



საჯარო სამართლის იურიდიული პირი - საქართველოს
შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს

მომსახურების სტანდარტი დისტანციური არხებისთვის

2023

შინაარსი

დოკუმენტის შესახებ.....	1
თავი/ნაწილი I. სატელეფონო მომსახურების სტანდარტი.....	1
1. სატელეფონო მომსახურების ზოგადი სტანდარტი	1
2. სატელეფონო მომსახურების ძირითადი სცენარები	6
3. სატელეფონო გადამისამართების სტანდარტი.....	8
4. სატელეფონო შეფერხების მოგვარების სტანდარტი.....	10
5. პრობლემური ზარების მართვის სტანდარტი	11
6. კონფლიქტურ დაინტერესებულ პირთან კომუნიკაციის სტანდარტი.....	13
7. მომსახურების პროცესში გასათვალისწინებელი სხვა სტანდარტები/რეკომენდაციები	14
თავი/ნაწილი II. მომსახურების სტანდარტი ონლაინ ჩატის, ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელის საშუალებით მომხმარებელთა მხარდაჭერისთვის	15
8. მომსახურების ზოგადი პრინციპები (სტანდარტები) ონლაინ ჩატის, ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელის საშუალებით მომხმარებელთა მხარდაჭერისთვის	15
9. პრობლემურ დაინტერესებულ პირთან კომუნიკაციის სტანდარტი ონლაინ ჩატის, ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელისთვის	17
10. მომსახურების სტანდარტი ონლაინ ჩატისთვის.....	18
11. მომსახურების სტანდარტი ელექტრონული ფოსტისთვის	20
12. მომსახურების სტანდარტი სოციალური ქსელისთვის	22
13. სტანდარტის მოქმედება კრიზისული/არასტანდარტული შემთხვევების დროს	23

ლოკუმენტის შესახებ

- წინამდებარე დოკუმენტის მიზანია სსიპ საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს მომსახურების სააგენტოს (შემდგომში - სააგენტო) სერვისების მომხმარებელთა მხარდაჭერის გაძლიერება, შესაბამისი მომსახურების სტანდარტების განსაზღვრის გზით.
- ამ დოკუმენტის მიზნებისთვის, მომხმარებელთა მხარდაჭერა გულისხმობს სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხების საშუალებით მათთვის ინფორმაციის მიწოდებას/კონსულტაციას სააგენტოს სერვისებისა და მათი გამოყენების წესების შესახებ, სერვისებით სარგებლობისას წარმოქმნილი გაუგებრობებისა თუ ხარვეზის მოგვარებაში დახმარებას, სააგენტოს სერვისებთან დაკავშირებული სხვადასხვა ელექტრონული ინსტრუმენტებისა და პლატფორმების გამოყენებაში მხარდაჭერას და სხვა მსგავსი ამოცანების შესრულებას.
- სააგენტო მომხმარებელთა მხარდაჭერას ახორციელებს სააგენტოს ადმინისტრაციული დეპარტამენტის მარკეტინგისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამმართველოში შემავალი ორი სამსახურის, კერძოდ, სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურისა და საინფორმაციო სამსახურის საშუალებით.
- მომხმარებელთა მხარდაჭერა ხორციელდება შემდეგი საკომუნიკაციო არხების საშუალებით:
 - სატელეფონო მომსახურება/მხარდაჭერა, საქართველოში - 1272; საზღვარგარეთ მყოფთათვის +995(032)2419191;
 - ონლაინ ჩატი - სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე - sa.gov.ge ;
 - ელფოსტა - sagency@sa.gov.ge;
 - სოც. ქსელი - <https://www.facebook.com/Miaserviceagency> .

თავი/ნაწილი I. სატელეფონო მომსახურების სტანდარტი

1. სატელეფონო მომსახურების ზოგადი სტანდარტი

სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელი/თანამშრომელმა:

ა) მომხმარებელთან ურთიერთობის პროცესში ყოველთვის მზად უნდა იყოს ტელეფონით სასაუბროდ, მოაწყოს თავისი საშუალო ადგილი ისე, რომ ადვილი იყოს ტელეფონის გამოყენება. ახლოს იქონიოს ის დამხმარე საშუალებები/მასალა, რომელიც შესაძლოა დასჭირდეს სატელეფონო საუბრისას;

ბ) ყოველთვის ტელეფონთან ახლოს იქონიოს სანერი საშუალება. დანვრილებით ჩაინიშნოს მომხმარებლის მოთხოვნა/კითხვა. ჩაინიშნოს მომხმარებლის სახელი;

გ) უპასუხოს ტელეფონს მესამე ზარამდე - დაგვიანებულმა პასუხმა შესაძლოა გააღიზიანოს მომხმარებელი ან ჩათვალოს, რომ მისი ზარი არის იგნორირებული;

დ) მიესალმოს და გაეცნოს მომხმარებელს, მისალმებისთვის შეუძლია გამოიყენოს სტანდარტული ფორმა: „მოგესალმებით, სახელი, გისმენთ“.

მისალმება აუცილებელია იყოს ბუნებრივი, პოზიტიური, თუმცა ოფიციალური.

მისალმებისას შეინარჩუნოს კეთილგანწყობილი ინტონაცია;

ე) თუკი სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომლის მისალმების შემდეგ მომხმარებელი დაუყოვნებლივ არ იწყებს საუბარს საკითხზე, მან უნდა გამოიჩინოს ინიციატივა/პროაქტიულობა, რათა თავად წამოიწყოს საუბარი, შესთავაზოს დახმარება.

შეუძლია გამოიყენოს შემდეგი ფრაზები:

„რით შემიძლია დაგეხმაროთ?“, „დიახ“, „დიახ, გისმენთ“;

ვ) იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი მოსამსახურეს არ გამოეხმაურება, სატელეფონო კომუნიკაცია სრულდება მოსამსახურის ინიციატივით;

ზ) საუბრის დაწყების შემდეგ, პირველივე შესაძლებლობისთანავე, გაიცნოს მომხმარებელი, ჰკითხოს მას სახელი - სასურველია გამოიყენოს შემდეგი ფრაზა:

„როგორ მოგმართოთ?“ საუბრის პროცესში მიმართოს სახელით;

თ) მომხმარებელთან საუბრისას გამოიყენოს მიმართვის თქვენობითი ფორმა, „ქალბატონო“ „ბატონო“ და სახელი. დაუშვებელია მომხმარებლის მიმართ არაფორმალური, ფამილარული ტიპის მიმართვის ფორმების გამოყენება;

ი) მოუსმინოს დაინტერესებულ პირს აქტიურად/გამოიყენოს აქტიური მოსმენის ხერხები: - მოახდინოს მოსმენის დადასტურება შემდეგი ფრაზებით: „დიახ“, „მესმის“,

„გასაგებია“;

კ) მოუსმინოს მომხმარებელს ბოლომდე, ნუ გაანწყვეტინებს საუბარს, იმ შემთხვევაშიც კი, თუ საკითხის შინაარსი გასაგებია (ეს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია აღელვებული მომხმარებლის შემთხვევაში). საუბრის პროცესში არ არის რეკომენდირებული შემდეგი ფრაზების გამოყენება: „ერთი წუთით“, „თუ შეიძლება მათქმევინეთ“ და ა.შ;

ლ) თუკი მომხმარებლის ხმა ხარვეზებით/ხმადაბლა ისმის, ნუ აუწევს ხმას, თავაზიანად სთხოვოს გაიმეოროს იგივე, ან ისაუბროს ოდნავ ხმამაღლა;

მ) თუკი მომხმარებლის მოთხოვნა ბუნდოვანი ან არასრულია, საუბრის პერეფრაზირებისა და დამაზუსტებელი კითხვების მეშვეობით უნდა დააზუსტოს საკითხი. შეუძლია გამოიყენოს შემდეგი ფრაზები: „როგორც გავიგე“, „როგორც მივხვდი“, „როგორც თქვენი საუბრიდან გავიგე“ და შემდეგ თავად გააკეთოს კითხვის ფორმულირება. უნდა ახსოვდეს, რომ კომუნიკაციის პროცესს მართავს ის, ვინც სვამს კითხვებს;

ნ) მომხმარებელს მიანოდოს ინფორმაცია, მხოლოდ მისი საჭიროების განსაზღვრის /დაზუსტების შემდეგ;

ო) სააგენტოს კომპეტენციასთან შეუსაბამო კითხვის/მოთხოვნის შემთხვევაში, თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს აღნიშნულის შესახებ და მიანოდოს ინფორმაცია შესაბამისი დანესებულების შესახებ, ასეთის არსებობის/ცოდნის შემთხვევაში;

