

დამტკიცებულია/Approved by

შპს მერიდიან მერიტაიმ თრეინინგ სენტერის დირექტორის

ირაკლი შარაბიძის მიერ/

The Director of Meridian Maritime Training Centre LLC

A handwritten signature in black ink is written over a blue circular stamp. The stamp contains the text "MERIDIAN MARITIME TRAINING CENTRE LLC" around the perimeter, "MERIDIAN" in the center, and the identification number "45593705" below the company name.

შპს მერიდიან მერიტაიმ თრეინინგ სენტერი
Meridian Maritime Training Centre LLC

შიდა და გარე კომუნიკაციის წესი
Rules of internal and external communication

ND2- O27



ბათუმი, 2024

სარჩევი/ Content

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები/ Article 1. General Provisions	4
მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება / Article 2. Definition of terms	4
მუხლი 3. მიზნები/ Article 3. Objectives	6
მუხლი 4. ვალდებულებები კომუნიკაციის პროცესში/ Article 4. Obligations in the process of communication	7
მუხლი 5. საჯარო ინფორმაციის გაცემაზე პასუხისმგებელი პირი/ Article 5. The person responsible for providing public information	8
მუხლი 6. კომუნიკაცია და საკომუნიკაციო არხები/ Article 6. Communication and communication channels	8
მუხლი 7. საჯარო ღონისძიებები და გარე შეხვედრები / Article 7. Public events and external meetings	10
მუხლი 8. ვიზიტორები და შიდა შეხვედრები/ Article 8. Visitors and internal meetings	12
მუხლი 9. ვებგვერდი და სოციალური ქსელები/ Article 9. Website and social networks	14
მუხლი 10. ოფიციალური ინფორმაციის გაცემის წესი/ Article 10. Rule of issuing official information	18
მუხლი 11. უკუკავშირის შედეგები და ანალიზი/ Article 11. Feedback results and analysis	18
მუხლი 12. მოტივაციის ამაღლება და ინიციატივების ხელშეწყობა/ Article 12. Raising motivation and promoting initiatives	19
მუხლი 13. კომუნიკაცია თანამშრომლებთან/ Article 13. Communication with employees	21
მუხლი 14. კომუნიკაცია პროფესიულ სტუდენტებთან/მსმენელებთან/ Article 14. Communication with professional students/trainees	22
მუხლი 15. ელექტრონული ფოსტის ადმინისტრირება/ Article 15. E-mail administration	22
მუხლი 16. კომუნიკაციის დაწყება/ Article 16. Commencement of communication	22
მუხლი 17. კომუნიკაციის მიმდინარეობა/ Article 17. Flow of communication	23
მუხლი 18. მოქალაქის გადამისამართება/ Article 18. Citizen redirection	26
მუხლი 19. კომუნიკაცია უკმაყოფილო მოქალაქესთან/ Article 19. Communication with a dissatisfied citizen	27
მუხლი 20. კომუნიკაცია ტექნიკური პრობლემით გამოწვეული შეფერხებისას/ Article 20. Communication in the event of a delay caused by a technical problem	28
21. კომუნიკაციის დასრულება/ Article 21. Termination of communication	29
მუხლი 22. სატელეფონო კომუნიკაცია/ Article 22. Telephone communication	30
მუხლი 23. კომუნიკაცია ელექტრონული ფოსტით/ Article 23. Communication by e-	31

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

mail	
მუხლი 24. ტანსაცმელი/ Article 24. Clothing	31
მუხლი 25. თავის მოვლა/ Article 25. Self-care	31
მუხლი 26. თანამშრომლის იდენტიფიცირების ნიშანი (ბეჯი)/Article 26. Employee identification mark (badge)	32
მუხლი 27. ცვლილებები და დამატებები/ Article 27. Changes and additions	32
მუხლი 28. გავრცელების არეალი/ Article 28. Distribution area	32
დანართი 1/Annex 1	34

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>წინამდებარე დებულება წარმოადგენს ნორმატიული ხასიათის დოკუმენტს და სავალდებულოა შესასრულებლად. დებულება არეგულირებს ცენტრში კომუნიკაციის წესებს./This provision is a document of a normative nature and is mandatory for implementation. The regulation regulates the rules of communication in the center.</p>	
<p>მუხლი 1. ზოგადი დებულებები</p> <p>1. ტერმინი ცენტრი მოიცავს და აერთიანებს საზღვაო - საწვრთნელ ტრენინგ ცენტრსა და მერიდიანის კოლეჯს.</p> <p>2. წინამდებარე წესი ასევე არეგულირებს ცენტრის საზოგადოებასთან კომუნიკაციის წესს, კომუნიკაციის მექანიზმებსა და ოფიციალური ინფორმაციის გაცემის წესს.</p> <p>3. ცენტრში არსებულ სტრუქტურულ ერთეულებს შორის კომუნიკაციის (შიდა და გარე) წესს. ცენტრი საზოგადოებასთან კომუნიკაციისას ხელმძღვანელობს საქართველოს საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებით და წინამდებარე დოკუმენტით.</p> <p>4. წინამდებარე წესი განსაზღვრავს დაინტერესებული მხარეების ინფორმირების მექანიზმებს, ცნობადობის ამაღლების ღონისძიებებს და მათი ჩატარების გზებს, აღწერს შიდა და გარე კომუნიკაციის წარმართვის პროცესს და ელექტრონული ფოსტის მართვის პრინციპებს. წესი ითვალისწინებს აღნიშნული მიმართულებით დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული უკუკავშირის გამოყენებას გაუმჯობესების მიზნებისთვის.</p>	<p>Article 1. General Provisions</p> <p>1. The term Center includes and incorporates the Naval Training Center and Meridian College.</p> <p>2. The present rule also regulates the manner of communication of the Center with the public, the mechanisms of communication, and the manner of issuing official information.</p> <p>3. Communication (internal and external) between structural units in the center. The Center is guided by the legislative and sub-legal normative acts of Georgia and this document in its communication with the public.</p> <p>4. This rule defines mechanisms for informing interested parties, awareness-raising measures, and ways of conducting them, describes the process of conducting internal and external communication, and the principles of e-mail management. The rule envisages the use of feedback received from interested parties in the said direction for improvement purposes.</p>
<p>მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება</p> <p>სტანდარტებში გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:</p> <p>ა) მოქალაქე – ნებისმიერი პირი, რომელიც უშუალო ან ელექტრონულ კომუნიკაციას ამყარებს ცენტრის წარმომადგენელთან;</p> <p>ბ) ცენტრის წარმომადგენელი – ცენტრის თანამშრომელი (მათ შორის სტაჟორი), რომელიც სამსახურეობრივი უფლება-მოვალეობების განხორციელებისას</p>	<p>Article 2. Definition of terms</p> <p>The terms used in the standards have the following meanings:</p> <p>a) Citizen – any person who establishes direct or electronic communication with the representative of the center;</p> <p>b) representative of the center - an employee of the center (including an intern), who establishes direct or electronic communication with the</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>უმუშალო ან ელექტრონულ კომუნიკაციას ამყარებს მოქალაქესთან;</p> <p>გ) კომუნიკაცია – ნებისმიერი სახის ურთიერთობა ცენტრის თანამშრომელსა და მოქალაქეს შორის, რომელიც მოიცავს და არ შემოიფარგლება:</p> <p>გ.ა) რეკლამირება და პოპულარიზაცია;</p> <p>გ.ბ) აპლიკაციების მართვა;</p> <p>გ.გ) მარკეტინგული და პიარ გეგმების შემუშავება;</p> <p>გ.დ) დაწესებულების ოფიციალური ვებ-გვერდის ფუნქციონალური უზრუნველყოფა;</p> <p>გ.ე) მსმენელებთან და პარტნიორებთან კომუნიკაცია;</p> <p>გ.ვ) სოციალური ქსელების ანალიზი;</p> <p>გ.ზ) Feedback ფორმების წარმოება;</p> <p>გ.თ) კომუნიკა და უკმაყოფილო მომხმარებელთან ურთიერთობა;</p> <p>გ.ი) სარეკლამო ბუკლეტების, ტრიპლეტებისა და როლაპების დამზადება;</p> <p>გ.კ) კომპანიის ინოვაციური მომსახურების პოპულარიზაცია და ცნობადობის ამაღლება;</p> <p>გ.ლ) სხვა ნებისმიერი აქტიობა, რომელიც არ აზარალებს ცენტრის იმიჯს და ემსახურება კომუნიკაციის მიზებს.</p> <p>დ) მოქალაქე- ცენტრის მომსახურებით დაინტერესებული პირი;</p> <p>ე) საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირ(ებ)ი - კოლეჯ „მერიდიანი“-ს პროფორიენტაციისა და კარიერული მხარდაჭერის მენეჯერი და ტრენინგ ცენტრის სოციალური მედია მენეჯერი.</p> <p>ვ) კომუნიკაციის საშუალებები- ვებ-გვერდის, სოციალური ქსელის, სხვადასხვა სოციალური აპლიკაციების (WhatsApp, და სხვა) ელ. ფოსტისა და ტელეფონის საშუალებით.</p>	<p>citizen while performing his official duties;</p> <p>c) Communication – any kind of relationship between the employee of the center and the citizen, which includes and is not limited to:</p> <p>G.a) advertising and promotion;</p> <p>g.b) application management;</p> <p>GG) development of marketing and PR plans;</p> <p>g.d) functional provision of the institution's official website;</p> <p>g.e) communication with listeners and partners;</p> <p>c.v) analysis of social networks;</p> <p>g.g) production of feedback forms;</p> <p>g.h) communication and relationship with dissatisfied customers;</p> <p>g.i) production of advertising booklets, triplets and rolls;</p> <p>g.k) promotion of the company's innovative services and raising awareness;</p> <p>g.l) any other activity that does not harm the image of the center and serves the purposes of communication.</p> <p>d) citizen - a person interested in the services of the center;</p> <p>e) Person(s) responsible for public relations - "Meridian" College's career support manager and social media manager of the training center.</p> <p>f) means of communication - website, social network, various social applications (WhatsApp, etc.) and e-mail. by mail and telephone.</p>
---	---

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>მუხლი 3. მიზნები</p> <p>1. წინამდებარე წესის მიზანს წარმოადგენს:</p> <p>ა) საქმიანობის გამჭვირვალობის ზრდა და შესაბამისობა საქართველოს კანონმდებლობასთან;</p> <p>ბ) სანდოობა, უტყუარობა და ობიექტური ინფორმაციის დროული ხელმისაწვდომობა;</p> <p>გ) საკომუნიკაციო მომსახურების გაუმჯობესება და ხელმისაწვდომის ზრდა;</p> <p>დ) საზოგადოების მონაწილეობის უზრუნველყოფა საქმიანობის ხარისხის გაუმჯობესების პროცესში;</p> <p>ე) ცენტრის იმიჯის შენარჩუნება და ცნობადობის ამაღლება;</p> <p>ვ) შიდა და გარე საკომუნიკაციო სტრატეგიების ეფექტური გამოყენება ინფორმაციის ხელმისაწვდომობისთვის;</p> <p>ზ) საზოგადოებასთან და მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებთან ურთიერთობა;</p> <p>თ) ორგანიზაციის საქმიანობის პროფესიული განათლების სფეროსა და მეზღვაურთა სერტიფიცირების შესახებ, საზოგადოებისათვის ინფორმაციის ხელმისაწვდომობისა და ამ სფეროში საჯარო ინფორმაციის გაცემის უზრუნველყოფა;</p> <p>ი) ცენტრისათვის მნიშვნელოვანი ღონისძიებებისა და კამპანიების დაგეგმვა და ორგანიზება, სარეკლამო/საიმიჯო მასალის შექმნა;</p> <p>კ) ცრენინგ ცენტრისა და ცენტრის განვითარებაში თანამონაწილეობა საჭიროების შემთხვევაში დაინტერესებულ პირებთან შესაბამისი შეხვედრების ორგანიზება (კომპეტენციის ფარგლებში);</p> <p>ლ) ცენტრის ვებ-გვერდისა და სოციალური ქსელების ადმინისტრირება (კონტენტის შექმნა);</p>	<p>Article 3. Objectives</p> <p>1. The purpose of this rule is:</p> <p>a) increase in transparency of activities and compliance with Georgian legislation;</p> <p>b) reliability, truthfulness and timely availability of objective information;</p> <p>c) improvement of communication services and increase of available ones;</p> <p>d) ensuring public participation in the process of improving the quality of activities;</p> <p>e) maintaining the image of the center and raising awareness;</p> <p>f) effective use of internal and external communication strategies for information availability;</p> <p>g) relations with society and mass media;</p> <p>h) Ensuring the availability of information to the public about the activities of the organization, the field of professional education and the certification of seafarers, and the provision of public information in this field;</p> <p>i) planning and organizing important events and campaigns for the center, creating advertising/image material;</p> <p>k) participation in the development of the training center and center, if necessary, organization of relevant meetings with interested persons (within the scope of competence);</p> <p>l) administration of the center's website and social networks (content creation);</p> <p>m) anti-crisis communication, which provides for obtaining and disseminating correct and timely information, both inside the center and the training center, as well as outside the center and the training center, using targeted communication strategies and involving the public.</p>
---	--

