

საჯარო სამართლის იურიდიული პირი  
სოციალური მომსახურების სააგენტო

# ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა



KA030421151601114

04-173/ა

15 / ივნისი / 2014 წ.

საზოგადოებრივ მისაღებში დოკუმენტბრუნვის ზოგადი ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ

საქმისწარმოების სფეროში ქვეყანაში მოქმედი კანონმდებლობის, ადმინისტრაციული ორგანოების ფუნქციონირების პროცესში დამკვიდრებული დოკუმენტბრუნვის მეთოდოლოგიური პრაქტიკისა და სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს (შემდგომში – სააგენტო) საქმიანობის თავისებურებების გათვალისწინებით, მის სტრუქტურაში მოქმედ საზოგადოებრივ მისაღებებში მომსახურების ხარისხის ამაღლების, სანდოობის, გამჭვირვალობისა და ამ სფეროში ორგანიზაციულ-სამართლებრივად სწორი საქმისწარმოების სახელმძღვანელო სტანდარტის დამკვიდრების მიზნით, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის, „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის, „საქმისწარმოების ერთიანი წესების“ დამტკიცებისა და ამოქმედების შესახებ“ საქართველოს პრეზიდენტის 1999 წლის 1 ივლისის N414 ბრძანებულების ძირითადი დებულებებისა და საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2007 წლის 27 ივნისის N190/ნ ბრძანებით დამტკიცებული „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – სოციალური მომსახურების სააგენტოს დებულების“ მე-4 მუხლის საფუძველზე,

## ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს საზოგადოებრივ მისაღებში დოკუმენტბრუნვის ზოგადი ინსტრუქცია (დანართი).
2. ბრძანებით ხელმძღვანელობა დაევალოს სააგენტოს სტრუქტურაში შემავალი ცენტრალური აპარატის და ტერიტორიული ორგანოების საზოგადოებრივ მისაღებებს, როგორც სტრუქტურულ ქვედანაყოფებს ან/და ფუნქციონალურ მიმართულებებს.

3. დაევალოს სააგენტოს ადმინისტრაციულ დეპარტამენტს (გ. გოგოლაძე), უზრუნველყოს ბრძანების დაგზავნა სააგენტოს სტრუქტურაში შემავალი ცენტრალური აპარატის და ტერიტორიული ორგანოებისათვის, აგრეთვე, საჯარო ხელმისაწვდომობისა და საყოველთაო გაცნობის მიზნით, სააგენტოს ვებ-გვერდზე ([www.ssa.gov.ge](http://www.ssa.gov.ge)) მისი განთავსება და საჭირო საინფორმაციო ღონისძიებების ორგანიზება.

4. ბრძანების შესრულების კოორდინაცია და მეთოდური ხელმძღვანელობა, სააგენტოს სტრუქტურაში შემავალ ცენტრალურ აპარატთან მიმართებაში, დაევალოს ადმინისტრაციული დეპარტამენტის უფროსის მოადგილეს – მ. გოგაშვილს, ხოლო ტერიტორიულ ორგანოებთან მიმართებაში – ამ ორგანოების უფროსებს, ტერიტორიული კომპეტენციის მიხედვით.

5. ბრძანების შესრულებაზე კონტროლი დაევალოს სააგენტოს დირექტორის მოადგილეს – ზ. რუხაიას.

6. ბრძანება, ადმინისტრაციული საპროცესო წესით, შეიძლება გასაჩივრდეს სასარჩელო განცხადებით – თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (მის: ქ. თბილისი, დ. აღმაშენებლის ხეივანი, მე-12 კილომეტრი N6), მისი ძალაში შესვლიდან ერთი თვის ვადაში.

7. ბრძანება ძალაშია ხელმოწერის დღიდან.

