

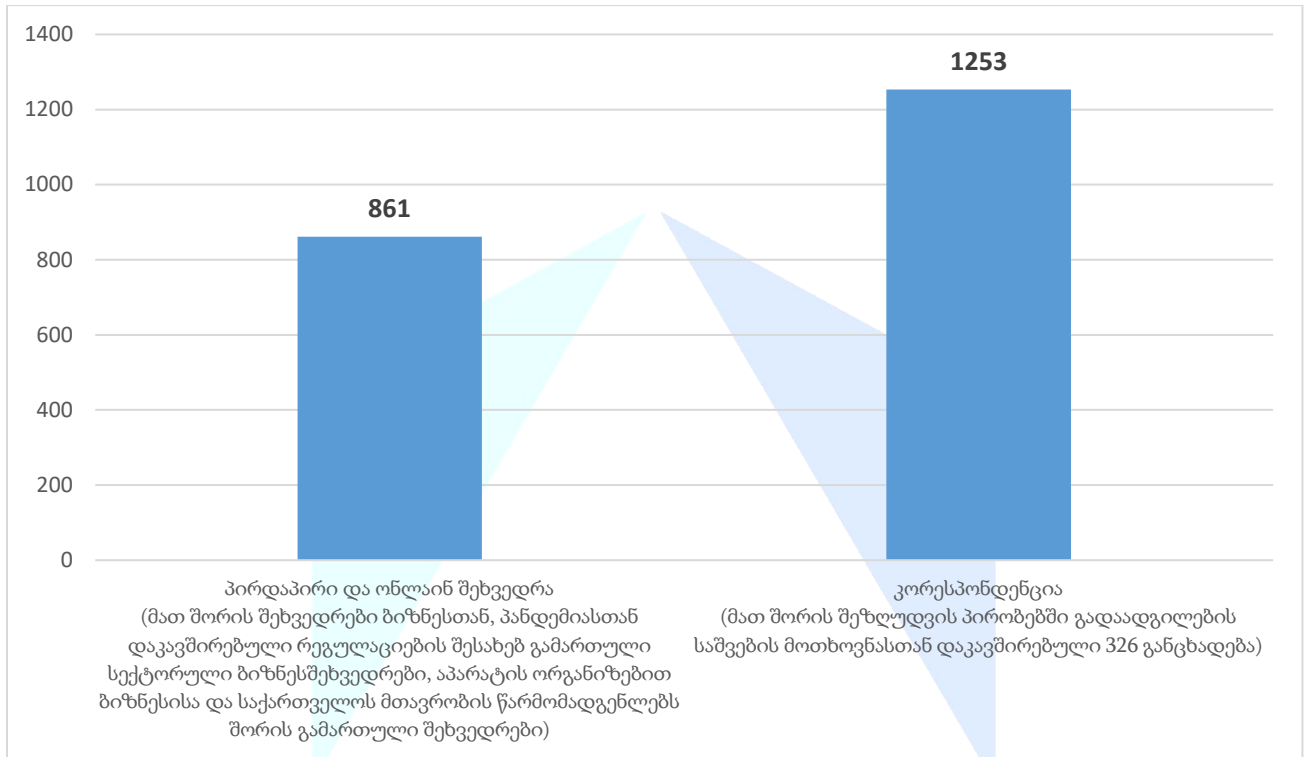


# საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატის 2020 წლის საქმიანობის ანგარიში

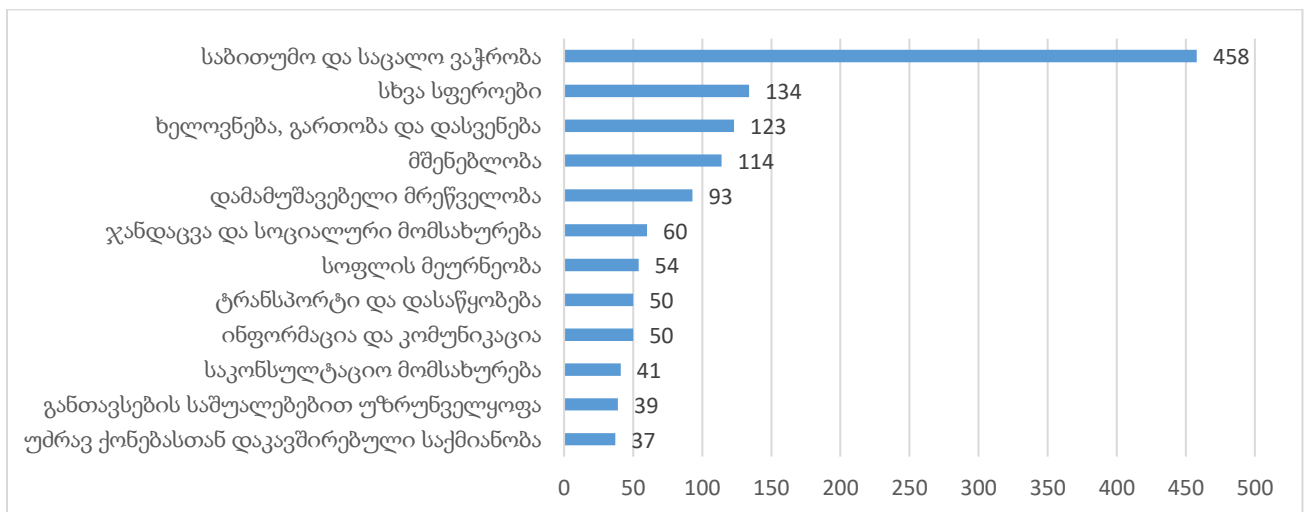
"საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-12 მუხლის შესაბამისად  
