

მოქალაქეებთან კომუნიკაციის სტანდარტები

საქართველოს იუსტიციის უმაღლესი საბჭოს გადაწყვეტილებით 2009 წლის 02 ნოემბრიდან ამოქმედდა „საქართველოს იუსტიციის უმაღლეს საბჭოსა და საქართველოს საერთო სასამართლოებში მოქალაქესთან კომუნიკაციის სტანდარტები“.

სტანდარტების დებულებები ეხმიანება ეფექტური მართლმსაჯულების ევროპული კომისიისა (CEPEJ) და ამერიკის შეერთებული შტატების სასამართლოების ეროვნული ცენტრის (NCSC) რეკომენდაციებს.

სტანდარტების მიზანია, რომ მართლმსაჯულების განხორციელების პროცესში ყველა პირი უზრუნველყოს ხარისხიანი კომუნიკაციით.

სარჩევი

ზოგადი დებულებები	2
უშუალო კომუნიკაცია	3
ელექტრონული კომუნიკაცია	4
მანდატურის კომუნიკაცია მოქალაქესთან	5
დარღვევა და რეაგირება	6
სათანადო უკუგება (მოქალაქეთა საყურადღებოდ)	7



თბილისის სააპელაციო სასამართლო თავმჯდომარის ბიურო

გმადლობთ დაინტერესებისათვის

იმედია ჩვენი ბროშურის მეშვეობით სრულად მიიღებთ თქვენთვის მნიშვნელოვან ინფორმაციას

ზოგადი დებულებები

უკან დაბრუნება

კომუნიკაცია არის ნებისმიერი სახის ურთიერთობა მოხელესა და მოქალაქეს შორის. კომუნიკაციის სტანდარტები ეფუძნება კეთილსინდისიერების, კეთილგანწყობის, სისწრაფის, სიმარტივისა და უწყვეტობის პრინციპებს.

მოხელე **ვალდებულია** კეთილსინდისიერად განახორციელოს მისთვის მინდობილი უფლებამოსილებანი და მასზე დაკისრებული ვალდებულებები, აღიქვამდეს პასუხისმგებლობას, რომ წარმოადგენს საქართველოს მართლმსაჯულების განხორციელებაში.



თბილისის სააპელაციო სასამართლოს მთავარი შემოსასვლელი



თბილისის სააპელაციო სასამართლოს მისაღები

უშუალო კომუნიკაცია

უკან დაბრუნება

მოხელე **უნდა** მიესალმოს მოქალაქეს, გაუღიმოს, ესაუბროს თქვენობით, მიმართოს სახელით და სიტყვებით „ქალბატონო“ ან „ბატონო“ (მაგ. ბატონო გიორგი). მოხელე **უნდა** გამოხატავდეს კეთილგანწყობას მოქალაქისადმი და მზად იყოს შესაძლებლობის ფარგლებში მაქსიმალურად დაეხმაროს მას. მოხელე **ვალდებულია** ყურადღების კონცენტრირება მოახდინოს მოქალაქეზე. მოქალაქესთან კომუნიკაცია **უნდა** ატარებდეს უწყვეტ ხასიათს. მოხელემ **უნდა** ისაუბროს ლაკონურად და მარტივი ენით და განმარტოს იმგვარ ცნებათა მნიშვნელობა, რომელთა არსიც მოქალაქისათვის არ იქნება გასაგები.

მოხელემ მოქალაქეს **უნდა** მიაწოდოს მის ხელთ არსებული სრული და უტყუარი ინფორმაცია. ამასთან, მოხელე **ვალდებულია** თავად მოიძიოს მისთვის უცნობი, მაგრამ სასამართლოში დაცული ინფორმაცია. მოხელემ **უნდა** გადაამისამართოს მოქალაქე თუ ინფორმაციის მოპოვება ობიექტურად შეუძლებელია ან მოქალაქის ინტერესებიდან გამომდინარე, გაუმართლებელი. გადამისამართებისას მოხელემ მოქალაქეს **უნდა** მიუთითოს გადამისამართების სუბიექტის მაქსიმალურად სრულყოფილი საკონტაქტო მონაცემები.

თუ წამოიჭრება პრობლემა, რომლის მოგვარება ვერ ხერხდება გონივრულ ვადაში, მოხელემ **უნდა** ჩაინიშნოს მოქალაქის საკონტაქტო მონაცემები, შეატყობინოს, რომ განსაზღვრულ დროს ან პერიოდში დაუკავშირდება და მოუხადოს ბოდიში. მოხელემ **არ უნდა** დაარღვიოს დათქმული ვადა და შეატყობინოს საქმის ვითარება ტელეფონით ან ელექტრონული ფოსტით.

