



საქართველოს სახალხო დამცველი

ბ რ ძ უ ნ ე ბ უ

N 64
18/05/2022

64-22-4-202205181634



საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის დოკუმენტბრუნვის წესის
დამტკიცების შესახებ

„საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ ორგანული კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის საფუძველზე,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს „საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის დოკუმენტბრუნვის წესი“ თანდართული სახით (დანართი №1).
2. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის თანამშრომლებისათვის წინამდებარე ბრძანების დაგზავნა დაევალოს სახალხო დამცველის აპარატის სამართლებრივი უზრუნველყოფისა და ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტს.
3. ბრძანება ძალაში შედის ხელმოწერისთანავე.
4. ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი, მე-12 კმ, N64), მისი გაცნობიდან ერთი თვის ვადაში.

ნინო ლომჯარია

სახალხო დამცველი

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის დოკუმენტრუნვის წესი

თავი I. ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. წესის მიზანი და საფუძვლები

1. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის დოკუმენტრუნვის წესი წარმოადგენს იმ ნორმებისა და პრინციპების ერთობლიობას, რომელიც აწესრიგებს საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში დოკუმენტების მოძრაობას.
2. წესის მიზანია, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში დოკუმენტრუნვის მოწესრიგება მათი მიღების ან შექმნის მომენტიდან შესრულების დამთავრებამდე, გაგზავნამდე ან/და დაარქივებამდე, გარდა საიდუმლო საქმისწარმოებისა.
3. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში საიდუმლო საქმისწარმოების წესი განისაზღვრება ცალკე.
4. აღნიშნული წესი შემუშავებულია „სახალხო დამცველის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის, საქართველოს სახალხო დამცველის 2018 წლის 18 დეკემბრის №459 ბრძანებით დამტკიცებული „საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის დებულების“, საქართველოს სახალხო დამცველის 2019 წლის 28 იანვრის N15 ბრძანებით დამტკიცებული „საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის შინაგანაწესის“, სხვა საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტების შესაბამისად.

მუხლი 2. დოკუმენტრუნვის წესის მოქმედების გავრცელება

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის დოკუმენტრუნვის წესი ვრცელდება საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ყველა სტრუქტურულ ერთეულზე. ამ წესის შესრულება სავალდებულოა სახალხო დამცველის აპარატის ყველა თანამშრომლისათვის და მისმა დარღვევამ შესაძლოა გამოიწვიოს საქართველოს სახალხო დამცველის 2019 წლის 28 იანვრის N15 ბრძანებით დამტკიცებული „საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის შინაგანაწესით“ დადგენილი დისციპლინური პასუხისმგებლობა.

მუხლი 3. დოკუმენტრუნვის ელექტრონული სისტემა და დაშვების დონეები

1. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში დოკუმენტრუნვა ხორციელდება „სახაზინო (საბიუჯეტო) დაწესებულებებში ელექტრონული მმართველობის დანერგვის შესახებ“, საქართველოს პრეზიდენტის 2011 წლის 7 ნოემბრის N698 ბრძანებულებისა და „სახაზინო (საბიუჯეტო) დაწესებულებებში საქმისწარმოების ავტომატიზებული სისტემის მინიმალური