წარმოგიდგენთ საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატის 2020 წლის საქმიანობის ანგარიშს

## ბიზნესომბუდსმენის აპარატში 2020 წელს შემოსული განცხადებების სტატისტიკა

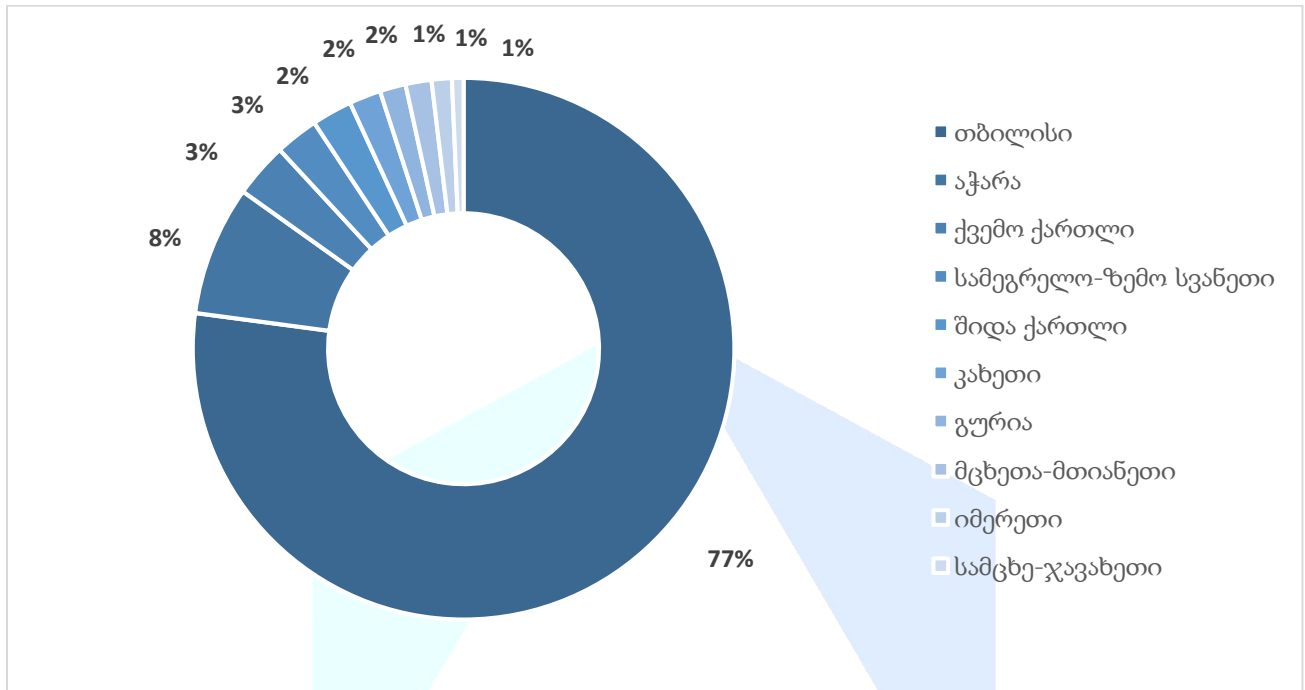
### 1. ბიზნესომბუდსმენის აპარატში მომართვიანობის სტატისტიკა