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>მ) ანტიკრიზისული კომუნიკაცია, რომელიც ითვალისწინებს სწორი და დროული ინფორმაციის მოპოვებასა და გავრცელებას, როგორც ცენტრისა და ტრენინგ ცენტრი შიგნით, ასევე ცენტრისა და ტრენინგ ცენტრის გარეთ, მიზანმიმართული საკომუნიკაციო სტრატეგიების გამოყენებითა და საზოგადოების ჩართულობით.</p>	
<p>მუხლი 4. ვალდებულებები კომუნიკაციის პროცესში</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ცენტრის ყველა თანამშრომელი, კომპეტენციის ფარგლებში, თანამშრომლობს ცენტრის საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირებთან და აწვდის მოთხოვნილ ინფორმაციას. 2. ცენტრის თანამშრომლები ითვალისწინებენ საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირების თხოვნას მონაწილეობა მიიღონ დაუგეგმავი შეხვედრებსა და ასეთი შეხვედრების ორგანიზების პროცესში. 3. ცენტრის ყველა თანამშრომელი ვალდებულია კომუნიკაცია ცენტრის როგორც შიგნით, ასევე გარეთ წარმართოს იმგვარად, რომ დაცული იყოს ინფორმაციის სინამდვილე და მიწოდების გონივრული ვადა. 4. ცენტრის ყველა თანამშრომელი ზრუნავს დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული ინფორმაციის ცენტრის საქმიანობის გაუმჯობესებისთვის გამოყენებაზე, რისთვისაც ცვლიან და ავრცელებენ ინფორმაციას. 5. ვებ-გვერდისა და სოციალური ქსელის მართვაზე, სწორი და დროული ინფორმაციის განთავსებაზე პასუხისმგებელი პირია საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირ(ებ)ი. 	<p>Article 4. Obligations in the process of communication</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. All employees of the center, within the scope of competence, cooperate with the persons responsible for public relations of the center and provide the requested information. 2. Center employees take into account the request of persons responsible for public relations to participate in unplanned meetings and in the process of organizing such meetings. 3. All employees of the center are obliged to conduct communication both inside and outside the center in such a way as to preserve the truth of the information and the reasonable delivery time. 4. All employees of the center take care of using the information received from interested parties for the improvement of the center's activities, for which they exchange and disseminate information. 5. The person(s) responsible for managing the website and social network, posting correct and timely information is the person(s) responsible for public relations.

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>მუხლი 5. საჯარო ინფორმაციის გაცემაზე პასუხისმგებელი პირი</p> <p>1. დაინტერესებული მხარის მიერ საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვნა წარმოადგენს ცენტრიდ კომუნიკაციის ფორმას.</p> <p>2. დაინტერესებული მხარის მიერ გამოთხოვნილი საჯარო ინფორმაციის მომზადებისა და გაცემის დაკავშირებით მოქმედებს საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი წესრიგი.</p> <p>3. დაინტერესებული პირის მიერ, საკუთარი არასრულწლოვანების ან სამოქალაქო კოდექსით განსაზღვრული სამოქალაქო უფლებამოსიანის ან ქმედითუნარიანობის არ არსებობის შემთხვევაში, დოკუმენტაცია შეიძლება გაიტანოს შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე პირმა, რწმუნებულების ან მინდობილობის გამოცემის საფუძველზე.</p>	<p>Article 5. Person responsible for providing public information</p> <p>1. Requesting public information by an interested party is a form of centralized communication.</p> <p>2. Regarding the preparation and issuance of public information requested by the interested party, the order established by the General Administrative Code of Georgia applies.</p> <p>3. If the interested person is a minor or does not have the civil rights or legal capacity defined by the Civil Code, the documentation can be taken out by a person with the relevant authority, based on the issuance of a power of attorney or a power of attorney.</p>
<p>მუხლი 6. კომუნიკაცია და საკომუნიკაციო არხები</p> <p>1. ცენტრის მნიშვნელოვან საკომუნიკაციო რესურსს საინფორმაციო სივრცის/პლატფორმის, გარდა წარმოადგენს ცენტრში დასაქმებული თანამშრომლები, ტრენინგ ცენტრის მსმენელები, და პროფესიული სტუდენტები რადგან, შესაბამისად მათი ეფექტური ინფორმირება ცენტრში მიმდინარე მოვლენებზე, დამატებით კომუნიკატორის როლს ასრულებს.</p> <p>2. ცენტრის საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირები (სოციალური მედია მენეჯერი/ პროფორიენტაციისა და კარიერული მხარდაჭერის მენეჯერი) განსაკუთრებულ ძალისხმევას წარმართავენ რათა მოხდეს დასაქმებულების და მსმენელების/ პროფესიული სტუდენტების სწორი და დროული ინფორმირება ცენტრში</p>	<p>Article 6. Communication and communication channels</p> <p>1. In addition to the information space/platform, the important communication resource of the center is the employees employed in the center, the trainees of the training center, and the professional students because, accordingly, their effective informing about the current events in the center plays the role of an additional communicator.</p> <p>2. Persons responsible for public relations of the center (social media manager/ manager of professionalization and career support) will make special efforts to provide correct and timely information to employees and trainees/ professional students about the ongoing processes, planned events, news, achievements in the center.</p> <p>3. The center's employees and professional students/trainees, on their part, are obliged to</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>მიმდინარე პროცესების, დაგეგმილი ღონისძიებების, სიახლეების, მიღწევების შესახებ.</p> <p>3. ცენტრის თანამშრომლები და პროფესიული სტუდენტები/მსმენელები თავის მხრივ ვალდებული არიან მოახდინონ მიღებული ინფორმაციის ობიექტურად, შეუცდომლად გავრცელება და დაინტერესებული პირებისთვის სწორი ინფორმაციის მიწოდება.</p> <p>4. თანამშრომლებისათვის და პროფესიული სტუდენტებისთვის/მსმენელებისათვის ინფორმაციის ცირკულაცია ხდება: სატელეფონო კავშირის, ცენტრის ვებ-გვერდის, სოციალური ქსელების, ელექტრონული ფოსტის, ცენტრის ღია სივრცეში საინფორმაციო დაფაზე ინფორმაციის გამოქვეყნების, პირდაპირი კომუნიკაციის გზით შეხვედრების ფორმატის საშუალებით, სადაც დამსწრე საზოგადოებას წარედგინება ინფორმაცია/პრეზენტაციები სხვადასხვა აქტუალურ საკითხებზე და განიხილება პრიორიტეტული თემები.</p> <p>5. ცენტრის თანამშრომლებისთვის და პროფესიული სტუდენტებისთვის/მსმენელებისათვის საჭირო ინფორმაციის მიწოდებას უზრუნველყოფს ცენტრის საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირები (სოციალური მედია მენეჯერი/ პროფორიენტაციისა და კარიერული მხარდაჭერის მენეჯერი) ცენტრში მოქმედი ელექტრონული პლატფორმებისა თუ სხვადასხვა სოციალური ქსელების საშუალებით.</p> <p>6. ცენტრის თანამშრომლები და პროფესიული სტუდენტები/მსმენელები ვალდებული არიან შეამოწმონ (მინიმუმ სამუშაო დღის განმავლობაში ერთხელ) და გაითვალისწინონ ელექტრონულ ფოსტაზე</p>	<p>distribute the received information objectively, accurately and provide correct information to the interested parties.</p> <p>4. Information is circulated for employees and professional students/trainees: telephone connection, center website, social networks, e-mail, publishing information on the information board in the open space of the center, through direct communication in the format of meetings, where information/presentations on various topical issues are presented to the attending public. issues and priority topics are discussed.</p> <p>5. The center's public relations managers (social media manager/ orientation and career support manager) provide necessary information to the center's employees and professional students/trainees through electronic platforms or various social networks operating in the center.</p> <p>6. Center employees and professional students/trainees are obliged to check (at least once during the working day) and take into account the information provided by e-mail. Providing information to the listeners of the center is carried out through the electronic system and the issuance of telephone messages.</p> <p>7. The employees of the center are obliged to send official messages, within the scope of their authority, through e-mail created with the domain of the center, both inside and outside the center/training center in accordance with the requirements established by this rule and the internal normative legal framework applicable in the center.</p> <p>8. All employees of the center take care of creating a friendly environment for professional students/ trainees of the training center and visitors.</p> <p>9. For visitors to the center and/or contact phone numbers of the center:</p>
---	--