- სტანდარტის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2012 წლის 21 თებერვლის N64 დადგენილების მოთხოვნათა შესაბამისად, ელექტრონული საქმისწარმოების ავტომატიზებული სისტემის (შემდგომში - „საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემა (eDocument)“) მეშვეობით.
2. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში გამოიყენება eDocument სისტემის პროგრამა.
 3. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის საქმისწარმოების ერთიანი წესის ტექნიკურ გამართულობაზე ზედამხედველობას ახორციელებს საქართველოს სახალხო დამცველის მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტი.
 4. საქმისწარმოების ელექტრონული პროგრამის (eDocument) სახელმძღვანელოები: „მომხმარებლის სახელმძღვანელო“ და „სახელმძღვანელო კანცელარიის თანამშრომლებისათვის“ წარმოადგენს წინამდებარე წესის განუყოფელ ნაწილს და მისი შესრულება სავალდებულოა სახალხო დამცველის აპარატის ყველა ავტორიზებული მომხმარებლისათვის.
 5. საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში (eDocument) განსაზღვრულია ინფორმაციაზე დაშვების შემდეგი დონეები:
 - ა) მომხმარებლები - ავტორიზებული მომხმარებელი, რომელსაც გააჩნია სისტემაში არსებულ მის მონაცემზე სრული წვდომის უფლება;
 - ბ) კანცელარიის თანამშრომელი - ავტორიზებული მომხმარებელი, რომელსაც გააჩნია სისტემაში განცხადებების რეგისტრაციის უფლება;
 - გ) მომხმარებელი მონიტორინგის უფლებით - ავტორიზებული მომხმარებლისათვის სისტემაში არსებულ ყველა მონაცემზე სრული წვდომის უფლება.
 6. საქმისწარმოების ელექტრონული პროგრამით გათვალისწინებული „მონიტორინგის“ ფუნქცია წარმოადგენს დაშვების დონეს, რომელიც თანამდებობრივად ენიჭება შემდეგ პირებს:
 - ა) სახალხო დამცველს;
 - ბ) სახალხო დამცველის პირველ მოადგილეს;
 - გ) სახალხო დამცველის მოადგილეს;
 - დ) სახალხო დამცველის თანამშემწეს;
 - ე) სახალხო დამცველის აპარატის სტრუქტურული ერთეულის უფროსს;
 - ვ) სახალხო დამცველის აპარატის სტრუქტურული ერთეულის უფროსის მოადგილეს;
 - ზ) სახალხო დამცველის აპარატის ტერიტორიული ორგანოების თანამშრომლებს;
 - თ) მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის თანამშრომლებს.
 7. საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში „მონიტორინგის“ ფუნქცია შეიძლება მიენიჭოს საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში დასაქმებულ სხვა პირს - სახალხო დამცველის პირველი მოადგილის გადაწყვეტილებით.

მუხლი 4. ტერმინთა განმარტებები

წესში გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:

- ა) აპარატი – საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატი;
- ბ) აპარატის სტრუქტურული ერთეული – საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის დებულებით გათვალისწინებული სტრუქტურული ერთეული;
- გ) კანცელარია - საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის კანცელარიის ფუნქციის მქონე სპეციალისტები;
- დ) დოკუმენტბრუნვა - საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში დოკუმენტების მოძრაობა მათი მიღებიდან დასრულებამდე.
- ე) საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემა (eDocument) - ელექტრონული საქმისწარმოების ავტომატიზებული სისტემა, რომლის მეშვეობითაც ხდება სახალხო დამცველის აპარატში შემოსული და გასული დოკუმენტების აღრიცხვა და მოძრაობა;
- ვ) დოკუმენტი - ნებისმიერი დოკუმენტი, რომელიც მიღებულია საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში ან გამიზნულია სახალხო დამცველის აპარატიდან გასაგზავნად;
- ზ) შიდა დოკუმენტი - საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში მომზადებული ნებისმიერი დოკუმენტი, რომელიც რეგისტრირდება საქმისწარმოების ელექტრონულ სისტემაში (eDocument) და არ განეკუთვნება აპარატის გარეთ გასაგზავნ კორესპონდენციას;

თ) მოხსენებითი ბარათი - შიდა დოკუმენტი, რომელიც შედგენილია საქართველოს სახალხო დამცველის/სახალხო დამცველის პირველი მოადგილის/სახალხო დამცველის მოადგილის/სტრუქტურული ერთეულის უფროსის/სტრუქტურული ერთეულის უფროსის მოადგილის სახელზე, თანამშრომლის უფლებამოსილების ფარგლებში გარკვეული ქმედების განხორციელების თაობაზე;

ი) გადაწერა - საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში (eDocument) უფლებამოსილი პირის მიერ მისი კომპეტენციის ფარგლებში, რეგისტრირებული განცხადების/საჩივრის/სხვა კორესპონდენციის ქვემდებარეობით გადაცემა;

კ) ვიზირება - საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში უფლებამოსილი პირის მიერ მისი კომპეტენციის ფარგლებში, დოკუმენტის შინაარსზე თანხმობის მიცემა;

ლ) ხელმოწერა - საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში უფლებამოსილი პირის მიერ მისი კომპეტენციის ფარგლებში, დოკუმენტზე ელექტრონული ფაქსიმილიეს დასმა;

მ) რეზოლუცია - საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში გამოყოფილი სპეციალური ველი, რომელშიც მიეთითება კონკრეტულ დოკუმენტთან დაკავშირებული დავალების შინაარსი;

ნ) დოკუმენტის გაზიარება - საქმისწარმოების ელექტრონული პროგრამის მეშვეობით, კორესპონდენციის არაოფიციალური მიმწერა;

ო) საქმის შესწავლის დასრულება - კონკრეტული განცხადების/საჩივრის საქმის განხილვის დასრულება და დასრულების თაობაზე შესაბამისი დოკუმენტის შედგენა.

