

დამტკიცებულია შპს თაობის

დირექტორის მიერ

05.09.2023 წ. №01-04/18 ბრძანებით

შპს თაობა

სკოლაში საჩივრების განხილვის წესი

ქ. ბათუმი

2023 წელი

სკოლაში საჩივრების განხილვის წესი

მუხლი 1. რეგულირების სფერო

1. შპს „თაობაში“ (შემდგომში სკოლა) საჩივრის განხილვის წესი შემუშავებულია „ზოგადი განათლების შესახებ“ საქართველოს კანონისა და საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების მინისტრის 2010 წლის 1 ოქტომბრის №99/ნ ბრძანებით დამტკიცებული „ზოგადსაგანმანათლებლო დაწესებულების ავტორიზაციის სტანდარტების“ საფუძველზე, ეყრდნობა „ბავშვის უფლებათა კოდექსით“ გაცხადებულ ბავშვის საუკეთესო ინტერესების უპირატესი დაცვის პრინციპებს და არეგულირებს სკოლაში პერსონალის, მოსწავლის, ასევე მოსწავლის კანონიერი წარმომადგენლის (შემდეგში - მშობელი) მიერ საჩივრის წარდგენის და მისი განხილვის წესს და პროცედურას.
2. სკოლაში საჩივრების განხილვის წესი კორელაციაშია სკოლის ” მოსწავლის, პერსონალის, მშობლის/კანონიერი წარმომადგენლის კანონიერი უფლებების დაცვის” დირექტორის ბრძანებით დამტკიცებულ დოკუმენტთან/მექანიზმთან.
3. წესის მოქმედება ვრცელდება სკოლასთან შრომით სახელშეკულებო ურთიერთობაში მყოფ ყველა პირზე, მოსწავლეებზე და მშობლებზე.

მუხლი 2. დოკუმენტის მიზნები

1. დოკუმენტის მიზნებია;
 - ა) საჩივრის განხილვის დამოუკიდებელი და მიუკერძოებელი მექანიზმის შექმნის გზით, სასკოლო საზოგადოების წევრების უფლებების დაცვა;
 - ბ) სკოლის საქმიანობის განხორციელებისას მოსწავლეების თანასწორობის და ბავშვის საუკეთესო ინტერესების უპირატესი გათვალისწინება, მოსწავლის ღირსების, კეთილდღეობის, უსაფრთხოების, სიცოცხლის, ჯანმრთელობის, განათლების, განვითარებისა და სხვა ინტერესების რეალიზება და დაცვა.

მუხლი 3. წესის დასანერგად გასატარებელი ღონისძიებები

1. სკოლა ვალდებულია იღებს, წინამდებარე წესი, ასევე მასში შესული ცვლილებები გააცნოს სასკოლო საზოგადოებას (სკოლის პერსონალი, მოსწავლე, მშობელი), შემდეგი ღონისძიებების მეშვეობით:
 - ა) სკოლაში დასაქმების (ხელშეკრულების გაფორმების შემდეგ) სკოლის დირექციის წარმომადგენელი, მის სამუშაო ამოცანებთან დაკავშირებულ სხვა სასკოლო რეგულაციებთან ერთად, სკოლის პერსონალს აცნობს წინამდებარე წესს, ასევე, სკოლაში დადგენილი საქმისწარმოების წესის შესაბამისად, უზრუნველყოფს მასში შესული ცვლილებების გაცნობას;
 - ბ) კლასის დამრიგებლები უზრუნველყოფენ მოსწავლეებისთვის წესის გაცნობას (ასაკობრივი თავისებურების გათვალისწინებით), ასევე, ინფორმაციას აწვდიან მოსწავლის მშობლებს;
 - გ) სკოლის ფსიქოლოგი უზრუნველყოფს ბავშვისათვის საკუთარი უფლებებისა და დაცვის მექანიზმების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას, მათი ასაკისა და ინდივიდუალური შესაძლებლობების გათვალისწინებით, სკოლაში ჩარიცხვიდან ერთი თვის განმავლობაში, ასევე, მასში ცვლილების შეტანის შემთხვევაში - ერთი კვირის ვადაში. ფსიქოლოგი ასევე ახორციელებს მოსწავლის ადვოკატირებას, წინამდებარე წესით გათვალისწინებულ ფარგლებში;
 - დ) სკოლის იურისტი, საჭიროების შემთხვევაში უწევს დამატებით კონსულტაციებს მოსწავლეს, მშობელს და სკოლის პერსონალს წესით გათვალისწინებულ პროცედურებთან დაკავშირებით. იურისტი ვალდებულია, მიმართვის შემთხვევაში გაუწიოს ობიექტური და მიუკერძოებელი კონსულტაცია სკოლის პერსონალს, მოსწავლეებს და მოსწავლეთა კანონიერ წარმომადგენლებს, მათ შორის, თუ საკითხი ეხება ბავშვის უფლების სავარაუდო დარღვევას, მოსწავლეს/მოსწავლის კანონიერ წარმომადგენელს აწვდის ინფორმაციას სახელმწიფო სტრუქტურების/უწყებების მიერ დანერგილი სერვისების შესახებ.

