

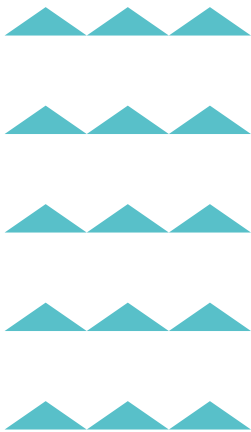
საჯარო დაწესებულებაში

ეთიკისა

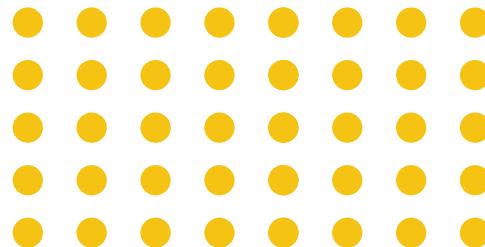
და ქვევის ზოგადი

წესების გზამკვლევი





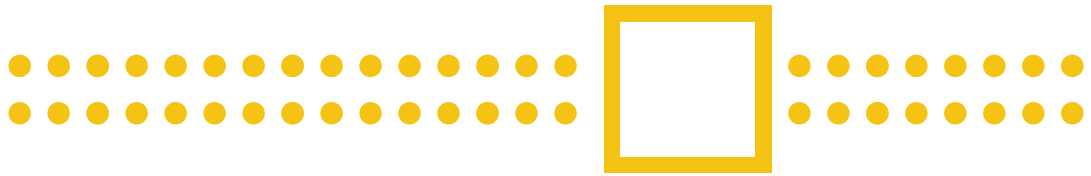
საჯარო დაწესებულებებში
ეთიკისა და ქცევის ფორმული
წესების გზამკვლევი



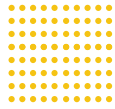


მომზადებული და გამოცემულია საქართველოს საჯარო სამსახურის ბიუროს მიერ გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP), შვედეთის მთავრობის, დიდი ბრიტანეთისა და ჩრდილოეთ ირლანდიის გაერთიანებული სამეფოს მთავრობის UK aid-ის მხარდაჭერით. გამოთქმული მოსაზრებები ავტორისეულია და შეიძლება არ ასახავდეს დონორი ორგანიზაციების თვალსაზრისს.

Prepared and published by the Civil Service Bureau of Georgia with support from the United Nations Development Programme (UNDP), Government of Sweden and UK aid from the UK Government. The views expressed in the publication are those of the authors and do not necessarily reflect those of UNDP, Government of Sweden and UK aid from the UK Government



გზამკვლევის ტექსტი: გვანცა ბესელია, ნინო ცუხიშვილი
გრაფიკული გაფორმება: ზურაბ სამუშია



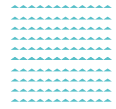
საჯარო მოსამსახურის ურთიერთობა სახელმწიფოსთან

- 7** ერთგულება კანონიერება
- 9** პოლიტიკური ნეიტრალიტეტი რელიგიური ნეიტრალიტეტი
- 11** კეთილსინდისიერება მბრუნავი კარი
- 13** ინტერესთა შეუთავსებლობა
- 15** აკრძალული სარეჟანი
- 17** ნებადართული სარეჟანი
- 19** საჯარო მოსამსახურის გამონათვის თავისუფლება
- 21** საჯარო მოსამსახურის გამონათვის თავისუფლება



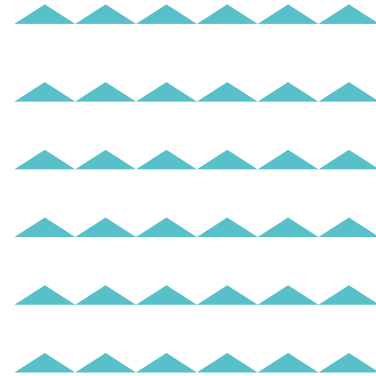
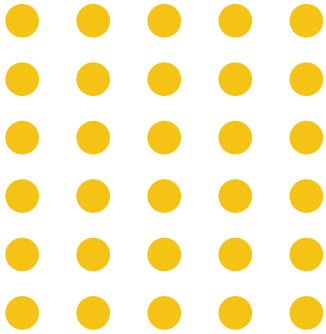
საჯარო მოსამსახურის ურთიერთობა საზოგადოებასთან

- 45** ღიობა და გამჭვირვალობა, საჯარო ინფორმაციის გაცემა
- 47** მომსახურება



საჯარო მოსამსახურის პროფესიული საქმიანობის სტანდარტები

- 23** პროფესიონალიზმი
- 25** დამოუკიდებლობა პროფესიული საქმიანობის განხორციელებისას ანგარიშვალდებულება
- 27** თანასწორობა და სექსუალური შევიწროების დაუშვებლობა
- 29** ობიექტურობა და მიუკერძოებლობა თანაგომიერება
- 31** ადმინისტრაციული რესურსების გამოყენება
- 33** თავაზიანობა და კოლეგიულობა კომუნიკაცია
- 35** სამუშაოს დაგეგმვა და ორგანიზება
- 37** საჯარო მოსამსახურის ურთიერთობა ხელმძღვანელ თანამდებობაზე მყოფ საჯარო მოსამსახურესთან
- 38** ხელმძღვანელ თანამდებობაზე მყოფი საჯარო მოსამსახურის ურთიერთობა მის დაქვემდებარებაში მყოფ საჯარო მოსამსახურესთან
- 41** მხილება



