



სასამართლო სისტემის საკომუნიკაციო სტრატეგია

2018-2021



ევროკავშირი
საქართველოსთვის

EU4Justice: მართლმსაჯულების რეფორმის
მხარდაჭერა

შინაარსი

შესავალი	2
არსებული მდგომარეობა	3
სასამართლო სისტემის მისია და ხედვა	4
დოკუმენტის მიზანი	5
ძირითადი საკომუნიკაციო ამოცანა	6
სამიზნე აუდიტორია	11
საკომუნიკაციო არხები	12
რეკომენდაციები	13

შესავალი

დოკუმენტი წარმოადგენს საქართველოს სასამართლო სისტემის საკომუნიკაციო სტრატეგიის ძირითად მიმართულებებს. ის მომზადდა სასამართლო სისტემის მიზნებისა და ამოცანების განსაზღვრისთვის. დოკუმენტში განხილულია კომუნიკაციის ტიპების, ასევე საკომუნიკაციო საშუალებების, არხების, ინსტრუმენტების მრავალფეროვანი ნაკრები, რომელთა გამოყენებაც აუცილებელია სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფის ინტერესებისა და საჭიროებების შესაბამისად.

საკომუნიკაციო სტრატეგია შექმნილია სასამართლო სისტემის სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმის ძირითად პრინციპებზე დაყრდნობით, საკანონმდებლო და მარეგულირებელი აქტების გათვალისწინებით. დოკუმენტის შემუშავების პროცესში იუსტიციის უმაღლესი საბჭოს წევრები, სასამართლოს აპარატის, საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურების თანამშრომლები, ასევე დონორი ორგანიზაციის წარმომადგენლები მონაწილეობდნენ. გაიმართა სამუშაო შეხვედრები, როგორც სასამართლო სისტემის მენეჯმენტის, ასევე სასამართლოს თანამშრომლების მონაწილეობით.

სასამართლო სისტემის სტრატეგიული მიმართულებებია: დამოუკიდებლობა და მიუკერძოებლობა, ანგარიშვალდებულება; ხარისხი და ეფექტიანობა ხელმისაწვდომობა, გამჭვირვალობა და სანდოობა.

არსებული მდგომარეობა

საზოგადოების ნდობა არის საკვანძო მნიშვნელობის საკითხი სასამართლო სისტემის ლეგიტიმურობისა და ეფექტიანი ფუნქციონირებისათვის. სასამართლო სისტემის სტრატეგიული დოკუმენტი ერთ-ერთ სერიოზულ გამოწვევად საზოგადოებაში სასამართლოს დამოუკიდებლობის აღიარების დაბალ ხარისხს ასახელებს. მნიშვნელოვანია, რომ სასამართლო სისტემის სტრატეგიაში არსებული სიტუაციის შეფასებისას, ასევე ასახულია პრობლემები, რომლებიც პირდაპირ კორელაციაშია საზოგადოებაში სასამართლო სისტემის მიმართ დამოუკიდებულებისა და აღქმის ჩამოყალიბებასთან.

2017 წლის თებერვალში გამოქვეყნებული საზოგადოებრივი კვლევის თანახმად (ადამიანის უფლებები და მართლმსაჯულება საქართველოში, საზოგადოების დამოუკიდებულება და ინფორმირებულობა, კვლევა ჩატარდა კომპანია „ეისითის“ მიერ ევროკავშირისა (EU) და გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP) მხარდაჭერით), ინფორმირებულობის დონე და დამოუკიდებულებები სასამართლოს მიმართ არაერთგვაროვანია. თითქმის ყველა გამოკითხულ სამიზნე სეგმენტში თანხმდებიან, რომ ინსტიტუციაში პოზიტიური ძვრები შეინიშნება, თუმცა მასში კვლავ რჩება ხარვეზები. გაუმჯობესების მიუხედავად, მის მიმართ მაღალი ნდობის ხარისხი კვლავ პრობლემად რჩება. თუმცა უნდა აღინიშნოს, რომ კრიტიკული შეფასებები სასამართლოს მიმართ დიდწილად განპირობებულია არა ახალი, კონკრეტული ნეგატიური ფაქტორების გაჩენით, არამედ გაზრდილი მოლოდინებით.