პ) შეეცადოს თავი აარიდოს, საუბრის პროცესში, ხანგრძლივად სიჩუმის ჩამოვარდნას - საჭიროების შემთხვევაში, გაახმოვანოს თავისი ქმედებები, უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორმირება თავისი მოქმედებების შესახებ პარალელურ რეჟიმში. მაგალითად:

„ბატონო დავით, ვამოწმებ პროგრამაში თქვენთვის საჭირო ინფორმაციას“, „ახლავე მოგაწვდით ინფორმაციას.“

გემოაღნიშნული არ გულისხმობს ყველა ქმედების შესახებ მოქალაქის ინფორმირებას;

ჟ) ისაუბროს გარკვევით და გასაგებად. მომხმარებელთან საუბრისას მოერიდოს უცხო ტერმინოლოგიის (მათ შორის რთული პროფესიული და იურიდიული ტერმინების) გამოყენებას, ხოლო, აუცილებლობის შემთხვევაში, მომხმარებელს განუმარტოს აღნიშნული ტერმინები მისთვის გასაგები ფორმით;

რ) მომხმარებელთან ურთიერთობის პროცესში დაუშვებელია გამოიყენოს სლენგი და ჟარგონები, თუმცა, არის შემთხვევები, როდესაც მომხმარებელმა არ იცის საკითხის - დოკუმენტის/ პროცედურის ოფიციალური დასახელება (მაგ. სატრანსპორტო საშუალების მართვის უფლება, მართვის უფლების შეზღუდვა, ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობის ზომის შერჩევა და ა.შ.) და შესაძლოა არ ესმოდეს სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომლის საუბარი, თავად კი აღნიშნულ საკითხებს მოიხსენიებდეს სლენგის/ჟარგონის გამოყენებით. ასეთ შემთხვევებში, შესაძლოა მოუწიოს მას ჟარგონის გამეორება, თუმცა მნიშვნელოვანია რომ მათი გამოყენება მოხდეს სწორ დასახელებასთან ერთად და მომხმარებელს განემარტოს ოფიციალური დასახელებები;

ს) დაუშვებელია გამოიყენოს მომხმარებელთან ურთიერთობისას კატეგორიული და ნეგატიური ინტონაცია;

ტ) მოერიდოს ნეგატიური დატვირთვის მატარებელი სიტყვების გამოყენებას კომუნიკაციის პროცესში, მაგალითად:

„უნდა“, „მოგიწევთ“, „უნდა დამელოდოთ“, „მოგიწევთ დალოდება“, „არ ვიცი“, „პრობლემაა“, „სამწუხაროდ“, „არა“, „ვერ“, „უნდა მოხვიდეთ და ადგილზე გაარკვიოთ“ და ა.შ.;

უ) მომხმარებელს უნდა ესაუბროს თხოვნის შემცველი ტერმინებით, მაგ: „თუ შეიძლება დამელოდეთ“, „გთხოვთ დამელოდოთ.“

შეეცადოს მომხმარებელს საკითხის პოზიტიურ მხარეზე ხაზგასმით გადასცეს ინფორმაცია. მაგალითად:

ნაცვლად - ~~„ვერ დაგეხმარებით“~~ გამოიყენეთ - „ამ საკითხთან დაკავშირებით მიმართეთ.....(დანესებულებების დასახელება), თუ გსურთ შემოძლია გიკარნახოთ ტელეფონის ნომერი“;

ნაცვლად - ~~„ჩვენ ვერ დაგეხმარებით, სამწუხაროდ ეს საკითხი ჩვენი კომპეტენციის ფარგლებს სცდება“~~

გამოიყენოს - „ამ საკითხთან დაკავშირებით სასურველია მიმართოთ (დანესებულებების დასახელება), ისინი ამომწურავ და სარწმუნო ინფორმაციას მოგაწვდიან“;

ფ) მომხმარებელთან კომუნიკაციისას, გააკეთოს აქცენტი საკითხის გადაჭრის გზებზე, მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია მის საჭიროებებზე ხაზგასმით. მაგალითად: „იმისთვის, რომ თქვენი საკითხი გადაწყდეს, საჭიროა“;

ქ) თუ მომხმარებლის მიერ დასმული საკითხის გადასაწყვეტად საჭიროა მისთვის რაიმე პროცედურის ახსნა, დეტალურად უნდა აუხსნას ის, არ ჰქონდეს მოლოდინი, რომ მომხმარებელმა უნდა იცოდეს ესა თუ ის პროცედურა, მათ შორის ისეთი საკითხები, რაც შესაძლოა მისთვის ძალიან მარტივია და თავისთავად ცხადი შეიძლება მოეჩვენოს. მოუსმინოს მომხმარებელს და მხოლოდ მისი უკუკავშირის საფუძველზე დაყრდნობით გადაწყვიტოს, რამდენად დეტალური ინსტრუქციის მიწოდება დასჭირდება;

ღ) მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს/განემარტოს საკითხის მოგვარების ყველა შესაძლო გზა და შესთავაზეთ საკითხის გადაჭრის ალტერნატიული გზები, ასეთის არსებობის შემთხვევაში (ალტერნატიული გზების შეთავაზებისას არ უნდა ჩაერიოს მომხმარებლის მიერ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში) მისცეთ მას არჩევანის საშუალება;

ყ) საუბრის დასასრულს უნდა შეაჯამოს საკითხი და მიიღოს თანხმობა მომხმარებლისგან. მაგალითად:

„როგორც შევთანხმდით, ჩვენ მოვიძიებთ შესაბამის ინფორმაციას და შემდეგ ორშაბათს დაგიკავშირდებით“.

მომსახურების დასრულებისას მომხმარებელს უნდა შეეთავაზოს - „თუ კიდევ გაქვთ კითხვები, მზად ვარ დაგეხმაროთ/გიპასუხოთ“ და ა.შ.);

შ) თუკი საუბრის დასასრულს/ბოლოს შენიშნეს ხანგრძლივი პაუზა (ანუ მომხმარებელი დაუყოვნებლივ არ გემშვიდობებათ), უნდა შეეთავაზოს მას დახმარება. მაგალითად:

- „შემიძლია კიდევ რამით დაგეხმაროთ?“
- „საჭიროების შემთხვევაში მზად ვარ დაგეხმაროთ“
- „დამატებითი კითხვების გაჩენის შემთხვევაში მზად ვარ დაგეხმაროთ“

უნდა გახსოვდეთ, რომ საუბრის დასრულების ინიციატორი ყოველთვის მომხმარებელი უნდა იყოს.

ჩ) მომსახურების პროცესის დასრულების შემდგომ, დამატებითი კითხვების არარსებობის შემთხვევაში, კეთილგანწყობილი ტონით უნდა დაემშვიდობოს მომხმარებელს („ნახვამდის, „წარმატებას გისურვებთ!“ ან „მშვიდობიან ღღეს გისურვებთ“...). სასურველია/რეკომენდირებულია მომხმარებელს დაემშვიდობოს მისი სახელის ხსენებით;

ც) სასურველია, მომხმარებელს გადაუხადოს მადლობა ზარისთვის (იმ შემთხვევაში, თუ საუბარი დასრულდა შეთანხმებით ან კონფლიქტის, მომხმარებლის მხრიდან გაღიზიანების გამოხატვის გარეშე);

ძ) თუ მომხმარებელი, საჭირო ინფორმაციის მიღების შემდეგ, მაინც აგრძელებს ზოგად საუბარს, განუმარტოს მომხმარებელს (სასურველია ორჯერ), რომ თუ კონკრეტულ საკითხთან დაკავშირებულ კითხვებზე პასუხი გაეცა და დამატებით კითხვები ამ ეტაპზე არ აქვს, უნდა დაემშვიდობოს და საკუთარი ინიციატივით დაასრულოს სატელეფონო კომუნიკაცია (სასურველია გამოიყენოს ფრაზა „თქვენი ნებართვით დაგემშვიდობებით“).

ზარის გათიშვამდე უნდა დარწმუნდეს, რომ საუბარი ნამდვილად დასრულდა.

2. სატელეფონო მომსახურების ძირითადი სცენარები

სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურში შემოსული ზარები, მათი შინაარსისა და მოთხოვნის ხასიათის/სირთულის თვალსაზრისით ჯგუფდება შემდეგ ძირითად სცენარებად:

ა) მომხმარებლის კითხვა შეეხება შედარებით მარტივ, სტანდარტულ საკითხს, რომელზეც ოპერატორს შეუძლია პასუხის გაცემა, არსებული ცოდნის ფარგლებში ზეპირად, დამატებითი ინფორმაციის მოპოვების, გადამონმებისა თუ კომპიუტერში/სამსახურებრივ პროგრამებში ძიების გარეშე.

