

საქართველოს იუსტიციის უმაღლეს საბჭოსა და საქართველოს საერთო სასამართლოებში მოქალაქესთან კომუნიკაციის სტანდარტები

თავი I ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. მოქმედების სფერო

საქართველოს იუსტიციის უმაღლეს საბჭოსა და საქართველოს საერთო სასამართლოებში მოქალაქესთან კომუნიკაციის სტანდარტები (შემდგომში - სტანდარტები) განსაზღვრავს იუსტიციის უმაღლეს საბჭოსა და საერთო სასამართლოების მოხელეთა მოქალაქეებთან უშუალო და ელექტრონული კომუნიკაციის წესს, არეგულირებს მოსამართლის კომუნიკაციას სხდომათა დარბაზში, ადგენს მოხელის გარეგნობის სტანდარტს.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

სტანდარტებში გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:

- ა) მოქალაქე – ნებისმიერი პირი, რომელიც უშუალო ან ელექტრონულ კომუნიკაციას ამყარებს მოხელესთან;
- ბ) მოხელე – საქართველოს იუსტიციის უმაღლესი საბჭოსა და საერთო სასამართლოს თანამშრომელი (მათ შორის მოსამართლე, მანდატური და სტაჟირი), რომელიც სამსახურეობრივი უფლება-მოვალეობების განხორციელებისას უშუალო ან ელექტრონულ კომუნიკაციას ამყარებს მოქალაქესთან;
- გ) კომუნიკაცია – ნებისმიერი სახის ურთიერთობა მოხელესა და მოქალაქეს შორის.

მუხლი 3. პრინციპები

- 1. სტანდარტები ეფუძნება შემდეგ პრინციპებს:
 - ა) კეთილსინდისიერება;
 - ბ) კეთილგანწყობა;
 - გ) სისწრაფე;
 - დ) სიმარტივე;
 - ე) უწყვეტობა.
- 2. მოხელე ვალდებულია კეთილსინდისიერად განახორციელოს მისთვის მინდობილი უფლებამოსილებანი და მასზე დაკისრებული ვალდებულებები, აღიქვამდეს პასუხისმგებლობას, რომ ახორციელებს კანონმდებლობით მისთვის დაკისრებულ უფლებამოსილებას.

თავი II უშუალო კომუნიკაცია

მუხლი 4. კომუნიკაციის დაწყება

მოქალაქის მიღებისას მოხელე ვალდებულია:

- ა) დაამყაროს მასთან თვალებით კონტაქტი და გაუღიმოს;
- ბ) მიესალმოს მას მეგობრულად (ფამილიარობის გარეშე);
- გ) მიმართოს მას სახელით, თუკი აღნიშნული ცნობილია მისთვის;
- დ) აგრძნობინოს მას კეთილგანწყობა;
- ე) შესთავაზოს მას დახმარება („რით შემიძლია დაგეხმაროთ?“).

მუხლი 5. კომუნიკაციის მიმდინარეობა

1. მოხელემ მოქალაქეს უნდა მიმართოს სახელით (თუ მოხელემ 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“.

2. მოხელე ვალდებულია ყურადღების კონცენტრირება მოახდინოს მოქალაქეზე. მოხელის კომუნიკაცია მოქალაქესთან უნდა ატარებდეს უწყვეტ ხასიათს. დაუშვებელია მოქალაქესთან კომუნიკაციის თანადროულად ნებისმიერი სხვა მოქმედების შესრულება (მაგ. ჭამა, სმა, საღებავი რეზინის ღებვა, მესამე პირთან საუბარი, საბუთების დაწობა, კომპიუტერში რაიმეს კეთება და ა.შ.). მოქალაქესთან კომუნიკაციის შეფერხებისას (მაგ. სამსახურეობრივი სატელეფონო ზარი, მესამე პირის შეკითხვა, მოქალაქის დატოვება მისთვისვე აუცილებელ საქმეზე და ა.შ.) მოხელემ უნდა მოიხადოს ბოდიში და სასწრაფოდ მოაგვაროს შექმნილი შეფერხება. სასურველია, რომ კომუნიკაციის განახლებისას მოხელემ მოქალაქეს კიდევ ერთხელ მოუხადოს ბოდიში შექმნილი შეფერხებისათვის. თუ მოქალაქესთან ურთიერთობის შეფერხების მიზეზი მესამე პირის შეკითხვაა, მოხელემ უნდა სთხოვოს მესამე პირს დალოდება, კითხვაზე პასუხი კი მხოლოდ განსაკუთრებულ შემთხვევაში გასცეს.