თავი II. შემოსული და შიდა დოკუმენტების რეგისტრაციის წესი

მუხლი 5. შემოსული კორესპონდენციის პირველადი დამუშავება

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში შემოსული დოკუმენტების მიღებას, პირველად დამუშავებას, რეგისტრაციას და საქართველოს სახალხო დამცველის კომპეტენციასთან შესაბამისობის შემოწმებას, გარდა საიდუმლო საქმისწარმოებას მიკუთვნებული დოკუმენტებისა, ახორციელებს სახალხო დამცველის აპარატის მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტი.

მუხლი 6. საიდუმლო საქმისწარმოება

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში საიდუმლო საქმისწარმოებას ახორციელებს საქართველოს სახალხო დამცველის მიერ შესაბამისი ბრძანებით განსაზღვრული პირი.

მუხლი 7. დოკუმენტბრუნვის ზოგადი წესი

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში დოკუმენტბრუნვა დაუშვებელია საქმისწარმოების ელექტრონული პროგრამისა (eDocument) და მოქალაქეთა მომსახურებისა და რეაგირების დეპარტამენტის გვერდის ავლით, გარდა საიდუმლო საქმისწარმოებას მიკუთვნებული დოკუმენტებისა.

მუხლი 8. კორესპონდენციის რეგისტრაციის ზოგადი წესი

1. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში მატერიალური ან ელექტრონული გზით შემოსული დოკუმენტი/განცხადება, დაუყონებლივ ან არაუგვიანეს მომდევნო სამუშაო დღისა, რეგისტრირდება საქმისწარმოების ელექტრონული პროგრამის (eDocument) მეშვეობით, ენიჭება³ რეგისტრაციის უნიკალური ნომერი და იმავე დღეს გადაეცემა შესაბამის უფლებამოსილ პირს.

- საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში უპირატესობა ენიჭება ელექტრონულ დოკუმენტბრუნვას და აპარატი ორიენტირებულია მაქსიმალურად შემცირდეს მატერიალური სახით დოკუმენტების მიღება-გაგზავნა.
- საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის თანამშრომელთა მიერ სხვადასხვა შეხვედრების დროს, ხელზე მიღებული დოკუმენტები რეგისტრაციისათვის გადაეცემა მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტს ან აპარატის ტერიტორიული ორგანოების შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე პირს და რეგისტრირდება უფლებამოსილი პირისათვის გადაცემიდან არაუგვიანეს მომდევნო სამუშაო დღეს.
- საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში კანცელარიის ფუნქციას ასრულებენ სახალხო დამცველის აპარატის საქმისწარმოების დეპარტამენტის კანცელარიის სპეციალისტები და ტერიტორიული ორგანოების შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე თანამშრომლები.

მუხლი 9. განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი კორესპონდენციის რეგისტრაციის წესი

