



საჯარო სამართლის იურიდიული პირი

საქართველოს ინტელექტუალური საკუთრების ეროვნული ცენტრი

საქპატენტი

სათაო ოფისი: 3300, ქ. მცხეთა, ანტიოქიის ქ. №5, ფაქსი: (+995 32) 2252531
0179, ქ. თბილისი, ნინო რამიშვილის ქ. №4, ტელ.: (+995 32) 2252533
E-mail: info@sakpatenti.org.ge; www.sakpatenti.gov.ge



№ 48



25/03/2022

ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა

საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – საქართველოს ინტელექტუალური საკუთრების ეროვნული ცენტრის – „საქპატენტის“ მომსახურების დეპარტამენტის მოქალაქეთა მომსახურების სამმართველოს მომსახურების ხარისხის სტანდარტის დამტკიცების შესახებ

საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 52-ე მუხლის, „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – საქართველოს ინტელექტუალური საკუთრების ეროვნული ცენტრის – „საქპატენტის“ დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2010 წლის 3 ივლისის N181 დადგენილებით დამტკიცებული დებულების მე-6 მუხლის მე-2 პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტისა და მე-3 პუნქტის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ე:

1. ხარისხიანი საჯარო მომსახურების უზრუნველყოფისა და მომხმარებელზე ორიენტირებული და ხარისხიანი მომსახურების დანერგვის მიზნით, დამტკიცდეს:
 - ა) „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – საქართველოს ინტელექტუალური საკუთრების ეროვნული ცენტრის – „საქპატენტის“ მომსახურების დეპარტამენტის მოქალაქეთა მომსახურების სამმართველოს მომსახურების ხარისხის სტანდარტი“ დანართი N1-ის შესაბამისად;
 - ბ) „ეფექტიანი მომსახურების განხორციელების სკრიპტი“ დანართი N2-ის შესაბამისად;
 - გ) „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მიმართ გამოყენებადი ტერმინების გზამკვლევი“ დანართი N3-ის შესაბამისად.
2. ეს ბრძანება ძალაშია ოფიციალური წესით გაცნობისთანავე.
3. ეს ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს ოფიციალური გაცნობიდან ერთი თვის ვადაში ქ. მცხეთის რაიონული სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (მისამართი: ქ. მცხეთა, სამხედროს ქ. N17).

საფუძველი: მოხსენებითი ბარათი N1164 18/03/2022წ.

სსიპ საქართველოს ინტელექტუალური საკუთრების
ეროვნული ცენტრი - „საქპატენტი“
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი
მანანა ფრუიძე

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'მ. ფრუიძე' (M. Fruidze), written in a cursive style.

საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – საქართველოს ინტელექტუალური საკუთრების ეროვნული ცენტრის – „საქპატენტის“ მომსახურების დეპარტამენტის მოქალაქეთა მომსახურების სამმართველოს მომსახურების ხარისხის სტანდარტი

წინამდებარე დოკუმენტი განსაზღვრავს საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – საქართველოს ინტელექტუალური საკუთრების ეროვნული ცენტრის – „საქპატენტის“ (შემდგომში – საქპატენტი) მიერ მომხმარებელთა მომსახურების პროცესის განხორციელების ძირითად პრინციპებს.

თავი I

ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. ტერმინთა განმარტება

ა) მომსახურების სტანდარტი – მომხმარებელთან კომუნიკაციისა და ქცევის ზოგადი ნორმების/წესების საფუძველზე შემუშავებული და დამტკიცებული დოკუმენტი, რომელიც საქპატენტის საქმიანობის სპეციფიკისა და სტრატეგიული ამოცანების შესაბამისად, განსაზღვრავს მომსახურების პროცესის განხორციელების ხარისხის უზრუნველყოფის სავალდებულო მოთხოვნათა ჩარჩოს;

ბ) მომსახურება – იგივე სერვისი, საქმიანობა, რომელიც წარმოადგენს არამატერიალურ პროდუქტს და უკავშირდება ორგანიზაციის ან ცალკეული პირის საქმიანობის შედეგებს. ის მოიაზრებს მომხმარებელთან ურთიერთობასა და მათი განსაზღვრული საჭიროებების დაკმაყოფილებას, ინფორმაციის მიწოდებით, კონსულტირებით, განაცხადის ან/და მასთან დაკავშირებული დამატებითი მასალის მიღებით და სხვადასხვა დოკუმენტის გაცემით;

გ) მომხმარებელი – მომსახურების შემკვეთი, მიმღები, ან ასეთი განზრახვის მქონე საქართველოს ან სხვა ქვეყნის იურიდიული ან ფიზიკური პირი, რომელიც იყენებს ან განზრახული აქვს გამოიყენოს კონკრეტული მომსახურება;

დ) თანამშრომელი – საქპატენტში დასაქმებული პირი, რომელიც ჩართულია სერვისის მიწოდების – მომსახურების პროცესში. შესაბამისად, მომხმარებლისთვის მისი ნებისმიერი ქცევა ასოცირდება საჯარო სექტორთან და უწყების რეპუტაციასთან;

ე) ეფექტიანი მომსახურება – პროცედურულად სწრაფი, შედეგზე ორიენტირებული და პერსონიფიცირებული მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს სახელმწიფო სერვისების მიწოდების პროცესში არა მხოლოდ სამართლებრივ, პროფესიულ და

ტექნიკურ საკითხებს, არამედ ეთიკურ და სოციალურ-ფსიქოლოგიურ ასპექტებსაც;

ვ) მომხმარებლის კმაყოფილება – მომხმარებელთა მატერიალური (მომსახურების შედეგით კმაყოფილება), პროცედურული (მომსახურების პროცესით კმაყოფილება) და ფსიქოლოგიური (კომუნიკაციის ხარისხით კმაყოფილება), რაც დაკავშირებულია მომხმარებელთა ფსიქო-ემოციურ საჭიროებებთან;

ზ) მომსახურების სკრიპტი – სტრუქტურა, რომელიც წარმოადგენს სტანდარტის შემადგენელ ნაწილს და აღწერს მომსახურების პროცესის ცალკეული ნაწილების მიმდინარეობასა და ეტაპებს მომხმარებელთან ურთიერთობის და დიალოგის ერთგვარ სცენარს (სარეკომენდაციო ფრაზებითა და ქმედებებით), რაც ხელს უწყობს სტანდარტის მოთხოვნების ეფექტიანად წარმართვას.

მუხლი 2. რეგულირების სფერო

1. საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – საქართველოს ინტელექტუალური საკუთრების ეროვნული ცენტრის – „საქპატენტის“ მომსახურების ხარისხის სტანდარტი (შემდგომში – სტანდარტი) განსაზღვრავს ინტელექტუალური საკუთრების ობიექტებზე უფლებების წარმოშობასა და ნაწარმოებების დეპონირებასთან დაკავშირებული განაცხადებისა და დამატებითი მასალების მიღებასთან, დამცავი დოკუმენტების გაცემასა და პირისპირ, სატელეფონო და ონლაინ-ჩათით საკონსულტაციო მომსახურებასთან დაკავშირებული პროცესების მიმდინარეობისას მომხმარებელთან ურთიერთობის ზოგად წესებსა და პირობებს.

