დამტკიცებულია
შპს მილენიუმის
დირექტორის ბრძანებით

შპს მილენიუმის

განცხადებისა და საჩივრის განხილვის წესი

რუსთავი

თავი I. ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. მოქმედების სფერო და მიზანი

1.1 შპს მილენიუმი (შემდგომში „სკოლა“) დაინტერესებულია, შექმნას სკოლაში განცხადებისა და საჩივრის განხილვის დამოუკიდებელი და მიუკერძოებელი სისტემა, დეტალურად გაიწეროს პროცესის თანმიმდევრობა და მიეცეს მას ორგანიზებული სახე.

1.2 განცხადებისა და საჩივრის განხილვის წესის (შემდგომში – წესი) მოქმედება ვრცელდება სკოლაში დასაქმებულ ყველა პირზე, სკოლის მოსწავლეზე, მის მშობელზე/კანონიერ წარმომადგენელზე. ასევე, ნებისმიერ დაინტერესებულ პირზე, რომელსაც სურს, სკოლას მიმართოს განცხადებით/საჩივრით.

1.3 სკოლაში საჩივრის/განცხადების მისაღებად, იგი წარდგენილი უნდა იყოს ქართულ ენაზე. უცხოურ ენაზე შესრულებული განცხადების/საჩივრის სკოლაში მისაღებად, მას უნდა დაერთოს ნოტარიულად დამოწმებული თარგმანი.

მუხლი 2. სკოლაში საჩივრის/განცხადების განხილვის პრინციპები

2.1 სკოლაში წარდგენილი საჩივარი/განცხადება განიხილება ობიექტურობისა და სამართლიანობის, მიუკერძოებლობის პრინციპის დაცვით, კანონმდებლობისა და ამ წესის შესაბამისად დადგენილ ვადებში.

2.2 საჩივრის/განცხადების განხილვის პროცესში დაუშვებელია იმ პირის მონაწილეობა, რომელსაც აქვს/შესაძლოა ჰქონდეს პირადი ინტერესი, ან/და არსებობს სხვა გარემოება, რომელმაც შესაძლებელია მეგავლენა მოახდინოს გადაწყვეტილების მიღებაზე.

მუხლი 3. განცხადების/საჩივრის წარდგენის წესი

3.1 სკოლაში საჩივრის/განცხადების წარდგენა შესაძლებელია სკოლის ადმინისტრატორთან განმცხადებლის/საჩივრის ავტორის მიერ ჩაბარებით, საფოსტო გზავნილის ან ელექტრონული ფოსტის საშუალებით.

3.2 სკოლაში შემოსული განცხადება/საჩივარი, რომელიც შედგენილია მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, რეგისტრაციაში უნდა გატარდეს დაუყოვნებლივ. არასამუშაო საათებში (15:00 საათიდან 09:00 საათამდე) შემოსული განცხადება/საჩივარი რეგისტრაციაში ტარდება მომდევნო სამუშაო დღეს.

3.3 სკოლაში შემოსულ განცხადებაზე/საჩივარზე ადმინისტრაცია რეაგირებას ახდენს საქართველოს კანონმდებლობის და ამ წესის შესაბამისად.

3.4 განცხადება/საჩივარი შედგენილი უნდა იქნეს წერილობითი ფორმით და იგი უნდა შეიცავდეს შემდეგ რეკვიზიტებს:

- სკოლის დასახელებას, რომელსაც მიმართავს განმცხადებელი/საჩივრის ავტორი;
- განმცხადებლის/საჩივრის ავტორის ვინაობასა და მისამართს (საკონტაქტო ტელეფონის ნომრის მითითებით);
- მოთხოვნას;
- გარემოებებს, რომლებიც საფუძვლად უდევს მის მოთხოვნას;

- გასაჩივრებული ბრძანების/გადაწყვეტილების დასახელებას (მხოლოდ საჩივრის შემთხვევაში);
- განცხადების/საჩივრის წარდგენის თარიღსა და ხელმოწერას;
- განცხადებაზე/საჩივარზე დართული დოკუმენტების ჩამონათვალს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
- წარმომადგენლობის დამადასტურებელი დოკუმენტი (მინდობილობა) წარმომადგენლის მიერ განცხადების/საჩივრის წარდგენის შემთხვევაში.

3.5. სკოლა ვალდებულია კანონმდებლობით დადგენილი წესით რეგისტრაციაში გაატაროს განცხადება/საჩივარი მიღების დღესვე და დასვას მასზე რეგისტრაციის თარიღი და ნომერი.