3. მოხელემ ყურადღებით უნდა მოუსმინოს და არ გააწყვეტინოს სათქმელი მოქალაქეს. სათქმელის დასრულების შემდეგ მოხელემ კითხვებით უნდა მიმართოს მოქალაქეს, თუ მისი მოთხოვნის არსი არაა ნათელი ან დაზუსტებას საჭიროებს.

4. სასურველია მოხელემ მოქალაქესთან კომუნიკაცია აწარმოოს წინადადებათა პოზიტიური და არა ნეგატიური ფორმულირებით. მოხელემ მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაუშვებლობის ნაცვლად აქცენტირება უნდა მოახდინოს პროცესუალურ ალტერნატივაზე, ამგვარის არსებობის შემთხვევაში.

5. მოხელემ უნდა ისაუბროს ლაკონურად და მარტივი ენით. მოხელემ არაიურისტულ მოქალაქესთან კომუნიკაციისას უნდა გამოიყენოს იურიდიული განათლების არმქონე, ჩვეულებრივი, გონიერი ადამიანისათვის გასაგები ტერმინოლოგია და განმარტოს იმგვარ ცნებათა მნიშვნელობა, რაც მოქალაქისათვის არ იქნება გასაგები.

6. მოხელე ვალდებულია დაიცვას მოქალაქის უფლება პირად, კომერციულ ან/და პროფესიულ საიდუმლობაზე – არ განაცხადოს მათ შესახებ სხვათა გასაგონად, თუ აღნიშნული თავად მოქალაქის მოთხოვნას არ წარმოადგენს.

7. მოხელემ მოქალაქეს უნდა მიაწოდოს მის ხელთ არსებული სრული და უტყუარი ინფორმაცია. თუ მოხელეს ეჭვი ეპარება გასაცემი ინფორმაციის ნამდვილობაში, მან უნდა მოიხადოს ბოდიში და გადაამოწმოს ინფორმაციის ნამდვილობა კომპეტენტურ მოხელესთან. მოხელე ვალდებულია თავად მოიძიოს მისთვის უცნობი, მაგრამ დაწესებულებაში დაცული ინფორმაცია. ამ ვალდებულების განხორციელებისათვის მოხელე უფლებამოსილია დაუკავშირდეს სხვა მოხელეს მისი სტრუქტურული კუთვნილებისა და ადგილსამყოფლის მიუხედავად. მოხელე თავისუფლდება ამ ვალდებულების განხორციელებისაგან, თუ ინფორმაციის მოპოვება ობიექტურად შეუძლებელია ან მოქალაქის ინტერესებიდან გამომდინარე, გაუმართლებელი. ასეთ შემთხვევაში მოხელემ უნდა გადაამისამართოს მოქალაქე.

8. იმ შემთხვევაში, თუ მართებულ მიზეზთა გამო ვერ ხერხდება მოქალაქის რაიმე მოთხოვნის დაკმაყოფილება, მოხელე ვალდებულია გამოხატოს მწუხარება აღნიშნულის თაობაზე („ვწუხვარ, მაგრამ...“) და დაასაბუთოს უარი.

9. მოხელე არ უნდა ედავოს თანამშრომელს მოქალაქის თანდასწრებით.

მუხლი 6. მოქალაქის გადამისამართება

1. გადამისამართებისას მოხელემ უნდა განუმარტოს მოქალაქეს გადამისამართების მიზეზი.

2. გადამისამართება შესაძლოა ატარებდეს ზოგად ან/და პერსონიფიცირებულ ხასიათს. მოხელემ მოქალაქეს უნდა მიუთითოს გადამისამართების სუბიექტის მაქსიმალურად

სრულყოფილი საკონტაქტო მონაცემები (სახელი და გვარი; თანამდებობა; სახელწოდება; მისამართი; ტელეფონისა და ფაქსის ნომრები; ელექტრონული ფოსტის მისამართი; სამუშაო საათები). მოხელეს შეუძლია მოქალაქეს მიუთითოს გადამისამართების სუბიექტთა რამოდენიმე ალტერნატივაზე, მათი არსებობის შემთხვევაში.

3. მოთხოვნის შემთხვევაში მოქალაქეს შესაძლებელია წერილობითი ფორმით მიეწოდოს გადამისამართების სუბიექტის საკონტაქტო მონაცემები.

მუხლი 7. კომუნიკაცია უკმაყოფილო მოქალაქესთან

1. მოხელემ ყურადღებით უნდა მოუსმინოს უკმაყოფილო მოქალაქეს.

