USAID
ამერიკელი ხალხისგან

პერსონალურ მონაცემთა
დაცვის სამსახური

პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის

საკომუნიკაციო სტრატეგია | 2024 2027

პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის
საკომუნიკაციო სტრატეგია
2024-2027

წინამდებარე დოკუმენტი მომზადდა ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო სააგენტოს (USAID) ფინანსური მხარდაჭერით. დოკუმენტის შინაარსზე პასუხისმგებელია „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახური“ და იგი შესაძლოა, არ ასახავდეს USAID-ის და ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობის შეხედულებებს.

შინაარსი

შესავალი **3**

სტრატეგიული ჩარჩო **5**

ხედვა, მიზნები და ამოცანები *5*

დაინტერესებული მხარეები *7*

საკომუნიკაციო პლატფორმა **10**

ფასეულობები *10*

პოზიციონირება *11*

საკომუნიკაციო სტილი *11*

კომუნიკაციის შინაარსი **13**

ეფექტიანობის შეფასება **16**

შესავალი

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს საქართველოს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის“ (PDPS) გრძელვადიან საკომუნიკაციო სტრატეგიას, რომელიც მომზადდა საკონსულტაციო კომპანია “ჯეპრას” კონსულტანტების მიერ, სამსახურის წარმომადგენლების ჩართულობით. მოცემული სტრატეგია გათვლილია სამწლიან პერიოდზე და განსაზღვრავს PDPS-ის სტრატეგიული კომუნიკაციის ძირითად საფუძვლებს, რაც მიმართულია, რომ აამაღლოს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის, როგორც პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების კანონიერებაზე ზედამხედველი ორგანოს შესახებ საზოგადოების ცნობადობა, გაზარდოს საზოგადოებაში პერსონალურ მონაცემთა დაცვის საკითხზე ცნობიერება და დაამკვიდროს პერსონალური მონაცემების დაცვისა და პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობის კულტურა.

საკომუნიკაციო სტრატეგია საზოგადოებასთან ურთიერთობის პროცესის სისტემური მიდგომების ჩამოყალიბებისათვის აუცილებელი მექანიზმია. „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის“ საკომუნიკაციო სტრატეგიის საფუძველი მდგომარეობს მის მისიაში, რომლის თანახმადაც სამსახურის საქმიანობის ძირითადი ორიენტირი, „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის აღსრულების გზით, მონაცემთა სუბიექტის უფლებების დაცვაა, რაც გულისხმობს პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების კანონიერებაზე ეფექტიანი ზედამხედველობის განხორციელებას, საზოგადოებაში პირადი ცხოვრების პატივისცემის კულტურის დამკვიდრებასა და საზოგადოების ცნობიერების ამაღლებას პერსონალურ მონაცემებთან დაკავშირებით.

აღნიშნული სტრატეგია, რომელიც საფუძვლად დაედება ორწლიან სამოქმედო გეგმას, შემდეგი ძირითადი კომპონენტებისგან შედგება: სიტუაციის ანალიზი, საკომუნიკაციო პლატფორმა, კომუნიკაციის შინაარსი და მთავარი გზავნილები, რისკების მართვა და ეფექტიანობის შეფასება.

“პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის” სტრატეგიული კომუნიკაციის წარმართვასა და შესაბამისად, მოცემულ დოკუმენტში განსაზღვრული პრიორიტეტული მიმართულებების განხორციელებაზე პასუხისმგებელია უწყების საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი, PDPS-ის სხვა დეპარტამენტებთან ერთობლივი კოორდინაციით.

არსებული ვითარების ანალიზის პროცესში გამოყენებულ იქნა სამსახურის ცნობადობისა და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის თემაზე საზოგადოების ინფორმირების კვლევის მიზნით ჩატარებული ომნიბუს კვლევის შედეგებიც. მიღებული მაჩვენებლები, როგორც საბაზისო მოცემულობა, მნიშვნელოვან როლს ითამაშებს აღნიშნული საკომუნიკაციო სტრატეგიის ეფექტიანობის შეფასებაში, სტრატეგიის აღსრულების შემდგომ პერიოდში.

საკომუნიკაციო სტრატეგიის მომზადების პროცესში აქტიურად იყო ჩართული პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის არაერთი დეპარტამენტი, რამაც უზრუნველყო აუცილებელი და ამომწურავი ინფორმაციის მიღება არსებული საკომუნიკაციო ფონისა და კომუნიკაციის სამომავლო პრიორიტეტების განსაზღვრის მიმართულებით. პროცესში დიდი როლი ითამაშა სამსახურის გარე დაინტერესებული მხარეების ჩართულობამაც.

სამსახურის გუნდის ჩართულობით განისაზღვრა ყველა პრიორიტეტული სამიზნე ჯგუფი და მათი როლი პერსონალურ მონაცემთა დაცვის საკითხთან დაკავშირებით, რომლებსაც უნდა

მიემართებოდეს სამსახურის მიერ გაწეული საკომუნიკაციო ძალისხმევა. აღნიშნულის საფუძველზე, შემუშავდა სტრატეგიული ხედვა და მის მისაღწევად საჭირო მიზნები და ამოცანები, რომლებიც განსაზღვრავენ სამსახურის კომუნიკაციას სამიზნე ჯგუფებთან შემდგომი 3 წლის განმავლობაში.

