



საქართველოს სახალხო დამცველი

ბ რ ძ უ ნ ე ბ უ

N 105  
08/08/2022

105-22-4-202208081513



საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის საკომუნიკაციო პროგრამული არხებით მომსახურების მარეგულირებელი დოკუმენტების დამტკიცების შესახებ

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის საკომუნიკაციო პროგრამული არხებით ხარისხიანი მომსახურების გაწევის მიზნით, „საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ ორგანული კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 61-ე მუხლის მე-2 ნაწილის „ე“ ქვეპუნქტის საფუძველზე,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს საქართველოს სახალხო დამცველის მოქალაქეთა მომსახურების დეპარტამენტის თანამშრომლებსა და ბენეფიციარებს შორის კომუნიკაციის (დისტანციური მომსახურების) სახელმძღვანელო (დანართი№1).
2. დამტკიცდეს საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში დისტანციური მომსახურების გაწევის ხარისხის სტანდარტი (დანართი№2).
3. ძალადაკარგულად გამოცხადდეს „საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის საკომუნიკაციო პროგრამული არხებით მომსახურების მარეგულირებელი დოკუმენტების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს სახალხო დამცველის 2021 წლის 16 აგვისტოს ბრძანება N110.
4. წინამდებარე ბრძანების დაინტერესებული პირებისათვის გაცნობა დაევალოს საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტს.
5. ბრძანება ძალაში შედის ხელმოწერისთანავე.

6. ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი, მე-12 კმ, N64), მისი გაცნობიდან ერთი თვის ვადაში.

ნინო ლომჯარია

სახალხო დამცველი

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized initial 'N' followed by a cursive name.

დანართი N1

საქართველოს სახალხო დამცველის მოქალაქეთა მომსახურებისა და  
პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის თანამშრომლებსა და  
ბენეფიციარებს შორის კომუნიკაციის სახელმძღვანელო

## სარჩევი

1. საქართველოს სახალხო დამცველის მანდატი.....	3
2. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის კომუნიკაცია ბენეფიციარებთან.....	3
3. მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის სტრუქტურა და ფუნქციონირების სფერო .....	4
4. ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის გუნდი .....	5
5. ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის განმახორციელებელი თანამშრომლის (ოპერატორის) ფუნქციები.....	6
6. საკანონმდებლო აქტები, რომლებსაც უნდა იცნობდეს მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის თანამშრომელი.....	7
7. მომსახურების პროცესი .....	8
8. თანამშრომლის სამუშაოს ჩარჩო .....	9
9. ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის სლოგანი და ღირებულებები.....	10
10. ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის განვითარება და მომსახურების სრულყოფა.....	10
11. ტრენინგები .....	11
12. დანართი: ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის სამუშაო პროცესის აღწერა .....	12

## 1. საქართველოს სახალხო დამცველის მანდატი

საქართველოს სახალხო დამცველი არის კონსტიტუციური ორგანო, რომელიც ზედამხედველობს საქართველოს ტერიტორიისა და მისი იურისდიქციის ფარგლებში ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა დაცვას საქართველოს კონსტიტუციით, „საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ ორგანული კანონით, „დისკრიმინაციის ყველა ფორმის აღმოფხვრის შესახებ“ საქართველოს კანონით, „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ საქართველოს კანონით, გაეროს წამებისა და სხვა სასტიკი, არაადამიანური ან დამამცირებელი მოპყრობის ან სასჯელის წინააღმდეგ კონვენციის ფაკულტატური ოქმით, „ბავშვის უფლებათა კოდექსით“, „საჯარო დაწესებულებაში ინტერესთა შეუთავსებლობისა და კორუფციის შესახებ“ საქართველოს კანონით და სხვა საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტებით განსაზღვრული უფლებამოსილების ფარგლებში. იგი ავლენს ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა დარღვევის ფაქტებს და ხელს უწყობს დარღვეული უფლებებისა და თავისუფლებების აღდგენას. საქართველოს სახალხო დამცველი მის საქმიანობაში **დამოუკიდებელია**. იგი ხელისუფლების არც ერთ შტოს არ მიეკუთვნება.

- საქართველოს სახალხო დამცველი ზედამხედველობს:
- სახელმწიფო ხელისუფლების ორგანოებს;
- ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოებს;
- საჯარო დაწესებულებებს;
- თანამდებობის პირებს;
- კერძო პირების საქმიანობას დისკრიმინაციასთან და ბავშვის უფლებებთან დაკავშირებულ საქმეებზე.
- საქართველოს სახალხო დამცველი სწავლობს ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა დარღვევის ფაქტებს, როგორც მიღებული განცხადებების საფუძველზე, ისე საკუთარი ინიციატივით.

## 2. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ბენეფიციარებთან კომუნიკაცია

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატი ახორციელებს მოქალაქეებთან და სხვა ინსტიტუციებთან ურთიერთობას სხვადასხვა საკომუნიკაციო საშუალებებისა და შესაბამისი არხების მეშვეობით. ოფიციალური წერილობითი კომუნიკაცია ხორციელდება კორესპონდენციის მეშვეობით, საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემისა და ფოსტის მეშვეობით.

მოქალაქეთა მუდმივი მხარდაჭერისა და უწყვეტ რეჟიმში მომსახურების მიზნით კომუნიკაცია ასევე ხორციელდება დისტანციური არხების მეშვეობით, რომელსაც ახორციელებს აპარატის პირველადი სტრუქტურული ერთეული - მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტი. ეს მომსახურება აერთიანებს რამდენიმე საკომუნიკაციო საშუალებას: სატელეფონო ზარები, ვებ-ქოლი, ელექტრონული ფოსტა, ლაივ-ჩატები (ვებ-გვერდის ჩატი, ვაიბერი, მესენჯერი).

სატელეფონო და სხვა სახის საკომუნიკაციო მომსახურება, ხშირად, სწორედ ის პირველი კონტაქტია აპარატთან, რის საფუძველზეც პირველადი შთაბეჭდილება ყალიბდება.

ბენეფიციარებთან კომუნიკაცია გულისხმობს ურთიერთქმედებას, რომელიც ხორციელდება ვიზუალური კონტაქტის გარეშე - ბრმად, შესაბამისად იზრდება ტელეფონის ყურმილში ნათქვამი ან მიმოწერაში დაფიქსირებული თითოეული სიტყვისა თუ ფრაზის მნიშვნელობა. ამდენად, აუცილებელია, მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის შესაბამისი თანამშრომელი (ამ სახელმძღვანელოს მიზნებისთვის შემდგომში ოპერატორი) ფლობდეს კომუნიკაციის ცოდნასა და შესაბამის უნარებს, რადგან მისი მომსახურება პირდაპირპროპორციულად აისახება ორგანიზაციის იმიჯზე. სწორედ ამიტომ, მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტს, აქვს კომუნიკაციის დროს მომსახურების ხარისხის სტანდარტი, რომელშიც გაწერილია დაინტერესებულ პირებთან ურთიერთობის წესები და მათი დაცვა **სავალდებულოა** (იხ. მომსახურების სტანდარტი) და წარმოადგენს შრომითი ვალდებულების ნაწილს.

მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის თითოეულ თანამშრომელს კარგად უნდა ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ ის წარმოადგენს საქართველოს სახალხო დამცველს, როგორც კონსტიტუციურ ინსტიტუტს და შესაბამისად - უნდა დაიცვას მისი იმიჯი საკუთარი მაღალპროფესიული ქმედებითა და მომსახურების მაღალი სტანდარტის უზრუნველყოფითა და სრული დაცვით.

### 3. მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის სტრუქტურა და ფუნქციონირების სფერო

საქართველოს სახალხო დამცველი ახორციელებს მოქალაქეთა სატელეფონო მომსახურებას 2015 წლიდან. 2020 წლიდან სატელეფონო მომსახურებას დაემატა ახალი საკომუნიკაციო დისტანციური არხები, რითაც მოქალაქეებს შესთავაზა უფრო თანამედროვე და ადვილად ხელმისაწვდომი მომსახურება.

მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის ერთ-ერთი ამოცანაა მოქალაქეებთან ხარისხიანი კომუნიკაცია, რაც განსაზღვრულია საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის დებულებით (დამტკიცებული საქართველოს სახალხო დამცველის 2018 წლის 18 დეკემბრის №459 ბრძანებით).

სახალხო დამცველის აპარატის დებულების თანახმად, მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტი უზრუნველყოფს საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის საკომუნიკაციო-პროგრამულ უზრუნველყოფას, მათ შორის, სატელეფონო ცხელი ხაზის და სხვა არხების გამართულ, უწყვეტ და ხარისხიან ფუნქციონირებას. მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტი ასევე უზრუნველყოფს საკომუნიკაციო პროგრამული არხებით ხარისხიანი მომსახურების გასაწევად სტანდარტების შემუშავებასა და მაღალი ხარისხით დანერგვას.

დეპარტამენტის შესაბამისი თანამშრომელი - ოპერატორი, ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის მიზნებისათვის ვალდებულია კარგად იცნობდეს აპარატის დებულებას, აპარატის ფუნქციებს, მის ამოცანებს და მომსახურება განახორციელოს აღნიშნულ დებულებასთან სრულ თანხვედრაში.

ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის მიმართულებით, დებულება განსაზღვრავს შემდეგ ფუნქციებს:

- დაინტერესებულ პირთათვის საქართველოს სახალხო დამცველის კომპეტენციის სწორად განმარტება;
- საკომუნიკაციო არხებით დაფიქსირებული შემთხვევების სიმწვავის შეფასება და რეაგირების დაგეგმვა, კომპეტენციის ფარგლებში ადგილზე გასვლის დროული ორგანიზება;
- ადგილზე გასვლის შემთხვევაში, საჭირო ინფორმაციის სრულყოფილი მოძიება და დაინტერესებული პირებისათვის მაქსიმალური მხარდაჭერის აღმოჩენა უფლებამოსილებისა და მანდატის ფარგლებში;
- დაინტერესებული პირების მხარდაჭერა და საჭიროების შემთხვევაში აპარატის შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულებში მათი გადამისამართება.

ბენეფიციარებთან კომუნიკაცია მიმდინარეობს 24-საათიან უწყვეტ რეჟიმში დასვენებისა და უქმე დღეების ჩათვლით.

