



KA015595277978126



## ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა

### სსიპ „იუსტიციის სახლის“ აუდიომონიტორინგის განხორციელების წესის დამტკიცების შესახებ

№ 373/ს

20 / თებერვალი / 2026 წ.

საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 51-ე მუხლის პირველი ნაწილის, „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – იუსტიციის სახლის დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს იუსტიციის მინისტრის 2015 წლის 25 ივლისის № 85 ბრძანებით დამტკიცებული დებულების მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტისა და მე-7 მუხლის „დ“ ქვეპუნქტის, სსიპ „იუსტიციის სახლის“ პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრის 2026 წლის 18 თებერვლის N1463 მოხსენებითი ბარათის საფუძველზე,

#### ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს „სსიპ „იუსტიციის სახლის“ აუდიომონიტორინგის განხორციელების წესის დამტკიცების შესახებ“ ბრძანება.
2. დამტკიცდეს „სსიპ „იუსტიციის სახლის“ აუდიომონიტორინგის წესი“ წინამდებარე ბრძანების დანართის შესაბამისად.
3. დაევალოს სსიპ „იუსტიციის სახლის“ ადმინისტრაციულ დეპარტამენტს, უზრუნველყოს წინამდებარე ბრძანების, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით, დაინტერესებულ პირთათვის გაცნობა.
4. წინამდებარე ბრძანება ძალაში შედის ხელმოწერისთანავე.
5. ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის.: ქ.თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64) მისი ოფიციალური წესით გაცნობის დღიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში.

სსიპ იუსტიციის სახლის თავმჯდომარე

ხელმოწერილია/  
შტამმდარსმულია  
ელექტრონულად 

ვახტანგ ჟვანია

## სსიპ „იუსტიციის სახლის“ აუდიომონიტორინგის განხორციელების წესი

### მუხლი 1. აუდიომონიტორინგის განხორციელების მიზნები და ამოცანები

სსიპ „იუსტიციის სახლში“ (შემდგომში - იუსტიციის სახლი) აუდიომონიტორინგის განხორციელების მიზნებია:

1. იუსტიციის სახლის სატელეფონო ცენტრის მიერ განხორციელებული სატელეფონო კონსულტაციის ხარისხის კონტროლი, რაც გულისხმობს მომხმარებლის პრეტენზიის შემთხვევაში, შემდგარი სატელეფონო კონსულტაციის ჩანაწერის ამოღება/გადამოწმებას, ასევე, სატელეფონო ცენტრის მომსახურების სტანდარტის დაცვის გადამოწმებას და სატელეფონო ცენტრის თანამშრომელთა შეფასებისთვის ჩანაწერის ანალიზს/შეფასებას, დამატებითი ტრენინგების საჭიროების განსაზღვრას.
2. იდუმალი მომხმარებლის კვლევის განხორციელებისას თანამშრომელთა მომსახურების სტანდარტის ხარისხის კონტროლი, ასევე, კვლევის პროცესისა და შესრულებული სამუშაოს მონიტორინგი.
3. აუდიო ჩანაწერის საფუძველზე საოქმო ჩანაწერის წარმოება.

### მუხლი 2. აუდიომონიტორინგის განხორციელების სამართლებრივი საფუძვლები

იუსტიციის სახლი აუდიომონიტორინგს ახორციელებს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „გ“ ქვეპუნქტების მოთხოვნათა საფუძველზე.

### მუხლი 3. პერსონალურ მონაცემთა დამუშავებაზე პასუხისმგებელი და უფლებამოსილი პირები

1. იუსტიციის სახლი, როგორც პერსონალურ მონაცემთა დამუშავებაზე პასუხისმგებელი პირი, სატელეფონო ცენტრის მიერ მიწოდებული მომსახურების აუდიომონიტორინგს ახორციელებს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 36-ე მუხლის შესაბამისად, პერსონალურ მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილ პირთან - სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტოსთან“ დადებული ხელშეკრულების საფუძველზე, რომლითაც გათვალისწინებულია მონაცემთა დამუშავების საფუძვლები და მიზნები, დასამუშავებელ მონაცემთა კატეგორიები, მონაცემთა დამუშავების ვადა, იუსტიციის სახლისა და სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტოს“ უფლებები და ვალდებულებები.
2. იუსტიციის სახლი, როგორც პერსონალურ მონაცემთა დამუშავებაზე პასუხისმგებელი პირი, იდუმალი მომხმარებლის კვლევის ფარგლებში, დასაქმებულთა მომსახურების პროცესის აუდიომონიტორინგს ახორციელებს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 36-ე მუხლის შესაბამისად, პერსონალურ მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილ პირთან - დამოუკიდებელ კვლევით ორგანიზაციასთან დადებული