სტრატეგიას თან დაერთო დამხმარე ინსტრუმენტი პოტენციური რისკების მართვისთვის, რაც სამსახურის კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელ პირებს დაეხმარება რისკის მართვასა და საჭირო პრევენციული ზომების მიღებაში. ამასთანავე, შეიქმნა სტრატეგიის განხორციელების მონიტორინგისა და შეფასებისა პროცედურაც, რომელიც კომუნიკაციაზე პასუხისმგებელ პირებს გარკვეული პერიოდულობით, მიმდინარე გარე და შიდა ცვლილებებისა და ახალი გამოწვევების გათვალისწინებით, სტრატეგიის დახვეწის შესაძლებლობას მისცემს.

სტრატეგიული ჩარჩო

კომუნიკაციის სტრატეგიაზე მუშაობის შედეგად გამოიყო სამი ძირითადი სტრატეგიული მიზანი. სამსახურმა დაისახა კონკრეტული ამოცანები, სტრატეგიული მიზნების მისაღწევად. იმისათვის, რომ ეს ძალისხმევა იყოს კოორდინირებული და ყოვლისმომცველი, მნიშვნელოვანია, სამსახურმა ყველა დაინტერესებულ მხარესთან კომუნიკაცია წარმართოს შესაბამისად.

ხედვა, მიზნები და ამოცანები

პერსონალური მონაცემების დაცვა საჭიროებს კომპლექსურ მიდგომას - როგორც სამსახურის მხრიდან საკუთარი საქმიანობის წარმოჩენას აუდიტორიასთან დიალოგის წარმართვის გზით, ასევე, თავად პერსონალური მონაცემების დაცვის პრინციპების აქტიურ პოპულარიზაციას საზოგადოებაში. აღნიშნული მიზნისა და მაქსიმალური საკომუნიკაციო ეფექტის მისაღწევად, აუცილებელია სტრატეგიული კომუნიკაციის პროცესის მუდმივი გაუმჯობესება, სწორედ ამიტომ, მნიშვნელოვანია ორიენტირება შემდეგ სტრატეგიულ მიმართულებებზე:

სტრატეგიული ხედვა	
უწყებასთან დაკავშირებით	**საკითხთან დაკავშირებით**
გაიზრდება პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის, როგორც სფეროს მთავარი აქტორის შესახებ საზოგადოების ცნობიერება. შედეგად, სამსახურის საქმიანობა და მიღებული გადაწყვეტილებები მონაცემთა დამუშავებაზე პასუხისმგებელი ორგანიზაციებისთვის იქნება გზამკვლევი, ხოლო საზოგადოებისთვის - სანდო და საიმედო.	პერსონალური მონაცემების დაცვის საკითხი იქნება ერთ-ერთი აქტუალური თემა საინფორმაციო და მედიასივრცეში. შედეგად, გაიზრდება საზოგადოების ცნობიერება პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობის შესახებ საკუთარი უფლებების თაობაზე, და ამასთან, გაძლიერდება მონაცემთა დამმუშავებელი ორგანიზაციების პასუხისმგებლიანობა პერსონალური მონაცემების დამუშავებასთან დაკავშირებით.

სტრატეგიული მიზანი#1	სტრატეგიული მიზანი#2	სტრატეგიული მიზანი#3
უწყების, როგორც პერსონალური მონაცემების დამუშავების კანონიერებაზე ზედამხედველი ორგანოს საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა. სამსახურის მანდატის, მიღებული გადაწყვეტილებების, რეკომენდაციებისა და სხვა ინიციატივების შესახებ საზოგადოებისა და დაინტერესებული მხარეების ინფორმირება.	**პერსონალური მონაცემების დაცვის კულტურის ჩამოყალიბება სხვადასხვა სამიზნე აუდიტორიასთან დიალოგის გზით.** მონაცემთა დამუშავებაზე პასუხისმგებელი ორგანიზაციების მიერ კანონის მოთხოვნების შესრულების უზრუნველყოფა, როგორც დამუშავებაზე პასუხისმგებელ პირებთან, ისე პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრებთან აქტიური, სისტემური კომუნიკაციის გზით. აგრეთვე, პერსონალურ მონაცემთა არსის, უფლებებისა და პასუხისმგებლობების შესახებ საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება და შედეგად, მონაცემთა დამუშავების კანონსაწინააღმდეგო შემთხვევების შემცირება.	**სტრატეგიული კომუნიკაციის პროცესის მართვისა და კოორდინაციის გაუმჯობესება.** კომუნიკაციის გრძელვადიანი ეფექტიანობის უზრუნველყოფა შიდაინსტიტუციური რესურსისა და შესაძლებლობების გაუმჯობესების გზით.
მიზანი #1 მისაღწევად საჭირო ამოცანები:	**მიზანი #2 მისაღწევად საჭირო ამოცანები:**	**მიზანი #3 მისაღწევად საჭირო ამოცანები:**
1.1. მედიასთან ურთიერთობის გაძლიერება, რაც გულისხმობს, უწყების მანდატის, ინიციატივებისა და მიღწევების შესახებ პროაქტიულ და სისტემურ კომუნიკაციას - საინფორმაციო სივრცეში საკითხის აქტუალიზაციის მიზნით; 1.2. ინტერნეტკომუნიკაციის გაძლიერება; 1.3 საინფორმაციო მასალების (წლიური ანგარიშები, რეკომენდაციები, სხვადასხვა მიზნობრივი ჯგუფისთვის განკუთვნილი ბროშურები, სამეცნიერო ჟურნალები და ა.შ) გამოქვეყნების უზრუნველყოფა.	2.1. სისტემატური, ორმხრივი და პირდაპირი კომუნიკაცია წინასწარ განსაზღვრულ მიზნობრივ აუდიტორიასთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან; 2.2 სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფებზე მორგებული საინფორმაციო კამპანიების განხორციელება პერსონალური მონაცემების არსისა და მისი დაცვის მექანიზმების შესახებ; 2.3. საგანმანათლებლო პროგრამებში პერსონალურ მონაცემთა დაცვის თემის გაძლიერების ხელშეწყობა.	3.1. შიდა სტრუქტურული და ადმინისტრაციული ოპტიმიზაცია 3.2. პერსონალის პროფესიული ზრდის ხელშეწყობა 3.3. შიდა კომუნიკაციის და ანგარიშგების სისტემატიზაცია