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>მიწოდებული ინფორმაცია. ცენტრის მსმენელებისათვის ინფორმაციის მიწოდება ხორციელდება ელექტრონული სისტემისა და სატელეფონო შეტყობინებების გაცემის გზით.</p> <p>7. ცენტრის თანამშრომლები ვალდებული არიან სამსახურებრივი შეტყობინებები, უფლებამოსილების ფარგლებში, გაგზავნონ ცენტრის დომენით შექმნილი ელექტრონული ფოსტის საშუალებით, როგორც ცენტრის/ტრენინგ ცენტრის შიგნით, ასევე გარეთ წინამდებარე წესით დადგენილი მოთხოვნებისა და ცენტრში მოქმედი შიდანორმატიული სამართლებრივი ბაზის შესაბამისად.</p> <p>8. ცენტრში პროფესიული სტუდენტებისთვის/ ტრენინგ ცენტრის მსმენელებისათვის, და ვიზიტორებისთვის კეთილგანწყობილი გარემოს შექმნაზე ზრუნავს ცენტრის ყველა თანამშრომელი.</p> <p>9. ცენტრში ვიზიტორებისთვის და/ან ცენტრის საკონტაქტო ტელეფონის ნომრებზე: ტრენინგ ცენტრი: (+995) 0422 25 03 03; (+995) 555 40 03 03; ცენტრი მერიდიანი: +995) 511 40 03 03.</p> <p>10. შემოსულ ზარებზე პირველადი პასუხების გაცემის ვალდებულება ეკისრება ცენტრის პროფორიენტაციისა და კარიერული მხარდაჭერის მენეჯერს/ტრენინგ ცენტრის ოფის მენეჯერს, ხოლო იმ შემთხვევაში თუ საკითხი სცდება მისი კომპეტენციის ფარგლებს, განსაზღვრავს შემდგომ ადრესატს.</p>	<p>Training Center: (+995) 0422 25 03 03; (+995) 555 40 03 03; Center Meridian: +995) 511 40 03 03.</p> <p>10. The obligation to give initial answers to incoming calls rests with the manager of the center's orientation and career support/office manager of the training center, and in case the issue is beyond the scope of his competence, he determines the next addressee.</p>
<p style="text-align: center;">III თავი PR აქტივობები</p> <p>მუხლი 7. საჯარო ღონისძიებები და გარე შეხვედრები</p> <p>1. საზოგადოებასთან ურთიერთობის ერთ-ერთ ფორმის - პირისპირ შეხვედრების</p>	<p style="text-align: center;">Chapter III PR activities</p> <p>Article 7. Public events and external meetings</p> <p>1. One of the forms of public relations - in the format of face-to-face meetings, the center</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>ფორმატში, ცენტრი უზრუნველყოფს ინფორმაციის გაზიარებას საკუთარი საქმიანობის პოპულარიზაციისა და ცენტრში მოქმედი პროგრამების რეკლამირების მიზნით.</p> <p>2. ცენტრისა და ცენტრის საინფორმაციო ტიპის შეხვედრებში, საზოგადოებასთან ურთიერთობაში ჩართულია პროფორინტაციისა და კარიერის მენეჯერი, სოციალურ მედია მენეჯერი, პროფესიული განათლების მასწავლებლები/ინსტრუქტორები, ტრენინგ ცენტრის მსმენელები და პროფესიული სტუდენტები/მსმენელები, რომლებიც ახდენენ საკუთარი გამოცდილების გაზიარებას და პროგრამების შესახებ იძლევიან დეტალურ ინფორმაციას. საჭიროების შემთხვევაში, ასევე ჩართული შეიძლება იყოს ცენტრის თანამშრომლები, დაგეგმილი ღონისძიების საჭიროებიდან და სპეციფიკიდან გამომდინარე.</p> <p>3. ცენტრი მხარს უჭერს სხვადასხვა ორგანიზაციების, ფიზიკური და იურიდიული პირების, სააგენტოებისა და ასოციაციების მიერ მოწყობილ კონკურსებში, ტრენინგებში, კონფერენციებში, შეხვედრებში, ფორუმებსა და გამოფენებში ცენტრის თანამშრომელთა, პროფესიული განათლების მასწავლებლების/ინსტრუქტორების, ცენტრის მსმენელებისა და პროფესიული სტუდენტების/მსმენელების მონაწილეობას.</p> <p>4. ცენტრი უზრუნველყოფს სხვადასხვა პროექტებში ინსტრუქტორების, პროფესიული განათლების მასწავლებლების, ცენტრის მსმენელებისა და პროფესიული სტუდენტების/მსმენელების ჩართულობას.</p> <p>5. ცენტრის საქმიანობის გამჭვირვალობის უზრუნველსაყოფად და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით ცენტრი</p>	<p>provides information sharing for the purpose of promoting its activities and advertising the programs operating in the center.</p> <p>2. Professional and career manager, social media manager, vocational education teachers/instructors, trainees of the training center and vocational students/trainees are involved in the informational meetings of the center and the public relations, who share their experiences and provide detailed information about the programs. If necessary, the center's employees may also be involved, depending on the needs and specifics of the planned event.</p> <p>3. The Center supports the participation of Center employees, vocational education teachers/instructors, Center trainees and professional students/trainees in competitions, trainings, conferences, meetings, forums and exhibitions organized by various organizations, natural and legal persons, agencies and associations.</p> <p>4. The center ensures the involvement of instructors, vocational education teachers, center trainees and vocational students/trainees in various projects.</p> <p>5. In order to ensure the transparency of the center's activities and to improve the quality of service, the center assigns an important role to informing the public and their involvement with the help of various means of communication established by this rule.</p> <p>6. The center uses various cooperation platforms, such as: conferences, interactive/informational meetings (with local government, society and community representatives, public and private schools), discussions, meetings, communication through the website and social networks.</p> <p>7. Conferences, interactive/informational meetings, discussions and/or other meetings are</p>
---	---

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>მნიშვნელოვან როლს ანიჭებს საზოგადოების ინფორმირებას და მათ ჩართულობას წინამდებარე წესით დადგენილი სხვადასხვა საკომუნიკაციო საშუალებების დახმარებით.</p> <p>6. ცენტრი იყენებს თანამშრომლობის სხვადასხვა პლატფორმას, როგორცაა მაგალითად: კონფერენციები, ინტერაქციული /საინფორმაციო შეხვედრები (ადგილობრივ ხელისუფლებასთან, საზოგადოებასთან და სათემო წარმომადგენლობებთან, საჯარო და კერძო სკოლებთან), დისკუსიები, თათბირები, ვებ-გვერდისა და სოციალური ქსელებით კომუნიკაცია.</p> <p>7. კონფერენციებს, ინტერაქციული /საინფორმაციო შეხვედრებს, დისკუსიებს და/ან სხვა შეხვედრებს ორგანიზებას უწევს ტრენინგ ცენტრის სოციალური მედია მენეჯერი/ცენტრის პროფორიენტაციისა და კარიერული მხარდაჭერის მენეჯერი თანამშრომლებთან კოორდინაციით.</p> <p>8. პროფორიენტაციისა და კარიერის მენეჯერი და სოციალურ მედია მენეჯერი უზრუნველყოფს სხვა ორგანიზაციების, მიერ მოწყობილ კონკურსებზე, ტრენინგებზე, კონფერენციებზე, შეხვედრებზე, ფორუმებზე და გამოფენებზე თანამშრომლების, პროფესიული სტუდენტების ინფორმირებას და ჩართულობას.</p> <p>9. საზოგადოებასთან საჯარო ღონისძიებებისა და გარე შეხვედრების წარმოების მიზნით, ცენტრში შემუშავებული უნდა იქნეს კომუნიკაციებთან დაკავშირებული სამოქმედო გეგმა.</p>	<p>organized by the Social Media Manager of the Training Center/Professional and Career Support Manager of the Center in coordination with the employees.</p> <p>8. Professionalization and career manager and social media manager ensure the information and involvement of employees, professional students at competitions, trainings, conferences, meetings, forums and exhibitions organized by other organizations.</p> <p>9. In order to conduct public events and external meetings with the public, an action plan related to communications should be developed in the center.</p>
<p>მუხლი 8. ვიზიტორები და შიდა შეხვედრები</p> <p>1. ცენტრის ვიზიტორებისთვის</p>	<p>Article 8. Visitors and internal meetings</p> <p>1. All employees of the center take care of creating a friendly environment for visitors of</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>კეთილგანწყობილი გარემოს შექმნაზე ზრუნავს ცენტრის ყველა თანამშრომელი, რომლებიც, კომპეტენციის ფარგლებში, ახდენენ ვიზიტორისათვის საჭირო ინფორმაციის მიწოდებას.</p> <p>2. ცენტრში შემოსული მოქალაქეების ინფორმირება, მათ შეკითხვებზე პირველადი პასუხების გაცემის ვალდებულება დაკისრებული აქვს ცენტრის პროფორიენტაციისა და კარიერული მხარდაჭერის მენეჯერს/ტრენინგ ცენტრის ოფის მენეჯერს, სოციალურ მედია მენეჯერს. იმ შემთხვევაში თუ საკითხი სცდება მისი კომპეტენციის ფარგლებს, აღნიშნულ შემთხვევაში, ცენტრის პროფორიენტაციისა და კარიერული მხარდაჭერის მენეჯერი/ტრენინგ ცენტრის ოფის მენეჯერი/ სოციალური მედია მენეჯერი განსაზღვრავს ვიზიტორისთვის შემდგომ ადრესატს.</p> <p>3. ცენტრში დაგეგმილი შეხვედრის მონაწილეების, ღონისძიებების სტუმრებისა და მედიის წარმომადგენლების მიღება/დახვედრა უზრუნველყოფილია საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირის - ცენტრის პროფორიენტაციისა და კარიერული მხარდაჭერის მენეჯერი/ტრენინგ ცენტრის სოციალური მედია მენეჯერის მიერ.</p> <p>4. გაუთვალისწინებელ და დაუგეგმავ შეხვედრებს ორგანიზებას უწევს ცენტრის პროფორიენტაციისა და კარიერული მხარდაჭერის მენეჯერი/ტრენინგ ცენტრის სოციალური მედია მენეჯერი უშუალო ხელმძღვანელობასთან კოორდინაციით.</p> <p>5. ცენტრში, ცნობიერების ამაღლების მიზნით, პროფესიული სტუდენტებისთვის/მსმენელებისთვის და თანამშრომლებისთვის პერიოდულად ტარდება სხვადასხვა ინფორმაციული</p>	<p>the center, who, within the scope of their competence, provide the necessary information to the visitor.</p> <p>2. The obligation to inform the citizens entering the center, to provide initial answers to their questions is assigned to the center's orientation and career support manager/training center office manager, social media manager. In case the issue is beyond the scope of his/her competence, in this case, the Center's Career Support Manager/Training Center Office Manager/Social Media Manager will determine the next addressee for the visitor.</p> <p>3. Reception of the participants of the planned meeting, event guests and media representatives in the center is ensured by the person responsible for public relations - the center's orientation and career support manager/social media manager of the training center.</p> <p>4. Unexpected and unplanned meetings are organized by the center's orientation and career support manager/training center's social media manager in coordination with the direct management.</p> <p>5. In order to raise awareness, various informative meetings are periodically held for professional students/trainees and employees, which are organized by the representative of the relevant structural unit of the center within the scope of his authority. The invitation of employees to meetings with such informative content must be confirmed by e-mail.</p>
---	---

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>შეხვედრები, რომელსაც ორგანიზებას უკეთებს, საკუთარი უფლებამოსილების ფარგლებში, ცენტრის შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის წარმომადგენელი. ასეთი ინფორმაციული შინაარსის მქონე შეხვედრებში თანამშრომელთა მოწვევა უნდა დასტურდებოდეს ელექტრონული ფოსტის საშუალებით.</p>	
<p>მუხლი 9. ვებგვერდი და სოციალური ქსელები</p> <p>1. ცენტრი თავისი სტრუქტურული ერთეულებით ცდილობს საზოგადოებასთან ეფექტური ურთიერთობების დამყარებას და ზრუნავს მის შენარჩუნებაზე.</p> <p>2. ცენტრი შიდა და გარე კომუნიკაციისთვის დაინტერესებული მხარეების ინფორმირებისთვის იყენებს ვებ-გვერდსა და სოციალურ მედიას.</p> <p>2. ცენტრის მფლობელობაშია დომენი http://www.meridiani.ge/ და http://www.meridiani.edu.ge/. გარდა აღნიშნულისა ცენტრის მფლობელობაშია ელექტრონული ფოსტის მისამართები, ოფიციალურ გვერდებს სოციალურ ქსელებში და სხვა.</p> <p>3. ცენტრი უზრუნველყოფს გონივრულ ვადაში მხოლოდ სანდო და უტყუარი ინფორმაციის გავრცელებას ვებ-გვერდისა და სოციალურ მედიის საშუალებით.</p> <p>4. ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელებში განსათავსებელი მასალების (შინაარსობრივად, ენობრივად და სტილისტურად გამართული) მოპოვებას/მომზადებას/რედაქტირებას, განახლებას და სისტემატურ ზედამხედველობას ახორციელებს პროფორიენტაციისა და კარიერის მენეჯერი, და სოციალურ მედია მენეჯერი</p>	<p>Article 9. Website and social networks</p> <p>1. The center with its structural units tries to establish effective relations with society and cares for its maintenance.</p> <p>2. The center uses the website and social media to inform interested parties for internal and external communication.</p> <p>2. The center owns the domains http://www.meridiani.ge/ and http://www.meridiani.edu.ge/. In addition to the mentioned, the center owns e-mail addresses, official pages in social networks and others.</p> <p>3. The center ensures that only reliable and accurate information is disseminated through the website and social media within a reasonable period of time.</p> <p>4. Acquisition/preparation/editing, updating and systematic supervision of materials to be posted on the website and social networks (in content, language and style) is carried out by the career and career manager and the social media manager in coordination with the IT and material resources manager.</p> <p>5. The IT and material resources manager is responsible for the administration/technical management of the website.</p> <p>7. The career and career manager, and the social media manager, independently and/or in coordination with the employees related to the</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან კოორდინაციით.</p> <p>5. ვებ-გვერდის ადმინისტრირებაზე/ტექნიკურ მართვაზე პასუხისმგებელია IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერი.</p> <p>7. პროფორიენტაციისა და კარიერის მენეჯერი, და სოციალურ მედია მენეჯერი დამოუკიდებლად და/ან საკითხებთან დაკავშირებულ თანამშრომლებთან კოორდინაციით ამზადებს განსათავსებელი ანონსის ტექსტს, განათავსებს სოციალურ ქსელში და სამსახურებრივი ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით აწვდის IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერს ვებგვერდზე განსათავსებლად არაუგვიანეს აქტივობის განხორციელების წინა დღისა; ჩატარებული ღონისძიების შესახებ ინფორმაცია უნდა განთავსდეს აქტივობის განხორციელებიდან მაქსიმუმ მეორე სამუშაო დღეს.</p> <p>9. იმ შემთხვევაში, თუ თუ IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერი ვერ ახორციელებს ვებ გვერდზე ინფორმაციის განთავსებას, საკითხის აქტუალობიდან და სამუშაოს მოცულობიდან გამომდინარე, დასაშვებია ინფორმაციის განთავსება უშუალოდ პროფორიენტაციისა და კარიერის მენეჯერისა და სოციალურ მედია მენეჯერის მიერ ხელმძღვანელობასთან შეთანხმების შემდეგ.</p> <p>10. ცენტრის შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე პირს უფლება აქვს პერიოდულად ითანამშრომლოს საგანმანათლებლო პორტალებსა და ვებგვერდებთან მოსახლეობაში პროფესიულ განათლებისა და მეზღვაურთა სერტიფიცირების შესახებ ცნობიერების ამაღლების მიზნით.</p> <p>11. ვებგვერდი და სოციალური ქსელის გვერდი ასრულებს ორ ძირითად ფუნქციას</p>	<p>issues, prepares the text of the announcement to be posted, posts it on the social network, and sends it to the IT and material resources manager via official e-mail to be posted on the website no later than the day before the activity is carried out; Information about the event should be posted no later than the second working day after the activity.</p> <p>9. In the event that the IT and material resources manager is unable to post information on the web page, depending on the urgency of the issue and the volume of work, it is permissible to post the information directly after the agreement with the management by the orientation and career manager and the social media manager.</p> <p>10. The authorized person of the center has the right to periodically cooperate with educational portals and websites in order to raise awareness among the population about professional education and certification of seafarers.</p> <p>11. The website and social network page perform two main functions and take into account the interest of receiving information within a reasonable time;</p> <p>a) Communication platform: contact information is placed among them, about the territorial location and provides the opportunity to communicate with the institution via the Internet;</p> <p>b) informational function: information about the activities of the institution, activities carried out by the institution, etc. is placed;</p> <p>12. The website can be easily navigated, for this information is placed in logically grouped and titled sections, there is a word search function.</p> <p>13. The website contains:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Institution's mission, vision, values; > structure of the institution; > information catalog of professional educational programs;
--	--