2. ამ სტანდარტით დადგენილი წესებისა და პირობების დაცვა სავალდებულოა საქპატენტის მომსახურების დეპარტამენტის მოქალაქეთა მომსახურების სამმართველოს თანამშრომლებისთვის.

მუხლი 3. სტანდარტის მიზანი

წინამდებარე სტანდარტის მიზანია ქცევისა და კომუნიკაციის ზოგადი წესების განსაზღვრა, რომელთა დაცვაც დაეხმარება თანამშრომლებს პროფესიული ვალდებულებების ეფექტიანად შესრულებაში, ხელს შეუწყობს საქპატენტის სერვისების უმაღლესი ხარისხით მიწოდებასა და მომხმარებელთა კმაყოფილების მაქსიმალურად მაღალი დონის მიღწევას.

მუხლი 4. მომსახურების ძირითადი პრინციპები

თანამშრომლები მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთან ურთიერთობის პროცესში ხელმძღვანელობენ შემდეგი პრინციპებით:

ა) მომხმარებელზე ორიენტაციის პრინციპი – თანამშრომელს მოეთხოვება არა მხოლოდ პროფესიული და ტექნიკური ამოცანების შესრულება, არამედ მომხმარებელთა ფსიქო-ემოციური საჭიროებების გათვალისწინება, კერძოდ, თანაგრძნობის (ემპათიის), პატივისცემის, ყურადღების, გულისხმიერების, თავაზიანობის, კეთილგანწყობის, ზრუნვის გამოხატვა მომხმარებელთა კმაყოფილებისა და ნდობის მოპოვების მიზნით;

ბ) პერსონიფიცირებული მომსახურების პრინციპი – თანამშრომელს მოეთხოვება მომხმარებელთან ინდივიდუალური მიდგომის გამოყენება, მისი ინდივიდუალური საჭიროებების, ინტერესებისა და პიროვნული მახასიათებლების გათვალისწინებით, რათა მას თავი აგრძნობინოს კომფორტულად, მნიშვნელოვნად და დაფასებულად;

გ) თანასწორი/არადისკრიმინაციული მომსახურების პრინციპი – მომსახურების გაწევისას თანამშრომელი ვალდებულია თანასწორად მოექცეს ნებისმიერ მომხმარებელს და ორგანიზაციული შესაძლებლობების შესაბამისად, უზრუნველყოს მისთვის სპეციალური/ინკლუზიური გარემოს შექმნა. თანამშრომელს მოეთხოვება მომსახურების პროცესში მომხმარებლის მიმართ გამოხატოს პარტნიორული და თანასწორი დამოკიდებულება. დაუშვებელია, მომხმარებლისთვის საკუთარი უპირატესობის დემონსტრირება (სიტყვიერად, გამომეტყველებით, ქცევით);

დ) ადეკვატურობის პრინციპი – თანამშრომელს მოეთხოვება მოქნილობა, კერძოდ, სტანდარტით გათვალისწინებული კომუნიკაციის ხერხების გამოყენება სიტუაციისა და კონტექსტის შესაბამისად, რათა მომხმარებლის მიერ მომსახურების პროცესი იყოს აღქმული, როგორც ბუნებრივი და რელევანტური;

ე) კოლეგიალობის პრინციპი – მომსახურების გაწევისას თანამშრომელი ვალდებულია კოლეგებთან აწარმოოს კორექტული ურთიერთობა, შეინარჩუნოს პროფესიული, არაფამილიარული დამოკიდებულება, რათა შექმნას საქმიანი და ჯანსაღი სამუშაო გარემო.

თავი II

მომხმარებელთა პირისპირ მომსახურების სტანდარტი

მუხლი 5. მომხმარებელთან ურთიერთობის, კომუნიკაციისა და ქცევის ზოგადი წესები

1. მომხმარებელთან ურთიერთობისას თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) მხედველობის არეალში მომხმარებლის მოხვედრისთანავე, დაამყაროს მასთან თვალებით კონტაქტი, რათა მომხმარებელმა იგრძნოს, რომ შეამჩნიეს და მიაქციეს ყურადღება;

ბ) თუ თანამშრომელი თავისუფალია, დაუყოვნებლივ მიესალმოს და ღიმილით შეხვდეს მომხმარებელს, გამოავლინოს პროაქტიულობა, რათა მყისიერად დაამყაროს პირველადი კონტაქტი და შექმნას შთაბეჭდილება, რომ ორგანიზაცია მზად არის ეფექტიანი მომსახურებისთვის;

გ) თუ თანამშრომელი სხვა მომხმარებლის მომსახურების გამო ვერ ახორციელებს ადგილზე მისული მომხმარებლის მყისიერად მომსახურებას, გათავისუფლების სავარაუდო დროის განსაზღვრის შესაძლებლობის შემთხვევაში, მიაწოდოს მას შესაბამისი ინფორმაცია, რათა მომხმარებელმა მიიღოს გადაწყვეტილება ლოდინთან დაკავშირებით. სხვა შემთხვევაში, განუმარტოს, რომ გათავისუფლებისთანავე მოემსახურება და სთხოვოს დალოდება;

დ) გამოიჩინოს საუბრის დაწყების ინიციატივა, შესთავაზოს დახმარების გაწევისთვის ან მომსახურების დაწყებისათვის მზადყოფნა, რათა გამოარკვიოს მომხმარებლის ზოგადი საჭიროება და სტიმული მისცეს მისი მხრიდან საუბრის დაწყებას;

ე) გაიგოს მომხმარებლის სახელი და მისთვის მისაღები ფორმით მიმართოს ინდივიდუალური მომსახურების უზრუნველყოფის მიზნით. გამოიყენოს არაფამილიარული – თქვენობითი ან ფორმალური – „ბატონო/ქალბატონო ...“ მიმართვა. უკვე ნაცნობ მომხმარებელთან გამოიყენოს პერსონიფიცირებული მოკითხვა. გამოიყენოს მიმართვისა და კომუნიკაციის თავაზიანი ფორმები;

ვ) მომხმარებლის საჭიროებების, მოთხოვნებისა და ინტერესების გამოვლენისა და დაზუსტების მიზნით, დასვას შეკითხვები, რათა თავად წარმართოს საუბარი და იყოს ინტერაქტიული;

ზ) შეკითხვებზე მომხმარებელთა მიერ ინფორმაციის ღიად გაზიარების სტიმულირების მიზნით, გამოიყენოს აქტიური მოსმენის ხერხები;

თ) მსმენელიდან მოსაუბრის როლში ყოველი გადასვლა მოახდინოს მხოლოდ მომხმარებლის მიერ აზრის ბოლომდე დასრულების შემდგომ და მისი საუბრის პერიფრაზირებით, რათა შეუქმნას განცდა, რომ უშუალოდ მისი საუბრიდან/საჭიროებიდან გამომდინარე, განისაზღვრა გადასაწყვეტ საკითხთან დაკავშირებით უწყების შესაბამისი სერვისის მიზანშეწონილობა;