### 2. ბიზნესომბუდსმენის აპარატში მომართვიანობის სტატისტიკა საქმიანობის სფეროების მიხედვით



3. ბიზნესომბუდსმენის აპარატში მომართვიანობის სტატისტიკა რეგიონების მიხედვით



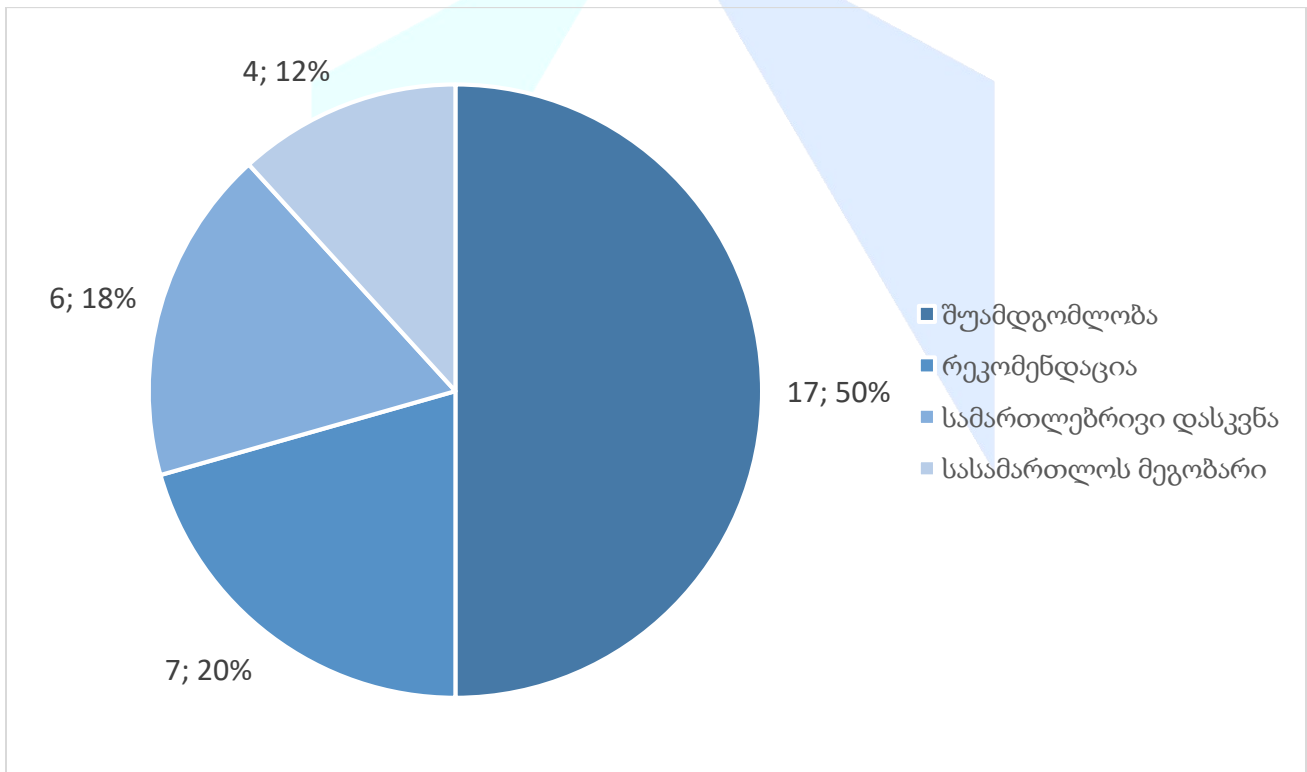
4. ბიზნესომბუდსმენის აპარატში მომართვიანობის სტატისტიკა მოპასუხე უწყებების მიხედვით

| მომართვიანობის სტატისტიკა მოპასუხე უწყებების მიხედვით                                     |     |
|---|-----|
| საქართველოს მთავრობა  | 261 |
| სსიპ შემოსავლების სამსახური   | 249 |
| საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო                                | 301 |
| საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო   | 63  |
| ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო | 50  |
| სსიპ სახელმწიფო ქონების ეროვნული სააგენტო   | 43  |
| ქალაქ თბილისის მუნიციპალიტეტის მერია  | 41  |
| საქართველოს მთავარი პროკურატურა   | 32  |
| სხვა უწყებები   | 213 |

5. საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატის მიერ განხილული საკანონმდებლო პროექტების სტატისტიკა

