

**სსიპ - იუსტიციის სახლის ფილიალებში დასაქმებული მოიჯარის მოლარე-ოპერატორების
ვალდებულებები და მომსახურების ხარისხის სტანდარტი**

მუხლი 1. მოლარე-ოპერატორის ვალდებულებები

მოლარე-ოპერატორი ვალდებულია:

- ა) მომხმარებელბთან და იუსტიციის სახლის თანამშრომლებთან ურთიერთობისას დაიცვას ეთიკური და ზნეობრივი ნორმები, იყოს ყურადღებიანი და თავაზიანი;
- ბ) დაიცვას შრომის დისციპლინა, რაციონალურად გამოიყენოს სამუშაო დრო;
- გ) არ დაუშვას ისეთი ქმედება, რომელიც შეაფერხებს იუსტიციის სახლის მუშაობას და შელახავს მის ავტორიტეტს;
- დ) დაიცვას ტექნიკური, სახანძრო უსაფრთხოებისა და სანიტარიის წესები;
- ე) თამბაქო მოიხმაროს მხოლოდ სპეციალურად გამოყოფილ ადგილ(ებ)ზე და არ დაუშვას თამბაქოს მოხმარება შენობა-ნაგებობაში;
- ვ) არ გამოცხადდეს ან/და არ იმყოფებოდეს სამუშაო ადგილზე ალკოჰოლური თრობის მდგომარეობაში ან ნარკოტიკული თუ ტოქსიკური ნივთიერებების ზემოქმედების ქვეშ;
- ზ) მოლარე-ოპერატორი/ბანკი, ვალდებულია არ დაუშვას იუსტიციის სახლის სახელით მასმედიასთან პირდაპირი კომუნიკაცია, სსიპ-იუსტიციის სახლის მარკეტინგისა და მომსახურების განვითარების სამსახურთან შეთანხმების გარეშე;
- თ) დროულად გამოცხადდეს და დარჩეს სამსახურში შესაბამისი სამუშაო საათების დამთავრებამდე;
- ი) ვალდებულია პატივი სცეს სსიპ - იუსტიციის სახლის მომსახურების ხარისხის სტანდარტით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს, იზრუნოს შესაფერისი საქმიანი ატმოსფეროს შექმნასა და შენარჩუნებაზე;
- კ) დაიცვას მომსახურების ხარისხის სტანდარტი.

მუხლი 2. მომსახურების ხარისხის სტანდარტი მოლარე-ოპერატორებისთვის

1. მომხმარებელთან შეხვედრისა და ურთიერთობისას მოლარე-ოპერატორი ვალდებულია:

- ა) დაუყოვნებლივ დაამყაროს თვალებით კონტაქტი, ღიმილით შეხვდეს და მიესალმოს მომხმარებელს.
- ბ) იმ შემთხვევაში, თუ სხვა მომხმარებლის მომსახურების გამო ვერ ხერხდება მომხმარებელთან მისალმება, დაამყაროს მასთან თვალებით კონტაქტი და აგრძნობინოს მომხმარებელს, რომ შუმჩნეველი არ დარჩა;
- გ) მკვეთრად გამოხატული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს, მოთხოვნის შემთხვევაში, მოემსახუროს რიგის გარეშე.
- დ) მომხმარებელთან ურთიერთობის პროცესში შეინარჩუნოს კეთილგანწყობილი გამომეტყველება;
- ე) არ დაელოდოს მომხმარებლის მხრიდან საუბრის დაწყების ინიციატივას და თავად წარმართოს საუბარი. იყოს ინტერაქტიული. გამოხატოს მყისიერი მზადყოფნა დახმარების გაწევასა თუ მომსახურების შეთავაზებასთან დაკავშირებით (მაგ.: «დიახ, გისმენთ...», «რით შემიძლია, დაგეხმაროთ...» „რით შემიძლია გემსახუროთ“ და ა.შ);
- ვ) თუ თანამშრომელი დაკავებულია, დაუყოვნებლივ აცნობოს მომხმარებელს ამის თაობაზე და მოუბოდიშოს. გათავისუფლების სავარაუდო დროის განსაზღვრის შესაძლებლობის

შემთხვევაში, მიაწოდოს ინფორმაცია მომხმარებელს იმის თაობაზე, თუ რამდენ ხანში შეძლებს მომსახურების გაწევას. წინააღმდეგ შემთხვევაში, განუმარტოს მას, რომ გათავისუფლებისთანავე მოემსახურება და თავაზიანად სთხოვოს დალოდება;