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>და ითვალისწინებს ინფორმაციის გონივრულ ვადაში მიღების ინტერესს;</p> <p>ა) საკომუნიკაციო პლატფორმა: განთავსებულია საკონტაქტო ინფორმაცია მათ შორის, ტერიტორიული ადგილმდებარეობის შესახებ და იძლევა დაწესებულებასთან ინტერნეტით კომუნიკაციის შესაძლებლობას;</p> <p>ბ) საინფორმაციო ფუნქცია: განთავსებულია ინფორმაცია დაწესებულების საქმიანობის, დაწესებულების მიერ განხორციელებული აქტივობების შესახებ და სხვა;</p> <p>12. ვებგვერდზე შესაძლებელია მარტივი ნავიგაცია, ამისათვის ინფორმაცია განთავსებულია ლოგიკურად დაჯგუფებულ და დასათაურებულ რუბრიკებში, არსებობს სიტყვით ძებნის ფუნქცია.</p> <p>13. ვებგვერდზე განთავსებულია:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ დაწესებულების მისია, ხედვა, ღირებულებები; ➤ დაწესებულების სტრუქტურა; ➤ ინფორმაცია პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების კატალოგი; ➤ ინფორმაცია ტრენინგ კურსების (კონვენციური და არაკონვენციური) კატალოგი; ➤ პროფესიული მომზადება-გადამზადების პროგრამები; ➤ პროფესიულ პროგრამებზე არსებული ვაკანტური ადგილების შესახებ; ➤ ინფორმაცია პერსონალზე; ➤ ინფორმაცია შიდა და საერთაშორისო პარტნიორებზე; ➤ ინფორმაცია ცენტრში არსებული ფასდაკლებების შესახებ; ➤ ინფორმაცია ცენტრში არსებული ინოვაციური მომსახურებისა და პროდუქტის შესახებ; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ information on training courses (conventional and non-conventional) catalog; ➤ professional training-retraining programs; ➤ About vacant places on professional programs; ➤ information on personnel; ➤ Information on domestic and international partners; ➤ Information about discounts available in the center; ➤ Information about innovative services and products available in the center; ➤ Information about the main directions of the institution's activity; ➤ Main news; ➤ legal acts regulating activities; ➤ Photo and video gallery depicting the activities of the center and others. <p>14. The website is the main means of mass dissemination of information about the center:</p> <p>a) The website contains all the essential information that allows identifying the location and role of the center.</p> <p>b) Information and timely news intended to meet the interest of the public are presented on the website.</p> <p>c) Current processes and activities, as well as planned events, are reflected on the website.</p> <p>d) The provision of information required to be placed on the website is carried out in compliance with the requirements established by this rule.</p> <p>e) The website allows visitors to send messages to the center, the persons responsible for public relations have the prerogative to answer/redirect incoming questions.</p> <p>15. In groups of different topics created in the social network, relevant, in some cases</p>
---	--

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>➤ ინფორმაცია დაწესებულების საქმიანობის ძირითადი მიმართულებების შესახებ;</p> <p>➤ მთავარი სიახლეები;</p> <p>➤ საქმიანობის მარეგულირებელი სამართლებრივი აქტები;</p> <p>➤ ცენტრის საქმიანობის ამსახველი ფოტო და ვიდეო გალერეა და სხვა.</p> <p>14. ვებგვერდი წარმოადგენს ცენტრის შესახებ ინფორმაციის მასობრივი გავრცელების მთავარ საშუალებას:</p> <p>ა) ვებგვერდზე დატანილია ყველა ის არსებითი ინფორმაცია, რაც იძლევა ცენტრის ადგილისა და როლის ამოცნობის საშუალებას.</p> <p>ბ) ვებგვერდზე წარმოდგენილია საზოგადოების ინტერესის დასაკმაყოფილებლად გამიზნული ინფორმაცია და დროული სიახლეები.</p> <p>გ) ვებგვერდზე აისახება როგორც მიმდინარე პროცესები და აქტივობები, ასევე დაგეგმილი ღონისძიებები.</p> <p>დ) ვებგვერდზე განსათავსებლად საჭირო ინფორმაციის მიწოდება ხორციელდება წინამდებარე წესით დადგენილი მოთხოვნების დაცვით.</p> <p>ე) ვებგვერდი ვიზიტორებისთვის იძლევა ცენტრისათვის შეტყობინების გაგზავნის საშუალებას, შემოსულ შეკითხვებზე პასუხების გაცემის/გადამისამართების პრეროგატივა აქვს საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირებს.</p> <p>15. სოციალური ქსელში შექმნილი სხვადასხვა თემატიკის ჯგუფებში ხდება შესაბამისი, ზოგიერთ შემთხვევაში მომხმარებლების მიერ მოთხოვნილი, ინფორმაციის გაზიარება-გავრცელება.</p> <p>16. ცენტრის ვებ- გვერდი უნდა იყოს ხელმისაწვდომი ქართულ და ინგლისურ ენებზე.</p>	<p>requested by users, information is shared and disseminated.</p> <p>16. The website of the center should be available in Georgian and English languages.</p>
<p>მუხლი 10. ოფიციალური ინფორმაციის</p>	<p>Article 10. Rule of issuing official information</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>გაცემის წესი</p> <p>1. დაინტერესებული მხარის მიერ ოფიციალური სახის ინფორმაცია გაცემა მხოლოდ წერილობითი ფორმით წერილობით მოთხოვნის საფუძველზე.</p> <p>2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის მიზნებისათვის, ცენტრი წერილობით კომუნიკაციას ახორციელებს არაუგვიანეს საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილ გონივრულ ვადაში, ხოლო ამ ვადაში ინფორმაციის მიწოდების შეუძლებლობის შემთხვევაში, ადრესატს წერილობით ეცნობება გარემოება და ინფორმაციის მიწოდების ვადები.</p> <p>3. წერილობითი სახით ოფიციალური ინფორმაცია ფორმდება ცენტრის ბლანკზე და დირექტორის ხელმოწერით ეგზავნება ადრესატს.</p> <p>4. მოთხოვნის შესაბამისად გასაცემი ოფიციალური ინფორმაციის პროექტს ამზადებს ცენტრის თანამშრომელი კომპეტენციის ფარგლებში.</p> <p>5. გასაცემი დოკუმენტაციის ფორმალურ შესაბამისობას ცენტრში მოქმედი საქმისწარმოების წესთან და საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობასთან უზრუნველყოფს ცენტრის შესაბამისი პასუხისმგებლობის მქონე პირი.</p> <p>6. დაწესებულებიდან ოფიციალური ინფორმაციის გაცემაზე პასუხისმგებელ პირს წარმოადგენს დაწესებულების დირექტორი, ხოლო მის მიერ უფლებამოსილების განხორციელების შეუძლებლობის შემთხვევაში ან უფლებამოსილების დელეგირების შემთხვევაში, დირექტორის მოვალეობის შემსრულებელი პირი.</p>	<p>1. Official information is provided by the interested party only in written form upon written request.</p> <p>2. For the purposes of the first paragraph of this article, the center communicates in writing no later than within a reasonable period established by the General Administrative Code of Georgia, and in case of impossibility to provide information within this period, the addressee will be informed in writing of the circumstances and the terms of providing information.</p> <p>3. Official information is written on the letterhead of the center and sent to the addressee with the signature of the director.</p> <p>4. The draft of the official information to be issued according to the request is prepared by the employee of the center within the scope of competence.</p> <p>5. The formal compliance of the documents to be issued with the rules of proceedings in the center and the applicable legislation of Georgia is ensured by the person with the relevant responsibility of the center.</p> <p>6. The person responsible for issuing official information from the institution is the director of the institution, and in the case of his/her inability to exercise authority or delegation of authority, the person performing the duties of the director.</p>
<p>მუხლი 11. უკუკავშირის შედეგები და ანალიზი</p>	<p>Article 11. Feedback results and analysis</p> <p>1. In the process of communication with the</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>1. საზოგადოებასთან კომუნიკაციის პროცესში სხვადასხვა არხების შედეგად მიღებული უკუკავშირის შედეგები გამოიყენება საქმიანობის ხარისხის გასაუმჯობესებლად.</p> <p>2. საზოგადოების ინტერესების გათვალისწინება პრიორიტეტულია მისი მოლოდინების ეფექტური დაკმაყოფილებისთვის.</p> <p>3. საზოგადოებასთან ურთიერთობის კოორდინაციაზე პასუხისმგებელი პირ(ებ)ი პასუხისმგებლები არიან უზრუნველყონ სხვადასხვა საკომუნიკაციო პლატფორმიდან შემოსული შეკითხვების, შენიშვნების და/ან რეკომენდაციების ანალიზი.</p> <p>4. საზოგადოებასთან ურთიერთობის კოორდინაციაზე პასუხისმგებელი პირ(ებ)ი შედეგების ანალიზს ყოველ 6 თვეში ერთხელ წარუდგენს ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერსა და დირექტორს, რომლის საფუძველზეც ხორციელდება კომუნიკაციის მექანიზმებისა და საკომუნიკაციო არხების მუშაობის გაუმჯობესება.</p> <p>5. უკუკავშირის ანალიზის შედეგები გამოიყენება შემდგომი განვითარებისთვის.</p> <p>6. ხშირად დასმული შეკითხვების პასუხები აკუმულირდება ვებგვერდსა და ფეისბუქ გვერდზე, რაც პერიოდულად ექვემდებარება განახლებას.</p>	<p>public, the results of the feedback received as a result of various channels are used to improve the quality of the activity.</p> <p>2. Considering the interests of society is a priority for effective satisfaction of its expectations.</p> <p>3. The person(s) responsible for the coordination of public relations are responsible for ensuring the analysis of questions, comments and/or recommendations received from various communication platforms.</p> <p>4. The person(s) responsible for the coordination of public relations will present the analysis of the results every 6 months to the quality assurance manager and the director, based on which the improvement of the communication mechanisms and communication channels is carried out.</p> <p>5. Feedback analysis results are used for further development.</p> <p>6. Answers to frequently asked questions are accumulated on the website and Facebook page, which are periodically updated.</p>
<p>მუხლი 12. მოტივაციის ამაღლება და ინიციატივების ხელშეწყობა</p> <p>1. ცენტრში პროფესიული სტუდენტების/მსმენელების მოტივაციის ამაღლების მიზნით, ტარდება მათი წახალისებისკენ მიმართულ აქტივობები:</p> <p>ა) პროფესიული განათლების მასწავლებლების/ინსტრუქტორების და</p>	<p>Article 12. Raising motivation and promoting initiatives</p> <p>1. In order to raise the motivation of professional students/trainees, the center conducts activities aimed at encouraging them:</p> <p>a) promotion of educational or sports/cultural initiatives of vocational education</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>პროფესიული სტუდენტების/ მსმენელების საგანმანათლებლო თუ სპორტული/კულტურული ინიციატივების ხელშეწყობა;</p> <p>ბ) ჯანსაღი ცხოვრების წესის ხელშეწყობის მიზნით, სპორტული შეჯიბრებებისა და შიდა ჩემპიონატები.</p> <p>გ) შეჯიბრებაში მონაწილეობას იღებენ, როგორც პროფესიული განათლების მასწავლებლები, ტრენინგ ცენტრის ინსტრუქტორები, ცენტრის ადმინისტრაციის წარმომადგენლები და პროფესიული სტუდენტები/მსმენელები. ცენტრი უფლება აქვს ჩემპიონატში გამარჯვებულ გუნდს, წახალისების მიზნით, გადასცეს ჯილდო.</p> <p>დ) ცენტრის სივრცე გამოიყენება პროფესიული განათლების მასწავლებლების/ ინსტრუქტორების და პროფესიული სტუდენტების/ მსმენელების სამუშაო შეხვედრებისა და პროფესიული ზრდის მიზნით.</p> <p>ე) ცენტრის სივრცის გამოიყენება პროფესიული განათლების მასწავლებლების/ინსტრუქტორებისა და პროფესიული სტუდენტების/მსმენელების სამუშაო შეხვედრების მიზნით.</p> <p>ვ) ცენტრის სივრცის გამოიყენება შესაძლებელია პროფესიულის სტუდენტებისათვის/ მსმენელებისათვის გასართობი ღონისძიებების განხორციელებისათვის;</p> <p>ზ) ცენტრის სივრცეში დასაშვებია მოეწყოს ღია კარის დღეები პროფესიული განათლების პოპულარიზაციის და პროფორიენტაციის მიზნით.</p> <p>2. ცენტრის საქმიანობის შესახებ ინფორმაცია, რომელიც უკავშირდება პროფესიულ განათლებისა და მეზღვაურთა სერტიფიცირების უზრუნველყოფის საკითხებს, პოპულარიზაციისა და</p>	<p>teachers/instructors and vocational students/trainees;</p> <p>b) In order to promote a healthy lifestyle, sports competitions and domestic championships.</p> <p>c) Vocational education teachers, training center instructors, center administration representatives and professional students/trainees take part in the competition. The center has the right to give an award to the winning team in the championship for the purpose of encouragement.</p> <p>d) The space of the center is used for professional education teachers/instructors and professional students/trainees for work meetings and professional growth.</p> <p>e) The space of the center is used for professional education teachers/instructors and professional students/trainees.</p> <p>f) It is possible to use the space of the center for the implementation of entertainment events for vocational students/students;</p> <p>g) It is permissible to organize open-door days in the space of the center for the purpose of popularization and professionalization of professional education.</p> <p>2. Information about the activities of the center, which is related to the issues of professional education and certification of seafarers, for the purpose of promotion and professionalization, events can be organized outside the center as well.</p> <p>3. The Career and Career Manager, together with the Social Media Manager, along with other responsible persons of the Center, organizes the above-mentioned activities and posts relevant information on the Center's official website, Facebook page or bulletin board.</p> <p>4. Any activity (internal and/or external) that serves to bring the center's employees closer</p>
---	---