- თუ დოკუმენტის მიღებისა და პირველადი დამუშავების დროს აღმოჩნდება, რომ მისი კონვერტის მთლიანობა დარღვეულია, ან კონვერტის გახსნისას დგინდება დოკუმენტში მითითებული დანართების რაოდენობის შეუსაბამობა წარმოდგენილ რაოდენობასთან, აღნიშნულის შესახებ დაუყოვნებლივ ეცნობება დოკუმენტის გამომგზავნს. ხარვეზის აღმოფხვრის შემდეგ დოკუმენტი ტარდება რეგისტრაციაში.
- კონვერტი წარწერით „პირადად“ ან „კონფიდენციალური“ არ იხსნება. მას შემდეგ, რაც შესაბამისი პირი გახსნის კონვერტს, საჭიროების შემთხვევაში, დოკუმენტები რეგისტრირდება საქმისწარმოების ელექტრონულ სისტემაში (eDocument). დახურული ტიპის დაწესებულებებიდან შემოსული კონვერტები წარწერით "პირადად" ან „კონფიდენციალური“ გახსნის შემდეგ აუცილებლად რეგისტრირდება საქმისწარმოების ელექტრონულ სისტემაში.
- კონვერტი წარწერით „საიდუმლო“ არ იხსნება და დაუყოვნებლივ გადაეცემა სახალხო დამცველის მიერ წინასწარ განსაზღვრულ პირს - საიდუმლო საქმისმწარმოებელს.
- დოკუმენტი წარწერით „სასწრაფო“ დაუყოვნებლივ ტარდება რეგისტრაციაში და გადაეცემა ადრესატს. ადრესატის არყოფნის შემთხვევაში ასეთი დოკუმენტი გადაეცემა ადრესატის უშუალო ხელმძღვანელ პირს.
- შიდა დოკუმენტი რეგისტრირდება საქმისწარმოების ელექტრონული პროგრამის მეშვეობით და მიენიჭება შესაბამისი ნომერი.
- თუ საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში შემოსულ და რეგისტრაციაში გატარებულ დოკუმენტზე რეაგირება წერილობით არ ხდება ან დოკუმენტი ინფორმაციული ხასიათისაა, შემსრულებელს შეუძლია საქმისწარმოების ელექტრონულ სისტემაში ეს დოკუმენტი მონიშნოს, როგორც „შესრულებული“.

თავი III. დოკუმენტების ვიზირება და ხელმოწერა

მუხლი 10. ვიზირების წესი

- სტრუქტურულ ერთეულში შემსრულებლის მიერ მომზადებული, საქმის შესწავლასთან დაკავშირებული დოკუმენტი ვიზირებისთვის წარედგინება შემსრულებლის უშუალო უფროსს, ხოლო, შემდეგ, დოკუმენტის ტიპის გათვალისწინებით - ზემდგომ ხელმძღვანელ პირებს.
- დოკუმენტის შეთანხმება უფლებამოსილი პირის მიერ ფორმდება ვიზის მიცემით.
- ვიზირების პროცესის დასრულების შემდეგ, შემსრულებელი მომზადებულ დოკუმენტს ხელმოწერისთვის უგზავნის შესაბამის ხელმძღვანელ პირს.
- ვიზირებისა და ხელმოწერის პროცესი თითოეული ხელმძღვანელი პირის მიერ უნდა დასრულდეს⁴ დოკუმენტის მიღებიდან არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღის განმავლობაში.

მუხლი 11. ანალიტიკური დეპარტამენტისათვის დოკუმენტების მიწოდების ვადები

1. რეკომენდაცია, წინადადება, ზოგადი წინადადება, სასამართლო მეგობრის მოსაზრება, დასკვნა, ანგარიში (სპეციალური და ყოველწლიური), კონსტიტუციური სარჩელი მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის მიერ რეგისტრაციიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში, შემსრულებლის მიერ ეგზავნება ანალიტიკურ დეპარტამენტს.
2. წინამდებარე მუხლის პირველ პუნქტში მითითებულ დოკუმენტებზე შემოსული პასუხები მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტის მიერ ეგზავნება ანალიტიკურ დეპარტამენტს რეგისტრაციის დღესვე.

მუხლი 12. ხელმოწერის კომპეტენცია

1. აპარატის სტრუქტურული ერთეულის უფროსი ან მისი მოადგილე ხელს აწერს:
 - ა) წერილს უფლებადარღვევის შესწავლის მიზნით ინფორმაციის გამოთხოვის თაობაზე;
 - ბ) შუალედურ პასუხს განმცხადებლისათვის/საჩივრის ავტორისათვის;
 - გ) დასაბუთებულ პასუხს უფლებადარღვევის არარსებობის ან საქმის დასრულების თაობაზე დაინტერესებული პირისთვის გასაგზავნ საბოლოო წერილს;
 - დ) მოხსენებით ბარათებს მის კომპეტენციას მიკუთვნებულ საკითხებზე.
2. სპეციალისტი ხელს აწერს:
 - ა) მოხსენებით ბარათს შვებულებისა და მივლინების თაობაზე;
 - ბ) ოქმს საქმის შესწავლის დასრულების თაობაზე, ასეთის საჭიროების შემთხვევაში, რომელიც საჭიროებს უშუალო ხელმძღვანელის მხრიდან ვიზირებას.