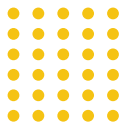
2017 წლის 20 აპრილს საქართველოს მთავრობამ დადგენილებით დაამტკიცა „საჯარო დაწესებულებაში ეთიკისა და ქცევის ზოგადი წესები.“ მისი მიზანია საჯარო სამსახურის სისტემაში ეთიკური გარემოს შექმნა და საჯარო მოსამსახურის პროფესიული სტანდარტების დამკვიდრება, რაც ხელს შეუწყობს მიუკერძოებელი, ობიექტური და კოლეგიალური საჯარო სამსახურის ჩამოყალიბებას, ასევე საჯარო სამსახურის მიმართ საზოგადოების ნდობის გაზრდას.



გზამკვლევის შესახებ

ეთიკისა და ქცევის ზოგადი წესები ახდენს საჯარო მოსამსახურეების ინფორმირებას იმის შესახებ, თუ რომელი ქცევაა მართებული და რომელი - არა, რაც, თავის მხრივ, საზოგადოების ინტერესებსა და მოლოდინებზე პოზიტიურ გავლენას ახდენს.

გზამკვლევი, „საჯარო დაწესებულებაში ეთიკისა და ქცევის ზოგადი წესების განსაზღვრის შესახებ“ საქართველოს მთავრობის დადგენილების შესაბამისად, სამი თავისგან შედგება.



საჯარო მოსამსახურის ურთიერთობა სახელმწიფოსთან

რელიგიური ნეიტრალიტეტის პრინციპი საჯარო სამსახურში; საჯარო მოსამსახურის გამოხატვის თავისუფლება; საჯარო მოსამსახურის მიერ შიდა და გარე წყაროდან მიღებული საჩუქარი; კერძო სექტორიდან საჯარო სექტორში გადმოსული საჯარო მოსამსახურის ვალდებულებები.



საჯარო მოსამსახურის პროფესიული საქმიანობის სტანდარტები

პროფესიონალიზმი, პროპორციულობის პრინციპი, სექსუალური შევიწროების დაუშვებლობა, ხელმძღვანელ თანამდებობაზე მყოფი პირის ურთიერთობა მის დაქვემდებარებაში მყოფ საჯარო მოსამსახურეებთან.



საჯარო მოსამსახურის ურთიერთობა საზოგადოებასთან

საჯარო ინფორმაციის გაცემისას ინფორმაციის მიწოდების ვადის გაგრძელების ბოროტად გამოყენების აკრძალვა და საჯარო ინტერესის შეფარდება; მომსახურების განვებისას ელექტრონული მმართველობის ფორმების გამოყენება; მოქალაქეებთან სამსახურებრივი ელექტრონული ფოსტით კომუნიკაციის ვალდებულება.

„შეგნებული მაქვს საჯარო სამსახურში ჩემთვის დაკისრებული უდიდესი პასუხისმგებლობა და ვაცხადებ, რომ ერთგულად ვემსახურები ხალხსა და სახელმწიფოს, დავიცავ საქართველოს კონსტიტუციას, კანონებსა და სხვა სამართლებრივ აქტებს, პატივს ვცემ საჯარო ინტერესებს, ადამიანის უფლებებსა და თავისუფლებებს, კეთილსინდისიერად აღვასრულებ ჩემს მოვალეობებს.“



ერთგულება

საჯარო მოსამსახურე ერთგულია სახელმწიფოს ძირითადი პრინციპებისა და ღირებულებების, როგორებიცაა: დემოკრატიის პრინციპი, კანონიერების პრინციპი და ადამიანის უფლებები და თავისუფლებები.

კანონიერება

საჯარო მოსამსახურე იცავს კანონს და არ ასრულებს კანონსაწინააღმდეგო დავალებებს. საჯარო მოსამსახურე განსაკუთრებულ ყურადღებას აქცევს ადამიანის უფლებებისა და თავისუფლებების დაცვას.



პოლიტიკური ნეიტრალიტეტი

საჯარო მოსამსახურე სამსახურებრივი უფლებამოსილების განხორციელებისას თავისუფალია პირადი პოლიტიკური შეხედულებებისგან და არ ატარებს პოლიტიკური პარტიის ინტერესებს. საჯარო მოსამსახურე არ იყენებს ადმინისტრაციულ რესურსს პოლიტიკური პარტიის მიზნებისათვის.

