

საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – აღსრულების ეროვნული ბიუროს სტრუქტურული ერთეულის მხარეთა ინტერესების დაცვისა და მედიაციის დეპარტამენტის დებულება

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1. ეს დებულება განსაზღვრავს საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – აღსრულების ეროვნული ბიუროს (შემდგომში – აღსრულების ეროვნული ბიურო) სტრუქტურული ერთეულის მხარეთა ინტერესების დაცვისა და მედიაციის დეპარტამენტის (შემდგომში – დეპარტამენტი) საქმიანობის სამართლებრივ საფუძვლებს, მიზნებს, ამოცანებს, ფუნქციებს, სტრუქტურას, უფლებამოსილებას, პასუხისმგებლობის და ანგარიშვალდებულების საკითხებს.

2. დეპარტამენტი წარმოადგენს აღსრულების ეროვნული ბიუროს სტრუქტურულ ერთეულს. იგი შექმნილია და ფუნქციონირებს აღსრულების ეროვნული ბიუროს ერთიან სისტემაში „საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – აღსრულების ეროვნული ბიუროს დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს იუსტიციის მინისტრის 2014 წლის 6 მაისის N24 ბრძანებით დამტკიცებული საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – აღსრულების ეროვნული ბიუროს დებულების (შემდგომში – აღსრულების ეროვნული ბიუროს დებულება) შესაბამისად.

3. დეპარტამენტის საქმიანობის სამართლებრივ საფუძვლებს წარმოადგენს საქართველოს კონსტიტუცია, საქართველოს საერთაშორისო ხელშეკრულებები და შეთანხმებები, საქართველოს კანონი „სააღსრულებო წარმოებათა შესახებ“, აღსრულების ეროვნული ბიუროს დებულება, საქართველოს იუსტიციის მინისტრის და აღსრულების ეროვნული ბიუროს თავმჯდომარის სამართლებრივი აქტები, დეპარტამენტი დებულება, საქართველოს სხვა საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტები.

მუხლი 2. დეპარტამენტის მიზანი, ამოცანები და ფუნქციები

1. დეპარტამენტის მიზანია აღსრულების ეროვნული ბიუროს მიერ საქმიანობის განხორციელებისას მხარეთა ან/და მესამე პირთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დარღვევების შემთხვევების მინიმუმამდე შემცირება, აგრეთვე „სოციალური მუშაობის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულება და მოქნილი სოციალური პოლიტიკის დანერგვა, განვითარება და განხორციელება.

2. დეპარტამენტის ამოცანებია:

- ა) მხარეთა ინტერესების დაცვის სფეროში გამოვლენილი დარღვევების გამომწვევი მიზეზების იდენტიფიცირება და ანალიზი;
- ბ) მხარეთა ინტერესების დარღვევების პრევენცია;
- გ) მოქნილი სოციალური პოლიტიკის დანერგვა, განვითარება და განხორციელება.

3. დეპარტამენტის ფუნქციებია:

- ა) მხარეთა ინტერესების დარღვევის თაობაზე აღსრულების ეროვნულ ბიუროში შემოსული განცხადებების შესწავლა და რეაგირება დეპარტამენტის წინაშე დასმული ამოცანებისა და მიზნების შესაბამისად;
- ბ) მხარეთა ინტერესების დარღვევების მიზეზების კვლევა და მათი განზოგადება შემდგომი პრევენციისათვის;
- გ) მხარეთა ინტერესების დარღვევის გამომწვევი მიზეზების დასადგენად ინფორმაციის მოძიება;
- დ) ინფორმაციის მოძიების მიზნით, მხარეებთან კომუნიკაცია;
- ე) მხარეთა ინტერესების დაცვის ხარისხის დადგენის მიზნით, საქმეების შერჩევით გაცნობა;

