



შპს „თაობა“

სკოლაში საჩივრების განხილვის წესი

მისია

„ჩვენ გვჯერა, რომ მხოლოდ საკუთარი პიროვნების თავისუფლად
განვითარება განაპირობებს მოსწავლის ბედნიერებას და წარმატებას,
შესაბამისად მზად ვართ ვაქციოთ სწავლა მოსწავლისთვის საინტერესო
პროცესად, გარემოში, სადაც ყველა მიღებული და დაფასებულია, სადაც
მოსწავლე შეძლებს იპოვოს საკუთარი თავი.“

თავი I. ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. მიზანი და გამოყენების სფერო

1.1. წინამდებარე დოკუმენტი განსაზღვრავს სკოლა „თაზაში“ საჩივრების, სააპელაციო მოთხოვნებისა და დავის განხილვის ერთიან წესს სასკოლო საზოგადოების წევრებისთვის.

1.2. წესი ემსახურება სამ ურთიერთდაკავშირებულ მიზანს:

პირველი - სასკოლო საზოგადოების წევრთა უფლებების, კანონიერი ინტერესებისა და პირადი ღირსების დაცვა;

მეორე - სადავო საკითხების დროული, მიუკერძოებელი და შესაბამის მტკიცებულებებზე დაფუძნებული განხილვა;

მესამე - განმეორებადი პრობლემებისა და მნიშვნელოვანი მიგნებების გამოყენება პროფესიული და ინსტიტუციური სწავლისთვის.

1.3. საჩივრების განხილვისას მიღებული მტკიცებულებები და განმეორებადი მიგნებები, შესაბამისი ანონიმიზაციისა და კონფიდენციალურობის დაცვით, შეიძლება გახდეს სკოლის ხარისხის განვითარების ერთიანი ხუთეტაპიანი ციკლის ინდივიდუალური ანალიზის, კოლექტიური ანალიზისა და ადაპტური რე-დიზაინის ინფორმაციის წყარო. საჩივრის განხილვის პროცედურა ამ ციკლს არ ანაცვლებს და დამოუკიდებელ ხარისხის პროცესს არ ქმნის.

მუხლი 2. საჩივრის წარდგენის უფლებამოსილება

2.1. საჩივრის წარდგენის უფლება აქვთ: მოსწავლეს, მშობელს / კანონიერ წარმომადგენელს, სკოლის ნებისმიერ თანამშრომელსა და სასკოლო საზოგადოების სხვა წევრებს საკუთარი კანონიერი ინტერესების შესაძლო შელახვის შემთხვევაში.

2.2. ასაკობრივი კრიტერიუმები მოსწავლეთათვის:

- პირველიდან მერვე კლასის ჩათვლით მოსწავლეები საჩივარს წარადგენენ მშობელთან ერთად ან მშობლის/კანონიერი წარმომადგენლის წერილობითი თანხმობით;
- მეცხრედან მეთორმეტე კლასის ჩათვლით მოსწავლეები საჩივარს წარადგენენ სრულიად დამოუკიდებლად.

2.3. ანონიმური საჩივრები მიიღება და განიხილება. სკოლა პატივს სცემს ნებისმიერ უკუკავშირს, თუმცა ანონიმურობის შემთხვევაში საქმის გარემოებათა მოკვლევის ფარგლები შესაძლოა ობიექტურად შეიზღუდოს.

მუხლი 3. საჩივრების კლასიფიკაცია კატეგორიების მიხედვით

კატეგორია ა - სასწავლო-პედაგოგიური

ამ კატეგორიაში შეფასებასთან დაკავშირებული საჩივარი განიხილება წინასწარ განსაზღვრულ შეფასების კრიტერიუმებთან, სასწავლო მტკიცებულებებთან და შეფასების სისტემის კონცეფციასთან მიმართებით.

განხილვის მიზანია დადგინდეს, იყო თუ არა კრიტერიუმი სწორად გამოყენებული და გადაწყვეტილება სათანადოდ დასაბუთებული.

ამ კატეგორიას მიეკუთვნება: შეფასების სადავოობა; სასწავლო პროცესის, ცნებებზე დაფუძნებული სწავლების განხორციელების, შემოქმედებითი დავალებების, შუალედური მიზნებისა (შ.მ.) და განმავითარებელი კომენტარების ეფექტურობა; სასწავლო ინსტრუქციების სიცხადე.

