

შპს „დეა“ სკოლის მიმართ წარდგენილი განცხადების/საჩივრის განხილვის პროცედურა

აღნიშნული დანართით განისაზღვრება სკოლაში წარდგენილი განცხადების/
საჩივრის დარეგისტრირების, განხილვისა და შედეგის დადგენის
პროცედურები

2023 წ.

შესავალი

სკოლების ძირითადი დანიშნულება მოსწავლეებისათვის მაღალი ხარისხის საგანმანათლებლო მომსახურების უზრუნველყოფაა. სკოლა ვალდებულია, ხელი შეუწყოს ისეთი სამუშაო და სასწავლო გარემოს ფორმირებას, რომელიც შესაბამისობაში იქნება მის საგანმანათლებლო მისიასთან. საჩივრების ეფექტური სისტემის არსებობა სკოლის მართვის პროცესში არსებული ხარვეზების აღმოჩენისა და აღმოფხვრის ძირითადი მექანიზმია.

„ზოგადი განათლების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, მოსწავლეს, მშობელსა და მასწავლებელს უფლება აქვთ, თავიანთი უფლებებისა და თავისუფლებების დასაცავად გაასაჩივრონ მასწავლებლის, სკოლის უკანონო და სხვა არამართლზომიერი ქმედებები, აგრეთვე მიიღონ მიყენებული ზიანის სრული ანაზღაურება. სკოლა ვალდებულია შექმნას საჩივრების დამოუკიდებელი და მიუკერძოებელი განხილვის ეფექტიანი საშუალება.

საჩივრების ეფექტური სისტემა შემდეგ ძირითად პრინციპებს უნდა ემყარებოდეს:

- წამოჭრილი პრობლემის არაფორმალური მოგვარების მხარდაჭერა;
- საჩივრების პროცედურების ხელმისაწვდომობა;
- საჩივრების პროცედურების სიმარტივე;
- გონივრული და მკაფიოდ განსაზღვრული დროის ფარგლები საჩივრის განხილვის/გამოძიებისა და გადაწყვეტისათვის;
- საჩივრით წამოჭრილი საკითხების სამართლიანი, სრული და მიუკერძოებელი განხილვა/გამოძიება და გადაწყვეტა.

ხელმისაწვდომობა და საჯაროობა.

შპს „დეა“ სკოლაში (შემდგომში - სკოლა) მოქმედი საჩივრების პროცედურები საჯარო და ფართოდ ხელმისაწვდომი უნდა იყოს. თითოეულ დაინტერესებულ პირს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ამომწურავი ინფორმაცია მიიღოს თავისი უფლებების, სკოლაში არსებული საჩივრების სისტემისა და პროცედურების შესახებ. ინფორმაცია საჩივრების პროცედურების შესახებ უნდა გავრცელდეს მოსწავლეებს, მათ მშობლებსა და მასწავლებლებს შორის სკოლაში სწავლის ან მუშაობის დაწყებისას, ასევე გამოქვეყნდეს:

- სკოლის ვებ-გვერდზე;
- სკოლის შენობაში თვალსაჩინო ადგილას.

პრობლემის წარმოქმნის შემთხვევაში მოსწავლეებსა და სხვა დაინტერესებულ პირებს ჰქონდეთ დროული რჩევის მიღების შესაძლებლობა ამ პრობლემის მოგვარების

საშუალებების შესახებ. ამისათვის სკოლამ უნდა უზრუნველყოს ყველა დაინტერესებული პირის შესაძლებლობა, გაიაროს კონსულტაცია სკოლის მიერ სპეციალურად უფლებამოსილ პირებთან. ასეთი კონსულტაცია კონფიდენციალურ ხასიათს უნდა ატარებდეს და არ უნდა ჩაითვალოს ფორმალური საქმისწარმოების დაწყებად.

საჩივრების განმხილველი ორგანო.