3.6. ელექტრონული ფოსტის საშუალებით წარმოდგენილ გაცხადებას/საჩივარს უნდა დაერთოს პირადობის დამადასტურებელი მოწმობის/პასპორტის ასლი.

მუხლი 4. ხარვეზის დადგენა

4.1. სკოლა 3 დღის ვადაში ამოწმებს განცხადების/საჩივრის შესაბამისობას წინამდებარე წესის მე-3 მუხლის 3.4. პუნქტით დადგენილი მოთხოვნებთან.

4.2 თუ განმცხადებელი/საჩივრის ავტორი სკოლას არ წარუდგენს წინამდებარე წესის მე-3 მუხლის 3.4. პუნქტით დოკუმენტს ან სხვა ინფორმაციას, რაც აუცილებელია საქმის გადაწყვეტისათვის, სკოლა განმცხადებელს/საჩივრის ავტორს განუსაზღვრავს 5 დღიან ვადას, რომლის განმავლობაშიც მან უნდა წარადგინოს დამატებითი დოკუმენტი ან ინფორმაცია. სკოლა უფლებამოსილია განმცხადებლის/საჩივრის ავტორის მოთხოვნით მხოლოდ ერთხელ, მაგრამ არა უმეტეს 15 დღით, გააგრძელოს დოკუმენტის ან სხვა ინფორმაციის წარდგენის ვადა.

4.3. ხარვეზის დადგენის დროს წინამდებარე წესით განსაზღვრული ვადის დინება ჩერდება.

4.4. თუ დადგენილ ვადაში განმცხადებელი/საჩივრის ავტორი არ წარადგენს შესაბამის დოკუმენტს ან ინფორმაციას, სკოლა უფლებამოსილია გამოიტანოს გადაწყვეტილება განცხადების/საჩივრის განუხილველად დატოვების შესახებ

მუხლი 5. აცილება

5.1. განცხადების/საჩივრის განხილვისას წარმოებაში არ შეიძლება მონაწილეობდეს ის პირი, რომელიც:

ა) თვითონ არის დაინტერესებული მხარე საქმეში;

ბ) საქმეში მონაწილე დაინტერესებული მხარის ან მისი წარმომადგენლის ოჯახის წევრია/ნათესავია;

გ) საქმეში მონაწილე დაინტერესებული მხარის წარმომადგენელია;

დ) შრომით ურთიერთობაშია საქმეში მონაწილე დაინტერესებულ მხარესთან;

ე) თვითონ ან მისი ოჯახის წევრი ფლობს აქციებს/წილებს იმ კომპანიაში, რომელიც წარმოადგენს დაინტერესებულ მხარეს;

5.2. ნათესავად ჩაითვლება:

ა) პირდაპირი ხაზის ნათესავი;

ბ) მეუღლე, მეუღლის და-ძმა და პირდაპირი ხაზის ნათესავი;
გ) აღმავალი ხაზის პირდაპირი ნათესავის და-ძმა;
დ) და-ძმა, მათი მეუღლეები და შვილები.

5.3. გადაწყვეტილების მიმღები პირი ვალდებულია განაცხადოს თვითაცილება 5.1 და 5.2 პუნქტში აღნიშნული გარემოების არსებობის შემთხვევაში.

5.4. წარმოებაში მონაწილე დაინტერესებული მხარე ვალდებულია აცილების შესახებ განცხადება წარადგინოს წარმოების დაწყებიდან ან იმ მომენტიდან 2 დღის განმავლობაში, როდესაც მისთვის ცნობილი გახდა ფაქტი ან გარემოება, რომელიც იძლევა აცილების საფუძველს. აცილების შესახებ განცხადება დასაბუთებული უნდა იყოს.

5.5. აცილების შესახებ განცხადებას იხილავს და აცილების ან თვითაცილების საკითხს წყვეტს იმ პირის ხელმძღვანელი პირი, რომლის მიმართაც განცხადებულია აცილება. კომისიის შემადგენლობაში შემავალი პირის აცილების საკითხს წყვეტს შესაბამისი კომისია ამ პირის მონაწილეობის გარეშე.

5.6. დაუშვებელია საკითხის გადაწყვეტაში მონაწილეობა მიიღოს პირმა, რომელიც მონაწილეობდა გასაჩივრებული აქტის მომზადებაში ან გამოცემაში.