კატეგორია ბ - დისციპლინური / ეთიკური

ეს კატეგორია განსაკუთრებულ ყურადღებას მოითხოვს, რადგან ეხება ადამიანის ღირსებას, უსაფრთხოებასა და ურთიერთობებს. საქმის განხილვისას სკოლა აფასებს კონკრეტულ ქმედებასა და ინდივიდუალურ პასუხისმგებლობას და, საჭიროების შემთხვევაში, იმ გარემო ფაქტორებსაც, რომლებმაც შესაძლოა პრობლემის წარმოშობას ან გაძლიერებას შეუწყო ხელი.

ამ კატეგორიას მიეკუთვნება: ბულინგის ნებისმიერი ფორმა (ფიზიკური, ვერბალური, ციფრული); ფსიქოლოგიური ზეწოლა ან შეურაცხყოფა მოსწავლის, პერსონალის ან ადმინისტრაციის მხრიდან; პერსონალის ეთიკის კოდექსის შესაძლო დარღვევა; საჩივრის შეტანის ფაქტით გამოწვეული იძულება ან ზეწოლა (რეტალიაცია).

კატეგორია გ - ადმინისტრაციული / ორგანიზაციული

ამ კატეგორიას მიეკუთვნება: მოსწავლის ჩარიცხვა, სკოლიდან გარიცხვა ან მოსწავლის სტატუსის ცვლილება; ფინანსური, სახელშეკრულებო და მატერიალურ-ტექნიკური საკითხები; სასკოლო ინფრასტრუქტურა და ფიზიკური უსაფრთხოება; პერსონალური მონაცემების შეუსაბამო ან არასანქცირებული გამჟღავნება; „ციფრული გარემოს პოლიტიკის“ შესაძლო დარღვევა.

თავი II. სამსაფეხურიანი საოპერაციო პროცედურა

მუხლი 4. ეტაპი I - არაფორმალური დიალოგი (0–3 სამუშაო დღე)

4.1. სკოლის მიზანია სადავო საკითხი, როცა ეს უსაფრთხო და მიზანშეწონილია, პირველ რიგში პირდაპირი და ურთიერთპატივისცემაზე დაფუძნებული დიალოგით გაირკვეს. არაფორმალური დიალოგი არ ზღუდავს პირის უფლებას, გამოიყენოს ფორმალური საჩივრის მექანიზმი.

4.2. ვის უნდა მიმართოს განმცხადებელმა პირველად:

კლასის დამრიგებელს - სადამრიგებლო, ორგანიზაციული და სოციო-ემოციური საკითხების შემთხვევაში;

საგნის მასწავლებელს - სასწავლო-პედაგოგიური შინაარსის განმარტებისთვის;

სასწავლო პროცესის მენეჯერს - საათობრივი ბადის, ლოჯისტიკური ან ადმინისტრაციული საკითხების დროს;

სკოლის ფსიქოლოგს - მწვავე ემოციური მდგომარეობის ან სავარაუდო ბულინგის შემთხვევებისას.

4.3. პირველი ეტაპი (არაფორმალური დიალოგი) არ არის სავალდებულო ზ კატეგორიის სერიოზული შემთხვევებისთვის (ბულინგი, უხეში ეთიკური დარღვევა, რეტალიაცია). ასეთ სიტუაციებში განმცხადებელს უფლება აქვს, პირდაპირ გადავიდეს მე-2 ეტაპზე.

4.4. თუ საკითხი არაფორმალური კომუნიკაციის გზით არ მოგვარდა 3 სამუშაო დღის ვადაში, შესაბამისი პირი აკეთებს მოკლე სამუშაო ჩანაწერს და განმცხადებელს შეუძლია გადავიდეს მე-2 ეტაპზე.

მუხლი 5. ეტაპი II - ფორმალური საჩივარი (5 სამუშაო დღე)

5.1. ფორმალური საჩივარი წარედგინება სკოლის ადმინისტრაციას წერილობით, მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით. საქმისმწარმოებელი საჩივარს რეგისტრირებს, ანიჭებს ნომერს და მიღებას ადასტურებს 1 სამუშაო დღის ვადაში.