სასამართლო სისტემის სტრატეგიაში დასახელებული გამოწვევები თანხვედრაშია მიზნობრივი ჯგუფების კვლევისას დაფიქსირებულ პრობლემატურ საკითხებთან, რომელზე რეაგირებაც მნიშვნელოვნად წაადგება სასამართლოს პოზიტიური იმიჯის ჩამოყალიბების პროცესში.

სასამართლო სისტემის მისია და ხედვა

სასამართლოს სისტემის სტრატეგიულ დოკუმენტში დეტალურადაა ჩამოყალიბებული სასამართლოს მისია და ხედვა - ინსტიტუტის ძირითადი ღირებულებითი პრინციპები. აღნიშნულზე დაყრდნობით, შემუშავდა სასამართლოს მისიისა და ხედვის ფორმულირებები, რომელიც უმთავრესად გამოყენებული იქნება, როგორც ძირითადი გზავნილები მიზნობრივ აუდიტორიებთან კომუნიკაციისას.

სასამართლოს მისია: უზრუნველყოს ქვეყანაში სამართლიანი, ეფექტიანი და თანაბრად ხელმისაწვდომი სასამართლოს უფლება.

სასამართლოს ხედვა: სასამართლო არის დამოუკიდებელი, მიუკერძოებელი, სამართლიანი, ხელმისაწვდომი, ეფექტიანი, ინოვაციური, ანგარიშვალდებული.

დოკუმენტის მიზანი

“Seen to be done” მიდგომა

საზოგადოებაში ნდობის განმტკიცებისა და მხარდაჭერის მოპოვებისთვის მნიშვნელოვანია სამიზნე ჯგუფებს ჰქონდეთ რაციონალური ინფორმაცია სასამართლო სისტემაში მიმდინარე მოვლენების შესახებ. „მართლმსაჯულება არა მხოლოდ უნდა განხორციელდეს, არამედ უნდა ჩანდეს რომ მართლმსაჯულება დადგა“.

ENCJ-ის 2012 წლის ანგარიშში „მართლმსაჯულება, საზოგადოება და მედია“, აღნიშნულია, რომ სასამართლო ხელისუფლების გამართული კომუნიკაცია მნიშვნელოვანია, რადგან „ის ხელს უწყობს მართლმსაჯულების ხელმისაწვდომობის გაზრდას და საზოგადოების წინაშე ანგარიშვალდებულებას.“

მართლმსაჯულების ხელმისაწვდომობის კონტექსტში მთავარი ამოსავალი არის სასამართლო გადაწყვეტილებები. „გადაწყვეტილებები სასამართლოების ძირითადი საქმიანობაა“ და ამიტომ მათ შესახებ სასამართლოებმა საზოგადოებას უნდა აცნობონ. გადაწყვეტილებების უმრავლესობა, შესაძლებელია, არ იყოს „მნიშვნელოვანი სამართლებრივი თვალსაზრისით, მაგრამ ის მნიშვნელოვანია საზოგადოებისთვის“. სასამართლომ უნდა უპასუხოს სამიზნე აუდიტორიის მოლოდინს.

საზოგადოებაში ნდობის განმტკიცებისა და მხარდაჭერის მოპოვებისათვის მნიშვნელოვანია, სწორედ სასამართლო იყოს პროაქტიული და რეფორმებისა თუ მიმდინარე მნიშვნელოვანი მოვლენების შესახებ სამიზნე ჯგუფებთან ინტენსიური კომუნიკაციის ინიციატორი.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, დოკუმენტის მიზანია განსაზღვროს სასამართლო სისტემის არსებული შიდა, გარე, კომუნიკაციის ძირითადი ჩარჩო.

ძირითადი საკომუნიკაციო ამოცანა


სასამართლო სისტემის გარე კომუნიკაციის გაძლიერება

მედიასთან ურთიერთობის სისტემატიზაცია

ამ ეტაპზე სასამართლო იშვიათად იჩენს ინიციატივას და არ სთავაზობს მედიას თემებსა და სიახლეებს. თუკი მედიის მიერ სასამართლოს შესახებ გადაცემული ინფორმაციების ანალიზს გავაკეთებთ, ვნახავთ, რომ მედიაში სასამართლოს შესახებ უმეტესად ნეგატიური, ხშირად ნეიტრალური ინფორმაცია გადაიცემა. იმისათვის, რომ მასმედია იქცეს ეფექტიან შუამავლად სასამართლოსა და საზოგადოებას შორის, პირველ ეტაპზე, საკუთრივ მედიის წარმომადგენლებთან ინტენსიური მუშაობაა საჭირო.