ასეთ შემთხვევაში, შეეცადოს მომხმარებელს კონსულტაცია გაუწიოს/ინფორმაცია მიანიჭოს 1-დან 3 წუთამდე დროში, წინამდებარე დოკუმენტით გათვალისწინებული კომუნიკაციის/მომსახურების სტანდარტის დაცვით;

ბ) მომხმარებელს აინტერესებს საკითხი, რომელზეც პასუხის გასაცემად ოპერატორს სჭირდება ინფორმაციის დამოუკიდებლად მოძიება კომპიუტერში, რომელიმე სამსახურებრივ პროგრამაში, „სიახლეების ბაზაში“ ან/დანორმატიულ აქტებში.

თუ ინფორმაციის გადამონმება/დაზუსტება შესაძლებელია დამოუკიდებლად და ამისათვის საჭირო არ არის სხვა თანამშრომლებთან კომუნიკაცია, ხოლო საჭირო დრო არ აღემატება 1/2 წუთს, მომხმარებელს, სტანდარტის დაცვით, უნდა სთხოვოს დაელოდოს ხაზზე. ზარის გადაყვანა ლოდინის რეჟიმში აუცილებელია არის - შეუძლია პარალელურად ესაუბროს მომხმარებელს/ აგრძობინოს, რომ აზუსტებს მისთვის საინტერესო საკითხს;

გ) მომხმარებლის დასახმარებლად საჭიროა კომუნიკაცია სხვა ქვედანაყოფებთან/სხვა თანამშრომლებთან, ინფორმაციის მოძიების/გადამონმების/დაზუსტების მიზნით, რასაც შესაძლოა დასჭირდეს არაუმეტეს 1 საათი დრო.

კომუნიკაციის სტანდარტის დაცვით, უნდა აუხსნას/ განემარტოს მომხმარებელს არსებული სიტუაცია და შეეთავაზოს დატოვოს ტელეფონის ნომერი, რათა საკითხის გარკვევის შემდეგ დაუკავშირდეს სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელი, ან თავად დაუკავშირდეს გარკვეული დროის შემდეგ. უთხარით საორიენტაციო/სავარაუდო დრო, რომლის გასვლის შემდეგაც სასურველია დარეკოს ხელახლა;

დ) მომხმარებელს სურს არა მხოლოდ ზოგადი კონსულტაცია ან/და ინფორმაციის მიღება/დაზუსტება, არამედ ითხოვს კონკრეტული

პრობლემის/ხარვეზის მოგვარებაში დახმარებას, რისთვისაც შესაძლოა აუცილებელი იყოს ოპერატორის მიერ რამდენიმე სხვა დანაყოფთან/თანამშრომელთან კომუნიკაცია, ან/და რომლის მოსაგვარებლად შესაძლოა საჭირო იყოს რამდენიმე საათი.

კომუნიკაციის სტანდარტის დაცვით, უნდა აეხსნას/განემართოს მომხმარებელს არსებული სიტუაცია და სთხოვეთ დაგიტოვოთ ტელეფონის ნომერი, რათა საკითხის გარკვევის შემდეგ დაუკავშირდეთ (მოცემულ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი უარს აცხადებს ტელეფონის ნომრის დატოვებაზე რაიმე მიზეზით, შესთავაზეთ ალტერნატივა - დაგიკავშირდეთ მომდევნო სამუშაოდღეს, 13:00 საათის შემდეგ);

ე) მომხმარებელი ითხოვს ისეთი ინფორმაციის მიწოდებას ან/და ისეთი საკითხის გადანწყვეტას, რისთვისაც აუცილებელია სააგენტოს რომელიმე სტრუქტურულ ერთეულში მისი უშუალო ვიზიტი.

სანამ ზარის განმხორციელებელ მომხმარებელს, თანამშრომელი სტრუქტურულ ერთეულში გადაამისამართებს, უნდა დარწმუნდეს, რომ ეს მართლაც აუცილებელია და სხვაგვარად შეუძლებელია მისი საკითხის გადანწყვეტა. აუცილებლად უნდა განემართოს მომხმარებელს მარტივი, გასაგები ენით მიზეზი, თუ რატომ არის აუცილებელი მისი უშუალო/ფიზიკური ვიზიტის სააგენტოს ამა თუ იმ დანაყოფში. უნდა აეხსნას, რომ ეს ემსახურება მისი ინტერესების დაცვას;

ვ) მომხმარებელი ითხოვს რეალურ დროში დახმარებას ისეთი მოქმედებების განხორციელებაში, როგორებიცაა: პორტალზე რეგისტრაცია, აპლიკაციის ჩამოტვირთვა/ინსტალაცია, დისტანციურად განცხადების რეგისტრაცია და სხვა მსგავსი.

მნიშვნელოვანია, თანამშრომლები დეტალურად იცნობდნენ სააგენტოს ელექტრონულ სერვისებს, მათ დიზაინსა და ინტერფეისს, რათა მომხმარებლის მხარდაჭერა შეძლონ ზეპირსიტყვიერი კომუნიკაციით.

თუ საკითხზე, რომელზე დახმარებასაც მომხმარებელი ითხოვს, სააგენტოს გააჩნია დეტალური წერილობითი და ვიდეო ინსტრუქცია, თავაზიანად უნდა ჰკითხოს მომხმარებელს ხომ არ უნახავს ეს ინსტრუქციები და უარყოფითი პასუხის შემთხვევაში შეეთავაზოს, როგორც ალტერნატივა - ხომ არ ურჩევნია ნახოს ეს ინსტრუქციები. (გაუგზავნეთ შესაბამისი ბმულები) და თუ კვლავ ვერ შეძლო სასურველი მოქმედების განხორციელება, შეუძლია დაგიკავშირდეთ.

არ უთხრას მომხმარებელს უარი რეალურ დროში დახმარებაზე იმ მიზეზით, რომ საკითხზე არსებობს დეტალური ინსტრუქცია. მას შეუძლია ინსტრუქციები შესთავაზოს, როგორც ალტერნატივა, ხოლო, არჩევანი უნდა გააკეთოს

მომხმარებელმა;

ზ) არასტანდარტული ზარის შემთხვევაში, რომელიც არ არის განერილი საინფორმაციო ტიპის სახელმძღვანელოში, გასაცემი ინფორმაცია, უნდა შეთანხმდეს, უპირველესად, უშუალო უფროსთან.

3. სატელეფონო გადამისამართების სტანდარტი

ა) როგორც წესი, მომხმარებელს/დაინტერესებულ პირს მომსახურებას უწევს უშუალოდ სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელი, რომელმაც ზარს უპასუხა. საჭიროების შემთხვევაში, ის თავად უზრუნველყოფს კომუნიკაციას სააგენტოს სხვა დანაყოფებთან/თანამშრომლებთან, აუცილებელი ინფორმაციის მოძიებასა და დაინტერესებული პირის დახმარებას;

ბ) სატელეფონო გადამისამართება წარმოებს მხოლოდ შემდეგი ერთი ან მეტი გარემოების არსებობის შემთხვევაში, კერძოდ:

ბ.ა) ამას კატეგორიულად ითხოვს მომხმარებელი.

ბ.ბ) მომხმარებლის საქმის გარემოებების/დეტალების შესახებ უკვე ინფორმირებულია სხვა თანამშრომელი.

ბ.გ) არაქართულენოვანი მომხმარებლის გამო, საჭიროა შიდა გადამისამართება შესაბამისი ენის მცოდნე თანამშრომელთან.

ბ.დ) რაიმე მიზეზების გამო, კონკრეტული ოპერატორი ვერ ახერხებს მომხმარებლის დახმარებას/ ეფექტიან მომსახურებას და საკითხის შინაარსიდან გამომდინარე, უმჯობესია, მომხმარებლის გადამისამართება სატელეფონო დახმარების სამსახურის უფროსთან;

გ) სატელეფონო კონსულტირების პროცესში, გადამისამართების აუცილებლობის შემთხვევაში, სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელი ვალდებულია აუხსნას მომხმარებელს გადამისამართების საჭიროების შესახებ, სთხოვოს მომხმარებელს დალოდება და აუხსნას ლოდინის მიზეზი: ახლავე დავაზუსტებ არის თუ არა ბატონო ... (თანამშრომლის ვინაობა, ვისთანაც ამისამართებთ) თავისუფალი“;

დ) გადამისამართებამდე აუცილებელია ტელეფონით დაზუსტდეს, იმყოფება თუ არა შესაბამისი თანამშრომელი, რომელთანაც ხორციელდება გადამისამართება, სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელმა, უნდა ჰკითხოს მას აქვს თუ

არა თავისუფალი დრო მომხმარებელთან სასაუბროდ.