ი) მომხმარებლის მოთხოვნების/საჭიროებების დაზუსტების შემდეგ, მოახდინოს მომხმარებლის ინტერესის ხაზგასმა, გადასაწყვეტი საკითხის იდენტიფიცირება და

შეჯამება. გამოიყენოს მომხმარებელთან თანამშრომლობაზე ორიენტირებული კომუნიკაციის ფორმები;

კ) საჭიროებისამებრ, გამოხატოს დახმარებისთვის მზადყოფნა, რათა მომხმარებელმა იგრძნოს, რომ ორგანიზაციის კონკრეტული თანამშრომელი, მოცემულ სიტუაციაში, დაინტერესებულია მისი საკითხის გადაწყვეტით, დაეხმარება მას და არ ცდილობს მხოლოდ მოვალეობის მექანიკურად შესრულებას. ასევე, დაფიქსირდეს, რომ ორგანიზაციის ინტერესი მდგომარეობს სწორედ მის დახმარებასა და საკითხის გადაწყვეტაში;

ლ) გადასაწყვეტი საკითხის იდენტიფიცირების შემდეგ, გაუწიოს ზუსტი, ოპერატიული, მაგრამ არანაჩქარევი მომსახურება (დაუშვებელია მომხმარებლის თავიდან მოშორების შთაბეჭდილების შექმნა). საკონსულტაციო მომსახურების შემთხვევაში, გაუწიოს მას კონსულტაცია ან/და მიაწოდოს სრული, ამომწურავი და დაზუსტებული ინფორმაცია შესაბამისი სერვისის პროცედურების, ვადების, გადასახადებისა და ალტერნატივების შესახებ, რათა ინფორმირებულმა მომხმარებელმა შეძლოს გააზრებული გადაწყვეტილების მიღება და არჩევანის გაკეთება;

მ) საუბრისას გამოიყენოს მარტივი, მომხმარებლისთვის გასაგები ენა. უცხო, მათ შორის, იურიდიული, ან პროფესიული ტერმინოლოგიის გამოყენების აუცილებლობის შემთხვევაში, თუ გაუჩნდა ეჭვი, რომ მომხმარებელს არ ესმის მათი მნიშვნელობა, სხვა სიტყვებით, დეტალურად განუმარტოს საკითხი;

ნ) მომხმარებლისთვის არჩევანის გაკეთების სირთულის შემთხვევაში, დაეხმაროს მას საკითხის გადაწყვეტის ალტერნატიული გზების გაანალიზებაში მაქსიმალური ინფორმაციის მიწოდებით, თითოეული შეთავაზებული გზის არგუმენტირებით და დასაბუთებით;

ო) პროცედურების შესახებ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება განახორციელოს პოზიტიური ფორმულირებების გამოყენებით. დაუშვებელია ნეგატიური, ბრძანებითი და კატეგორიული მიმართვის ფორმების გამოყენება;

პ) თუ საჭიროა საკითხის დაზუსტება, განუმარტოს მომხმარებელს, რომ დამატებით მოიძიებს ინფორმაციას. მომსახურების პროცესში საკითხის დაზუსტებისას, კოლეგასთან კომუნიკაცია უნდა იყოს ფორმალური და საქმიანი;

ჟ) მომხმარებლის გადაწყვეტილებისა და საკითხის შეჯამების შემდეგ, მომსახურების დასრულებისას, მომხმარებლის მხრიდან პაუზის შემთხვევაში, ჰკითხოს, თუ აქვს მას დამატებითი შეკითხვები ან, თუ სურს დამატებით რაიმე საკითხის დაზუსტება, რათა მომხმარებელმა იგრძნოს, რომ თანამშრომელი ორიენტირებულია საკითხის არანაჩქარევად და სრულყოფილად გადაწყვეტაზე;

რ) მომხმარებლის მიერ დამატებით კითხვებზე ამომწურავი პასუხების გაცემის შემდეგ, საჭიროებისამებრ, შესთავაზოს შემდგომი დახმარება, კერძოდ, გამოხატოს მომავალში დახმარებისადმი მზადყოფნა, რითაც მომხმარებელს აგრძნობინებს, რომ ორგანიზაცია ორიენტირებულია მასთან გრძელვადიან ურთიერთობაზე. ასევე, შესთავაზოს დამატებითი ინფორმაციის მიღების ალტერნატიული გზები: სატელეფონო კონსულტაცია, ონლაინ-ჩათი, საქპატენტის ოფიციალური ვებ-გვერდი და საინფორმაციო ბროშურები (ადგილზე ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

ს) მომსახურების პროცესის დასრულების შემდეგ, დაამყაროს მომხმარებელთან თვალებით კონტაქტი და, საჭიროებისამებრ, დაემშვიდობოს პერსონი-ფიცირებულად (სახელობითი მიმართვით), უსურვოს წარმატებები ან/და გადაუხადოს მადლობა, რითაც დაუდასტურებს, რომ მნიშვნელოვანია საქპატენტთან მისი ურთიერთობა/თანამშრომლობა. აღნიშნულით ატყობინებს მომხმარებელს, რომ მომსახურების პროცესი დასრულდა, რითაც უქმნის მადლობის გადახდის შესაძლებლობას და დადებითად განაწყობს შემდგომი ვიზიტისთვის;

ტ) მომსახურების პროცესის დასრულების და მომხმარებელთან დამშვიდობებისთანავე, საჭიროების შემთხვევაში, განახორციელოს მომსახურებასთან დაკავშირებული დოკუმენტების მოწესრიგება და მხოლოდ ამის შემდეგ მიიღოს მომდევნო მომხმარებელი.

2. მომხმარებელთან კომუნიკაციის ყველა ეტაპზე თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) გამოიყენოს ბუნებრივი, პოზიტიური სახის გამომეტყველება, მომსახურების მიმდინარეობისას შეინარჩუნოს ჯდომის/დგომის გამართული პოზა, რითაც შექმნის თავდაჯერებულობისა და გაწონასწორებულობის შთაბეჭდილებას. დაუშვებელია ნეგატიური არავერბალური ქმედებების გამოვლენა: მოუთმენლობის ნიშნები, მკლავების გადაჯვარედინება, ნეგატიური ან გულგრილი სახის გამომეტყველება, თავიდან მოშორების ქცევითი მანერა და სხვა;

ბ) ისაუბროს თავდაჯერებულად, ნათლად და გასაგებად, მკაფიო და გამართული მეტყველებით. სასურველია ხმის ტემბრი და საუბრის ტემპი იყოს ზომიერი, შეიცავდეს პაუზებს, რათა მომხმარებელმა შეძლოს მიღებული ინფორმაციის გაანალიზება;

გ) მომხმარებელთან კომუნიკაციის დროს გამოხატოს მაქსიმალური ყურადღება. პროცესი უნდა მიმდინარეობდეს ოპერატიულად და უწყვეტ რეჟიმში, ხოლო თუ საუბრის პარალელურად საჭირო გახდება სხვა ნებისმიერი მოქმედების შესრულება, განუმარტოს მას აღნიშნულის შესახებ. მომსახურების პროცესში მოახდინოს მის მიერ განხორციელებული მოქმედებების ვერბალიზება, კერძოდ,

პროცედურების აღწერა, რათა მომხმარებლისთვის თვალსაჩინო იყოს თუ რა კეთდება მისი საკითხის გადასაჭრელად. განსაკუთრებული აუცილებლობის გარეშე, არასასურველია მომხმარებლის მომსახურების პარალელურად ისეთი ქმედებების განხორციელება, რაც უშუალოდ მის საჭიროებასთან არ არის დაკავშირებული.

