

დამტკიცებულია
შპს ნერგების
დირექტორის ბრძანებით

გასაჩივრების დეტალური პროცედურები

შპს სკოლა ნერგები

შესავალი: შპს ნერგები „ზოგადი განათლების შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად, უზრუნველყოფს თითოეული მოსწავლის, მშობლისა და მასწავლებლის უფლებას, გაასაჩივროს მასწავლებლისა და სკოლის უკანონო და სხვა არამართლზომიერი ქმედებები, აგრეთვე მიიღოს მიყენებული ზიანის სრული ანაზღაურება. ამის მისაღწევად სკოლამ შეიმუშავა საჩივრების მიუკერძოებელი და დამოუკიდებელი განხილვის ეფექტიანი მექანიზმი. საჩივრების ეფექტური სისტემა დაემყარა შემდეგ ძირითად პრინციპებს ემყარებოდა:

- 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 ნერგებში მოქმედი საჩივრების პროცედურები საჯარო და ფართოდ ხელმისაწვდომია. თითოეულ დაინტერესებულ პირს შესაძლებლობა აქვს, ამომწურავი ინფორმაცია მიიღოს თავისი უფლებების, სკოლაში არსებული საჩივრების სისტემისა და პროცედურების შესახებ. ინფორმაცია საჩივრების პროცედურების შესახებ გამოქვეყნებულია

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

მნიშვნელოვანია, რომ პრობლემის წარმოქმნის შემთხვევაში მოსწავლეებსა და სხვა დაინტერესებულ პირებს აქვთ დროული რჩევის მიღების შესაძლებლობა ამ პრობლემის მოგვარების საშუალებების შესახებ. ამისათვის სკოლა უზრუნველყოფს ყველა დაინტერესებული პირის შესაძლებლობას, გაიაროს კონსულტაცია სკოლის სადავო საკითხზე პასუხისმგებელი პირთან. ასეთი კონსულტაცია კონფიდენციალური ხასიათისაა და იგი არ ითვლება ფორმალური საქმისწარმოების დაწყების საფუძვლად.

პრობლემის არაფორმალური მოგვარება. საჩივრების სისტემის არსებობა და მის საფუძველზე გარკვეული გამოძიების განხორციელება შპს ნერგების მიერ მისი საგანმანათლებლო ფუნქციის შესრულებას ემსახურება. გარდა ამისა, სკოლის ეფექტური ფუნქციონირების ძირითადი პირობა სკოლის თანამშრომლებსა და მოსწავლეებს შორის კეთილგანწყობისა და ნდობის მაღალი ხარისხია. შესაბამისად, ფორმალური საჩივრის წარდგენამდე ყველა დაინტერესებული პირი ვალდებულია, წარმოქმნილი პრობლემის გადაჭრას არაფორმალურად, სადავო საკითხზე პასუხისმგებელი

პირისადმი მიმართვის გზით შეეცადოს. გამონაკლისია შემთხვევა, როდესაც საქმე გვაქვს უფლებებისა და თავისუფლებების უხეშ დარღვევასთან, რელიგიური, ეთნიკური ან სხვა ნიშნით დევნასთან ან როდესაც ნებისმიერმა დაყოვნებამ შეიძლება მნიშვნელოვანი ზიანი მიაყენოს პიროვნების კანონიერ ინტერესებს. ამ შემთხვევაში დაინტერესებულ პირს უფლება აქვს, პირდაპირ წარადგინოს ფორმალური საჩივარი.

საჩივრების განმხილველი ორგანო. შპს ნერგების წესდების მიხედვით, საჩივრებს განიხილავს დირექტორი და დისციპლინარული კომიტეტი. დაუშვებელია, საქმის განხილვა/გამოძიებასა 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 ახლოობლური ურთიერთობა. ინტერესთა კონფლიქტის წარმოქმნის შემთხვევაში დირექტორი, და დისციპლინარული კომიტეტის წევრი 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.