ე) პირდაპირ გადამისამართება (ზარის გადართვა) შესაძლებელია მხოლოდ სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომლებს შორის, ხოლო სატელეფონო დახმარების სამსახურის გარეთ გადამისამართებისთვის, მომხმარებელს მიეწოდება შესაბამისი თანამშრომლის შიდა (VOIP) ნომერი, თუმცა, ამ შემთხვევაშიც, მნიშვნელოვანია დაცული იქნას ზემოთ მოცემული წესები - ჯერ თავად ოპერატორი უკავშირდება სხვა თანამშრომელს, არკვევს მის ხელმისაწვდომობას/დროს და აფრთხილებს მასთან მომხმარებლის შესაძლო ზარის შესახებ.

ყოველთვის უნდა მიმართოს მომხმარებელს თხოვნის ფორმით და არ უნდა იქნას გამოყენებული ფრაზები: „უნდა დამელოდოთ...“, „მოგიწევთ დამელოდოთ...“ გამოიყენოს ფრაზები: „თუ შეიძლება დამელოდოთ...“, „იქნებ დამელოდოთ...“ და ა.შ.;

ვ) თუ თანამშრომელი ადგილზეა და არ არის დაკავებული, მიეწოდოს მას ინფორმაცია მომხმარებლის ვინაობისა (სახელის ხსენებით) და მისი საჭიროების შესახებ;

ზ) ასევე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია კონკრეტული სამსახურის შესახებ, სადაც ხდება მისი გადამისამართება;

თ) თუ თანამშრომელი არ პასუხობს ტელეფონს ან დაკავებულია, ხოლო სხვასთან გადამისამართება ვერ ხერხდება (მაგალითად: მომხმარებელი ითხოვს მხოლოდ ამ კონკრეტულ თანამშრომელთან საუბარს და უარს ამბობს სხვასთან გასაუბრებაზე), შეეთავაზოს მას ალტერნატივა: მოგვიანებით გადმორეკვა ან საკონტაქტო ინფორმაციის დატოვება, რომ შესაბამისი თანამშრომელი თავად დაუკავშირდეს მომხმარებელს;

ი) თუ დაიტოვეს მომხმარებლის რეკვიზიტები შემდგომი დაკავშირებისათვის, უბრუნველყოფილ უნდა იქნას თანამშრომლისათვის ამ რეკვიზიტების სწრაფად მიწოდება და უნდა ეთხოვოს მომხმარებელთან დაკავშირება;

კ) როდესაც მომხმარებელი ტოვებს ინფორმაციას, თანამშრომელი / სამსახური იღებს პასუხისმგებლობას, რომ შესაბამისი თანამშრომელი დაუკავშირდება მას. ამიტომ, ბოლომდე უნდა მიეცეს ყურადღება, რომ მომხმარებელთან კონტაქტი შედგეს;

ლ) თუ მომხმარებელი ირჩევს მოგვიანებით მიიღოს ინფორმაცია, უნდა დაიტოვოს სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელმა მისი საკონტაქტო რეკვიზიტები და მიუთითოს სავარაუდო დრო დაკავშირებამდე (თუკი ეს შესაძლებელია). ამ უკანასკნელ შემთხვევაში, სასურველია მომხმარებელთან დაკავშირების (დაპირების) დრო არ აღემატებოდეს 1 საათს;

მ) თუ მომხმარებელის გადამისამართება ხდება ვებგვერდზე მომსახურების/პროდუქციის შესახებ ინფორმაციის გასაცნობად, მას უნდა აეხსნას გადამისამართების მიზეზი, რომ ვებგვერდზე მოცემულია დეტალური და განახლებული ინფორმაცია მისთვის საინტერესო საკითხთან დაკავშირებით;

ნ) დამშვიდობებამდე უნდა გადამოწმდეს მის მიერ ჩაწერილი რეკვიზიტები. ასევე ვებგვერდზე უნდა იქნას ჩაწერილი, კონკრეტულად რა ინფორმაციის მიღება სურს მომხმარებელს.

4. სატელეფონო შეფერხების მოგვარების სტანდარტი

ა) სატელეფონო კონსულტირების პროცესში არსებული ან წარმოქმნილი შეფერხების დროს (კომუნიკაციის საშუალებების გაუმართაობა, შესაბამის პროგრამაზე წვდომის პრობლემის ან სხვა მსგავსი შემთხვევა), სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელი ვალდებულია: მოუბოდიშოს მომხმარებელს და მიანოდოს ინფორმაცია შეფერხების ან/და მისი აღმოფხვრის სავარაუდო დროის შესახებ, თუ ეს შესაძლებელია;

ბ) თუ სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელმა იცის, რომ შეფერხება შეიძლება აღმოიფხვრას ერთ წუთამდე დროში და ამისთვის არ სჭირდება სხვა პირებისათვის/თანამშრომლებისათვის დახმარებისთვის მიმართვა, სთხოვოს მომხმარებელს დაელოდოს ხაზზე;

გ) თუ შეფერხების აღმოფხვრის/ლოდინის სავარაუდო დრო სამ წუთზე მეტია, დაინტერესებულ პირს უნდა შეეთავაზოს მოგვიანებით დაკავშირება. თუ ცნობილია შეფერხების აღმოფხვრის კონკრეტული დრო, უნდა ეცნობოს ამის შესახებ მომხმარებელს;

დ) თუ დალოდების დრო ერთ წუთზე ნაკლები აღმოჩნდა, სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელმა, მაღლობა უნდა გადაუხადოს დაინტერესებულ პირს ლოდინისთვის და გააგრძელოს მომსახურება. თუ ლოდინის დრომ გადააჭარბა ერთ წუთს, ბოლოში მოუხადოს დაყოვნებისთვის და მხოლოდ ამის შემდეგ გააგრძელოს მომსახურება სტანდარტით გათვალისწინებული წესების დაცვით.

5. პრობლემური ზარების მართვის სტანდარტი

ა) სატელეფონო კონსულტირების პროცესში წარმოქმნილი პრობლემური სიტუაციების დროს, სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელი ვალდებულია: ბოლომდე მოუსმინოს განაწყენებულ მომხმარებელს, ნუ გააწყვეტინებს საუბარს (პრობლემური სიტუაციის დროს აქტიური მოსმენა კიდევ უფრო მნიშვნელოვანია და ასევე, ემპათიის გამოვლენა). უნდა დაუდასტურდეს მომხმარებელს ჩართულობა საუბარში და გამოიხატოს თანაგრძობა შექმნილი ვითარების გამო. შესაძლებელია გამოყენებულ იქნას შემდეგი ტიპის ფრაზები:

„მესმის თქვენი“, „ღიახ“, „გასაგებია“;

ბ) სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელი, არ უნდა იყოს ინდიფერენტული, გამოიჩინოს ყურადღება დაინტერესებული პირის მიმართ. ყურადღება მიაქციოს თავის ინტონაციას, შეეცადოს კეთილგანწყობასთან ერთად თავის ხმაში თანაგრძობაც ისმოდეს.

ნუ შეეწინააღმდეგება მომხმარებელს პირდაპირ და ღიად. ნუ მიიღებს მის შენიშვნებს პირად შეურაცხყოფად;

გ) მას შემდეგ, რაც მოისმენს მომხმარებლის მოთხოვნას, უნდა დაუდასტუროს, რომ გაიგო მისი უკმაყოფილების მიზეზი, საჭიროების შემთხვევაში, დაუსვას დამაზუსტებელი კითხვები. აუხსნას დაინტერესებულ პირს პრობლემის გამომწვევი მიზეზები, დაუდგენელი მიზეზის შემთხვევაში, თავი შეიკავოს პირადი მოსაზრებებისა და ვარაუდების გამოთქმისაგან;

დ) შეეცადოს თავი აარილოს თავდასხმას (მომხმარებლის დადანაშაულებას), შექმნილი ვითარების ვინმეზე გადაბრალებას, ან თავდაცვას.