5.2. საჩივარი, შესაძლებლობის ფარგლებში, უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

- ა) განმცხადებლის ვინაობა, საკონტაქტო მონაცემები და ინსტიტუციური სტატუსი;
- ბ) ინციდენტის დეტალური ფაქტობრივი აღწერა (თარიღი, დრო, ადგილი, ჩართული პირები);
- გ) საჩივრის კლასიფიკაცია კატეგორიების მიხედვით (ა, ბ ან გ);
- დ) განმცხადებლის კონკრეტული და მკაფიო მოთხოვნა;
- ე) საქმესთან დაკავშირებული მტკიცებულებები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

5.3. საჩივარს განიხილავს სკოლის დირექტორი ან მის მიერ წერილობით უფლებამოსილი პირი. განხილვისას ისმინება საქმესთან დაკავშირებული მხარეების პოზიციები და ფასდება შესაბამისი მტკიცებულებები. წერილობითი პასუხი გაიცემა 5 სამუშაო დღის ვადაში; რთულ შემთხვევაში ვადა შეიძლება გაგრძელდეს 10 სამუშაო დღემდე, რის შესახებაც განმცხადებელს ეცნობება. თუ საჩივარი ეხება დირექტორის ქმედებას ან გადაწყვეტილებას, დირექტორი თვითაცილდება. ასეთ შემთხვევაში განხილვის უფლებამოსილება განისაზღვრება სკოლის წესდებისა და ამ წესის ინტერესთა კონფლიქტის მექანიზმის შესაბამისად.

5.4. წერილობით პასუხში აისახება საქმისთვის მნიშვნელოვანი ფაქტები, განხილული მტკიცებულებები და პოზიციები, მიღებული გადაწყვეტილება და მისი დასაბუთება, საჭირო შემდგომი ან პრევენციული ნაბიჯები და სააპელაციო უფლების შესახებ ინფორმაცია.

მუხლი 6. ეტაპი III - სააპელაციო კომისია (10 სამუშაო დღე)

6.1. მე-2 ეტაპის წერილობითი პასუხის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში განმცხადებელს უფლება აქვს, წარადგინოს დასაბუთებული სააპელაციო განცხადება.

6.2. სააპელაციო საჩივრის რეგისტრაციისთანავე, საქმის მიუკერძოებლად, ობიექტურად და ინტერესთა კონფლიქტის გარეშე განხილვის უზრუნველსაყოფად, სკოლის დირექტორი განცხადების წარდგენიდან არაუგვიანეს მომდევნო სამუშაო დღისა, ინდივიდუალური ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი ბრძანებით ამტკიცებს სააპელაციო კომისიის მოდულარულ შემადგენლობას კონკრეტული საქმის განხილვის ვადით. თუ სააპელაციო საჩივარი ეხება პირადად სკოლის დირექტორის ქმედებას, წინამდებარე პუნქტით განსაზღვრულ კომისიის შემადგენლობის დამტკიცების უფლებამოსილებას დირექტორის ნაცვლად ახორციელებს სასკოლო პროცესების განვითარების საკოორდინაციო გუნდი ერთობლივად, ხოლო კომისიის თავმჯდომარეობას იღებს მასწავლებელთა ფორუმის მიერ ნომინირებული წევრი.

6.3. კომისიის გვაროვნული შემადგენლობა ყოველ ჯერზე ინდივიდუალურია, თუმცა მისი სტრუქტურული კვოტები უცვლელია და განისაზღვრება შემდეგი საორგანიზაციო ჩარჩოთი:

კომისიის თავმჯდომარე - სასკოლო პროცესების განვითარების საკოორდინაციო გუნდის კოორდინატორი (ან დირექტორის მიერ განსაზღვრული ნეიტრალური ადმინისტრაციული პირი);

კომისიის წევრი (პედაგოგიური კორპუსის ხმა) - მასწავლებელთა ფორუმის წევრი პედაგოგი, რომელიც არ არის ჩართული მოცემულ ინციდენტში და არ გააჩნია ინტერესთა კონფლიქტი მხარეებთან;

კომისიის წევრი (საზოგადოების ხმა) - საქმის სპეციფიკიდან გამომდინარე: ა და ბ კატეგორიის (სასწავლო და დისციპლინური) საჩივრების დროს - „მოსწავლეთა საკოორდინაციო გუნდის მიერ კონკრეტული საქმისათვის შერჩეული წარმომადგენელი მოსწავლე, მხოლოდ IX-XII კლასებიდან, ინტერესთა კონფლიქტის არარსებობისა და კონფიდენციალურობის მოთხოვნის გათვალისწინებით), ხოლო გ კატეგორიის (ადმინისტრაციული) საჩივრების შემთხვევაში - ნეიტრალური მშობელი.