დირექტორის მოვალეობის შემსრულებელი



გაიჯე თალაკვაძე

## დასახუთება

### „საზოგადოებრივ მისაღებში დოკუმენტბრუნვის ზოგადი ინსტრუქციის“ დამტკიცების აუცილებლობის შესახებ

(საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 53-ე მუხლის მიხედვით)

სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს (შემდგომში – სააგენტო) საქმიანობის კანონმდებლობით განსაზღვრული მიზანია მოსახლეობის შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სფეროში სახელმწიფო პოლიტიკის რეალიზაცია და მისი განხორციელების ხელშეწყობა.

განსაზღვრული მიზნის მიღწევის გზაზე სააგენტოს მიერ განხორციელებული საქმიანობის ძირითად ადრესატს წარმოადგენს საზოგადოების ის კატეგორია, რომელიც სახელმწიფოსგან საჭიროებს ისეთი სერვისების მიღებას, როგორცაა: საყოველთაო ჯანმრთელობის დაცვა, დასაქმება, სოციალური დახმარება, სახელმწიფო გასაცემლები და სხვა.

სააგენტოს მხრიდან ამგვარი სახელმწიფოებრივი ნების რეალიზაცია შეუძლებელია მომსახურების მიმღებ პირებთან – ბენეფიციარებთან მუდმივი და ჯეროვანი კომუნიკაციის გარეშე, რომელიც, თავის მხრივ, ხორციელდება როგორც წერილობითი, ისე ზეპირი ფორმით.

ბენეფიციარებთან საქმიან კომუნიკაციაში ერთ-ერთი გამორჩეული ადგილი უკავია ურთიერთობის წერილობით ფორმას, რაც ძირითადად დაკავშირებულია მოსახლეობის წერილობითი ან/და ფიზიკური მომართვიანობის საფუძველზე, სააგენტოს მხრიდან ამა თუ იმ ფაქტის თაობაზე თემატური ცნობების, წერილობითი (საინფორმაციო) პასუხების გაცემასა და იურიდიული მნიშვნელობის მქონე, სხვადასხვა ხასიათის ადმინისტრაციული მოქმედებების განხორციელებასთან.

საქმიანობის ამ ურთულეს უბანზე, სააგენტო ძირითადად ხელმძღვანელობს ორგანიზაციულ-სამართლებრივი რეგულაციებით, რომლის მომწესრიგებელი ნორმები, სამწუხაროდ, არასისტემატიზებულია, გაბნეულია სხვადასხვა სახის საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიულ აქტებში, ხოლო ხშირ შემთხვევაში – ამ საკითხზე კანონმდებლობა შეიცავს კოლიზიებს და ხარვეზს, რაც ართულებს ურთიერთობის ჯეროვან მოწესრიგებას.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ვიხელმძღვანელებთ საქმისწარმოების სფეროში ქვეყანაში მოქმედი კანონმდებლობით, ადმინისტრაციული ორგანოების ფუნქციონირების პროცესში დამკვიდრებული დოკუმენტბრუნვის მეთოდოლოგიური პრაქტიკითა და სააგენტოს საქმიანობის თავისებურებებით, შევიმუშავეთ სააგენტოს „საზოგადოებრივ მისაღებში დოკუმენტბრუნვის ზოგადი ინსტრუქცია“, რომელმაც ხელი უნდა შეუწყოს სააგენტოს სტრუქტურაში მოქმედ, აღნიშნული ფუნქციონალური დატვირთვის მქონე, ყველა

ერთეულში (ცენტრალური აპარატი და ტერიტორიული ორგანოები) საზოგადოებისათვის მიწოდებული მომსახურების ხარისხის ამაღლებას, მის სანდობას, გამჭვირვალობასა და ამ სფეროში ორგანიზაციულ-სამართლებრივად სწორი საქმისწარმოების სახელმძღვანელო სტანდარტის დამკვიდრებას.