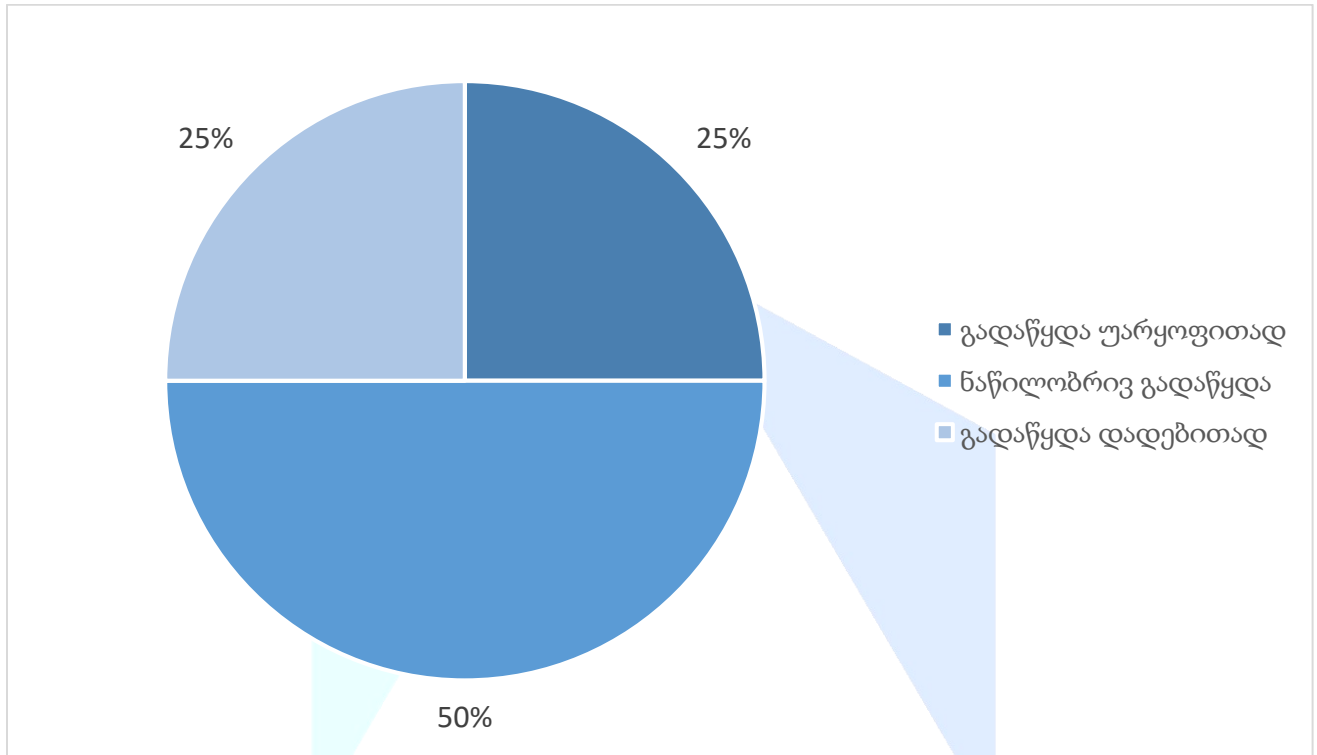
|   |    |
|---|----|
| საქართველოს კანონის პროექტი                 | 50 |
| საქართველოს მთავრობის დადგენილების პროექტი  | 61 |
| საქართველოს მთავრობის განკარგულების პროექტი | 2  |

6. ბიზნესომბუდსმენის აპარატში შემოსულ საქმეებზე რეაგირების სტატისტიკა



შენიშვნა: დასრულებული საქმეების 70%-ში ბიზნესომბუდსმენის პოზიცია სრულად ან ნაწილობრივ გაითვალისწინეს

7. ფინანსთა სამინისტროს დავების საბჭოში ბიზნესომბუდსმენის მონაწილეობით განხილული საქმეების სტატისტიკა



**შენიშვნა: ფინანსთა სამინისტროს დავების საბჭოს დასრულებული საქმეების 75%-ში ბიზნესომბუდსმენის პოზიცია სრულად ან ნაწილობრივ გაითვალისწინეს**

## COVID 19 პანდემიით გამოწვეულ ეკონომიკურ კრიზისში საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატის მიერ ბიზნესის მხარდასაჭერად გატარებული ღონისძიებები