2. თუ მოქალაქის უკმაყოფილება გამოწვეულია დაწესებულების ბრალით, მოხელემ უნდა აღიაროს აღნიშნული, მოიხადოს ბოდიში და რაც შეიძლება სწრაფად იმოქმედოს შექმნილი პრობლემის გამოსასწორებლად, თუნდაც იგი უშუალოდ მისი ბრალით არ იყოს გამოწვეული. თუ მოხელე არაა უფლებამოსილი აღმოფხვრას პრობლემა, იგი ვალდებულია თავად დაუკავშირდეს კომპეტენტურ თანამშრომელს. თუ დაკავშირება შეუძლებელია ან არაეფექტური, მოხელემ უნდა გადაამისამართოს მოქალაქე.

3. მოხელემ არ უნდა დაადანაშაულოს მოქალაქე ტყუილში, თუნდაც იგი დარწმუნებული იყოს აღნიშნულში.

4. მოხელემ უნდა შეატყობინოს მოქალაქეს პრობლემის მოსაგვარებლად მიღებული ზომები და ვადა, რაც მის აღმოსაფხვრელად იქნება საჭირო.

5. თუ პრობლემის 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. იმ შემთხვევაში, თუ აღმოჩნდება, რომ პრობლემის მოსაგვარებლად აუცილებელია დამატებითი დრო, მოხელე უნდა დაუკავშირდეს მოქალაქეს დათქმულ დროს ან პერიოდში, განუმარტოს შეფერხების მიზეზები, მოიხადოს ბოდიში და ამცნოს შემდეგი დაკავშირების ვადა.

მუხლი 8. კომუნიკაცია ტექნიკური პრობლემით გამოწვეული შეფერხებისას

თუ მოთხოვნის დაკმაყოფილება ფერხდება ტექნიკური მიზეზით, მოხელემ მოქალაქეს უნდა მოუხადოს ბოდიში. მოხელემ არ უნდა განიხილოს შექმნილი პრობლემა მოქალაქესთან, თუ შეფერხება ხანმოკლე ხასიათს ატარებს. მოხელემ უნდა აუხსნას მოქალაქეს შეფერხების მიზეზები, ამცნოს შეფერხების მიახლოებითი ვადა და შესთავაზოს ალტერნატივები (მათი არსებობის შემთხვევაში), თუ შეფერხება ხანგრძლივ ხასიათს ატარებს.

მუხლი 9. კომუნიკაციის დასრულება

1. კომუნიკაციის დასრულებისას მოხელემ მოქალაქესთან უნდა დაამყაროს თვალებით კონტაქტი და გაუღიმოს.

2. მოხელე უნდა დარწმუნდეს იმაში, რომ მოქალაქე კმაყოფილი დარჩა მასთან კომუნიკაციით. თუ მოქალაქე უკმაყოფილოა, სასურველია მოხელემ სცადოს მისი დამოკიდებულების გამოსწორება. მოხელეს შეუძლია შესთავაზოს მოქალაქეს დაწესებულების სავიზიტო ბარათი. მოხელემ უნდა გამოხატოს მზადყოფნა შემდგომი დახმარებისათვის.

3. მოხელე უნდა დაემშვიდობოს მოქალაქეს და გადაუხადოს მადლობა.

4. მოქალაქესთან დამშვიდობებამდე მოხელემ არ უნდა დაიწყოს კომუნიკაცია მომდევნო მოქალაქესთან.

თავი III ელექტრონული კომუნიკაცია

მუხლი 10. ზოგადი დებულება

ელექტრონული კომუნიკაცია წარმოებს ორ თავით დადგენილი წესების დაცვით, ამ თავში მოცემული ცვლილებებისა და დამატებების გათვალისწინებით.

მუხლი 11. სატელეფონო კომუნიკაცია

1. მოხელე ვალდებულია სამუშაო დღის დაწყებისას და შემდგომ პერიოდულად დარწმუნდეს, რომ მისი სამსახურეობრივი ტელეფონი მუშა მდგომარეობაშია.

2. მოხელემ ყურმილი უნდა აიღოს არაუგვიანეს მესამე ზარისა.

3. მოხელემ უნდა დაასახელოს მისი სახელი და გვარი და მიმართოს მოქალაქის სიტყვით „გისმენთ“.

4. მოხელემ ტელეფონზე უნდა ისაუბროს სასიამოვნო, საშუალო ტონით და არ უნდა აგრძობინოს მოქალაქეს, რომ ეჩქარება.

5. საჭიროების შემთხვევაში მოხელეს შეუძლია გადაამისამართოს მოქალაქე.