დაინტერესებული მხარეები

კერძო სექტორი: პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურისთვის კერძო სექტორი წარმოადგენს ერთ-ერთ პრიორიტეტულ აუდიტორიას კომუნიკაციისთვის. აღსანიშნავია, რომ მონაცემთა ყველაზე დიდი რაოდენობით დამმუშავებლები სწორედ კერძო სექტორის წარმომადგენლები არიან. ამასთანავე, სამსახურის მიერ წარმოებული სტატისტიკის თანახმად, სამართალდარღვევათა ყველაზე დიდი მაჩვენებელიც, ისევ და ისევ, კერძო სექტორში ფიქსირდება, რაც, შესაძლოა განპირობებული იყოს იმ ახალბედა დამმუშავებლების სიმრავლით, რომლებსაც არ აქვთ გააზრებული პერსონალური მონაცემების დაცვის მნიშვნელობა და არ ჰყავთ შესაბამისი კომპეტენციის კადრი.

ახალი კანონი დიდ პასუხისმგებლობას აკისრებს კერძო კომპანიებს. შესაბამისად, კანონის მოთხოვნების შესრულება მათ ინტერესშია მოსალოდნელი სანქცირებებისა და ფინანსური ზარალის თავიდან ასარიდებლად. ამასთანავე, საქმიანობის კანონთან შესაბამისობაში განხორციელება პირდაპირ აისახება მათი მომხმარებლების მონაცემების უსაფრთხოებასა და შესაბამისად, მათ კმაყოფილებაზე.

ბიზნესი ეტაპობრივად იწყებს საჭირო ზომების მიღებას კანონთან შესაბამისობის მიზნით, რაშიც მათ განსაკუთრებით ესაჭიროებათ PDPS-თან მჭიდრო თანამშრომლობა და მხარდამჭერი ღონისძიებები. ვინაიდან, თავის მხრივ PDPS-ის ინტერესია კანონის აღსრულების ეფექტიანი ზედამხედველობა, მნიშვნელოვანია საკომუნიკაციო სტრატეგია ითვალისწინებდეს კომუნიკაციას აღნიშნულ ჯგუფთან.

საჯარო ინსტიტუტები: პერსონალური მონაცემების დაცვის კუთხით არსებული ვითარების გასაუმჯობესებლად, მნიშვნელოვანია კომუნიკაცია და მჭიდრო ურთიერთობა საჯარო უწყებებთან. საჯარო უწყებები თავიანთი საქმიანობის განსახორციელებლად აგროვებენ, ინახავენ და ამუშავებენ სხვადასხვა სახის დიდი რაოდენობით მონაცემებს, მათ შორის, მოსახლეობის დემოგრაფიულ მონაცემებს, ჯანდაცვის, საგანმანათლებლო და სხვა სფეროების მონაცემებს. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია, საქმიანობის განხორციელების პროცესში საჯარო უწყებებმა უზრუნველყონ მონაცემების კანონიერი დამუშავება და სათანადოდ დაცვან პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობის უფლება.

პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრები: ახალი კანონის თანახმად, ნებისმიერი საჯარო დაწესებულება და კერძო კომპანიების ნაწილი ვალდებულია ჰყავდეს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი, რომელიც შეიძლება იყოს როგორც ფიზიკური ისე იურიდიული პირი[1]. მონაცემთა დაცვის ოფიცრები უზრუნველყოფენ კერძო და საჯარო სექტორის საქმიანობის კანონთან შესაბამისობას. შესაბამისად, მათი როლი უმნიშვნელოვანესია. აღსანიშნავია, რომ საკანონმდებლო ვალდებულების ამოქმედებიდან ორი თვის შემდეგ, რეგისტრირებული იყო 2000-მდე ოფიცერი. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია PDPS აღნიშნულ

[1] საჯარო დაწესებულება (გარდა რელიგიური და პოლიტიკური ორგანიზაციებისა), სადაზღვევო ორგანიზაცია, კომერციული ბანკი, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია, საკრედიტო ბიურო, ელექტრონული კომუნიკაციის კომპანია, ავიაკომპანია, აეროპორტი, სამედიცინო დაწესებულება, რომელიც მომსახურებას უწევს წელიწადში არანაკლებ 10 000 მონაცემთა სუბიექტს ან ნებისმიერი სხვა ორგანიზაცია, რომელიც ამუშავებს დიდი რაოდენობით მონაცემთა სუბიექტების მონაცემებს ან ახორციელებს მათი ქცევის სისტემატურ და მასშტაბურ მონიტორინგს, ვალდებულია ყავდეს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი.