თავი IV. არქივის წარმოება

მუხლი 13. არქივის წარმოების წესი

1. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის მოქალაქეთა მომსახურებისა და პირველადი რეაგირების დეპარტამენტში ხდება ყველა ტიპის დოკუმენტაციის (შემოსული და გასული კოესპონდენცია) დამუშავება, აღრიცხვა, შენახვა.
2. კანცელარიაში შემოსული - ჩამოწერილი კორესპონდენციის დახარისხება ხდება შემდეგნაირად:
 - ა) საქართველოს სახალხო დამცველი;
 - ბ) საქართველოს სახალხო დამცველის პირველი მოადგილე;
 - გ) საქართველოს სახალხო დამცველის მოადგილე;
 - დ) საქართველოს სახალხო დამცველის თანაშემწეები;
 - ე) სახალხო დამცველის მრჩეველი კონფლიქტებით დაზარალებულ რეგიონებში ადამიანის უფლებათა საკითხებში;
 - ვ) აპარატის სტრუქტურული ერთეულები, რომელიც ასევე იყოფა შემდეგ კატეგორიებად: დეპარტამენტის უფროსი/სამმართველოს უფროსი; მოადგილე და სპეციალისტები, (შემსრულებლები) კონკრეტული მიმართულების მიხედვით.
3. წინა პუნქტში მითითებული კონკრეტული ზემოაღნიშნული პირისათვის შესაბამის საქალაქო კეთდება ნუმერაცია, წლის და რიგითობის აღნიშვნა და შემდეგ დახარისხდება ჩამოწერილი საქმეები.
4. საქმის ჩამოწერა ხდება შემდეგი წესით: საქმის შესწავლის შედეგების ამსახველ საბოლოო დოკუმენტს სათაურად დაეწერება „**საქმის დასრულების დოკუმენტი**“ (ადრესატთან გასაგზავნი საბოლოო წერილი ან ოქმი საქმისწარმოების დასრულების შესახებ) და საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში გადაეწერება მომხმარებელს „არქივი არქივი“
5. საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში რეგისტრირებული განცხადებების/საჩივრების დაარქივება ხდება შემდეგი წესის დაცვით: განცხადება რეგისტრაციის შემდეგ, დასკანერებული

სახით იტვირთება საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში. განცხადების დედანს ეწერება ნომერი, რომელიც მას ბაზაში მიენიჭა. შემოსული განცხადებების/საჩივრების დედნების ბაინდერში ჩალაგება ხდება რიგითობის მიხედვით. განცხადებას თან უნდა ერთვოდეს დანართი მასალა, ამასთანავე ელექტრონულ პროგრამაში ეთითება იმ ბაინდერის ნომერი, რომელშიც ეს საქმე იდება. განცხადებები/საჩივრები არქივში ლაგდება ნუმერაციული თანმიმდევრობით და ინახება ეროვნული არქივში მის სრულ ჩამოწერამდე.

6. კანცელარიაში შენახული საქმეების არქივიდან გატანა სპეციალისტის (შემსრულებლის) მიერ ხდება შემდეგი წესის დაცვით: შემოსული განცხადების დედანი და თანდართული მასალა შესაძლებელია გაიტანოს თანამშრომელმა (მაქსიმუმ საქმის შესწავლის ვადით). ასეთ შემთხვევაში, კანცელარიის სარეგისტრაციო ჟურნალში კეთდება აღნიშვნა: გამტანი პირის ვინაობის, თარიღისა და ხელმოწერით. საქმის დაბრუნების შემდეგ, იმავე ჟურნალში მიეთითება: დამბრუნებლის ვინაობა, თარიღი და ხელმოწერა.
7. საქმის შესწავლის დამთავრებიდან ხუთი წლის შემდეგ ხდება დოკუმენტებისათვის შემფასებელი ექსპერტის ჩატარება, დოკუმენტების ნაერთის შექმნა და არქივისთვის გადაცემა. შესაბამისი ექსპერტების მონაწილეობით, კანონმდებლობის შესაბამისად ხორციელდება არსებული კორესპონდენციის საბოლოო დაარქივება/განადგურება.