საჩივრებს განიხილავს სკოლის დირექტორი. დაუშვებელია, საქმის განხილვა/გამომძიებასა და გადაწყვეტილების მიღებაში მონაწილეობა მიიღოს პირმა, რომელსაც პირადი ინტერესი აქვს საქმის შედეგისადმი, საჩივრით ინიცირებული საქმის წარმოების მხარეა, საქმისწარმოების ერთ-ერთ მხარესთან, თანამდებობრივი ურთიერთობის გარდა, აქვს ნათესაური, მეგობრული ან სხვა ახლობლური ურთიერთობა. ინტერესთა კონფლიქტის წარმოქმნის შემთხვევაში დირექტორი ვალდებულია, განაცხადოს თვითაცილება. თუ ის არ განაცხადებს თვითაცილებას, მას აცილება შეიძლება მისცენ საქმისწარმოების მხარეებმა. განაცხადება აცილების შესახებ დასაბუთებული უნდა იყოს. პირს, რომელსაც აცილება მისცეს, აცილების საკითხის განხილვამდე უფლება აქვს, მისცეს განმარტება. სააპელაციო კომიტეტის აცილებული წევრის ჩანაცვლება უნდა მოხდეს დირექტორის მიერ შერჩეული პირით, ხოლო დირექტორის ნაცვლად საჩივარს განიხილავს სააპელაციო კომიტეტი.

საჩივრის სუბიექტი.

ფორმალური საჩივრის წარდგენის უფლება აქვს ყველა დაინტერესებულ პირს, რომლის კანონიერ ინტერესზე გავლენას ახდენს სკოლის მიერ გამოცემული ადმინისტრაციული აქტი ან სხვა ქმედება, სკოლის ადმინისტრაციის წარმომადგენლის ან მასწავლებლის ქმედება. საჩივრის წარდგენა უნდა მოხდეს სადავო ქმედების განხორციელებიდან ან ადმინისტრაციული აქტის გამოცემიდან 30 დღის ვადაში. გაშვებული ვადა უნდა აღდგეს, თუ 30-დღიანი ვადის გაშვება მოხდა დაუძლეველი ძალის, ავადმყოფობის, სკოლის ან სხვა საპატიო მიზეზით. სკოლის ადმინისტრაციის წევრს უფლება არ აქვს, წარადგინოს საჩივარი მის მიერ ადმინისტრაციული ფუნქციების შესრულებასთან დაკავშირებით.

წარმომადგენლობის უფლება.

საჩივრის საფუძველზე ინიცირებული საქმისწარმოების მხარეს უფლება აქვს, საჩივართან დაკავშირებულ ნებისმიერ განხილვაზე თუ შეხვედრაზე კანონიერი წარმომადგენლის ან დამცველის თანხლებით გამოცხადდეს.

მტკიცების ტვირთი და სტანდარტი.

მოსწავლისა და მასწავლებლის უფლებებითა და თავისუფლებებით სარგებლობისას მათი კანონიერება ივარაუდება და მათ შესახებ წარმოშობილი დავისას მომჩივნის მოთხოვნების უსაფუძველობის მტკიცების ტვირთი შეზღუდვის ინიციატორს ეკისრება. საჩივარი უნდა

დაკმაყოფილდეს, თუ შეზღუდვის ინიციატორი ვერ შეძლებს მოსწავლის ან მასწავლებლის მოთხოვნების უსაფუძვლოდ დამატკიცებას.

საჩივრის განხილვა/გამომიება და გადაწყვეტა.

საჩივრების განხილვა/გამომიება და გადაწყვეტა მაქსიმალურად სწრაფად და ეფექტურად უნდა მოხდეს. საჩივრის მიღებიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში დირექტორი ან სააპელაციო კომიტეტის თავმჯდომარე წერილობით დაუდასტურებს საჩივრის მიღებას, ხოლო 5 დღის ვადაში წერილობით განუმარტავს მომჩივანს სკოლაში მოქმედ საჩივრების პროცედურებს, ასევე შეატყობინებს მომჩივანს, მოწმეებს, სხვა დაინტერესებულ პირებს და სააპელაციო კომიტეტის წევრებს საკითხის განხილვის დროსა და ადგილს.