მუხლი 6. შეფერხების მოგვარების სტანდარტი

1. მე-5 მუხლის მე-2 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მომსახურების უწყვეტ რეჟიმში განხორციელების მოთხოვნის დარღვევა მიიჩნევა შეფერხებად.

2. მომსახურების პროცესში წარმოქმნილი შიდა ან გარე ფაქტორებით გამოწვეული შეფერხების ან/და მომსახურების პროცედურების დაცვის მიზნით გამოწვეული შეფერხების დროს თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) ბოდიში მოუხადოს მომხმარებელს წარმოქმნილი შეფერხების გამო და სთხოვოს ნებართვა მის მოსაგვარებლად. მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია შეფერხების მიზეზის შესახებ. საჭიროების შემთხვევაში, განუმარტოს, რომ შეფერხება დაკავშირებულია მისი მოთხოვნის დაკმაყოფილებასთან;

ბ) მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია შეფერხების მოგვარებისათვის საჭირო დროის შესახებ, ხოლო ზუსტი დროის განსაზღვრის შეუძლებლობის შემთხვევაში, განუმარტოს, რომ უზრუნველყოფს შეფერხების შეძლებისდაგვარად სწრაფად მოგვარებას;

გ) შეფერხების მოგვარების შემდეგ ბოდიში მოუხადოს მომხმარებელს შეფერხებისთვის ან/და მადლობა გადაუხადოს მოთმინებისთვის, შემდეგ კი განაახლოს მომსახურება.

მუხლი 7. პრობლემური სიტუაციის მართვის სტანდარტი

მომხმარებელთან შექმნილი პრობლემური სიტუაციის მოგვარებისას თანამშრომელმა აუცილებელია სიტუაციის შესაბამისად, მეტი ინტენსივობით დაიცვას მე-5 მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნები, განსაკუთრებით პირველი პუნქტის „ვ“, „თ“, „ი“, „კ“ და „ლ“ ქვეპუნქტები და დამატებით ვალდებულია:

ა) ბოლომდე მოუსმინოს უკმაყოფილო მომხმარებელს და არ შეაწყვეტინოს საუბარი (შეეცადოს დაინახოს სიტუაცია მისი პოზიციიდან), რათა შეუმციროს ემოციური მდგომარეობა და მხოლოდ ამის შემდეგ დაიწყოს საკითხის გარკვევა. მოსმენის დროს აუცილებელია მაქსიმალური ყურადღების გამომჟღავნება, რათა მომხმარებელმა იგრძნოს თავი მნიშვნელოვან და დაფასებულ პიროვნებად;

ბ) კრიტიკული სიტუაციის მიუხედავად, შეინარჩუნოს თვითკონტროლი, სიმშვიდე და წონასწორობა, გამოხატოს თავდაჯერებულობა და დახმარების

მზაობა (მოერიდოს კატეგორიულ გამონათქვამებს, ხმამაღალ ტონალობაში საუბარს, ან საკუთარი უპირატესობის დემონსტრირებას);

გ) გამოთქვას წუხილი შექმნილი ვითარების გამო და გამოხატოს თანაგრძნობა, გულისხმიერება (მაგ., გამოიყენოს ფრაზები: „მესმის თქვენი მდგომარეობა“, „ვწუხვარ, რომ ასეთ სიტუაციაში აღმოჩნდით“, „ვწუხვარ, რომ ასე მოხდა“);

დ) არ შეეწინააღმდეგოს მომხმარებელს პირდაპირ და გახსნილად, არ შეეცადოს თავის დაცვას ან ვინმეს დადანაშაულებას (დაუშვებელია თანამშრომელმა დაადანაშაულოს სხვა თანამშრომელი ან უწყება). აქცენტი გააკეთოს იმაზე, რომ ორგანიზაცია დაინტერესებულია და ორიენტირებულია აღნიშნული საკითხის გადაწყვეტაზე;

ე) საჭიროების შემთხვევაში დასვას დამაზუსტებელი შეკითხვები, რათა გაარკვიოს მომხმარებლის უკმაყოფილების რეალური მიზეზი. შეკითხვების დასმის დროს ყურადღება გადაიტანოს პრობლემის შინაარსიდან მისი მოგვარების და გადაწყვეტის გზებზე (მაგ., გამოიყენოს ფრაზები: „დრო რომ მოვიგოთ, მოდით, გადავიდეთ საკითხის გადაწყვეტაზე“, „მთავარია გამოსავალი ვიპოვოთ“);

ვ) უზრუნველყოს მომხმარებელთან ერთად გადაწყვეტის გზების მოძიება: პრობლემური საკითხის გადაწყვეტისას მომხმარებელთან თანამშრომლობა/პარტნიორობა (მაგ., გამოიყენოს ფრაზები: „რომ ვიპოვოთ გამოსავალი, თქვენი დახმარება დამჭირდება საკითხის გარკვევაში“, „მთავარია, რომ დროულად მოზრძანდით. მოდით, ვნახოთ რისი გაკეთება შეიძლება“);

ზ) თუ მომხმარებლის უკმაყოფილება გამოწვეულია ორგანიზაციის შეცდომით, თანამშრომელმა შექმნილი ვითარებიდან გამომდინარე, აუცილებელია მოიხადოს ბოდიში და რაც შეიძლება სწრაფად იმოქმედოს შექმნილი პრობლემის გამოსასწორებლად. თუ პრობლემის მოგვარება სცდება მისი კომპეტენციის ფარგლებს, იმოქმედოს წინამდებარე სტანდარტის მე-5 პუნქტის „პ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, საკითხის დაზუსტების მიზნით, დაუკავშირდეს კომპეტენტურ თანამშრომელს. ხოლო, უკმაყოფილების მიზეზის ადგილზე აღმოფხვრის შეუძლებლობის შემთხვევაში, თავაზიანად შესთავაზოს მომხმარებელს, უწყების მხრიდან შემდგომი რეაგირების მიზნით, პრეტენზიის წერილობით დაფიქსირება კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით;

თ) პრობლემის გადაწყვეტის შემდეგ, კიდევ ერთხელ მოუხადოს ბოდიში მომხმარებელს შექმნილი ვითარების გამო, გამოთქვას მზაობა შემდგომი დახმარებისთვის და კეთილგანწყობით დაემშვიდობოს მას.