## საზოგადოებრივ მისაღებში დოკუმენტბრუნვის ზოგადი ინსტრუქცია

### თავი I. ზოგადი დებულებები

#### მუხლი 1. ინსტრუქციის რეგულირების სფერო და მიზანი

1. საზოგადოებრივ მისაღებში დოკუმენტბრუნვის ზოგადი ინსტრუქცია (შემდგომში – ინსტრუქცია) შემუშავებულია ადმინისტრაციული ორგანოების საქმისწარმოების სფეროში ქვეყანაში მოქმედი კანონმდებლობის და მის საფუძველზე დამკვიდრებული მეთოდოლოგიური პრაქტიკის გათვალისწინებით, რომელიც აწესრიგებს სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს სტრუქტურაში შემავალი ცენტრალური აპარატის და ტერიტორიული ორგანოების საზოგადოებრივ მისაღებებში მოსახლეობისათვის გაწეული მომსახურებისას, დოკუმენტბრუნვის ზოგად წესსა და პირობებს.

2. ინსტრუქციის მიზანია სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტოს მხრიდან მოსახლეობისათვის მიწოდებული მომსახურების ხარისხის ამაღლება, სანდოობა, ეფექტურობა, ოპერატიულობა, უსაფრთხოება, გამჭვირვალობა, სამართლიანობა და ამ სფეროში ორგანიზაციულ–სამართლებრივად სწორი საქმისწარმოების სახელმძღვანელო სტანდარტის დამკვიდრება.

#### მუხლი 2. ინსტრუქციაში გამოყენებული ცალკეული ტერმინის მნიშვნელობა და სპეციფიკური რეგულაცია

1. ინსტრუქციაში გამოყენებულ ცალკეულ ტერმინს აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) **სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტო (შემდგომში – სააგენტო)** – საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სახელმწიფო კონტროლს დაქვემდებარებული საჯარო სამართლის იურიდიული პირი, რომელიც წარმოადგენს ადმინისტრაციულ ორგანოს;

ბ) **საზოგადოებრივი მისაღები** – სააგენტოს შესაბამისი სტრუქტურული ქვედანაყოფი ან/და ფუნქციონალური მიმართულება, რომლის მეშვეობითაც სააგენტოს უხდება მოსახლეობასთან უშუალო ურთიერთობა, მათთვის მომსახურების გაწევის მიზნით;

გ) **მომსახურება** – მოსახლეობისათვის გაწეული საცნობარო–საინფორმაციო და არასაცნობარო მომსახურება, რომელიც ხორციელდება ადმინისტრაციული წარმოების გზით;

დ) **საცნობარო–საინფორმაციო მომსახურება** – დაინტერესებული პირის წერილობითი განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს მიერ განხორციელებული საქმიანობა, რომელიც დაკავშირებულია კომპეტენციის ფარგლებში, წერილობითი ფორმით, ცნობის ან საინფორმაციო (საპასუხო) წერილის გაცემასთან;

ე) **არასაცნობარო მომსახურება** – დაინტერესებული პირის ფიზიკური მომართვიანობის საფუძველზე სააგენტოს მიერ განხორციელებული საქმიანობა, რომელიც

დაკავშირებულია კომპეტენციის ფარგლებში ისეთი ადმინისტრაციული მოქმედების განხორციელებასთან, რომელიც არ გულისხმობს ცნობის ან საინფორმაციო (საპასუხო) წერილის გაცემას, მაგრამ შესაძლებელია, მოიცავდეს წერილობითი სახის სხვაგვარ მომსახურებასაც (მონაცემთა ბაზიდან ამონაწერის, დეკლაციის, ორსულობის ვაუჩერის, პოლისის აღება და სხვა.);

ვ) **განცხადება** – დაინტერესებული მხარის მიერ სააგენტოში წარდგენილი წერილობითი მოთხოვნა ცნობის ან საინფორმაციო (საპასუხო) წერილის გაცემის შესახებ;

ზ) **მომართვიანობა** – დაინტერესებული პირის სააგენტოში ფიზიკურად გამოცხადება, რომელიც არ გულისხმობს განცხადების წარდგენას;

თ) **ცნობა** – სააგენტოს ოფიციალური წერილობითი დოკუმენტი, რომელიც შეიცავს ფიზიკურ პირთან დაკავშირებულ ინფორმაციას მისი პერსონისა და ბენეფიციარის შესაბამისი სტატუსის შესახებ;