უშუალო კომუნიკაციის დასრულებისას მოხელე **უნდა** დაემშვიდობოს მოქალაქეს, გადაუხადოს მადლობა და გამოთქვას მზადყოფნა შემდგომი დახმარებისათვის.



ელექტრონული კომუნიკაცია

უკან დაბრუნება

მოხელემ ტელეფონის ყურმილი **უნდა** აიღოს არაუგვიანეს მესამე ზარისა. მოხელემ **უნდა** დაასახელოს თავისი სახელი და გვარი და მიმართოს მოქალაქეს სიტყვით „გისმენთ“ (მაგ. მარიამ დადიანი გისმენთ).

მოხელე **ვალდებულია** სამუშაო დღის დაწყებისას და შემდგომ პერიოდულად შეამოწმოს მისი სამსახურეობრივი ელექტრონული ფოსტა. მოხელე **ვალდებულია** 16:00 საათამდე შემოსულ ელექტრონულ წერილებს უპასუხოს იმავე დღეს, ხოლო 16:00 საათის შემდეგ შემოსულ ელექტრონულ წერილებს – მეორე დღეს, გარდა კანონმდებლობით გათვალისწინებული ან გონივრულად გამართლებული გამონაკლისებისა.



მანდატურის კომუნიკაცია მოქალაქესთან

უკან დაბრუნება

მანდატური თავისი საქციელითა და საუბრის მანერით პატივისცემასა და კეთილგანწყობას უნდა იწვევდეს მოქალაქეში და არა შიშსა და დამაბულობას.

მანდატური გულისხმიერად უნდა მოეკიდოს მოქალაქის ნებისმიერ მოთხოვნასა და კითხვას, მიასწავლოს მას სხდომათა დარბაზის მდებარეობა, წარუდგინოს პასუხისმგებელ მოხელეს, საჭიროების შემთხვევაში დაეხმაროს გადაადგილებაში.



დარღვევა და რეაგირება

უკან დაბრუნება

ზემოთმოცემული სტანდარტების მოხელის მხრიდან დარღვევის შემთხვევაში **შეგიძლიათ** მის მიმართ შეიტანოთ საჩივარი სასამართლოს აპარატის უფროსის, ბატონი გიორგი კოპალიანის სახელზე (საჩივრის ფორმას გადმოგცემენ სასამართლოს მისაღებში).

თუკი ზემოთმოცემული სტანდარტების დარღვევა დაუყოვნებლივ რეაგირებას მოითხოვს, მიმართეთ შესაბამის მოხელეს:

გიორგი კოპალიანი	53-09-14(150)	(აპარატის უფროსი)
ნინო ლომსაძე	53-09-14(246)	(კანცელარიის უფროსი)
მიხეილ ჭიპაშვილი	53-09-14(111)	(მანდატურის სამსახურის უფროსი)

სასამართლო თქვენი საჩივრის საფუძვლიანობიდან გამომდინარე მოახდენს შესაბამის რეაგირებას კომუნიკაციის სტანდარტების თითოეულ დარღვევაზე.



სათანადო უკუგება (მოქალაქეთა საყურადღებოდ)

უკან დაბრუნება

კომუნიკაციის სტანდარტები არ მოიცავს ცალმხრივად მხოლოდ მოხელის ვალდებულებებს. მასთან ერთად თქვენც **ვალდებული ხართ** თქვენი საქციელით არ გასცდეთ კანონის, კორექტულობის, ეთიკისა და სასამართლოში წესრიგის დაცვის სხვა ნორმათა ფარგლებს. ამასთან, მზად **უნდა** იყოთ ითანამშრომლოთ მოხელესთან თქვენივე ინტერესების დროული, ეფექტური და ხარისხიანი განხორციელების მიზნით.

თუ უკმაყოფილო ხართ მოხელის ქცევით, არ შეხვიდეთ მასთან კონფლიქტში და მოიქეცით ისე, როგორც ეს **დარღვევა და რეაგირებაშია** მოცემული. მოხელის შეუსაბამო საქციელი **არ გაამართლებს** თქვენს საპასუხო დარღვევას.

გაითვალისწინეთ, რომ სასამართლო ახორციელებს ვიდეოკონტროლს თქვენი და მოხელის კომუნიკაციაზე.



გმადლობთ დაინტერესებისათვის
იმედია ჩვენი ბროშურის მეშვეობით სრულად მიიღეთ თქვენთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაცია



თბილისის სააპელაციო სასამართლო
მის: ქ. თბილისი, გრ, რობაქიძის გამზ. 7ა
ტელ: (995 32) 53-09-14
ფაქსი: (995 32) 53-09-32
www.tbappeal.court.ge
tbappeal@court.ge