

ՄՇԱԿՎԵԼ Է «ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԵՐԻ ԶԱՐԳԱՑՄԱՆ ԵՎ  
ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՄԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ» ՀԿ ԿՈՂՄԻՑ

# ԷԹԻԿԱՅԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

## ՀԱՄԱՅՆՔԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՂՆԵՐԻ ՀԱՄԱՐ



## ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

- Ներածություն
- Քաղաքացիների հետ հաղորդակցման կանոնները
- Ինչ չպետք է անել քաղաքացու հետ հաղորդակցման ժամանակ
- Քաղաքացիների/հաճախորդների տիպերը
- Ինտերնետով/առցանց ծառայությունների մատուցման կանոնները
- Աշխատակիցների վարքի ամփոփ կանոնները

# Ներածություն

Տեղական ինքնակառավարման համակարգի բարեփոխման համար առաջնահերթ է համարվում համայնքային ծառայության մատուցման որակի բարձրացումը և, որպես դրա նախապայման, հանրային ծառայողների վարքագծի և էթիկայի հստակ կանոնների սահմանումն ու ամենօրյա կիրառման ապահովումը:

Հաշվի առնելով այլ երկրների փորձը, ՏՀԶՎԿ-ն (Տեղեկատվական համակարգերի զարգացման և վերապատրաստման կենտրոնը) մշակել է համայնքային ծառայողների վարքագծի և էթիկայի կանոնների համակարգ: Սա մի փորձ է՝ համակարգված կերպով ներկայացնելու համայնքային ծառայության ոլորտում վարքագծի այն կանոնները, որոնք թեև սահմանված չեն գրված օրենքներով կամ այլ իրավական ակտերով, սակայն անհրաժեշտաբար պիտի ծառայեն իբրև վարքագծի չափանիշ և նորմ:

Նկատենք, որ էթիկայի կանոնների առկայությունն անհրաժեշտ, սակայն ոչ լիարժեք պայման է հանրային ծառայության մատուցման որակը բարձրացնելու համար: Համայնքային ծառայությունների մատուցման որակը բարձրացնելու, համայնքային ծառայության և համայնքային ծառայողների անձնական շահերի բախումից խուսափելու համար համայնքային ծառայության ոլորտում առաջարկվում է.

- սահմանել խրախուսող միջոցներ և առավելություններ համայնքային ծառայողի համար.
- կիրառել առավել խիստ պատժամիջոցներ համայնքային ծառայողի կողմից էթիկայի կանոնների խախտման դեպքում.
- ավելի ամրապնդել համայնքային ծառայողների վարքագծի վերահսկողությունը ծառայության ընթացքում և այն դադարեցնելուց հետո.
- մշակել էթիկայի կանոնների մեկնաբանություններ.
- իրականացնել տեխնիկական բարեփոխումներ՝ ներմուծելով և զարգացնելով էլեկտրոնային ծառայությունների մատուցման և կառավարման համակարգը:

## Քաղաքացիների հետ հաղորդակցման կանոնները

Քաղաքացիների հետ հաղորդակցման հմտությունների տիրապետումը թույլ կտա բարձրացնել մատուցվող ծառայությունների որակը, խուսափել կոնֆլիկտներից: Չափազանց կարևոր է, որպեսզի համայնքային ծառայողը լինի բարյացակամ և բարեխիղճ, կարողանա քաղաքացու ինդիքը ըմբռնել և առաջարկել համապատասխան լուծում: Անկախ այն հանգամանքից, թե արդյոք դուք անմիջական, թե հեռախոսով եք շփվում քաղաքացու հետ անհրաժեշտ է, որ դրսևորեք ձեզ իբրև արհեստավարժ մասնագետ, գործի գիտակ: Ձեր արհեստավարժությունն և հաղորդակցման հմտությունները թույլ կտան ձեռք բերել քաղաքացու վստահությունը:

Քաղաքացին կարող է ընկալել ձեր ժեստերը և միմիկան: Նույնիսկ հեռախոսով գրուցելիս նա կարող է ձեր ձայնից ճանաչել զգացմունքները, որոնք դուք արտահայտում եք: Օրինակ՝ քաղաքացին կարող է հեռախոսագրույցի ժամանակ զգալ ձեր ժպիտը: Երբեք

չպետք է ձեր անձնական, հոգեկան ապրումները տեղափոխեք քաղաքացիների հետ շփման ոլորտ:

Քաղաքացիների հետ շփվող համայնքային ծառայողի առաջնային խնդիրներից մեկը պետք է լինի քաղաքացու խնդրի ընկալումը: Զրույցի սկզբում հարկ է ճշտել քաղաքացու անունը և դիմել անունով: Պետք է փորձել հաստատել անհատական, վստահելի հարաբերություններ:

Վերը նշված խնդիրների լուծման համար, անհրաժեշտ է զարգացնել *“ակտիվ լսողի”* հատկանիշները: Ուշադիր լսեք քաղաքացուն, մինչ նա ներկայացնում է իր խնդիրը, ժամանակ առ ժամանակ միջամտելով կարճ արտահայտություններով՝ *“ես հասկանում եմ”*, *“այո”*, *“լավ”*, *“բարի”*: Այդպիսի վերաբերմունքը քաղաքացուն թույլ կտա համոզվելու, որ դուք ուշադիր լսում եք նրան: Թույլ տվեք քաղաքացուն ավարտել խոսքը, մի ընդհատեք, հարցեր մի տվեք, հայտարարություններ մի արեք: Այդպիսի վերաբերմունքը անհարգալից և կոպիտ կարող է թվալ և կառաջացնի անհարկի լարվածություն:

Այն բանից հետո, երբ դուք լսեցիք քաղաքացու բացատրությունները, հարկ է կոնկրետացնել, թե նա ինչ ասաց: Դա կօգնի քաղաքացուն հասկանալ, որ դուք ուշադիր լսում էիք իրեն: Դա կարելի է անել հետևյալ արտահայտությամբ. *“Արդյոք ես Ձեզ ճիշտ եմ հասկացել...”*: Այնուհետև կարելի է տալ մի քանի ուղղորդող հարցադրումներ: Դրանք պետք է լինեն հարցեր ըստ էության: Չպետք է տալ այնպիսի հարցեր, որոնց քաղաքացին արդեն պատասխանել է խնդիրը նկարագրելիս: Դա ցույց կտա քաղաքացուն, որ դուք ուշադիր չեք լսել նրան: Ուղղորդող հարցադրումները, պետք է լինեն նպատակային, միանշանակ և հիմնված լինեն ձեր հավաքագրած տեղեկատվության հիման վրա: Քաղաքացին պետք է դրանց պատասխանի *“այո”* կամ *“ոչ”* կամ տա հստակ, ոչ երկիմաստ պատասխան:

Քաղաքացիների հետ հաղորդակցման բոլոր մակարդակներում անհարժեշտ է դրսևորել բարձր պրոֆեսիոնալիզմ: Խոսքում, հայտարարություններում պետք է լինել նրբանկատ և դրսևորել հարգանք քաղաքացու նկատմամբ: Կարևոր է, թե դուք ինչպես եք վարում խոսակցությունը: Ձեր խնդիրը նրանում է, որ օգնեք քաղաքացուն հստակ ներկայացնելու իր խնդիրը, որպեսզի դուք հասկանաք, թե ինչպես օգնեք նրան:

Քաղաքացու հետ հաղորդակցման ժամանակ ցույց տվեք վստահություն: Հաղորդեք քաղաքացուն, թե ինչ կարելի է անել՝ նրան հուզող խնդիրը լուծելու նպատակով: Պատրաստ եղեք՝ նրան ցույց տալու խնդրի լուծման այլընտրանքային ուղիներ՝ դիմել այլ մարմնի, որի իրավասությունների ներքո է տվյալ խնդրի լուծումը: Քաղաքացին անմիջապես կզգա ձեր օգնելու պատրաստակամությունը:

Եթե դուք հարկադրված եք շտապ այլ գործով զբաղվել (օրինակ, պատասխանել հեռախոսազանգին), ապա անհրաժեշտ է պահպանել հետևյալ կանոնները.

- Նախ՝ թույլ տվեք քաղաքացուն ավարտել խոսքը
- Այնուհետև բացատրեք, թե ինչ հրատապ խնդիր է ծագել
- Հարցրեք՝ արդյոք նա կարող է սպասել
- Եթե քաղաքացին համաձայն է սպասել, շնորհակալություն հայտնեք
- Սասցեք քաղաքացուն, որ նա հարկադրված չի լինի շատ երկար սպասել և նշեք մոտավոր ժամանակը:
- Եթե հնարավոր է, բացատրեք նաև ձեր բացակայության պատճառը

*Աշխատակիցը պարտավոր է.*

- լինել անաչառ, անկողմնակալ, զուսպ և օրինակելի, չօգտագործել ծառայողական պարտականությունների կատարման ընթացքում հայտնի դարձած տեղեկատվությունը՝ իր անձնական շահերի համար.
- քննության առնի և սահմանված կարգով և ժամկետներում ընթացք տա քաղաքացիների առաջարկություններին, դիմումներին և բողոքներին:

**Ինչ չպետք է անել քաղաքացու հետ հաղորդակցման ժամանակ**

- Խուսափեք ժարգոնային արտահայտություններից, հապավումների օգտագործումից, որոնք կարող են նրա համար անհասկանալի լինել
- Խուսափեք բացասական վերաբերմունքից կամ խոսքի բացասական երանգից
- Խուսափեք քաղաքացու հետ վեճերից և կոնֆլիկտներից
- Խուսափեք քննադատական տոնից, կշտամբանքից, անձնական վիրավորանքից
- Աշխատեք քաղաքացու հետ խոսելիս չշեղվել և չընդհատել խոսքը
- Աշխատեք անտեղի չսպասեցնել քաղաքացուն
- Խուսափեք այլ պաշտոնյաների կամ մարդկանց մասին բացասական հայտարարություններից
- Համայնքային ծառայողներին արգելվում է ծառայողական պարտականությունների համար այլ անձանցից ստանալ նվերներ, գումարներ կամ ծառայություններ:

**Քաղաքացիների/հաճախորդների տիպերը**

Քաղաքացիների հետ շփվելիս հարկ է նկատի ունենալ, որ նրանք որոշակի որակներ են կրում և այդ որակների հիմքով քաղաքացիներին/հաճախորդներին կարելի է բաժանել մի քանի խմբերի: Գիտենալով այդ որակների մասին՝ դուք կկարողանաք ձեզ պահել համապատասխան ձևով և ղեկավարել զրույցը:

***Շատախոս քաղաքացի***

Այս տիպի մարդիկ քննարկում են ամեն ինչ, բացի հիմնախնդրից: Նրանք խոսակցությունը օգտագործում են որպես հաղորդակցման հնարավորություն: Դժվար է “շատախոս” քաղաքացու ուշադրությունը կենտրոնացնել բուն խնդրի վրա:

***Կոպիտ քաղաքացի***

Խոսակցության ժամանակ կոպիտ հաճախորդը անընդհատ ներկայացնում է պահանջներ, բացասաբար է արտահայտվում այս կամ այն երևույթի, կամ մարդու վերաբերյալ: Այս տիպի մարդիկ հաճախ դիմում են կշտամբանքի, ստեղծում են կոնֆլիկտներ, հեշտությամբ կորցնում են ինքնավերահսկողությունը:

***Բորբոքված քաղաքացի***

Բորբոքված հաճախորդը խոսում է շատ բարձր, հաճախ նաև գրուցակցի հետ միաժամանակ: Այդպիսի մարդիկ բորբոքված են խնդրի առկայությամբ և նաև այն պատճառով, որ իրենք ստիպված են դիմել կողմնակի օգնության:

### ***Գիտակ քաղաքացի***

Գիտակ հաճախորդը ցանկանում է խոսել արհեստավարժ մասնագետի հետ, հստակ պատկերացնում է խնդրի էությունը: Այդ տիպի մարդիկ փորձում են դեկավարել խոսակցությունը և չեն ցանկանում խոսել սկսնակ կամ ոչ պրոֆեսիոնալ աշխատակցի հետ:

### ***Անփորձ քաղաքացի***

Անփորձ հաճախորդը դժվարանում է ներկայացնել իր խնդիրը: Այդպիսի հաճախորդներին պետք է տալ ուղղորդիչ հարցեր և պարզել, թե ինչումն է բանը:

## ***Ինտերնետով/առցանց ծառայությունների մատուցման կանոնները***

Գոյություն ունեն քաղաքացիների հետ ինտերնետի, առցանց շփման էթիկայի որոշակի կանոններ.

- Հիշեք, որ դուք գործ ունեք մարդկանց հետ
- Ղեկավարվեք վարքի նույն կանոններով, ինչպես կենդանի շփման ժամանակ
- Հաշվի առեք ժամանակի և հաճախորդի կողմից օգտագործված ինտերնետի ծավալի գործոնները
- Ցանցով մի մտեք բանավեճի մեջ
- Հարգեք այլոց վերաբերյալ տեղեկատվության գաղտնիության սկզբունքը

## ***Աշխատակիցների վարքի ամփոփ կանոնները.***

Վերը նշվածի հիմքով այժմ ներկայացնենք համայնքային ծառայողի վարքի էթիկայի կանոնների ամփոփ նկարագիրը:

Քաղաքացիներին ծառայությունների մատուցման ժամանակ անհրաժեշտ է պահպանել ռացիոնալ վարքը, հարգանք դրսևորել քաղաքացիների նկատմամբ, չկորցնել ինքնատիրապետումը և հետևել ստորև ներկայացվող կանոններին.