ჯგუფთან აქტიურად იყოს ჩართული ორმხრივ კომუნიკაციასა და მუდმივი კონსულტირების პროცესში.

მედია: დიდია მედიის როლი საინფორმაციო სივრცეში პერსონალური მონაცემების დაცვის საკითხის აქტუალიზაციისა და სამსახურის მანდატის შესახებ ცნობიერების გაზრდის კუთხით. იმის გათვალისწინებით, რომ თემა საკმაოდ სპეციფიკურია, მედიის წარმომადგენლებისთვის რთულია ადამიანური ისტორიებისა და გმირების მოძიება. ამასთანავე, მედიის დღის წესრიგში ხშირად დგას ქვეყანაში მიმდინარე სხვა მნიშვნელოვანი მოვლენები. შესაბამისად, ვერ ხერხდება პერსონალური მონაცემების დაცვის თემის ინტენსიურ რეჟიმში გაშუქება. თუმცა, მედიის ინტერესს იწვევს ის თემები, რომლებიც საყოველთაოდ ცნობილი ხდება, მაგ. პირდაპირი მარკეტინგის თემა.

მედიასთან პროაქტიული კომუნიკაცია ისეთ სენსიტიურ საკითხებზე, როგორიცაა არასრულწლოვანთა პერსონალური მონაცემების დაცვა, პერსონალური მონაცემების უსაფრთხოების საკითხი ჯანდაცვის სფეროში და სხვა, კვლავ გამოწვევად რჩება, რაზეც სამსახურმა თავისი ძალისხმევა უნდა მიმართოს მომავალში.

სამოქალაქო საზოგადოება: მნიშვნელოვანია თანამშრომლობა სამოქალაქო საზოგადოებასთან, რაც საზოგადოების ცნობიერების ამაღლების მიზნით, ერთობლივი ინიციატივებისა და კამპანიების ორგანიზებას შესაძლოა მოიაზრებდეს.

საერთაშორისო პარტნიორები: მჭიდრო საერთაშორისო კავშირების დამყარება პერსონალურ მონაცემთა დაცვის საერთაშორისო საზოგადოებასთან სამსახურის კიდევ ერთი მთავარი პრიორიტეტია. აღსანიშნავია, რომ სამსახური აქტიურად მონაწილეობს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სფეროში მიმდინარე საერთაშორისო პროცესებში და ამ მიმართულებით უკვე განხორციელდა არაერთი ინიციატივა. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია აღნიშნული სტრატეგია ხელს უწყობდეს აღნიშნული ინიციატივების სათანადო კომუნიკაციას, სამსახურის ცნობადობის გაზრდასა და მისი რეპუტაციის განმტკიცებას არა მარტო ადგილობრივ, არამედ საერთაშორისო საზოგადოებაში.

მნიშვნელოვანია, აგრეთვე, საერთაშორისო პარტნიორების ცოდნისა და გამოცდილების გაზიარების ხელშეწყობა სტრატეგიული კომუნიკაციის გზით, რაც საშუალებას მისცემს PDPS-ს ჰქონდეს წვდომა პერსონალური მონაცემების დაცვის სფეროში უკვე არსებულ რესურსზე, როგორიცაა, საერთაშორისო პრაქტიკა, კავშირები, სახელმძღვანელოები და ა.შ.

თანამშრომლები: სამსახურისთვის არანაკლებ მნიშვნელოვანი საკომუნიკაციო ჯგუფია ორგანიზაციის შიდა აუდიტორია - თანამშრომლები. მათ აქვთ ყოველდღიური, უშუალო შეხება გარე აუდიტორიასთან, ისინი წარმოადგენენ ინფორმაციის მთავარ გამავრცელებელ წყაროს და დიდია მათი როლი აღნიშნული სტრატეგიის აღსრულების პროცესშიც. შესაბამისად, აუცილებელია გამართული შიდა კომუნიკაციის პროცესის უზრუნველყოფა, რათა თითოეულ დეპარტამენტსა და თანამშრომელს მიეწოდებოდეს სრულყოფილი ინფორმაცია ორგანიზაციის შიგნით მიმდინარე პროცესებზე, იმისთვის, რომ მათ მიერ გარე აუდიტორიაში გავრცელებული საკომუნიკაციო გზავნილები თანხვედრაში იყოს აღნიშნულ სტრატეგიასთან.

ფართო საზოგადოება და მოწყვლადი ჯგუფები: სამსახური აწარმოებს აქტიურ პირისპირ კომუნიკაციას ფართო საზოგადოების სხვადასხვა ჯგუფების ინფორმირების გაზრდისა და განათლებისთვის. მათ შორის, 2023 წელს განხორციელდა კამპანია „კონფიდენციალურობა