#### 4. ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის გუნდი

ბენეფიციარებთან კომუნიკაცია ხორციელდება მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის რამდენიმე თანამშრომლის მიერ.

ერთდროულად მოქალაქეების ზარებსა და შეტყობინებებს პასუხობს ერთი თანამშრომელი. თანამშრომელთა სამუშაო გრაფიკს ადგენს მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის უფროსი. სამუშაო პროცესის დაგეგმვა-წარმართვას ასევე ახორციელებს დეპარტამენტის უფროსი, რომელიც დასმული ამოცანების შესაბამისად, საჭიროებიდან გამომდინარე, ანაწილებს ფუნქცია-მოვალეობებს თავის დაქვემდებარებულებს შორის. გამომდინარე იქედან, რომ სამსახურის უმნიშვნელოვანეს ფასეულობას გუნდურობის პრინციპი წარმოადგენს ადგილი აქვს თანამშრომლებს შორის ფუნქცია-მოვალეობების ისეთ განაწილებას, რომ თითოეულ მათგანს შეეძლოს კოლეგის სამუშაოს შესრულება მისი არყოფნის პერიოდში. შესაბამისად, თითოეული თანამშრომელი მონაცვლეობით მუშაობს ონლაინ ჩათთან, სატელეფონო ზარებზე და ა.შ. მსგავსი უნივერსალიზაციის პრინციპი საშუალებას იძლევა თანამშრომლებს უკეთ ჰქონდეთ გააზრებული ერთმანეთის პასუხისმგებლობა და ფუნქციები.

უშუალო ხელმძღვანელი უზრუნველყოფს თანამშრომელთა შორის ინფორმაციის გაცვლა-გამოცვლასა და ინფორმირებას სხვადასხვა საშუალებებით, მათ შორის - ანგარიშებით, თანამშრომელთა მუშაობის ხარისხობრივი - ინდივიდუალური შეფასებითა და სხვა საშუალებებით.

დეპარტამენტი მოქალაქეებთან კომუნიკაციისთვის იყენებს შემდეგ საკომუნიკაციო არხებს: სატელეფონო ზარი - ხორციელდება ნომერზე 1481, შეტყობინებები - მიიღება აპარატის ვებ-გვერდის: [www.ombudsman.ge](http://www.ombudsman.ge) ლაივ-ჩატზე, FACEBOOK-ის გვერდზე, მეილებზე [info@pdo.ge](mailto:info@pdo.ge) და ვაიბერის (Viber), ასევე ვოთსაპის (Whatsapp) აპლიკაციების მეშვეობით.

დეპარტამენტის ხელმძღვანელი ამზადებს სპეციალურ სტატისტიკურ-ანალიტიკურ კვარტალურ და წლიურ ანგარიშებს, ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის მიმართულებით.

## 5. ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის განმახორციელებელი თანამშრომლის (ოპერატორის) ფუნქციები

თანამშრომლის (დეპარტამენტში კანონმდებლობის თანახმად სხვადასხვა რანგის თანამშრომელია დასაქმებული, თუმცა ამ სახელმძღვანელოს მიზნებისთვის მოხსენიებულნი არიან როგორც თანამშრომლები ან ოპერატორები) ფუნქციები, რომლებიც კომუნიკაციას ახორციელებენ ბენეფიციარებთან გაწერილია სამუშაო აღწერილობაში, რომელიც დამტკიცებულია საქართველოს სახალხო დამცველის შესაბამისი ბრძანებით.

მათ შორის, ამ მომსახურების გაწევის ნაწილში მნიშვნელოვანი ფუნქციებია:

- აპარატში სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხებით მიღებული კითხვებზე რეაგირება სპეციალური პროგრამული უზრუნველყოფის მეშვეობით;
- სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხებით მიღებულ კითხვებზე დეტალური, დროული და სანდო ინფორმაციის მიწოდება აპარატში დადგენილი სპეციალური სტანდარტების შესაბამისად;
- აპარატის სპეციალურ საკომუნიკაციო პროგრამით სარგებლობის წესების განუხრელი დაცვა;
- სახალხო დამცველის მანდატის თაობაზე დაინტერესებული პირების სწორი ინფორმირება;
- საჭიროების შემთხვევაში, ადამიანის უფლებების დარღვევის სავარაუდო ფაქტების თაობაზე შემოსული ინფორმაციის დაოქმება, აღნიშნულისათვის დადგენილი წესების განუხრელი დაცვით;
- **აპარატში დამტკიცებული მოქალაქეებთან კომუნიკაციის სტანდარტის და წესებისა სრული დაცვა:**
- კომუნიკაციის მიმდინარეობისას დაინტერესებულის პირებისათვის მხარდაჭერის აღმოჩენა აპარატის მანდატის შესაბამისად;
- საჭიროების შემთხვევაში აპარატის სხვა წარმომადგენლების ინფორმირება კონკრეტული უფლებადარღვევის შესახებ ინფორმაციის მიღებისთანავე;
- დაინტერესებული პირებისათვის აპარატში მიმდინარე საქმეებზე საქმისწარმოების პროგრამაში დაფიქსირებული ინფორმაციის მიწოდება ან/და საჭიროებისამებრ ინფორმაციის შესაბამის სპეციალისტთან გადამოწმება და გასაცემი ინფორმაციის შეთანხმება; ასევე საჭიროების შემთხვევაში შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულთან განმცხადებლის დაკავშირების უზრუნველყოფა;
- სავარაუდო უფლებადარღვევის ადგილზე, საჭიროებისამებრ აპარატის წარმომადგენელთა ვიზიტის ორგანიზებაში მონაწილეობა, ინფორმაციის სრულყოფილი მოძიება და დაინტერესებული პირებისათვის მაქსიმალური მხარდაჭერის აღმოჩენა უფლებამოსილებისა და მანდატის ფარგლებში.



გრაფიკი და შესვენება: თანამშრომლის სამუშაო საათები არ უნდა აღემატებოდეს 8 საათს დღეში 08:00 საათიდან 24:00 საათამდე შუალედში. 8 საათიან ცვლაში თანამშრომელი იყენებს შესვენებას არაუმეტეს 1 საათისა, 5-7 საათიან ცვლაში - 45 წუთს და 5 საათიან ცვლაში - 30 წუთს.

## 6. საკანონმდებლო აქტები, რომლებსაც უნდა იცნობდეს მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის თანამშრომელი

- საქართველოს კონსტიტუცია;
- ადამიანის უფლებათა და ძირითად თავისუფლებათა ევროპული კონვენცია და მისი დამატებითი ოქმები;
- სამოქალაქო და პოლიტიკურ უფლებათა პაქტი;
- ეკონომიკური, სოციალური და კულტურული უფლებების შესახებ პაქტი;
- წამებისა და არაადამიანური ან დამამცირებელი მოპყრობის ან დასჯის აღკვეთის ევროპული კონვენცია;
- კონვენციის წამებისა და სხვა სასტიკი, არაადამიანური ან ღირსების შემლახავი მოპყრობისა და დასჯის წინააღმდეგ და მისი ფაკულტატიური ოქმი;
- ადამიანებით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) წინააღმდეგ ბრძოლის შესახებ ევროპის საბჭოს კონვენცია;
- საქართველოს ორგანული კანონი „საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“;
- **„დისკრიმინაციის ყველა ფორმის აღმოფხვრის შესახებ“ საქართველოს კანონი;**
- საქართველოს კანონი „საჯარო სამსახურის შესახებ“;
- საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსი;
- საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსი;
- საქართველოს სისხლის სამართლის საპროცესო კოდექსი;
- საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსი;
- საქართველოს ადმინისტრაციული საპროცესო კოდექსი;
- საქართველოს კანონი „პატიმრობის კოდექსი“;
- საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსი;
- საქართველოს კანონი „საჯარო ინფორმაციის ასლის გადაღების მოსაკრებლის შესახებ“;
- საქართველოს კანონი „ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) წინააღმდეგ ბრძოლის შესახებ“;
- ბავშვის უფლებათა კოდექსი;
  - საქართველოს ორგანული კანონი „საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს შესახებ“.

წინამდებარე სახელმძღვანელო, ისევე როგორც მომსახურების გაწევის ხარისხის სტანდარტი წარმოადგენს მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის თანამშრომელთა სავალდებულო და აუცილებლად დასაცავ წესს.

## 7. მომსახურების პროცესი

თითოეული დაინტერესებული პირის მომსახურება საჭიროებს თანამშრომლის მხრიდან ინდივიდუალურ მიდგომასა და სიტუაციის მეყსეულ ანალიზს. თანამშრომლის მთავარი ამოცანაა სწორად, მაქსიმალურად მოკლე დროში მოახდინოს საკითხის იდენტიფიცირება და საკითხიდან გამომდინარე გაუწიოს შედეგზე ორიენტირებული კონსულტაცია

დაინტერესებულ პირს ან მოახდინოს შესაბამისი ქმედება. მომსახურების პროცესი მიმდინარეობს გარკვეული წესებისა და მიმდევრობის დაცვით:

1. დაინტერესებულ პირთან გასაუბრების და საკითხის იდენტიფიცირების შემდეგ, თუ საკითხი სცილდება სახალხო დამცველის კომპეტენციას, ოპერატორი ვალდებულია გადაამისამართოს მოქალაქე სხვა უწყებაში ან იურიდიული მომსახურების რომელიმე ცხელ ხაზზე. იმ შემთხვევაში, თუ თანამშრომელი დარწმუნდა, რომ საკითხი სახალხო დამცველის კომპეტენციაა, უპირველესად უნდა განსაზღვროს არის თუ არა საკითხი ურგენტული, საჭიროებს თუ არა საკითხი ოქმის ინიცირებას და საჭიროებს თუ არა - ადგილზე გასვლის ორგანიზებას.

2. ოქმის ინიცირების აუცილებლობა იქმნება მაშინ, როდესაც დაინტერესებულ პირს არ შეუძლია განცხადებით მომართვა და ამისთვის არსებობს ობიექტური გარემოებები.