- ვ) შეხედულებისამებრ ან/და გამოვლენილი საჭიროებიდან გამომდინარე, აღმასრულებლებთან ერთად სააღსრულებო მოქმედებების განხორციელებისას ადგილზე გასვლა, მათ შორის, მხარეებთან კომუნიკაციის ღონისძიებებსა და სააღსრულებო მოქმედებებზე დასწრება;
- ზ) გამოვლენილ შემთხვევებზე, რომლებშიც იკვეთება შიდა კონტროლისა და მონიტორინგის დეპარტამენტის უფლებამოსილების სფეროში შემავალი დარღვევები, ინფორმაციის შიდა კონტროლისა და მონიტორინგის დეპარტამენტისათვის გადაცემა;
- თ) მხარეთა ინტერესების დარღვევების ფაქტებსა და მათ მიზეზებზე დეპარტამენტის დებულებით განსაზღვრული პერიოდულობით ანგარიშის მომზადება;
- ი) შემდგომი დარღვევების პრევენციის მიზნით, რეკომენდაციების შემუშავება მხარეთა ინტერესების დაცვის საბჭოზე წარსადგენად;
- კ) მედიაციის გზით სააღსრულებო საქმეში მონაწილე პირების დახმარება დავის ურთიერთშეთანხმებით გადაწყვეტაში და სოციალური ურთიერთობების შენარჩუნებაში;
- ლ) ამ დებულებითა და სხვა ნორმატიული აქტებით გათვალისწინებული იმ ფუნქციების განხორციელება, რაც დაკავშირებულია დეპარტამენტის მიზანთან;
- მ) თავმჯდომარის ან/და კურატორი მოადგილის დავალებების შესრულება.

მუხლი 3. დეპარტამენტის სტრუქტურა

1. დეპარტამენტის სტრუქტურა განისაზღვრება წინამდებარე დებულებით.
2. დეპარტამენტის შედგება დეპარტამენტის უფროსის, მხარეთა ინტერესების დაცვის უფროსი მენეჯერის, მხარეთა ინტერესების დაცვის მენეჯერისა და უფროსი სოციალური მუშაკისაგან.
3. დეპარტამენტის თანამშრომელთა საშტატო რაოდენობა განისაზღვრება აღსრულების ეროვნული ბიუროს საშტატო ნუსხით, რომელსაც საქართველოს იუსტიციის მინისტრთან შეთანხმებით ამტკიცებს აღსრულების ეროვნული ბიუროს თავმჯდომარე.
4. დეპარტამენტის საქმიანობას უძღვება და ხელმძღვანელობს დეპარტამენტის უფროსი, რომელიც თანამდებობაზე ინიშნება და თანამდებობიდან თავისუფლდება საქართველოს იუსტიციის მინისტრის თანხმობით აღსრულების ეროვნული ბიუროს თავმჯდომარის ბრძანების საფუძველზე.
5. **დეპარტამენტის უფროსი:**
 - ა) ხელმძღვანელობს და წარმართავს დეპარტამენტის საქმიანობას;
 - ბ) ანაწილებს მოვალეობებს დეპარტამენტის თანამშრომლებს შორის, აძლევს მათ დავალებებსა და მითითებებს;
 - გ) ახორციელებს კონტროლს დეპარტამენტის თანამშრომლების მიერ სამსახურებრივი მოვალეობის ჯეროვნად შესრულებასა და დისციპლინის დაცვაზე;
 - დ) სათანადო არგუმენტების არსებობისას აყენებს საკითხს მისი დაქვემდებარებულების შრომითი გასამრჯელოს გადახედვასთან დაკავშირებით;
 - ე) ხელს აწერს და ვიზირებას უკეთებს დეპარტამენტში მომზადებულ დოკუმენტებს, აგრეთვე, პასუხისმგებელია მათი შესრულების ხარისხსა და სისწორეზე;
 - ვ) აღსრულების ეროვნული ბიუროს თავმჯდომარეს, ხოლო, მოთხოვნის შემთხვევაში, ბიუროში მოქმედ საბჭოებს, წარუდგენს ანგარიშს დეპარტამენტის საქმიანობის შესახებ და პასუხისმგებელია დეპარტამენტის ეფექტიან საქმიანობაზე, უფლებამოსილებათა ჯეროვან შესრულებასა და დისციპლინის დაცვაზე;
 - ზ) პასუხისმგებელია აღსრულების ეროვნული ბიუროს მატერიალური რესურსების სწორ და ეფექტიან ხარჯვაზე;
 - თ) თავისი კომპეტენციის ფარგლებში ასრულებს აღსრულების ეროვნული ბიუროს თავმჯდომარისა და კურატორი მოადგილის დავალებებს.
6. **მხარეთა ინტერესების დაცვის უფროსი მენეჯერი:**
 - ა) აყალიბებს მხარეთა ინტერესების დაცვის მენეჯერებისათვის მუშაობის მეთოდებსა და მიდგომებს;
 - ბ) შეიმუშავებს მხარეთა ინტერესების დაცვის მენეჯერების ანგარიშგების ფორმებს და ზრუნავს სამუშაოების შესრულების ხარისხის დახვეწაზე;
 - გ) ეცნობა და აანალიზებს მხარეთა ინტერესების დაცვის მენეჯერების მიერ წარმოდგენილი ანგარიშებს;