მუხლი 12. კომუნიკაცია ელექტრონული ფოსტით

1. მოხელე ვალდებულია სამუშაო დღის დაწყებისას და შემდგომ პერიოდულად შეამოწმოს მისი სამსახურეობრივი ელექტრონული ფოსტა.

2. 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.

3. მოხელის ელექტრონული წერილი უნდა დაიწეროს დანართი 1-ში მოცემული ფორმის დაცვით.

თავი IV მოსამართლის კომუნიკაცია სხდომათა დარბაზში

მუხლი 13. ზოგადი დებულება

მოსამართლის კომუნიკაცია სხდომათა დარბაზში წარმოებს ორ თავით დადგენილი წესების დაცვით, ამ თავში მოცემული ცვლილებებისა და დამატებების გათვალისწინებით.

მუხლი 14. მოსამართლის კომუნიკაცია სხდომათა დარბაზში

1. მოსამართლე თავდაჭერილად და პატივისცემით უნდა ეპყრობოდეს მოქალაქეებს.

2. მოსამართლემ უნდა ისაუბროს ოფიციალური სტილით, პრინციპული ტონით და საჭიროების მიხედვით იყოს ზომიერად მკაცრი, მაგრამ არ შელახოს მოქალაქის ღირსება.

3. მოსამართლემ ყურადღებით 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.

4. მოსამართლე არ უნდა შევიდეს მოქალაქესთან კონფლიქტში და არც ფამილარული დამოკიდებულება არ უნდა გამოამჟღავნოს.

5. მოსამართლემ უნდა ისაუბროს ლაკონურად და მარტივი ენით, რათა მოქალაქისათვის ნათელი იყოს მისი კითხვის, მოთხოვნისა თუ გადაწყვეტილების შინაარსი.

6. მოსამართლის კომუნიკაცია არ უნდა იწვევდეს ობიექტურ ეჭვს მისი მიკერძოებულობის ან დამოკიდებულების თაობაზე.

7. მოსამართლემ, როგორც ნეიტრალურმა არბიტრმა, არ უნდა გამოხატოს მისი პიროვნული დამოკიდებულება და ემოციები არც ვერბალური და არც არავერბალური (მიმიკა, სხეულის მოძრაობა და სხვ.) ფორმით.

8. ამ თავის წესები მოსამართლემ თანაბრად უნდა გაავრცელოს საქმეში მონაწილე ყველა მოქალაქის მიმართ.

თავი V მანდატურის კომუნიკაცია მოქალაქესთან

მუხლი 15. ზოგადი დებულება

მანდატურის კომუნიკაცია მოქალაქესთან წარმოებს ორ თავით დადგენილი წესების დაცვით, ამ თავში მოცემული ცვლილებებისა და დამატებების გათვალისწინებით.

მუხლი 16. მანდატურის კომუნიკაცია მოქალაქესთან

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

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

3. თუ მოქალაქეს ეძინევა დაბნეულობა, მანდატური ვალდებულია თავად შესთავაზოს მას დახმარება („რით შემიძლია დაგეხმაროთ?“, „რამე ხომ არ გჭირდებათ?“).

თავი VI გარეგნობის ზოგადი სტანდარტი

მუხლი 17. ზოგადი დებულებები

1. ამ თავში მოცემული ნორმები მხოლოდ იმ ნაწილში ვრცელდება მოსამართლეებსა და მანდატურებზე, რაც სპეციალური კანონმდებლობით არ არის დადგენილი.

2. მოხელე უნდა ცდილობდეს შექმნას სასიამოვნო და ეფექტური სამუშაო გარემო. იგი თავისი გარეგნობით უნდა შეესაბამებოდეს მოხელის პასუხისმგებლობის მაღალ სტანდარტს.

მუხლი 18. ტანსაცმელი

1. რეკომენდირებულია მოხელე იმოსებოდეს კლასიკურად (კლასიკური ჰიჯაკი, კოსტუმი, ჰალსტუხი, პერანგი, ქვედაბოლო და სხვ.).

2. მოხელე უნდა იმოსებოდეს სადად, ელეგანტურად და გემოვნებით. დაუშვებელია შეუფერებელი, გამომწვევი, ვულგარული, ავანგარდული ან/და ექსცენტრული ჩაცმულობა.

3. დაუშვებელია საქმიან სტილთან სხვა სტილის (მაგ. სპორტული, საშინაო და სხვ.) აღრევა.