6.4. კომისია მხარეებს უსმენს კონფიდენციალურობის, მიუკერძოებლობისა და თანაბარი შესაძლებლობის პრინციპების დაცვით. საჭიროების შემთხვევაში იგი ითხოვს დამატებით დოკუმენტაციას ან სხვა რელევანტურ მტკიცებულებას და შეიძლება მოიწვიოს შესაბამისი კომპეტენციის მქონე გარე სპეციალისტი. სხდომა ფორმდება ოქმით.

6.5. სააპელაციო კომისია გადაწყვეტილებას იღებს ხმათა უმრავლესობით სააპელაციო მოთხოვნის წარდგენიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში. გადაწყვეტილება ფორმდება წერილობით და შეიცავს ფაქტობრივ და სამართლებრივ დასაბუთებას. იგი საბოლოოა სკოლის შიდა სააპელაციო მექანიზმის ფარგლებში, გარე სამართლებრივი დაცვის საშუალებების შეუზღუდავად.

თავი III. სპეციალური საპროცესო პროცედურები

მუხლი 7. შეფასების სადავოობის სპეციფიკა ცნებების დაფუძნებული სწავლების ლოგიკით

7.1. შეფასებასთან დაკავშირებული საჩივრის განხილვისას მოწმდება შეფასების კრიტერიუმის ვალიდურობა და წინასწარი გამჭვირვალობა, მისი გამოყენების თანმიმდევრულობა და ის, რამდენად შეესაბამება მიღებული შეფასება მოსწავლის ნამუშევარსა და სხვა რელევანტურ მტკიცებულებებს.

7.2. შეფასების სადავოობის განხილვის პროცედურა მოიცავს სამ თანმიმდევრულ ფაზას:

- **ფაზა 1 - შეფასების საფუძვლის განმარტება (3 სამუშაო დღე):** საგნის მასწავლებელი მოსწავლეს ან მშობელს/კანონიერ წარმომადგენელს წარუდგენს შეფასების საფუძველს შესაბამისი კრიტერიუმების, 5-დონიანი შეფასების სქემისა და ნამუშევარში არსებული მტკიცებულებების მიხედვით.
- **ფაზა 2 - მედიაცია და კოლეგიური მოდერაცია:** თუ განმარტების შემდეგ საკითხი კვლავ სადავოა, სასწავლო პროცესის მენეჯერი უზრუნველყოფს პროცესის ორგანიზაციულ კოორდინაციას. საჭიროების შემთხვევაში სადავო ნამუშევარი კოდირებული სახით გადაეცემა შესაბამისი საგნობრივი კომპეტენციის მქონე სხვა მასწავლებელს კოლეგიური მოდერაციისთვის.
- **ფაზა 3 - კომისიური განხილვა:** თუ მედიაციისა და კოლეგიური მოდერაციის შემდეგ მხარეები ვერ თანხმდებიან, საქმე განსახილველად გადაეცემა მე-3 ეტაპის სააპელაციო კომისიას, რომელიც მოქმედებს აკადემიური ვალიდურობის სტანდარტების შესაბამისად.

7.3. შეფასების გასაჩივრების პროცედურა გამოიყენება კონკრეტული შეფასების, კრიტერიუმის გამოყენების ან პროცესის შესაბამისობის შესამოწმებლად. იგი არ წარმოადგენს სკოლის მთლიანი შეფასების მეთოდოლოგიის ერთ კონკრეტულ საქმეში ხელახალი დამტკიცების პროცედურას; ამასთან, განმცხადებელს შეუძლია მიუთითოს მეთოდოლოგიის ისეთი გამოყენება ან ჩანაწერი, რომელიც, მისი აზრით, ეწინააღმდეგება კანონმდებლობას, სკოლის სხვა დოკუმენტს ან შეფასების სამართლიანობის პრინციპებს.

