



კომუნიკაციების
ომბუდსმენი

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის
2024-2028 წლების
სტრატეგია

მოცემული სტრატეგია შედგენილია მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ



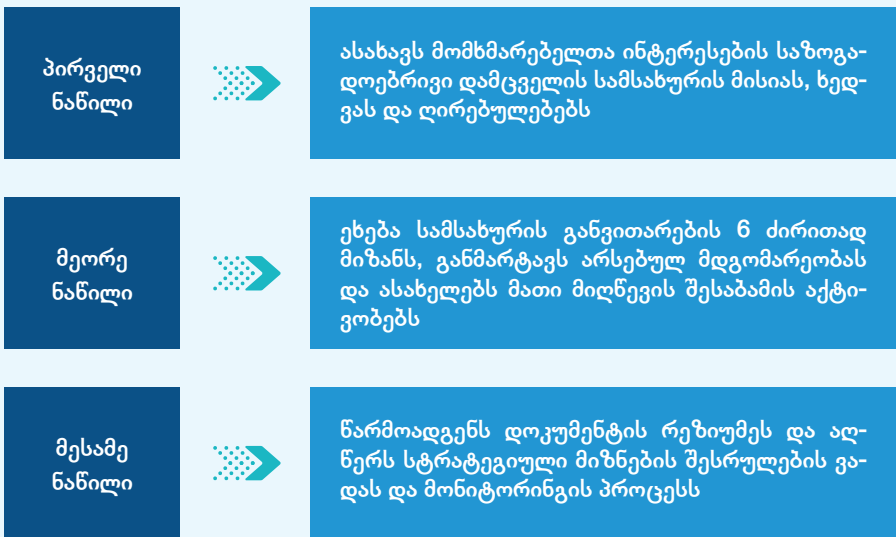
მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2024-2028 წლების სტრატეგია

■ შესავალი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2024-2028 წლების სტრატეგია მიზნად ისახავს, სამსახურის სტრატეგიული მიმართულებებისა და ამოცანების განსაზღვრას, რომლითაც სამსახური იხელმძღვანელებს შემდგომი წლების მანძილზე. მოცემული სტრატეგია შესაძლებლობას აძლევს დაინტერესებულ პირებს გაეცნონ სამსახურის ხედვას, როლს, მისიას, ღირებულებებს, მიზნებს და მათი მიღწევის გზებს.

■ დოკუმენტის სტრუქტურა

სტრატეგიული განვითარების დოკუმენტი შინაარსის მიხედვით სამი ნაწილისგან შედგება:



■ სამსახურის შესახებ

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 2003 წლის რედაქციით, პირველად განისაზღვრა დამცველის ინსტიტუტის სამართლებრივი სტატუსი, მისი დანიშნულება, დამცველის უფლებამოსილების ვადა, დამცველის არჩევის, სამსახურის ფორმირების წესი და ის მნიშვნელოვანი როლი, რომელიც ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის რეალიზებას ემსახურება.

დღეის მდგომარეობით, სამსახურის ფუნქციონირების კანონისმიერ საფუძველს წარმოადგენს „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონი, რომლის მიხედვით სამსახური განისაზღვრება, როგორც ელექტრონული საკომუნიკაციო სფეროს უფლებების დაცვის დამატებითი გარანტი. კანონითაა გარანტირებული, დამცველის უფლებამოსილების ხუთ წლიანი ვადა, რაც ქმნის გარანტიას დამცველმა ეფექტურად განახორციელოს თავისი ფუნქცია-მოვალეობები კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად და ამ მიზნით, შეიმუშავოს სამსახურის საქმიანობასთან დაკავშირებულ საკითხებზე გრძელვადიანი სტრატეგია.



■ სამსახურის მისია, ხედვა, დირაბულიზაბები

სამსახურის მისია	სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებებისა და ინტერესების დაცვა
სამსახურის ხედვა	მომხმარებელთა საჭიროებებზე ორიენტირებული სანდო გარემოს/სერვისის, დაცვის მაღალი გარანტიების, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საპრევენციო მექანიზმების და ცნობიერების ამაღლების უზრუნველყოფა
სამსახურის ღირებულებები	სამსახური ითვისებს მომხმარებელთა საუკეთესო ინტერესებს და თავის საქმიანობას წარმართავს შემდეგ ღირებულებებზე დაყრდნობით: თანასწორობა, კანონიერება, ობიექტურობა, მიუკერძოებლობა, გამჭვირვალობა

■ კომუნიკაციების ობიექტის სამსახურის სტრატეგიული მიზნები

მიზანი N1	მიზანი N4
მომხმარებელთა უფლებების ეფექტური დაცვა	მომხმარებელთა ცალკეული ჯგუფების უფლებებისა და ინტერესების ეფექტური დაცვა
მიზანი N2	მიზანი N5
მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება	მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი გარემოს უზრუნველყოფა
მიზანი N3	მიზანი N6
მომხმარებლებისთვის მიწოდებული სატელეკომუნიკაციო სერვისების პირობების გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა	პარტნიორებთან თანამშრომლობის გაღრმავება, სამსახურის განვითარება და ეფექტიანობის გაზრდა