- დ) ორგანიზებას უწევს მხარეთა ინტერესების დაცვის მენეჯერების პერიოდულ შეხვედრებს, მათ შორის, ორგანიზებას უწევს ადგილებზე ვიზიტების განხორციელებას;
- ე) იკვლევს მხარეთა ინტერესების დაცვის მენეჯერების მუშაობაში არსებულ პრობლემატიკას, ეძებს მისი გადაჭრის გზებს და ახდენს ღონისძიებების დაგეგმვა-განხორციელებას;
- ვ) პერიოდულად აფასებს მხარეთა ინტერესების დაცვის მენეჯერებს;
- ზ) იღებს მონაწილეობას სამსახურებრივ შეხვედრებსა და სხვადასხვა ტიპის საკოორდინაციო ღონისძიებებში;
- თ) დადგენილი ფორმითა და პერიოდულობით ამზადებს და წარადგენს ანგარიშებს ჩატარებული სამუშაოების შესახებ.

7. მხარეთა ინტერესების დაცვის მენეჯერი:

- ა) შეისწავლის აღსრულების ეროვნულ ბიუროში შემოსულ განცხადებებს და საჩივრებს, სადაც აღმასრულებლების მხრიდან მხარეთა ინტერესების დარღვევა იკვეთება;
- ბ) ინფორმაციის მიღების მიზნით ახდენს მხარეებთან შეხვედრას/კომუნიკაციას;
- გ) ახდენს განცხადებებზე ადექვატური რეაგირების ღონისძიებების დაგეგმვას და განცხადებებზე პასუხის გაცემის ორგანიზებას;
- დ) შერჩევით ახდენს აღსრულების ეროვნულ ბიუროში მიმდინარე საქმეების გაცნობას;
- ე) იკვლევს აღმოჩენილი დარღვევების მიზეზებს (აღმასრულებლისგან, საჭიროების შემთხვევაში მხარეებისგან ინფორმაციის მიღების გზით);
- ვ) საქმეების მიხედვით ამზადებს ანგარიშებს;
- ზ) აღმოჩენილ დარღვევებზე გეგმავს რეაგირებისათვის განსახორციელებელ ღონისძიებებს, წარუდგენს მას ზემდგომს და ორგანიზებას უწევს ამ ღონისძიებების განხორციელებას;
- თ) შეიმუშავებს მხარეთა ინტერესების დარღვევების პრევენციისთვის მოქმედებებს და ახორციელებს შესაბამის ღონისძიებებს;
- ი) შეისწავლის სხვა სერვისებში მხარეთა ინტერესების დარღვევების შემთხვევებს, იკვლევს დარღვევის მიზეზებს და შეიმუშავებს რეკომენდაციებს;
- კ) დროულად აწვდის აღსრულების ეროვნული ბიუროს ნებისმიერ სტრუქტურულ ერთეულს ან ტერიტორიულ ორგანოს მის მიერ მოთხოვნილ ინფორმაციასა და დოკუმენტაციას;
- ლ) საჭიროებისამებრ ერთვება ნებისმიერ საქმეში, სადაც შეიძლება მხარეთა ინტერესების დარღვევები იკვეთებოდეს, ეცნობა საქმის მასალებს და ითხოვს აღმასრულებლებისგან ინფორმაციას, საქმეში აღმოჩენილი დარღვევებისა და მათი გამომწვევი მიზეზების შესახებ;
- მ) აღმასრულებლებთან ერთად აკვირდება აღსრულების პროცესს, აღმასრულებლების მხარეებთან ურთიერთობას, სააღსრულებო მოქმედებებს;
- ნ) წინასწარ ითხოვს აღმასრულებლებისგან სააღსრულებო მოქმედებების დროებზე/განრიგზე ინფორმაციას მისთვის საინტერესო საქმეებში.