4. მოხელემ თავიდან უნდა აიცილოს ტანსაცმლის ფერთა სიჭარბე. ტანსაცმელში სასურველია მაქსიმუმ ოთხი ფერი ფიგურირებდეს. ოთხიდან მინიმუმ ერთი ფერი უნდა იყოს ნეიტრალური (შავი ან თეთრი ტონალობები (კრემისფერი, რძისფერი)). ფერთაგან რეკომენდირებულია შავი, ნაცრისფერი, ყავისფერი, თეთრი ან/და მუქი ლურჯი.

5. დაუშვებელია იმგვარი სამოსლის ტარება, რომელზეც წერია შეურაცხმყოფელი გამონათქვამი, გამოსახულია ვულგარული სურათი ან/და კარიკატურა.

6. როგორც ქალი, ისე კაცი მოხელეებისათვის აკრძალულია მოკლე შარვლის ტარება.

7. კაბა, რომელსაც ქალი მოხელე ატარებს, არ უნდა იყოს ღრმად ჩაჭრილი და არ უნდა სცდებოდეს მის მუხლებს.

8. ქალი მოხელეებისათვის დაუშვებელია ღრმად ჩაჭრილი ზედატანის ტარება.

9. მამაკაცი მოხელეებისათვის მიზანშეწონილია ჰალსტუხის ტარება.

10. დაუშვებელია ტანსაცმლის მასალას შეადგენდეს ჯინსის ნაჭერი.

მუხლი 19. ფეხსაცმელი და აქსესუარები

1. მოხელემ უნდა ატაროს ყავისფერი, შავი ან სხვა მუქი ფერის ფეხსაცმელი და ერთი ტონალობის წინდები.

2. მოხელემ გემოვნებით და მათი პრაქტიკული დანიშნულებიდან გამომდინარე უნდა შეარჩიოს აქსესუარები (მაგ. ქუდი, ხელთათმანი, ხელჩანთა, სამაჯური, ყელსაბნევი და სხვ.)

3. დაუშვებელია სასამართლოს შენობაში ქუდის, კეპის ან სხვა თავსაბურავის ტარება, გარდა რელიგიური ან სხვა ნიშნით გამართლებული გამონაკლისებისა.

მუხლი 20. თავის მოვლა

1. მოხელე უნდა გამოიყურობდეს სოლიდურად და მუდმივად უნდა იყოს მოწესრიგებული.

2. მოხელემ ყოველდღიური პარფიუმერია და კოსმეტიკა უნდა შეარჩიოს გემოვნებით და გამოიყენოს ზომიერად, რათა გაღიზიანებას არ იწვევდეს სხვა მოხელეებსა და მოქალაქეებში.

თავი VII გარეგნობის სპეციალური სტანდარტი

მუხლი 21. ზოგადი დებულებები

1. გარეგნობის სპეციალური სტანდარტზე ვრცელდება იმ თავის ნორმათა მოქმედება, ამ თავში მოცემული ცვლილებებისა და დამატებების გათვალისწინებით.

2. გარეგნობის სპეციალური სტანდარტის მოქმედება ვრცელდება ყველა იმ მოხელეზე, ვინც პერმანენტულ და უშუალო კომუნიკაციას ამყარებს მოქალაქესთან (მაგ. სხდომის მდივანი, მოსამართლის თანაშემწე, მისაღების მოხელე, სტაჟიორი და სხვ.).

3. გარეგნობის სპეციალური სტანდარტი არ ვრცელდება მოსამართლეებსა და მანდატურებზე.

მუხლი 22. ტანსაცმელი

1. მოხელე ვალდებულია იმოსებოდეს კლასიკურად (კლასიკური პიჯაკი, კოსტუმი, ჰალსტუხი, პერანგი, ქვედაბოლო და სხვ.).

2. სხდომის მდივანი ვალდებულია სხდომათა დარბაზში ატაროს თეთრი ფერისა და კლასიკური სტილის ზედატანი ან პერანგი.

3. კაცი მოხელე ვალდებულია ატაროს ჰალსტუხი.

მუხლი 23. მოხელის იდენტიფიცირების ნიშანი (ბეჯი)

1. მოხელე ვალდებულია ატაროს მისი ვინაობის იდენტიფიცირების ნიშანი (ბეჯი).

2. მოხელის იდენტიფიცირების ნიშანზე (ბეჯზე) აღინიშნება მოხელის სახელი, გვარი და თანამდებობა.

მუხლი 24. პასუხისმგებლობა სტანდარტების დარღვევისათვის

მოხელის მიერ სტანდარტების დარღვევა გამოიწვევს დისციპლინურ პასუხისმგებლობას კანონმდებლობით დადგენილი წესით.