საქართველოში ახალი კორონავირუსის დაფიქსირების პირველივე დღეებიდან საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატი აქტიურად არის ჩართული პანდემიით დაზარალებული დარგებისთვის სახელმწიფო პროგრამების შემუშავების პროცესში. აპარატი წარმოადგენს და აქტიურად იცავს ბიზნესის ინტერესებს შესაბამის სამთავრობო პლატფორმებზე:

- ✓ უწყებათაშორისი საკოორდინაციო საბჭო
- ✓ ანტიკრიზისული ეკონომიკური ჯგუფი
- ✓ ოპერაციული შტაბი

### ❖ *ბიზნესომბუდსმენის აპარატისა და შრომის პირობების ინსპექტირების დეპარტამენტის ერთობლივი სამუშაო პლატფორმა*

შექმნილია ბიზნესომბუდსმენის აპარატისა და შრომის პირობების ინსპექტირების დეპარტამენტის ერთობლივი სამუშაო პლატფორმა, სადაც ბიზნესსექტორებთან აქტიური კონსულტაციებით განიხილება და მუშავდება სხვადასხვა დარგისთვის კორონავირუსის პრევენციის მიზნით შემუშავებული რეკომენდაციები და ინსპექტირების პროტოკოლები. პლატფორმის მუშაობის შედეგად რეგულაციები და ინსპექტირების პროცესი ბიზნესის ინტერესების გათვალისწინებით ბალანსდება.

### ❖ *ბიზნესთან გამართული სექტორული შეხვედრები*

კორონავირუსული პანდემიის შედეგების მართვისა და ბიზნესის მდგრადი ფუნქციონირების აღდგენის მიზნით საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატის ორგანიზებით საქართველოს პრემიერ-მინისტრისა და მთავრობის ეკონომიკური გუნდის ჩართულობით ბიზნესის წარმომადგენლებთან შეხვედრები გაიმართა. შეხვედრებზე განიხილეს პანდემიით გამოწვეული ეკონომიკური კრიზისის ფონზე სხვადასხვა სექტორებში დღეს არსებული პრობლემები და დასახეს მათი გადაჭრის გზები.

### ❖ *რეგიონული შეხვედრები*

სამუშაო ადგილებზე კორონავირუსის გავრცელების პრევენციისა და ეკონომიკური საქმიანობის მდგრადი აღდგენის მიზნით შემუშავებული რეგულაციების განსახილველად საქართველოს ბიზნესომბუდსმენი და შრომის ინსპექტირების დეპარტამენტის უფროსი საქართველოს 6 ქალაქში - ბათუმში, ზუგდიდში, ბორჯომში, თელავში, მცხეთასა და ქუთაისში რეგიონული ბიზნესის წარმომადგენლებს შეხვდნენ. საქართველოს ბიზნესომბუდსმენმა ადგილობრივ მეწარმეებს ბიზნესის კანონიერი ინტერესების დასაცავად ბიზნესომბუდსმენის აპარატის მხარდაჭერის მექანიზმების შესახებ მიაწოდა ინფორმაცია.

## ❖ ცხელი ხაზი

კორონავირუსის გავრცელების გამო ბიზნესისთვის ამოქმედებულ ახალ რეგულაციებსა და შეზღუდვებზე კონსულტაციების მიზნით გაძლიერდა ბიზნესომბუდსმენის აპარატის ცხელი ხაზი. 2020 წლის მარტში, აპრილსა და მაისში ბიზნესომბუდსმენის აპარატის ცხელმა ხაზმა 22 ათას 464 ზარი მიიღო და ბიზნესის სფეროს წარმომადგენლებს შესაბამისი კონსულტაცია გაუწია.

## ❖ StopCov ფონდი

საქართველოს პრემიერ-მინისტრის ინიციატივით, ბიზნესომბუდსმენის აპარატმა განახორციელა პანდემიის პირობებში ბიზნესის სოლიდარული ინიციატივების კოორდინაცია. აღნიშნული მიზნით ერთიან სახაზინო ანგარიშზე შეიქმნა სპეციალური StopCov ფონდი, სადაც შეგროვდა კომპანიებისა და ფიზიკური პირების მიერ სოციალური პასუხისმგებლობის ფარგლებში კორონავირუსის წინააღმდეგ ბრძოლისთვის გამოყოფილი ფულადი სახსრები. ფონდში შეგროვდა 138 მილიონი ლარი.