რელიგიური ნეიტრალიტეტი

საჯარო მოსამსახურე უფლებამოსილებას ახორციელებს პირადი რელიგიური შეხედულებებისგან დამოუკიდებლად. საჯარო მოსამსახურე არ იყენებს ადმინისტრაციულ რესურსს იმ რელიგიური თემისა თუ გაერთიანების მიზნებისათვის, რომელსაც ის თავს მიაკუთვნებს.



კეთილსინდისიერება

საჯარო მოსამსახურე, სამსახურებრივი მოვალეობების შესრულებისას, საჯარო ინტერესს აყენებს პირად ინტერესზე მაღლა. საჯარო მოსამსახურე თანამდებობრივ მდგომარეობასა და უფლებამოსილებას არ იყენებს პირადი მიზნით.

საჯარო მოსამსახურე კეთილსინდისიერად და მხოლოდ სამსახურებრივი მიზნებისათვის იყენებს მისთვის მინდობილ ქონებას.

„მბრუნავი კარი“

კერძო სექტორიდან საჯარო სექტორში გადასული საჯარო მოსამსახურე უპირატეს მდგომარეობაში არ აყენებს საკუთარი ბიზნესის ან/და მისი ყოფილი პარტნიორების ინტერესებს.

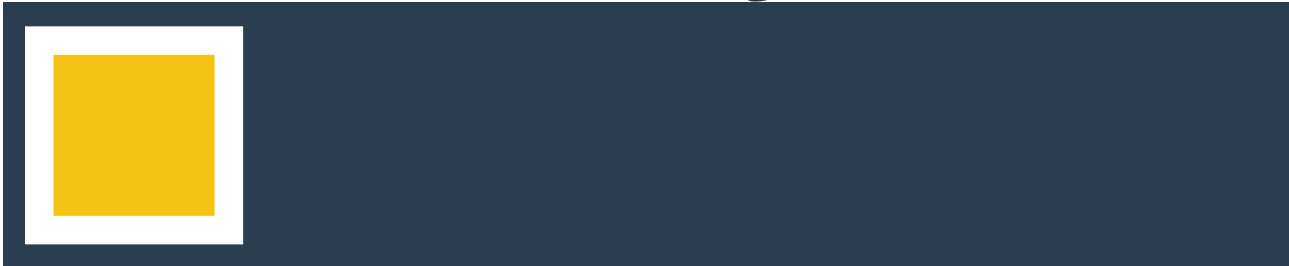


ინტერესთა შეუთავსებლობა

საჯარო მოსამსახურე არ ახორციელებს თავის პოზიციასთან შეუთავსებელ საქმიანობას. საჯარო მოსამსახურე უპირატეს მდგომარეობაში არ აყენებს ოჯახის წევრებს, ახლო ნათესავებს ან/და მასთან დაკავშირებულ პირებს, ასევე იმ ფიზიკურ და იურიდიულ პირებს, რომლებთანაც პირადი ან სამსახურებრივი ინტერესები აკავშირებს ან აკავშირებდა.

საჯარო მოსამსახურე, ინტერესთა კონფლიქტის არსებობის ან/და შესაძლო წარმოშობის შემთხვევაში:

- არ მონაწილეობს სხვა დაწესებულებასთან/ორგანიზაციასთან ხელშეკრულების მომზადების ან/და მოლაპარაკების პროცესში, ასევე პოლიტიკის შემუშავების, საჯარო ინტერესის მქონე გადაწყვეტილების მიღების ანდა კონსულტაციის გაწევის პროცესში;
- ატყობინებს იმ საჯარო დაწესებულებას, რომელსაც იგი წარმოადგენს და ახდენს თვითაღიგებებს;
- მისი თავიდან არიდების მიზნით, ინფორმაციას აწვდის შიდა კონტროლის ან/და სამსახურებრივი ინსპექტირების განმახორციელებელ სტრუქტურულ ერთეულს.



აკრძალული საჩუქარი

საჯარო მოსამსახურე იღებს მხოლოდ კანონით ნებადართულ საჩუქარს. მიღებულმა საჩუქარმა გავლენა არ უნდა მოახდინოს საჯარო მოსამსახურის მიერ უფლებამოსილების განხორციელებაზე და ეჭვქვეშ არ უნდა აყენებდეს მის მიერ გადაწყვეტილების მიუკერძოებლად მიღებას.

ხელმძღვანელ თანამდებობაზე მყოფი საჯარო მოსამსახურე არ იღებს მის დაქვემდებარებაში მყოფი საჯარო მოსამსახურისგან ისეთ საჩუქარს, რომელმაც შესაძლოა საჩუქრის მიმცემის მიმართ მიღებული გადაწყვეტილებების ობიექტურობა ეჭვქვეშ დააყენოს.

მსგავსი პრინციპი მოქმედებს ხელმძღვანელ თანამდებობაზე მყოფი პირის ოჯახის წევრისათვის დაქვემდებარებაში მყოფი საჯარო მოსამსახურის მიერ საჩუქრის მიცემისას.