7.4. შეფასებასთან დაკავშირებული საჩივრის წარდგენის ვადაა 3 სამუშაო დღე შეფასების სკოლის მოქმედ ელექტრონულ სასწავლო და საინფორმაციო სისტემაში, ამჟამად Schoolbook-ში, ასახვიდან, თუ სხვა სამართლებრივი აქტი განსხვავებულ ვადას არ ადგენს.

მუხლი 8. ბულინგისა და ეთიკური დარღვევების განხილვის თავისებურებები

8.1. ბულინგის ან სხვა ეთიკური დარღვევის განხილვისას სკოლა ადგენს კონკრეტულ ფაქტებს, ქმედებასა და პასუხისმგებლობას და, ამავე დროს, საჭიროების შემთხვევაში იკვლევს გარემო და ურთიერთობით ფაქტორებს, რომლებიც პრევენციული ღონისძიებების დაგეგმვისთვის არის მნიშვნელოვანი. სისტემური ანალიზი არ ცვლის ინდივიდუალური საქმის სამართლიან განხილვას.

8.2. ბულინგის ან ეთიკის კოდექსის უბეში დარღვევის შესახებ სიგნალი ყოველგვარი დაყოვნების გარეშე, პირდაპირ გადადის მე-2 ეტაპზე (ფორმალური საჩივარი). პირველი ეტაპის არაფორმალური დიალოგი ამ შემთხვევაში არ გამოიყენება.

8.3. სკოლის ფსიქოლოგი საქმეში ერთვება თავისი პროფესიული კომპეტენციის ფარგლებში, როდესაც საჭიროა სოციო-ემოციური მხარდაჭერა, უსაფრთხოების შეფასება ან შესაბამისი პროფესიული კონსულტაცია. ფსიქოლოგი არ ანაცვლებს საქმის განმხილველი პირის ან ორგანოს სამართლებრივ ფუნქციას.

8.4. კიბერბულინგის შემთხვევაში IT მენეჯერი, თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში, ეხმარება ციფრული მტკიცებულებების ტექნიკურ დაცვასა და დოკუმენტირებაში. მოწმეთა და სხვა პირთა ინფორმაცია მუშავდება კონფიდენციალურობისა და მონაცემთა მინიმუზაციის დაცვით. საჭიროების შემთხვევაში ფასდება საქმისთვის რელევანტური სოციალური და სასკოლო გარემოც.

8.5. საქმის შედეგი, საჭიროების მიხედვით, შეიძლება მოიცავდეს ორ ურთიერთდაკავშირებულ მიმართულებას:

- ინდივიდუალური მიმართულება - კონკრეტული ქმედების შეფასება, პასუხისმგებლობის ან მხარდაჭერის შესაბამისი ღონისძიება და, თუ უსაფრთხო და მიზანშეწონილია, ადდგენითი დიალოგი;
- სისტემური მიმართულება - გარემოს, პროცედურის ან მხარდამჭერი პრაქტიკის ისეთი ცვლილება, რომელიც მსგავსი შემთხვევის პრევენციას ემსახურება.

8.6. ბ კატეგორიის შემთხვევებიდან მიღებული ანონიმიზებული ინფორმაცია შეიძლება გამოყენებულ იქნეს საერთო ანალიზში მხოლოდ იმ მოცულობით, რომელიც საჭიროა განმეორებადი ტენდენციებისა და პრევენციული საჭიროებების გასააზრებლად.

მუხლი 9. განმცხადებლის დაცვა და კონფიდენციალობა

9.1. დაუშვებელია პირის მიმართ სანქცია, ზეწოლა, გარიყვა, დისკრიმინაციული მოპყრობა ან სხვა რეტალიაცია მხოლოდ იმის გამო, რომ მან კეთილსინდისიერად წარადგინა საჩივარი ან მონაწილეობა მიიღო მის განხილვაში.

9.2. სავარაუდო რეტალიაციის შესახებ ინფორმაცია განიხილება ცალკე გარემოებად და, მისი ხასიათის მიხედვით, შეიძლება გახდეს დამოუკიდებელი ეთიკური ან დისციპლინური წარმოების საფუძველი.