~~„თქვენ თავად დროულად რომ წარმოგედგინათ ცნობა, უფრო სწრაფად მოხდებოდა მონაცემების ასახვა ბაზაში და ეს პრობლემაც არ შეგექმნებოდათ“;~~

ე) მიუხედავად იმისა, თანამშრომლის მიზეზითაა წამოჭრილი შეფერხება თუ არა, თავი უნდა აარილოს მომხმარებლის უკმაყოფილებაზე პასუხად ხელმძღვანელობის გადაწყვეტილებაზე ან რომელიმე სხვა თანამშრომლის ქცევაზე აპელირებას. იმ შემთხვევაშიც კი, თუ პრობლემა გამომწვეულია მომხმარებლის მხრიდან საკითხის

არასწორი გაგებით, დადგენილი ვადების დარღვევით ან სხვა მსგავსი მიზეზებით, აღნიშნულის შესახებ მისი პირდაპირ დადანაშაულება არ უნდა მოხდეს, მას უნდა მიეთითოს კანონით დადგენილ წესზე/სტანდარტზე და მისი დაცვის მნიშვნელობაზე;

ვ) პრობლემური სიტუაციის წამოჭრის შემთხვევაში, აუცილებელია შენარჩუნდეს საკითხის გადაჭრაზე ორიენტაცია: საუბარში არ უნდა იქნას ჩართული არასაჭირო (საკითხთან პირდაპირი კავშირის არმქონე) ინფორმაცია, სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელმა, თავი უნდა აარიდოს მომხმარებლის უკმაყოფილებაზე შეპასუხებას);

ზ) თუ უკმაყოფილების მიზეზი თავად სამსახურის/სააგენტოს შეცდომაა, სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელმა უნდა მოუბოდიშოს მომხმარებელს და გამოთქვას დახმარებისთვის მზადყოფნა. არ გადააბრალოს შექმნილი ვითარება სხვა პირს ან სტრუქტურას, მოერიდოს კატეგორიულ შეფასებებს;

თ) სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელი შეეცადოს სწრაფად საკითხის მოგვარებაზე გადავიდეს, უთხრას რას გააკეთებს რომ საკითხი გადაიჭრას;

ი) საჭიროების შემთხვევაში, შედარებით რთული/პრობლემური საკითხის მოგვარებისთვის, დაინტერესებული პირი უნდა გადამისამართდეს მსგავს საკითხებზე სპეციალიზებულ თანამშრომელთან ან ხელმძღვანელ პირთან. ასეთ დროს, მომხმარებელს განემარტება, რომ მისი გადამისმართება ხდება მსგავს საკითხებზე სპეციალიზებულ/ გამოცდილ პირთან;

კ) საუბრის დასრულებისას უნდა გადაეხადოს მადლობა მომხმარებელს, რომ ჩააყენა საქმის კურსში და საშუალება მისცა სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელს, საკითხი მოეგვარებინა.

6. კონფლიქტურ დაინტერესებულ პირთან კომუნიკაციის სტანდარტი

სატელეფონო კონსულტირებისას, კონფლიქტურ დაინტერესებულ პირთან კომუნიკაციისას, სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) შეინარჩუნოს სიმშვიდე, კომუნიკაცია და მომსახურების პროცესი წარმართოს სტანდარტული პროცედურების დაცვით;

ბ) მიმართოს დაინტერესებულ პირს სახელით და თქვენობით;

გ) არ შეაწყვეტინოს დაინტერესებულ პირს საუბარი, გამოიყენოს აქტიური მოსმენის ტექნიკა (ფრაზები/სიტყვები/ქცევები - მაგ.: „ღიახ“, „გასაგებია“ და სხვა);

დ) დაინტერესებულ პირთან საუბრის დროს, მოერიდოს აუცილებელ სატელეფონო ზარს ან კოლეგის კითხვას;

ე) იმ შემთხვევაში, თუ დაინტერესებულმა პირმა შეცვალა საუბრის თემა, ეცადოს ფოკუსირდეს კონკრეტულ პრობლემაზე/საკითხზე;

ვ) არ დაადანაშაულოს დაინტერესებული პირი და ზოგადად არ ეძიოს „დამნაშავეები“ შექმნილ სიტუაციაში;

ზ) იმ შემთხვევაში, თუ დაინტერესებული პირი აგრესიულად არის განწყობილი რომელიმე კონკრეტული მოსამსახურის ან სააგენტოს მიმართ, შეეცადოს, არც თავი იმართლოს და არც დაინტერესებული პირი დაადანაშაულოს. ნუ მიიღებს მის აგრესიულ დამოკიდებულებას პირად შეურაცხყოფად. მომსახურება განაგრძოს სტანდარტული ფრაზებით (მაგ.: „მესმის თქვენი“, „მზად ვარ დაგეხმაროთ“, „ვნუხვარამომხდარის გამო“, „ერთად გადავჭრათ პრობლემა“ და ა.შ.);

თ) საუბრის დროს გამოიყენოს თანაგრძნობის გამომხატველი ფრაზები („მესმის თქვენი“, „მაქსიმალურად ვეცდები თქვენს დახმარებას“, „ერთად გადავჭრათ პრობლემა“, „პრობლემის აღმოსაფხვრელად, თქვენი დახმარება დამჭირდება“ და ა.შ.);

ი) მაქსიმალურად შეეცადოს დაარწმუნოს დაინტერესებული პირი, რომ თანამშრომლობის გზით შესაძლებელია პრობლემის მოგვარება;

კ) ეცადოს გამოიჩინოს ზომიერი ემპათია დაინტერესებული პირის მიმართ, თუმცა არ იყოს ფამილარული და ხელოვნური;

ლ) დაინტერესებულ პირს ინფორმაცია მიაწოდოს ლაკონურად და მაქსიმალურად მისთვის გასაგები ენით;

მ) დამაზუსტებელი კითხვების საჭიროების შემთხვევაში, იყოს მეტად უშუალო, ვიდრე სტანდარტულ შემთხვევაში;

ნ) იმ შემთხვევაში, თუ დაინტერესებული პირი აგრესიას ავლენს მის მიმართ, სთხოვოს კოლეგას პროცედურის გაგრძელება;

ო) თუ გაღიზიანებული დაინტერესებული პირი საუბრისას იყენებს უცენზურო სიტყვებს, ეცადოს საუბარი/მიმოწერა დაუბრუნოს კონკრეტულ საკითხს. თუ დაინტერესებული პირი განაგრძობს უცენზურო ლექსიკის გამოყენებას, მოუწოდოს ეთიკური ნორმების დაცვისკენ და გააფრთხილოს, რომ წინააღმდეგ შემთხვევაში, შეწყვეტს მომსახურებას. იმ შემთხვევაში, თუ დაინტერესებული პირი, გაფრთხილების მიუხედავად, განაგრძობს უცენზურო სიტყვებისა და გამონათქვამების გამოყენებას, შეუძლია შეწყვიტოს დაინტერესებულ პირთან კომუნიკაცია და აცნობოს მას ამის შესახებ.

7. მომსახურების პროცესში გასათვალისწინებელი სხვა სტანდარტები/რეკომენდაციები

ა) სატელეფონო კონსულტაციის სამსახურის თანამშრომელმა უნდა გაიღიბოს საუბრის პროცესში - მას უნდა ახსოვდეს, რომ ინტონაციის მეშვეობით მომხმარებელი „ხედავს“ მას. საუბრისას უნდა შეინარჩუნოს ჯდომის გამართული მანერა;

ბ) დაუშვებელია რაიმეს კეთება სატელეფონო საუბრის დროს (გარდა, მომსახურების პროცესისათვის აუცილებელი პროცედურებისა). როგორც წესი, როდესაც თანამშრომელი რაიმეს აკეთებს საუბრის დროს, ადგილი აქვს ხოლმე უადგილო პაუზებს და წყვეტებს საუბრის პროცესში, ყურადღების გაფანტვის გამო, რასაც გრძნობს მსმენელი;

გ) საუბრის პროცესში უნდა შეინარჩუნდეს საუბრის ზომიერი ტემპი, გაკონტროლდეს ინტონაცია;

დ) გაუნიეთ მომხმარებელს სწრაფი, თუმცა არა ნაჩქარავი მომსახურება.