ხელშეკრულების საფუძველზე, რომლითაც გათვალისწინებულია მონაცემთა დამუშავების საფუძვლები და მიზნები, დასამუშავებელ მონაცემთა კატეგორიები, მონაცემთა დამუშავების ვადა, იუსტიციის სახლისა და დამოუკიდებელი კვლევითი ორგანიზაციის უფლებები და ვალდებულებები.

#### **მუხლი 4. აუდიომონიტორინგის მოცულობა**

1. სატელეფონო ცენტრის ცხელი ხაზის აუდიომონიტორინგი ხორციელდება 24 საათის განმავლობაში კვირაში შვიდი დღე, გარდა იუსტიციის სახლის შრომის შინაგანაწესით დადგენილი გამონაკლისებისა, როდესაც სატელეფონო ცენტრი არ ახორციელებს უფლებამოსილებას.
2. იდუმალი მომხმარებლის კვლევა ხორციელდება წელიწადში ორ ეტაპად, იუსტიციის სახლის ტერიტორიული ორგანოების (მათ შორის სერვისების მობილურად მიწოდებისას), იუსტიციის სახლების კოორდინაციის დეპარტამენტის სტრუქტურული ერთეულების - იუსტიციის სახლების, ქორწინების სერვისების მართვის დეპარტამენტის სტრუქტურული ერთეულების - ქორწინების სახლებისა და სატელეფონო ცენტრის მასშტაბით.

#### **მუხლი 5. სატელეფონო ცენტრში აუდიომონიტორინგის განხორციელების წესი**

1. აუდიომონიტორინგის განხორციელების თაობაზე იუსტიციის სახლი სატელეფონო ცენტრში დასაქმებულებს დანიშნისთანავე აცნობებს წერილობით.
2. სატელეფონო მომსახურების მიღების შემთხვევაში, მომხმარებელს წინასწარ, მომსახურების დაწყებამდე მიეწოდება ინფორმაცია აუდიომონიტორინგის განხორციელების თაობაზე, ასევე, კონსულტაციის მიღების ალტერნატიული გზების შესახებ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს არ სურს მომსახურების აუდიომონიტორინგი.
3. სატელეფონო ცენტრში განხორციელებული ზარების აუდიოჩანაწერები ინახება მათი განხორციელებიდან 62 (სამოცდაორი) დღის განმავლობაში.
4. აუდიოჩანაწერები იქმნება სატელეფონო ცენტრის თითოეული თანამშრომლის მიმართ, მათთვის სათითაოდ შექმნილი იუზერების მეშვეობით. აუდიოჩანაწერები ინახება სპეციალურ ელექტრონულ პროგრამაში და მათ მიმართ შესაძლებელია ნებისმიერი მოქმედების შესრულება დამუშავების მიზნით, მათ შორის, მონაცემთა კოპირება, გადაცემა, წაშლა, განადგურება და ა.შ.
5. აუდიოჩანაწერის შენახვაზე პასუხისმგებელია პერსონალურ მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირი, სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტო“.
6. შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულების ფარგლებში განხილვის მიზნით, აუდიოჩანაწერზე (მათ შორის ამოღების მიზნით) წვდომა აქვთ სატელეფონო ცენტრის უფროსს, მოადგილეს, სატელეფონო ცენტრის კოორდინატორებს, ხარისხის მართვის დეპარტამენტის უფროსს და შიდა კონტროლის დეპარტამენტის უფროსს. მონაცემთა სუბიექტის მოთხოვნის შემთხვევაში, აუდიო ჩანაწერი სატელეფონო ცენტრის მიერ მეხსიერების ბარათით ან მყარი დისკის მეშვეობით გადაეცემა პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერს, რომელიც უზრუნველყოფს აუდიოჩანაწერის გადაცემას შესაბამისი პირისათვის.