მუხლი 8. შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა მომსახურების სტანდარტი

1. შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის სხვა პირების თანასწორად მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით, თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთან დაამყაროს კომუნიკაცია ისევე, როგორც ამას გააკეთებდა შეზღუდული შესაძლებლობის არმქონე პირთან. ესაუბროს უშუალოდ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს და არა მის თანმხლებ, მხარდამჭერ პირს (მაგ., ქესტური ენის თარჯიმანს, ოჯახის წევრს და სხვ.);

ბ) მომსახურების მიწოდება განახორციელოს ისე, რომ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს მიეცეს პროცესის წაყვანის, მასში მონაწილეობის და აქტიური ჩართულობის საშუალება, მისი შესაძლებლობების მაქსიმალური გათვალისწინებით;

გ) მაქსიმალურად სრული ხელმისაწვდომობის მისაღწევად აწარმოოს ეფექტიანი კომუნიკაცია, რომელიც უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთან უშუალო კონტაქტის დამყარებას, ინფორმაციის გაზიარებას, გააზრებასა და მომსახურების მიმღები პირის მხრიდან უკუკავშირის მიღებას;

დ) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის მომსახურების დაწყებამდე ჰკითხოს, სჭირდება თუ არა მას დახმარება შემდეგი ფრაზების გამოყენებით „შემიძლია დაგეხმაროთ?“ ან „როგორ შემიძლია დაგეხმაროთ?“. კითხვაზე დადებითი პასუხის შემთხვევაში, დააზუსტოს რისი გაკეთებაა საჭირო და შეასრულოს მისი თხოვნა მითითებების შესაბამისად;

ე) კონკრეტული ინდივიდუალური საჭიროების მქონე პირის სხვა პირებთან თანასწორად მომსახურების უზრუნველყოფის პროცესის გამარტივების მიზნით, საჭიროების შემთხვევაში, მოახდინოს ალტერნატიული რესურსის გამოყენება, შესთავაზოს კომუნიკაციის მისთვის უფრო ხელსაყრელი ფორმა (მაგ.: სმენის დაქვეითების ან სმენის არმქონე პირის მომსახურებისას კომუნიკაცია აწარმოოს წერილობით; მხედველობის დარღვევის მქონე პირს წაუკითხოს გადასაცემი ან/და ადგილზე დასამუშავებელი მასალა, ამოუბეჭდოს ადვილად აღსაქმელი ზომის ფონტით და სხვა.);

ვ) დარწმუნდეს, რომ ყველა საჭირო რესურსი ხელმისაწვდომი და კომფორტულია მომსახურების მიმღები პირისათვის, მიუხედავად იმისა ზის ის თუ დგას და წინააღმდეგ შემთხვევაში შესთავაზოს კომფორტულად განთავსება (მაგ., განმცხადებლის სამუშაო მაგიდასთან დაჯდომა და სხვ.);

ზ) ინფორმაციის მიწოდებისას იმოქმედოს და ისაუბროს თანმიმდევრულად, გარკვევით, საჭიროების შემთხვევაში, გაიმეოროს გაცემული ინფორმაცია. ჰკითხოს

მომსახურების მიმღებ პირს ხომ არ დარჩა რაიმე საკითხი პასუხგაუცემელი ან ბუნდოვანი და დარწმუნდეს, რომ მომხმარებელმა მიიღო ყველა საჭირო ინფორმაცია ან/და მომსახურება;

თ) დაუშვებელია, პირთან წინასწარი შეთანხმების გარეშე, დახმარების ჟესტების გამოყენება (მაგ., მხედველობის დარღვევის მქონე ან უსინათლო პირისათვის ხელის უეცარი მოკიდება; ეტლით მოსარგებლე პირის ნებართვის გარეშე ეტლზე ხელის წავლება და სხვ.);

ი) დაუშვებელია ზედმეტად ხმამაღალი საუბარი, თუნდაც სმენის დაქვეითების მქონე პირის მომსახურებისას;

კ) დაუშვებელია ცნობისმოყვარეობით და სიბრაღულით მოპყრობა, ზედმეტი ინტერესისა და ზემოზუნველობის გამოხატვა;

ლ) დაუშვებელია ნებისმიერი სახის დამამცირებელი დამოკიდებულება და უგულბებლყოფა.

2. დაუშვებელია მომსახურების პროცესში თანამშრომლის მხრიდან დისკრიმინაციული ტერმინოლოგიის გამოყენება, რომელიც პირდაპირ ან ირიბი მინიშნებით არასათანადო მდგომარეობაში აყენებს მომხმარებელს ან ლახავს მის ღირსებას. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან მიმართებაში თანამშრომელი ვალდებულია იხელმძღვანელოს დანართი №3-ით გათვალისწინებული ტერმინებით.

3. მომსახურების მიწოდება უნდა განხორციელდეს მომსახურების მიმღები პირის ღირსებისა და პატივის დაცვაზე დამყარებული მეთოდებით, რომლებიც სრულად შეესაბამება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენციისა და საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნებს.

მუხლი 9. ამოღებულია (ბრძანება №8 17/01/2023);

მუხლი 10. თანამშრომელთა სამუშაო ადგილის მოწესრიგების სტანდარტი

1. თანამშრომელი ვალდებულია მუდმივად ზრუნავდეს საკუთარი სამუშაო მაგიდის მოწესრიგებაზე. დაუშვებელია მაგიდაზე განთავსებული იყოს პირადი მოხმარების საგნები რომლებიც არ გამოიყენება სამსახურებრივი მოვალეობის შესასრულებლად (მაგ.: პირადი აქსესუარები, საკვები, სასმელი, საყოფაცხოვრებო ჭურჭელი და სხვ.).

2. დაუშვებელია სამუშაო ადგილზე საკვების, სასმელის (ყავა, ჩაი) მირთმევა, საღებავების რეზინის ღებვა.

მუხლი 11. ჩაცმისა და ვიზუალური იერსახის სტანდარტი

1. თანამშრომელი ვალდებულია იზრუნოს შესაფერისი საქმიანი ატმოსფეროს შექმნასა და შენარჩუნებაზე.

2. სამუშაო დროს დასაქმებულს მოეთხოვება საქმიანი ატმოსფეროს შესაბამისი აკადემიური სტილის ჩაცმულობა, კერძოდ:

ა) თანამშრომელი ვალდებულია ჰქონდეს მოწესრიგებული იერსახე და სამუშაო დღეებში ატაროს საქმიანი გარემოსათვის შესაფერისი აკადემიური სტილის სამოსი. მისაღებია კლასიკური შარვლის, კაბის, ქვედაბოლოს, პერანგის და პიჯაკის ან სხვა კლასიკური სტილის მოსასხამის ჩაცმა;

ბ) დაუშვებელია სამსახურში სპორტული სამოსით, ფეხსაცმლით გამოცხადება;

გ) ქალებისთვის დაუშვებელია ღრმად დეკოლტირებული ან/და ზედმეტად მოკლე სამოსის ჩაცმა;

დ) დაუშვებელია ნებისმიერი სახის არასაქმიანი სტილის აქსესუარების და მოსართავეების (მაგ., პირსინგი სახის ზონაზე და სხვ.) გამოყენება.