3. კონსულტაციის გაწევისას ოპერატორი განსაზღვრავს შეუძლია თუ არა დაინტერესებული პირისთვის საჭირო ინფორმაციის მეყსეულად მიწოდება. სხვა შემთხვევაში თანამშრომელი ვალდებულია მოლოდინის რეჟიმში არაუმეტეს 2 წუთის განმავლობაში მიაწოდოს ინფორმაცია, ან - თუ მოკვლევა მეტ დროს მოითხოვს, მცირე ხნით დაემშვიდობოს მოქალაქეს და დათქმულ დროში განახორციელოს მასთან უკუკავშირი.

4. თანამშრომელი ვალდებულია პასუხისმგებლობით მოეკიდოს თითოეული მოქალაქის შემთხვევას და იყოს მის მიმართ ემპათიური. ამასთანავე, გაუწიოს სწრაფი და ხარისხიანი მომსახურება.

5. თანამშრომელი სპეციალურ მონაცემთა ბაზაში აღრიცხავს ზარებს, რომლებიც სახალხო დამცველის მანდატს განეკუთვნება და აღნიშნული ბაზა გამოიყენება შემდგომი ანალიზისა და ანგარიშებისთვის.

6. მოქალაქეთა ზარები იწერება და ინახება დამტკიცებული წესებისა და საქართველოს კანონმდებლობის თანახმად, შემდგომი მონიტორინგისა და ხარისხის კონტროლის მიზნით.

7. მუშაობის პროცესში თანამშრომელი იყენებს საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამას, სახალხო დამცველის ან სხვა უწყებების ვებ-გვერდებს და სხვა საჭირო ელექტრონულ რესურსებს. შიდა მოხმარების ცნობარებს, რომლებსაც თავადვე ანახლებენ მუშაობის პროცესში. მომსახურების პროცესში მას ურთიერთობა აქვს/შესაძლოა ჰქონდეს საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის თანამშრომლებთან; დაინტერესებულ უწყებებთან, ორგანიზაციებთან და პირებთან.

8. კომუნიკაციის პროცესი - აღწერილი გრაფიკული ფორმით - დანართის სახით თან ერთვის სახელმძღვანელოს.

9. თანამშრომელი ვალდებულია უშუალო ხელმძღვანელს დათქმულ დროს მიაწოდოს ყოველთვიური ანგარიში ან მოთხოვნილი ინფორმაცია სხვა ნებისმიერ დროს.

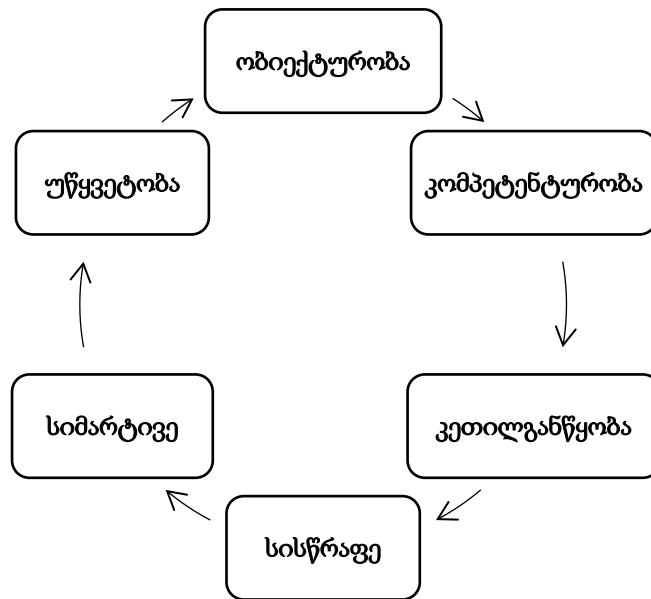
## 8. თანამშრომლის სამუშაოს ჩარჩო

- ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა სავარაუდო დარღვევის ფაქტების შესახებ შეტყობინების მიღება სამუშაო საათებში, დამუშავება (იდენტიფიცირება), შეფასება და მათზე შემდგომი რეაგირების მიზნით შესაბამისი პირებისათვის ინფორმაციის მიწოდება;
- სავარაუდო უფლებადარღვევის შესახებ შეტყობინების მიღებისას სახალხო დამცველის აპარატის უფლებამოსილ პირთა მიერ სავარაუდო უფლებადარღვევის ფაქტის ადგილზე დაფიქსირების აუცილებლობისას შესაბამისი პირებთან სწრაფი და კოორდინირებული თანამშრომლობა;
- სავარაუდო უფლებადარღვევების შესახებ შეტყობინებების აღრიცხვა, ანალიზი და სტატისტიკის წარმოება;
- სახალხო დამცველის აპარატის წარმომადგენელთა სავარაუდო უფლებადარღვევის ადგილზე მისვლამდე, დაინტერესებულ პირთათვის/განმცხადებელთათვის შესაბამისი კონსულტაციის გაწევა და აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდება;
- საჭიროების შემთხვევაში, საქართველოს სახალხო დამცველის კომპეტენციის განმარტება დაინტერესებული პირებისათვის;
- სახალხო დამცველის კომპეტენციას მიკუთვნებულ საკითხებზე სახალხო დამცველის აპარატში შემოსული სატელეფონო შეტყობინებების დადგენილი ფორმით დოკუმენტირება;
- სახალხო დამცველის კომპეტენციას მიკუთვნებულ საკითხებზე დაინტერესებული პირისაგან შეტყობინების დოკუმენტირებისათვის საჭირო ინფორმაციის დაზუსტება.
- სახალხო დამცველის აპარატში შემოსულ მომართვებზე შედეგზე ორიენტირებული და დროული რეაგირება.
- მის კომპეტენციას მიკუთვნებულ საკითხებთან დაკავშირებით ადამიანის უფლებათა დარღვევის ფაქტის შეტყობისას, შესაბამისი ოქმის შედგენა და საჭიროების შემთხვევაში მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის უფროსის ინფორმირება;
- სახალხო დამცველის კომპეტენციას მიკუთვნებულ საკითხებზე ადამიანის უფლებათა დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით შედეგენილი ოქმის საფუძველზე დეპარტამენტის უფროსის ინფორმირება;
- მოთხოვნის შემთხვევაში სახალხო დამცველისათვის/ სახალხო დამცველის პირველი მოადგილისათვის/სახალხო დამცველის მოადგილეებისათვის/დეპარტამენტის უფროსისათვის მის ხელთ არსებული ინფორმაციის მიწოდება.

## 9. ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის სლოგანი და ღირებულებები

მომსახურების სლოგანი „**ომბუდსმენი მუდამ შენს გვერდით**“ მოიაზრებს ცხელი ხაზის თითოეული თანამშრომლის მზაობას გაუწიოს სამსახური მას, ვისაც ეს სჭირდება. ოპერატორის განწყობა და ტონი ყოველთვის უნდა იყოს მხარდამჭერი და ლოიალური.

დაინტერესებულ პირებთან/განმცხადებლებთან კომუნიკაცია ეფუძნება შემდეგ ღირებულებებს:



აღნიშნულის მისაღწევად ძალიან მნიშვნელოვანია, თითოეული ოპერატორი მუდმივად ზრუნავდეს თვითგანვითარებაზე, რაც საბოლოო ჯამში, აისახება სერვისის ხარისხზე.

## 10. ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის განვითარება და სრულყოფა

### **ხარისხის კონტროლი:**

მომსახურების ხარისხის შენარჩუნებისთვის ხორციელდება მასზე მონიტორინგი როგორც ხელმძღვანელის, ასევე კომუნიკაციის მართვის ჯგუფის მხრიდან. კომუნიკაციის მართვის ჯგუფს საჭიროების მიხედვით ქმნის სახალხო დამცველი თავისი გადაწყვეტილებით, რომელშიც შეიძლება შედიოდეს: სახალხო დამცველის პირველი მოადგილე/მოადგილეები, სტრუქტურული ერთეულების ხელმძღვანელები ან/და მოწვეული ექსპერტები.

ჯგუფის მიზანია შეაფასოს სახალხო დამცველის მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის, როგორც სტრუქტურის, საკომუნიკაციო აქტივობა, საზოგადოების დამოკიდებულებები, ამა თუ იმ საკითხის ცნობადობის დონე და განსაზღვროს საკომუნიკაციო აქტივობის აქცენტები, შეიმუშავოს რეკომენდაციები სახალხო დამცველის პოზიციონირებასთან და სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფებთან ურთიერთქმედების შესახებ, მათ შორის, დაინტერესებულ პირებთან კომუნიკაციის მომსახურების განმახორციელებელი თანამშრომლების ურთიერთობასთან დაკავშირებით.

სამუშაოს ეფექტიანობას და მომსახურების ხარისხს, პირველ რიგში, მონიტორინგს უწევს მისი უშუალო ხელმძღვანელი სხვადასხვა მეთოდების გამოყენებით. მეთოდები მოიცავს, ანგარიშგების სისტემას, ჩაწერილი ზარების რაოდენობრივ-ხარისხობრივ ანალიზს, შედეგების ანალიზს და ასევე, სამუშაო პროცესების სრულყოფილ და შეუფერხებელ მიმდინარეობას. ხელმძღვანელი აკონტროლებს, მოხდა თუ არა საკითხის სწორი იდენტიფიცირება ოპერატორის მიერ და მოჰყვა თუ არა მას ადეკვატური და კანონთან შესაბამისი ქმედება. ხარვეზის აღმოჩენის შემთხვევაში, ხელმძღვანელი პირი ინდივიდუალურად მიაწვდის ოპერატორს შესაბამის

ინსტრუქციას, ხოლო ოპერატორი ვალდებულია აღმოფხვრას აღნიშნული ხარვეზი შემდგომ სამუშაო პროცესში.

#### **ხარისხის შეფასება ეყრდნობა შემდეგ კრიტერიუმებს:**

- მომსახურების საშუალო ხანგრძლიობა (სასურველი მაჩვენებელი 5-7 წუთი),
- საკითხის იდენტიფიცირების სისწრაფე;
- ინფორმაციის მოკვლევის სისწრაფე და ხარისხი;
- საუბრის პოზიტიურ კონტექსტში წარმართვის უნარი;
- კონსულტაციის / რეაგირების ქმედითობა და სისწრაფე;
- ბენეფიციარის კმაყოფილება;
- სხვა კრიტერიუმები შემუშავებული ხელმძღვანელობის მიერ.