8. უფროსი სოციალური მუშაკი:

- ა) აყალიბებს სოციალური მუშაობის მეთოდებსა და მიდგომებს;
- ბ) შეიმუშავებს სოციალური მუშაობის ანგარიშის ფორმებს და ზრუნავს სამუშაოების შესრულების ხარისხის დახვეწაზე;
- გ) იკვლევს სოციალურ მუშაობაში არსებულ პრობლემატიკას, ეძებს მისი გადაჭრის გზებს და ახდენს ღონისძიებების დაგეგმვა-განხორციელებას;
- დ) იღებს მონაწილეობას სამსახურებრივ შეხვედრებსა და სხვადასხვა ტიპის საკოორდინაციო ღონისძიებებში;
- ე) დადგენილი ფორმითა და პერიოდულობით ამზადებს და წარადგენს ანგარიშებს ჩატარებული სამუშაოების შესახებ;
- ვ) კომპეტენციის ფარგლებში შეისწავლის აღსრულების ეროვნულ ბიუროში შემოსულ განცხადებებსა და საჩივრებს;
- ზ) განსაზღვრავს სააღსრულებო წარმოებაში ჩართულობის საჭიროებასა და განსახორციელებელ მოქმედებებს;
- თ) საჭიროებისამებრ ერთვება სააღსრულებო და არა სააღსრულებო წარმოების პროცესში, რომლის მხარე (შემდგომში ბენეფიციარი) არის სოციალური საფრთხის წინაშე მყოფი პირი ან და მიეკუთვნება მოწყვლადი ჯგუფების კატეგორიას;

- ი) გეგმავს და ახორციელებს ბენეფიციართან კომუნიკაციას (შეხვედრა, ერთობლივი შეხვედრა, ვიზიტი მისამართზე; სატელეფონო კომუნიკაცია);
 - კ) საჭიროების შემთხვევაში მუშაობს ბენეფიციართა ოჯახის წევრებთან ან უახლოეს წრესთან;
 - ლ) საჭიროებიდან გამომდინარე ახდენს მისამართზე ვიზიტებს და სააღსრულებო მოქმედებებზე დასწრებას;
 - მ) ახდენს ბენეფიციარის კონსულტირებას კომპეტენციის ფარგლებში;
 - ნ) ახდენს სააღსრულებო წარმოების პროცესში ბენეფიციართა ფსიქოლოგიური სტრესის შემცირებას;
 - ო) აწარმოებს შესაბამის დოკუმენტაციას - კომუნიკაციის ჩანაწერი; სოციალური მდგომარეობის ამსახველი დოკუმენტები);
 - პ) აგროვებს ინფორმაციის სხვადასხვა წყაროებისა და მეთოდების გამოყენებით;
 - ჟ) ხელს უწყობს ბენეფიციარის აქტიურ ჩართულობას შემთხვევის მართვის ყველა ეტაპზე;
 - რ) შემთხვევის სპეციფიკიდან გამომდინარე, თანამშრომლობს სხვადასხვა უწყებებთან და ახდენს უწყებათაშორის კოორდინაციას;
 - ს) შემთხვევის მართვის პროცესში, საჭიროებიდან გამომდინარე დროულად რთავს საქმეში შესაბამის სპეციალისტს;
 - ტ) შეიმუშავებს მხარეთა დახმარების მიზნით პრევენციულ მოქმედებებს და შესაბამის ღონისძიებებს;
 - უ) მონიტორინგს უწევს საქმეში მიღწეულ შედეგებს და ახორციელებს შესაბამის მოქმედებებს;
 - ფ) ასრულებს სამსახურის უფროსის სხვა დავალებებს.
- 9.** დეპარტამენტის უფროსის არყოფნის ან მის მიერ სამსახურებრივი უფლებამოსილების განხორციელების შეუძლებლობის შემთხვევაში, დეპარტამენტის უფროსის მოვალეობას, აღსრულების ეროვნული ბიუროს თავმჯდომარის ბრძანების საფუძველზე, ასრულებს დეპარტამენტის ერთ-ერთი თანამშრომელი.

მუხლი 4. ანგარიშვალდებულება

- 1.** დეპარტამენტის უფროსი ანგარიშვალდებულია აღსრულების ეროვნული ბიუროს თავმჯდომარის და კურატორი მოადგილის წინაშე;
- 2.** მხარეთა ინტერესების დაცვის უფროსი მენეჯერი, მხარეთა ინტერესების დაცვის მენეჯერი და უფროსი სოციალური მუშაკი ანგარიშვალდებული არიან დეპარტამენტის უფროსის, აღსრულების ეროვნული ბიუროს თავმჯდომარისა და კურატორი მოადგილის წინაშე.