თავი III

სატელეფონო მომსახურების სტანდარტი

მუხლი 12. სატელეფონო კონსულტაციის ზოგადი სტანდარტი

1. სატელეფონო მომსახურების პროცესში სრულად მოქმედებს წინამდებარე სტანდარტის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით (გარდა „ა“, „ბ“ და „გ“ ქვეპუნქტებისა) გათვალისწინებული მოთხოვნები, ასევე, დანართი №2-ის შესაბამისად წარმოდგენილი ეფექტიანი კომუნიკაციის განხორციელების სკრიპტი, რომლის გამოყენებაც აუცილებელია **ადეკვატურობის პრინციპის** დაცვით.

2. სატელეფონო კონსულტაციის გაწევაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი დამატებით ვალდებულია:

ა) სამსახურში გამოცხადებისთანავე სამუშაო მდგომარეობაში მოიყვანოს მასზე განპიროვნებული კომპიუტერი, სატელეფონო ცენტრის პროგრამაში დროულად ჩართოს აქტიური (ზარის მომლოდინე) სტატუსი და დარწმუნდეს, რომ მისი ტელეფონი გამართულია და ადგილი არა აქვს რაიმე სახის ხარვეზს;

ბ) სატელეფონო ზარის შემოსვლისას უპასუხოს მას არაუგვიანეს მესამე ზარზე, უწყების სახელით მიმართოს მომხმარებელს სიტყვით: „გისმენთ“ კეთილგანწყობილი და დახმარებისათვის მზადყოფი ტონით;

გ) განსაკუთრებული ყურადღება მიაქციოს მოსმენის ხერხების გამოყენებასა და მე-5 მუხლის მე-2 პუნქტის „ბ“ და „გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების დაცვას;

დ) კონსულტაციის ფარგლებში განსახორციელებელი მოქმედების შესრულებისათვის 50 წამზე მეტი დროის საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორმირება მიმდინარე ქმედებების შესახებ (მაგ., გამოიყენოს ფრაზა: „გადავამოწმებ ინფორმაციას“).

მუხლი 13. სატელეფონო გადამისამართების სტანდარტი

1. სატელეფონო კონსულტაციის გაწევის დროს წარმოქმნილი გადამისამართების აუცილებლობის შემთხვევაში, თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს გადამისამართების საჭიროება და მიმართოს თხოვნის ფორმით (გამოიყენოს პოზიტიური ფრაზები: „გთხოვთ დარჩეთ ხაზზე, გადაგამისამართებთ“ ან „გთხოვთ დამელოდეთ...“);

ბ) გადამისამართება შესაძლებელია განხორციელდეს შესაბამისი მიმართულების დეპარტამენტში ან, მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, კონკრეტულ თანამშრომელთან, რომელსაც ხელი მიუწვდება კონკრეტული საქმის დეტალებზე;

გ) თუ მომხმარებლის დაკავშირება/გადამისამართება მოცემული მომენტისთვის ვერ ხორციელდება შესაბამის დეპარტამენტთან ან თანამშრომელთან, მომხმარებელს შესთავაზოს საკონტაქტო ინფორმაციის დატოვება, რათა მოგვიანებით თავად დაუკავშირდეს მას;

დ) მომხმარებლის მიერ საკონტაქტო ინფორმაციის დატოვების შემთხვევაში, მოქალაქესთან კომუნიკაციის განხორციელების მიზნით, ჩაინიშნოს მისი ყველა აუცილებელი რეკვიზიტი და უზრუნველყოს ინფორმაციის მიწოდება პასუხისმგებელი პირისათვის.

2. მოთხოვნის შემთხვევაში, მომხმარებელს შესაძლებელია მიეწოდოს გადამისამართების სუბიექტის საკონტაქტო მონაცემები, სუბიექტთან წინასწარი შეთანხმებით.

მუხლი 14. საკითხის დაზუსტების სტანდარტი

თუ კონსულტაციის გაწევის პროცესში თანამშრომელი არ ფლობს ზუსტ ინფორმაციას, ის ვალდებულია:

ა) თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს, რომ საკითხს დააზუსტებს, გადაიყვანოს იგი მოლოდინის რეჟიმზე ფრაზით „გთხოვთ დარჩეთ ხაზზე, არ გათიშოთ“. საკითხის დაზუსტებისას სატელეფონო პროგრამა გადაყვანილ უნდა იქნეს ლოდინის (Mute) რეჟიმზე. მოლოდინის რეჟიმის დასრულების შემდეგ, მომხმარებელს მიმართოს შემდეგი ფრაზით: „გმადლობთ ლოდინისთვის“ და განაგრძოს მასთან საუბარი;

ბ) თუ საკითხის დაზუსტება დიდ დროს მოითხოვს, თანამშრომელმა აცნობოს მომხმარებელს ამის შესახებ და შესთავაზოს დალოდება ან საკითხის გარკვევისთანავე მასთან დაკავშირება, სთხოვოს საკონტაქტო მონაცემები, სადაც სურს, რომ დაუკავშირდნენ;

გ) საკითხის გარკვევის მიზნით, თანამშრომელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ დაუკავშირდეს საქპატენტის შესაბამისი დეპარტამენტის თანამშრომელს და მოიპოვოს სრულყოფილი ინფორმაცია;

დ) საკითხის დაზუსტების შემდეგ, თანამშრომელი ვალდებულია დაუკავშირდეს მომხმარებელს მის მიერ მითითებულ საკონტაქტო მონაცემების შესაბამისად და მიაწოდოს დეტალური ინფორმაცია დაზუსტებულ საკითხთან დაკავშირებით.

მუხლი 15. სატელეფონო მომსახურების დროს პრობლემური სიტუაციის მართვის სტანდარტი

სატელეფონო მომსახურების პროცესში პრობლემური სიტუაციის წარმოშობის შემთხვევაში (რთული, უკმაყოფილო მომხმარებელი) სრულად მოქმედებს წინამდებარე სტანდარტის მე-7 მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნები.

თავი IV

ონლაინ-ჩათით მომსახურების სტანდარტი

მუხლი 16. ონლაინ-ჩათით მომსახურების ზოგადი სტანდარტი

1. ონლაინ-ჩათით კონსულტაციის გაწევის პროცესში მოქმედებს წინამდებარე სტანდარტის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნები (გარდა „ა“, „ბ“ და „გ“ ქვეპუნქტებისა), ასევე, დანართი №2-ის შესაბამისად წარმოდგენილი ეფექტიანი კომუნიკაციის განხორციელების სკრიპტი, რომლის გამოყენებაც აუცილებელია მოხდეს ადეკვატურობის პრინციპის დაცვით.