მომხმარებლის კმაყოფილების კვლევა შესაძლებელია განხორციელდეს პერიოდულად შემდეგი მეთოდებით:

- მისტიური მომხმარებელი;
- უკუკავშირი მომმართველთან/გამოკითხვა.

აღნიშნული ინფორმაცია ხარისხის შესახებ უნდა აისახოს კვარტალურ და შემდგომ წლიურ ანგარიშებში, სადაც უნდა გამოიკვეთოს საყურადღებო საკითხები და შესაბამისი რეკომენდაციები.

#### **11. ტრენინგები**

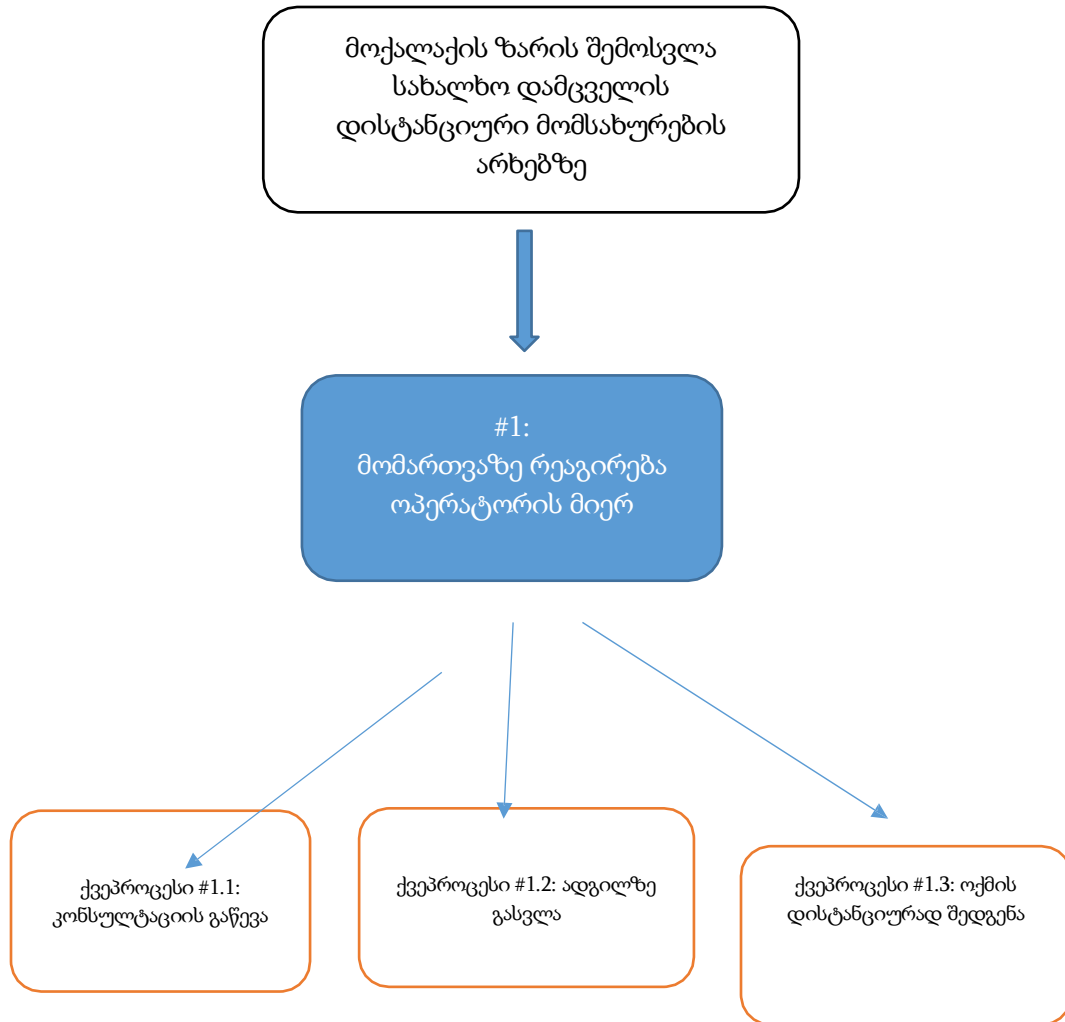
თანამშრომლებს პერიოდულად უტარდებათ ტრენინგი მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისა და სტანდარტების დაცვის მიზნით. ოპერატორი ვალდებულია დაესწროს ტრენინგს და გამოიყენოს მიღებული ინფორმაცია და ცოდნა თავის სამუშაო პროცესში.

მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის ახალ თანამშრომელს სამუშაო ტრენინგს უტარებენ გამოცდილი თანამშრომლები და გადასცემენ მას პრაქტიკულ ცოდნას, შაბლონებსა და რჩევებს. სამუშაოს დამოუკიდებლად შესრულებამდე ახალი თანამშრომელი ვალდებულია გაიაროს „სატესტო მორიგეობა“ და კომუნიკაცია გასწიოს ხელმძღვანელი პირის ან თანამშრომლის თანდასწრებით.

ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის სრულყოფილად გაწევის მიზნით, თითოეული თანამშრომელი კარგად უნდა იცნობდეს აპარატის შიგნით მიმდინარე სიახლეებს, ცვლილებებს, მიმდინარე მოვლენებსა და ასევე საზოგადოების/მედიის განწყობებს სახალხო დამცველის მიმართ. აღნიშნულის შესახებ ინფორმაციის იდენტიფიცირება და მიწოდება ხდება უშუალო ხელმძღვანელის მიერ.

#### **12. დანართი: ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის სამუშაო პროცესის აღწერა**

ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის სამუშაო პროცესის აღწერა



გამოყენებული სიმბოლოების ახსნა:



- პროცესის ინიცირება, დასაწყისი



- არსებული გარემოების, ვითარების აღწერა



- კითხვა, მდგომარეობა, რომელსაც შესაძლოა ჰქონდეს რამდენიმე გამოსავალი/განვითარება



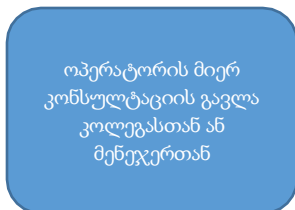
- დოკუმენტი (ელექტრონული ან მყარი სახით), რომელიც წარმოიშვება ან გამოიყენება კონკრეტული ქმედების შესრულების დროს