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>პროფორიენტაციის მიზნით ღონისძიებები შეიძლება მოეწყოს ცენტრის გარეთაც.</p> <p>3. პროფორიენტაციისა და კარიერის მენეჯერი, და სოციალურ მედია მენეჯერთან ერთად, ცენტრის სხვა პასუხისმგებელ პირებთან ერთად, ორგანიზებას უკეთებს ზემოაღნიშნულ აქტივობებს და შესაბამის ინფორმაციას ანთავსებს ცენტრის ოფიციალურ ვებ გვერდზე, Facebook გვერდზე ან საინფორმაციო დაფაზე.</p> <p>4. ნებისმიერი აქტიობა (შიდა ან/და გარე), რომელიც ემსახურება ცენტრში თანამშრომელთა მჭიდრო დაახლოებასა და მათ შორის კომუნიკაციის ამაღლებას, წარმოადგენს ცენტრის ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერის კომპეტენციას. აღნიშნული ღონისძიებების ამსახველი ფოტო მასალა, პერსონალურ მონაცემთა დაცვით უნდა განთავსდეს დაწესებულების სოციალურ ქსელში.</p>	<p>together and increase communication between them is the competence of the center's human resources management manager. Photo material depicting the mentioned events should be placed on the institution's social network with personal data protection.</p>
<p style="text-align: center;">IV თავი შიდა და გარე კომუნიკაცია</p> <p>მუხლი 13. კომუნიკაცია თანამშრომლებთან</p> <p>1. ცენტრი ცდილობს თანამშრომლებში, მათ შორის პროფესიული განათლების მასწავლებლებში/ინსტრუქტორებზე პოზიტიური სივრცის შექმნას, სადაც კომუნიკაციაში ჩართული მხარეები კომფორტულად გრძობენ თავს.</p> <p>2. თანამშრომლებისთვის ინფორმაციის მისაწოდებლად, საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირ(ებ)ი, იყენებენ სატელეფონო კავშირებს, ცენტრის ვებგვერდს, სოციალურ ქსელებს, ელექტრონული ფოსტასა და ცენტრის ღია სივრცეში განთავსებული საინფორმაციო დაფას, სადაც ქვეყნდება ინფორმაცია.</p> <p>3. საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი პირ(ებ)ი შეხვედრების</p>	<p style="text-align: center;">Chapter IV Internal and external communication</p> <p>Article 13. Communication with employees</p> <p>1. The center tries to create a positive space among employees, including vocational education teachers/instructors, where the parties involved in communication feel comfortable.</p> <p>2. To provide information to employees, the person(s) responsible for public relations use telephone connections, the center's website, social networks, e-mail and the information board placed in the open space of the center, where information is published.</p> <p>3. The person(s) responsible for public relations informs the employees about the planned PR events in the format of meetings and/or through official mail and provides details for</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>ფორმატით ან/და სამსახურებრივი ფოსტის საშუალებით აცნობს თანამშრომლებს დაგეგმილი პიარ ღონისძიებების შესახებ ინფორმაციას და აწვდის დეტალებს გავრცელების მიზნით.</p>	<p>dissemination</p>
<p>მუხლი 14. კომუნიკაცია პროფესიულ სტუდენტებთან/მსმენელებთან</p> <p>1. პროფესიულ სტუდენტებისთვის და მსმენელებისთვის დადებითი სასწავლო-საწვრთნელი გარემოს შექმნას ცდილობს ცენტრის ყველა თანამშრომელი.</p> <p>2. პროფესიულ სტუდენტებისთვის/მსმენელებისთვის საჭირო ინფორმაციის მიწოდებას უზრუნველყოფს ამ ინფორმაციაზე პასუხისმგებელი პირი.</p> <p>3. პროფესიულ სტუდენტებთან/მსმენელებთან კომუნიკაციისთვის გამოიყენება ცენტრის ფოსტა, ვებგვერდი, სოციალური ქსელი, ცენტრის შენობის ღია სივრცე, სადაც გამოიკვრება შესაბამისი ინფორმაცია, სატელეფონო კავშირი. ასევე ინფორმაციის მიწოდება პირდაპირი კომუნიკაციის გზით ხდება აუდიტორიუმში ან შეხვედრის ორგანიზებით.</p>	<p>Article 14. Communication with professional students/trainees</p> <p>1. All employees of the center try to create a positive learning and training environment for professional students and trainees.</p> <p>2. The person responsible for this information provides the necessary information for professional students/trainees.</p> <p>3. To communicate with professional students/trainees, the center's mail, website, social network, open space of the center's building, where relevant information will be searched, telephone connection are used. Information is also provided through direct communication in the auditoriums or by organizing a meeting.</p>
<p>მუხლი 15. ელექტრონული ფოსტის ადმინისტრირება</p> <p>1. ცენტრის ერთიანი ელექტრონული ფოსტა გამიზნულია ინფორმაციის სწრაფად გავრცელებისა და უკუკავშირის მოქნილად მოპოვებისთვის.</p> <p>2. ცენტრის ელ.ფოსტაზე შემოსულ ინფორმაციებს შესაბამის პირებთან ამისამართებს ცენტრის შესაბამისი პასუხისმგებლობის მქონე პირი.</p>	<p>Article 15. E-mail administration</p> <p>1. The center's unified e-mail is designed to quickly disseminate information and flexibly obtain feedback.</p> <p>2. Information sent to the e-mail of the center is managed by the relevant person of the center.</p>
<p style="text-align: center;">თავი V</p> <p style="text-align: center;">უშუალო კომუნიკაცია</p> <p>მუხლი 16. კომუნიკაციის დაწყება მოქალაქის მიღებისას ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია:</p>	<p style="text-align: center;">Chapter V</p> <p style="text-align: center;">Direct communication</p> <p>Article 16. Commencement of communication When receiving a citizen, the employee of the</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>ა) დაამყაროს მასთან თვალეზით კონტაქტი და გაუღიღოს;</p> <p>ბ) მიესალმოს მას მეგობრულად (ფამილარობის გარეშე);</p> <p>გ) მიმართოს მას სახელით, თუკი აღნიშნული ცნობილია მისთვის;</p> <p>დ) აგრძნობინოს მას კეთილგანწყობა;</p> <p>ე) შესთავაზოს მას დახმარება („რით შემძლია დაგეხმაროთ?“).</p>	<p>center is obliged to:</p> <p>a) make eye contact with him and smile at him;</p> <p>b) greet him in a friendly manner (without familiarity);</p> <p>c) address him by name, if the mentioned is known to him;</p> <p>d) make him feel good;</p> <p>e) to offer him help ("How can I help you?").</p>
<p>მუხლი 17. კომუნიკაციის მიმდინარეობა</p> <p>1. ცენტრის თანამშრომელმა მოქალაქეს უნდა მიმართოს სახელით (თუ ცენტრის თანამშრომელმა არ იცის მოქალაქის სახელი და არც მისი საიდენტიფიკაციო დოკუმენტი აქვს, მას შეუძლია მოქალაქეს მიმართოს კითხვით „უკაცრავად, თქვენი სახელია?“, ან „უკაცრავად, როგორ მოგმართოთ?“, ან „უკაცრავად, თქვენს სახელს ხომ ვერ შემახსენებთ?“, ან სხვ.), ესაუბროს თქვენობით და მოიხსენიოს იგი სიტყვებით „ქალბატონო“ ან „ბატონო“.</p> <p>2. ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია ყურადღების კონცენტრირება მოახდინოს მოქალაქეზე. ცენტრის თანამშრომელის კომუნიკაცია მოქალაქესთან უნდა ატარებდეს უწყვეტ ხასიათს. დაუშვებელია მოქალაქესთან კომუნიკაციის შეფერხებისას (მაგ. სამსახურეობრივი სატელეფონო ზარი, მესამე პირის შეკითხვა, მოქალაქის დატოვება მისთვისვე აუცილებელ საქმეზე და ა.შ.) ცენტრის თანამშრომელმა უნდა მოიხადოს ბოდიში და სასწრაფოდ მოაგვაროს შექმნილი შეფერხება. სასურველია, რომ კომუნიკაციის განახლებისას ცენტრის თანამშრომელმა</p>	<p>Article 17. Flow of communication</p> <p>1. The employee of the center must address the citizen by name (if the employee of the center does not know the citizen's name and does not have his identification document, he can address the citizen with the question "Excuse me, what is your name?", or "Excuse me, how do I address you?", or Excuse me, can't you tell me your name?", or others), to talk about you and refer to him with the words "Ma'am" or "Sir".</p> <p>2. The employee of the center is obliged to concentrate attention on the citizen. The communication of the employee of the center with the citizen should be continuous. It is not allowed to perform any other action at the same time as communicating with the citizen (eg eating, chewing gum, talking to a third person, stacking documents, doing something on the computer, etc.). In the event of interruption of communication with the citizen (for example, a business phone call, a third person's question, leaving the citizen on his own business, etc.), the employee of the center must apologize and immediately resolve the interruption. It is desirable that the employee of the center once again apologizes to the citizen for the delay when the communication is resumed. If the reason for delaying the relationship with the citizen is a question from a third person, the center employee should ask the third person to wait, and answer the question only in special cases.</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>მოქალაქეს კიდევ ერთხელ მოუხადოს ბოდიში შექმნილი შეფერხებისათვის. თუ მოქალაქესთან ურთიერთობის შეფერხების მიზეზი მესამე პირის შეკითხვაა, ცენტრის თანამშრომელმა უნდა სთხოვოს მესამე პირს დალოდება, კითხვაზე პასუხი კი მხოლოდ განსაკუთრებულ შემთხვევაში გასცეს.</p> <p>3. ცენტრის თანამშრომელმა ყურადღებით უნდა მოუსმინოს და არ გააწყვეტინოს სათქმელი მოქალაქეს. სათქმელის დასრულების შემდეგ ცენტრის თანამშრომელიმ კითხვებით უნდა მიმართოს მოქალაქეს, თუ მისი მოთხოვნის არსი არაა ნათელი ან დაზუსტებას საჭიროებს.</p> <p>4. სასურველია ცენტრის თანამშრომელმა მოქალაქესთან კომუნიკაცია აწარმოოს წინადადებათა პოზიტიური და არა ნეგატიური ფორმულირებით. ცენტრის თანამშრომელმა მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაუშვებლობის ნაცვლად აქცენტირება უნდა მოახდინოს პროცესუალურ ალტერნატივაზე, ამგვარის არსებობის შემთხვევაში.</p> <p>5. ცენტრის თანამშრომელმა უნდა ისაუბროს ლაკონურად და მარტივი ენით. ცენტრის თანამშრომელმა მოქალაქესთან კომუნიკაციისას უნდა გამოიყენოს ჩვეულებრივი, გონიერი ადამიანისათვის გასაგები ტერმინოლოგია და განმარტოს იმგვარ ცნებათა მნიშვნელობა, რაც მოქალაქისათვის არ იქნება გასაგები.</p> <p>6. ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია დაიცვას მოქალაქის უფლება პირად, კომერციულ ან/და პროფესიულ საიდუმლობაზე – არ განაცხადოს მათ შესახებ სხვათა გასაგონად, თუ აღნიშნული თავად მოქალაქის მოთხოვნას არ წარმოადგენს.</p> <p>7. ცენტრის თანამშრომელმა მოქალაქეს უნდა მიაწოდოს მის ხელთ არსებული</p>	<p>3. The employee of the center should listen carefully and not interrupt what the citizen has to say. After finishing the speech, the employee of the center should address the citizen with questions, if the essence of his request is not clear or needs clarification.</p> <p>4. It is desirable for the center's employee to communicate with the citizen in a positive rather than negative formulation of proposals. The employee of the center should focus on the procedural alternative, if it exists, instead of the inadmissibility of meeting the request.</p> <p>5. The employee of the center should speak concisely and in simple language. When communicating with the citizen, the employee of the center must use common terminology understandable to a reasonable person and explain the meaning of concepts that the citizen will not understand.</p> <p>6. The employee of the center is obliged to protect the citizen's right to personal, commercial and/or professional secrets - not to announce them for others to hear, if this is not a request of the citizen himself.</p> <p>7. The employee of the center must provide the citizen with complete and accurate information at his disposal. If an employee of the center doubts the authenticity of the information to be provided, he must apologize and verify the authenticity of the information with a competent employee of the center. The employee of the center is obliged to search for information unknown to him, but protected in the institution. To fulfill this obligation, the employee of the center has the right to communicate with another employee of the center regardless of his structural affiliation and location.</p> <p>The employee of the center is released from this obligation if obtaining information is objectively</p>
--	--