## საერთაშორისო თანამშრომლობა

საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატი ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის (OECD) მიერ აღმოსავლეთ ევროპისა და შუა აზიის რეგიონის ბიზნესომბუდსმენების ოფისების გაძლიერების პროექტში ერთვება. პროექტის ფარგლებში გამართა ონლაინ დისკუსია, რომელშიც საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატთან ერთად, ასევე მონაწილეობდნენ პოლონეთის, ალბანეთის, უკრაინის, ყაზახეთისა და ყირგიზეთის ბიზნესომბუდსმენები.

მონაწილეებმა ისაუბრეს მათ ქვეყნებში არსებული ბიზნესომბუდსმენის ინსტიტუტების მოდელზე. გაცვალეს ინფორმაცია დაგროვილი გამოცდილებისა და გამოწვევების შესახებ და იმსჯელეს ერთობლივი თანამშრომლობით ოფისების შესაძლებლობების გაძლიერებაზე.



## მემორანდუმი

2020 წელს საქართველოს მედიატორთა ასოციაციასა და ბიზნესომბუდსმენის აპარატს შორის თანამშრომლობის მემორანდუმი გაფორმდა, რომლის მიზანია მედიაციის, როგორც დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული მექანიზმის, საქართველოში დანერგვისა და პოპულარიზაციის ხელშეწყობა. მათ შორის, მედიაციის პოპულარიზაციის მიზნით, ერთობლივი პროექტების, ღონისძიებების, მრგვალი მაგიდის, კონფერენციებისა და სხვა აქტივობების დაგეგმვა და განხორციელება. ასევე, მედიაციაში გადამზადების კურსების ერთობლივი ორგანიზება.

**საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატის მიერ დაიწყო ბიზნესგარემოზე მოქმედი რეგულაციებისა და მეწარმეების მიერ დასმული პრობლემების შესწავლა და მათ ნაწილზე შესაბამისი უწყებების მისამართით გაიცა რეკომენდაციები. მათ შორის:**

❖ **გარანტიის, ოვერდრაფტისა და აკრედიტივის რეზერვის ხარჯის ერთობლივი შემოსავლიდან გაქვითვის მართლზომიერების შესახებ**

**მოკლე აღწერა:** გარანტიის/აკრედიტივის რეზერვის ხარჯის ერთობლივი შემოსავლიდან გაქვითვის მართლზომიერების შესახებ საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატს განცხადებით მომართა საქართველოს საბანკო ასოციაციამ. მათი განცხადებით ტერმინი „სესხი“ განსხვავებულად იყო განმარტებული საქართველოს სამოქალაქო კოდექსისა და საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანებით და ამ უკანასკნელის მიხედვით ხელმძღვანელობდნენ საქართველოში მოქმედი კომერციული ბანკები, რომლებიც ოვერდრაფტის, გარანტიისა და აკრედიტივის გაცემის დროს აქტივის შესაძლო დანაკარგების რეზერვს გამოქვითვდნენ, რასაც შემოსავლების სამსახური არ ეთანხმებოდა.

**გაცემული რეკომენდაცია:** საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატმა გაიზიარა საბანკო ასოციაციის მოსაზრება და მიიჩნია, რომ შემოსავლების სამსახურის პოზიციის მიუხედავად კომერციული ბანკების მიერ გარანტიის/აკრედიტივის რეზერვის ხარჯის ერთობლივი შემოსავლიდან გაქვითვა მართლზომიერია.

**შედეგი:** საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის რეკომენდაცია სრულად იქნა გაზიარებული.

❖ **საქართველოს შრომის კოდექსში დაგეგმილ ცვლილებასთან დაკავშირებით**

**მოკლე აღწერა:** საქართველოს შრომის კოდექსში დაგეგმილ ცვლილებებთან დაკავშირებით საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატს განცხადებით მომართეს საქართველოში მოქმედმა ბიზნესასოციაციებმა. აღნიშნული კანონპროექტი ძირითადად ეხებოდა შრომითი დისკრიმინაციის აკრძალვას, ზეგანაკვეთური მუშაობისას ანაზღაურების მინიმალური მოცულობის დადგენას, სტაჟირებასა და ცვლაში მუშაობას, არასრული სამუშაო დროის განსაზღვრას, დეკრეტულ შვებულებას, მასობრივ დათხოვნასა და საწარმოს გადაცემის შემთხვევებს.

**გაცემული რეკომენდაცია:** ბიზნესის ინტერესების დაცვის მიზნით კანონპროექტის განხილვაში აქტიურად ჩაერთო საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატი და შეიმუშავა რეგულაციასთან დაკავშირებული შენიშვნები და რეკომენდაციები.