ზ) კომუნიკაციისას გამოიყენოს თხოვნის შემცველი ფორმები: «თუ შეიძლება, დამელოდეთ...», «იქნებ დამელოდოთ...», «თუ თქვენ გნებავთ ... ამისთვის საჭიროა, გააკეთოთ...» და ა.შ; დაუშვებელია დამავალდებულებელი ფრაზების გამოყენება («უნდა დამელოდოთ...»; «მოგიწევთ დამელოდოთ...» «უნდა გააკეთოთ...»; «მოგიწევთ გააკეთოთ...» და სხვ.);

თ) უზრუნველყოს მომხმარებლის სახელის გაგება (მაგ: «როგორ მოგმართოთ?...» «თქვენი სახელი?...»). მომხმარებლის მიერ პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენის შემთხვევაში, სახელის კითხვა არ არის სავალდებულო;

ი) მომსახურების პროცესში მიმართოს მომხმარებელს სახელით;

კ) მოუსმინოს მომხმარებელს ყურადღებით, არ შეაწყვეტინოს საუბარი და გამოიყენოს აქტიური მოსმენის ხერხები: თვალებით კონტაქტი, თავის დაქნევა, დამაზუსტებელი შეკითხვები, დათანხმებითი პასუხები (დიახ, გასაგებია, მესმის...). დაუშვებელია მომხმარებელთან საუბრის პარალელურად სხვა საქმის კეთება;

ლ) საჭიროების შემთხვევაში, სთხოვოს მომხმარებელს, მონაცემების სისწორის გადამოწმება (მაგ.: ლათინური შრიფტით აკრეფილი რეკვიზიტები, პირადი ნომერი, მისამართი და ა.შ.);

მ) მაქსიმალურად ოპერატიულად მოემსახუროს მომხმარებელს;

ნ) მომხმარებელს მიმართოს თქვენობით (გამონაკლისია მეგობრის, ნათესავის და ა.შ. მომსახურების პროცესი). ასაკით უფროს მომხმარებელთან მიმართვისას, გამოიყენოს მიმართვის ფორმა «ბატონო»/«ქალბატონო». ასაკით უმცროს მომხმარებელთან ურთიერთობისას, დასაშვებია სახელით მიმართვა. მიმართვისას აუცილებელია „თქვენობითი“ ფორმის შენარჩუნება;

ო) კონკრეტული მომსახურების დასრულებისას, მომხმარებლის მხრიდან პაუზის შემთხვევაში, შესთავაზოს მას დამატებითი მომსახურება (მაგ.: „შემიძლია, კიდევ რამით დაგეხმაროთ?“, „შემიძლია კიდევ რამით გემსახუროთ?“ და ა.შ.);

პ) მომსახურების პროცესის დასრულების შემდგომ, კეთილგანწყობით დაემშვიდობოს მომხმარებელს (მაგ.: „ნახვამდის“, „კარგად ბრძანდებოდეთ“ და ა.შ.);

ჟ) დამშვიდობებისას უსურვოს წარმატებები ან გადაუხადოს მადლობა (აღნიშნული პუნქტით დადგენილი სტანდარტი არ ვრცელდება პრობლემური და კონფლიქტური სიტუაციების დროს);

2. მოლარე-ოპერატორმა დაუშვებელია განახორციელოს:

ა) სამუშაო ადგილზე ყოფნის დროს ნეგატიური არავერბალური ქმედებები (მათ შორის, იმ შემთხვევაშიც, თუ მოლარე-ოპერატორი არ ემსახურება მომხმარებელს) - მოუთმენლობის ნიშნების გამოვლენა, მკლავების გადაჯვარედინება, სკამზე გადაწოლა; ფეხზე დგომის შემთხვევაში: ფეხების გადაჯვარედინება, მაგიდაზე ჩამოყრდნობა, ჩამოჯდომა და ა.შ.;

ბ) სამუშაო გარემოსთვის ხელისშემშლელი ისეთი ქმედებები, როგორიცაა: არასამსახურებრივი ვებ-გვერდებით სარგებლობა, მესიჯობა, თამაში, სოციალური ქსელების გამოყენება, არასამსახურებრივი ლიტერატურის გაცნობა/კითხვა, არასამსახურებრივი მიზნით მობილური ტელეფონით სარგებლობა და ა.შ.

