დამტკიცებულია შპს „კერძო სკოლა აისი“-ს
დირექტორის 29.09.2025 წლის ბრძანება № 158

განცხადების/საჩივრის
განხილვის პროცედურა

მუხლი 1. რეგულირების სფერო და მიზანი

1.1 განცხადებების/საჩივრის განხილვის პროცედურა შემუშავდა საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობისა და შპს ,,კერძო სკოლა აისი“-ს (შემდეგომში მოხსენიებული, როგორც „სკოლა“, „სკოლა აისი“, „აისი“) წესდების შესაბამისად.

1.2 წინამდებარე პროცედურა ეხება სკოლა აისის მთელ საზოგადოებას - მოსწავლეებს და მათ მშობლებს/კანონიერ წარმომადგენლებს (შემდგომში - მშობელი) და სკოლის თანამშრომლებს. პროცედურა უნდა იქნას დაცული როგორც ცალკეული, ასევე ერთობლივი საჩივრის არსებობის შემთხვევაში სკოლის საზოგადოების წევრების მხრიდან, თუკი მათ მიაჩნიათ, რომ სკოლის მხრიდან დაირღვა ან არასწორად იქნა გამოყენებული საქართველოს კანონმდებლობა, სკოლის პოლიტიკა და პროცედურები.

1.3 საჩივრის წარმოდგენა უნდა მოხდეს მატერიალურად სკოლის მისამართზე, ფოსტის საშუალებით ან განცხადების ფორმის საშუალებითან ან ექტრონულად. წერილის კვალიფიციური ხელმოწერით დადასტურების შემთხვევაში, ხოლო საკითხი უნდა გადაწყდეს დროულად, სამართლიანად და თანმიმდევრულად.

მუხლი 2. ზოგადი წესები

2.1. სკოლისთვის მნიშვნელოვანია თითოეულ საჩივარსა და მოსაზრებაზე დროული რეაგირება.

2.2. სასურველია არაფორმალური შეხვედრების ჩატარება. შესაბამისად, განმცხადებელს შეუძლიარელევანტურ პირებთან არაფორმალურ გარემოში შეხვედრა და საკითხის განხილვა.

2.3. თუკი საკითხი არ გადაწყდება არაფორმალურ შეხვედრაზე, უნდა შედგეს ფორმალური საჩივრის წერილი.

მუხლი 3. განცხადების/საჩივრის განხილვა

3.1. განცხადების/საჩივრის წარდგენის უფლება აქვს მოსწავლეს, მშობელს/კანონიერ წარმომადგენელს, მასწავლებელს, სხვა თანამშრომელსა თუ ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს.

3.2. განცხადება უნდა მოიცავდეს:

3.2.1. საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობასა და მისამართს;

3.2.2. იმ დაწესებულების დასახელება, რომლის სამართლებრივი აქტი ან ქმედება საჩივრდება;

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

3.3. საჩივარი წარედგინება დირექტორს, ხოლო თუ განმცხადებელი ასაჩივრებს დირექტორის ქმედებას - პარტნიორთა საერთო კრებას.

მუხლი 4. პერსონალური მონაცემების დაცვა

საჩივრის განხილვისას სკოლა ითვალისწინებს საქართველოს კანონს პერსონალურ მონაცემთა

დაცვის შესახებ. განმცხადებლის მიერ მითითებული პერსონალური ინფორმაცია (განმცხადებლის ვინაობა და განცხადების დეტალები, რომლის საფუძველზეც განმცხადებლის იდენტიფიცირება იქნება შესაძლებელი) მისი თანხმობის გარეშე არ იქნება გადაცემული ადრესატისთვის. კონკრეტულ პირთან ინფორმაციის გაცვლისას პერსონალური ინფორმაცია იქნება დაშტრიხული კანონით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად.