ნებადართული საჩუქარი

უფლებამოსილების განხორციელებაზე გავლენას არ მოახდენს შემდეგი საჩუქარი:

- ტრანსპორტირების, საცხოვრებლის ან/და კვების ხარჯები, რომლებიც გამოყოფილია;
- სამსახურებრივი უფლებამოსილების განხორციელების მიზნით დაგეგმილ ოფიციალურ ღონისძიებებში მონაწილეობისათვის;
- პროფესიული განვითარების მიზნით ორგანიზებულ სასწავლო პროგრამებში მონაწილეობისათვის.
- დღესასწაულებზე მიღებული საჩუქარი ან/და მისალოცი ბარათები, ასევე მოსაწვევები ან/და ბილეთები, რომლებიც არ არის საერთო წესიდან გამონაკლისი;
- სერტიფიკატები, საჩუქრები და პრიზები, რომლებიც გადაეცემა კონკურსებსა და ღონისძიებებში მონაწილეობისას;
- ქველმოქმედების მიზნით ავადმყოფობა, სტიქიური უბედურება, ეპიდემია და სხვ. მიღებული ფულადი ან სხვა სახის სიკეთე;
- ფულადი ან სხვა სახის მატერიალური მხარდაჭერის, თანაგრძნობის ან/და წახალისების მიზნით, ასევე დამკვიდრებული ტრადიციისამებრ მნიშვნელოვანი თარიღების ქორწინება, დაბადების დღე და სხვ. აღსანიშნავად;
სუვენირი ან სხვა სახის სიმბოლური საჩუქარი.

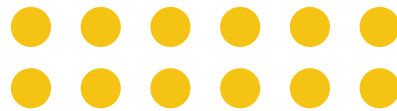


საჯარო მოსამსახურის გამოხატვის თავისუფლება

საჯარო მოსამსახურეს უფლება აქვს, საჯაროდ გამოხატოს თავისი მოსაზრება იმ საჯარო დაწესებულების პოლიტიკასთან დაკავშირებით, რომელშიც იგი მუშაობს, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც:

- უკავია ხელმძღვანელი თანამდებობა;
- მის მიერ გამოთქმული მოსაზრებები ეხება იმ საკითხებს, რომელიც შედის მის სამსახურებრივ უფლებამოსილებაში ან/და მისთვის ცნობილი გახდა სამსახურებრივი უფლებამოსილებიდან გამომდინარე. ამ შემთხვევაში, საჯარო მოსამსახურე მიუთითებს, რომ მისი პოზიცია არ წარმოადგენს საჯარო დაწესებულების პოზიციას.

საჯარო მოსამსახურე საჯარო დაწესებულების სახელით მხოლოდ იმ შემთხვევაში საუბრობს, თუ მას მინიჭებული აქვს შესაბამისი უფლებამოსილება.



საჯარო მოსამსახურის გამოხატვის თავისუფლება

საჯარო მოსამსახურე საჯაროდ არ იყენებს სიძულვილის ენას და არ აკეთებს დისკრიმინაციული ხასიათის კომენტარებს, რამაც შესაძლოა ეჭვქვეშ დააყენოს მისი სამსახურებრივი მოვალეობების ჯეროვნად შესრულება.

საჯარო მოსამსახურე საჯაროდ არ აკეთებს განცხადებებს სამსახურებრივი საქმიანობისას წარმოშობილ პირადი ინტერესის მქონე საკითხებზე, რომელიც ზიანს აყენებს საჯარო დაწესებულების რეპუტაციას.






პროფესიონალიზმი

საჯარო მოსამსახურე მოქმედებს პროფესიული ცოდნის, უნარ-ჩვევებისა და გამოცდილების შესაბამისად.

საჯარო მოსამსახურე პროფესიულ ცოდნასა და უნარ-ჩვევებს პროფესიული განვითარების პროგრამებში მონაწილეობის გზით იუმჯობესებს.

საჯარო მოსამსახურე პატივს სცემს საჯარო დაწესებულებაში არსებულ იერარქიას.