- პროცესის დასასრული

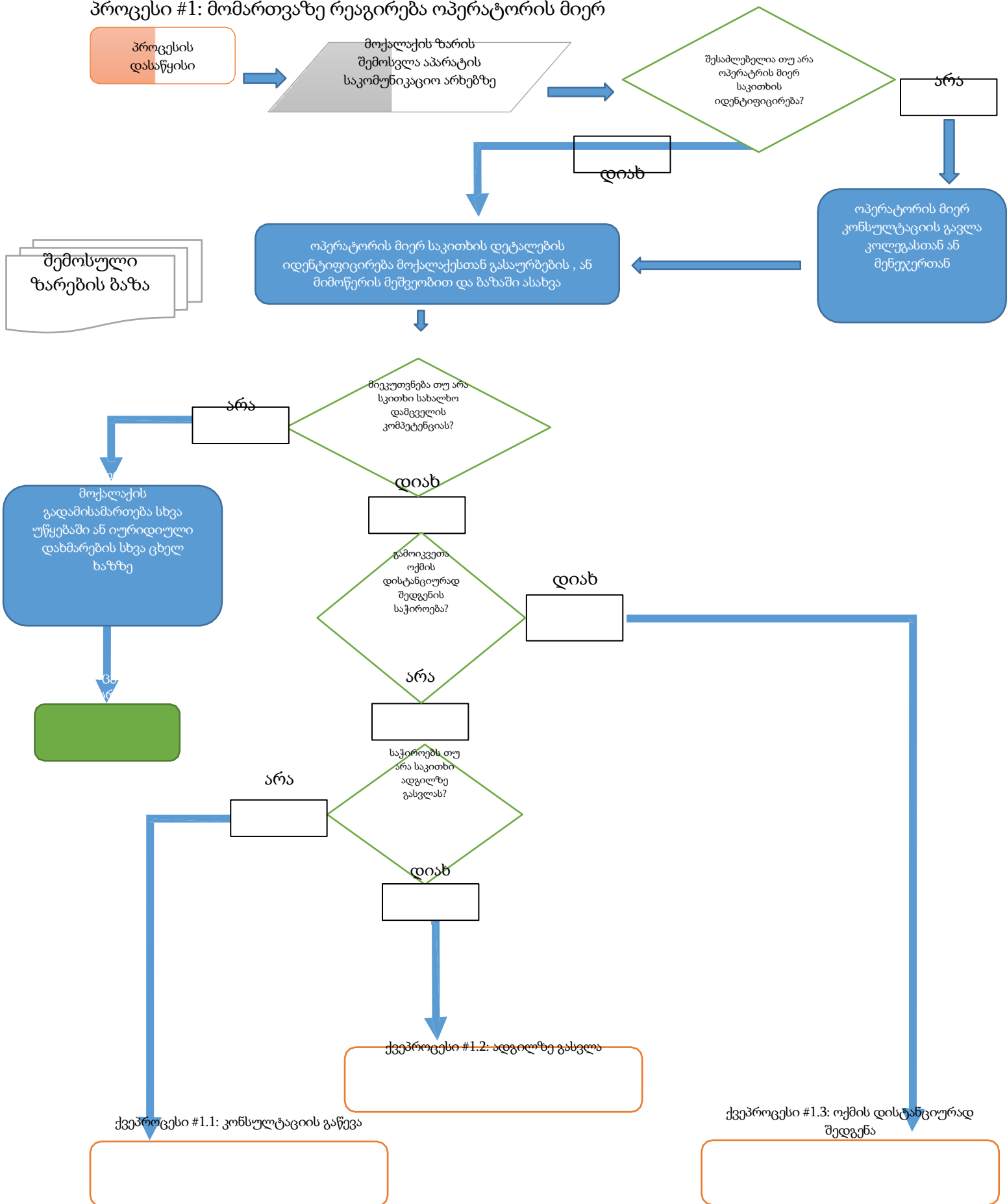


- ქვეპროცესში გადასვლა



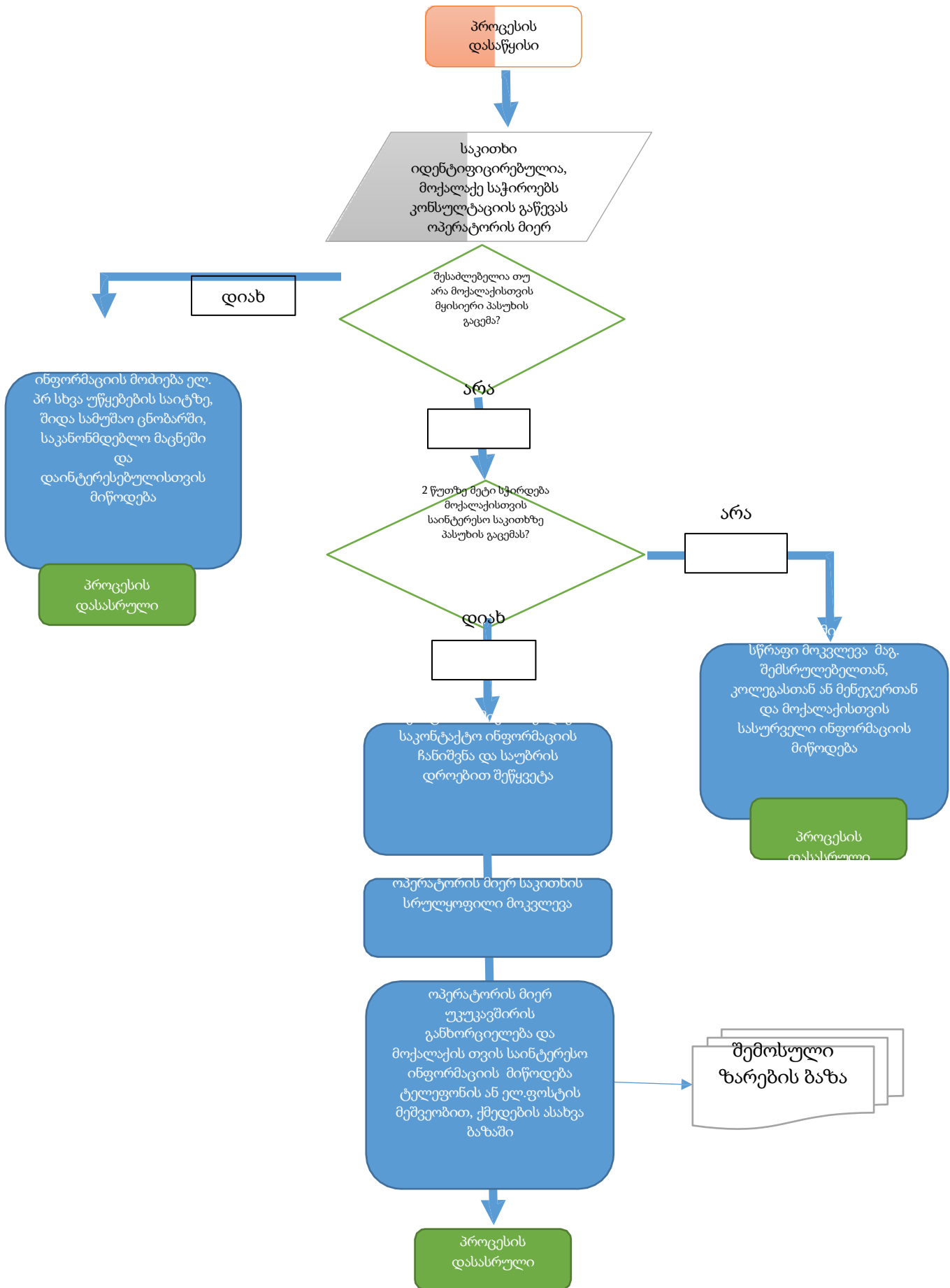
- ქმედება

# პროცესი #1: მომართვაზე რეაგირება ოპერატორის მიერ

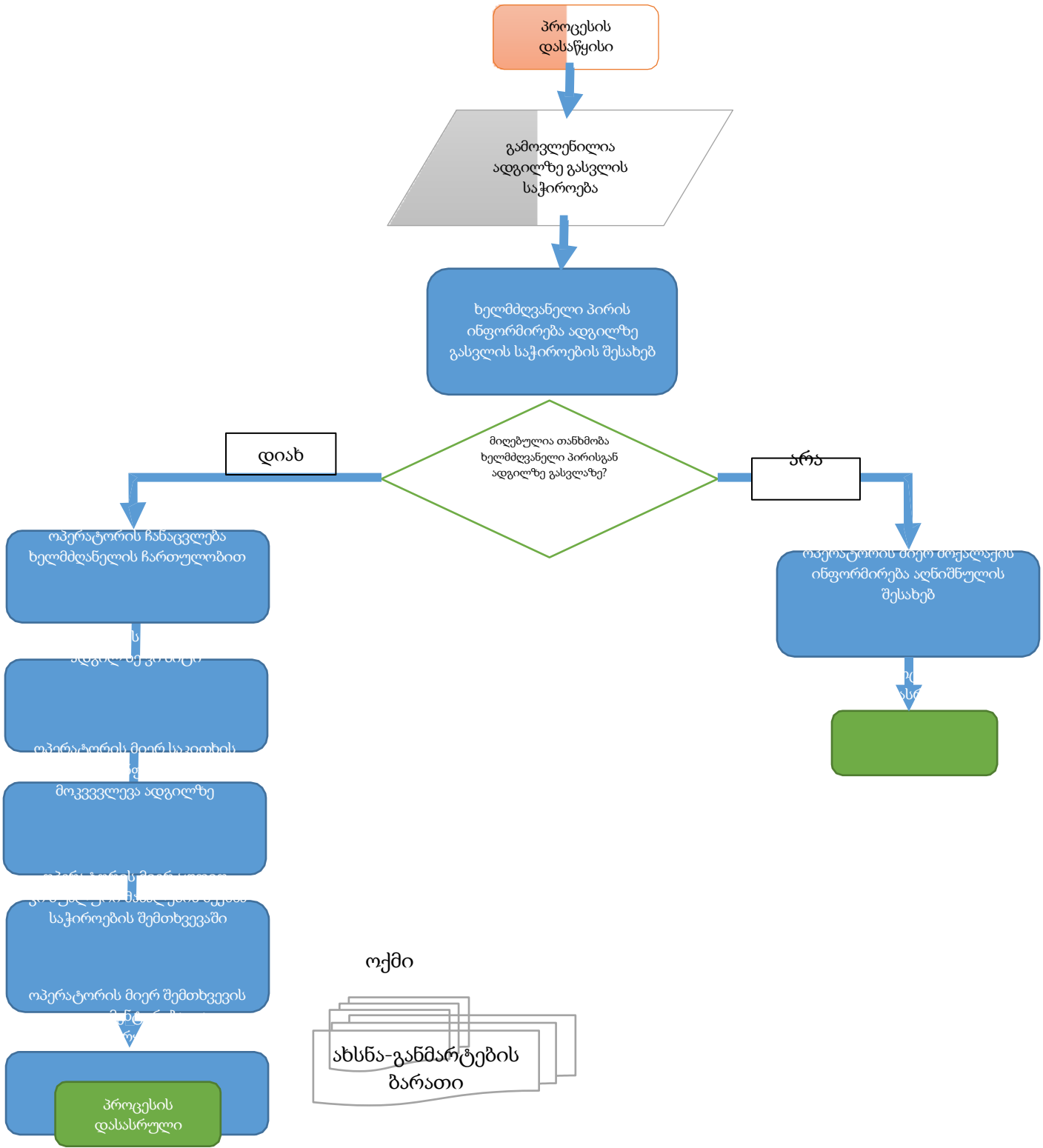




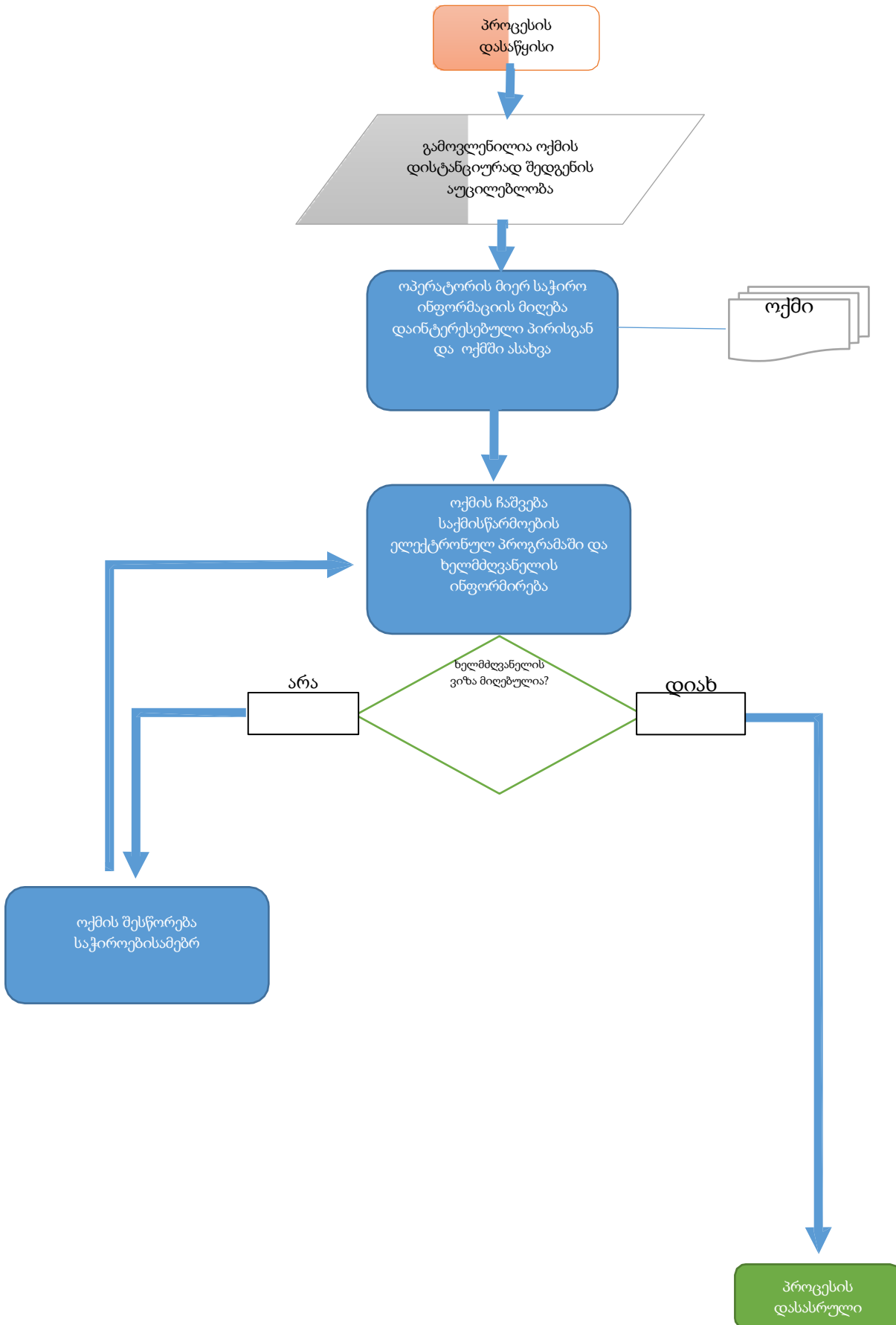
ქვეპროცესი #1.1: კონსულტაციის გაწევა ოპერატორის მიერ