7. შესაბამისი კომპეტენციის ფარგლებში აუდიოჩანაწერებზე წვდომა აქვს ასევე სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტოს“ (პერსონალურ მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირის) სატელეფონო სისტემის ინჟინერს სისტემის მონიტორინგის მიზნით, რათა უზრუნველყოფილ იქნას სისტემასთან დაკავშირებული ხარვეზების იდენტიფიცირება და მისი აღმოფხვრა.
8. ამ მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული აუდიოჩანაწერები მათი შენახვის ვადის ამოწურვისთანავე იშლება მათი შემდგომი აღდგენის შესაძლებლობის გარეშე; ჩანაწერების განადგურება/წაშლა ავტომატურად ხორციელდება სპეციალური პროგრამის მიერ.
9. ხარისხის მართვის დეპარტამენტის უფროსისა და შიდა კონტროლის დეპარტამენტის უფროსის მიერ, ასევე, პერსონალურ მონაცემთა სუბიექტისათვის გადასაცემად ამოღებული აუდიოჩანაწერები ინახება ხარისხის მართვის დეპარტამენტის, შიდა კონტროლის დეპარტამენტისა და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცისათვის შექმნილ „საქაღალდეებში“. შიდა კონტროლის დეპარტამენტის „საქაღალდეზე“ წვდომა აქვს მხოლოდ ხსენებული დეპარტამენტის უფროსს და შესაბამის თანამშრომელს (რომელსაც დაევალება საკითხის შესწავლა); ხარისხის მართვის დეპარტამენტის „საქაღალდეზე“ წვდომა აქვს ხარისხის მართვის დეპარტამენტის ყველა თანამშრომელს; პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერს წვდომა აქვს როგორც თავისთვის შექმნილ „საქაღალდეზე“, ასევე, კომპეტენციის ფარგლებში, მონიტორინგის მიზნით, წვდომა აქვს, შიდა კონტროლის დეპარტამენტისა და ხარისხის მართვის დეპარტამენტის „საქაღალდეებზე“.

#### **მუხლი 6. იდუმალი მომხმარებლის კვლევის ფარგლებში აუდიომონიტორინგის განხორციელების წესი**

1. იდუმალი მომხმარებლის კვლევის ფარგლებში აუდიომონიტორინგის განხორციელების საკითხი გათვალისწინებულია იუსტიციის სახლის შრომის შინაგანაწესით, რომელიც წარმოადგენს დასაქმებულთან გაფორმებული ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს. ამასთან, აუდიომონიტორინგის განხორციელების თაობაზე იუსტიციის სახლი დასაქმებულებს აფრთხილებს წერილობით.
2. იუსტიციის სახლი ხელშეკრულების გაფორმების შემდგომ დამოუკიდებელ კვლევით ორგანიზაციას გადასცემს დასაქმებულთა პერსონალურ მონაცემებს.
3. იდუმალი მომხმარებლის კვლევის დაწყების, მათ შორის, დასაქმებულის მიერ გაწეული მომსახურების პროცესის შესაძლო აუდიომონიტორინგის განხორციელებასთან დაკავშირებით, დასაქმებულებს მიეწოდებათ ინფორმაცია კვლევის დაწყებამდე არაუგვიანეს 1 (ერთი) კვირით ადრე, სამსახურებრივ ელექტრონულ ფოსტაზე.
4. დამოუკიდებელი კვლევითი კომპანია უზრუნველყოფს აუდიომონიტორინგის ჩანაწერების თავის საკუთრებაში არსებულ პროგრამაში ატვირთვასა და მათზე იუსტიციის სახლის ხარისხის მართვის დეპარტამენტისათვის წვდომას, რომელიც უფლებამოსილია კვლევის პროცესისა და კომპანიის მიერ შესრულებული სამუშაოს მონიტორინგის მიზნით დაამუშაოს აღნიშნული ჩანაწერები.
5. წინამდებარე მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებულ აუდიოჩანაწერებზე შესაძლებელია ნებისმიერი მოქმედების შესრულება მისი დამუშავების მიზნით, მათ შორის, მონაცემთა კოპირება, გადაცემა, წაშლა, ჩამოტვირთვა, განადგურება და ა.შ.