2. ონლაინ-ჩათით კონსულტაციის გაწევაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი დამატებით ვალდებულია გაითვალისწინოს ამ ტიპის მომსახურების სპეციფიკა და რეპუტაციული რისკები, კერძოდ:

ა) მოერიდოს კომუნიკაციაში მოქნილობასა და თავისუფლებას, მომხმარებელს მიაწოდოს მხოლოდ ზოგადი, საინფორმაციო შინაარსის საჯარო ინფორმაცია (შესაბამისი ბმული, დოკუმენტი და ა.შ.) ან/და გამოიყენოს ორგანიზაციაში შეთანხმებული შაბლონური ტექსტები;

ბ) ონლაინ-ჩათის ფანჯარაში ტექსტის კოპირების დროს დარწმუნდეს, რომ გასაგზავნი ინფორმაცია ზუსტია, ვებგვერდის ლინკი სწორად არის მითითებული, ამისათვის უნდა გახსნას ცალკე ვორდის დოკუმენტი, დარწმუნდეს დაკოპირებული ტექსტის სისწორეში და შემდგომ გადაიტანოს ინფორმაცია ჩათის ფანჯარაში;

გ) თუ მომხმარებლის მხრიდან ხდება სპეციფიკური საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვა, შესთავაზოს მას საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვის კანონმდებლობით გათვალისწინებული პროცედურები;

დ) თუ მომხმარებლის მოთხოვნა სცდება ონლაინ-ჩათით მომსახურების ფორმატს, კერძოდ, თუ მოთხოვნა კომპლექსურია ან/და მისი მხრიდან ხდება კონკრეტული შემთხვევის ანალიზი და დეტალების გაზიარება, მისივე ინტერესისა და საჭიროების ხაზგასმით, შესთავაზოს მომსახურების ალტერნატიული გზები (სატელეფონო ან პირისპირი მომსახურება), ასევე, ოფიციალური წერილობითი მომართვის ფორმის გამოყენება (კორესპონდენცია);

ე) წერისას პირველ რიგში დააკვირდეს საკითხის შინაარსობრივ სიზუსტეს. აგრეთვე, გაითვალისწინოს ზოგადი გრამატიკული წესები, გადაამოწმოს ტექსტში ორთოგრაფიული და პუნქტუაციური შეცდომები, მართლწერისა და სასვენი ნიშნების სწორად მოხმარების საკითხი;

ვ) მომხმარებლის მხრიდან საქპატენტის სერვისებთან და უფლებამოსილებასთან შეუსაბამო მოთხოვნის არსებობის შემთხვევაში, თავაზიანად განუმარტოს მომხმარებელს აღნიშნულის შესახებ.

მუხლი 17. ონლაინ-ჩათით მომსახურების გაწევისას შექმნილი პრობლემური სიტუაციის მართვის სტანდარტი

მომხმარებელთან პრობლემური სიტუაციის წარმოქმნის შემთხვევაში, თანამშრომელი ვალდებულია:

ა) მომხმარებელს უკმაყოფილების დაფიქსირებისთვის შესთავაზოს მომსახურების ალტერნატიული გზები ან/და უკმაყოფილების დაფიქსირების წესით გათვალისწინებული პროცედურები;

ბ) იმ შემთხვევებში, როდესაც გაღიზიანებული მომხმარებელი იყენებს/წერს უცენზურო სიტყვებს, ეცადოს საუბარი/მიმოწერა დაუბრუნდეს კონკრეტული საქმის განხილვას და მოუწოდოს ეთიკური ნორმების დაცვისკენ; თუ მომხმარებელი განაგრძობს უცენზურო ლექსიკის გამოყენებას, 3-ჯერ მოწოდებისა და გაფრთხილების შემდეგ აცნობოს, რომ იძულებულია დაასრულოს მასთან საუბარი და შეწყვიტოს კომუნიკაცია.

თავი V

კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვა

მუხლი 18. კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვა

თანამშრომელს არა აქვს უფლება გაამჟღავნოს ან/და არასამსახურებრივი მიზნით გამოიყენოს ინფორმაცია, რომელიც მისთვის ცნობილი გახდა მასზე დაკისრებული სამსახურებრივი მოვალეობის შესრულებისას.

თავი VI

დასკვნითი დებულებები

მუხლი 19. თანამშრომელთა პასუხისმგებლობა

წინამდებარე სტანდარტით გათვალისწინებული მოთხოვნების შესრულება სავალდებულოა მომხმარებელთა მომსახურების პროცესში ჩართული ყველა თანამშრომლისათვის. ამ მოთხოვნების სისტემატური ან/და უხეში დარღვევის შემთხვევაში, თანამშრომლის მიმართ შეიძლება გამოყენებულ იქნეს კანონმდებლობით გათვალისწინებული დისციპლინური პასუხისმგებლობის ზომები.

მუხლი 20. ცვლილების განხორციელება

1. დოკუმენტი გადაიხედება და პერიოდულად განახლდება მომსახურების სფეროში არსებული გამოწვევების, თანამშრომელთა და მომხმარებელთა საჭიროებების, ასევე, ორგანიზაციული ცვლილებების შესაბამისად.
2. წინამდებარე სტანდარტში ცვლილების ან დამატების შეტანა შესაძლებელია განხორციელდეს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად.

დანართი №2

ეფექტიანი მომსახურების განხორციელების სკრიპტი

სკრიპტი ეფუძნება მომხმარებელთა მომსახურების ძირითადი სტანდარტის მოთხოვნებს, კერძოდ, მომხმარებელთან კომუნიკაციისა და ქცევის ზოგად წესებს, რომელთა დაცვაც აუცილებელია პირისპირ, სატელეფონო და ონლაინ-ჩათით მომსახურების დროს, ადეკვატურობის პრინციპის დაცვით.

ეფექტიანი მომსახურების განხორციელების სკრიპტი თავი II, მუხლი 5, პუნქტი 1			
ეტაპი	დასახელება	სტანდარტზე მითითება	დიალოგისთვის დამხმარე / სარეკომენდაციო ფრაზები და ქმედებები
		ა, ბ, გ	თვალეზით კონტაქტი, ღიმილი და მისალმება

I	კონტაქტის დამყარების ეტაპი		<ul style="list-style-type: none"> - „თუ შეიძლება, დამელოდეთ ...“ - „გთხოვთ, დამელოდოთ ...“ - „როგორც კი გავთავისუფლდები, მოგაქცევთ ყურადღებას“
		დ	<ul style="list-style-type: none"> - „დიახ, გისმენთ“ - „შემიძლია დაგეხმაროთ?“ - „გისმენთ, რით შემიძლია დაგეხმაროთ?“
		ე	<ul style="list-style-type: none"> - „უკაცრავად, როგორ მოგმართოთ?“ - „პირველ რიგში, როგორ მოგმართოთ?“ - „როგორ მოგმართოთ, თქვენი სახელი?“ - „თქვენი ნებართვით, სახელს გკითხავთ, რომ გავვიადვილდეს კომუნიკაცია.“ - თავაზიანობის ფორმები: „თუ შეიძლება“, „გმადლობთ“, „ინებეთ“, „გთხოვთ“, „დამეხმარეთ, რომ უკეთ გავიგო“, „თქვენი ნებართვით“, „როგორც იცით / მოგეხსენებათ / გესმით, რომ ...“ და ა.შ.