დირექტორი ან სააპელაციო კომიტეტის თავმჯდომარე უზრუნველყოფს საჩივრის განხილვას მისი მიღებიდან 10 დღის ვადაში. საჩივართან დაკავშირებული მთელი დოკუმენტაცია სააპელაციო კომიტეტის თითოეული წევრსა და მეორე მხარეს უნდა გადაეცეს საჩივრის განხილვამდე არაუგვიანეს 5 დღისა. იმ შემთხვევაში, თუ რომელიმე მხარეს სურს, დამატებითი მტკიცებულებები ან მოწმეები წარმოადგინოს, საჩივრის განხილვა შეიძლება გადატანილ იქნეს გონივრული ვადით იმისათვის, რომ მეორე მხარემ მოამზადოს პასუხი დამატებით წარმოდგენილ მტკიცებულებებზე.

საჩივრის განხილვიდან არაუგვიანეს 10 დღისა სკოლის დირექტორი ან სააპელაციო კომიტეტი გამოიტანს გადაწყვეტილებას. მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ დაუყოვნებლივ უნდა ეცნობოს ორივე მხარეს. საჩივართან დაკავშირებით დამატებითი გამომიების ჩატარების აუცილებლობისას საბოლოო გადაწყვეტილების მიღება უნდა მოხდეს საჩივრის წარდგენიდან არაუგვიანეს 30 დღისა. საჩივართან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილება დასაბუთებული უნდა იყოს და „ზოგადი განათლების შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნებს ემყარებოდეს. დაუშვებელია, გადაწყვეტილების მიღებისას მხედველობაში იქნეს მიღებული ის მტკიცებულებები, რომლებიც ხელმისაწვდომი არ იყო მომჩივნის ან მოპასუხისთვის. საჩივართან დაკავშირებით დირექტორს ან სააპელაციო კომიტეტს გამოაქვს გადაწყვეტილება:

- საჩივრის დაკმაყოფილების შესახებ;
- საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ;
- საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ.

აკადემიური საჩივარი.

მოსწავლის აკადემიური მოსწრების შეფასება მასწავლებლის დისკრეციას (უფლებამოსილებას) განეკუთვნება. საგანმანათლებლო ფუნქციების შესრულებაში, მათ

შორის მოსწავლის ცოდნის შეფასებაში, ჩარევისგან პედაგოგი აკადემიური თავისუფლების პრინციპითაა დაცული. იმავე დროს, სკოლას ეკისრება ყველა გონივრული ზომის მიღების ვალდებულება მოსწავლის ცოდნის სამართლიანი შეფასებისათვის. ამ მიზნით სკოლა შეიმუშავებს მოსწავლის ცოდნის სამართლიანი შეფასების პროცედურებს.

თუ მოსწავლე, მისი მშობელი ან სხვა კანონიერი წარმომადგენელი გადაწყვეტს მიღებული შეფასების გასაჩივრებას, სასურველია, ის თავდაპირველად კლასის დამრიგებელს გაესაუბროს. დამრიგებელი მოსწავლეს და მშობელს ეხმარება საკითხის გარკვევაში, კონსულტაციას გადის პედაგოგთან და არკვევს მოსწავლის ცოდნის შეფასების კრიტერიუმებს. საჭიროების შემთხვევაში მშობელი დამრიგებელთან ერთად ხვდება პედაგოგს და არკვევს საკუთარი პრეტენზიების გონივრულობას. მხოლოდ ამის შემდეგ აქვს მოსწავლეს, მის მშობელს ან სხვა კანონიერ წარმომადგენელს უფლება, წარადგინოს ფორმალური საჩივარი. აკადემიური საჩივარი უნდა დაკმაყოფილდეს, თუ დადასტურდა, რომ მოსწავლის ცოდნის შეფასებისას მასწავლებელმა ისეთი არამართლზომიერი ფაქტორებით იხელმძღვანელა, როგორცაა მოსწავლის შეხედულებები, ეთნიკური წარმომავლობა ან რელიგიური მრწამსი, ასევე თუ უხეშად იქნა დარღვეული შესაბამის საგანში ცოდნის შეფასების აკადემიური სტანდარტები. აკადემიური საჩივრის დაკმაყოფილების საფუძველია აგრეთვე სკოლის მიერ დადგენილი მოსწავლის ცოდნის სამართლიანი შეფასების პროცედურების დარღვევა.