მუხლი 3. მოლარე-ოპერატორის მიერ შეფერხების მოგვარების სტანდარტი

1. მომხმარებლის მომსახურების პროცესში გარე ფაქტორებით წარმოქმნილი, თუნდაც უმნიშვნელო შეფერხების (მაგ.: ტელეფონის ზარი, სხვა თანამშრომელი მოგმართავთ სამსახურებრივი საკითხით და ა.შ.) შემთხვევაში, მოლარე-ოპერატორი ვალდებულია:

- ა) ბოდიში მოუხადოს მომხმარებელს შეფერხებისთვის და აიღოს მისგან ნებართვა, რომ უპასუხებს ტელეფონს ან თანამშრომელს (სასურველია შემდეგი ფრაზების გამოყენება: „ბოდიშს გიხდით, თქვენი ნებართვით ვუპასუხებ“; „უკაცრავად“, „ბოდიშს გიხდით“ და ა.შ.);
- ბ) მიაწოდოს თანამშრომელს ინფორმაცია, რომ ემსახურება მომხმარებელს და გათავისუფლებისთანავე დაუკავშირდება მას; (თანამშრომელთან საუბარი გააგრძელოს მხოლოდ უკიდურესი აუცილებლობის შემთხვევაში, ოფიციალურ ფორმატში).
2. მომხმარებლის მომსახურების პროცესში ტექნიკური გაუმართაობით გამოწვეული შეფერხების შემთხვევაში, მოლარე-ოპერატორი ვალდებულია:
- ა) მომსახურების პროცესის ხანმოკლე (1 წუთამდე) შეფერხებისას, არ დააკონკრეტოს მიზეზი, ხოლო ხანგრძლივი შეფერხებისას დელიკატურად მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია შეფერხების მიზეზის შესახებ;
- ბ) შეფერხების მოგვარებამდე, მომხმარებლის მხრიდან დამატებითი კითხვების არსებობის შემთხვევაში, მიაწოდოს მას შესაბამისი ინფორმაცია;
- გ) ტექნიკური გაუმართაობის აღმოფხვრისთანავე, კიდევ ერთხელ მოუხადოს მომხმარებელს ბოდიში შექმნილი ვითარებისთვის და განაახლოს მომსახურება.

მუხლი 4. პრობლემური სიტუაციების მოგვარების სტანდარტი

მომხმარებლის მომსახურების პროცესში წარმოქმნილი პრობლემური სიტუაციების შემთხვევაში, მოლარე-ოპერატორი ვალდებულია:

- ა) უზრუნველყოს განაწყენებული მომხმარებლის ყურადღებით და ბოლომდე მოსმენა (მომხმარებლის შენიშვნები არ უნდა იქნეს აღქმული პირად შეურაცხყოფად);
- ბ) არ შეაწყვეტინოს საუბარი მაშინაც კი, თუ უკვე გასაგებია, რისი თქმა სურს მომხმარებელს;
- გ) გამოთქვას სინანული შექმნილი ვითარების გამო;
- დ) გამოხატოს სრული მზადყოფნა პრობლემის მოსაგვარებლად;
- ე) პასუხის გაცემისას, იყოს მაქსიმალურად კონკრეტული და არ ჩართოს საუბარში დამატებითი ინფორმაცია;
- ვ) დაიწყოს უკუკავშირი პოზიტიური შინაარსის პასუხებით: „დიახ, გასაგებია, მესმის“;
- ზ) არ შეეწინააღმდეგოს მომხმარებელს პირდაპირ და აშკარად. არ ეცადოს თავის დაცვას ან ვინმეს დადანაშაულებას (დაუშვებელია თანამშრომელმა დადანაშაულოს სხვა თანამშრომელი ან უწყება/ორგანიზაცია). მოერიდოს კატეგორიულ გამოთქმებს;
- თ) თუ უკმაყოფილების მიზეზი თავად თანამშრომლის ან იუსტიციის სახლის შეცდომაა, აღიაროს აღნიშნული და განუცხადოს მომხმარებელს, რომ ის მართალია და ბოდიში მოუხადოს შეცდომისათვის;
- ი) განუმარტოს მომხმარებელს, რა ვადაში და როგორ იქნება შესაძლებელი პრობლემის მოგვარება.
- კ) პრობლემის მოსაგვარებლად, საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს უშუალო ხელმძღვანელისა და შესაბამისი ფილიალის მენეჯერის ჩართვა საქმეში;
- ლ) პრობლემის გადაწყვეტის შემდეგ, კიდევ ერთხელ მოუბოდიშოს მომხმარებელს შექმნილი ვითარების გამო;
- მ) განსაკუთრებული თავაზიანობითა და კეთილგანწყობით დაემშვიდობოს მომხმარებელს;