მუხლი 5. დეპარტამენტში დასაქმებული პირების უფლებები და ვალდებულებები

- 1.** დეპარტამენტში დასაქმებული პირი უფლებამოსილია:
 - ა) მხარეთა ინტერესების დარღვევების ფაქტების გამოკვლევის მიზნით, პროგრამულად გაეცნოს საქმის მასალებს;
 - ბ) მოითხოვოს აღსრულების ეროვნული ბიუროს ტერიტორიული ორგანოებისა და სტრუქტურული ერთეულებისაგან დამატებითი ინფორმაცია იმ შემთხვევაში, თუ პროგრამულად ასახული ინფორმაციის საფუძველზე შეუძლებელია საკითხის გადასაწყვეტად არსებითი მნიშვნელობის მქონე ინფორმაციის მოპოვება;
 - გ) დაესწროს სააღსრულებო მოქმედებას, მოახდინოს მხარეებთან კომუნიკაცია;
 - დ) ნებისმიერი თანამშრომლისაგან მოითხოვოს მისი მოვალეობების დროულად და ხარისხიანად შესრულება თუ ეს კავშირშია დეპარტამენტის ფუნქციის შესრულებასთან.
- 2.** დეპარტამენტში დასაქმებული პირი ვალდებულია:
 - ა) წინასწარ დაგეგმოს და დასახოს ის აქტივობები, რაც უზრუნველყოფს დეპარტამენტის მიზნის მიღწევას;
 - ბ) თვეში ერთხელ მოამზადოს ანგარიში მის მიერ განხორციელებული საქმიანობის შესახებ და გეგმა მომავალში განსახორციელებელი ღონისძიებების თაობაზე;
 - გ) მხარეთა ინტერესების დაცვის საბჭოს მიაწოდოს ინფორმაცია აღსრულების ეროვნულ ბიუროს შესაბამის ტერიტორიული ორგანოებსა და სტრუქტურული ერთეულების საქმიანობაში აღმოჩენილი ნებისმიერი დარღვევის შესახებ;
 - დ) თავმჯდომარის ბრძანებით დადგენილი პერიოდულობით მოამზადოს ანალიზისა და რეკომენდაციების ამსახველი ანგარიში მხარეთა ინტერესების დაცვის საბჭოზე წარსადგენად;

- ე) უზრუნველყოს რეგიონებში გამოსახლებისა და დემონტაჟის შემთხვევებზე მხარეთა ინტერესების დაცვის მენეჯერების დასწრების ორგანიზება და, საჭიროებისას, საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელ პირთან ერთად, განახორციელოს მასმედიისთვის საჭირო კომენტარის მიწოდება;
- ვ) შეასრულოს საბჭოს მიერ მიცემული დავალებები დროულად;
- ზ) შეავსოს შესაბამისი სამსახურის მიერ წარმოდგენილი სტატისტიკის ფორმები და დროულად უზრუნველყოს მათი მიწოდება;
- ი) ჩაერთოს ორგანიზებულ ღონისძიებებში, რომელიც მიზნად ისახავს აღსრულების ეროვნული ბიუროს საქმიანობის შეფასებასა და განვითარებას;
- კ) შექმნას პოზიტიური სამუშაო გარემო, დაიცვას ეთიკის, კოლეგიალობისა და სუბორდინაციის პრინციპები;
- ლ) ყოველდღიურ საქმიანობაში იზრუნოს აღსრულების ეროვნული ბიუროს რეპუტაციასა და მატერიალურ რესურსების რაციონალურ ხარჯვაზე.

მუხლი 6. დეპარტამენტში დასაქმებული პირის პასუხისმგებლობა

1. დეპარტამენტში დასაქმებული პირი პასუხისმგებელია:
 - ა) აღსრულების ეროვნული ბიუროს დებულებით და ამ დებულებით განსაზღვრული ამოცანების და ფუნქციების კეთილსინდისიერად, კვალიფიციურად და ჯეროვნად განხორციელებაზე;
 - ბ) აღსრულების ეროვნული ბიუროსათვის განზრახ ან დაუდევრობით მიყენებულ ზიანზე.
2. დეპარტამენტი არ აგებს პასუხს იმ ნეგატიური შედეგებისათვის, რომელიც წარმოიშობა აღსრულების ეროვნული ბიუროს სხვა სტრუქტურული ერთეულების, ტერიტორიული ორგანოების და სხვა ორგანოების/პირების მიერ ინფორმაციის/დოკუმენტაციის დროულად მიუწოდებლობის გამო.