საჩივარზე უარის თქმა.

მომჩივანს უფლება აქვს, უარი განაცხადოს საკუთარ მოთხოვნებზე საჩივრის განმხილველი ორგანოს მიერ გადაწყვეტილების მიღებამდე. უარი საჩივარზე წერილობით უნდა გაფორმდეს. საქმის ზეპირი განხილვისას მომჩივანი უფლებამოსილია, საჩივარზე ზეპირადაც განაცხადოს უარი. საჩივარზე უარის თქმა აჩერებს საქმისწარმოებას.

სკოლის იურისდიქცია.

სკოლის ორგანოები არ არიან აღჭურვილნი მნიშვნელოვანი საგამომიებო უფლებამოსილებითა და სრულფასოვანი გამოძიების ჩატარებისათვის აუცილებელი უნარ-ჩვევებით. შესაბამისად, სკოლის იურისდიქციას სცილდება სისხლისსამართლებრივი წესით დასჯადი ქმედების გამოძიება. ყოველი ასეთი ფაქტი დაუყოვნებლივ უნდა ეცნობოს სამართალდამცავ ორგანოებს. სკოლა აგრეთვე ვერ განიხილავს საჩივარს, თუ:

- არსებობს სასამართლოს გადაწყვეტილება დავის იმავე საგანზე;
- სასამართლო განიხილავს დავას იმავე მხარეებს შორის, იმავე საგანზე და იმავე საფუძველით;

- არსებობს სკოლის უფლებამოსილი ორგანოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება დავის იმავე მხარეებს შორის, იმავე საგანზე და საფუძვლით;
- გასულია საჩივრის წარდგენის ვადა;
- საჩივარი შეტანილია არაუფლებამოსილი პირის მიერ.

საჩივრის ფორმა. საჩივარი უნდა იყოს წერილობითი ფორმის, შედგენილი სახელმწიფო, ქართულ ენაზე. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარი ან განცხადება უცხო ენაზეა შედგენილი, მომჩივანი ვალდებულია, დროის გონივრულ მონაკვეთში წარმოადგინოს მისი თარგმანი. წერილობითი საჩივარი ან განცხადება ფორმალური საქმისწარმოების დაწყების საფუძველია და უნდა შეიცავდეს დავის საგნის ზუსტ და მკაფიო აღწერილობას, ასევე სხვა დეტალებს საჩივრის წარდგენის თარიღის, მისი ავტორის სახელისა და გვარის ჩათვლით. საჩივრის ფორმა, ასევე მითითებები მისი შინაარსის შესახებ ფართოდ უნდა იყოს ხელმისაწვდომი. საჩივარი უნდა შეიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:

- მომჩივნის სახელი, გვარი და მისამართი;
- იმ პირის ვინაობა, რომლის ქმედებაც საჩივრდება;
- გასაჩივრებული ქმედება, ხოლო ადმინისტრაციული აქტის გასაჩივრების შემთხვევაში - შესაბამისი ადმინისტრაციული აქტის ზუსტი სახელწოდება;
- უფლების ან კანონიერი ინტერესის დარღვევის მკაფიო აღწერილობა;
- არსებობის შემთხვევაში - მოწმეთა ვინაობა;
- იმ ზომების ჩამონათვალი, რომელთა მიღებასაც მოითხოვს მომჩივანი;
- არსებობის შემთხვევაში - წარმომადგენლის ან დამცველის ვინაობა;
- საჩივარზე თანდართული საბუთების ნუსხა და სხვა დოკუმენტური მტკიცებულებები.