შენი უფლებაა“. აგრეთვე, საზოგადოების ცნობიერების ამაღლების მიზნით, ამავე წელს სოციალურ ქსელში განხორციელდა კამპანია — „აღმოაჩინე დარღვევა“. განთავსდა საინფორმაციო პოსტერები თბილისის, ბათუმის, გორის, რუსთავისა და თელავის მუნიციპალურ ტრანსპორტში. მომზადდა ბეჭდური საინფორმაციო ბროშურები – „იყავი ინფორმირებული, დაიცავი შენი პერსონალური ინფორმაცია!“ აღნიშნული ბროშურები აგრეთვე დამზადდა ბრაილის შრიფტით შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის. განთავსდა საინფორმაციო ბროშურები და შემეცნებით-გასართობი გაზეთები თბილისი-ბათუმის მიმართულებით რკინიგზის მატარებლის რამდენიმე რეისზე. მომზადდა საიმიჯო ვიდეო რგოლი, პერსონალური მონაცემების დაცვის მნიშვნელობასა და სამსახურის საქმიანობის ძირითად მიმართულებებზე. ჩატარდა სტატიების კონკურსი სტუდენტებისთვის. განხორციელდა არასრულწლოვნების პერსონალურ მონაცემთა დაცვასთან დაკავშირებული საინფორმაციო აქტივობები. განთავსდა საინფორმაციო პოსტერები და სტენდები საგანმანათლებლო დაწესებულებებში.

მიუხედავად ჩატარებული საინფორმაციო კამპანიებისა, ორგანიზაციისთვის გამოწვევად რჩება ფართო აუდიტორიასთან წვდომა. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია აღნიშნული სტრატეგია ემსახურებოდეს თითოეული მოქალაქის ინფორმირებას პერსონალური მონაცემების არსისა და დაცვის მნიშვნელობაზე, მათი უფლებებისა და სხვების პერსონალური მონაცემების მიმართ პასუხისმგებლობების შესახებ.

საკომუნიკაციო პლატფორმა

საკომუნიკაციო პლატფორმა მოიცავს იმ ძირითად კომპონენტებს, რაც საბოლოო ჯამში ქმნის ორგანიზაციის იმიჯს და განაპირობებს საზოგადოებრივ აღქმას მის შესახებ. ესენია ის ფასეულობები, რასაც ორგანიზაცია ემსახურება, საკომუნიკაციო სტილი და ენა, რომელსაც ის იყენებს და ვიზუალური ატრიუბუტები, რომელიც ეხმარება მას თავისი კომუნიკაციის მესიჯის სწორად გავრცელებასა და ნდობის მშენებლობაში.

ფასეულობები

საკომუნიკაციო სტრატეგიისთვის განისაზღვრა ის ძირითადი ფასეულობები, რომლებსაც მომავალში უნდა დაეფუძნოს სამსახურის კომუნიკაცია სამიზნე ჯგუფებთან:

პასუხისმგებლობა

- ჩვენ ვგრძნობთ საზოგადოების ინტერესების დაცვის პასუხისმგებლობას და ვზრუნავთ მოქალაქეების პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობის გარანტიების გამყარებაზე.

სამართლიანობა

- ვართ ღია კომუნიკაციისა და კონსულტაციებისთვის კანონის აღსრულების პროცესში, რათა მომავალში ჩვენ მიერ მიღებული ზომები და გადაწყვეტილებები ყველა მხარის მიმართ იყოს სამართლიანი.

თანამშრომლობა

- ვართ თანამშრომლობის ინიციატორები ყველა შესაბამის მხარესთან, რათა ერთობლივი ძალისხმევით შევუწყოთ ხელი ქვეყანაში პერსონალური მონაცემების დაცვის სფეროს განვითარებას.

პროფესიონალიზმი

- ჩვენი საქმიანობა თითოეული თანამშრომლის მაღალ პროფესიონალიზმს ეფუძნება, რაც განაპირობებს ჩვენი პარტნიორების მხრიდან აღიარებას რეგიონულ და საერთაშორისო დონეზე.

განვითარება

- მუდმივად ვმუშაობთ პეროსნალურ მონაცემთა დაცვის საერთაშრისო საზოგადოებასთან თანამშრომლობის განმტკიცებაზე, მათი გამოცდილების გაზიარებასა და ჩვენს ქვეყანაში დანერგვაზე.

დამოუკიდებლობა

- სამსახური წარმოადგენს პოლიტიკურად ნეიტრალურ ორგანოს, რომელიც უფლებამოსილებების განხორციელებისას მიუკერძოებელია და არ ექვემდებარება არცერთ სხვა ორგანოსა და თანამდებობის პირს.

პოზიციონირება

განისაზღვრა სასურველი პოზიციონირების განაცხადიც, თუ როგორი უნდა იყოს სამსახურის შესახებ წარმოდგენა სამიზნე ჯგუფებში. სწორედ ამ სასურველი იმიჯის გაძლიერებას უნდა ემსახურებოდეს შემდგომში სტრატეგიული კომუნიკაცია:

მოქალაქეების აღქმით	**მონაცემთა დამუშავებაზე პასუხისმგებელი ორგანიზაციების გადმოსახედიდან**	**პარტნიორების შეფასებით**	**მედიის წარმომადგენლების აზრით**	**თანამშრომლების პერსპექტივიდან**
მონაცემებისა და უფლებების დაცვის გარანტი	თანამშრომლობა ზე და არა დასჯაზე ორიენტირებული	ევროპული და საერთაშორისო პროფესიული თემის ღირსეული წევრი	სანდო და კომპეტენტური წყარო, ექსპერტი	პრესტიჟული სამუშაო ორგანიზაცია
ეფექტური და პასუხისმგებლიანი შემსრულებლები	სამართლიანი და ამავე დროს პრინციპული	ინიციატივიანი და აქტიური საჯარო უწყება	ყოველთვის ღია და გამჭვირვალე	პროფესიული განვითარების შესაძლებლობა
დამოუკიდებელი და მიუკერძოებელი უწყება	მრჩეველი	სანდო პარტნიორი, რომელსაც შეგიძლია დაეყრდნო	ეფექტური და პასუხისმგებლიანი ორგანო	ჯანსაღი სამუშაო გარემო