# ქვეპროცესი #1.2: ადგილზე გასვლა ოპერატორის მიერ



ქვეპროცესი #1.3: ოქმის დისტანციურად შედგენა ოპერატორის მიერ



## საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის ხარისხის სტანდარტი

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის ხარისხის სტანდარტი (შემდგომში - ხარისხის სტანდარტი) განკუთვნილია საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის თანამშრომლებისათვის, მოქალაქის ხარისხიანი და შედეგზე ორიენტირებული მომსახურების უზრუნველსაყოფად. დეპარტამენტის თანამშრომელი (დეპარტამენტში კანონმდებლობის თანახმად სხვადასხვა რანგის თანამშრომელია დასაქმებული, თუმცა ამ სტანდარტის მიზნებისთვის მოხსენიებულნი არიან როგორც თანამშრომლები ან ოპერატორები) ვალდებულია იცნობდეს აღნიშნულ სტანდარტს და იცავდეს მასში თავმოყრილ წესებს მომსახურების გაწევის პროცესში.

მოქალაქეებთან კომუნიკაციისას დეპარტამენტის თითოეული თანამშრომელი ვალდებულია გაუწიოს მიუკერძოებელი, ობიექტური და ოპერატიული მომსახურება ყოველ დაინტერესებულ პირს ხარვეზებისა და დაყოვნების გარეშე და მოახდინოს მისი ინფორმირება სახალხო დამცველის მანდატს მიკუთვნებული საკითხების შესახებ.

### 1. ცხელი ხაზის თანამშრომლების დაინტერესებულ პირებთან ურთიერთობა:

1.1 სატელეფონო საუბარი დაიწყო კეთილგანწყობილი და ღიმილიანი ტონით, როგორც პირისპირ ურთიერთობისას.

1.2 ვინაიდან ავტომოპასუხის მეშვეობით მომმართველი უკვე ინფორმირებულია იმის თაობაზე, თუ სად რეკავს, საჭირო არ არის საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის სახელის ხსენება. უპასუხეთ შემდეგი სიტყვებით: **„გამარჯობა (თქვენი სახელი) გისმენთ, რით შემძლია გემსახუროთ?“**.

1.3 ესაუბრეთ დაინტერესებულ პირს კეთილგანწყობილი და დახმარებისთვის მზადმყოფი ტონით.

1.4 ნუ დაელოდებით მომმართველის მხრიდან საუბრის დაწყების ინიციატივას, თავად წარმართეთ საუბარი და იყავით ინტერაქტიური.

1.5 დაუშვებელია საუბრის პარალელურად საკვების მირთმევა, სადეჰი რეზინის ღეჭვა, სასმელის დალევა, არაფორმალური გადალაპარაკებები, პასუხი, როგორც სამსახურებრივ, ასევე პირად ტელეფონზე.

1.6 გაიცანით დაინტერესებული პირი, გაიგეთ მისი სახელი. კითხეთ: **„როგორ მოგმართოთ?“** **„თქვენი სახელი?“**

შემდგომი საუბრისას, მყისვე მიმართეთ მას სახელით.

1.7 ისაუბრეთ „თქვენობით“. გამოიყენეთ მიმართვის ფორმები: ქალბატონო /ბატონო.

1.8 მოუსმინეთ ყურადღებით, გამოიყენეთ აქტიური მოსმენის ტექნიკა. დამატებითი შეკითხვების დასმით, ზუსტად გაარკვიეთ, რა სურს დაინტერესებულ პირს.

1.9 დაინტერესებიდან გამომდინარე, გაუწიეთ შესაბამისი კონსულტაცია საქართველოს სახალხო დამცველის კომპეტენციას მიკუთვნებულ საკითხებზე. კერძოდ - განუმარტეთ, რა რეაგირება შესაძლოა მოჰყვეს შეტყობინებას სახალხო დამცველის აპარატის მხრიდან. სავარუდო უფლებადარღვევის ადგილზე სახალხო დამცველის უფლებამოსილი წარმომადგენლის მისვლის აუცილებლობის /მიზანშეწონილობის შემთხვევაში, აცნობეთ ამის შესახებ დაინტერესებულ პირს / განმცხადებელს.

1.10 თუ საკითხი სცილდება სახალხო დამცველის მანდატს, თავაზიანად განუმარტეთ ეს დაინტერესებულ პირს და გადაამისამართეთ იგი შესაბამის უფლებამოსილ უწყებასთან, თუკი ეს ინფორმაცია თქვენთვის ხელმისაწვდომია.

1.11 სტრუქტურის შიდა  
გადამისამართება: გადამისამართება  
უნდა მოხდეს მხოლოდ იმ შემთხვევაში,  
თუ ოპერატორი დარწმუნებულია  
შეტყობინების გადამისამართების  
აუცილებლობასა და  
მიზანშეწონილობაში.

- გადამისამართებისას  
ოპერატორმა უნდა განუმარტოს  
დაინტერესებულ პირს /  
განმცხადებელს  
გადამისამართების მიზეზი.
- გადამისამართება შესაძლოა  
ატარებდეს ზოგად ან / და  
პერსონიფიცირებულ ხასიათს.  
ოპერატორმა დაინტერესებულ  
პირს გადამისამართებისას უნდა  
მიუთითოს გადამისამართების  
სუბიექტის მაქსიმალურად  
სრულყოფილი საკონტაქტო  
მონაცემები (სახელი, გვარი,  
თანამდებობა, სახელწოდება,  
მისამართი, ტელეფონის ნომერი,  
ელექტრონული ფოსტის  
მისამართი, სამუშაო საათები).

1.12 დაუშვებელია საუბრისას  
პარალელურ რეჟიმში სხვა საქმით  
დაკავება, გარდა იმ შემთხვევებისა,  
როცა ეს საქმე ამ კონკრეტულ ზარს  
ეხება. მაგალითად, გადასამოწმებელია  
განცხადების სტატუსი, მოსამიებელია  
ინფორმაცია სხვადასხვა სტრუქტურის  
ვებ-გვერდებიდან და ა.შ. მსგავს  
სიტუაციაში განუმარტავთ  
დაინტერესებულ პირს, რომ  
მაგალითად, ინფორმაციის  
გადასამოწმებლად / სტატუსის

შესამოწმებლად გესაჭიროებათ ბაზაში  
შესვლა და ა.შ. შეგიძლიათ გამოიყენოთ  
hold რეჟიმი, არაუმეტეს 2 - 3 წუთის  
განმავლობაში. დაუშვებელია,  
პარალელურ რეჟიმში მეილის წაკითხვა,  
ინფორმაციის მოძიება, რაც დიდ დროს  
მოითხოვს. და ა.შ. ეს ხელს უშლის  
თანამშრომლის კონცენტრაციას და  
ძალაუნებურად წარმოიშვება უადგილო  
წყვეტები/ პაუზები, რაც ძალიან უხემ  
ტონად აღიქმება და მომმართველს  
უჩნდება განცდა, რომ ის ვერ იღებს  
სათანადო მომსახურებას. საუბრის  
განახლებისას გადაუხადეთ  
დაინტერესებულ პირს მაღლობა  
ლოდინისთვის და გააცანით მას თქვენი  
აქტივობის შედეგი.

1.13 თუ კონკრეტული ოპერაციების  
შესრულება გვიანდება, აუცილებლად  
გაახმოვანეთ თქვენი ქმედება  
(მაგალითად: „ახლავე გავხსნი  
შესაბამის დოკუმენტს“, „შემყავს  
შესაბამისი მონაცემები“ და ა.შ).

1.14 გააკეთეთ ზარის შესაბამისი  
ჩანაწერი ელექტრონულად, ასევე მზად  
იქონიეთ ბლოკნოტი და კალამი, რათა  
საჭიროების შემთხვევაში ჩაინიშნოთ  
დეტალები; მნიშვნელოვანი საკითხები,  
რომლებზე საჭიროა მოხდეს რეაგირება,  
მაშინვე ან დღის ბოლოს შეატყობინეთ  
თქვენს უშუალო ხელმძღვანელს ან  
შემსრულებელს;

1.15 გამოიყენეთ დათანხმებით პასუხები *«დაიხ, გასაგებია, მესმის...»* მაქსიმალურად მოერიდეთ უცხო (მათ შორის, იურიდიული) ტერმინების გამოყენებას, ჟარგონებს, აბრევიატურას (მაგ: სსიპ, შშმ პირი, სხვა) ან უმაღვე განუმარტეთ დაინტერესებულ პირს მათი მნიშვნელობა.

1.16 საუბრის დროს გამოიყენეთ პოზიტიური ფორმულირებები. მოერიდეთ ნეგატიურ და კატეგორიულ სიტყვებს: „არ ვიცი“, „მე არ ვარ კომპეტენტური“, „პრობლემა“, „მე არ ვარ დამნაშავე“, „ასე არ გამოვა“, „შეუძლებელია“, „პროგრამამ გაჭედა“. აღნიშნულის ნაცვლად უმჯობესია გამოიყენოთ შემდეგი ფრაზები: „მე მოკლებული ვარ შესაძლებლობას“, „ჯერჯერობით ვერ ხერხდება დადგენა...“ „ამ მომენტისთვის ვერ ხერხდება საჭირო ინფორმაციის მიღება“, „ვერ გეტყვით, ეს რამდენად არის შესაძლებელი“. მაქსიმალურად შევეცდები, ჩემი მიზანია დაგეხმაროთ და ა. შ.