■ სამსახურის საქმიანობის მიმოხილვა და არსებული გამოწვევები

◆ მიზანი N1 - მომხმარებელთა უფლებების ეფექტური დაცვა

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ფუნქციებია:

- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა;
- მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღება და განხილვა;
- მომხმარებლებზე კომისიის სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებათა გავლენის შედეგების შეფასება;
- მომხმარებლის ინტერესების წარმოდგენა და დაცვა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიმწოდებელ ავტორიზებულ ან/და ლიცენზიის მფლობელ პირებთან და მაუწყებლებთან დავაში, კომისიაში, აგრეთვე სასამართლოში;
- კონსულტაციებისა და სამართლებრივი დახმარების გაწევა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთათვის. საკონსულტაციო საქმიანობასთან



დაკავშირებული ინფორმაციის სათანადოდ აღრიცხვა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ წარმოებულ შესაბამის მონაცემთა ბაზაში, პერიოდული ანალიზი და ანგარიშების მიწოდება კომისიისა და სხვა დაინტერესებული პირებისთვის;

- მონაწილეობის მიღება კომისიის, საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა უფლებებსა და კანონიერ ინტერესებზე;
- მონაწილეობის მიღება სხვადასხვა უწყებათაშორისი საბჭოების ან კომისიების მუშაობაში სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად;
- კანონმდებლობის მოთხოვნათა შესაბამისად განეული საქმიანობის შესახებ წლიური ანგარიშის მომზადება.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის სამართლებრივი ბერკეტები:

- ადვოკატირება - წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების განხორციელება, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დავაში;
- კოსულტაცია - დამცველის სამსახურის მიერ უშუალო, სატელეფონო ან/და წერილობითი კომუნიკაცია, რა დროსაც მომხმარებელს მიმწოდებელს პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით მისთვის საჭირო ინფორმაცია;
- რეკომენდაცია - ომბუდსმენის მიერ საკითხის შესწავლის შედეგად გამოცემული წერილობითი დოკუმენტი, რომლის საფუძველზე შესაბამისი სამართლებრივი დასაბუთებით, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას ეძლევა მითითება განხორციელოს გარკვეული ქმედება, ან თავი შეიკავოს ისეთი ქმედების განხორციელებისგან, რომელიც უარყოფით ზეგავლენას ახდენს მომხმარებლის კანონიერ ინტერესებზე. აღნიშნული რეკომენდაცია შესაძლებელია გაცემულ იქნეს მომხმარებლის საჩივრის ფარგლებში ჩატარებული წარმოების შედეგად, ასევე, სამსახურის მიერ უფლებამოსილების ფარგლებში პრევენციული მიზნით განხორციელებული აქტივობების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამოებების გამო;
- მედია-კამპანია-მორიგება, როგორც დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალება - უფლებამოსილების ფარგლებში, დამცველის მიერ განხორციელებული ქმედება, რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის არსებული დავის შემჭიდროებულ ვადებში ურთიერთშეთანხმებით - მორიგებით დასრულებას;
- მონიტორინგი - დამცველის დამოუკიდებელი გადაწყვეტილება, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის შემოწმების თაობაზე;
- ნორმაშემოქმედებითი პროცესი - სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებლებზე ზეგავლენის მომხდენი საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტების პროექტების შემუშავებაში მონაწილეობა;
- მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება - სამსახურის მიერ განხორციელებული საინფორმაციო ხასიათის კამპანია, რომელიც მიზნად ისახავს საზოგადოების ცნობიერების ამაღლებას, როგორც სამსახურის საქმიანობის თაობაზე, ისე კომუნიკაციების სფეროში მათი უფლებების შესახებ.

ომბუდსმენი თავისი გუნდით ორიენტირებულია, მომხმარებელს შესთავაზოს კვალიფიციური, სწრაფი, უფასო, ადვილად ხელმისაწვდომი, მოქნილი და ნაკლებ ბიუროკრატიასთან დაკავშირებული ეფექტური სერვისი.

უფლების შესაძლო დარღვევასთან დაკავშირებით, სამსახურში წარმოება იწყება მომხმარებლის განცხადება/საჩივრის საფუძველზე, რომელიც მოიცავს განხილვის შემდეგ ეტაპებს: საჩივრის პირველადი სკრინინგი; საჩივარში დაფიქსირებული მოთხოვნის შესწავლა; საკითხის გადაწყვეტა/რეკომენდაციის გაცემა.