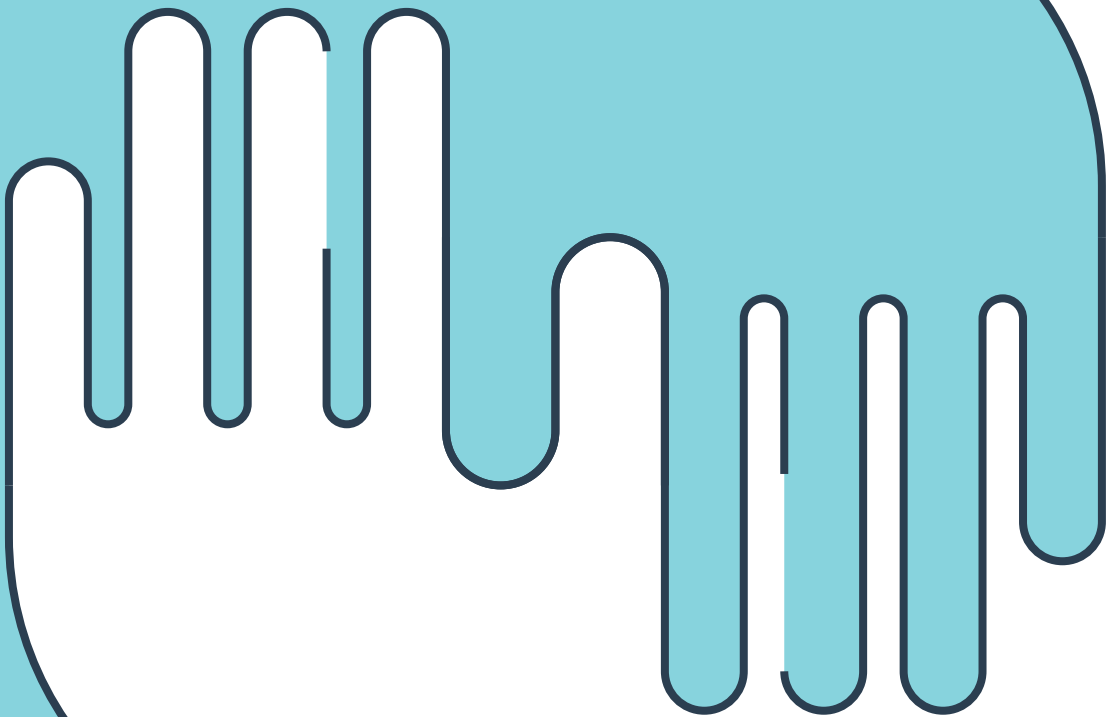


დამოუკიდებლობა პროფესიული საქმიანობის განხორციელებისას

საჯარო მოსამსახურე დამოუკიდებელია გადაწყვეტილების მიღებისას. საჯარო მოსამსახურე თავისუფლად გამოთქვამს პოზიციას სამსახურებრივ საკითხებთან დაკავშირებით, მათ შორის - კრიტიკულ და განსხვავებულ მოსაზრებებს.

ანგარიშვალდებულება

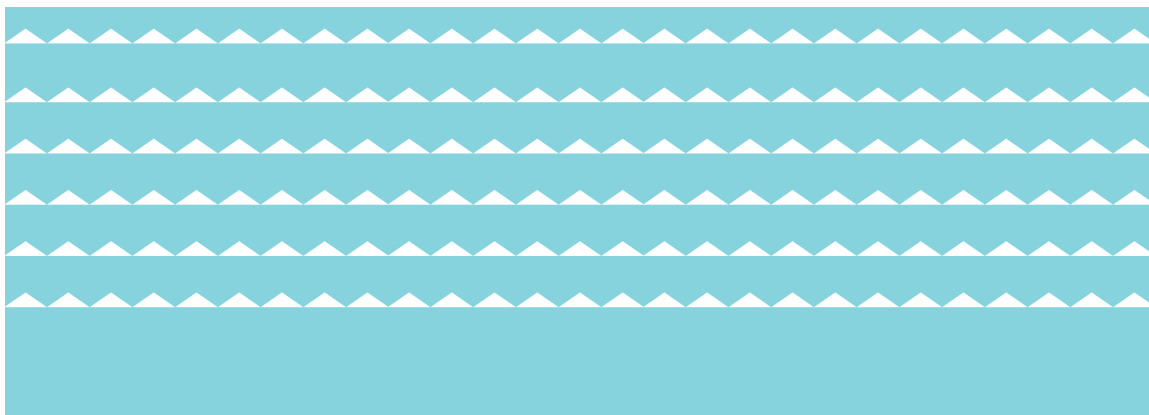
საჯარო მოსამსახურე ანგარიშვალდებულია საკუთარი პასუხისმგებლობის ფარგლებში. საჯარო მოსამსახურე ასაბუთებს მიღებულ გადაწყვეტილებებსა და განხორციელებულ ქმედებებს.



თანასწორობა და სექსუალური შევიწროების დაუშვებლობა

საჯარო მოსამსახურე პატივს სცემს ყველა ადამიანის ღირსებას, უზრუნველყოფს საჯარო სამსახურში თანასწორი გარემოს ჩამოყალიბებას და გადაწყვეტილების მიღებისას თავისუფალია საზოგადოებაში დამკვიდრებული სტერეოტიპების გავლენისაგან.

საჯარო მოსამსახურე პატივისცემით ეპყრობა თანამშრომლებს განურჩევლად მათი გენდერული იდენტობისა თუ სექსუალური ორიენტაციისა. საჯარო მოსამსახურე არ ეგუება სამსახურში სექსუალური შევიწროების შემთხვევებს და ამხელს მათ.





ობიექტურობა და მიუკერძოებლობა

საჯარო მოსამსახურე არის ობიექტური და მიუკერძოებელი. გადაწყვეტილების მიღებისას სრულყოფილად შეისწავლის საქმის მასალებს, აფასებს ფაქტებსა და გარემოებებს და ისმენს მხარეთა პოზიციებს.