6. აუდიოჩანაწერის შენახვაზე პასუხისმგებელია კვლევითი ორგანიზაცია. ჩანაწერები ინახება კვლევით ორგანიზაციასთან გაფორმებული ხელშეკრულების მოქმედების ვადით, რის შემდეგ ჩანაწერები ნადგურდება კვლევითი კომპანიის მიერ. აუდიოჩანაწერების განადგურებასთან დაკავშირებით დგება განადგურების აქტი, რომელიც იგზავნება იუსტიციის სახლის ხარისხის მართვის დეპარტამენტში.

7. დამუშავების მიზნით აუდიოჩანაწერზე წვდომა გააჩნიათ მხოლოდ ხარისხის მართვის დეპარტამენტისა და კვლევითი ორგანიზაციის თანამშრომლებს შესაბამისი იუზერების მეშვეობით; პროგრამა უზრუნველყოფს დამუშავების აღრიცხვას.

8. საჭიროების შემთხვევაში, აუდიოჩანაწერები გადაეცემა შიდა კონტროლის დეპარტამენტს კომპეტენციის ფარგლებში განსახილველად.

### **მუხლი 7. აუდიოჩანაწერების შენახვის საგამონაკლისო ვადები**

1. თუ იუსტიციის სახლმა მონაცემთა სუბიექტს ან მონაცემთა მიმღებს კანონმდებლობის შესაბამისად გადასცა აუდიოჩანაწერი, ასეთ შემთხვევაში, გადაცემული აუდიოჩანაწერის შენახვის ვადა განისაზღვრება მისი გადაცემიდან 4 (ოთხი) თვის განმავლობაში. აღნიშნული ვადის გასვლისთანავე პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრის მიერ აუდიოჩანაწერი იშლება, რაზეც დგება შესაბამისი ოქმი.

2. თუ ხარისხის მართვის დეპარტამენტი, კომპეტენციის ფარგლებში განსახილველად განახორციელებს აუდიოჩანაწერის ამოღებას, აუდიოჩანაწერი ინახება შესაბამისი საკითხის განხილვის ვადით და მის შენახვა/წაშლა/განადგურებაზე პასუხისმგებელია შესაბამისი დეპარტამენტი.

3. თუ შიდა კონტროლის დეპარტამენტი, კომპეტენციის ფარგლებში განსახილველად განახორციელებს აუდიოჩანაწერის ამოღებას/შესწავლას და თუ:

ა) არ დადასტურდება დისციპლინური გადაცდომა - აუდიოჩანაწერი ინახება შესაბამისი საკითხის განხილვის ვადით;

ბ) შესწავლის შედეგად დადასტურდება დისციპლინური გადაცდომა და, ამასთან, დაინტერესებული პირი დისციპლინური წარმოების ფარგლებში დაკისრებული პასუხისმგებლობის ზომას ასაჩივრებს სასამართლოში, კანონმდებლობით დადგენილი წესით - აუდიოჩანაწერი ინახება სასამართლოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილების კანონიერ ძალაში შესვლის ვადით.

4. წინამდებარე მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული აუდიოჩანაწერების შენახვა/წაშლა/განადგურებაზე პასუხისმგებელია შიდა კონტროლის დეპარტამენტი.

5. წინამდებარე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტებით გათვალისწინებული აუდიოჩანაწერების წაშლის შესახებ ხარისხის მართვისა და შიდა კონტროლის დეპარტამენტები ქმნიან შესაბამის ოქმებს, რომლებიც ეგზავნება პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერს.

### **მუხლი 8. აუდიომონიტორინგის განხორციელების პროცესში მონაცემთა სუბიექტის უფლებების დაცვის მექანიზმები**

1. იუსტიციის სახლში აუდიომონიტორინგის განხორციელებისას მონაცემთა სუბიექტს აქვს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის III თავით

გათვალისწინებული უფლების რეალიზების გარანტია, რაც გულისხმობს მონაცემთა დამუშავების შესახებ ინფორმაციის მიღების, მონაცემთა გაცნობის, ასლის მიღების, მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტის, წაშლის ან განადგურების, მონაცემთა დაბლოკვისა და გასაჩივრების უფლებას, გარდა „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული საგამონაკლისო გარემოებებისა.

2. მონაცემთა სუბიექტს გარანტირებული აქვს იუსტიციის სახლის პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრის შეუზღუდავი ხელმისაწვდომობა - კონსულტაციისა და დამატებითი ინფორმაციის მიღების მიზნით, სამუშაო დროს მას შეუძლია მიმართოს მონაცემთა დაცვის ოფიცერს.