შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების სამართლებრივი გარანტიები სატელეკომუნიკაციო სფეროში

გ ზ ა მ კ ვ ლ ე ვ ი

გზამკვლევის ფარგლებში წარმოდგენილი იქნება ინფორმაცია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირების (შემდგომში - „შშმ პირები“) მიმართ სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული სამართლებრივი გარანტიების და დაცვის მექანიზმების შესახებ, რომელიც დაინტერესებულ პირს შესაძლებლობას მისცემს გაეცნოს საკანონმდებლო დონეზე განხორციელებულ სიახლეებს და უზრუნველყოფს აღნიშნულ სფეროში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას.

აღსანიშნავია, რომ შშმ პირთა უფლებები წლების განმავლობაში მნიშვნელოვან ტრანსფორმაციას განიცდიდა, ქველმოქმედებაზე დაფუძნებული მიდგომიდან უფლებებზე ორიენტირებულ ჩარჩომდე. დღეის მდგომარეობით შშმ პირები აღიარებულნი არიან საზოგადოების თანასწორ წევრებად და აქვთ უფლება, ისარგებლონ ადამიანის ყველა უფლებებითა და თავისუფლებით. აღნიშნული მიდგომა ასახულია სხვადასხვა სამართლებრივ დოკუმენტში, როგორც საერთაშორისო, ისე ეროვნული დონეზე.

ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი დოკუმენტი, რომელიც განამტკიცებს შშმ პირთა უფლებებს, არის გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის 2006 წლის 13 დეკემბრის ,,შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენცია“ (UNCRPD), რომელიც ხელმოსაწერად გაიხსნა 2007 წელს.

აღნიშნული კონვენცია წარმოადგენს მნიშვნელოვან ეტაპს შშმ პირთა უფლებების გლობალურ აღიარებაში, რაზეც მიუთითებს ის ფაქტი, რომ კონვენციას პირველივე დღეს ხელი მოაწერა 82-მა,ხოლო დამატებით ოქმს კი 44-მა სახელმწიფომ. დღეის მდგომარეობით კონვენციას ჰყავს 185 რატიფიცირებული და 164 ხელმომწერი ქვეყანა.

საქართველო შშმ პირთა უფლებების შესახებ გაეროს კონვენციას (UNCRPD) 2013 წლის 10 ივლისს შეუერთდა, რითაც ქვეყანამ აიღო ვალდებულება, შეასრულოს კონვენციის მოთხოვნები, უზრუნველყოს შშმ პირთა უფლებების დაცვა და მათი საზოგადოების სრულფასოვან წევრებად ინტეგრაცია.

კონვენციით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულების უზრუნველსაყოფად, 2021 წელს მიღებულ იქნა „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ საქართველოს კანონი. აღნიშნული კანონით ახლებურად განისაზღვრა

და დარეგულირდა შშმ პირთა უფლებები ეროვნულ დონეზე. ასევე დადგინდა, რომ 2021 წლის 1 იანვრიდან 2035 წლის 31 დეკემბრამდე პერიოდში, სახელმწიფომ უნდა განახორციელოს ყველა საჭირო ღონისძიება ვალდებულებების შესრულებისა და წინამდებარე კანონის სრულად ამოქმედების უზრუნველსაყოფად.

საქართველოს კანონმდებლობით „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს მიეკუთვნებიან პირები, ფიზიკური, ფსიქიკური, ინტელექტუალური ან სენსორული მყარი დარღვევებით, რომელთა ურთიერთქმედებამ სხვადასხვა დაბრკოლებებთან შესაძლოა ხელი შეუშალოს ამ პირის სრულ და ეფექტურ მონაწილეობას საზოგადოებრივ ცხოვრებაში, სხვებთან თანაბარ პირობებში“.

„შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ საქართველოს კანონი, ადმინისტრაციულ ორგანოებს უწესებს რიგ ვალდებულებებს. მათ შორის, ადმინისტრაციული ორგანოები ვალდებულნი არიან უზრუნველყონ არსებული და მშენებარე შენობა-ნაგებობებისა და სხვა სახის ინფრასტრუქტურის უნივერსალური დიზაინის დანერგვა ან/და უნივერსალური დიზაინის შესაბამისად ადაპტირება, თავისი მმართველობის სფეროში მოქმედი ყველა დაწესებულების სრული მისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად. ასევე, ადმინისტრაციულმა ორგანოებმა უნდა უზრუნველყონ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის თავის სისტემაში არსებული ყველა შესაბამისი სერვისის სრული ხელმისაწვდომობა, შესაბამის საჭიროებებზე მორგებული, ადაპტირებული პროგრამებისა და მასალების (მათ შორის, აუდიოწიგნი, ბრაილის შრიფტით დაბეჭდილი წიგნი, სურდოთარგმანი, სუბტიტრი) შეთავაზების ჩათვლით.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საქართველოს მთავრობის 2021–2035 წლების ერთიანი სტრატეგიის შესაბამისად, სახელმწიფომ უნდა განახორციელოს ყველა საჭირო ღონისძიება 2021 წლის 1 იანვრიდან 2035 წლის 31 დეკემბრამდე პერიოდში შესაბამისი ვალდებულებების შესრულებისა და „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ საქართველოს კანონის სრულად ამოქმედების უზრუნველსაყოფად.