სოციალური მედია

სოციალური მედია დიდი პოპულარობით სარგებლობს. საზოგადოების ნაწილი, სწორედ, სოციალური ქსელების საშუალებით იღებს ინფორმაციას. თანამედროვე ტექნოლოგიები სასამართლო ხელისუფლებას საზოგადოებასთან კომუნიკაციის მრავალფეროვან საშუალებას სთავაზობს. როგორც ENCJ-ს კვლევაშია აღნიშნული, „სოციალური მედია აძლევს სასამართლოს ახალ დამატებით შესაძლებლობას, იურთიერთოს საზოგადოებასთან თანამედროვე არხით.“ ვინაიდან, სოციალური მედიის მომხმარებელთა რაოდენობა სულ უფრო მზარდია, სასამართლოები უნდა ცდილობდნენ არ დაკარგონ სამიზნე აუდიტორიამდე ინფორმაციის მიტანის ეს გზა. ამავდროულად უნდა მოიძებნოს ბალანსი და შემუშავდეს ერთიანი სტანდარტი.

 მიზნობრივ ჯგუფებთან კომუნიკაციის ფორმალიზება და გააქტიურება „გამჭვირვალობა“ კომუნიკაციის ერთი მხარეა - „მონოლოგი“, რომლის საშუალებითაც ინსტიტუტი ცდილობს მიმართოს, საკუთარი სათქმელი მიაწვდინოს გარე აუდიტორიას. სწორი და პოზიტიური განწყობის ფორმირებისთვის კი საზოგადოება ითხოვს „დიალოგს“, რომლის დროსაც უშუალო კონტაქტის შესაძლებლობა ეძლევა, შეუძლია შეკითხვის დასმა, მოსაზრების გამოხატვა. სწორედ ამიტომ, აუცილებელია სასამართლო სისტემის „მონოლოგის რეჟიმიდან“, სამიზნე აუდიტორიებთან „მუდმივი დიალოგის“ რეჟიმში გადასვლა.

თანამშრომლობა ადგილობრივ და საერთაშორისო ორგანიზაციებთან

არასამთავრობო ორგანიზაციები არიან სუბიექტები, რომლებსაც, წესით, აქვთ სათანადო ცოდნა და კომპეტენცია იმისათვის, რომ შეაფასონ სასამართლოს მუშაობა, გამოტანილი გადაწყვეტილებების დასაბუთებულობის ხარისხი, სასამართლო უნდა იყოს შეძლებისდაგვარად გახსნილი მათ მიმართ.

საერთაშორისო დონორ ორგანიზაციებთან ურთიერთობა, მნიშვნელოვანია ერთი მხრივ, სასამართლოს სისტემის იმიჯისა და რეპუტაციის ფორმირებისათვის, ხოლო მეორეს მხრივ, ინსტიტუტის გაძლიერებისა და რეფორმების პროცესში მათი მხარდაჭერისათვის. აღსანიშნავია, რომ იუსტიციის უმაღლესი საბჭო, აქტიურად თანამშრომლობს დონორ ორგანიზაციებთან, სასამართლოს მხრიდან ეს ნაბიჯი პოზიტიურადაა შეფასებული და ეს აისახება კიდევ საერთაშორისო ორგანიზაციების (ევროკავშირი, აშშ განვითარების სააგენტო და სხვა) აქტიურ მხარდაჭერაზეც.

სპიკერ-მოსამართლეთა ინსტიტუტის გაძლიერება

მედიასთან ურთიერთობისას, მნიშვნელოვანია, ვინ აკეთებს მათთან კომენტარს. ENCJ-ის ერთ-ერთი ძირითადი რეკომენდაციაა სპიკერის ინსტიტუტის შემოღება, რომელიც სასამართლო სისტემის სახელით საუბრობს საზოგადოებასთან. სპიკერის ძირითადი ამოცანაა პრესისა და საზოგადოების ინფორმირება სამართლებრივი გადაწყვეტილებებისა და პროცედურების შესახებ. მათ აუდიტორიამდე ეფექტიანად, მარტივად და გასაგებ ენაზე უნდა მიიტანონ სასამართლო სისტემის გზავნილი.