განცხადება/საჩივარზე სამსახურში დაწყებული წარმოება, მიღებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე, შესაძლოა დასრულდეს:

- მომხმარებლის სასარგებლოდ - ოფიციალური წერილობითი რეკომენდაცია/მითითება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ;
- მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დადებული მორიგების აქტით;



- დამცველის სამსახურის ოფიციალური წერილით, საჩივრის განხილვის შედეგების თაობაზე;
- საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისადმი ოფიციალური წერილობითი მიმართვით, საჩივარზე ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების თაობაზე;
- სასამართლოსთვის მიმართვით.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის სარეკომენდაციო მიმართვების გაგზავნა, წარმოადგენს ერთ-ერთ ყველაზე უფრო მოქნილ და აპრობირებულ სამართლებრივ მექანიზმს. სამსახურის საქმიანობიდან გამომდინარე ჩამოყალიბდა პრაქტიკა, რომელიც გულისხმობს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მისამართით რეკომენდაციების სხვადასხვა მიმართულებით გავრცელებას. რეკომენდაცია თავისი შინაარსით შეიძლება იყოს ზოგადი ხასიათის, რომლის გაცემაც დაკავშირებულია დროის გარკვეულ პერიოდში გამოკვეთილი მნიშვნელოვანი მოცემულობით, კომპანიის მხრიდან უარყოფითი ზეგავლენის მქონე ქმედების განხორციელებით, ან ასეთი რისკის არსებობით და მიმართულია მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესების დასაცავად. ასეთ შემთხვევებში, სამსახურის მხრიდან გაიცემა მითითება/რეკომენდაცია, გარკვეული ქმედების განხორციელების, ან ასეთისგან თავის შეკავების თაობაზე. რაც შეეხება ინდივიდუალური ხასიათის რეკომენდაციას, იგი გამოიყენება, კონკრეტული მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებული საქმისწარმოების ფარგლებში.

2018-2024 წლებში, სამსახურში დაფიქსირებული მომართვიანობის მაჩვენებლების მკვეთრი ზრდისა და აღნიშნულის პროპორციულად მომხმარებლის სასარგებლოდ დასრულებული საჩივრების შედეგების მიუხედავად, შემოსული განცხადება/საჩივრების რაოდენობა, სრულად არ ასახავს სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ პრობლემებს. ამასთან, სამსახურის მიერ აპრობირებული მექანიზმი, ინფორმაცია სარეკომენდაციო მიმართულება, გამოვლენილი/იდენტიფიცირებული საკითხების შესაბამისად უფრო მეტად უნდა იქნეს გააქტიურებული. დამცველის სამსახურის მიერ, პერმანენტულად ჩატარებულმა კვლევებმა ცხადყო, რომ სამსახურის სერვისით მოსარგებლე მომხმარებელთა გარემოცვაში, სამსახურის ცნობადობა არის დაბალი და ხშირ შემთხვევაში მომხმარებლები არ ფლობენ ინფორმაციას, სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული მექანიზმების თაობაზე და საჭიროების მიუხედავად, მომხმარებელი არ სარგებლობს სამსახურის სერვისით. მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებელი განაპირობებს სამსახურის მიერ საპრევენციო/სარეკომენდაციო მექანიზმების გამოყენების სიხშირეს. შესაბამისად, სამსახურში მომართვიანობის მაჩვენებელი კვლავ გამონეწვად რჩება.

მიზანი N 2 - მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

სამსახურის ერთ-ერთ სტრატეგიულ მიმართულებას წარმოადგენს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება. ამ მიზნით სამსახური, 2019 წლიდან აქტიურად აწარმოებს საინფორმაციო კამპანიას, „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“.

პროექტის მთავარი დანიშნულებაა, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული დაცვის გარანტიების სათანადოდ გამოყენების სტანდარტის უზრუნველყოფა. ამასთან, ხაზი უნდა გაესვას, პროექტისადმი მომხმარებელთა მზარდ ინტერესს. შესაბამისად, სამსახური უზრუნველყოფს, მთელი ქვეყნის მასშტაბით, შეხვედრების ორგანიზებას, რომლის ფარგლებში ხორციელდება ერთი მხრივ, შესაბამისი სამიზნე ჯგუფებისთვის ინფორმაციის მიწოდება, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციების, მომართვის საშუალებების, მომხმარებლისთვის კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებების, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების და მომხმარებელთა უფლების დარღვევის შემთხვევაში საჩივრის/განცხადების განხილვის წესებისა და ვადების თაობაზე. მეორე მხრივ კი, განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის მიუღებლობას და შესაბამისი ქცევის მოდელის ჩამოყალიბებას.

სამსახურის საქმიანობის შესახებ ინფორმაცია ნებისმიერი დანტერესებული პირისთვის ღია და ხელმისაწვდომია სამსახურის ვებ-გვერდის - momkhmarebeli.comcom.ge და სოციალური ქსელებში არსებული სამსახურის ოფიციალური გვერდის - [Communications Ombudsman](http://CommunicationsOmbudsman) კომუნიკაციების ომბუდსმენი მეშვეობით.

მომხმარებელთა ინფორმირებისა და ცნობიერების ამაღლების ხელშეწყობის მიზნით, სამსახური მუდმივად უზრუნველყოფს აღნიშნულ ელექტრონულ რესურსებზე მომხმარებ-



ლისთვის სასარგებლო და საინტერესო ინფორმაციის განთავსებას. ვებ-გვერდზე ხელმისაწვდომია სამსახურის საქმიანობის წლიური ანგარიშები, ყოველთვიური საინფორმაციო ბიულეტენები, სხვადასხვა სტატისტიკები, შემეცნებიანი სტატიები, სამსახურის საინფორმაციო კლიპები და სხვა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია.