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>სრული და უტყუარი ინფორმაცია. თუ ცენტრის თანამშრომელს ეჭვი ეპარება გასაცემი ინფორმაციის ნამდვილობაში, მან უნდა მოიხადოს ბოდიში და გადაამოწმოს ინფორმაციის ნამდვილობა კომპეტენტურ ცენტრის თანამშრომელთან. ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია თავად მოიძიოს მისთვის უცნობი, მაგრამ დაწესებულებაში დაცული ინფორმაცია. ამ ვალდებულების განხორციელებისათვის ცენტრის თანამშრომელი უფლებამოსილია დაუკავშირდეს სხვა ცენტრის თანამშრომელის მისი სტრუქტურული კუთვნილებისა და ადგილსამყოფლის მიუხედავად.</p> <p>ცენტრის თანამშრომელი თავისუფლდება ამ ვალდებულების განხორციელებისაგან, თუ ინფორმაციის მოპოვება ობიექტურად შეუძლებელია ან მოქალაქის ინტერესებიდან გამომდინარე, გაუმართლებელი. ასეთ შემთხვევაში ცენტრის თანამშრომელი უნდა გადაამისამართოს მოქალაქე.</p> <p>8. იმ შემთხვევაში, თუ მართებულ მიზეზთა გამო ვერ ხერხდება მოქალაქის რაიმე მოთხოვნის დაკმაყოფილება, ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია გამოხატოს მწუხარება აღნიშნულის თაობაზე (' ვწუხვარ, მაგრამ...') და დაასაბუთოს უარი.</p> <p>9. ცენტრის თანამშრომელი არ უნდა ედავოს თანამშრომელს მოქალაქის თანდასწრებით.</p> <p>10. ცენტრის თანამშრომელი თავდაპირველად და პატივისცემით უნდა ეპყრობოდეს მოქალაქეებს.</p> <p>11. ცენტრის თანამშრომელმა უნდა ისაუბროს ოფიციალური სტილით, პრინციპული ტონით და საჭიროების მიხედვით იყოს ზომიერად მკაცრი, მაგრამ არ შელახოს მოქალაქის ღირსება.</p> <p>12. ცენტრის თანამშრომელმა ყურადღებით</p>	<p>impossible or unjustified based on the interests of the citizen. In such a case, the employee of the center must redirect the citizen.</p> <p>8. In the event that it is not possible to satisfy any request of the citizen due to valid reasons, the employee of the center is obliged to express his regret regarding the mentioned ("I'm sorry, but...") and justify the refusal.</p> <p>9. An employee of the center should not argue with an employee in the presence of a citizen.</p> <p>10. The employee of the center should treat citizens with restraint and respect.</p> <p>11. The employee of the center should speak in an official style, in a principled tone and be moderately strict as needed, but not to harm the dignity of the citizen.</p> <p>12. The employee of the center should listen carefully to the citizens and not interrupt their speech. This rule does not apply if the citizen's speech is inconsistent with the essence of the case or is aimed at unjustified delay in the consideration of the case.</p> <p>13. The employee of the center should not enter into a conflict with the citizen, nor should he show a familiar attitude.</p> <p>14. The communication of the center's employee should not cause objective doubts about his bias or attitude.</p> <p>15. The employee of the center should not express his personal attitude and emotions either verbally or non-verbally (facial expressions, body movements, etc.).</p> <p>16. The employee of the center should be attentive to any request and question of the citizen, teach him the location of the audience of the center, introduce him to the responsible employee of the center, help him to move if necessary.</p> <p>17. If the citizen is confused, the employee of the center is obliged to offer him help ("How can I</p>
---	--