ი) **საინფორმაციო (საპასუხო) წერილი** – სააგენტოს ოფიციალური წერილობითი დოკუმენტი, რომელიც შეიცავს ფიზიკურ პირის განცხადებაზე შესაბამის საპასუხო ინფორმაციას;

კ) **მოქმედება** – სააგენტოს ადმინისტრაციული საქმიანობა, რომელიც ხორციელდება კანონმდებლობით გათვალისწინებული კომპეტენციის ფარგლებში და არ გულისხმობს ცნობის ან საინფორმაციო (საპასუხო) წერილის გაცემას;

ლ) **დაინტერესებული პირი** – ნებისმიერი ფიზიკური პირი (განმცხადებელი), რომელსაც, ინსტრუქციის მიხედვით, გააჩნია სამართლებრივი უფლება, მოსთხოვოს სააგენტოს ცნობის, საინფორმაციო (საპასუხო) წერილის გაცემა ან/და მოქმედების განხორციელება, რომელიც შეიძლება იყოს როგორც მონაცემთა სუბიექტი, ისე მისი წარმომადგენელი;

მ) **მონაცემთა სუბიექტი** – ნებისმიერი ფიზიკური პირი, რომლის შესახებ მონაცემიც მუშავდება;

ნ) **მონაცემთა სუბიექტის წარმომადგენელი** – მონაცემთა სუბიექტის ნდობით აღჭურვილი ნებისმიერი ფიზიკური პირი, რომელსაც შეუძლია წარმოადგინოს და განახორციელოს მონაცემთა სუბიექტის ინტერესები სააგენტოსთან ურთიერთობაში;

ო) **თანხმობა** – მონაცემთა სუბიექტის მიერ შესაბამისი ინფორმაციის მიღების შემდეგ, მის შესახებ მონაცემთა განსაზღვრული მიზნით დამუშავებაზე ზეპირად, სატელეკომუნიკაციო ან სხვა შესაბამისი საშუალებით, აგრეთვე, წერილობით გამოხატული ნებაყოფლობითი თანხმობა (ინფორმირებული თანხმობა), რომლითაც შესაძლებელია ნათლად დადგინდეს მონაცემთა სუბიექტის ნება;

პ) **მონაცემთა დამმუშავებელი** – სააგენტო;

ჟ) **მონაცემთა დამუშავება** – ავტომატური ან არაავტომატური საშუალებების გამოყენებით მონაცემთა მიმართ შესრულებული ნებისმიერი მოქმედება, კერძოდ, შეგროვება, ჩაწერა, ფოტოზე აღბეჭდვა, აუდიო- ან ვიდეოჩაწერა, ორგანიზება, შენახვა, შეცვლა, აღდგენა, გამოთხოვა, გამოყენება ან გამჟღავნება **მონაცემთა გადაცემის, გავრცელების ან სხვაგვარად ხელმისაწვდომად გახდომის გზით**, დაჯგუფება ან კომბინაცია, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურება;

რ) **საპატიო მიზეზის ვარაუდი** – მონაცემთა სუბიექტის სააგენტოში პირადად გამოუცხადებლობისას, მისი პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენა, რაც უტყუარობის მაღალი ხარისხით აფიქრებინებს სააგენტოს მონაცემთა სუბიექტის

ავადმყოფობაზე ან სხვა ობიექტურ გარემოებებზე, რომლებიც მონაცემთა სუბიექტისგან დამოუკიდებელი მიზეზით შეუძლებელს ხდის მის სააგენტოში გამოცხადებას.

2. ინსტრუქციის მიზნებისათვის, მონაცემთა დამუშავებაზე ინფორმაცია მონაცემთა სუბიექტის მიერ მიღებულად ითვლება ინსტრუქციის სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებისთანავე.

3. ინსტრუქციის მიზნებისათვის, მასში მითითებული ნებისმიერი დოკუმენტის წარმოდგენა უნდა მოხდეს დედნის ან სათანადო წესით დამოწმებული ასლის სახით.