მუხლი 6. განცხადების განხილვის ზოგადი წესი და მისი ვადები

6.1 განცხადებას განიხილავს უფლებამოსილი პირი/სტრუქტურული ერთეული, რომლის კომპეტენციის ფარგლებსაც განეკუთვნება განცხადებაზე პასუხის გაცემა.

6.2 კორესპონდენცია, მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ, თუ კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის დადგენილი, გაიცემა სკოლის დირექტორის ხელმოწერით.

6.3 განცხადების განხილვის ვადა, თუ კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის დადგენილი, განისაზღვრება 10 სამუშაო დღით.

6.4 თუ განცხადებით მოთხოვნილია ბრძანების გამოცემა, სკოლა გადაწყვეტილებას ბრძანების გამოცემის ან მასზე უარის თქმის შესახებ იღებს განცხადების წარდგენიდან ერთი თვის ვადაში. ბრძანება, რომელიც არ ეხება მესამე პირის ინტერესებს, გამოიცემა განცხადების წარდგენიდან 15 დღის ვადაში, თუ კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის დადგენილი.

6.5 თუ საქმისათვის არსებითი მნიშვნელობის მქონე გარემოებათა დადგენისათვის აუცილებელია კანონმდებლობით გათვალისწინებულზე მეტი ვადა, სკოლამ შესაძლებელია განცხადების განხილვის დაწყებისას მიიღოს გადაწყვეტილება წარმოების ვადის გაგრძელების შესახებ. აქტის გამოცემის საერთო ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 3 თვეს.

მუხლი 7. საჩივრის განხილვის ზოგადი წესი და მისი ვადები

7.1 საჩივარს განიხილავს უფლებამოსილი პირი/სტრუქტურული ერთეული/კომისია, რომლის კომპეტენციის ფარგლებსაც განეკუთვნება საჩივარზე პასუხის გაცემა.

7.2 საჩივრის განხილვის ვადაა **ერთი თვე.**

7.3 თუ საქმისათვის არსებითი მნიშვნელობის მქონე გარემოებათა დადგენისათვის აუცილებელია საჩივრის განსახილველად ერთ თვეზე მეტი ვადა, შესაბამისი პირი/სტრუქტურული ერთეული უფლებამოსილია გამოიტანოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება საჩივრის განხილვის ვადის გაგრძელების შესახებ. წინამდებარე მუხლის 7.2. პუნქტით განსაზღვრული ვადა შეიძლება გაგრძელდეს **დამატებით ერთი თვით.**

7.4 საჩივარზე პასუხი უნდა იყოს დასაბუთებული.

მუხლი 8. საჩივრის მიღებაზე ან განხილვაზე უარის თქმა

8.1 წარდგენილი საჩივარი არ განიხილება თუ:

ა) არსებობს სასამართლოს გადაწყვეტილება ან განჩინება იმავე დავის საგანზე მოსარჩელის მიერ სარჩელზე უარის თქმის, მოპასუხის მიერ სარჩელის ცნობის, ან მხარეთა მორიგების დამტკიცების შესახებ;

ბ) სასამართლო წარმოებაშია საქმე დავაზე იმავე მხარეებს შორის, იმავე საგანზე და იმავე საფუძვლით;

გ) არსებობს ამ **ორგანოს/კომისიის** გადაწყვეტილება იმავე საკითხზე;

დ) საჩივარი შეტანილია არაუფლებამოსილი პირის მიერ;

ე) გასულია საჩივრის წარდგენის დადგენილი ვადა.

8.2 სკოლა ვალდებულია საჩივრის მიღებასა ან განხილვაზე უარის თქმის შესახებ გადაწყვეტილების გამოტანამდე მისცეს საჩივრის წარმდგენ პირს აღნიშნულ საკითხზე საკუთარი მოსაზრების წარდგენის შესაძლებლობა. სკოლა საჩივრის მიღების თაობაზე გადაწყვეტილებას იღებს 5 დღის ვადაში.

მუხლი 9. საჩივრის განხილვაში დაინტერესებული მხარისა და გასაჩივრებული აქტის გამომცემი ორგანოს/პირის მონაწილეობა

9.1 საჩივრის განმხილველი ორგანო/კომისია საჩივრის რეგისტრაციიდან 5 დღის განმავლობაში უგზავნის საჩივრის და მასზე დართული დოკუმენტების ასლს გასაჩივრებული აქტის გამომცემ/გადაწყვეტილების მიმღებ ორგანოს/პირს ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

9.2 გასაჩივრებული აქტის გამომცემი/გადაწყვეტილების მიმღები სტრუქტურული ერთეული/პირი ვალდებულია საჩივრის ასლის მიღებიდან 5 დღის განმავლობაში წარუდგინოს საჩივრის განმხილველ ორგანოს/კომისიას მოცემულ აქტთან დაკავშირებული წარმოების ყველა მასალა და საკუთარი წერილობითი დასკვნა საჩივრის თაობაზე.