მუხლი 5. საჩივრის გადაწყვეტის პროცედურა და ვადები

საჩივრის ფორმალური პროცედურა (მიუხედავად იმისა, საჩივრით მიმართეს სკოლის დირექტორსა თუ პარტნიორთა საერთო კრებას), უნდა ექვემდებარებოდეს შემდეგ თანმიმდევრობას:

5.1. საჩივრები განიხილება კონფიდენციალურად, თუმცა, საჩივართან დაკავშირებულ (დაინტერესებულ) პირებს უნდა ჰქონდეთ ინფორმაცია საჩივრის შესახებ და უნდა გადაეცეთ საჩივრის ასლი (ამ წესის მე-4 მუხლით გათვალისწინებული დებულების შესაბამისად);

5.2. საჩივრის განმხილველი პირის/ორგანოს გადაწყვეტილებით შესაძლებელია ჩატარდეს შეხვედრა იმ პირთან/პირებთან, რომელთა წინააღმდეგაც/რომელთა ქმედებასთან/უმოქმედობასთან დაკავშირებითაც აღიძრა საჩივარი და საჭიროების შემთხვევაში, იმ პირთან/პირებთანაც, რომლებიც დაკავშირებულნი არიან საკითხთან/ინციდენტთან (შეხვედრაზე მათ შესაძლოა თან ახლდეთ შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე წარმომადგენელი);

5.3. მოკვლევის პროცესის ამსახველი წერილობითი მასალა უნდა იქნას შენახული მიმდინარე სასწავლო წლის პერიოდში;

5.4. მოკვლევის დეტალურად ჩატარების შემდეგ, მიღებული უნდა იქნას შესაბამისი გადაწყვეტილება და მის შესახებ უნდა ეცნობოს განმცხადებელს.

5.5. საჩივრის წარმოდგენის შემდეგ, საკითხის მოკვლევისა და საბოლოო გადაწყვეტილების მიღების ვადა შეადგენს 15 სამუშაო დღეს.

მუხლი 6. საჩივრის განხილვის შედეგები

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

6.2. საჩივრის განხილვის მიზანს წარმოადგენს დაწესებულებასთან დაკავშირებული ხარვეზის გამოვლენა და შესაბამისი რეკომენდაცი(ებ)ის გაცემა აღნიშნული ხარვეზის გამოსასწორებლად დაწესებულებაში არსებული ხარისხის გასაუმჯობესებლად, რაც ავტომატურად მოიაზრებს მომავალში მსგავსი დარღვევის თავიდან არიდებას. ასევე საჩივრის განხილვის ფარგლებში უწყვეტ რეჟიმში ხორციელდება განმცხადებლისა და დაწესებულების ინფორმირება და წარმოების მასალების გაცნობა. რიგ შემთხვევებში, გამოვლენილმა კანონის დარღვევამ დაწესებულებაში ან მნიშვნელოვანმა გადაცდომამ, რომელიც უხეშად არღვევს შიდა რეგულაციებს, შესაძლებელია გამოიწვიოს შესაბამისი სამართლებრივი შედეგი, რომელიც განსაზღვრულია სკოლის შინაგანაწესით.

6.3. საჩივრის განხილვის შესაძლო შედეგებია:

6.3.1. **გამოვლინდა დარღვევა** - სკოლამ განიხილა საჩივარი და დაწესებულების პოზიცია აღნიშნულ საჩივართან მიმართებით. წარმოების მასალების ანალიზზე დაყრდნობით, შიდა რეგულაციის დარღვევა არ გამოვლინდა. განმცხადებელს გაეგზავნა ახსნა-განმარტებითი წერილი და განესაზღვრა დრო დამატებითი მტკიცებულებების წარმოსადგენად. განმცხადებლის მიერ დადგენილ ვადაში მტკიცებულებების წარმოუდგენლობის გამო წარმოება შეწყდა.

6.3.2. **არ გამოვლინდა დარღვევა** - სკოლამ განიხილა საჩივარი და დაწესებულების პოზიცია აღნიშნულ საჩივართან მიმართებით. წარმოების მასალებზე დაყრდნობით გამოვლინდა შიდა რეგულაციების სავარაუდო დარღვევა, რომელიც მოითხოვს დამატებით შესწავლას. საკითხი განსახილველად გადაეცა შესაბამის ორგანოს/პირს გადაცდომაზე რეაგირების მიზნით.

მუხლი 7. დასკვნითი დებულებები

7.1. წინამდებარე პროცედურას ამტკიცებს სკოლის დირექტორი ბრძანებით.

7.2. წინამდებარე პროცედურაში ცვლილებებისა და დამატებების შეტანა, ასევე, მისი ძალადაკარგულად გამოცხადება ხდება ამავე მუხლის 1-ლი ნაწილით გათვალისწინებული წესით.