მიუხედავად იმისა, რომ გასულ წლებში ჩატარებული შეხვედრების ფარგლებში უშუალო კომუნიკაცია შედგა 20 000-ზე მეტ მომხმარებელთან, სამსახურის ცნობადობა და სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული უფლებების თაობაზე მომხმარებელთა ინფორმირებულობა კვლავ გამოწვევას წარმოადგენს. ამას ადასტურებს, სამსახურში დაფიქსირებული მომართვიანობასა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში შესული საჩივრების რაოდენობის შორის არსებული სტატისტიკური თანაფარდობა. ასევე, სამსახურის ცნობადობის თაობაზე ჩატარებული კვლევები და მომხმარებლებისგან მიღებული უკუკავშირები. ყოველივე კი მიუთითებს, რომ მნიშვნელოვანი ცნობიერების ამაღლების მიზნით შესაბამისი აქტივობების დაგეგმვის და განგრძობითობის მიზანშეწონილობაზე.

მიზანი N3 - მომხმარებლებისთვის მიწოდებული სატელეკომუნიკაციო სერვისების პირობების გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვას უზრუნველყოფს სხვადასხვა ქმედითი მექანიზმების გამოყენებით, მათ შორის ერთ-ერთია სამონიტორინგო მიმართულება, რაც გულისხმობს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესრულების შემონიშნება/მონიტორინგს.

ელექტრონული საკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებების და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების განმსაზღვრელ ერთ-ერთ მთავარ დოკუმენტს, სხვა სამართლებრივ აქტებთან ერთად წარმოადგენს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი (შემდგომში „რეგლამენტი“). შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ აღნიშნული სამართლებრივი დოკუმენტი დადგენილი ნორმების დაცვა, პირდაპირ პროპორციულად აისახება სატელეკომუნიკაციო სერვისების მიწოდების ფარგლებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, მნიშვნელოვანია სამსახურის მიერ გააქტიურდეს არსებული საპრევენციო მექანიზმების მიმართულებით საქმიანობა, იქნება ეს სარეკომენდაციო, სამონიტორინგო, საინფორმაციო თუ კვლევითი მიმართულება. ამასთან, განსაკუთრებული ყურადღება უნდა გამახვილდეს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით არსებული საკანონმდებლო რეგულაციების კომპანიების მხრიდან შესრულების მონიტორინგზე და ამავდროულად, უზრუნველყოფილ იქნეს სამონიტორინგო საქმიანობის შედეგების შესაბამისი ღონისძიებების განხორციელება.

მიზანი N4 - მომხმარებელთა ცალკეული ჯგუფების უფლებებისა და ინტერესების ეფექტური დაცვა

შუბლუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებები წლების განმავლობაში მნიშვნელოვან ტრანსფორმაციას განიცდიდა, ქველმოქმედებაზე დაფუძნებული მიდგომიდან უფლებებზე ორიენტირებულ ჩარჩომდე. დღეის მდგომარეობით შპმ პირები აღიარებულნი არიან საზოგადოების თანასწორ წევრებად და აქვთ უფლება ისარგებლონ ადამიანის ყველა უფლებითა და თავისუფლებით. აღნიშნული მიდგომა ასახულია სხვადასხვა სამართლებრივ დოკუმენტში, როგორც საერთაშორისო, ისე ეროვნულ დონეზე.

საქართველოს მთავრობის 2021–2035 წლების ერთიანი სტრატეგიის შესაბამისად, სახელმწიფომ უნდა განახორციელოს ყველა საჭირო ღონისძიება 2021 წლის 1 იანვრიდან 2035 წლის 31 დეკემბრამდე პერიოდში შესაბამისი ვალდებულებების შესრულებისა და „შუბლუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ საქართველოს კანონის სრულად ამოქმედების უზრუნველსაყოფად.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია 2021 წლიდან ახორციელებს, ზემოაღნიშნული ნორმატიული აქტის საფუძველზე, შპმ პირთა უფლებების დაცვის მიზნით ყოველწლიური სამოქმედო გეგმის შემუშავება-დამტკიცებას. აღნიშნული გეგმით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულება/განხორციელების ნაწილში, უზრუნ-



ველყოფილია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ჩართულობა.

„რეგლამენტის“ მე-5 მუხლის თანახმად, „მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების შესაძლებლობა გაცნონ მომსახურების პირობებს მომსახურების მიმწოდებლის ვებ-გვერდზე მომსახურების პირობების ამსახველი ტექსტით, ცხელი ხაზით და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ არჩეული სხვა ადეკვატური საშუალებით, რომელიც უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების მიერ მომსახურების პირობების გაცნობის შესაძლებლობას“.

დამცველის სამსახურს ერთ-ერთ მნიშვნელოვან მიმართულებად, განსაზღვრული აქვს კომპანიების მხრიდან შპმ პირთა უფლებების დაცვის მიზნით დადგენილი ვალდებულებების შესრულების შესწავლა/მონიტორინგი. ასევე, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კომპანიების ვალდებულებების თაობაზე შპმ პირებისთვის ცნობიერების ამაღლება.

„შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის აუდიოვიზუალური პროდუქციის ხელმისაწვდომობის წესის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2024 წლის 27 ივნისის N7 დადგენილებით დამტკიცებული „შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის აუდიოვიზუალური პროდუქციის ხელმისაწვდომობის წესის“ თანახმად, 2027 წლის 01 იანვრამდე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შეიქმნება ერთიანი, ადვილად და საჯაროდ ხელმისაწვდომი ონლაინ საკონტაქტო პორტალი, სადაც განთავსდება ინფორმაცია და მიიღება საჩივრები შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის აუდიოვიზუალური მედიამომსახურების ხელმისაწვდომობის შესახებ. ონლაინპორტალზე განთავსებული ყველა ინფორმაცია საზოგადოებას მიეწოდება შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის ხელმისაწვდომი ფორმით, განსაკუთრებით, საჩივრების განხილვის პროცედურები (პირადად, ტელეფონით, უესტების ენით და ა.შ.).

მიუხედავად იმისა, რომ სამსახურის მხრიდან ყოველწლიურად იგეგმება და ხორციელდება შპმ პირთა მიმართულებით სხვადასხვა აღონისძიებები, კვლავ გამოწვევად რჩება თანამედროვე სტანდარტების შესაბამისად სამსახურის სერვისის ადაპტირება, შპმ პირთა ცნობიერების ამაღლება სატელეკომუნიკაციო სფეროში მათი უფლებების დაცვის გარანტიების, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების და აღსრულების მექანიზმების თაობაზე.

მიზანი N5 მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი გარემოს უზრუნველყოფა

მომხმარებელთათვის ხელმისაწვდომი გარემოს უზრუნველსაყოფად, სამსახურს გააჩნია ისეთი საკანონმდებლო გარანტიები, როგორცაა უფასო სერვისი და გამარტივებული საკმისწარმოების წესი. აღნიშნული გულისხმობს, რომ სამსახურში მიქსიმალურად მოქნილი და გამარტივებულია მომართვიანობასთან დაკავშირებული ბიუროკრატიული პროცედურები. დამცველის სამსახურისთვის მომართვა შესაძლებელია შემდეგი საშუალებებით:

წერილობით მატერიალური ფორმით	სატელეფონო ნომრის ან/და სოციალური ქსელის საშუალებით
ქ. თბილისი, 0144 ქეთევან წამებულის გამზირი, ბოჭორმის ქუჩა 50/18	0322 39 95 05; Communications Ombudsman კომუნიკაციების ომბუდსმენი

საკმისწარმოების ელექტრონული სისტემით

ელექტრონული ფოსტის (defender@comcom.ge) ან/და სამსახურის ვებ-გვერდზე (www.momkhmarebeli.comcom.ge) განთავსებული ელექტრონული საჩივრის ფუნქციონალის საშუალებით.
(ინტერნეტის ხარისხის შემოწმების მიზნით, საჩივარი მომხმარებელმა უნდა შეავსოს www.Sheamotme.ge ვებ-გვერდის საშუალებით)



ამასთან, მომხმარებელი უზრუნველყოფილია შესაძლებლობით, ისარგებლოს სამსახურის კონსულტაციით, როგორც უშუალოდ/პირისპირ ოფისში იურიდიულ მისამართზე, ისე ონლაინ სხვადასხვა პლატფორმების გამოყენებით და ასევე, ცნობიერების ამაღლების მიზნით ჩატარებული კამპანიის ფარგლებში.

მიუხედავად იმ შესაძლებლობებისა, რომელიც ხელმისაწვდომობის კუთხით სამსახურს დღეის მდგომარეობით გააჩნია, მიზანშეწონილია, როგორც არსებული საშუალებების თაობაზე ინფორმაციის მეტად გავრცელება, რაც უფრო ხელმისაწვდომს გახდის თითოეული მომხმარებლისთვის სამსახურის სერვისს, ასევე საჭიროა ხელმისაწვდომობის გაზრდა რეგიონულ დონეზე. აღსანიშნავია, რომ დაინტერესებული პირებისთვის ხელმისაწვდომია სამსახურის სერვისი - „კონსულტაცია კომუნიკაციების ომბუდსმენთან“. აღნიშნული ონლაინ სარეგისტრაციო ფორმა მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს აირჩიოს მისთვის საინტერესო თემა სატელეკომუნიკაციო სფეროში და დაჯავშნოს ვიზიტი კომუნიკაციების ომბუდსმენთან მისთვის მისაღებ დროს.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის შესაბამისი სტანდარტის უზრუნველსაყოფად, სამსახური აქტიურად ეწევა კვლევით საქმიანობას. აღნიშნულის ფარგლებში წარმოითება, დამცველის სამსახურის სერვისით მოსარგებლე მომხმარებელთა გამოკითხვა, რაც ემსახურება სამსახურის თვითგანვითარებას და მომსახურების სტანდარტის გაუმჯობესებას.