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 სადავოქმედების 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 უსაფუძვლოების მტკიცების ტვირთი შეზღუდვის ინიციატორს ეკისრება. საჩივარი უნდა დაკმაყოფილდეს, თუ შეზღუდვის ინიციატორი ვერ შეძლებს მოსწავლის ან მასწავლებლის მოთხოვნების უსაფუძვლოების დამაჯერებლად დამტკიცებას.

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

დირექტორი და დიციპლინარული კომიტეტის თავმჯდომარე უზრუნველყოფს საჩივრის განხილვას მისი მიღებიდან 10 დღის ვადაში. საჩივართან დაკავშირებული მთელი დოკუმენტაცია დიციპლინარული 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 და დიციპლინარული კომიტეტი გამოიტანს გადაწყვეტილებას. მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ დაუყოვნებლივ უნდა ეცნობოს ორივე მხარეს. საჩივართან დაკავშირებით დამატებითი გამოძიების 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 და დიციპლინარული კომიტეტს გამოაქვს გადაწყვეტილება:

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

ადმინისტრაციული საჩივარი. მასწავლებელი, მოსწავლე, მშობელი ან მოსწავლის სხვა კანონიერი წარმომადგენელი უფლებამოსილია, გაასაჩივროს სკოლის მიერ გამოცემული ადმინისტრაციული აქტი. ადმინისტრაციული საჩივრის წარდგენის საფუძველი შეიძლება გახდეს აგრეთვე მოსწავლის ან მასწავლებლის დისკრიმინაცია, მათი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების უსამართლო შეზღუდვა სკოლის მიერ. საჩივარი შეიძლება დაკავშირებული იყოს ასევე სკოლის მიერ საგანმანათლებლო ან სხვა სახის მომსახურების უზრუნველყოფასთან. ადმინისტრაციული საჩივრის წარდგენა აჩერებს გასაჩივრებული ადმინისტრაციული აქტის მოქმედებას, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ადმინისტრაციული აქტის მოქმედების შეჩერება გამოიწვევს მნიშვნელოვან მატერიალურ ზიანს ან საფრთხეს შეუქმნის სკოლაში არსებულ წესრიგს.

საჯაროობა და გამჭვირვალობა. შპს ნერგები ვალდებულია, უზრუნველყოს ყველა დაინტერესებული პირის შესაძლებლობა, დაესწროს საჩივრის განხილვას. ინფორმაცია ადმინისტრაციული საჩივრის საჯარო განხილვის ადგილისა და თარიღის შესახებ უნდა გამოქვეყნდეს და გავრცელდეს არანაკლებ 7 დღით ადრე საჩივრის განმხილველი ორგანოს სხდომის გამართვამდე. ასევე საჯაროდ უნდა გამოქვეყნდეს საჩივართან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილება.

აკადემიური საჩივარი. მოსწავლის აკადემიური მოსწრების შეფასება მასწავლებლის დისკრეციას (უფლებამოსილებას) განეკუთვნება. საგანმანათლებლო ფუნქციების შესრულებაში, მათ შორის მოსწავლის ცოდნის შეფასებაში, ჩარევისგან პედაგოგი აკადემიური თავისუფლების პრინციპითაა დაცული. ამავე დროს, სკოლას ეკისრება ყველა გონივრული ზომის მიღების ვალდებულება მოსწავლის ცოდნის სამართლიანი შეფასებისათვის.

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. საჩივარზე უარი 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 გამომიების ჩატარებისათვის აუცილებელი უნარ-ჩვევებით. შესაბამისად, სკოლის იურისდიქციას სცილდება სისხლისსამართლებრივი წესით დასჯადი ქმედების გამომიება. 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 საფუძველით;
- 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.

შპს ნერგები არ განიხილავს ანონიმურად შემოსულ განცხადებებს

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 მოქმედებდა, მის მიმართ შეიძლება განხორციელდეს დისციპლინური ზემოქმედების ღონისძიებები.