II	ინფორმაციის გაცვლის ეტაპი	3	<ul style="list-style-type: none"> - „იმისთვის, რომ ზუსტი კონსულტაცია გაგიწიოთ, თქვენი ნებართვით, რამდენიმე შეკითხვას დაგისვამთ.“ - „საკითხის დაზუსტების მიზნით, თქვენი ნებართვით, რამდენიმე შეკითხვას დაგისვამთ.“
		ფ	<p>მხედველობითი კონტაქტი, თავის დაქნევა, ოდნავ წინ გადახრილი პოზა და ღია შესტიკულაცია. მოსმენის დროს წახალისება:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „გისმენთ ყურადღებით“; - „მესმის“, „განაგრძეთ“; - „დიახ, გასაგებია“; - „კეთილი“; - „მესმის თქვენი პოზიცია/მდგომარეობა“; - შორისდებულები: „ჰმ“
		თ	<ul style="list-style-type: none"> - „როგორც თქვენ აღნიშნეთ, გსურთ, რომ ... ხომ ასეა?“ - „თუ სწორად გავიგე, თქვენ გსურთ ..., ხომ?“ - „როგორც თქვენი საუბრიდან მივხვდი, თქვენთვის მნიშვნელოვანია ...“
		ო	<ul style="list-style-type: none"> - „ამდენად, თქვენი ინტერესიდან გამომდინარე, აუცილებელია ...“ - „რომ შევაჯამოთ, თქვენი საჭიროებისა და ინტერესის გათვალისწინებით, მნიშვნელოვანია ...“ - „ანუ, იმისათვის, რომ თქვენი საკითხი გადაწყდეს, საჭიროა ...“ - „მოდით ასე მოვიქცეთ, რადგან ასეთი სიტუაციაა ...“ - „რომ შევაჯამოთ, სიტუაცია ასეთია...“ - „მოდით დავაზუსტოთ / ჩამოვყალიბდეთ / შევაჯამოთ / ვნახოთ, თუ რისი გაკეთება არის ამ სიტუაციაში სამართლებრივად შესაძლებელი.“
		პ	<ul style="list-style-type: none"> - „მზად ვარ დაგეხმაროთ.“ - „შემდგომისდაგვარად დაგეხმარებით.“ - „თქვენი საკითხი მოგვარებადია.“ - „ჩვენი მიზანია დაგეხმაროთ გარკვევაში.“ - „ჩვენი კომპეტენციის ფარგლებში, მაქსიმალურად დაგეხმარებით საკითხის მოგვარებაში.“

III	ალტერნატი- ვების მოძიების და გადაწყვეტი- ლების მიღების ეტაპი	ლ, მ	<ul style="list-style-type: none"> - „არსებობს რამდენიმე გამოსავალი ...“ - „სამართლებრივად, ამ საკითხის გადაწყვეტის რამდენიმე გზა არსებობს ...“ - „შეგიძლიათ საკითხის მოგვარების რამდენიმე ალტერნატივის გაცნობის შემდეგ მიიღოთ თქვენთვის საჭირო გადაწყვეტილება.“
		ნ, ო	<ul style="list-style-type: none"> - „თქვენზეა დამოკიდებული, თუ საკითხის გადაწყვეტის რომელ ალტერნატივას აირჩევთ. ჩვენ შეგვიძლია მხოლოდ ინფორმაციის მოწოდება.“ - „თქვენზეა დამოკიდებული, თუ რა არჩევანს გააკეთებთ.“ - „თქვენ როგორც გადაწყვეტთ ...“ - „თქვენ უკეთ იცით, თუ რა არის თქვენთვის პრიორიტეტული...“ - „იმისთვის, რომ თქვენი საკითხი გადაწყდეს, საჭიროა ...“ - „თქვენი საჭიროება რომ დაკმაყოფილდეს, აუცილებელია ...“ - „ეს შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ...“ - „როგორც კი ..., მაშინვე გახდება შესაძლებელი ...“ - „ერთადერთი გამოსავალი ამ სიტუაციაში...“ - „საკითხის გადაწყვეტა შესაძლებელია, მხოლოდ და მხოლოდ პროცედურების დაცვით, ამდენად ...“ - ნეგატიური სიტყვები: აკრძალულია, დაუშვებელია, შეუძლებელია, გამორიცხულია, სხვა გზა არ გაქვთ, სხვა გამოსავალი არ არსებობს, უნდა, მოგიწევთ და ა.შ.
		პ	<ul style="list-style-type: none"> - „თქვენი ნებართვით, დამატებით დავაზუსტებ ამ საკითხს კოლეგასთან და დაგიბრუნდებით.“ - „როგორც შევთანხმდით / შევჯერდით ...“ - „თქვენი გადაწყვეტილების შესაბამისად, ვიმოქმედებთ შემდეგნაირად ...“

IV	კომუნიკაციის დასრულების ეტაპი	ჟ	<ul style="list-style-type: none"> - „დაგრჩათ რაიმე შეკითხვა?“ - „ამოვწურეთ ყველა საკითხი?“ - „გსურთ დამატებით რაიმე საკითხის დაზუსტება?“ - „შემიძლია კიდევ რაიმით დაგეხმაროთ?“
		რ	<ul style="list-style-type: none"> - „საჭიროების შემთხვევაში ან დამატებითი კითხვების გაჩენისას მოგვმართეთ, მზად ვართ დაგეხმაროთ.“ - „თუ დაგჭირდეთ, მოგვმართეთ.“
		ს, ტ	<ul style="list-style-type: none"> - „წარმატებას გისურვებთ!“ - „გმადლობთ თანამშრომლობისთვის!“ - „ნახვამდის, ბატონო/ქალბატონო ...“ - „კარგად ბრძანდებოდეთ, ბატონო/ქალბატონო ...“

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მიმართ
გამოყენებადი ტერმინების გზამკვლევი

რეკომენდებული ტერმინები და ცნებები, რომლებიც არ ქმნის სტერეოტიპებს	არარეკომენდებული ტერმინები და ცნებები, რომლებიც ქმნის სტერეოტიპებს
შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი	ავადმყოფი, ხეივანი, უნარშეზღუდული, ინვალიდი, ფსიქიკურად დაავადებული
ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი, მობილობის შეზღუდვის მქონე პირი, ეტლით მოსარგებლე პირი	ინვალიდის ეტლს მიჯაჭვული, ინვალიდი, ფიზიკურად უნარშეზღუდული
ინტელექტუალური დარღვევის მქონე პირი, ინტელექტუალური განვითარების შეფერხების მქონე პირი, ინტელექტუალური საჭიროების მქონე პირი	გონებაშეზღუდული, გონებრივი ჩამორჩენილობის მქონე პირი
აუტიზმის მქონე პირი, აუტისტური სპექტრის მქონე პირი	აუტისტი, აუტიზმიანი, აუტიზმით დაავადებული
ფსიქიკური სირთულეების მქონე პირი	გიჟი, ფსიქიკურად დაავადებული, სულით ავადმყოფი
უსინათლო, მხედველობის დარღვევის მქონე პირი	ბრმა, ბეცი, მხედველობაშეზღუდული
სმენის დაქვეითების მქონე პირი, სმენის არმქონე პირი, სმენის დარღვევის მქონე პირი, მეტყველების დარღვევის მქონე პირი	უსმენო, ყრუ-მუნჯი
დაუნის სინდრომის მქონე პირი, ცერებრალური დამბლის მქონე პირი	დაუნი, დეცეპე ან დეცეპეიანი