მუხლი 5. სამუშაო ადგილის მოწესრიგების სტანდარტი

1. მოლარე-ოპერატორი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი სამუშაო მაგიდის მოწესრიგება. დაუშვებელია მაგიდაზე განთავსებული იყოს პირადი მოხმარების, აგრეთვე, ყველა სხვა ნივთი, რომელიც არ გამოიყენება სამსახურებრივი მოვალეობის შესრულებისას

(მაგ.: მობილური ტელეფონი, სარკე, პარფიუმერია, პირადი აქსესუარები, საფულე, საკვები, სასმელი, საყოფაცხოვრებო ჭურჭელი, რელიგიური ხასიათის ნივთები და სხვ.).

2. დაუშვებელია სამუშაო ადგილზე ან მომსახურების დარბაზში საკვების/სასმელის მირთმევა, საღეჭი რეზინის ღეჭვა.

3. სასმელი წყლის მიღება შესაძლებელია მხოლოდ ერთჯერადი, გამჭვრივალე ჭიქით (გარდა მომსახურების პროცესის მიმდინარეობისას).

მუხლი 6. ჩაცმისა და ვიზუალური იერსახის სტანდარტი

1. მოლარე-ოპერატორი ვალდებულია დაიცვას ვიზუალური იერსახის შემდეგი სტანდარტი:

ა) სამუშაო ადგილზე გამოცხადდეს მოწესრიგებული გარეგნული იერსახით (კორპორატიული ჰალსტუხის, ყელსახვევის და სხვა დეტალების მოწესრიგება უნდა ხდებოდეს მომსახურების დარბაზის გარეთ);

ბ) ჰქონდეს მოწესრიგებული ვარცხნილობა. გრძელი თმის შემთხვევაში (მხრებს ქვემოთ), ქალბატონებს უნდა ჰქონდეთ შეკრული თმა, სადა თმისსამაგრით (არ დაიშვება: არაორდინალური თმის ფერი და ვარცხნილობა, ყვავილებიანი, ბაფთებიანი, ბრჭყვიალა, დიდი ზომისა და მკვეთრი ფერის თმისსამაგრი). მამაკაცები სამსახურში უნდა გამოცხადდნენ მოწესრიგებული ვარცხნილობით, წვერგაპარსული;

გ) ქალბატონებისთვის დასაშვებია მხოლოდ უფერო ან ღია რძისფერი ლაქი, ფრანგული მანიკური; სადა მაკიაჟი, მკვეთრი ფერების და ტონების გარეშე. ასევე დაუშვებელია მკვეთრი ფერის ტუჩსაცხი.

2. მოლარე-ოპერატორი ვალდებულია დაიცვას ჩაცმის შემდეგი სტანდარტი:

ა) მამაკაცებს უნდა ეცვათ კლასიკური, შავი შარვალი; თეთრი, გრძელმკლავიანი კლასიკური პერანგი, რომელიც უნდა იყოს სადა, კანტების და ფერადი აპლიკაციების გარეშე (მანჟეტები აუცილებლად უნდა იყოს შეკრული). დასაშვებია შავი, კლასიკური პიჯაკი; შავი, კლასიკური წინდა.

ბ) ქალბატონებს უნდა ეცვათ თეთრი, გრძელმკლავიანი, სადა კლასიკური პერანგი (მანჟეტები აუცილებლად უნდა იყოს შეკრული), კანტების და ფერადი აპლიკაციების გარეშე. კლასიკური, შავი ფერის ქვედაბოლო (არ უნდა იყოს მუხლზე მოკლე ან ბევრად გრძელი, დაუშვებელია ღრმა ჭრილი), ან კლასიკური გრძელი, შავი ფერის შარვალი (დაუშვებელია გალიფე და ბევრი ნაკეცი, ტანზე მჭიდროდ მომდგარი ან/და ჯინსი). ქვედაბოლოს/შარვალს არ უნდა ჰქონდეს დიდი ზომის ელვა შესაკრავები. დასაშვებია შავი, კლასიკური პიჯაკი;

დ) მამაკაცი ვალდებულია ატაროს კორპორატიული ჰალსტუხი, ქალმა ყელსახვევი (ყელსახვევი უნდა იყოს პერანგის გარეთ, პიჯაკის შიგნით, ყელსახვევის ნასკვი უნდა იყოს წინა მხარეს და არ უნდა ფარავდეს იდენტიფიკატორს/ბეჯს);

ე) მამაკაცებს უნდა ეცვათ კლასიკური, შავი, მუქი ყავისფერი ან მუქი ნაცრისფერი ფეხსაცმელი; ქალებს კლასიკური, დახურული (არ უნდა ჩანდეს ფეხის თითები, ქუსლი) შავი, მუქი ყავისფერი, ან მუქი ნაცრისფერი ფეხსაცმელი (ქუსლის სიმაღლე 2-10 სმ).