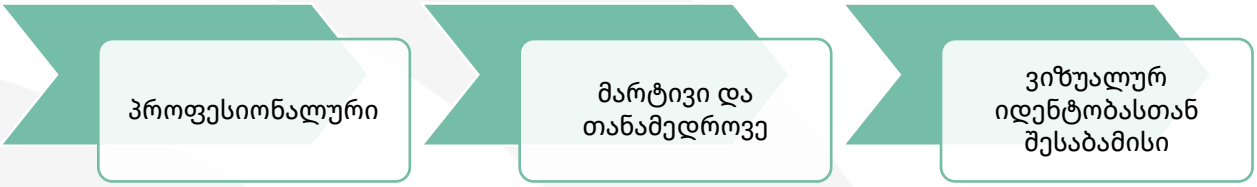
საკომუნიკაციო სტილი

განისაზღვრა „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის“ ვერბალური და ვიზუალური საკომუნიკაციო სტილი, რომელსაც უნდა შეესაბამებოდეს სამსახურის ნებისმიერი კომუნიკაცია. ვერბალური კომუნიკაციის თვალსაზრისით, მნიშვნელოვანი იქნება შემდეგი პარამეტრების შენარჩუნება და განვითარება:

PDPS-ის საკომუნიკაციო ენა უნდა იყოს პროფესიონალური, თუმცა არა ოფიციალური. უნდა ჩანდეს, რომ ორგანიზაცია ყოველთვის სრულყოფილად იცნობს იმ საკითხს, რომელზეც საუბრობს. მნიშვნელოვანია, კომპლექსური საკითხების გამარტივება. სასურველია კომუნიკაცია დაცლილი იყოს რთული სამართლებრივი ტერმინებისგან, ან ასეთის აუცილებლობის შემთხვევაში, ახსნილი იყოს აუდიტორიისთვის გასაგებ ენაზე. ამასთან,

სამსახურის კომუნიკაცია უნდა ემსახურებოდეს სწავლებასა და აუდიტორიისთვის ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდებას. თუმცა, ამავე დროს, მნიშვნელოვანია კომუნიკაცია არ იყოს მოსაწყენი და იყოს დინამიკური. აუცილებელია, ინტენსიური დიალოგის წარმოება სამიზნე ჯგუფებთან და მუდმივი უკუკავშირის შეგროვება. საჭიროა მეგობრული, უშუალო ტონის შენარჩუნება, რათა ჩანდეს, რომ ორგანიზაცია მზად არის მუდმივი კომუნიკაციისა და მხარდაჭერისთვის.

ვიზუალური კომუნიკაციის დროს კი აქცენტი შემდეგ პარამეტრებზე უნდა გაკეთდეს:



აუცილებელია კომუნიკაციის ვიზუალური მხარე წარმოაჩენდეს ორგანიზაციის სტატუსსა და პროფესიონალიზმს, რისთვისაც მნიშვნელოვანია მაღალი ხარისხის გრაფიკული ფოტო-ვიდეო მასალის გამოყენება. მნიშვნელოვანია რთული, კომპლექსური საკითხების ახსნა მარტივად აღქმადი დიზაინებით. დაუშვებელია რთული სტატისტიკის, გადატვირთული ილუსტრაციების გამოტანა ვიზუალებზე. სასურველია დიზაინის თანამედროვე ტენდენციების გათვალისწინება. ამასთან, აუცილებელია ორგანიზაციის ვიზუალური კომუნიკაცია თანხვედრაში იყოს ორგანიზაციის ბრენდბუქთან. ნებისმიერ დიზაინზე დატანილი უნდა იყოს ორგანიზაციის ლოგო, გამოყენებულ იქნას ორგანიზაციის ფერები და ვიზუალური ელემენტები.

კომუნიკაციის შინაარსი

ეფექტიანი და მიზანმიმართული კომუნიკაციისთვის, სამიზნე ჯგუფების განსაზღვრასთან ერთად, აუცილებელია მათი ქცევის, მოტივაციისა და საჭიროების სიღრმისეული გააზრებაც, რათა თითოეული აქტივობა მიმართული იყოს სასურველი ქცევის გამოწვევისკენ. ამ ფაქტორების გათვალისწინებით, შემუშავდა "პერსონალური მონაცემების დაცვის სამსახურის" საკომუნიკაციო მესიჯბოქსი, სადაც გზავნილებთან ერთად, მოხდა ძირითადი საკომუნიკაციო არხების იდენტიფიკაციაც, კონკრეტული ჯგუფების შესაბამისად:

სამიზნე ჯგუფი	მოტივაცია/ ინტერესი	სასურველი ქცევა	გზავნილი	არხი
მონაცემთა დამუშავებაზე პასუხისმგებელი ორგანიზაციები: • საჯარო უწყებები • ფინანსური სექტორი • ჯანდაცვის სექტორი (კლინიკები, სადაზღვეოები, ფარმაცევტული კომპანიები) • განათლების სექტორი • მომსახურების სფერო	• ჯარიმების და სანქციების თავიდან აცილება • პასუხისმგებლიან და ეთიკურ ორგანიზაციებად პოზიციონირება • მონაცემთა სუბიექტების ნდობისა და კეთილგანწყობის მოპოვება	• კანონის მოთხოვნების ზედმიწევნით შესრულება • პერსონალური მონაცემების დაცვის იდეის პოპულარიზაცია მომხმარებლებსა და პარტნიორებში	• "კანონის სრულფასოვანი დაცვა თქვენს მომხმარებლებზე ზრუნვას გულისხმობს" • "კონსულტაციებისა და ორმხრივი დიალოგის ფორმატში დაგეხმარებით პროცედურების მოწესრიგებასა და სისტემის გამართვაში" • "მნიშვნელოვანია თქვენი ჩართულობა თანამშრომლებისა და მომხმარებლების ინფორმირებაში"	• პირდაპირი კომუნიკაცია • საკონსულტაციო სამუშაო ჯგუფი კერძო და საჯარო ორგანიზაციებთან • ციფრული მედია • ტრადიციული მედია
პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრები (DPO): • ფიზიკური ან იურიდიული პირი	• საკუთარი ფუნქციების ჯეროვნად და კანონთან შესაბამისობაში შესრულება	• სამსახურთან მჭიდრო კომუნიკაცია და თანამშრომლობა • მიღებული რეკომენდაციების	• "ჩვენ დაგეხმარებით პროფესიულ განვითარებაში კონსულტაციების ფორმატში"	• საკონსულტაციო შეხვედრები • ელ.ფოსტა

	• პროფესიონალიზმის დემონსტრირება • სფეროში მაღალკვალიფიციური სპეციალისტის/ ორგანიზაციის სტატუსისა და ცნობადობის მოპოვება	ზედმიწევნით შესრულება • დამკვეთ ორგანიზაციებში პერსონალურ მონაცემთა დაცვის კუთხით ინიციატივების წარდგენა და განხორციელება	• "ჩვენი რეკომენდაციების გათვალისწინება და სამსახურთან თანამშრომლობა დაგეხმარებათ საქმიანობის კანონთან შესაბამისობაში განხორციელებასა და რისკების თავიდან აცილებაში"	
სამართალდამცავი ორგანოები: • "სამართალდაცვით სფეროში საერთაშორისო თანამშრომლობის შესახებ კანონის" მე-3 მუხლის "ნ" ქვეპუნქტით განსაზღვრული უწყებები	• საკუთარი ფუნქციების სათანადოდ და თანაზომიერად შესრულება • მონაცემების მხოლოდ ლეგიტიმური მიზნის მისაღწევად საჭირო ვადით შენახვა • პროფესიონალიზმის დემონსტრირება • კანონდარღვევით გამოწვეული შესაძლო კრიზისების თავიდან არიდება	• მჭიდრო და ადეკვატური თანამშრომლობა სამსახურთან • დარღვევებზე ოპერატიული და სრულფასოვანი რეაგირება	• "უნდა დაიცვათ ბალანსი კანონიერ ინტერესსა და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის უფლებას შორის"	• პირდაპირი კომუნიკაცია • ელ. ფოსტა
პოლიტიკის შექმნაზე პასუხისმგებელი სუბიექტები: • მთავრობა და პარლამენტი • საერთაშორისო პროფესიული თემი • დონორები და პარტნიორები • არასამთავრობო ორგანიზაციები	• ქვეყნისთვის აქტუალურ და მნიშვნელოვან პროცესებში მონაწილეობა • სამოქალაქო ინტერესებზე ზრუნვა • ასოცირების შეთანხმების და ასოცირების დღის	• ერთობლივი ინიციატივებისა და პროექტების განხორციელება • პერსონალური მონაცემების დაცვის მნიშვნელობის შესახებ საკუთარ აუდიტორიასთან კომუნიკაცია და PDPS-ის	• "თქვენი მხარდაჭერა და პროცესში ჩართულობა ძალიან მნიშვნელოვანია" • "თანამშრომლობა აუცილებელი იქნება სწორი კომუნიკაციისა და იდეის პოპულარიზაციისთვის"	• პირდაპირი კომუნიკაცია • ციფრული კომუნიკაცია • ტრადიციული მედია

	წესრიგის განხორციელება • ადგილობრივი კანონმდებლობის GDPR-თან შესაბამისობაში მოყვანა	სტრატეგიის ხელშეწყობა		
მედია, სამოქალაქო საზოგადოება, საგანმანათლებლო დაწესებულებები: • უნივერსიტეტები, სკოლები • მედია და ჟურნალისტები • აზრის ლიდერები/ ინფლუენსერები • ახალგაზრდები	• აქტუალურ თემატიკაზე სწორი და ოპერატიული ინფორმაციის გაცემა	• საკუთარ კომუნიკაციასა და სასწავლო პროგრამებში პერსონალური მონაცემების საკითხის ინტეგრირება • შიდა აუდიტორიასთან/ გარშემომყოფებთან იდეის პოპულარიზაცია	• "პერსონალური მონაცემების დაცვისთვის მნიშვნელოვანია ფართო აუდიტორიის, განსაკუთრებით კი ახალგაზრდების სწორი ინფორმირება და განათლება"	• პირდაპირი კომუნიკაცია • სოციალური ქსელები
მოწყვლადი ჯგუფები: • ბავშვები • შშმ თემი • უმცირესობები	• საკუთარი უფლებების დაცვა და სრულფასოვანი რეალიზება	• პრობლემების აღმოჩენასა და უფლებების დარღვევებზე დროული ინფორმირება • პერსონალური მონაცემების ღია და ხმამაღალი დაცვა	• "ჩვენ ვიცავთ თქვენს პერსონალურ მონაცემებს"	• ციფრული მედია • ტრადიციული მედია