საჯარო მოსამსახურე ობიექტური და მიუკერძოებელია ვაკანტურ თანამდებობაზე კანდიდატის შერჩევისა და საჯარო მოსამსახურის კარიერის მართვის ნებისმიერ ეტაპზე.

თანაზომიერება

საჯარო მოსამსახურე, ურთიერთდაპირისპირებული სიკვთეების არსებობისას, მოქმედებს თანაზომიერების პრინციპის ფარგლებში.

თანაზომიერების პრინციპის ფარგლებში გადაწყვეტილების მიღებისას საჯარო მოსამსახურე:

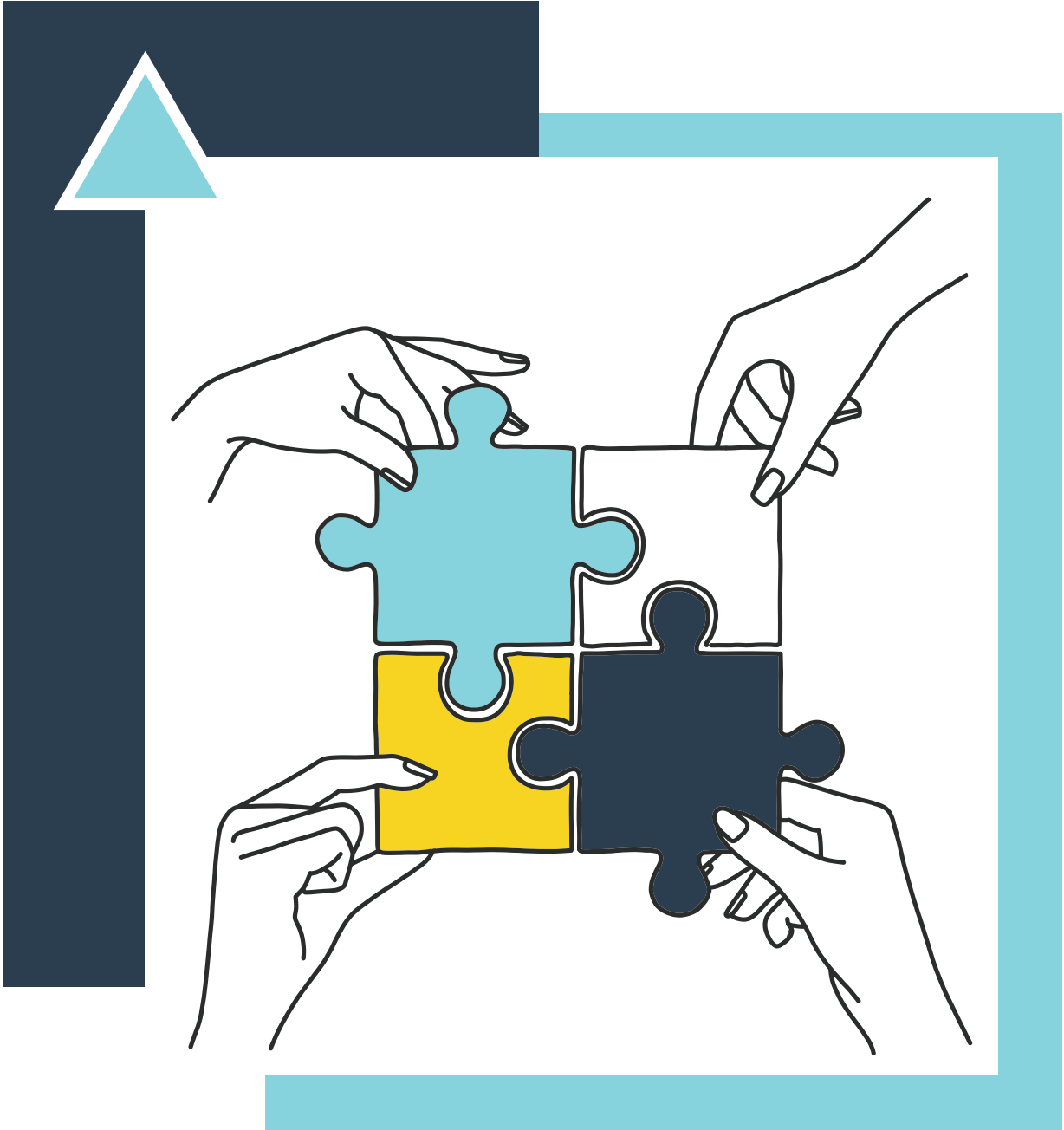
- ▶ განსაზღვრავს მისაღწევ ლეგიტიმურ მიზანს;
- ▶ მიზნის მისაღწევად შეარჩევს შესაბამის (ემსახურება მიზანს და შესაძლებელს ხდის მის მიღწევას) და აუცილებელ (სხვა, უფრო მსუბუქი ზიანის მომტანი ქმედების განხორციელების საშუალება არ არსებობს) ქმედებას;
- ▶ ადგენს, არის თუ არა მის მიერ განხორციელებული ქმედება განსაზღვრული ლეგიტიმური მიზნის შესაბამისი.



