმაცია, რომელ სტრუქტურულ ერთეულში ხდება გადამისამართება;
- თ) შესაძლებლობის შემთხვევაში, არ გადაამისამართოს ზარი (არ დადოს ყურმილი), ვიდრე არ შედგება კონტაქტი მოქალაქესა და შესაბამის თანამშრომელს შორის.
2. თანამშრომელი, რომელთანაც ხდება მოქალაქის გადამისამართება, ვალდებულია მოქალაქეს მოემსახუროს ამ სტანდარტით დადგენილი წესებისა და პირობების დაცვით.

მუხლი 8. მეტყველების მანერა

1. მოქალაქესთან ვსაუბრობთ:
 - ა) გამართული ქართული ენით;
 - ბ) გასაგები ტერმინოლოგიით;
 - გ) პოზიტიური ფორმულირებით;
 - დ) კატეგორიული და ნეგატიური სიტყვების გამოყენების გარეშე;
 - ე) მშვიდი ინტონაციით.
2. მოქალაქესთან ურთიერთობისას დაუშვებელია:
 - ა) ხმამაღალი საუბარი, ყვირილი, არაეთიკური ქცევა;
 - ბ) კონფლიქტური სიტუაციის შექმნა.

მუხლი 9. მოქალაქეთა მომსახურების სივრცეში არსებული გარემო პირობები

1. მოქალაქეთა მომსახურების სივრცეში უნდა იყოს სისუფთავე და წესრიგი. თანამშრომლის სამუშაო მაგიდაზე უნდა იდოს მხოლოდ ის ნივთები, რომელიც სამუშაო პროცესში გამოიყენება.

2. მოქალაქეთა მომსახურების სივრცეში უნდა იყოს მშვიდი და საქმიანი გარემო, არ შეიძლება ხმამაღალი საუბარი, არ უნდა იყოს ჩართული მუსიკა ან რაიმე სახის აპარატურა, რაც იწვევს ხმაურს და ხელს უშლის მომსახურების პროცესს.
3. თანამშრომელთა მხრიდან აუცილებელია ჯდომის გამართული მანერა.
4. მოქალაქეთა მომსახურების სივრცეში დაუშვებელია საკვების მიღება.

მუხლი 10. ჩაცმულობა

1. მოქალაქეთა მომსახურების სივრცეში თანამშრომელს უნდა ეკეთოს სამკერდე ნიშანი (ბეიჯი), სახელის მითითებით.
2. თანამშრომელი სამუშაო ადგილზე უნდა გამოცხადდეს მოწესრიგებული გარეგნული იერსახით და ჩაცმულობით.

მუხლი 11. ცვლილების განხორციელება

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