## თავი II. საცნობარო მომსახურების დოკუმენტბრუნვა

### მუხლი 3. განცხადება, როგორც საცნობარო მომსახურების გაწევის საფუძველი

1. დაინტერესებული პირის განცხადება საცნობარო მომსახურების გაწევის საფუძველია, რომელიც იწყება აღნიშნული განცხადების მიღებისა და რეგისტრაციის მომენტიდან.

2. განცხადების წარდგენას ახდენს მონაცემთა სუბიექტი.

3. თუ განცხადება წარდგენილია მონაცემთა სუბიექტის წარმომადგენლის მიერ, მაშინ წარდგენილ უნდა იქნეს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაფორმებული წარმომადგენლობის დამადასტურებელი დოკუმენტიც (რწმუნებულება, მინდობილობა), სადაც აღნიშნული იქნება მონაცემთა სუბიექტის თანხმობაც მონაცემთა დამუშავებაზე.

4. მონაცემთა სუბიექტის გარდაცვალების შემდეგ მის შესახებ მონაცემთა დამუშავება აგრეთვე დასაშვებია მონაცემთა სუბიექტის მშობლის, შვილის, შვილიშვილის ან მეუღლის თანხმობით ან თუ მონაცემთა სუბიექტის გარდაცვალებიდან გასულია 30 წელი.

*(საფუძველი: საქართველოს კონსტიტუციის 41-ე მუხლი, სამოქალაქო კოდექსის 18<sup>1</sup> მუხლი, „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის „ა“ ქვეპუნქტი, მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი, ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 44-ე, 76-ე და 86-ე მუხლები)*

### მუხლი 4. განცხადების შინაარსი

1. განცხადება უნდა შეიცავდეს:

ა) სააგენტოს დასახელებას;

ბ) განმცხადებლის ვინაობას (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი), მისამართს (იურიდიულს და ფაქტობრივი) და საკონტაქტო მონაცემებს (ტელეფონის ნომერი);

გ) მოთხოვნას;

დ) განცხადების წარდგენის თარიღსა და განმცხადებლის ხელმოწერას (გარკვევით).

2. განცხადებას უნდა დაერთოს ყველა ის საბუთი, რომლის წარდგენის ვალდებულებაც განმცხადებელს კანონმდებლობით ეკისრება, მათ შორის, სავალდებულოდ – განმცხადებლის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი (პირადობის (ბინადრობის) მოწმობა ან პასპორტი), ხოლო თუ განცხადება შეაქვს წარმომადგენელს, მაშინ – თავისი და მონაცემთა სუბიექტის პირადობის დამადასტურებელი და წარმომადგენლობის დამადასტურებელი დოკუმენტები.

*(საფუძველი: ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 77-ე, 78-ე და 86-ე მუხლები)*