9.3. საჩივრის მასალებზე წვდომა აქვთ მხოლოდ იმ პირებს, რომლებსაც საქმის განხილვის, გადაწყვეტილების შესრულების ან კანონით განსაზღვრული სხვა ფუნქციისთვის შესაბამისი საფუძველი აქვთ. მონაცემები მუშავდება საჭირო მოცულობისა და კონფიდენციალურობის დაცვით.

თავი IV. ინსტიტუციური სწავლა

მუხლი 10. საჩივრების ელექტრონული რეესტრი

10.1. სკოლის საქმისმწარმოებელი აწარმოებს საჩივრების დახურულ, ელექტრონულ რეესტრს. რეესტრში ფიქსირდება: საჩივრის ნომერი, კატეგორია, მიღების თარიღი, საპროცესო სტატუსი, გადაწყვეტის სამართლებრივი ვადა და საბოლოო შედეგი.

10.2. რეესტრზე წვდომა განისაზღვრება ფუნქციური საჭიროებისა და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის მოთხოვნების მიხედვით. განმცხადებელს აქვს საკუთარ საქმესთან დაკავშირებულ ინფორმაციაზე წვდომა კანონმდებლობითა და ამ წესით განსაზღვრულ ფარგლებში.

10.3. რეესტრის მონაცემები კონფიდენციალურია. საერთო პროფესიული ან ორგანიზაციული ანალიზისთვის გამოიყენება ანონიმიზებული ან აგრეგირებული ინფორმაცია იმ მოცულობით, რომელიც ანალიზის მიზნისთვის აუცილებელია.

მუხლი 11. სისტემური ანალიზი და ინსტიტუციური სწავლა

11.1. საჩივრიდან მიღებული ანონიმიზებული ან აგრეგირებული ინფორმაცია განიხილება სკოლის საერთო შუალედური ან წლიური ანალიზის შესაბამის კვანძებში მაშინ, როდესაც მონაცემთა მოცულობა და ხასიათი რეალურ ტენდენციაზე მსჯელობის შესაძლებლობას იძლევა. ანალიზი არ უნდა გახდეს ინდივიდუალური საქმეების საჯარო განხილვის ფორმა.

11.2. კოლექტიური ანალიზი შეიძლება დაეფუძნოს, მათ შორის, შემდეგ კითხვებს:

- რომელი სასწავლო, საორგანიზაციო ან ადმინისტრაციული პროცესი წარმოშობს განმეორებად საჩივრებს და რა ფაქტორები შეიძლება განაპირობებდეს ამას?
- თუ შეფასებასთან დაკავშირებული საჩივრები განმეორებით იჩენს თავს, უკავშირდება თუ არა ეს კრიტერიუმის ფორმულირებას, სასწავლო დიზაინს, მტკიცებულებების ინტერპრეტაციას ან კომუნიკაციის სიცხადეს?
- თუ ბუღინგის ან სხვა ურთიერთობითი დარღვევის შემთხვევები მეორდება, რა გარემო ან ურთიერთობით ფაქტორებს მოითხოვს დამატებით გააზრებას და რა პრევენციული ნაბიჯია საჭირო?

11.3. მნიშვნელოვანი მიგნება ხარისხის განვითარების ერთიანი ციკლის სინთეზისა და ადაპტური რე-დიზაინის ეტაპზე გადადის მხოლოდ მაშინ, როდესაც მტკიცებულებები ცვლილების საჭიროებას აჩვენებს. შემდგომი გადაწყვეტილება შეიძლება აისახოს სამოქმედო გეგმაში, შესაბამის პოლიტიკაში, კურიკულუმში ან კონკრეტულ საოპერაციო პრაქტიკაში საკითხის ბუნების მიხედვით.