თავი/ნაწილი II. მომსახურების სტანდარტი ონლაინ ჩატის, ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელის საშუალებით მომხმარებელთა მხარდაჭერისთვის

8. მომსახურების ზოგადი პრინციპები (სტანდარტები) ონლაინ ჩატის, ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელის საშუალებით მომხმარებელთა მხარდაჭერისთვის

ა) მომხმარებელთან ურთიერთობის პროცესში საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელი ვალდებულია: სტანდარტით დადგენილ დროში გამოეხმაუროს და უპასუხოს მომხმარებლის კითხვებს, ხოლო, როცა ეს შეუძლებელია, დროულად აცნობოს, თუ როდის შეძლებს მხარდაჭერის თანამშრომელი მასთან კომუნიკაციას ან/და პასუხის დაბრუნებას;

ბ) უნდა მოხდეს მომხმარებელთან გენდერალურად ნეიტრალური ფორმით, მისალმება, გაცნობა. მიმართვა უნდა იყოს პოზიტიური, კეთილგანწყობილი, ამასთან ოფიციალური;

გ) საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელმა უნდა წეროს გამართულად, შეეცადოს მაქსიმალურად დაიცვას გრამატიკისა და მართლწერის წესები. არ უნდა იქნას გამოყენებული ჟარგონები და სლენგი, მათ შორის, სოციალურ მედიაში დამკვიდრებული სლენგი. ქართულ ენაზე მომსახურების მიწოდებისას გამოიყენოს მხოლოდ ქართული შრიფტი;

დ) მომხმარებელთან სწრაფი კომუნიკაციისთვის, მიმონერაში შეიძლება გამოყენებულ იქნას წინასწარ მომზადებული, სტანდარტიზებული ტექსტები, მათ შორის, მისალმებისა და დამშვიდობების დროს, ასევე, სხვადასხვა მარტივი, ტიპური შემთხვევებისთვის, თუმცა, შეეცადეთ ასეთ დროს შენარჩუნდეს პერსონალიზაციის (ინდივიდუალური კომუნიკაციის) გარკვეული ხარისხი, რათა მომხმარებელმა იგრძნოს რომ უშუალოდ მასზე ზრუნავენ;

ე) საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელმა მომხმარებელთან უნდა აწარმოოს პერსონიფიცირებული კომუნიკაცია, იყოს მეგობრული და კეთილგანწყობილი, თუმცა, არა ფამილარული. არ უნდა იყოს ზედმეტად ფორმალური და მკაცრი, წეროს დაახლოებით ისე, როგორც ისაუბრებდა. სწორი ბალანსის დაცვა მნიშვნელოვანია;

ვ) საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელი მომხმარებელთან კომუნიკაციას უნდა იყოს გულწრფელი, არასდროს დაუმალოს მომხმარებელს სინამდვილე/რეალობა,

თუნდაც ეს ეწინააღმდეგებოდეს მის მოლოდინსა და მოთხოვნებს. იყოს თავაზიანი და პოზიტიური, მაგრამ გულწრფელი, შეეცადოს მომხმარებელს არ შეუქმნას მცდარი მოლოდინები. ამავე დროს, მნიშვნელოვანია, რომ იყოს ზომიერი, რათა მისი გულწრფელობა და პირდაპირობა არ გადაიზარდოს უხეშობაში;

ზ) საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელმა უნდა წეროს რაც შეიძლება მარტივად. თავი აარიდოს რთულ და გრძელ წინადადებებს, შეეცადოს დაყოს ისინი პატარა /მარტივ ნაწილებად.

კომუნიკაცია უნდა დაიწყოს დასმული კითხვის გარშემო ძალიან მარტივი, საბაზისო საკითხების ახსნით, იმ დაშვებით, რომ მომხმარებელთან არ არის გარკვეული საკითხში, თუ, რა თქმა უნდა, მისი მონერილი კითხვა (ტექსტი) საწინააღმდეგოზე არმეტყველებს;

თ) უფლებამოსილი თანამშრომელი ორიენტირებული უნდა იყოს მხოლოდ დასმული საკითხის მოგვარებაზე. არ გახდეს მომხმარებელთან ისეთი დისკუსიის მონაწილე, რაც დაკავშირებული არ არის მისი სამსახურის კომპეტენციაში შემავალი, მომხმარებლის მიერ დასმული საკითხის მოგვარებასთან;

ი) საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელმა მომხმარებელს არ უნდა ჰკითხოს/არ მოსთხოვოს იმაზე მეტი ინფორმაციის მონოდება (მონერა), რაც აუცილებელია მისთვის სრულფასოვანი დახმარების აღმოსაჩენად. თუ უწევს ისეთი პერსონალური მონაცემების თხოვნა/კითხვა, რაც თავად მომხმარებელს არ მოუწერია თავისი ინიციატივით, აუცილებლად უნდა აუხსნას ამის მიზეზი და აუცილებლობა.

თუ შეატყობს, რომ მომხმარებელი ყოყმანობს/თავს იკავებს გარკვეული ინფორმაციის მონოდებაზე, უნდა დაუთმოს გონივრული დრო და მოკლედ გააცნოს თავის ორგანიზაციაში არსებული მონაცემთა დამუშავებისა და დაცვის პრინციპები/სტანდარტები, აუხსნას, რომ მის მიერ მონოდებული ინფორმაცია გამოყენებული იქნება მხოლოდ უფლებამოსილი თანამშრომლების მიერ, მისი საკითხის მოსაგვარებლად;

კ) თუ მომხმარებელი ითხოვს არა კონსულტაციას ან მისთვის რაიმე კონკრეტული საკითხის გადაწყვეტას, არამედ აფიქსირებს მხოლოდ თავის უკმაყოფილებას ან/და სთავაზობს თანამშრომელს სამომავლოდ რომელიმე მომსახურების გაუმჯობესებას, მომხმარებლის მოსაზრებებს, მან უნდა მოუსმინოს/ ჩანიშნოს მოსაზრებები, აგრძნობინოს, რომ უკუკავშირი მისთვის მნიშვნელოვანია, თავაზიანად გადაუხადოს მადლობა და უთხრას, რომ მის მიერ დაფიქსირებული პრობლემა/იდეა აუცილებლად აისახება შესაბამის ჩანაწერებში/ანგარიშში და განხილული იქნება სერვისის გაუმჯობესებაზე მუშაობისას;

ლ) საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელმა არასოდეს უნდა დაასრულოს

კომუნიკაცია/მიმოწერა მაშინვე, როცა ის ჩათვლის, რომ საკითხი გარკვეულია. აუცილებლად უნდა ჰკითხოს მომხმარებელს ნამდვილად გარკვეულია და მოგვარებულია თუ არა საკითხი ან კიდევ სხვა კითხვა ხომ არ აქვს. მხოლოდ ამის შემდეგ უსურვოს მას წარმატებები და დაემშვიდობოს/უთხრას ნახვამდის;

მ) საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელი მომხმარებელთან კომუნიკაციისას:

- არ უნდა იყოს ქედმაღალი ან/და ირონიული;
- არასოდეს შეაფასოს მომხმარებელი და არ განსაჯოს მისი საქციელი;
- არ დაუშვას, რომ იყოს პროვოცირებული;
- არ ეკამათოს მომხმარებელს;
- არ იყოს ზედმეტად პირდაპირი (უხეში), იყოს მარტივი, მაგრამ არა ზედმეტად პრიმიტიული.

ნ) არასტანდარტული კომუნიკაციის შემთხვევაში, რომელიც არ არის განერილი საინფორმაციო ტიპის სახელმძღვანელოში, გასაცემი ინფორმაცია, უნდა შეთანხმდეს, უპირველესად, უშუალო უფროსთან.

9. პრობლემურ დაინტერესებულ პირთან კომუნიკაციის სტანდარტი ონლაინ ჩატის, ვლექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელისთვის

ა) პრობლემურ დაინტერესებულ პირთან კომუნიკაციის პროცესში, საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელი ვალდებულია: ორიენტირებული იყოს სიტუაციის განმუხტვაზე, საჭიროების შემთხვევაში, მოიხადოს ბოდიში შექმნილი უსიამოვნების გამო, აგრძობინოს მომხმარებელს, რომ მის მხარეს არის და მისთვის გასაგებია გულისწყრომა/იმედგაცრუება;

ბ) გაბრაზებულ/განაწყენებულ მომხმარებელთან კომუნიკაციისას შესაძლოა იყოს შემთხვევები, როდესაც თანამშრომელი მიიჩნევს, რომ მისი სამსახური არ არის დამნაშავე და მომხმარებლის უსიამოვნების მთავარი მიზეზი, თუმცა, არ უნდა ეკამათოს ან უმტკიცოს არაბრალეულობა. ნაცვლად ამისა, ორიენტირებული უნდა იყოს სიტუაციის განმუხტვაზე, მოუხადოს ბოდიში მომხმარებელს და დაუთმოს გონივრული დრო სიტუაციის განმუხტვას/მის დამშვიდებას. ამასთან, სააგენტოს მოსამსახურეთა აშკარა შეცდომის დაფიქსირების შემთხვევაშიც, არ უნდა მოახდინოს ფაქტის გადაბრალება რომელიმე მომსამსახურეზე ან სამსახურზე. ამის ნაცვლად, მომხმარებელს უნდა