1.17 თუ მომმართველის საუბარი ბუნდოვანია, შეამოწმეთ მისი მოთხოვნა დამაზუსტებელი შეკითხვებით: (მაგ. *„როგორც გავიგე, თქვენ ხართ დევნის ობიექტი რელიგიური მოტივით“*). დადებითი პასუხის შემთხვევაში დააზუსტეთ შემდგომი დეტალები და

ჩაინიშნეთ დეტალურად ელექტრონულ ბაზაში.

1.18. დაადგინეთ, შემოსული ინფორმაცია საჭიროებს თუ არა თქვენი მხრიდან შემდგომ რეაგირებას. დარწმუნდით ამაში დამაზუსტებელი კითხვების მეშვეობით და აუხსენით დაინტერესებულ პირს, თუ რის გაკეთება შეგიძლიათ და საუბრის დასრულებისთანავე მოახდინეთ შესაბამისი ქმედება.

1.19 თუ საუბრის დროს ხდება რამდენიმე საკითხის განხილვა, სასურველია ჯერ ერთი მათგანის განხილვა და დასრულება დამაზუსტებელი დახურული შეკითხვით: *„შეგვიძლია ჩავთვალოთ, რომ ამ საკითხთან დაკავშირებით ყველაფერი გასაგებია. ასეა?“* და შემდეგ გადასვლა სხვა საკითხზე.

1.20 თუ ვერ ახერხებთ დაინტერესებული პირის მოთხოვნის დაკმაყოფილებას, ან საკითხი სცილდება სახალხო დამცველის კომპეტენციას, განუმარტეთ აღნიშნულის შესახებ და შეძლებისდაგვარად, მიუთითეთ ამ საკითხის გადაჭრის გზებზე. (ვის მიმართოს, რა საბუთები მოიძიოს და ა.შ).

1.21 თუ დაინტერესებულ პირს აინტერესებს ინფორმაცია წერილის

სტატუსის შესახებ, განხილვის რა ეტაპზეა იგი, შეამოწმეთ წერილის სტატუსი საინფორმაციო ბაზაში ან დაუკავშირდით შემსრულებელს და იმ შემთხვევაში თუ შესრულების ვადა ამოწურული არ არის უპასუხეთ დაინტერესებულ პირს შემდეგი ფრაზით: „**თქვენი განცხადება განხილვის პროცესშია და პასუხი გეცნობებათ განცხადების ვადის ამოწურვამდე.**“

1.22 თუ მომსახურების დასრულებისას მომმართველი აკეთებს პაუზას, შესთავაზეთ მას დამატებითი მომსახურება „**შემიძლია, კიდევ რაიმე დაგეხმაროთ?**“

1.23 თუ საუბარი სცილდება საქმის არსს ან მომმართველი არასაგნობრივად განავრცობს საკითხს, გიყვებათ არასაჭირო დეტალებს, თავაზიანად აუხსენით მას, რომ საქმის არსი თქვენთვის ნათელია, ახლა კი უნდა შეუდგეთ მისი საკითხის მოგვარებას და შეეცადეთ სწრაფად და თავაზიანად დაასრულოთ საუბარი. დაუშვებელია არასაგნობრივი საუბრის გაგრძელება, რადგან ეს დაბრკოლებას უქმნის სხვა მომმართველს, რომელიც შესაძლოა იმ მომენტში ცდილობდეს სახალხო დამცველთან დაკავშირებას.

1.24 თუ ექვი შეგეპარათ მიღებული ინფორმაციის ადეკვატურობაში და მომმართველი არ გეშვებათ, ხშირად

რეკავს, სთხოვეთ მას წერილობით მიმართოს სახალხო დამცველს.

1.25 „ყურადღება მიაქციეთ გამოტოვებულ ზარებს, შეამოწმეთ ყოველ 20 წუთში ხომ არ ფიქსირდება გამოტოვებული ზარი უკანასკნელ 20 წუთში და მისი აღმოჩენის შემთხვევაში განახორციელეთ დაუყოვნებელი უკუკავშირი დაინტერესებულ პირთან. თუ მიმდინარე ზარების გამო მეყსეულ უკუკავშირს ვერ ახერხებთ, შეგიძლიათ გადადოთ მცირე ხნით, თუმცა აუცილებლად დაუკავშირდით თქვენი მორიგეობის განმავლობაში, გამოტოვებული ზარის მიღებიდან არაუგვიანეს 2-3 ასტრონომიული საათის ფარგლებში, კომუნიკაცია წარმართეთ მომსახურების სტანდარტისა და სახელმძღვანელოს შესაბამისად.“

1.26 სავალდებულოა, დაინტერესებული პირის კონფიდენციალურობის დაცვა.

1.27 მომსახურების ხარისხის უზრუნველსაყოფად ოპერატორი ვალდებულია შემომავალ სატელეფონო ზარს უპასუხოს 60 წამის განმავლობაში, დღის ცვლაში, ხოლო ღამის ცვლაში არაუგვიანეს 120 წამისა. ეს მიდგომა არ ვრცელდება მოლოდინის რეჟიმში მდგომ ზარებზე როდესაც ოპერატორი უკვე დაკავებულია.



## 2. სატელეფონო შეფერხების მოგვარების სტანდარტი

2.1 თუ დაინტერესებულ პირთან საუბრის პროცესში წარმოიქმნა შეფერხება, რაც საკომუნიკაციო ერთეულის თანამშრომლისგან გარკვეულ დროს მოითხოვს, აცნობეთ დაინტერესებულ პირს შეფერხების შესახებ და შესთავაზეთ ალტერნატივა, დაგელოდოთ საკითხის გარკვევამდე, ან დარეკოს კიდევ ერთხელ მოგვიანებით (მიუთითეთ დაახლოებით დრო), ან დატოვოს საკონტაქტო ინფორმაცია, რომ ინფორმაციის გარკვევის ან შეფერხების აღმოფხვრის შემდეგ, თავად დაუკავშირდეთ მას.

2.2 თუ დაინტერესებული პირი ირჩევს ლოდინს, ეცადეთ მაქსიმალურად სწრაფად და ოპერატიულად აღმოფხვრათ შეფერხება და დროულად მიაწოდოთ მას შესაბამისი ინფორმაცია და იხელმძღვანელოთ წინა თავში მოცემული რეკომენდაციებით და მიჰყევით სტანდარტულ ბიზნეს-პროცესს.

2.3 შეფერხების/ლოდინის შემდეგ საუბრის გაგრძელებამდე მოუბოდიშეთ დაინტერესებულ პირს ხარვეზისთვის შემდეგი ფორმით: *„ქალბატონო/ბატონო (სახელი), მადლობა რომ დამელოდეთ“*.

2.4 თუ საკითხის გარკვევა საჭიროებს 5 წუთზე მეტ დროს, მიმართეთ

დაინტერესებულ პირს შემდეგი ფრაზით: *„ქალბატონო/ბატონო (სახელი) თქვენი საკითხის გარკვევა საჭიროებს დამატებითი ინფორმაციის მოძიებას, დაგიკავშირდებით საკითხის გარკვევისთანავე“* და აკონკრეტებთ დროს, თუ რამდენ ხანში დაუკავშირდებით. ამის შემდგომ ოპერატორი ვალდებულია დათქმულ დროს განახორციელოს უკუკავშირი დაინტერესებულ პირთან და გააცნოს მას მოკვლეული ინფორმაცია / საქმის სტატუსი ან რეკომენდაცია.

2.5 დაასრულეთ საუბარი წინა თავში მოცემული რეკომენდაციების შესაბამისად. საუბრის დასრულებამდე ჰკითხეთ მომმართველს *„კიდევ რით შემიძლია გემსახუროთ“?*, ან *„კიდევ ხომ არ გაქვთ შეკითხვა“?* გადაუხადეთ მაღლობა მას *„გმადლობთ, რომ დაუკავშირდით სახალხო დამცველს“* და დაემშვიდობეთ სახელის ხსენებით.

2.6 მნიშვნელოვანია: თითოეული მიმართვა, განსაკუთრებით, შეფერხების აღმოფხვრის პროცესში, იყოს ადეკვატურად გამოყენებული, რათა საუბარი წარიმართოს პოზიტიურ კონტექსტში.

### 3. პრობლემური სიტუაციების მოგვარების სტანდარტი

3.1 ყურადღებით და ბოლომდე მოუსმინეთ განაწყენებულ ადამიანს. მისი შენიშვნები არ უნდა იქნას აღქმული პირად შეურაცხყოფად. გახსოვდეთ, რომ განაწყენების ობიექტი თქვენ არ ხართ.

3.2 თუ გაღიზიანებული მომმართველი იყენებს უცენზურო სიტყვებს, ეცადეთ საუბარი გადაიტანოთ იმ საქმეზე, რომელზეც რეკავს ის. არ ჩაერთოთ პოლემიკაში, ნუ აუწევთ ხმას. სასურველია, ოპერატორმა მსგავს სიტუაციებში გამოთქვას სინანული შექმნილი ვითარების გამო და გამოხატოს თანაგრძნობა, ასევე მზადყოფნა პრობლემის მოსაგვარებლად. მოერიდეთ სიტყვას „**დამშვიდდით**“, რამაც შეიძლება ხელახალი გაღიზიანება გამოიწვიოს. უმჯობესია, სთხოვოთ თავიდან და დეტალურად გადმოგცეთ ყველაფერი. უთხარით, რომ ყველანაირად ეცდებით დაეხმაროთ აღნიშნულ სიტუაციაში თუ ეს შესაძლებელი იქნება.