თავი V. საპროცესო ვადების ერთიანი ოპერაციული მატრიცა

საპროცესო ეტაპი / ქმედება	მაქსიმალური საოპერაციო ვადა	პასუხისმგებელი სუბიექტი
საჩივრის მიღების ოფიციალური დადასტურება	1 სამუშაო დღე წარდგენიდან	სკოლის საქმისმწარმოებელი
ეტაპი I - არაფორმალური დიალოგი	0-3 სამუშაო დღე	კლასის მენტორი / საგნის მასწავლებელი / სასწავლო პროცესის მენეჯერი
ეტაპი II - ფორმალური საჩივრის განხილვა	5 სამუშაო დღე (კომპლექსურ შემთხვევებში - მაქს. 10)	სკოლის დირექტორი / უფლებამოსილი პირი
სააპელაციო მოთხოვნის წარდგენა	5 სამუშაო დღე მე-2 ეტაპის პასუხის ჩაბარებიდან	უფლებამოსილი განმცხადებელი
ეტაპი III - სააპელაციო კომისიის გადაწყვეტილება	10 სამუშაო დღე აპელაციის მიღებიდან	მოდულარული სააპელაციო კომისია
შეფასების სადავოობის წარდგენა	3 სამუშაო დღე Schoolbook-ში ასახვიდან	მოსწავლე / მშობელი / კანონიერი წარმომადგენელი
ბულინგის შემთხვევებზე პირველადი რეაგირება	იმავე ან მომდევნო სამუშაო დღეს	სკოლის ფსიქოლოგი / სასწავლო პროცესის მენეჯერი

თავი VI. გარე ინსტანციები

მუხლი 12. ექსტერნალური სამართლებრივი არხები

12.1. პირის უფლება, მიმართოს კანონმდებლობით უფლებამოსილ გარე ორგანოს ან სასამართლოს, არ არის დამოკიდებული სკოლის შიდა პროცედურის სრულად გამოყენებაზე, თუ კანონმდებლობა კონკრეტულ შემთხვევაში სხვაგვარ წესს არ ადგენს. შესაბამისი საკითხის მიხედვით განმცხადებელს შეუძლია მიმართოს:

- **სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნულ ცენტრს** - ავტორიზაციის სტანდარტებთან დაკავშირებულ საკითხებზე;
- **საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატს** - დისკრიმინაციის ან ბავშვის უფლებათა სავარაუდო დარღვევის შემთხვევებში;
- **პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურს** - პერსონალური მონაცემების საკითხებზე
- **საქართველოს საერთო სასამართლოებს** - ნებისმიერი კანონიერი უფლებისა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობის დასაცავად.

12.2. სკოლა უფლებამოსილ გარე ორგანოსთან თანამშრომლობს კანონმდებლობით განსაზღვრული ინფორმაციის, ვადებისა და კონფიდენციალურობის მოთხოვნების დაცვით.

12.3. სკოლის შიდა საჩივრის პროცედურა წარმოადგენს ხელმისაწვდომ შიდა დაცვის მექანიზმს და არ ცვლის ან ზღუდავს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ გარე სამართლებრივ საშუალებებს.

თავი VII. გარდამავალი და დასკვნითი დებულებები

მუხლი 13. ძალაში შესვლა, რევიზია და გაცნობის პროტოკოლი

13.1. წინამდებარე დებულება ძალაში შედის სკოლის დირექტორის მიერ შესაბამისი ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი ბრძანების ხელმოწერის მომენტიდან.

13.2. ყოველი სასწავლო წლის ბოლოს სკოლა აფასებს წესის პრაქტიკულ ქმედითობას საჩივრების ანონიმიზებული გამოცდილების, პროცესის ვადების, მონაწილეთა უკუკავშირისა და სამართლებრივი ცვლილებების მიხედვით. ცვლილება შედის მხოლოდ მაშინ, როდესაც გამოვლენილი საჭიროება ამას ამართლებს. ცვლილების წინადადების წარდგენა შეუძლია სასკოლო საზოგადოების ნებისმიერ დაინტერესებულ წევრს.

13.3. ყოველი სასწავლო წლის დასაწყისში მოსწავლეებს, მშობლებსა და პერსონალს მათთვის გასაგები ფორმით ეცნობებათ საჩივრის წარდგენის არხები, ძირითადი ეტაპები, დაცვის მექანიზმები და პასუხისმგებელი პირები. ინფორმირება შეიძლება მოიცავდეს დოკუმენტის მიწოდებას, მოკლე განმარტებას, კითხვა-პასუხს ან სხვა შესაბამის ფორმატს.

13.3. წინამდებარე წესის ამოქმედებასთან ერთად ძალას კარგავს ყველა ადრე არსებული ინსტრუქცია ან ჩანაწერი საჩივრების განხილვის შესახებ.