სასამართლოს ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება

სასამართლოს გაუმჯობესებული და დახვეწილი მომსახურება

სასამართლოს უნდა ჰქონდეს რამდენიმე მნიშვნელოვან კითხვაზე პასუხი: ა) რა უნდა მისგან მოქალაქეს; ბ) რა უნდა სასამართლოს, რომ მოქალაქემ

იცოდეს მის შესახებ; გ)გამოყენებულია თუ არა კომუნიკაციის ყველა ფორმა: საინფორმაციო ფურცელი, ვიდეო, ვიზუალური მასალა, უზრუნველყოფილია თუ არა ინტერაქტიულობა; აუცილებელია საზოგადოებასთან კომუნიკაცია, რაც ხელს შეუწყობს გაჩნდეს განცდა, რომ საზოგადოებას უსმენენ. ეს სასამართლოს მიმართ ნდობის განმტკიცების კარგი საშუალება იქნება.



საგანმანათლებლო აქტივობები

სასამართლოს და კანონმდებლობის ენა სპეციფიკურია. იმისათვის რომ შევამციროთ საზოგადოებამდე ინფორმაციის არაზუსტად მიტანის რისკი, მნიშვნელოვანია საგანმანათლებლო აქტივობები სხვადასხვა სამიზნე აუდიტორიის წარმომადგენლებისათვის.

საქართველოს არაერთ სასამართლოში უკვე წარმატებითაა დაწერილი „ტურების“ პრაქტიკა. მნიშვნელოვანია, რომ ეს პროცესი უფრო სისტემატიზებული გახდეს. გარდა მოსწავლეთათვის დაგეგმილი ტურებისა, შესაძლებელია დაინტერესებულ საზოგადოებას შევთავაზოთ ვებ-აპლიკაცია, რომლის საშუალებითაც ისინი შეძლებენ ტურზე დარეგისტრირებას.

რეგიონებში საგანმანათლებლო მასალა უნდა მომზადდეს ვითარების შესწავლის საფუძველზე გამოკვეთილი თემების გათვალისწინებით.



ელ-სერვისების დახვეწა

ონლაინ მომხმარებელს უნდა შეეძლოს:

- მარტივად იპოვოს სასურველი და მუდმივად განახლებული ინფორმაცია საიტზე;
- ეს ინფორმაცია მისთვის გასაგებ ენაზე იყოს გადმოცემული
- ყველა საინფორმაციო არხიდან (ვები, ტელეფონი, იმეილი, ბექდური მასალა, პირდაპირი კომუნიკაცია) მიიღოს ერთგვაროვანი ინფორმაცია
- შეეძლოს უკუკავშირი
- შეეძლოს ძირითადი ინფორმაციის მიღება, მიუხედავად შეზღუდული შესაძლებლობების ან ენის ბარიერისა (ეთნიკური უმცირესობები)

შიდა კომუნიკაციის ინფრასტრუქტურის გაძლიერება და სასამართლოს ერთიანი ბრენდის პრინციპი

„ეფექტური კომუნიკაცია სასამართლოს შენობაში იწყება“

შიდა კომუნიკაცია გულისხმობს კომუნიკაციას სასამართლოს მენეჯერებს, მოსამართლეებსა და სასამართლოს თანამშრომლებს შორის. კარგად დაგეგმილი შიდა კომუნიკაცია ეფექტური საშუალებაა, ერთის მხრივ, მოსამართლეთა და სასამართლოს თანამშრომელთა წახალისების, მოტივაციის ამაღლების, ლოიალური გარემოს შექმნისათვის, მეორეს მხრივ, გარე აუდიტორიებთან სასამართლოს შესახებ რაციონალური და სწორი ინფორმაციის მიტანის თვალსაზრისით. აღსანიშნავია, რომ შიდა კომუნიკაციისთვის სასამართლო სისტემაში შიდა ელექტრონულ ქსელს - ინტრანეტს იყენებენ. თუმცა მეტი კომუნიკაციისთვის, სასურველია, ორმხრივი დიალოგი, დისკუსიების ორგანიზება.

საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახური, რომელიც პასუხობს საზოგადოებისა და სასამართლო სისტემის მოთხოვნებს


საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურების სტრუქტურული და მატერიალურ-ტექნიკური სრულყოფა

მნიშვნელოვანია, რომ გაძლიერდეს სასამართლო სისტემის კომუნიკაციის სამსახურები. განსაკუთრებით, იუსტიციის უმაღლეს საბჭოს, უზენაეს სასამართლოს, თბილისისა და ბათუმის საქალაქო, ასევე სააპელაციო სასამართლოებში.