9.3 საჩივრის განხილვისას მონაწილეობა უნდა მიიღოს უშუალოდ გასაჩივრებული აქტის გამომცემმა/გადაწყვეტილების მიმღებმა ორგანომ/პირმა, ხოლო თუ გასაჩივრებული აქტი გამოცემულია/გადაწყვეტილება მიღებულია კოლეგიური ორგანოს მიერ – კოლეგიური ორგანოს ხელმძღვანელმა პირმა.

9.4 საჩივრის წარმდგენი პირი, აგრეთვე სხვა დაინტერესებული მხარე საკუთარ მოსაზრებას, აგრეთვე საქმესთან დაკავშირებულ დამატებით დოკუმენტებს წარადგენს ზეპირი სხდომის გამართვამდე არა უგვიანეს 5 დღისა.

9.5 საჩივრის განმხილველი კომისია ვალდებულია წერილობით აცნობოს წარმოების მონაწილეებს ზეპირი სხდომის გამართვის თარიღი მის გამართვამდე არა უგვიანეს 5 დღისა.

მუხლი 10. საჩივრთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება

10.1 საჩივრის განხილვის შედეგად შესაძლებლია ერთ-ერთი შემდეგი გადაწყვეტილების მიღება:

ა) საჩივრის დაკმაყოფილების შესახებ;

ბ) საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის თაობაზე;

გ) საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ.

10.2 თუ გადაწყვეტილების მისაღებად აუცილებელია დამატებითი მასალების მოძიება, საჩივრის განმხილველ კომისიას გამოაქვს გადაწყვეტილება საქმის განხილვის გადადების შესახებ, რაც ეცნობება მხარეებს.

10.3 საჩივარის კანონიერებასა და მიზანშეწონილობას ამოწმებს საჩივრის განმხილველი კომისია. დაუშვებელია მის განხილვაში ჩარევა.

მუხლი 11. განცხადებაზე/საჩივარზე უარის თქმა.

განმცხადებელს/საჩივრის ავტორს უფლება აქვს, უარი განაცხადოს საკუთარ მოთხოვნებზე უფლებამოსილი პირის/სტრუქტურული ერთეულის/შესაბამისი კომისიის მიერ გადაწყვეტილების მიღებამდე. უარი განცხადებაზე/საჩივარზე წერილობით უნდა გაფორმდეს. აღნიშნულ შემთხვევაში უფლებამოსილ პირს/ორგანოს/შესაბამის კომისიას გამოაქვს გადაწყვეტილება წარმოების შეწყვეტის შესახებ.

მუხლი 12. პირადი მონაცემების დაცვა

12.1. განცხადების/საჩივრის განხილვისას სკოლა ითვალისწინებს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ საქართველოს კანონს.

12. 2.განმცხადებლის/საჩივრის ავტორის მიერ მითითებული პერსონალური ინფორმაცია (განმცხადებლის/საჩივრის ვინაობა და განცხადების/საჩივრის დეტალები, რომლის საფუძველზეც განმცხადებლის/საჩივრის ავტორის იდენტიფიცირება იქნება შესაძლებელი) განმცხადებლის/საჩივრის ავტორის თანხმობის გარეშე არ იქნება გამჟღავნებული.

თავი II. ვაკანსიის შესავსებად გამოცხადებული კონკურსის შედეგების გასაჩივრება - სპეციალური წესი

მუხლი 13. ვაკანსიის შესავსებად გამოცხადებული კონკურსის შედეგების გასაჩივრების წესი

13.1 ვაკანსიის შესავსებად გამოცხადებული კონკურსის შედეგების გასაჩივრება პირს შეუძლია კონკურსის შედეგების (მის მიმართ გამოტანილი საბოლოო გადაწყვეტილება) გამოცხადებიდან, ხოლო გადაწყვეტილების ელექტრონული ფოსტით გაგზავნიდან არაუგვიანეს 2 სამუშაო დღისა.

13.2 კონკურსის პროცედურებისა და შედეგების გასაჩივრებისათვის პირმა განაცხადი უნდა შეიტანოს სკოლის დირექტორის სახელზე, რომელიც ბრძანებით ქმნის საპრეტენზიო კომისიას.