## **მუხლი 5. განცხადების რეგისტრაცია**

1. განცხადების წარდგენა ხდება სააგენტოს შესაბამის საზოგადოებრივ მისაღებში, საამისოდ გამოყოფილ ადგილას.
2. საზოგადოებრივ მისაღებში საამისოდ გამოყოფილი სააგენტოს თანამშრომელი (შემდგომში – უფლებამოსილი თანამშრომელი) ვალდებულია კანონმდებლობით დადგენილი წესით მიიღოს განცხადება და მისი მიღების დღესვე – დასვას მასზე თავისი, როგორც მიმღების, ხელმოწერა (გარკვევით), თარიღი და ორგანიზება გაუკეთოს საქმისწარმოების წესით განცხადების რეგისტრაციას (მიუხედავად განცხადებაში არსებული ხარვეზისა).
3. თუ განცხადება ან წარდგენილი სხვა ნებისმიერი დოკუმენტი შედგენილია არასახელმწიფო ენაზე, დაინტერესებული პირი (განცხადების და სხვა დოკუმენტის წარმდგენი) ვალდებულია, უფლებამოსილი თანამშრომლის მიერ განსაზღვრულ ვადაში წარადგინოს განცხადების ან დოკუმენტის სანოტარო წესით დამოწმებული თარგმანი (სახელმწიფო ენაზე), ხოლო უცხო ქვეყნის მიერ გაცემული დოკუმენტის შემთხვევაში – შესაბამისად, ლეგალიზაცია/აპოსტილით დამოწმებაც, გარდა იმ ქვეყნებისა, რომლებზეც არ ვრცელდება ლეგალიზაცია/აპოსტილით დამოწმება. ასეთ დროს (ხარვეზის გამოსწორებამდე), უფლებამოსილი თანამშრომელი იტოვებს უცხოენოვანი (ხარვეზიანი) დოკუმენტის ასლს, მისი დატოვების მიზეზის აღნიშვნით.
4. თუ კანონმდებლობით დადგენილია ვადა, რომლის განმავლობაში სააგენტო ვალდებულია შეასრულოს გარკვეული მოქმედება, ეს ვადა დაიწყება მხოლოდ თარგმანის წარდგენისას, ასეთის აუცილებლობის შემთხვევაში.
5. თუ კანონმდებლობით განსაზღვრულია ვადა, რომლის განმავლობაში პირი ვალდებულია წარადგინოს რაიმე განცხადება ან დოკუმენტი, ეს ვადა დაცულად ჩაითვლება დოკუმენტის არასახელმწიფო ენაზე წარდგენის დროსაც.
6. უფლებამოსილ თანამშრომელს შეუძლია განსაზღვროს გონივრული ვადა წარდგენილი დოკუმენტის თარგმნისთვის, რომელიც არ შეიძლება იყოს, როგორც წესი, 3 კალენდარულ დღეზე ნაკლები.
7. უფლებამოსილი თანამშრომელი ვალდებულია, განმცხადებლის მოთხოვნისთანავე, დაუყოვნებლივ გაუგზავნოს (გადასცეს) მას განცხადების რეგისტრაციაში გატარების დადასტურება.

*(საფუძველი: ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 73-ე, 77-ე და 79-ე მუხლები, „უცხოეთის ოფიციალური დოკუმენტების ლეგალიზაციის მოთხოვნის გაუქმების შესახებ“ ჰააგის 1961 წლის 5 ოქტომბრის კონვენცია, „სამოქალაქო, საოჯახო და სისხლის სამართლის საქმეებზე სამართლებრივი დახმარების და სამართლებრივი ურთიერთობების შესახებ“ მინსკის 1993 წლის 22 იანვრის კონვენცია და სხვა.)*

## **მუხლი 6. ხარვეზი განცხადებაში და მისი განუხილველად დატოვება**

1. განცხადების მიმღები უფლებამოსილი თანამშრომელი, მისი მიღებისთანავე, დაუყოვნებლივ ამოწმებს განცხადების შესაბამისობას ინსტრუქციის მე-4 და მე-5 მუხლების მოთხოვნებთან და ორგანიზებას უკეთებს განცხადების რეგისტრაციას (მიუხედავად ხარვეზისა).



2. ინსტრუქციის მოთხოვნებთან განცხადების შეუსაბამობის შემთხვევაში (ხარვეზისას), მისი რეგისტრაციისთანავე, უფლებამოსილი თანამშრომლის მიერ განმცხადებელს განესაზღვრება გონივრული ვადა, რომლის განმავლობაშიც მან უნდა აღმოფხვრას ხარვეზი, მათ შორის, განმცხადებელმა უნდა უზრუნველყოს დამატებითი დოკუმენტის ან ინფორმაციის წარმოდგენაც, რომელიც აუცილებელია საკითხის სრულყოფილი განხილვისათვის.