- Աշխատանքի ներկայացեք 10-15 րոպե շուտ, որպեսզի կարողանաք պատրաստվել աշխատանքին:
- Մի գերազանցեք ընդմիջման հատկացված ժամանակը:
- Չպետք է գնալ ընդմիջման, եթե դեռ չեք ավարտել քաղաքացու սպասարկումը:

- Եթե քաղաքացիները սպասում են, ապա չպետք է բոլոր աշխատակիցները միաժամանակ գնան ճաշի ընդմիջման: Ընդմիջման դուրս եկեք հերթով:
  - Եթե դուք պետք է գնաք ընդմիջման, ապա ճշտեք քաղաքացուց՝ արդյոք նա կարող է գալ ավելի ուշ, կամ հաջորդ օրը:
  - Մի ընդունեք այն հեռախոսազանգերը, որոնք հասցեագրված են այլ մասնագետի, առանց նրանց համաձայնության:
  - Մի արտահայտեք բացասական կարծիք այլ մասնագետների վերաբերյալ:
- Աշխատակիցը պարտավոր է օպերատիվ և որակյալ ծառայություն մատուցել քաղաքացուն:
    - Աշխատակիցը պետք է ձգտի քաղաքացու համար ապահովել հոգեբանական հարմարավետ մթնոլորտ: Բարեկրթությունը, քաղաքավարությունը, բարյացակամությունը, հանգստությունը, հաղորդակցման բարձր կուլտուրան պետք է լինեն աշխատակցի որակները: Աշխատակիցը պետք է օգտագործի *“շնորհակալություն”* և *“խնդրեմ”* տերմինները:
      - Աշխատակիցը մշտապես առաջինն է ողջունում քաղաքացուն:
      - Քաղաքացու հետ հաղորդակցման ժամանակ նրան պետք է դիմել *“դուք”*-ով, անունով և ազգանունով՝ անկախ նրա տարիքից և սոցիալական կարգավիճակից:
      - Յուրաքանչյուր հաճախորդ պահանջում է ուշադրություն: Աշխատակիցը բոլորին նկատմամբ պետք է դրսևորի պատշաճ ուշադրություն՝ անկախ իր անձնական նախասիրություններից:
      - Աշխատակիցը պարտավոր է հարգել հաճախորդի կարծիքը անկախ այն հանգամանքից կիսում է նա այն, թե ոչ:
      - Աշխատակիցը պարտավոր է գրանցել քաղաքացու բողոքը:
      - Աշխատակիցը չպետք է հաճախորդին պարտադրի իր կարծիքը, անտեսի հաճախորդի կարծիքը:
      - Աշխատակիցը չպետք է հաճախորդին ներկայացնի ոչ ճիշտ ինֆորմացիա կամ ապակողմնորոշի այլ մեթոդներով:
      - Եթե աշխատակիցը լիարժեք չի տիրապետում այն ինֆորմացիային, որը պետք է ներկայացնի հաճախորդին, ապա պետք է վերստուգի տվյալ ինֆորմացիան: Իսկ եթե ինֆորմացիայի ճշտումը պահանջում է ժամանակ, ապա նշեի ճշգրիտ ժամանակ, կամ ցույց տա այլընտրանքային ճանապարհ:
      - Աշխատակիցը պետք է խուսափի քաղաքացուն տրամադրել այնպիսի խորհրդատվություն, որը դուրս է նրա լիազորություններից, կամ պահանջում է հատուկ գիտելիքներ:
      - Այն դեպքում, երբ աշխատակիցը իրավասու չէ լուծել հաճախորդի խնդիրը, ապա նա պետք է գտնի այլ մասնագետի, կամ գոնե ուղղություն ցույց տա:
      - Աշխատակիցը չպետք է երբեք թերագնահատի քաղաքացու խնդիրը կամ համեմատի այլ քաղաքացիների խնդիրների հետ:
      - Աշխատակիցը չպետք է հաճախորդի ներկայությամբ քննարկի ղեկավարների կամ այլ աշխատակիցների անձը, հոռետեսական ինֆորմացիա տարածի կազմակերպության կամ նրա հաճախորդների մասին:
      - Աշխատակիցը պարտավոր է պահպանել ծառայողական գաղտնիքը, չտարածի կոնֆեդենցիալ տեղեկատվություն, ինչպես նաև իր գործընկերների անձնական կյանքի վերաբերյալ տեղեկատվություն:

*Իբրև վերջաբան՝ նկատենք, որ համայնքային ծառայության ոլորտում սույն էթիկայի կանոնները, բնականաբար, չեն կարող ամբողջական և սպառիչ լինել, իսկ ապագայում կարող են և պետք է զարգացվեն, ուստի ձեռնարկի հեղինակները ակնկալում են բոլոր շահագրգիռ անձանց և կազմակերպությունների արձագանքը և աջակցությունը այս գործում:*