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>უნდა მოუსმინოს მოქალაქეებს და არ გააწყვეტინოს მათ სიტყვა. ეს წესი არ მოქმედებს, თუ მოქალაქის სიტყვა შეუსაბამოა საქმის არსთან ან მიზნად ისახავს საქმის განხილვის გაუმართლებელ გაჭიანურებას.</p> <p>13. ცენტრის თანამშრომელმა არ უნდა შევიდეს მოქალაქესთან კონფლიქტში და არც ფამილარული დამოკიდებულება არ უნდა გამოამჟღავნოს.</p> <p>14. ცენტრის თანამშრომელის კომუნიკაცია არ უნდა იწვევდეს ობიექტურ ეჭვს მისი მიკერძოებულობის ან დამოკიდებულების თაობაზე.</p> <p>15. ცენტრის თანამშრომელმა, არ უნდა გამოხატოს მისი პიროვნული დამოკიდებულება და ემოციები არც ვერბალური და არც არავერბალური (მიმიკა, სხეულის მოძრაობა და სხვ.) ფორმით.</p> <p>16. ცენტრის თანამშრომელი გულისხმიერად უნდა მოეკიდოს მოქალაქის ნებისმიერ მოთხოვნასა და კითხვას, მიასწავლოს მას ცენტრის აუდიტორიის მდებარეობა, წარუდგინოს პასუხისმგებელ ცენტრის თანამშრომელს, საჭიროების შემთხვევაში დაეხმაროს გადაადგილებაში.</p> <p>17. თუ მოქალაქეს ემჩნევა დაბნეულობა, ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია თავად შესთავაზოს მას დახმარება („რით შემიძლია დაგეხმაროთ?“, „რამე ხომ არ გჭირდებათ?“).</p>	<p>help you?", "Do you need anything?").</p>
<p>მუხლი 18. მოქალაქის გადამისამართება</p> <p>1. გადამისამართებისას ცენტრის თანამშრომელმა უნდა განუმარტოს დაინტერესებულ პირს/ მომხარებელს გადამისამართების მიზეზი.</p> <p>2. გადამისამართება შესაძლოა ატარებდეს ზოგად ან/და პერსონიფიცირებულ ხასიათს. ცენტრის თანამშრომელია მოქალაქეს უნდა მიუთითოს გადამისამართების სუბიექტის</p>	<p>Article 18. Citizen redirection</p> <p>1. During the redirection, the employee of the center must explain the reason for the redirection to the interested person/client.</p> <p>2. Redirection may be general and/or personalized. The employee of the center must provide the citizen with the most complete data of the forwarding subject (name and surname;</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>მაქსიმალურად სრულყოფილი მონაცემები (სახელი და გვარი; თანამდებობა; სახელწოდება; სამუშაო საათები). ცენტრის თანამშრომელს შეუძლია მოქალაქეს მიუთითოს გადამისამართების სუბიექტთა რამოდენიმე ალტერნატივაზე, მათი არსებობის შემთხვევაში.</p> <p>3. მოთხოვნის შემთხვევაში მოქალაქეს შესაძლებელია წერილობითი ფორმით მიეწოდოს გადამისამართების სუბიექტის საკონტაქტო მონაცემები.</p>	<p>position; title; working hours). The employee of the center can indicate to the citizen several alternatives of the redirection subjects, if they exist.</p> <p>3. Upon request, the citizen can be provided with the contact data of the redirecting entity in written form.</p>
<p>მუხლი 19. კომუნიკაცია უკმაყოფილო მოქალაქესთან</p> <p>1. ცენტრის თანამშრომელმა ყურადღებით უნდა მოუსმინოს უკმაყოფილო მოქალაქეს.</p> <p>2. თუ მოქალაქის უკმაყოფილება გამოწვეულია დაწესებულების ბრალით, ცენტრის თანამშრომელმა უნდა აღიაროს აღნიშნული, მოიხადოს ბოდიში და რაც შეიძლება სწრაფად იმოქმედოს შექმნილი პრობლემის გამოსასწორებლად, თუნდაც იგი უშუალოდ მისი ბრალით არ იყოს გამოწვეული. თუ ცენტრის თანამშრომელი არაა უფლებამოსილი აღმოფხვრას პრობლემა, იგი ვალდებულია თავად დაუკავშირდეს კომპეტენტურ თანამშრომელს. თუ დაკავშირება შეუძლებელია ან არაეფექტური, ცენტრის თანამშრომელმა უნდა გადაამისამართოს მოქალაქე.</p> <p>3. ცენტრის თანამშრომელმა არ უნდა დაადანაშაულოს მოქალაქე ტყუილში, თუნდაც იგი დარწმუნებული იყოს აღნიშნულში.</p> <p>4. ცენტრის თანამშრომელმა უნდა შეატყობინოს მოქალაქეს პრობლემის მოსაგვარებლად მიღებული ზომები და ვადა, რაც მის აღმოსაფხვრელად იქნება საჭირო.</p> <p>5. თუ პრობლემის მოგვარება ვერ ხერხდება გონივრულ ვადაში, ცენტრის</p>	<p>Article 19. Communication with a dissatisfied citizen</p> <p>1. The employee of the center should listen carefully to the dissatisfied citizen.</p> <p>2. If the citizen's dissatisfaction is caused by the fault of the institution, the employee of the center must acknowledge the said, apologize and act as quickly as possible to correct the created problem, even if it is not directly caused by his fault. If the employee of the center is not authorized to eliminate the problem, he is obliged to contact the competent employee himself. If contact is impossible or ineffective, the center employee must redirect the citizen.</p> <p>3. An employee of the center should not accuse a citizen of lying, even if he is sure of this.</p> <p>4. The employee of the center must inform the citizen of the measures taken to solve the problem and the deadline that will be needed to eliminate it.</p> <p>5. If the problem cannot be solved within a reasonable time, the employee of the center should record the citizen's contact information, inform him that he will contact him at a certain time or period and apologize. The employee of the center should not violate the agreed deadline. If it turns out that additional time is necessary to solve the problem, the employee of the center must contact the citizen at the</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>თანამშრომელმა უნდა ჩაინიშნოს მოქალაქის საკონტაქტო მონაცემები, შეატყობინოს, რომ განსაზღვრულ დროს ან პერიოდში დაუკავშირდება და მოუხადოს ბოდიში. ცენტრის თანამშრომელმა არ უნდა დაარღვიოს დათქმული ვადა. იმ შემთხვევაში, თუ აღმოჩნდება, რომ პრობლემის მოსაგვარებლად აუცილებელია დამატებითი დრო, ცენტრის თანამშრომელი უნდა დაუკავშირდეს მოქალაქეს დათქმულ დროს ან პერიოდში, განუმარტოს შეფერხების მიზეზები, მოიხადოს ბოდიში და ამცნოს შემდეგი დაკავშირების ვადა.</p> <p>6. ცენტრის თანამშრომლის მიერ ამოუწურული უნდა იქნეს ყველა შესაძლებლობა, რომ აღმოიფხვრას მიზეზები ან/და გარემოებები, რომელიც იწვევს მომხმარებელში/დაინტერესებულ პირში უკმაყოფილებას.</p> <p>7. დაუშვებელია ცენტრის თანამშრომლის მიერ გადრეშვებული იქნეს კონფლიქტი. დაუშვებელია, რომ ცენტრის თანამშრომელმა უკმაყოფილო მომხმარებელთან დაკარგოს მშვიდი ტონი და წონასწორობა. უკმაყოფილო მომხმარებლის სიტყვიერი თუ სხვა სახის შეურაცხყოფა დაუშვებელია. ცენტრის თანამშრომელმა უნდა შეეცადოს არ გამოიყენოს სიტყვები, რომელიც გააღიზიანებს უკმაყოფილო მომხმარებელს.</p>	<p>appointed time or period, explain the reasons for the delay, apologize and notify the deadline for the next contact.</p> <p>6. The employee of the center must exhaust all possibilities to eliminate the causes and/or circumstances that cause dissatisfaction in the user/person concerned.</p> <p>7. It is not allowed to deepen the conflict by the employee of the center. It is not allowed for an employee of the center to lose his calm tone and balance with an unsatisfied customer. Verbal or other abuse of a disgruntled customer is not allowed. The employee of the center should try not to use words that will irritate the disgruntled customer.</p>
<p>მუხლი 20. კომუნიკაცია ტექნიკური პრობლემით გამოწვეული შეფერხებისას</p> <p>თუ მოთხოვნის დაკმაყოფილება ფერხდება ტექნიკური მიზეზით, ცენტრის თანამშრომელმა მოქალაქეს უნდა მოუხადოს ბოდიში. ცენტრის თანამშრომელმა არ უნდა განიხილოს შექმნილი პრობლემა მოქალაქესთან, თუ შეფერხება ხანმოკლე ხასიათს ატარებს. ცენტრის თანამშრომელმა უნდა აუხსნას მოქალაქეს შეფერხების მიზეზები, ამცნოს</p>	<p>Article 20. Communication in the event of a delay caused by a technical problem</p> <p>If the fulfillment of the request is delayed due to technical reasons, the employee of the center must apologize to the citizen. The employee of the center should not discuss the created problem with the citizen if the delay is of short duration. The employee of the center must explain to the citizen the reasons for the delay, indicate the approximate duration of the delay and offer alternatives (if any) if the delay is long.</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>შეფერხების მიახლოებითი ვადა და შესთავაზოს ალტერნატივები (მათი არსებობის შემთხვევაში), თუ შეფერხება ხანგრძლივ ხასიათს ატარებს.</p>	
<p>მუხლი 21. კომუნიკაციის დასრულება</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. კომუნიკაციის დასრულებისას ცენტრის თანამშრომელმა მოქალაქესთან უნდა დაემშვიდობოს და გაუღიმოს. 2. ცენტრის თანამშრომელი უნდა დარწმუნდეს იმაში, რომ მოქალაქე კმაყოფილი დარჩა მასთან კომუნიკაციით. თუ მოქალაქე უკმაყოფილოა, სასურველია ცენტრის თანამშრომელმა სცადოს მისი დამოკიდებულების გამოსწორება. ცენტრის თანამშრომელს შეუძლია შესთავაზოს მოქალაქეს დაწესებულების სავიზიტო ბარათი. ცენტრის თანამშრომელმა უნდა გამოხატოს მზადყოფნა შემდგომი დახმარებისათვის. 3. ცენტრის თანამშრომელი უნდა დაემშვიდობოს მოქალაქეს და გადაუხადოს მადლობა. 4. მოქალაქესთან დამშვიდობებამდე ცენტრის თანამშრომელმა არ უნდა დაიწყოს კომუნიკაცია მომდევნო მოქალაქესთან. 5. ცენტრში მოქალაქეების წარბი ოდენობით მიღების შემთხვევაში, რათა თავიდან იქნეს აცილებული ხმაური და ქაოსი, ცენტრის ადმინისტრაცია უფლებამოსილია მოუწოდოს დაინტერესებულ პირს სიმშვიდისკენ და სთხოვოს ცენტრის მოსაცდელ ადგილას დალოდება. 6. დაინტერესებულ პირების კონსულტაცია და მომსახურეობა უნდა წარმოებდეს ისე, რომ აღნიშნულმა პროცესმა არ გამოიწვიოს დაინტერესებული პირის უკმაყოფილება, აგრესია, და ნებისმიერი სახის სიტყვიერი თუ ფიზიკური შეურაცხოვა. 7. დაინტერესებული მხარის მიერ აგრესიული ქმედების შემთხვევაში, ცენტრის თანამშრომელი 	<p>Article 21. Termination of communication</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. At the end of the communication, the employee of the center should say goodbye to the citizen and smile. 2. The employee of the center should make sure that the citizen was satisfied with the communication with him. If the citizen is dissatisfied, it is recommended that the employee of the center try to correct his attitude. The employee of the center can offer the citizen the business card of the institution. The employee of the center should express readiness for further assistance. 3. The employee of the center should say goodbye to the citizen and thank him. 4. Before saying goodbye to the citizen, the employee of the center should not start communication with the next citizen. 5. In case of receiving a large number of citizens in the center, in order to avoid noise and chaos, the administration of the center has the right to call the interested person to calm down and ask him to wait in the waiting area of the center. 6. Consultation and service of the interested persons should be done in such a way that the mentioned process does not cause the interested person's dissatisfaction, aggression, and any kind of verbal or physical abuse. 7. In case of aggressive action by the interested party, the employee of the center reserves the right to demand such a person to leave the territory. In the event that the control of the situation cannot be carried out with a verbal warning, the employee of the center reserves the right to contact the police hotline. 8. Communication with a person with special

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>უფლებამოსილებას იტოვებს, რომ მოსთხოვოს ასეთ პირს ტერიტორიის დატოვება. იმ შემთხვევაში თუ ვითარების კონტროლი ვერ ხორციელდება სიტყვიერი გაფრთხილებით, ცენტრის თანამშრომელი უფლებამოსილებას იტოვებს, მიმართოს პოლიციას ცხელ ხაზზე.</p> <p>8. კომუნიკაცია სპეციალური საჭიროების მქონე პირთან უნდა მოხდეს მისი საუკეთესო ინტერესების გათვალისწინებით.</p> <p>9. კომუნიკაცია დაინტერესებულ პირთან, რომელსაც აწუხებს ჯამრთელობის პრობლემები ან აქვს საჭიროება, რომ მიეწოდოს პირველადი სამედიცინო მომსახურება უნდა განხორციელდეს ამისათვის სპეციალური უნარების მქონე პირის მიერ. ცენტრის ტერიტორიაზე ასეთი პირის არ არსებობის შემთხვევაში, ცენტრის თანამშრომელი უფლებამოსილებას იტოვებს გამოიძახოს სასწრაფო სამედიცინო დახმარება.</p>	<p>needs should be done with his best interests in mind.</p> <p>9. Communication with an interested person who suffers from health problems or needs to be provided with primary medical care should be carried out by a person with special skills for this. In the absence of such a person on the territory of the center, the employee of the center reserves the right to call for emergency medical assistance.</p>
<p style="text-align: center;">თავი VI</p> <p style="text-align: center;">მოქალაქესთან კომუნიკაციის სხვადასხვა საშუალებები</p> <p>მუხლი 22. სატელეფონო კომინიკაცია</p> <p>1. ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია სამუშაო დღის დაწყებისას და შემდგომ პერიოდულად დარწმუნდეს, რომ მისი სამსახურებრივი ტელეფონი მუშა მდგომარეობაშია.</p> <p>2. ცენტრის თანამშრომელმა ყურმილი უნდა აიღოს არაუგვიანეს მესამე ზარისა.</p> <p>3. ცენტრის თანამშრომელმა უნდა დაასახელოს მისი სახელი და გვარი და მიმართოს მოქალაქეს სიტყვით „გისმენთ“.</p> <p>4. ცენტრის თანამშრომელმა ტელეფონზე უნდა ისაუბროს სასიამოვნო, საშუალო ტონით და არ უნდა აგრძნობინოს მოქალაქეს, რომ ეჩქარება.</p>	<p style="text-align: center;">Chapter VI</p> <p style="text-align: center;">Different means of communication with the citizen</p> <p style="text-align: center;">Article 22. Telephone communication</p> <p>1. The employee of the center is obliged at the beginning of the working day and periodically thereafter to make sure that his office phone is in working condition.</p> <p>2. The employee of the center should pick up the phone no later than the third ring.</p> <p>3. The employee of the center should state his name and address the citizen with the word "I hear you".</p> <p>4. The employee of the center should speak on the phone in a pleasant, medium tone and should not make the citizen feel that he is in a hurry.</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>5. საჭიროების შემთხვევაში ცენტრის თანამშრომელს შეუძლია გადაამისამართოს მოქალაქე.</p>	<p>5. If necessary, the employee of the center can redirect the citizen.</p>
<p>მუხლი 23. კომუნიკაცია ელექტრონული ფოსტით</p> <p>1. ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია სამუშაო დღის დაწყებისას და შემდგომ პერიოდულად შეამოწმოს მისი სამსახურეობრივი ელექტრონული ფოსტა.</p> <p>2. ცენტრის თანამშრომელი ვალდებულია 18:00 საათამდე შემოსულ ელექტრონულ წერილებს უპასუხოს იმავე დღეს, ხოლო 18:00 საათის შემდეგ შემოსულ ელექტრონულ წერილებს – მეორე დღეს, გარდა კანონმდებლობით გათვალისწინებული ან გონივრულად გამართლებული გამონაკლისებისა.</p>	<p>Article 23. Communication by e-mail</p> <p>1. The employee of the center is obliged to check his official e-mail at the beginning of the working day and periodically thereafter.</p> <p>2. The employee of the center is obliged to respond to e-mails received before 18:00 on the same day, and to e-mails received after 18:00 on the next day, except for exceptions provided by law or reasonably justified.</p>
<p style="text-align: center;">თავი VII</p> <p style="text-align: center;">გარეგნობის ზოგადი სტანდარტი</p> <p>მუხლი 24. ტანსაცმელი</p> <p>1. ცენტრის თანამშრომელი უნდა იმოსებოდეს სადად, ელეგანტურად და გემოვნებით. დაუშვებელია შეუფერებელი, გამომწვევი, ვულგარული, ავანგარდული ან/და ექსცენტრული ჩაცმულობა.</p> <p>2. დაუშვებელია საქმიან სტილთან სხვა სტილის (მაგ. სპორტული, საშინაო და სხვ.) აღრევა.</p> <p>3. ცენტრის თანამშრომელმა თავიდან უნდა აიცილოს ტანსაცმლის ფერთა სიჭარბე.</p> <p>4. დაუშვებელია იმგვარი სამოსლის ტარება, რომელზეც წერია შეურაცხყოფელი გამონათქვამი, გამოსახულია ვულგარული სურათი ან/და კარიკატურა.</p> <p>5. ცენტრის თანამშრომელებისათვის მიზანშეწონილია ცენტრში მოწესრიგებულად გამოცხადება.</p>	<p style="text-align: center;">Chapter VII</p> <p style="text-align: center;">The general standard of appearance</p> <p>Article 24. Clothing</p> <p>1. The employees of the center should dress appropriately, elegantly, and tastefully. Inappropriate, provocative, vulgar, avant-garde, and/or eccentric attire is not permitted.</p> <p>2. It is not allowed to confuse business style with other styles (e.g. sports, home, etc.).</p> <p>3. The employee of the center should avoid excessive colors of clothes.</p> <p>4. It is not allowed to wear clothing that has an offensive expression, a vulgar image and/or caricature on it.</p> <p>5. It is advisable for the employees of the center to report to the center in an orderly manner.</p>
<p>მუხლი 25. თავის მოვლა</p> <p>1. ცენტრის თანამშრომელი უნდა გამოიყურებოდეს სოლიდურად და მუდმივად უნდა იყოს მოწესრიგებული.</p>	<p>Article 25. Self-care</p> <p>1. The employees of the center must look solid and must always be tidy.</p> <p>2. The employee of the center should select daily</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