გამომდინარე იქიდან, რომ ამ ეტაპზე სამსახურს რეგიონული ოფისები არ გააჩნია და დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებების მოხმარება გარკვეული ჯგუფებისთვის ჯერ კიდევ სიძნელეებთან არის დაკავშირებული, მიზანშეწონილია, ასეთ ჯგუფებთან უშუალო, პირისპირ კომუნიკაციის დამყარება და ამ მიზნით, მიღების საათების უზრუნველყოფა რეგიონებში. მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი გარემოს გაზრდის მიზნით, მიზანშეწონილია ერთი მხრივ, გაფართოვდეს მომხმარებლებთან უკუკავშირის კვლევის მექანიზმები: როგორცაა საინფორმაციო კამპანიის ფარგლებში გამოკითხვები, ონლაინ გამოკითხვები, საქმისწარმოების დასრულების შემდეგ მომხმარებლის უკუკავშირი და მეორე მხრივ, საინფორმაციო კამპანიის ფარგლებში მომხმარებლებს მიეცეთ საშუალება ადგილზე შეავსონ საჩივრის ფორმა.

მიზანი 6 - პარტნიორობთან თანამშრომლობის გაღრმავება, სამსახურის განვითარება და ეფექტიანობის გაზრდა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის მნიშვნელოვანია პარტნიორობა/თანამშრომლობა უწყებათაშორის დონეზე და აღნიშნული მიმართულებით სხვადასხვა აქტივობებში მონაწილეობა.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის თაობაზე ინსტიტუციური ცოდნა-გამოცდილების გაზიარება, სამსახურისთვის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას წარმოადგენს. ასევე, მნიშვნელოვანია სამსახურის თანამშრომლობა და ურთიერთობების დამყარება, როგორც ქვეყნის შიგნით, ისე, ქვეყნის ფარგლებს გარეთ არსებულ ადამიანის უფლებათა დაცვისა და სატელეკომუნიკაციო სფეროს მიმართულებით მოქმედ სხვადასხვა ორგანიზაციებთან და სამსახურებთან.

სამსახურის ინსტიტუციური განვითარებისთვის აუცილებელია, მოტივირებული, მაღალკვალიფიციური და უახლესი ცოდნით აღჭურვილი კადრების არსებობა. შესაბამისად, პროფესიულ განვითარებაზე ზრუნვასთან ერთად, მუდმივ რეჟიმში უნდა განხორციელდეს სწავლასა და ცოდნის გაზიარებაზე ორიენტირებული კორპორატიული კულტურის დანერგვა.

არსებულმა პრაქტიკამ ნათლად წარმოაჩინა, ადგილობრივ დონეზე უფლებდაცვით ორგანიზაციებთან თანამშრომლობისა და ერთობლივი ძალისხმევით გატარებული ღონისძიებების დადებითი ეფექტი. შესაბამისად, მიზანშეწონილია ამ მიმართულებით პარტნიორობით ურთიერთობების გაღრმავება, როგორც მემორანდუმის გაფორმებით, ისე სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სხვადასხვა დაგეგმილ ღონისძიებაში მონაწილეობის მიღებით.



■ სამსახურის სტრატეგიული მიზნები და აქტივობები

მიზანი N1

მომხმარებელთა უფლებების ეფექტური დაცვა

▶ აქტივობა:

1.1 მომხმარებელთა უფლებების დარღვევაზე მყისიერი რეაგირება მომსახურე კომპანიასთან მორიგების წარმოებით და საჭიროების შემთხვევაში ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყება;

1.2 საპრევენციო ღონისძიებების განხორციელება, მათ შორის შემოსული საჩივრების სტატისტიკიდან გამომდინარე პრობლემურ და აქტუალურ საკითხებზე რეკომენდაციების გაცემა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის.

მიზანი N2

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

▶ აქტივობა:

2.1 მომხმარებლებისთვის სატელეკომუნიკაციო სფეროში მათი უფლებების შესახებ პროექტის - „ცნობდენს უფლებებს ტელეკომუნიკაციების სფეროში“ განხორციელება საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში და საინფორმაციო ბუკლეტების გავრცელება;

2.2 სამსახურის ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელში სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებული შემეცნებითი სტატიების და საინფორმაციო კლიპების განთავსება;

2.3 სამსახურის ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელში, სამსახურის საქმიანობის შემაჯამებელი ყოველთვიური საინფორმაციო ბიულეტენების, ყოველკვირეული პოსტერებისა და სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებული მიმდინარე სახსრების თაობაზე ინფორმაციის განთავსება;

2.4 შეხვედრები საჯარო სექტორის წარმომადგენლებთან, (მათ შორის იმ ადმინისტრაციულ ორგანოებთან, რომლებსაც სამსახურებრივი მოვალეობებიდან გამომდინარე, უშუალო კომუნიკაცია აქვთ მოქალაქეებთან და შესაძლოა შეასრულონ შუამავლის როლი მოსახლეობისთვის ინფორმაციის გადაცემის თვალსაზრისით);

2.5 შეხვედრები კერძო სექტორის წარმომადგენლებთან და საგანმანათლებლო (ზოგადი და უმაღლესი) დაწესებულებებთან.