ადმინისტრაციული რესურსების გამოყენება

საჯარო მოსამსახურის მიერ ადმინისტრაციული რესურსების გამოყენების თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილებები ეფუძნება სამ ძირითად პრინციპს:

- ▶ ეკონომიურობა - ადმინისტრაციული რესურსების მინიმალური ხარჯვა;
- ▶ ეფექტიანობა - ადმინისტრაციული რესურსების საჯარო სამსახურის საქმიანობების მიხედვით ხარჯვა;
- ▶ ეფექტურობა - ადმინისტრაციული რესურსების გონივრული დანახარჯით სასურველი შედეგის მიღწევა.





თავაზიანობა და კოლეგიალობა

საჯარო მოსამსახურე კორექტული და თავაზიანია თანამშრომლებთან ურთიერთობისას.

საჯარო მოსამსახურის კოლეგიალობა გამოიხატება:

- ▶ თანამშრომლების კომპეტენციის, გამოცდილებისა და შეხედულებების პატივისცემაში;
- ▶ სამსახურებრივი საქმიანობისას თანამშრომლის დახმარებაში;
- ▶ გუნდური სამუშაოს შესრულებისას შეთანხმების მიღწევასა და ჯგუფის ინტერესების პირად ინტერესებზე მაღლა დაყენებაში.

კომუნიკაცია

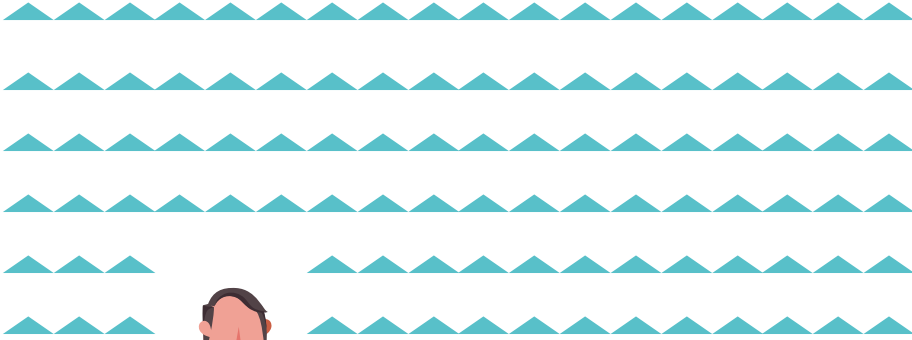
საჯარო მოსამსახურე კომუნიკაციის სტილს, საუბრის ენას, ტონსა და ფორმატს არჩევს სამიზნე აუდიტორიის შესაბამისად, დაინტერესებულ პირებს ნათლად და გასაგებად აწვდის ინფორმაციას, ასევე ყურადღებით ისმენს გამოთქმულ მოსაზრებებს და შესაბამისად რეაგირებს.



სამუშაოს დაგეგმვა და ორგანიზება

საჯარო მოსამსახურე სამუშაოს დაგეგმვისა და ორგანიზებისას:

- ▶ განსაზღვრავს შესასრულებელი სამუშაოსა და დავალებების პრიორიტეტულობას, რასაც შესაძლოა უშუალო ხელმძღვანელთან კონსულტაცია ესაჭიროებოდეს;
- ▶ აფასებს სამუშაოს დაგეგმვისას შესაძლო რისკებსა და გაუთვალისწინებელ გარემოებებს და შეიმუშავებს ალტერნატიულ სტრატეგიებს;
- ▶ გონივრულად ანაწილებს დროსა და რესურსებს სამუშაოს შესასრულებლად.



საჯარო მოსამსახურის ურთიერთობა ხელმძღვანელ თანამდებობაზე მყოფ საჯარო მოსამსახურესთან

საჯარო მოსამსახურე კეთილსინდისიერად ასრულებს ხელმძღვანელ თანამდებობაზე მყოფი საჯარო მოსამსახურის ზეპირ თუ წერილობით დავალებებს გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც აღნიშნული დავალებები ეწინააღმდეგება კანონს.

თუ დავალებები ბუნდოვანი ან რთულად შესასრულებელია, ან მისი კომპეტენცია და პროფესიული ცოდნა არ არის საკმარისი, საჯარო მოსამსახურე ამის თაობაზე დაუყოვნებლივ აცნობებს დავალების მიმცემ პირს.