3.3 დაუსვით დამაზუსტებელი კითხვები უკმაყოფილო მომმართველს იმისთვის, რომ გაირკვეს მისი უკმაყოფილების რეალური მიზეზი. უკუკავშირი დაინტერესებულ პირთან ხორციელდება დათანხმებითი

პასუხებით: **დიახ, გასაგებია, მესმის, მოვინიშნე...**

3.4 არ შეეწინააღმდეგოთ დაინტერესებულ პირს პირდაპირ და გახსნილად, არ შეეცადოთ თავის დაცვას ან ვინმეს დადანაშაულებას, მოერიდეთ კატეგორიულ გამონათქვამებს, ისაუბრეთ თხოვნის შემცველი ტერმინების გამოყენებით. თუ ვერ ხერხდება სიტუაციის განმუხტვა, აუხსენით დაინტერესებულ პირს, რომ თქვენ გიჭირთ საკითხის იდენტიფიცირება ან რომ მისი მოთხოვნა სცილდება თქვენს შესაძლებლობებს; თქვენ მოკლებული ხართ კომპეტენციას, რომ მოუგვაროთ ესა თუ ის საკითხი. უთხარით, **„მადლობას გიხდით ზარისთვის და დაგემშვიდობებით. წარმატებას გისურვებთ“**.

3.5 თუ უკმაყოფილების მიზეზი თავად აპარატის საკომუნიკაციო სტრუქტურული ერთეულის თანამშრომელი ან საქართველოს სახალხო დამცველის დადასტურებული შეცდომაა, უმჯობესია აუხსნათ დაინტერესებულ პირს, რომ ის მართალია და მოუბოდიშოთ შეცდომისთვის.

3.6 განუმარტეთ დაინტერესებულ პირს თუ როდის/როგორ იქნება შესაძლებელი პრობლემის მოგვარება, ასევე მიაწოდეთ ინფორმაცია, რომ სახალხო დამცველმა უკვე დაიწყო მოქმედება საკითხის მოსაგვარებლად და სამსახური ორიენტირებულია კონკრეტულ ქმედებებსა და შედეგებზე.

3.7 საჭიროების შემთხვევაში პრობლემის მოგვარებაში ჩართეთ ხელმძღვანელი პირი.

3.8 დაინტერესებულ პირთან პრობლემური საკითხის წარმოქმნის შემთხვევაში თანამშრომელი, რომელიც ემსახურება მას, ვალდებულია მაქსიმალურად ეცადოს თავიდანვე გადაწყვიტოს საკითხი, მიუხედავად

იმისა, მისი მიზეზით არის თუ არა ეს ხარვეზი წარმოქმნილი.

3.9 პრობლემის გადაწყვეტის შემდეგ, კიდევ ერთხელ მოუხადეთ ბოდიში შეფერხების და დაყოვნების გამო. მოსახერხებელია დამშვიდობების დროს შემდეგი ფრაზის გამოყენება: „ვიმედოვნებ, რომ მსგავს გაურკვევლობას აღარ ექნება ადგილი თქვენი და საქართველოს სახალხო დამცველის ურთიერთობაში“.

3.9.1 ოპერატორი უფლებამოსილია არ უპასუხოს მოქალაქის ზარს, რომელიც კონკრეტულ მომენტში ავლენს აგრესიას, იყენებს უცენზურო ლექსიკას და ადგილი აქვს უკონტროლო რამოდენიმე სატელეფონო ზარს.

#### 4. ონლაინ ჩათით (ვებ-ჩატი, ვაიბერი) მომსახურების სტანდარტი

4.1 სამუშაო დღის დაწყებისთანავე გახსენით ონლაინ ჩათის პროგრამა და ვაიბერი.

4.2 შემოსულ შეკითხვებს უპასუხეთ თანმიმდევრობით - რიგითობის დაცვით.

4.3 წერისას დააკვირდით, როგორც საკითხის შინაარსობრივ სიზუსტეს, ისე მართლწერისა და სასვენი ნიშნების სწორად მოხმარებას.

4.4 გაიცანით დაინტერესებული პირი, მოგესალმებით ... (დაწერეთ თქვენი სახელი თუ ის ავტომატურად არ ჩანს საუბრისას) მიმართეთ მოქალაქეს სახელით;

4.5 წერეთ „თქვენობით“. გამოიყენეთ მიმართვის ფორმები: ქალბატონო / ბატონო; არ გამოიყენოთ ფამილარული სტილის „გენაცვალე“ „შენი ჭირიმე“ და მსგავსი მიმართვები

4.6 დასვით დამაზუსტებელი შეკითხვები და ეცადეთ პასუხი დაწეროთ მარტივი, გასაგები ენით;

4.7 ერიდეთ რთული იურიდიული ტერმინების გამოყენებას ან გამოყენებისთანავე განმარტეთ ისინი;

4.8 პასუხებისთვის გამოიყენეთ მზა შაბლონები, თუმცა საჭიროებისამებრ დააკორექტირეთ ისინი, მოარგეთ კონკრეტულ სიტუაციას;

4.9 საკითხის გადამოწმების საჭიროებისას, მიუთითეთ დაინტერესებულ პირს სავარაუდო დრო მაგ: *ბატონო ... გადავამოწმებ წერილის სტატუსს და 5 წუთში მოგწერთ;*

4.10 საუბრის ბოლოს, მისწერეთ მომმართველს: *„კიდევ რით შემიძლია თქვენი დახმარება?“* დადებითი პასუხის შემთხვევაში გააგრძელეთ მისი მომსახურება, უარყოფითი პასუხის შემთხვევაში, გადაუხადეთ მაღლობა და დაემშვიდობეთ სტანდარტის დაცვით.

4.11 ჩატებზე რეაგირება უნდა განხორციელდეს დაუყოვნებლივ, გარდა იმ შემთხვევებისა როდესაც ოპერატორი ემსახურება სატელეფონო ზარს ან/და ელ.ფოსტას.

## 5. ელექტრონული ფოსტით მომსახურების სტანდარტი

5.1 სამუშაო დღის დაწყებისთანავე გახსენით ელექტრონული ფოსტა: [info@pdo.ge](mailto:info@pdo.ge);

5.2 შემოსულ შეტყობინებებს და შეკითხვებს, რომლებიც საჭიროებს პასუხის გაცემას, უპასუხეთ თანმიმდევრობით - რიგითობის დაცვით, იმავე ფოსტიდან [info@pdo.ge](mailto:info@pdo.ge) გადაამოწმეთ წინა დღის წერილებიდან ხომ არ არის რაიმე გამორჩენილი და საჭიროებს პასუხის მომზადებას.

5.3 პასუხის დასაწყისში მიმართეთ მომმართველს სახელით;

5.4 წერისას დააკვირდით, როგორც საკითხის შინაარსობრივ სიზუსტეს, ისე მართლწერისა და სასვენი ნიშნების სწორად მოხმარებას.

5.5 წერეთ „თქვენობით“. გამოიყენეთ მიმართვის ფორმები: *ქალბატონო/ბატონო;*

5.6 ეცადეთ, პასუხი დაწეროთ მარტივი, დაინტერესებული პირისთვის გასაგები ენით.

5.7 ერიდეთ რთული იურიდიული ტერმინების გამოყენებას ან განმარტეთ ისინი.

5.8 გაგზავნამდე გადაამოწმეთ ტექსტი და საჭიროების შემთხვევაში გაიარეთ კონსულტაცია თქვენს კოლეგასთან ან ხელმძღვანელთან. ასევე, საჭიროების შემთხვევაში ჩააყენეთ თქვენი ხელმძღვანელი საქმის კურსში პასუხის შინაარსის შესახებ.

5.9 თუ ელექტრონული ფოსტით მიღებული ინფორმაცია საჭიროებს შემდგომ რეაგირებას თქვენგან,

გააკეთეთ ეს დაუყოვნებლივ ყველა წესის დაცვით და წერილობით აცნობეთ დაინტერესებულ პირს ამის შესახებ.

**5.10 ელექტრონულ ფოსტაზე მომმართველს პასუხი უნდა დაუბრუნდეს დაუყოვნებლივ, გარდა იმ შემთხვევებისა როდესაც ოპერატორი ემსახურება სატელეფონო ზარს ან ჩატს.**

## **6. რეაგირება შეტყობინებაზე**

6.1 თუ მიღებული ინფორმაცია საჭიროებს რეაგირებას, საუბრის დასრულებისთანავე განახორციელეთ შესაბამისი ქმედება ან ქმედებათა ერთობლიობა:

- ა) დარეკეთ შესაბამის სამსახურთან ან უწყებასთან;
- ბ) დაუკავშირდით საქმის უშუალო შემსრულებელს;
- გ) ჩააყენეთ საქმის კურსში ხელმძღვანელობა;
- დ) თუ ცალსახად გამოკვეთილია უფლებების დარღვევის ფაქტი და

იკვეთება ოპერატიული ჩარევის საჭიროება, აცნობეთ ხელმძღვანელს ამის შესახებ, რათა მოხდეს დაფიქსირებული შემთხვევის სიმწვავის შეფასება და რეაგირების დაგეგმვა, კომპეტენციის ფარგლებში ადგილზე გასვლის დროული ორგანიზება.

დეტალური ინფორმაცია რეაგირების შესახებ იხილეთ შესაბამისი **სახელმძღვანელო**.

## **7. კომუნიკაციის ხანგრძლიობა და საუბრის დასრულება**

7.1 ოპერატორმა უნდა იმოქმედოს ზემოთ აღწერილი რეკომენდაციების და სახელმძღვანელოს თანახმად და საჭიროების შემთხვევაში დააფიქსიროს

დაინტერესებული პირის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია.

7.2. კონსულტაცია შედგება შემდეგი ფაზებისგან: საკითხის

იდენტიფიცირება, საჭიროების შემთხვევაში ინფორმაციის მოძიება და დაინტერესებულისთვის

მოძიებული ინფორმაციის მიწოდება/ კონსულტაციის გაწევა. ასევე - საჭიროების შემთხვევაში, სხვა სახის რეაგირება (ოქმის შედგენა, ადგილზე გასვლა) შეტყობინებაზე. საუბრის საშუალო ხანგრძლიობა არ უნდა სცილდებოდეს 5-7 წუთს.

გაითვალისწინეთ, რომ ოპერატორის შეფასების ერთ-ერთი კრიტერიუმი საუბრის საშუალო ხანგრძლივობაა.

7.3 დარწმუნდით, რომ დაინტერესებულმა პირმა სწორად აღიქვა თქვენ მიერ მიწოდებული ინფორმაცია და დაემშვიდობეთ მას.

7.4 დაემშვიდობეთ მომმართველს სახელის ხსენებით, ღიმილიანი და კეთილგანწყობილი ტონით (გარდა პრობლემური და კონფლიქტური სიტუაციებისა). დაელოდეთ, რომ პირველმა მან გათიშოს ტელეფონი.