სამსახურები სტრუქტურულად ანგარიშვალდებული უნდა იყვნენ მხოლოდ სასამართლოს მენეჯმენტთან. იუსტიციის უმაღლესი საბჭოს საზოგადოებასთან და მედიასთან ურთიერთობის სამსახური იუსტიციის უმაღლესი საბჭოს მდივანთან.

რეკომენდირებულია სტრუქტურის შექმნისას სამსახურის ფუნქციები განისაზღვროს შემდეგი მიმართულებების გათვალისწინებით

მიმართულება	ფუნქციები
სამსახურის მმართველობა	<ol style="list-style-type: none"> 1. სამსახურის საქმიანობის დაგეგმვა და თანამშრომელთა მართვა 2. ანგარიშვალდებულია სასამართლოს თავმჯდომარესთან 3. იუსტიციის უმაღლესი საბჭოს შემთხვევაში ანგარიშვალდებულია მდივანთან.
პრესასთან ურთიერთობა	<ol style="list-style-type: none"> 1. მედიასთან ურთიერთობა, მედიის დატა ბაზის მართვა 2. რელიზებისა და სხვა საინფორმაციო მასალების მომზადება და გავრცელება 3. მედია მონიტორინგი და ანალიზი
სოციალური მედიის მართვა	<ol style="list-style-type: none"> 1. ოფიციალური ვებგვერდის მართვა 2. სოციალური მედია აქტივობების დაგეგმვა, მართვა, მონიტორინგი
ღონისძიებების მართვა	<ol style="list-style-type: none"> 1. შეხვედრების ორგანიზება 2. ბრიფინგებისა და კონფერენციების ორგანიზება 3. სამიზნე აუდიტორიებთან კომუნიკაცია
ტექნიკური უზრუნველყოფა	<ol style="list-style-type: none"> 1. ფოტო-ვიდეო გადაღება 2. მონტაჟი 3. არქივირება

 **პერიოდულად საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის თანამშრომელთა გადამზადება**

მწირი ტექნიკური აღჭურვილობისა და შეზღუდული ადამიანური რესურსის პირობებში რთულია არსებულ პრობლემებთან გამკლავება. გარდა ამისა, ტექნოლოგიები და კომუნიკაციის მეთოდოლოგიები მუდმივად ახლდება და იხვეწება. შესაბამისად, თანამშრომლებისთვის სასურველია ტრენინგები თანამედროვე მიღწევების ასათვისებლად.

- საზოგადოებასთან ურთიერთობის თანამედროვე ტექნოლოგიები
- სოციალური მედიის მენეჯმენტი
- კამპანიების დაგეგმვა და მართვა
- ტრენინგი ეფექტიან კომუნიკაციურ უნარ-ჩვევებში

საკომუნიკაციო ამოცანები მორგებული უნდა იყოს სამიზნე აუდიტორიაზე

სამიზნე აუდიტორია

- მედია
- პროფესიული ჯგუფები
- ადვოკატები
- არასამთავრობო სექტორი
- საერთაშორისო ორგანიზაციები
- სახელმწიფო უწყებები
- სასამართლოს სერვისის მიმღები პირები
- სტუდენტები და მოსწავლეები
- მოსამართლეები
- სასამართლოს თანამშრომლები

საკომუნიკაციო არხები

1. სამაუწყებლო მედია:

- *ტელევიზია
- *რადიო

2. ინტერნეტი

- *ვებ-პორტალები
- *სოციალური ქსელები

3. ბეჭდვითი მედია

- *გაზეთები
- *გამოცემები
- *ჟურნალები

4. საჯარო ღონისძიებები

- *კონფერენციები
- *სემინარები
- *ტურები სასამართლოში
- *საკონსულტაციო საბჭოს შეხვედრები
- *ლექციები უნივერსიტეტებში
- *ღია კარის დღეები

რეკომენდაციები

1. კომუნიკაციის ახალი პრინციპების დანერგვა
2. შიდა კომუნიკაცია
5. სასამართლოების ვებგვერდები
3. სასამართლო სისტემის ონლაინ სივრცეში პოზიციონირების სტანდარტი
4. მედიასთან ურთიერთობა - სემინარები ჟურნალისტებისთვის
6. საინფორმაციო მასალები

**სასურველია საკომუნიკაციო სტრატეგიის
ყოველწლიურად გადახედვა**