ეფექტიანობის შეფასება

„პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის“ საკომუნიკაციო სტრატეგიის შესრულების ეფექტიანობა პერიოდულად უნდა შეფასდეს და მიღებული შედეგების საფუძველზე პერიოდულად მოხდეს როგორც სტრატეგიის, ასევე სამოქმედო გეგმის გადახედვაც. შეფასების პროცესში კი გამოყენებულ უნდა იქნას შემდეგი სახის ძირითადი ინდიკატორების და გადამოწმების მექანიზმები:

მიზნები და ამოცანები	შეფასების ინდიკატორები	გადამოწმების მექანიზმები
ს.მ #1: უწყების, როგორც პერსონალური მონაცემების დამუშავების კანონიერებაზე ზედამხედველი ორგანოს საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა. ***სამსახურის მანდატის, მიღებული გადაწყვეტილებების, რეკომენდაციებისა და სხვა ინიციატივების შესახებ საზოგადოებისა და დაინტერესებული მხარეების ინფორმირება*** 1.1. მედიასთან ურთიერთობის გაძლიერება, საინფორმაციო სივრცეში საკითხის აქტუალიზაციის მიზნით 1.2. ინტერნეტკომუნიკაციის გაძლიერება 1.3 საინფორმაციო მასალების გამოქვეყნების უზრუნველყოფა	• გაიზარდა დაინტერესებული მხარეების ინფორმირებულობის დონე • გაიზარდა საინფორმაციო სივრცეში (მედია და სოციალური მედია) გაშუქების მაჩვენებელი	• რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევები (მაგალითად, ომნიბუს კვლევა) • მედიის მონიტორინგი • ინტერნეტის და სოციალური ქსელების ანალიზი • შეხვედრების სტატისტიკა
ს.მ #2: პერსონალური მონაცემების დაცვის კულტურის ჩამოყალიბება სხვადასხვა სამიზნე აუდიტორიასთან დიალოგის გზით. ***მონაცემთა დამუშავებაზე პასუხისმგებელი ორგანიზაციების მიერ კანონის მოთხოვნების შესრულების უზრუნველყოფა, როგორც დამუშავებაზე პასუხისმგებელ პირებთან, ისე პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრებთან აქტიური, სისტემური კომუნიკაციის გზით.*** ***აგრეთვე, პერსონალურ მონაცემთა არსის, უფლებებისა და პასუხისმგებლობების შესახებ***	• ჩამოყალიბებულია მონაცემთა დამმუშავებლებთან სისტემური, ორმხრივი კომუნიკაცია • ჩამოყალიბებულია ორმხრივი კომუნიკაცია მონაცემთა დაცვის ოფიცრებთან • გაიზარდა მედიის დაინტერესება პერსონალურ მონაცემთა დაცვის თემის ირგვლივ • სამიზნე- აუდიტორიებში გაიზარდა ცოდნა პერსონალური მონაცემების არსისა და მისი დაცვის მექანიზმების შესახებ	• სოციოლოგიური კვლევები • საინფორმაციო სივრცის ანალიზი • შიდა საანგარიშო დოკუმენტაციის ანალიზი • სასწავლო პროგრამების კვლევა/დოკუმენტაციის ანალიზი

საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება და შედეგად, მონაცემთა დამუშავების კანონსაწინააღმდეგო შემთხვევების შემცირება. 2.1. სისტემატური, ორმხრივი და პირდაპირი კომუნიკაცია წინასწარ განსაზღვრულ მიზნობრივ აუდიტორიასთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან 2.2 სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფებზე მორგებული საინფორმაციო კამპანიების განხორციელება პერსონალური მონაცემების არსისა და მისი დაცვის მექანიზმების შესახებ 2.3. საგანმანათლებლო პროგრამებში პერსონალურ მონაცემთა დაცვის თემის გაძლიერების ხელშეწყობა	• გაიზარდა მომართვიანობა უფლების დარღვევაზე • გაიზარდა საგანმანათლებო პროგრამების რაოდენობა პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ. ამასთან, გაიზარდა საზოგადოების მოთხოვნა მსგავს პროგრამებზე	
ს.მ #3: სტრატეგიული კომუნიკაციის პროცესის მართვისა და კოორდინაციის გაუმჯობესება. ***კომუნიკაციის გრძელვადიანი ეფექტიანობის უზრუნველყოფა შიდაინსტიტუციური რესურსისა და შესაძლებლობების გაუმჯობესების გზით.*** 3.1. შიდა სტრუქტურული და ადმინისტრაციული ოპტიმიზაცია 3.2. პერსონალის პროფესიული ზრდის ხელშეწყობა 3.3. შიდა კომუნიკაციის და ანგარიშგების სისტემატიზაცია	• კომუნიკაციის გამართული სტრუქტურა და ფინანსირების მექანიზმები • შიდა აუდიტორიის ინფორმირების დონე	• ნორმატიული და საანგარიშო დოკუმენტაციის შესწავლა • თანამშრომლების კვლევები

USAID
ამერიკელი ხალხისგან

პერსონალურ მონაცემთა
დაცვის სამსახური

2024