მიზანი N3

მომხმარებლებისთვის მიწოდებული სატელეკომუნიკაციო სერვისების პირობების გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა

▶ აქტივობა:

3.1 მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან შეთავაზებული სატელეკომუნიკაციო სერვისების პირობების გამჭვირვალობის საკანონმდებლო მოთხოვნების შესრულების რეგულარული მონიტორინგი;

3.2 მონიტორინგის შედეგების საფუძველზე დაყრდნობით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის რეკომენდაციების გაცემა და საჭიროების შემთხვევაში, კანონის მიერ დადგენილი მოთხოვნების აღსრულების მიზნით, ადმინისტრაციული წარმოების დაწყება.

მიზანი N4

მომხმარებელთა ცალკეული ჯგუფების უფლებებისა და ინტერესების ეფექტური დაცვა

▶ აპტივობა:

4.1 მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ვებ-გვერდის შპმ პირებისთვის ადაპტირება;

4.2 სატელეკომუნიკაციო სფეროში ცნობიერების ამაღლების მიზნით, შპმ პირებთან შეხვედრების ჩატარება. შესაბამის საჭიროებებზე ადაპტირებული საინფორმაციო ბუკლეტებისა და ვიდეო-კლიპების დამზადება/გავრცელება;

4.3 სამსახურში ერთიანი და ადვილად საჯაროდ ხელმისაწვდომი ონლაინ საკონტაქტო პორტალის საშუალებით წარმოდგენილ საჩივართან დაკავშირებით შესაბამისი ღონისძიებების უზრუნველყოფა.

მიზანი N5

მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი გარემოს უზრუნველყოფა

▶ აპტივობა:

5.1 „მოგზაური ოფისის“ პროექტის განხორციელება რეგიონულ ჭრილში;

5.2 „კონსულტაცია კომუნიკაციების ომბუდსმენთან“;

5.3 ხელმისაწვდომი გარემოს უზრუნველყოფის მიზნით სამსახურის სერვისით მოსარგებლე მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა/ანალიზი

მიზანი N6

პარტნიორებთან თანამშრომლობის გაღრმავება სამსახურის განვითარება და ეფექტიანობის გაზრდა

▶ აპტივობა:

6.1 რეგულირებად სექტორებში საერთო ღონისძიებების დაგეგმვა/განხორციელება;

6.2 მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით საუკეთესო პრაქტიკის შესწავლა/ანალიზი;

6.3 სამსახურის თანამშრომელთა ეფექტიანობის შეფასების სისტემის დანერგვა.

■ რეზიუმე

სტრატეგიული დაგეგმვა განგრძობადი, დინამიკური პროცესია, რომელიც მოითხოვს მიღწეული პროგრესის შეფასებას, ინფორმაციის ანალიზს, პრიორიტეტების განახლებას, ახალი პრიორიტეტების განსაზღვრას და სტრატეგიული ამოცანების განხორციელების მუდმივ მონიტორინგს.

წინამდებარე დოკუმენტით დასახული სტრატეგიული მიმართულებების განხორციელება დაკავშირებულია ერთი მხრივ, კონკრეტული აქტივობების შესრულებასთან, ხოლო მეორე მხრივ, განხორციელებული აქტივობების ობიექტურ, თანმიმდევრულ და ზუსტ მონიტორინგთან/შეფასებასთან.

სტრატეგიული მიზნების რეალიზების მთავარი ინსტრუმენტია დოკუმენტში ასახული აქტივობები, რომელიც ასევე გაინერება სამსახურის ყოველწლიურ სამოქმედო გეგმაში, იქნება სრულად შესაბამისი სტრატეგიულ მიზნებთან და უზრუნველყოფს მათ ეფექტურ და დროულ მიღწევას.

სტრატეგიაში დასახული მიზნებისთვის განსაზღვრული აქტივობები დაფინანსდება საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის ბიუჯეტით ცალკე მუხლად განსა-

ზღვრული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ბიუჯეტიდან.

შესრულების მონიტორინგი განხორციელდება ექვს თვეში ერთხელ, ერთგვარი თვით-შეფასების მექანიზმით, რომლის შედეგები წარმოდგენილი იქნება სამსახურის ყოველწლიურ ანგარიშში.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის სტრატეგიის შესრულების გეგმა

მიზანი N1: მომხმარებელთა უფლებების ეფექტური დაცვა

აქტივობა	ვადა და ინდიკატორი
მომხმარებელთა უფლებების დარღვევაზე მყისიერი რეაგირება მომსახურე კომპანიასთან მორიგების წარმოებით და საჭიროების შემთხვევაში ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყება	წლიურად საშუალოდ 90% საჩივრების დაკმაყოფილებულია
საპრევენციო ღონისძიებების განხორციელება, მათ შორის შემოსული საჩივრების სტატისტიკიდან გამომდინარე პრობლემურ და აქტუალურ საკითხებზე რეკომენდაციების გაცემა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის	წელიწადში 2-ჯერ