**შედეგი:** კონსულტაციებისა და განხილვის შედეგად გაითვალისწინეს ბიზნესომბუდსმენის აპარატის რეკომენდაციების ნაწილი, კერძოდ, კანონპროექტიდან ამოიღეს დებულებები, რომლებიც კრძალავდნენ ერთზე მეტი შეთავსებით სამუშაოზე პირის დასაქმებას, ერთი და იმავე დამსაქმებელთან ხელმეორედ სტაჟირების აკრძალვა გავრცელდა მხოლოდ



ანაზღაურების გარეშე სტაჟირებაზე, ძალაში დარჩა შრომის კოდექსის დღეს მოქმედი რედაქცია ნორმირებული სამუშაო დროის შესახებ, რომლის მიხედვითაც 40 საათიანი ნორმირებული სამუშაო დროის პარალელურად სპეციფიკური სამუშაო რეჟიმის მქონე საწარმოებში ნორმირებული სამუშაო დრო არის 48 საათი, ამოიღეს ჩანაწერი მინიმალური ხელფასის განსაზღვრის შესახებ და ზეგანაკვეთური მუშაობის მაქსიმალური საათების განსაზღვრის შესახებ.

#### ❖ „შრომის ინსპექციის შესახებ“ საქართველოს კანონში დაგეგმილ ცვლილებასთან დაკავშირებით

**მოკლე აღწერა:** „შრომის ინსპექციის შესახებ“ საქართველოს კანონში დაგეგმილ ცვლილებასთან დაკავშირებით საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატს განცხადებით მომართეს საქართველოში მოქმედმა ბიზნესასოციაციებმა. აღნიშნული კანონპროექტის თანახმად ფუნდებოდა საჯარო სამართლის იურიდიული პირი - შრომის ინსპექცია, რომლის ძირითად ფუნქციას წარმოადგენს შრომითი უფლებებისა და შრომის უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული დებულებების აღსრულება და მონიტორინგი.

**გაცემული რეკომენდაცია:** ბიზნესის ინტერესების დაცვის მიზნით, კანონპროექტის განხილვაში აქტიურად ჩაერთო საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატი და შეიმუშავა რეგულაციასთან დაკავშირებული შენიშვნები და რეკომენდაციები.

**შედეგი:** კონსულტაციებისა და განხილვის შედეგად გაითვალისწინეს ბიზნესომბუდსმენის აპარატის რეკომენდაციების ნაწილი, კერძოდ, კანონპროექტში დაზუსტდა, რომ ინსპექციას საჩივრის განხილვის ვადა შეუძლია გაახანგრძლივოს არა გონივრული ვადით, არამედ მაქსიმუმ ერთი თვით. გარდა ამისა, დაიხვეწა ინსპექციის მიერ ინფორმაციის გამოთხოვის წესი.

#### ❖ „სათამაშოების უსაფრთხოების შესახებ“ ტექნიკური რეგლამენტის ამოქმედების შესახებ

**მოკლე აღწერა:** „სათამაშოების უსაფრთხოების შესახებ“ ტექნიკური რეგლამენტის ამოქმედების ვადის შესახებ საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატს განცხადებით მომართეს სათამაშოების იმპორტიორმა კომპანიებმა. როგორც განცხადებაშია აღნიშნული, 2021 წლის პირველ იანვარს რეგულაციის ამოქმედება ხელს შეუშლიდა კომპანიების მდგრად ფუნქციონირებას და ითხოვდნენ აღნიშნული ვადის გაგრძელებას.

**გაცემული რეკომენდაცია:** საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატმა გაიზიარა განმცხადებლების პოზიცია და საკითხის დადებითად გადაწყვეტის მიზნით შეიმუშავა შესაბამისი რეკომენდაცია.

**შედეგი:** საქართველოს მთავრობამ გაიზიარა ბიზნესომბუდსმენის აპარატის პოზიცია. ტექნიკური რეგლამენტის ამოქმედების ვადა გაახანგრძლივდა ექვსი თვით და ნაცვლად 2021 წლის პირველი იანვრისა, დადგენილება ამოქმედდება 2021 წლის პირველ ივლისს. გადავადების ძირითადი მიზეზი იყო ახალი კორონავირუსის გავრცელებით გამოწვეული რთული ეკონომიკური ვითარება და ქვეყნებს შორის მიმოსვლის შეფერხება.

