ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა

N 184
27/12/2021

184-21-4-202112271502

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ცხელი ხაზის წარმომადგენელთა ადგილზე ვიზიტის წესის დამტკიცების შესახებ

„საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ ორგანული კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 61-ე მუხლის მე-2 ნაწილის „ე“ ქვეპუნქტის, ამავე კოდექსის 63-ე მუხლის, „საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის დებულების“ (დამტკიცებული საქართველოს სახალხო დამცველის 2018 წლის 18 დეკემბრის №459 ბრძანებით) მე-11 მუხლის მე-5 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის, ამავე მუხლოს მე-6 პუნქტის „ვ“ და „ზ“ ქვეპუნქტების საფუძველზე,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს „საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ცხელი ხაზის წარმომადგენელთა ადგილზე ვიზიტის წესი“ (დანართი№1).
2. ძალადაკარგულად გამოცხადდეს „საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ცხელი ხაზის ფუნქციონირების წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს სახალხო დამცველის 2018 წლის 28 მარტის N107 ბრძანება.
3. წინამდებარე ბრძანების დაინტერესებული პირებისათვის გაცნობა დაევალოს საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის მოქალაქეთა მომსახურების დეპარტამენტს.
4. ბრძანება ძალაში შედის ხელმოწერისთანავე.
5. 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

დანართი N1

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ცხელი ხაზის წარმომადგენელთა ადგილზე ვიზიტის წესი

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ცხელი ხაზის წარმომადგენელთა ადგილზე ვიზიტის წესი (შემდგომში - ადგილზე ვიზიტის წესი) განსაზღვრავს საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ცხელი ხაზის (შემდგომში - ცხელი ხაზი) წარმომადგენელთა (იურისტ-ოპერატორები) მიერ სავარაუდო უფლებადარღვევის ადგილზე ვიზიტის (შემდგომში - ადგილზე ვიზიტი) შემთხვევებს და მასთან დაკავშირებულ საკითხებს.
2. ადგილზე ვიზიტის განხორციელებისას შესაბამისი უფლებამოსილი პირები ხელმძღვანელობენ საქართველოს კონსტიტუციით, ადამიანის უფლებათა საყოველთაო დეკლარაციის, გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის წამებისა და სხვა სასტიკი, არაადამიანური ან დამამცირებელი მოპყრობის ან სასჯელის წინააღმდეგ კონვენციის ფაკულტატური ოქმით, "საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ" საქართველოს ორგანული კანონით, „საჯარო სამსახურის შესახებ“ საქართველოს კანონით, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის დებულებით, სახალხო დამცველის აპარატის შინაგანაწესითა და საქართველოში მოქმედი სხვა საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტებით.
3. ადგილზე ვიზიტების განხორციელებას ხელმძღვანელობს და კონტროლს უწევს საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის მოქალაქეთა მომსახურების დეპარტამენტის უფროსი.
4. ადგილზე ვიზიტის სამოქმედო ტერიტორიაა ქ. თბილისი და ქ. რუსთავი.

მუხლი 2. ადგილზე ვიზიტის შემთხვევები

1. სავარაუდო უფლებადარღვევის ადგილზე გასვლის შესახებ გადაწყვეტილება შეიძლება მიღებული იქნეს სამი კუმულაციური წინაპირობის არსებობისას, კერძოდ: განსაკუთრებულ შემთხვევებში, როდესაც შეტყობინება ეხება ამავე წესით გათვალისწინებულ საკითხებს და შეტყობინება მიიღება არასამუშაო საათებში, დასვენების და უქმე დღეებში. გამონაკლისის სახით, ადგილზე ვიზიტის საჭიროების შესახებ სამუშაო საათების დასრულებამდე, სახალხო დამცველის აპარატის სხვა სტრუქტურული ერთეულების მიერ ვიზიტის განხორციელებისთვის არასაკმარისი დროით ადრე შეტყობინების მიღების შემთხვევაში, ადგილზე ვიზიტს წინამდებარე წესით დადგენილი პირობების არსებობისას განახორციელებს მოქალაქეთა მომსახურების დეპარტამენტის უფლებამოსილი წარმომადგენელი.
2. განსაკუთრებულ შემთხვევას მიეკუთვნება ისეთი ფაქტების ან ინფორმაციის ერთობლიობა, რომელიც ობიექტურ პირს დაარწმუნებდა, რომ სახეზეა ისეთი დარღვევის ფაქტი, რომლის დროსაც გასვლითი ვიზიტის განუხორციელებლობამ შესაძლოა სამომავლოდ შეუძლებელი გახადოს მტკიცებულებათა სრულფასოვანი დოკუმენტირება, რაც მნიშვნელოვანია უფლებების დასაცავად ან ვიზიტი აღკვეთს მძიმე უფლებადარღვევის ფაქტს. ამასთან, ამ მითითებული მიზნების მიღწევა შეუძლებელია კომუნიკაციის სხვა არხების გამოყენებით.
3. სავარაუდო უფლებადარღვევის შესახებ შეტყობინება უნდა ეხებოდეს ეხება ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა დარღვევის შემდეგ სავარაუდო შემთხვევებს:
ა) პატიმართა და დაკავებულთა, ან სხვაგვარად თავისუფლებაშეზღუდულ პირთა წამების, არაადამიანური და ღირსების შემლახავი მოპყრობის ფაქტებს;
ბ) პატიმართა და დაკავებულთა გარდაცვალების ფაქტის შესახებ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში თუ არსებობს ვარაუდი მის მიმართ არასათანადო მოპყრობის შესახებ;