ვ) იდენტიფიკატორი/ბეიჯი უნდა ატაროს მაქსიმალურად გამოსაჩენ ადგილას. დაუშვებელია იდენტიფიკატორის ყელსახვევზე/ჰალსტუხზე დამაგრება. ასევე, დაუშვებელია იდენტიფიკატორის გარეშე მომხმარებელთან ურთიერთობა;

ზ) დასაშვებია კლასიკური, არასპორტული საათი და თხელი, მეწკვის ტიპის სამაჯური (შავი, ნაცრისფერი, ყავისფერი, თეთრი, მუქი ლურჯი, ვერცხლისფერი ან ოქროსფერი). ქალებისთვის დასაშვებია სადა, პატარა (სიგრძე არა უმეტეს 2 სმ) საყურე, სადა ბეჭედი, (ერთ ხელზე ერთი ან ორი. ორი ბეჭდის შემთხვევაში ორივე ერთ თითზე). დაუშვებელია ბეჭდის ცერა ან ნეკა თითზე გაკეთება. აგრეთვე დაუშვებელია, ნებისმიერი სახის არასაქმიანი ტიპის აქსესუარი (მაგ. პირსინგი სახის ზონაზე);

- თ) დაუშვებელია სხეულის თვალსაჩინო ზონაზე ნებისმიერი სახის სვირინგი;
- ი) აუცილებელია, ქალბატონებს ქვედაბოლოსთან ერთად ეცვათ კანისფერი კოლოტი. შარვლის შემთხვევაში კი, კანისფერი გეტრი/კოლოტი. დაუშვებელია შიშველი ფეხით მომსახურების დარბაზში ყოფნა წელიწადის ნებისმიერ დროს.

მუხლი 7. გამონაკლისის დაწესება

1. სამუშაოს შესრულების პროცესში წარმოშობილი გაუთვალისწინებელი ობიექტური გარემოებების შემთხვევაში, რაც შეუძლებელს ხდის წინამდებარე სტანდარტით გათვალისწინებული მოთხოვნების სრულად დაცვას, ბანკის მენეჯმენტის იუსტიციის სახლის მენეჯმენტთან შეთანხმებით, შესაძლებელია დადგინდეს ამ სტანდარტის მოთხოვნებიდან გამონაკლისი.
2. ამ მუხლის პირველი ნაწილით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, მოლარე-ოპერატორი მიმართავს ბანკის ხელმძღვანელსა და იუსტიციის სახლის შესაბამისი ფილიალის მენეჯერს. მენეჯერი ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით აწვდის ინფორმაციას ხარისხის მართვის სამსახურის უფროსსა და აღმასრულებელი დირექტორის მოადგილეს (ადმინისტრაციის დირექტორი) გაუთვალისწინებელი ობიექტური გარემოებების გამო სტანდარტის კონკრეტული მოთხოვნების დაცვის შეუძლებლობის შესახებ, ხოლო ხარისხის მართვის სამსახურის უფროსი საკითხის განხილვის შედეგად ელექტრონული ფოსტითვე წარუდგენს აღმასრულებელ დირექტორს და აღმასრულებელი დირექტორის მოადგილეს (ადმინისტრაციის დირექტორი) საკუთარ არგუმენტირებულ მოსაზრებას.
3. აღმასრულებელი დირექტორი, ხარისხის მართვის სამსახურის უფროსის მოსაზრების გათვალისწინებით, იღებს ერთ-ერთ შემდეგ გადაწყვეტილებას:
 - ა) განაცხადებს დასაბუთებულ უარს სტანდარტიდან გამონაკლისის დაშვებაზე;
 - ბ) გაცემს თანხმობას იუსტიციის სახლში წარმოშობილი გაუთვალისწინებელი ობიექტური გარემოებების აღმოფხვრამდე სტანდარტიდან გამონაკლისის დაშვებაზე, რის შესახებაც ასევე აცნობებს აღმასრულებელი დირექტორის მოადგილეს (ადმინისტრაციის დირექტორი), ხარისხის მართვის სამსახურის უფროსს, რომელიც თავის მხრივ მიაწვდის ინფორმაციას მენეჯერსა და ბანკის მხრიდან პასუხისმგებელ პირს.