13.3 საპრეტენზიო კომისია უნდა შედგებოდეს მინიმუმ 3 და მაქსიმუმ 5 წევრისაგან.

13.4 საპრეტენზიო კომისიას უნდა ჰყავდეს საპრეტენზიო კომისიის თავმჯდომარე და მდივანი. პირი, რომელიც მონაწილეობდა კონკურსის რომელიმე ეტაპის ჩატარებაში, არ შეიძლება იყოს საპრეტენზიო კომისიის წევრი.

13.5 საპრეტენზიო კომისიის სხდომა უფლებამოსილია, თუ მას ესწრება წევრთა ნახევარზე მეტი. კომისიის თითოეულ წევრს აქვს ერთი ხმის უფლება.

13.6 საპრეტენზიო კომისიის გადაწყვეტილება მიიღება სხდომაზე დამსწრე კომისიის წევრთა ხმების უმრავლესობით. ხმების თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში გადამწყვეტად ითვლება თავმჯდომარის ხმა. საპრეტენზიო კომისიის წევრს უფლება აქვს თავისი განსხვავებული აზრი დაურთოს ოქმს, რის შესახებაც ოქმში კეთდება შესაბამისი ჩანაწერი.

13.7 საპრეტენზიო კომისიის გადაწყვეტილება ფორმდება ოქმით, რომელსაც ხელს აწერენ საპრეტენზიო კომისიის თავმჯდომარე და მდივანი.

13.8 საპრეტენზიო განაცხადი განიხილება საპრეტენზიო კომისიის მიერ მისი მიღებიდან არაუმეტეს 5 სამუშაო დღის ვადაში. საპრეტენზიო კომისიამ საკითხის არსებითად განხილვის შედეგად, შეიძლება მიიღოს ერთ-ერთი შემდეგი გადაწყვეტილება:

ა) საპრეტენზიო განაცხადის დაკმაყოფილების შესახებ;

ბ) საპრეტენზიო განაცხადის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის თაობაზე;

გ) საპრეტენზიო განაცხადის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ.

13.9 საპრეტენზიო კომისიის გადაწყვეტილების გასაჩივრება შესაძლებელია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

თავი III. საჩივრის განხილვა უფლების დარღვევის შემთხვევაში

მუხლი 14. თანამშრომლთა, მშობელთა/კანონიერ წარმომადგენელთა და მოსწავლეთა საჩივრის განხილვის წესი უფლების დარღვევის შემთხვევაში

14.1 საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული უფლებების დარღვევის შემთხვევაში მოსწავლეს, თანამშრომელს და მშობელს/კანონიერ წარმომადგენელს უფლება აქვს წერილობითი საჩივრით მიმართოს სკოლას ერთი თვის განმავლობაში იმ მომენტიდან, რაც მისთვის ცნობილი გახდა უფლების დარღვევის შესახებ.

14.2 სკოლის მოსწავლის მიმართვა შეიძლება ეხებოდეს მოსწავლის უფლებების დარღვევას მასწავლებლის, სხვა მოსწავლის, სკოლის რომელიმე თანამშრომლის მხრიდან უკანონო ქმედებას.

14.3 მოსწავლეს აქვს უფლება წარადგინოს მიმართვა დამოუკიდებლად, ან მშობელთან/კანონიერ წარმომადგენელთან ერთად. მიმართვა უნდა იყოს კეთილსინდისიერი და ემსახურებოდეს სიმართლის დადგენას.

14.4 უფლების დარღვევის თაობაზე საჩივარი განიხილება საჩივრის შეტანიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში.

თავი IV. დასკვნითი დებულებები

მუხლი 15. წესის გაცნობა სასკოლო საზოგადოებისათვის

15.1 სკოლა უზრუნველყოფს წესის გაცნობას სასკოლო საზოგადოების წევრებისათვის.
15.2 სკოლა, საჭიროების შემთხვევაში, ყველა დაინტერესებულ პირს განუმარტავს წინამდებარე წესში აღწერილ პროცედურებს.

მუხლი 16. წესის დამტკიცება და მასში ცვლილებების შეტანა

16.1 წინამდებარე დოკუმენტი შემუშავებული და დამტკიცებულია სკოლის დირექტორის ბრძანებით.
16.2 დოკუმენტში ცვლილებებისა ან/და დამატებების შეტანა ხორციელდება 16.1 პუნქტში მითითებული წესით.