განემართოს საკითხის გარკვევის საჭიროების თაობაზე და თავაზიანად სთხოვოს მოცდა, ხოლო ტექნიკური ხარვეზების არსებობის შემთხვევაში, აცნობოს (საკითხის გარკვევის შემდგომ) აღნიშნულზე მომხმარებელს და მოითხოვოს ბოლოში ან გამოხატოს წუხილი, შექმნილი ინციდენტის გამო;

გ) მას შემდეგ, რაც გაიგებს საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელი მომხმარებლის მოთხოვნას, უნდა დაუდასტუროს, რომ გასაგებია მისი უკმაყოფილების მიზეზი, საჭიროების შემთხვევაში, დასვას დამაზუსტებელი კითხვები. აუხსნას დაინტერესებულ პირს ინციდენტის გამომწვევე მიზეზები, ხოლო დაუდგენელი მიზეზის შემთხვევაში, თავი შეიკავოს პირადი მოსაზრებებისა და ვარაუდების გამოთქმისგან;

დ) ნუ შეეწინააღმდეგება მომხმარებელს პირდაპირ და ღიად. ნუ მიიღებს მის შენიშვნებს ან უკმაყოფილებას პირად შეურაცხყოფად;

ე) საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომელმა საუბრის დასრულებისას უნდა გადაუხადოს მაღლობა მომხმარებელს, რომ ჩააყენა საქმის კურსში და საშუალება მისცა საკითხი მოეგვარებინა.

10. მომსახურების სტანდარტი ონლაინ ჩატისთვის

ა) დასმული საკითხის შინაარსის, ჩატის გადატვირთულობის ან/და სხვა გარემოების გათვალისწინებით, ჩატით მოსარგებლე მომხმარებელს შეიძლება შეეთავაზოს კომუნიკაციის გაგრძელება/დახმარება მხარდაჭერის სხვა არხების საშუალებით, ამ სტანდარტით გათვალისწინებულ შემთხვევებში/წესით;

ბ) ჩატში შემოსულ მომხმარებელთან პირველადი პასუხის/გამოხმაურების დროს უნდა აღემატებოდეს 2 წუთს, ხოლო, შესაძლებლობის შემთხვევაში, სასურველია ეს მოხდეს 15 წამის განმავლობაში;

გ) რეკომენდებულია, უფლებამოსილმა თანამშრომელმა (ჩატის ოპერატორმა) მომხმარებლის მიერ კითხვის მონერიდან არაუგვიანეს 2 წუთისა დაიწყოს მასთან შინაარსობრივი კომუნიკაცია და პასუხის გაცემა დასმულ საკითხზე;

დ) ჩატის საშუალებით დასმულ კითხვებზე უნდა გაეცეს შეძლებისდაგვარად მარტივი, მოკლე და კონკრეტული პასუხები. არ არის მიზანშეწონილი რთული და გრძელი წინადადებების გამოყენება, ხოლო, პასუხის გაცემის შემდეგ, უფლებამოსილი თანამშრომელი უნდა დარწმუნდეს, რომ მომხმარებლისთვის ყველაფერი გასაგებია და საკითხი ამოწურულია;

ე) თუ მომხმარებლის მიერ დასმული საკითხი შეეხება ისეთ მარტივ/სტანდარტულ საკითხებს, როგორცაა - მომსახურების ვადები, მომსახურების საფასურის ოდენობა, სააგენტოს მომსახურების ცენტრების მისამართები, სამუშაო საათები, ამა თუ იმ მომსახურების მისაღებად საჭირო დოკუმენტები და ა.შ., რაზე პასუხის გაცემაც შესაძლებელია დამატებითი ინფორმაციის მოძიების/გადამოწმების გარეშე, სასურველია პასუხი გაეცეს დაუყოვნებლივ და კომუნიკაცია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3-5 წუთისა. მსგავს საკითხებზე სწრაფი პასუხისთვის რეკომენდებულია გამოყენებულ იქნას წინასწარ შემუშავებული მზა ტექსტები;

ვ) თუ მომხმარებლის მიერ დასმულ კითხვაზე პასუხის გასაცემად საჭიროა ინფორმაციის მოძიება/დაზუსტება, ან/და კონსულტაცია სააგენტოს თანამშრომელთან, უნდა ეცნობოს მომხმარებელს, რომ არკვევს მის საკითხს და მალე დაუბრუნდება პასუხით (იგულისხმება 2-3 წუთიანი შეყოვნება). ხოლო, თუ მომხმარებლის მიერ წამოჭრილი საკითხის გარკვევას სჭირდება შედარებით მეტი დრო (5 წუთზე მეტი), მომხმარებელს უნდა შეეთავაზოს ალტერნატივა - დატოვოს ტელეფონის ნომერი ან ელექტრონული ფოსტის მისამართი, სადაც დაუკავშირდებიან სამუშაო დღის განმავლობაში და მიაწვდიან ამომწურავ პასუხს მისთვის საინტერესო საკითხზე;

ზ) თუ მომხმარებლის მიერ ჩატში წამოჭრილი საკითხი ეხება შედარებით კომპლექსურ სამართლებრივ ან ტექნიკურ საკითხს, რომლის განხილვაც ჩატის საშუალებით მოუხერხებელია და არაპროპორციულად დიდ დროს საჭიროებს (20 წუთი ან მეტი), ჩატის ოპერატორმა უნდა სთხოვოს მომხმარებელს დატოვოს ტელეფონის ნომერი ან/და ელექტრონული ფოსტის მისამართი;

თ) თუ მომხმარებლის მიერ წამოჭრილი საკითხის გადანყვევებისთვის საჭიროა ოფიციალური საქმისწარმოების დაწყება ან/და შესაბამისი განცხადების რეგისტრაცია კანცელარიაში, თავაზიანად უნდა აეხსნას მას აღნიშნულის შესახებ და

ეცნობოს, რომ მას შეუძლია გამოავლინოს წერილი ელფოსტის საშუალებით ან შესაბამისი განცხადებით მიმართოს ნებისმიერ სტრუქტურულ ერთეულს). ამასთან, მომხმარებლის მიერ საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, რომელის დამუშავება საჭიროებს დროს, მომხმარებელს შესთავაზოს მიმართოს სააგენტოს ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით და მოთხოვნის შესაბამისად, ეცნობოს ელექტრონული ფოსტის მისამართი.;

ო) თუ მომხმარებელი ითხოვს ინფორმაციას/დახმარებას ისეთი საკითხის შესახებ, რაც საჭიროებს ვრცელ განმარტებას და ამავე დროს არსებობს სპეციალურად აღნიშნული საკითხის თაობაზე მომზადებული წერილობითი ან/და ვიდეო ინსტრუქციები, რეკომენდირებულია აღნიშნულის შესახებ თავაზიანად განემარტოს მომხმარებელს და ჩატის საშუალებით გაეგზავნოს შესაბამისი ბმულები;

კ) იმ შემთხვევაში, თუ ჩატში კომუნიკაციისას მომხმარებელი აკეთებს პაუზას და არ წერს/დროებით წყვეტს მონერას რამდენიმე წამის/წუთის განმავლობაში, ჩატის ოპერატორმა დაუყოვნებლივ არ უნდა დაასრულოს კომუნიკაცია, დაელოდოს რამდენიმე წუთი (2-3 წუთი), შეეხმიანოს და ჰკითხოს, კვლავ სურს თუ არა კომუნიკაციის გაგრძელება. ასეთი პაუზების შემთხვევაში, სასურველია მომხმარებელს 2 ან წუთის ინტერვალით ორჯერ გაუმეოროს კითხვა და მხოლოდ ამის შემდეგ დაასრულოს კომუნიკაცია.