<p>2. ცენტრის თანამშრომელმა ყოველდღიური პარფიუმერია და კოსმეტიკა უნდა შეარჩიოს გემოვნებით და გამოიყენოს ზომიერად, რათა გაღიზიანებას არ იწვევდეს სხვა ცენტრის თანამშრომელებსა და მოქალაქეებში.</p>	<p>perfumes and cosmetics according to his taste and use them sparingly so as not to cause irritation to other employees and citizens of the center.</p>
<p>მუხლი 26. თანამშრომლის იდენტიფიცირების ნიშანი (ბეჯი)</p> <p>1. ცენტრის თანამშრომელი უფლებამოსილია ატაროს მისი ვინაობის იდენტიფიცირების ნიშანი (ბეჯი).</p> <p>2. თანამშრომლის იდენტიფიცირების ნიშანზე (ბეჯზე) აღინიშნება სახელი, გვარი და თანამდებობა.</p>	<p>Article 26. Employee identification mark (badge)</p> <p>1. An employee of the center is entitled to wear a sign (badge) to identify his identity.</p> <p>2. The employee's name, surname, and position shall be marked on the identification badge (badge).</p>
<p>მუხლი 27. ცვლილებები და დამატებები</p> <p>1. აღნიშნული წესი შედგენილია ორი ენაზე. ენებს შორის კოლიზიის შემთხვევაში უპირატესობა მიენიჭება ქართულენოვან ტექსტს.</p> <p>2. თუ წესის რომელიმე დებულება ბათილად იქნა გამოცხადებული, ეს არ იმოქმედებს მთლიანად ამ შინაგანაწესის ნამდვილობაზე.</p>	<p>Article 27. Changes and additions</p> <p>1. The said rule is drawn up in two languages. In case of conflict between the languages, priority will be given to the Georgian text.</p> <p>2. If any provision of the bylaws is declared invalid, this will not affect the validity of these bylaws as a whole.</p>
<p>მუხლი 28. გავრცელების არეალი</p> <p>1. წესში ცვლილებების შეტანა შეუძლია დირექტორს, ცენტრის დაწესებულების ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერს, კოლეჯის ხელმძღვანელს, ცენტრის ხელმძღვანელებს წერილობითი მიმართვის საფუძველზე.</p> <p>2. ცენტრის თანამშრომელთა ინფორმირება, შიგანაგაწესში შეტანილი ცვლილებების შესახებ, ხორციელდება ელექტრონული ფოსტის საშუალებით.</p> <p>3. ცენტრის თანამშრომელთათვის დოკუმენტი ხელმისაწვდომია დაწესებულების One Drive- ის საშუალებით.</p> <p>4. წესი ეგზავნება ყველა დაინტერესებულ პირს.</p>	<p>Article 28. Distribution area</p> <p>1. Changes to the rules can be made by the director, the quality assurance manager of the center institution, the head of the college, the heads of the center based on a written request.</p> <p>2. Informing the center's employees about the changes made in the internal regulations is carried out by e-mail.</p> <p>3. The document is available for the employees of the center through the institution's One Drive.</p> <p>4. The rule is sent to all interested parties.</p>

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

Annex 1. კომუნიკაცია ცენტრის სტრუქტურულ ერთეულებში/ Annex 1. Communication in the

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

structural units of the center

სტრუქტურული ერთეულები	შიდა	გარე კომინიკაცია
პარტნიორთა საერთო კრება/ General Meeting	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
აღმასრულებელი დირექტორი/CEO	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი/Quality Assurance Manager	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
ცენტრის ხელმძღვანელი/Head of the Centre	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
კოლეჯის ხელმძღვანელი/Head of the College	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერი/IT & Material Resources Manager	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
სოციალური მედია მენეჯერი/Social Media Manager	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
ბიბლიოთეკარი/ Librarian	ცენტრის დირექტორთან, კოლეჯის ხელმძღვანელობასთან, ცენტრის ხელმძღვანელთან, ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	უფლებამოსილია საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში, ითანამშრომლოს პარტიონან სახელმწიფო ბიბლიოთეკებთან, და ფონდებთან
ფინანსური მენეჯერი/Financial Manager	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
HR მენეჯერი/ HR Manager	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
იურისტი/Lawyer	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
შრომის უსაფრთხოების მენეჯერი/ HSE Manager	ყველა სტრუქტურულ ერთეულთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
მატერიალური რესურსების სუპერვიზორი/Material Resources Supervisor	ცენტრის დირექტორთან, ცენტრის ხელმძღვანელთან, იურისტთან, ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, ადამიანური რესურსების მართვის	არ არის უფლებამოსილი

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

	მენეჯერთან	
დამლაგებ(ლები)ელი/Cleaner(s)	ცენტრის დირექტორთან, ცენტრის ხელმძღვანელთან, იურსიტთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	არ არის უფლებამოსილი
ბარისტა/Barista	ცენტრის დირექტორთან, ცენტრის ხელმძღვანელთან, იურსიტთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	არ არის უფლებამოსილი
ტრენინგ ადმინისტრატორი	ცენტრის დირექტორთან, ცენტრის ხელმძღვანელთან, იურსიტთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან, ინტრუქტორ/ზედამხედველი	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
ოფისის მენეჯერი/Office Manager	ცენტრის დირექტორთან, ცენტრის ხელმძღვანელთან, იურსიტთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
რეგისტრატორი/Registrar	ცენტრის დირექტორთან, ცენტრის ხელმძღვანელთან, ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერთან, იურსიტთან, ტრენინგ ადმინისტრატორთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	არ არის უფლებამოსილი
ინსტრუქტორი/მეთოდისტი/Instructors' Coordinator/Methodist	ცენტრის დირექტორთან, ცენტრის ხელმძღვანელთან,	არ არის უფლებამოსილი

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

	ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერთან, იურისტთან, ცენტრის IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან, ტრენინგ ადმინისტრატორთან	
მუდმივი ინსტრუქტორები/Permanent Instructors	ცენტრის დირექტორთან, ცენტრის ხელმძღვანელთან, ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერთან, იურისტთან, ცენტრის IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან, ტრენინგ ადმინისტრატორთან	არ არის უფლებამოსილი
მოწვეული ინსტრუქტორები/Invited Instructors	ცენტრის დირექტორთან, ცენტრის ხელმძღვანელთან, ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერთან, იურისტთან, ცენტრის IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან, ტრენინგ ადმინისტრატორთან	არ არის უფლებამოსილი
სამსახურის ხელმძღვანელი/Head of the Service	ცენტრის დირექტორთან, კოლეჯის ხელმძღვანელობასთან და კოლეჯის სტრუქტურულ ერთეულებთან, ცენტრის იურისტთან, ცენტრის IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, და ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
უფროსი სპეციალისტი/Senior Specialist	ცენტრის დირექტორთან, კოლეჯის ხელმძღვანელობასთან და კოლეჯის სტრუქტურულ ერთეულებთან, ცენტრის იურისტთან, ცენტრის IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, და ადამიანური	არ არის უფლებამოსილი

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

	რესურსების მართვის მენეჯერთან	
სტუდენტთა რეგისტრაციის მენეჯერი/Student Registrar	ცენტრის დირექტორთან, კოლეჯის ხელმძღვანელობასთან და კოლეჯის სტრუქტურულ ერთეულებთან, ცენტრის იურისტთან, ცენტრის IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, და ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	არ არის უფლებამოსილი
პროფორიენტაციისა და კარიერული მხარდაჭერის მენეჯერი/PR & Career Support Manager	ცენტრის დირექტორთან, კოლეჯის ხელმძღვანელობასთან და კოლეჯის სტრუქტურულ ერთეულებთან, ცენტრის იურისტთან, ცენტრის IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, და ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
საქმისწარმოების მენეჯერი/Correspondence Manager	ცენტრის დირექტორთან, კოლეჯის ხელმძღვანელობასთან და კოლეჯის სტრუქტურულ ერთეულებთან, ცენტრის იურისტთან, ცენტრის IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, და ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
პროფესიული განათლების ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერი/ Quality Manager of Vocational Education	ცენტრის დირექტორთან, კოლეჯის ხელმძღვანელობასთან და კოლეჯის სტრუქტურულ ერთეულებთან, მათ შორის ცენტრის იურისტთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, და ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან
პროგრამის ხელმძღვანელი/Program Head	ცენტრის დირექტორთან, კოლეჯის ხელმძღვანელობასთან და კოლეჯის სტრუქტურულ	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager

	ერთეულთან, მათ შორის ცენტრის იურისტთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, და ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	
პროფესიული განათლების მასწავლებლები/Vocational Teachers	ცენტრის დირექტორთან, კოლეჯის ხელმძღვანელობასთან და კოლეჯის სტრუქტურულ ერთეულთან, მათ შორის ცენტრის იურისტთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, და ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	არ არის უფლებამოსილი
პრაქტიკის ხელმძღვანელი/Head of the Practical Education	ცენტრის დირექტორთან, კოლეჯის ხელმძღვანელობასთან და კოლეჯის სტრუქტურულ ერთეულთან, მათ შორის ცენტრის იურისტთან, IT და მატერიალური რესურსების მენეჯერთან, და ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერთან	ყველა საჯარო და კერძო ორგანოებთან

ND2-O27

ძალაშია/Valid from: 22.07.2024

რევიზიის თარიღი/Revision Date: 22.07.2024

რევიზია/Revision: N1

დოკუმენტი შემუშავებულია ხარისხის უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ/ is created by Quality Assurance Manager