3. თუ კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის დადგენილი, ხარვეზის აღმოფხვრის ვადა, მათ შორის, დამატებითი დოკუმენტის ან სხვა ინფორმაციის წარდგენის დაწესებული ვადაც არ შეიძლება იყოს, როგორც წესი, 5 კალენდარულ დღეზე ნაკლები. უფლებამოსილ თანამშრომელს შეუძლია, განმცხადებლის მოთხოვნით, მხოლოდ ერთხელ, მაგრამ არა უმეტეს 15 კალენდარული დღით, გააგრძელოს დოკუმენტის ან სხვა ინფორმაციის წარდგენის ვადა, რაც უფლებამოსილი თანამშრომლისა და განმცხადებლის მიერ ერთობლივი ხელმოწერით (გარკვევით), შენიშვნის სახით, აღინიშნება განცხადების ნებისმიერ თავისუფალ ადგილას.

4. თუ კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის დადგენილი, ხარვეზის აღმოფხვრამდე, მათ შორის, დამატებითი დოკუმენტის ან სხვა ინფორმაციის წარდგენამდე განცხადების განხილვის ვადის დინება შეჩერებულად ითვლება.

5. განცხადების განხილვის ვადის დინება განახლება ხარვეზის აღმოფხვრის, მათ შორის, შესაბამისი საბუთის ან ინფორმაციის დადგენილ ვადაში წარდგენისთანავე.

6. თუ დადგენილ ვადაში განმცხადებელი არ აღმოფხვრის ხარვეზს, მათ შორის, არ წარადგენს შესაბამის დოკუმენტს ან ინფორმაციას, ასევე, ინსტრუქციის მე-5 მუხლის მე-7 პუნქტით განსაზღვრული ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში, მისი განცხადება ავტომატურად დარჩება განუხილველი.

7. განუხილველად დატოვებული განცხადება აღირიცხება დადგენილი წესით.

*(საფუძველი: ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 73-ე, 77-ე და 83-ე მუხლები)*

## **მუხლი 7. სააგენტოს ცნობა და საინფორმაციო (საპასუხო) წერილი, როგორც საცნობარო მომსახურების დასრულების ფორმები**

1. საცნობარო მომსახურება დასრულებულად ითვლება მოთხოვნილი ცნობის ან/და საინფორმაციო (საპასუხო) წერილის სააგენტოს მიერ დაინტერესებულ პირზე გაცემის მომენტიდან.

2. ცნობა გაიცემა განცხადების რეგისტრაციიდან – არაუგვიანეს მეორე სამუშაო დღისა.

3. ცნობა გაიცემა განცხადების რეგისტრაციიდან არა უგვიანეს 5 სამუშაო დღისა, თუ მისი გაცემა მოითხოვს:

ა) სააგენტოს ერთი სამსახურიდან/თან ან სხვა ადმინისტრაციული ორგანოსგან/თან ინფორმაციის მოძიებას, დამუშავებას და კონსულტაციას;

ბ) მნიშვნელოვანი მოცულობის ერთმანეთთან დაუკავშირებელი ცალკეული დოკუმენტების მოძიებასა და დამუშავებას.

4. საინფორმაციო (საპასუხო) წერილი გაიცემა განცხადების რეგისტრაციიდან არა უგვიანეს 5 სამუშაო დღისა.

5. ობიექტური საჭიროების შემთხვევაში, მხოლოდ ერთხელ, მაგრამ არა უმეტეს 5 სამუშაო დღით, შეიძლება გაგრძელდეს ამ მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტებში

მითითებული ვადები, რაც ეცნობება განმცხადებელს.

6. ცნობა და საინფორმაციო (საპასუხო) წერილი გაიცემა განმცხადებელზე ან მონაცემთა სუბიექტზე, თავისი პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენის პირობით, მისი იდენტიფიცირების შემდეგ, ხელზე გადაცემის ან ფოსტით გაგზავნის გზით.

*(საფუძველი: ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის მე-40, 58-ე და 77-ე მუხლები)*

### **თავი III. არასაცნობარო მომსახურების დოკუმენტბრუნვა**

#### **მუხლი 8. მომართვიანობა, როგორც არასაცნობარო მომსახურების გაწევის საფუძველი**

1. დაინტერესებული პირის მომართვიანობა არასაცნობარო მომსახურების გაწევის საფუძველია, რომელიც იწყება მისი სააგენტოში მომართვის მომენტიდან.