11. მომსახურების სტანდარტი ელექტრონული ფოსტისთვის

ა) მომხმარებლისგან ელექტრონული ფოსტის საშუალებით მიღებულ შეტყობინებაზე/წერილზე პირველადი კომუნიკაცია უნდა შედგეს მისი მიღებიდან არა უგვიანეს 1 სამუშაო საათის განმავლობაში. მომხმარებელთან პირველი კომუნიკაცია/უკუკავშირი გულისხმობს ელ. ფოსტის მიღების დადასტურებას და შეტყობინებას, რომ მისი საკითხი მუშავდება და პასუხი გაეგზავნება მომდევნო 2 სამუშაო დღის განმავლობაში. თუ ელ. ფოსტის საშუალებით მომხმარებლის მიერ დასმული საკითხი ან/და მოთხოვნა არ არის საკმარისად ცხადი და საჭიროა დამატებით ინფორმაციის მონოდება, მეილის დადასტურებასთან ერთად (იგივე პასუხში), მომხმარებელს უნდა ეთხოვოს შესაბამისი დაზუსტების გაკეთება, რათა მომდევნო 2 სამუშაო დღის განმავლობაში შესაძლებელი იყოს საკითხის გარკვევა/გადაწყვეტა;

ბ) თუ ელ. ფოსტის საშუალებით დასმულია მარტივი საკითხი, რომელზე პასუხის გაცემა არ მოითხოვს დამატებით ინფორმაციის მოძიებას (არ მოითხოვს სხვაგვარ ძალისხმევას) და ამავე დროს უფლებამოსილ თანამშრომელს აქვს საკმარისი დრო, სასურველია, პირველივე უკუკავშირისას გაეცეს სრულყოფილი პასუხი, ნაცვლად 2 სამუშაო დღეში საკითხის გადაწყვეტის დაპირებისა;

გ) თუ მომხმარებლის მიერ ელ. ფოსტის საშუალებით დასმული საკითხი სასწრაფო გადაწყვეტას მოითხოვს (მომხმარებელი დაუყოვნებლივ რეაგირებას ითხოვს), ხოლო უფლებამოსილ პირს არ აქვს დაუყოვნებლივი რეაგირების შესაძლებლობა, მომხმარებელს უნდა შეეთავაზოს, ალტერნატივად, სხვა საკომუნიკაციო არხები;

დ) თუ მომხმარებლის მიერ წამოჭრილი საკითხის განხილვა და კონსულტაციის მიწოდება კონკრეტული პლატფორმის საშუალებით მოუხერხებელია ან მოითხოვს დიდ ძალისხმევას, გადამისამართება ხდება შემდეგი წესით:

ე) თუ დაინტერესებულ პირს სურს რეგისტრაციის გავლა სააგენტოს აპლიკაცია/ვებგვერდზე და ითხოვს, რომ თანამშრომელმა ეტაპობრივად პროცედურა აუხსნას - ელექტორნულ ფოსტაზე ან "FACEBOOK"-ზე მომართვისას, გადამისამართება ხდება ცხელ ხაზზე;

ვ) თუ დაინტერესებულ პირს სურს გამოცდაზე რეგისტრაციაში დახმარება და საჭიროა თანამშრომელმა ეტაპობრივად აუხსნას პროცედურა - ელექტორნულ ფოსტაზე ან "FACEBOOK"-ზე მომართვისას, გადამისამართება ხდება ცხელ ხაზზე;

ზ) თუ დაინტერესებულ პირს სატრანსპორტო საშუალების მართვის უფლების მისაღები პრაქტიკული გამოცდის მეორე ეტაპზე გასასვლელად დარჩენილი აქვს 3 დღეზე ნაკლები დრო და სურს გამოცდის გაუქმება - ყველა შემთხვევაში გადამისამართება ხდება ცხელ ხაზზე;

თ) თუ დაინტერესებულ პირს სურს მართვის მონმობის დასამზადებლად სტრუქტურული ერთეულის შეცვლა - ყველა შემთხვევაში გადამისამართება ხდება ცხელ ხაზზე.

ი) თუ მომხმარებელი ითხოვს ინფორმაციას/დახმარებას ისეთი საკითხის შესახებ, რაც საჭიროებს ვრცელ განმარტებას და ამავე დროს არსებობს სპეციალურად აღნიშნული საკითხის თაობაზე მომზადებული წერილობითი ან/და ვიდეო ინსტრუქციები, რეკომენდებულია აღნიშნულის შესახებ თავაზიანად განემართოს

მომხმარებელს და ელ. ფოსტის საშუალებით გაეგზავნოს შესაბამისი ბმულები. მომხმარებელთან სწრაფი კომუნიკაციისთვის, მიმონერაში შეიძლება ასევე გამოყენებული იქნას წინასწარ მომზადებული, სტანდარტიზებული ტექსტები, მათ შორის, მისაღმებისა და დამშვიდობების დროს, ასევე სხვადასხვა მარტივი, ტიპური შემთხვევებისთვის;

კ) თუ მომხმარებლის მიერ წამოჭრილი საკითხის გადაწყვეტისთვის საჭიროა შესაბამისი განცხადების რეგისტრაცია კანცელარიაში (მაგ.: საჯარო ინფორმაციის მოთხოვნა ან ზოგადსამართლებრივი განმარტება), ელ. ფოსტის საშუალებით კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელი პირი, მიღებულ წერილს ორი სამუშაო დღის განმავლობაში აგზავნის სააგენტოს კანცელარიაში რეგისტრაციისთვის და მომხმარებელს აცნობებს აღნიშნულის შესახებ.

12. მომსახურების სტანდარტი სოციალური ქსელისთვის

ა) სოციალური ქსელის საშუალებით დასმული საკითხის შესახებ მომხმარებელთან პირველი კომუნიკაცია / უკუკავშირი უნდა შედგეს არა უგვიანეს 1 სამუშაო საათისა;

ბ) მომხმარებელთან სოციალურ ქსელში პირველი უკუკავშირი გულისხმობს მისი შეტყობინების მიღების დადასტურებას და პასუხს, რომ ოპერატორი/თანამშრომელი უპასუხებს მომდევნო 1 სამუშაო დღის განმავლობაში:

ბ.ა) თუ სოციალურ ქსელში მიწერილი საკითხიდან, შინაარსობრივად იკვეთება, სწრაფი რეაგირების საჭიროება ან/და მყისიერი გადაწყვეტის მოლოდინი, მომხმარებელს უნდა შეეთავაზოს ცხელი ხაზით სარგებლობა.

ბ.ბ) თუ სოციალურ ქსელში მიწერილი საკითხი საჭიროებს დამატებით დოკუმენტაციის გაგზავნას, მომხმარებელს უნდა შეეთავაზოს ელ. ფოსტის გამოყენება.

ბ.გ) თუ საკითხი საჭიროებს არაგონივრულად დიდი მოცულობის შეტყობინების წერას ან/და სოციალური ქსელის ფორმატი შეუსაბამო/მოუხერხებელია, მომხმარებელს უნდა შეეთავაზოს ელ. ფოსტით ან ცხელი ხაზით სარგებლობა;

გ) სოციალური ქსელის საშუალებით კომუნიკაციისას ასევე გამოიყენება ამ დოკუმენტით დადგენილი საერთო/ზოგადი წესები და ონლაინ ჩატისთვის დადგენილი სტანდარტები.

13. სტანდარტის მოქმედება კრიზისული/არასტანდარტული შემთხვევების დროს

ა) კრიზისული ან/და არასტანდარტული სიტუაციების შემთხვევებში (პროგრამული ხარვეზები, სხვა სახის ტექნიკური შეფერხებები, მომსახურებაზე უკიდურესად მაღალი მოთხოვნა, პანდემია, რომელმაც სააგენტოს ადამიანური რესურსების დროებითი შემცირება/შესუსტება გამოიწვია და სხვა), როდესაც შექმნილი მდგომარეობა შეუძლებელს ხდის სტანდარტით გათვალისწინებული ნორმების დაცვას, შეიძლება დაშვებული იქნას გამონაკლისი და სერვისის მიწოდება განხორციელდეს სტანდარტის ან მისი ცალკეული წესების დაცვის გარეშე;

ბ) გამონაკლისის დაშვების შესახებ ინიციატივა დასაბუთებული უნდა იყოს და შეიცავდეს მითითებას, როგორც შესაბამისი გარემოებების/მიზეზის და სავარაუდო ვადების, ისე სტანდარტის იმ კონკრეტული დებულებების შესახებ, რომელთაც შეეხება გამონაკლისი;

გ) სტანდარტის ან მისი ცალკეული დებულებებიდან გამონაკლისის დაშვების ან ასეთ ინიციატივაზე უარის შესახებ გადანყვეტილებას იღებს სააგენტოს დირექტორი. სააგენტოს დირექტორის გადანყვეტილება სტანდარტიდან გამონაკლისის დაშვების შესახებ შეიძლება შეიცავდეს სახელმძღვანელო მითითებებს თანამშრომელთა ქცევის შესახებ გამონაკლისი მოქმედების პერიოდში.

შენიშვნა:

თუ მოქალაქე ქოლ-ცენტრში ან/და სხვა დისტანციურ არხებზე ითხოვს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის/პრესსამსახურის საკონტაქტო ინფორმაციას, შესაბამისმა თანამშრომელმა უნდა მიაწოდოს მას მარკეტინგისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამმართველოს უფროსის მობილური ტელეფონის ნომერი. აღნიშნულის შესახებ, თანამშრომელმა დაუყოვნებლივ უნდა აცნობოს მის უშუალო ხელმძღვანელს, რომელიც თავის მხრივ მარკეტინგისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამმართველოს უფროსს ჩააყენებს საქმის კურსში.