მიზანი N2: მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

აქტივობა	ვადა და ინდიკატორი
მომხმარებლებისთვის სატელეკომუნიკაციო სფეროში მათი უფლებების შესახებ პროექტის - „იცნობდე შენს უფლებებს ტელეკომუნიკაციების სფეროში“ განხორციელება საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში და საინფორმაციო ბუკლეტების გავრცელება	2024-2028 წლებში ჩატარდება 500 შეხვედრა 25000 მომხმარებლისთვის და გავრცელდება საინფორმაციო ბუკლეტები
სამსახურის ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელში სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებული შემეცნებითი სტატიების და საინფორმაციო კლიპების განთავსება	წლიურად 2 სტატია 1 საინფორმაციო კლიპი
სამსახურის ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელში სამსახურის საქმიანობის შემაჯამებელი ყოველთვიური საინფორმაციო ბიულეტენების, ყოველკვირეული პოსტერებისა და სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებული მიმდინარე სიახლეების თაობაზე ინფორმაციის განთავსება	წლიურად 145 საინფორმაციო მასალის გამოქვეყნება

შეხვედრები საჯარო სექტორის წარმომადგენლებთან, (მათ შორის იმ ადმინისტრაციულ ორგანოებთან, რომლებსაც სამსახურებრივი მოვალეობებიდან გამომდინარე, უშუალო კომუნიკაცია აქვთ მოქალაქეებთან და შესაძლოა შეასრულონ შუამავლის როლი მოსახლეობისთვის ინფორმაციის გადაცემის თვალსაზრისით)

2024-2028 წლებში 13 რეგიონში ჩატარდება 100 შეხვედრა

შეხვედრები კერძო სექტორის წარმომადგენლებთან და საგანმანათლებლო (ზოგადი და უმაღლესი) დაწესებულებებთან

წლიურად 50 შეხვედრა

მიზანი N3: მომხმარებლებისთვის მიწოდებული სატელეკომუნიკაციო სერვისების პირობების გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა

აქტივობა

ვადა და ინდიკატორი

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან შეთავაზებული სატელეკომუნიკაციო სერვისების პირობების გამჭვირვალობის საკანონმდებლო მოთხოვნების შესრულების რეგულარული მონიტორინგი

ყოველი წლის IV კვარტალი

მონიტორინგის შედეგების საფუძველზე დაყრდნობით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის რეკომენდაციების გაცემა და საჭიროების შემთხვევაში, კანონის მიერ დადგენილი მოთხოვნების აღსრულების მიზნით, ადმინისტრაციული წარმოების დაწყება

ყოველი წლის IV კვარტალი

მიზანი N4: მომხმარებელთა ცალკეული ჯგუფების უფლებებისა და ინტერესების ეფექტური დაცვა

აქტივობა

ვადა და ინდიკატორი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ვებ-გვერდის შშმ პირებისთვის ადაპტირება

2025 წლის IV კვარტალი

სატელეკომუნიკაციო სფეროში ცნობიერების ამაღლების მიზნით, შშმ პირებთან შეხვედრების ჩატარება. შესაბამის საჭიროებებზე ადაპტირებული საინფორმაციო ბუკლეტებისა და ვიდეო-კლიპების დამზადება/გავრცელება

2028 წლის ბოლომდე 35-მდე შეხვედრა



სამსახურში ერთიანი და ადვილად საჯაროდ ხელმისაწვდომი ონლაინ საკონტაქტო პორტალის საშუალებით წარმოდგენილ საჩივართან დაკავშირებით შესაბამისი ღონისძიებების უზრუნველყოფა	საშუალოდ 90% საჩივრების დაკმაყოფილებულია
---	--

მიზანი N5: მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი გარემოს უზრუნველყოფა

აქტივობა	ვადა და ინდიკატორი
„მოგზაური ოფისის“ პროექტის განხორციელება რეგიონულ ქრილში	ყოველწლიურად არანაკლებ 10 შეხვედრა
„კონსულტაცია კომუნიკაციების ომბუდსმენთან“	საკონსულტაციოდ გამოყოფილი წლიურად 40 დღე
ხელმისაწვდომი გარემოს უზრუნველყოფის მიზნით, სამსახურის სერვისით მოსარგებლე მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა/ანალიზი	წელიწადში 2-ჯერ

მიზანი N6: პარტნიორობთან თანამშრომლობის გაღრმავება სამსახურის განვითარება და ეფექტიანობის გაზრდა

აქტივობა	ვადა და ინდიკატორი
რეგულირებად სექტორებში საერთო ღონისძიებების დაგეგმვა/განხორციელება	წელიწადში 2-ჯერ
სამსახურის თანამშრომელთა ეფექტიანობის შეფასების სისტემის დანერგვა	2025 წლის IV კვარტალი

სარჩავი

შესავალი.....	1
დოკუმენტის სტრუქტურა	1
სამსახურის შესახებ	1
სამსახურის მისია, ხედვა, ღირებულებები	2
კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურის სტრატეგიული მიზნები.....	2
სამსახურის საქმიანობის მიმოხილვა და არსებული გამოწვევები	2
სამსახურის სტრატეგიული მიზნები და აქტივობები	8
რეზიუმე.....	9
მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის სტრატეგიის შესრულების გეგმა	10



+995 2399505

✉ defender@comcom.ge

🌐 www.momkhmarebeli.comcom.ge

📌 COMMUNICATIONS OMBUDSMAN კომუნიკაციების ომბუდსმენი