## ❖ პანდემიის გამო ავტომობილების რეექსპორტთან დაკავშირებული პრობლემის შესახებ

**მოკლე აღწერა:** საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატს განცხადებით მომართა ავტომობილთა ასოციაციამ. რადგან კორონავირუსული პანდემიის გამო სახელმწიფო საზღვრები ჩაკეტილია, ორგანიზაცია ითხოვდა იმ ქვეყნებთან საზღვრის გახსნას, სადაც ხორციელდებოდა საქართველოდან ავტომობილების რეექსპორტი.

**გაცემული რეკომენდაცია:** საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატმა შეისწავლა საკითხი და პრობლემის მოგვარების მიზნით შეიმუშავა რეკომენდაციები.

**შედეგი:** დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის, საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროსა და ბიზნესომბუდსმენის აპარატის რეკომენდაციების განხილვის გზით შეიქმნა სპეციალური პროგრამა, რომლის საშუალებით ნებისმიერ ფიზიკურ და იურიდიულ პირს შეუძლია ავტომანქანების რეექსპორტი შესაბამისი რეგულაციების დაცვით.

## ❖ დიზელის საწვავთან დაკავშირებით „ევრო 4“ სტანდარტის გამოყენების ვადის გადაწევის შესახებ

**მოკლე აღწერა:** საქართველოში დიზელის საწვავზე „ევრო 4“ სტანდარტის ამოქმედების ვადის გადაწევის საკითხთან დაკავშირებით საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატს განცხადებით მომართა ნავთობ კომპანიებმა. მათი განცხადებით, საქართველოს ავტოპარკის ყოველი მეორე-მესამე ავტომობილი 15-დან 31 წელზე მეტი წლოვანებისაა, რომლებიც ძირითადად მოიხმარენ დაბალ ფასიან „ევრო 4-ის“ დიზელის საწვავს, შესაბამისად, ახალ სტანდარტებზე გადასვლისას, გასათვალისწინებელია ამ ავტომანქანების მფლობელთა ინტერესები, რადგან რეფორმა გამოიწვევდა საწვავის ფასის ზრდას, რაც მძიმე ფინანსურ ტვირთად დააწევბოდა მომხმარებელს.

**გაცემული რეკომენდაცია:** საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატმა შეისწავლა საკითხი და პრობლემის მოგვარების მიზნით საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროსთან გაიმართა კონსულტაციები.

**შედეგი:** დაინტერესებული მხარეების ჩართულობით პრობლემის განხილვის შედეგად საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტრომ გაიზიარა კერძო სექტორისა და საქართველოს ბიზნესომბუდსმენის აპარატის პოზიცია და საქართველოს მთავრობის დადგენილების საფუძველზე „ევრო 4“ სტანდარტის ამოქმედების ვადად განისაზღვრა 2022 წლის პირველი იანვარი.

## 2021 წლის საქმიანობის პრიორიტეტული თემები:

- Covid 19-ით გამოწვეული ეკონომიკური კრიზისის დაძლევაში მეწარმე სუბიექტების მხარდაჭერა, მათ შორის: სახელმწიფოს წინაშე ნაკისრი საინვესტიციო და საგადასახადო საკითხების მიმართულებით
- ეკონომიკის აღდგენის მიზნით პანდემიით დაზარალებული სექტორებისთვის სახელმწიფო პროგრამების დანერგვისა და იაფ საკრედიტო რესურსზე ხელმისაწვდომობის მხარდაჭერა
- ბიუროკრატიული პროცესების გამარტივების და მათი ეფექტიანობის ამაღლების ხელშეწყობა
- სასამართლოს მეგობრის ფუნქციის (Amicus Curiae) გაძლიერება
- დავის ალტერნატიული მექანიზმების განვითარების ხელშეწყობა
- რეგულირების ზეგავლენის შეფასების (RIA) სისტემის დანერგვის მხარდაჭერა

### საკონტაქტო ინფორმაცია

**მისამართი:** ქ. თბილისი, ინგოროყვას ქ. №7

**ცხელი ხაზი:** +995 32 2 282828

**ელ. ფოსტა:** ask@businessombudsman.ge

**სოციალური ქსელი:** [www.facebook.com/businessombudsman/](https://www.facebook.com/businessombudsman/)

**ბიზნესომბუდსმენის პორტალი:** [www.portal.businessombudsman.ge](http://www.portal.businessombudsman.ge)



საქართველოს

**ბიზნესომბუდსმენი**