ხელმძღვანელ თანამდებობაზე მყოფი საჯარო მოსამსახურის ურთიერთობა მის დაქვემდებარებაში მყოფ საჯარო მოსამსახურესთან

ხელმძღვანელ თანამდებობაზე მყოფი საჯარო მოსამსახურე თავის დაქვემდებარებაში მყოფ საჯარო მოსამსახურესთან ურთიერთობისას:

- ▶ უზრუნველყოფს ინიციატივისა და კრიტიკისათვის ღია და თავისუფალი გარემოს შექმნას;
- ▶ უზრუნველყოფს მის დაქვემდებარებაში მყოფი საჯარო მოსამსახურეებისათვის, მათი კომპეტენციის ფარგლებში, სამუშაო დროისა და ფუნქციების ეფექტიან გადანაწილებას;
- ▶ არათანაბარ მდგომარეობაში არ აყენებს საჯარო მოსამსახურეებს, როგორც დავალებების გადანაწილების, ასევე კარიერული მართვისა და წახალისების ფორმების გამოყენებისას;



- ▶ ხელს უწყობს კოლეგიალური გარემოს შექმნას, გულისხმიერად ეპყრობა თანამშრომელთა პირად პრობლემებს და შენიშვნის მიცემისას ინარჩუნებს კორექტულობას;
- ▶ უზრუნველყოფს საჯარო მოსამსახურეების ჩართვას იმ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, რომლებმაც შეიძლება გავლენა მოახდინოს საჯარო მოსამსახურის ინტერესებზე;
- ▶ თავს იკავებს არასამუშაო და დასვენების დღეებში სამსახურებრივი საკითხების განხილვისა და დავალების მიცემისგან;
- ▶ პატივს სცემს საჯარო მოსამსახურის გამოხატვის თავისუფლებას.





მხილება

საჯარო მოსამსახურე მხილებისას მოქმედებს კეთილსინდისიერად და მიზნად ისახავს საქართველოს კანონმდებლობის ნორმების დარღვევის თავიდან აცილებას, გამოვლენას ან/და აღკვეთას, ასევე საჯარო ინტერესის დაცვას.

მხილების მიზანია გამოააშკაროს და საზოგადოებისათვის ცნობილი გახადოს ნებისმიერი სამართალდარღვევა და საჯარო ინტერესების წინააღმდეგ განხორციელებული ქმედება.





ღიაობა და გამჭვირვალობა, საჯარო ინფორმაციის ბაზემა

საჯარო მოსამსახურე სამსახურებრივ უფლებამოსილებებს ახორციელებს ღიად და გამჭვირვალედ, კანონით გათვალისწინებულ ფარგლებში.

საჯარო მოსამსახურე სრულყოფილად და დროულად აწვდის ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს საჯარო დაწესებულებაში დაცულ ინფორმაციას, ასევე ბოროტად არ იყენებს ინფორმაციის მიწოდებისათვის ვადის გაგრძელების შესაძლებლობას.

საჯარო მოსამსახურე საჯარო ინფორმაციის გაცემისას განსაკუთრებულ ყურადღებას აქცევს პერსონალური მონაცემების დაცვას და კანონმდებლობით დადგენილ სხვა შეზღუდვებს, თუმცა ასევე ითვალისწინებს აღნიშნული ინფორმაციის მიმართ მაღალ საჯარო ინტერესს და უზრუნველყოფს მათ შორის გონივრული ბალანსის დაცვას.

მოქალაქეთა ჩართულობა

საჯარო მოსამსახურე უზრუნველყოფს მოქალაქეთა ჩართულობას საჯარო დაწესებულებაში მიმდინარე საჯარო განხილვებში.

საზოგადოებასთან ურთიერთობაზე პასუხისმგებელი საჯარო მოსამსახურე უზრუნველყოფს დროულ და გამართულ კომუნიკაციას მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებისა და სამოქალაქო საზოგადოების წარმომადგენლებთან.



მომსახურება

სატარო მოსამსახურე:

- მომსახურების მიმღებ პირს უწევს დროულ და სრულყოფილ მომსახურებას, ასევე ინდივიდუალურად უდგება მომსახურების მიმღები პირის პრობლემებს; თუ არ აქვს სათანადო კომპეტენცია, მიუთითებს შესაბამის დაწესებულებაზე;
- არის ყურადღებიანი და თავაზიანი, ხოლო პრობლემური სიტუაციის წარმოშობისას ინარჩუნებს სიმშვიდესა და თავდაქერილობას;
- იყენებს ელექტრონული მმართველობის ფორმებს მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და გაუმჯობესების მიზნით, თუმცა სამსახურებრივი საქმიანობისას არ იყენებს პირად ელექტრონულ ფოსტას და სოციალური ქსელების პირად გვერდებს.



მომზადებული და გამოცემულია საქართველოს საჯარო სამსახურის ბიუროს მიერ გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP), შვედეთის მთავრობის, დიდი ბრიტანეთისა და ჩრდილოეთ ირლანდიის გაერთიანებული სამეფოს მთავრობის UK aid-ის მხარდაჭერით. გამოთქმული მოსაზრებები ავტორისეულია და შეიძლება არ ასახავდეს დონორი ორგანიზაციების თვალსაზრისს.

Prepared and published by the Civil Service Bureau of Georgia with support from the United Nations Development Programme (UNDP), Government of Sweden and UK aid from the UK Government. The views expressed in the publication are those of the authors and do not necessarily reflect those of UNDP, Government of Sweden and UK aid from the UK Government