,,შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა კონვენციის“ მე-9 მუხლი, განამტკიცებს მისაწვდომობის უფლებას. აღნიშნული მუხლის თანახმად, კონვენციის მონაწილე სახელმწიფოები იღებენ ვალდებულებას უზრუნველყონ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის ინფორმაციის მისაწვდომობა. ხელი შეუწყონ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის ახალი ინფორმაციის, საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებისა და სისტემების, მათ შორის, ინტერნეტის მისაწვდომობას.

„შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ გაეროს კონვენციისა და „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ საქართველოს კანონით დაკისრებულ ვალდებულებათა შესასრულებლად, ადმინისტრაციული ორგანოები ყოველწლიურად შეიმუშავებენ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დაცვის სამოქმედო გეგმას. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია 2021 წლიდან ახორციელებს ზემოაღნიშნული ნორმატიული აქტების საფუძველზე შშმ პირთა უფლებების დაცვის მიზნით ყოველწლიური სამოქმედო გეგმის შემუშავება-დამტკიცებას. აღნიშნული გეგმით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულება/განხორციელების ნაწილში, უზრუნველყოფილია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ჩართულობა.

აღსანიშნავია, რომ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის შენობა-ნაგებობა ადაპტირებულია. მოწყობილია პანდუსი, რომელიც ეტლით მოსარგებლე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს აძლევს შესაძლებლობას შევიდნენ, როგორც, კომისიის შენობაში, ასევე შენობის პირველ სართულზე განთავსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში.

სატელეკომუნიკაციო სფეროში შშმ პირთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესების მიზნით, 2022 წლის 1 იანვარს ცვლილება შევიდა „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებაში. განხორციელებული ცვლილებების შესაბამისად, „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი”-ს მე-5 მუხლს დაემატა მე-9 ნაწილი, რომლის თანახმადაც: ,,მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების შესაძლებლობა გაეცნონ მომსახურების პირობებს მომსახურების მიმწოდებლის ვებგვერდზე მომსახურების პირობების ამსახველი ტექსტით, ცხელი ხაზით და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ არჩეული სხვა ადეკვატური საშუალებით, რომელიც უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების მიერ მომსახურების პირობების გაცნობის შესაძლებლობას”.

აღსანიშნავია, რომ ასოცირების შეთანხმებით, ნაკისრი ვალდებულების შესრულების მიზნით, მიმდინარეობს მუშაობა ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს

კანონში ცვლილების შეტანის თაობაზე კანონის პროექტზე. ცვლილებები მოიცავს უნივერსალური მომსახურების ვალდებულების დანერგვას. აღნიშნულის ფარგლებში ერთი ან რამდენიმე ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას განესაზღვრება ვალდებულება უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების ტექნიკური და ეკონომიკური ხელმისაწვდომობა, რომელიც მომხმარებელთა უმრავლესობისთვის ამავე მომსახურების ხელმისაწვდომობის ექვივალენტური უნდა იყოს.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის გადაწყვეტილებით დამტკიცებული შშმ პირთა უფლებების დაცვის ყოველწლიური სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულია ისეთ მიზნები, როგორიცაა კომუნიკაციების კომისიაში შშმ პირებისთვის მისაწვდომი გარემოს შექმნის და სერვისების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით შშმ პირთა უფლებების დაცვის შესახებ თანამშრომელთა ცოდნის გაღრმავება; შშმ პირთა ინკლუზიის და მისაწვდომობის გაზრდის მიზნით კომუნიკაციების კომისიის/საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის სერვისების ადაპტირება; სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კომპანიების ვალდებულებების თაობაზე შშმ პირებისთვის ცნობიერების ამაღლება.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ჩართულობასთან დაკავშირებით, უნდა ითქვას, რომ საქართველოს მთავრობის ერთიანი სტრატეგიისა და კომუნიკაციების კომისიის შშმ პირთა უფლებების დაცვის ყოველწლიური სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, სამსახურისთვის განსაზღვრულია ისეთი აქტივობები როგორიცაა: საზოგადოებრივი დამცველის ვებ-გვერდის (www.momkhmarebeli.comcom.ge) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის ხელმისაწვდომობის მიზნით სამუშაოების განხორციელება; სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კომპანიების ვალდებულებების თაობაზე შშმ პირებისთვის ცნობიერების ამაღლების მიზნით საინფორმაციო შეხვედრების ჩატარების უზრუნველყოფა, რაც ხელს შეუწყობს ერთი მხრივ, შშმ პირთა ცნობიერების ამაღლებას, ხოლო მეორე მხრივ, უზრუნველყოფს შშმ პირებისთვის კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისა და დამცველის სამსახურის სერვისების მისაწვდომობას.