მომჩივნის დაცვის უზრუნველყოფა და აშკარად უსაფუძვლო საჩივრები. სკოლის ადმინისტრაციამ უნდა უზრუნველყონ კეთილსინდისიერი მომჩივნის დაცვა ყოველგვარი შურისძიების ან უკანონო ზემოქმედებისგან. საჩივართან დაკავშირებით ნებისმიერი ზემოქმედება მომჩივანზე ან მისი დაშინების მცდელობა დისციპლინური პასუხისმგებლობის დაკისრების საფუძველია. მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ დადასტურდება, რომ მომჩივნის მოთხოვნები აშკარად უსაფუძვლოა და ის ბოროტი განზრახვით მოქმედება, მის მიმართ შეიძლება განხორციელდეს დისციპლინური ზემოქმედების ღონისძიებები.

სკოლაში დაინტერესებული მხარის მიერ წარდგენილი განცხადების/საჩივრის განხილვის პროცესის მიზანი:

პროცესის მიზანს წარმოადგენს სკოლის მიერ ავტორიზაციის სტანდარტების დაცვის უზრუნველყოფა, მოსწავლეზე ორიენტირებული გარემოს ჩამოყალიბების ხელშეწყობისა და ზოგადსაგანმანათლებლო დაწესებულებებისთვის გარანტირებული ავტონომიურობის პრინციპის დაცვის ფარგლებში.

ვის და როგორ შეუძლია შემოიტანოს განცხადება/საჩივარი:

- განცხადების/საჩივრის შემოტანა შეუძლია მოსწავლეს, მშობელს, სკოლაში დასაქმებულ პერსონალს ან/და სხვა დაინტერესებულ პირს.
- განცხადების/საჩივრის დარეგისტრირება შესაძლებელია შპს „დეა“ სკოლის შენობაში, მისამართი: ქ. თბილისი, კ.კასტელის ქ. 9 ოთახი 203

განცხადება უნდა მოიცავდეს:

o საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობასა და მისამართს;

o საჩივრის შინაარსი, მოთხოვნა და გარემოება, რომელსაც ეფუძნება მოთხოვნა. ასევე თანდართული დოკუმენტაციის ნუსხა არსებობის შემთხვევაში.

რჩევები განმცხადებლებს:

- განცხადების ეფექტურად და მოკლე ვადებში განსახილველად აუცილებელია განაცხადში მაქსიმალურად დეტალურად და არგუმენტირებულად ასახოთ სიტუაცია. აუცილებლად დაურთეთ მტკიცებულებები ასეთის არსებობის შემთხვევაში;
- იქამდე, სანამ განაცხადს, სასურველია გაესაუბროთ ადამიანს, ვისთანაც პრეტენზია გაქვთ და მიღებული პასუხი წარმოადგინოთ სკოლაში დაფიქსირებული პრეტენზიის წერილთან ერთად.

პირადი მონაცემების დაცვა:

საჩივრის განხილვისას სკოლა ითვალისწინებს საქართველოს კანონს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“. თქვენ მიერ მითითებული პერსონალური ინფორმაცია (განმცხადებლის ვინაობა და განცხადების დეტალები, რომლის საფუძველზეც განმცხადებლის იდენტიფიცირება იქნება შესაძლებელი) თქვენი თანხმობის გარეშე არ იქნება გამჟღავნებული. დაინტერესებულ მხარესთან ინფორმაციის გაცვლისას

პერსონალური ინფორმაცია იქნება დაშტრიხული კანონით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად. გთხოვთ, გაითვალისწინოთ, რომ პერსონალური მონაცემების გაზიარება დაგვეხმარება საკითხის უფრო სწრაფ და ეფექტურ გადაწყვეტაში.

საჩივრის განხილვის შედეგები:

საჩივრის განხილვის შედეგი ვერ იქნება განმცხადებლისთვის მიყენებული მატერიალური და არამატერიალური ზარალის კომპენსირება.

საჩივრის განხილვის მიზანს წარმოადგენს ხარვეზის გამოვლენა და შესაბამისი რეაგირება, რაც ავტომატურად მოიაზრებს მომავალში მსგავსი დარღვევის თავიდან არიდებას.