2. მომართვიანობას უშუალოდ ახდენს მონაცემთა სუბიექტი.

3. თუ მომართვიანობა ხორციელდება მონაცემთა სუბიექტის წარმომადგენლის მიერ, მაშინ, როგორც წესი, წარდგენილ უნდა იქნეს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაფორმებული წარმომადგენლობის დამადასტურებელი დოკუმენტიც, სადაც აღნიშნული იქნება მონაცემთა სუბიექტის თანხმობაც მონაცემთა დამუშავებაზე.

4. მონაცემთა სუბიექტის, საპატიო მიზეზის ვარაუდით, სააგენტოში პირადად გამოცხადების შეუძლებლობის შემთხვევაში, მონაცემთა დამუშავებაზე თანხმობა გაცემულად და შესაბამისი წარმომადგენლობითობა შემდგარად ივარაუდება იმ შემთხვევაში, როდესაც სათანადო წესით გაფორმებული წარმომადგენლობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ნაცვლად, სააგენტოში წარმოდგენილი იქნება მონაცემთა სუბიექტის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

5. მომართვიანობისას, წარმოსადგენი თემატური დოკუმენტები განისაზღვრება შესაბამისი კანონმდებლობით, ხოლო დოკუმენტის არასახელმწიფო ენაზე, მათ შორის, ლეგალიზაცია/აპოსტილით დამოწმების, საკითხის განუხილველად დატოვების და წერილობითი ფორმით მომართვიანობის შემთხვევები, რეგულირდება ინსტრუქციის მეორე თავის და შესაბამისი მუხლების ანალოგიურად.

6. მომართვიანობისას, სავალდებულოა, წარმოდგენილ იქნეს განმცხადებლის პირადობის მოწმობა, ხოლო თუ განცხადება შეაქვეს წარმომადგენელს, მაშინ – თავისი და მონაცემთა სუბიექტის პირადობის მოწმობები, საჭიროებისას – წარმომადგენლობის დამადასტურებელი დოკუმენტიც.

*(საფუძველი: საქართველოს კონსტიტუციის 41-ე მუხლი, სამოქალაქო კოდექსის 18<sup>1</sup> მუხლი, „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის „ა“ ქვეპუნქტი, მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი, ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 44-ე, 76-ე და 86-ე მუხლები)*

#### **მუხლი 9. სააგენტოს მოქმედება, როგორც არასაცნობარო მომსახურების დასრულების ფორმა**

1. არასაცნობარო მომსახურება დასრულებულად ითვლება კანონმდებლობით გათვალისწინებული შესაბამისი მოქმედების განხორციელებით.

2. სააგენტოს მოქმედება ხორციელდება კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ვადებში, ფორმით და შინაარსით.

3. უფლებამოსილი თანამშრომელი ვალდებულია, არასაცნობარო მომსახურების დასრულებისას, მის მიერ გაცემულ დოკუმენტზე დასვას თავისი ხელმოწერა (გარკვევით) და თარიღი.

## თავი IV. დასკვნითი დებულებანი

### მუხლი 10. ცვლილებების და დამატებების შეტანის წესი ინსტრუქციაში და სხვა რეგულაცია

1. ინსტრუქციაში ცვლილებები და დამატებები შედის სააგენტოს დირექტორის ბრძანებით.

2. ინსტრუქციაში ხარვეზის არსებობისას, გამოიყენება მოქმედი კანონმდებლობის ნორმები.

3. თუ ინსტრუქციით სხვა რამ არ არის დადგენილი, მასში მოცემული დებულებების მნიშვნელობა განიმარტება მოქმედი კანონმდებლობის მიხედვით.

4. თუ კანონმდებლობა ან სააგენტოს დირექტორის ცალკე ინდივიდუალური ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტი ითვალისწინებს სპეციალურ რეგულაციას საკითხზე, რომლის მოწესრიგებასაც ეხება ინსტრუქცია, მაშინ უპიტარესად მოქმედებს აღნიშნული სპეციალური მოწესრიგება.