აქვე, მნიშვნელოვანია ხაზი გაესვას შშმ პირთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესების მიზნით ,,მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონში შესულ ცვლილებებს. აღნიშნული ცვლილებების შესაბამისად, აუდიოვიზუალური მედია

მომსახურების მიმწოდებელ და ტელევიზიის ტრანზიტის განმახორციელებელ პირებს, დაეკისრათ ვალდებულება განგრძობითად და პროგრესირებადად უზრუნველყონ საკუთარი მომსახურებების ხელმისაწვდომობა შშმ პირებისთვის. ასევე, აუდიოვიზუალური მედია მომსახურების მიმწოდებელ და ტელევიზიის ტრანზიტის განმახორციელებელ პირებს დაეკისრათ ვალდებულება შეიმუშაონ სამოქმედო გეგმა შშმ პირთათვის მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის შესახებ და კომუნიკაციების კომისიას წარუდგინონ 3 წელიწადში ერთხელ.

ასევე აღსანიშნავია, რომ აუდიოვიზუალური მომსახურების მიმწოდებელმა, კომისიის მიერ დადგენილი წესით, უნდა უზრუნველყოს საგანგებო ინფორმაციის (მათ შორის სტიქიური უბედურება) შესახებ განცხადებების გავრცელება იმგვარად, რომ იგი ხელმისაწვდომი იყოს შშმ პირთათვის. ამასთან სმენადაქვეითებული, სმენის არმქონე, მხედველობადაქვეითებული და უსინათლო პირთათვის ადაპტირებული (აუდიოდესკრიფციით, ტელეტექსტური მომსახურებით, სუბტიტრებითა და ჟესტების ენით) პროგრამების მომზადებისა და განთავსების, მათ შორის, ასეთი პროგრამების მომზადებასა და განთავსებასთან დაკავშირებით მაუწყებლების, მაუწყებლობის ტრანზიტზე ავტორიზებული პირებისა და გამოძახებით აუდიოვიზუალური მედია მომსახურების მიმწოდებლების უფლებებსა, ვალდებულებებს და წესს ადგენს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია.

კანონმდებლობით დადგენილია, რომ 2027 წლის 01 იანვრამდე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში უნდა შეიქმნას ერთიანი, ადვილად და საჯაროდ ხელმისაწვდომი ონლაინ საკონტაქტო პორტალი, სადაც განთავსდება ინფორმაცია და მიიღება საჩივრები შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის აუდიოვიზუალური მედიამომსახურების ხელმისაწვდომობის შესახებ.

დასასრულს უნდა აღინიშნოს, რომ სამსახურისთვის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას, წარმოადგენს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება. აღნიშნულის ფარგლებში, სამსახური უზრუნველყოფს მომხმარებლებისთვის, როგორც სამსახურის ელექტრონულ რესურსებზე წლიური ანგარიშების, საინფორმაციო დაიჯესტების, თუ სხვადასხვა სტატიების პროაქტიულად განთავსებას, ასევე, ქვეყნის მასშტაბით საინფორმაციო კამპანიის წარმოებას საჯარო თუ კერძო ორგანიზაციებში, ზოგად თუ უმაღლეს სასწავლო დაწესებულებებში, ასევე სხვადასხვა შშმ პირთა ორგანიზაციებისა თუ ბენეფიციარებისთვის. ყოველივე ზემოაღნიშნული კი წარმოადგენს მნიშვნელოვან წინაპირობას,

სატელეკომუნიკაციო სფეროში შშმ პირთა უფლებრივი დაცვის შესაბამისი გარანტიების უზრუნველსაყოფად.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი

დამცველის სამსახური

2024 წელი

კომუნიკაციების ოფისი