გ) თავისუფლებაშეზღუდულ ან დაპატიმრებულ პირთა, უკანონო დაკავების ან/და დაკავებულთა უფლებების დარღვევის ფაქტებს;
დ) ფსიქიატრიულ დაწესებულებებში იძულებით ან/და არანებაყოფლობით მოთავსებული პირების უფლებების დარღვევის ფაქტებს;
ე) შეტყობინებებს უსახლკაროთა შესახებ;
ვ) უძრავი ქონებიდან გამოსახლების დროს უფლებათა დარღვევის ფაქტებს;
ზ) საზღვრის კვეთის დროს მოქალაქეთა უფლებების დარღვევის ფაქტებს;
თ) ბავშვთა მიმართ ძალადობის ფაქტებს;
ი) დისკრიმინაციის ფაქტებს;
კ) ქალთა მიმართ ძალადობისა და ოჯახში ძალადობის ფაქტებს;
ლ) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დარღვევის ფაქტებს;
მ) შეკრება-მანიფესტაციების დროს უფლებათა დაცვის ზედამხედველობის საჭიროების შესახებ შეტყობინებას.
4. თუ სავარაუდო უფლებადარღვევის შესახებ ადგილზე ვიზიტის მოთხოვნით შეტყობინება ეხება საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის წარმოებაში არსებულ საქმეებს, გარდა წინამდებარე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული შემთხვევებისა, მოქალაქეთა მომსახურების დეპარტამენტი ინფორმაციას მიაწვდის საქმის შემსწავლელ სტრუქტურულ ერთეულს, რომელიც მიიღებს გადაწყვეტილებას ადგილზე ვიზიტის საჭიროებისა და ვიზიტის განმახორციელებელი პირის შესახებ.
5. თუ სავარაუდო უფლებადარღვევის შესახებ ადგილზე ვიზიტის მოთხოვნით შეტყობინება ეხება წინამდებარე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული შემთხვევებს, სახალხო დამცველის აპარატის წარმოებაში არსებულ ასეთ საქმეებთან დაკავშირებითაც ადგილზე ვიზიტის შესახებ გადაწყვეტილებას მიიღებს და ადგილზე ვიზიტს განახორციელებს მოქალაქეთა მომსახურების დეპარტამენტის უფლებამოსილი წარმომადგენელი.

მუხლი 3. ადგილზე ვიზიტების შესახებ გადაწყვეტილების მიღება

1. ამ წესის მე-2 მუხლით გათვალისწინებულ შემთხვევაში ადგილზე ვიზიტის შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს და ვიზიტს განახორციელებს იურისტ-ოპერატორი.
2. ადგილზე ვიზიტის საჭიროების სირთულის გათვალისწინებით, გადაწყვეტილებას ადგილზე ვიზიტის შესახებ მიიღებს მოქალაქეთა მომსახურების დეპარტამენტის უფროსი.
3. წინამდებარე წესის მოთხოვნათა გაუთვალისწინებელად ან/და განსაკუთრებული სირთულის შემთხვევაში, ადგილზე ვიზიტის შესახებ გადაწყვეტილებას მიიღებს საქართველოს სახალხო დამცველი ან სახალხო დამცველის კურატორი მოადგილეები.

მუხლი 4. დაინტერესებულ პირებთან / განმცხადებლებთან კომუნიკაციის სტანდარტი

ადგილზე ვიზიტის განმახორციელებელი პირი ვალდებულია დაიცვას საქართველოს სახალხო დამცველის მოქალაქეთა მომსახურების დეპარტამენტის თანამშრომლებსა და ბენეფიციარებს შორის კომუნიკაციის (დისტანციური მომსახურების) სახელმძღვანელოთი და დისტანციური მომსახურების გაწევის ხარისხის სტანდარტით გათვალისწინებული პრინციპები და კომუნიკაციის წესები (დამტკიცებული საქართველოს სახალხო დამცველის 2021 წლის 16 აგვისტოს N110 ბრძანებით).