მუხლი 4. გასაჩივრების უფლება

1. მოსწავლეს, მშობელსა და მასწავლებელს უფლება აქვთ, თავიანთი უფლებებისა და თავისუფლებების დასაცავად გაასაჩივრონ სკოლის პერსონალის არამართლზომიერი ქმედებები, ასევე, სკოლის ადმინისტრაციის მიერ მიღებული ნებისმიერი გადაწყვეტილება, თუ მიაჩნიათ, რომ ილახება საქართველოს კანონმდებლობით ან/და სკოლის შიდა რეგულაციებით მათთვის გარანტირებული უფლებები.
2. სკოლაში საჩივრის განხილვაზე უფლებამოსილია სკოლის დირექტორი, რომელიც უფლებამოსილია, შექმნას საჩივრის განხილვის დამოუკიდებელი კომისია, საკითხის სრულფასოვნად შესწავლის მიზნით.
3. საჩივრის ავტორი (სკოლის თანამშრომელი, სრულწლოვანი მოსწავლე, მოსწავლის კანონიერი წარმომადგენელი) საჩივარს წარუდგენს სკოლის დირექტორს.

4. საჩივარი შედგენილი უნდა იყოს წერილობით და უნდა შეიცავდეს:
 - ა) განმცხადებლის ვინაობას (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი);
 - ბ) მითითებას სკოლის პერსონალზე/სკოლაში მიღებულ გადაწყვეტილებაზე, რაც განმცხადებლის მოსაზრებით, ლახავს მისი (მოსწავლის კანონიერი წარმომადგენლის შემთხვევაში - აგრეთვე მოსწავლის) კანონმდებლობით ან/და სკოლის შიდა რეგულაციებით გარანტირებულ უფლებებს;
 - გ) მტკიცებულებას/ინფორმაციას მტკიცებულების შესახებ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
 - დ) მოთხოვნას;
 - ე) განმცხადებლის ხელმოწერას.
5. საჩივარს უნდა დაერთოს განმცხადებლის პირადობის დამადასტურებელი მოწმობის ასლი (უცხო ქვეყნის მოქალაქის შემთხვევაში - შესაბამისად, ბინადრობის მოწმობის ასლი) ან პასპორტის ასლი.
6. საჩივარი რეგისტრირდება სკოლაში არსებული საქმისწარმოების წესის შესაბამისად.

მუხლი 5. არასრულწლოვანი მოსწავლის მიერ საჩივრის წარდგენის წესი

1. არასრულწლოვანი მოსწავლე უფლებამოსილია, საჩივარი წარმოადგინოს წერილობით, მისთვის გასაგებ ენაზე და ფორმით (მათ შორის, ამ წესის მე-4 მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული ფორმის დაცვის გარეშე) ან მიმართოს კლასის დამრიგებელს ან სკოლის ფსიქოლოგს, რომლებიც ატყობინებენ ამის შესახებ მოსწავლის კანონიერ წარმომადგენელს და მასთან შეთანხმებით ახორციელებენ მოსწავლის ადვოკატირებას პროცესში.
2. მოსწავლე მისი საჩივრის განხილვის პროცესში უზრუნველყოფილი უნდა იქნეს მხარდაჭერით, კერძოდ, კომუნიკაციის, საკუთარი მოსაზრების გამოხატვისა და სათანადოდ გათვალისწინების მექანიზმების გამოყენებით რომელსაც შეიმუშავენ (ან იყენებს არსებულს) სკოლის ფსიქოლოგი და აცნობს კლასის დამრიგებელს და მოსწავლეებს.
3. ბავშვთან გასაუბრებისა და მისი აზრის მოსმენის პროცესს გეგმავს სკოლის ფსიქოლოგი იმისათვის, რომ პროცესი იყოს ინფორმაციული, ნებაყოფლობითი, ბავშვისადმი პატივისცემისა და ანგარიშვალდებულების გამომხატველი, ბავშვზე მორგებული, ინკლუზიური, უსაფრთხო. ფსიქოლოგი ასევე უზრუნველყოფს ბავშვისათვის ინფორმაციის, კონსულტაციისა და იურიდიული დახმარების ადაპტირებული ფორმით ხელმისაწვდომობას.
4. მოსწავლეს უფლება აქვს, მოუსმინონ ნებისმიერი საკითხის გადაწყვეტისას, რომელიც მის რომელიმე უფლებას ეხება ან გავლენას მოახდენს მის რომელიმე უფლებაზე, და გაითვალისწინონ ბავშვის მოსაზრება მისი საუკეთესო ინტერესების შესაბამისად. დაუშვებელია ამ უფლების ასაკის, შეზღუდული შესაძლებლობის ან სხვა გარემოების საფუძველზე შეზღუდვა.
5. ფსიქოლოგი არასრულწლოვან მოსწავლეს უწევს კონსულტაციას საკუთარი უფლებების, მხარდაჭერისა და გაასაჩივრების პროცედურების შესახებ, უწევს კონფიდენციალურ კონსულტაციას, მათ შორის, აწვდის ინფორმაციას შემდეგ საკითხებზე:

- ა) ბავშვის უფლებები და როლი პროცესში;
 - ბ) მხარდაჭერის მექანიზმები პროცესში მონაწილეობისთვის;
 - გ) პროცესის შესაძლო შედეგები;
 - დ) პროცესის ადგილი და თარიღი – როდესაც ბავშვი პროცესის უშუალო მონაწილეა; ე) გადაწყვეტილების გასაჩივრების მექანიზმები;
 - ვ) სხვა, ალტერნატიული გზით უფლების დაცვის შესაძლებლობა;
 - ზ) დამხმარე სერვისების მიღების შესაძლებლობა.
6. ბავშვს ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს და კონსულტაცია უნდა გაეწიოს კულტურული მგრძნობიარობის გათვალისწინებით, მისი ასაკის, სქესისა და ინდივიდუალური შესაძლებლობების შესაბამისად, მისთვის გასაგები ენით ან/და კომუნიკაციის სხვა, დამხმარე საშუალებებით.
 7. ბავშვის უფლება, მოუსმინონ, არ შეიძლება შეიზღუდოს მის ასაკზე ან სხვა გარემოებაზე მითითებით. ბავშვს უნდა მიეცეს საკუთარი მოსაზრების მისთვის სასურველი ფორმით გამოხატვის შესაძლებლობა.
 8. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ბავშვს უნდა შეექმნას შესაბამისი პირობები, რომლებიც აუცილებელია მის მიერ მოსაზრების გამოსახატავად.
 9. ბავშვის მიერ მოსაზრების გამოხატვის პროცესს დაკითხვის ფორმა არ უნდა ჰქონდეს. ის მეგობრულ გარემოში თავისუფალი დიალოგის სახით უნდა განხორციელდეს. დიალოგს უნდა ჰქონდეს არა ბავშვთან პაექრობის, არამედ მისი მხარდაჭერის ხასიათი

მუხლი 6. საჩივრის განხილვის და საჭიროების შემთხვევაში, საკითხის განმხილველი კომისიის ფორმირების წესი

1. რეგისტრირებული საჩივარი განსახილველად გადაეცემა სკოლის დირექტორს. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარი არ აკმაყოფილებს დადგენილ მოთხოვნებს, შესაბამისი მითითებით უბრუნდება განმცხადებელს.
2. თუ სკოლის დირექტორი მიიჩნევს, რომ საკითხი ეხება სკოლის პერსონალის/მოსწავლის არაეთიკურ ქმედებას, საკითხს განსახილველად გადასცემს დისციპლინურ კომიტეტს.
3. თუ საკითხი არ ეხება სავარაუდო დისციპლინურ გადაცდომას, თუმცა, გასაჩივრებულია ადმინისტრაციის/სკოლის თანამშრომლის ქმედება/გადაწყვეტილება და საკითხი საჭიროებს დამატებით შესწავლას (მათ შორის, საჩივრის არასრულწლოვანი მოსწავლის მიერ წარდგენის შემთხვევაში), დირექტორი უფლებამოსილია, შექმნას სპეციალურ კომისია, რომელშიც უნდა შედიოდეს არანაკლებ 5 პირი.
4. ამ მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრული კომისიის ფორმირებისას სკოლის დირექტორი მხედველობაში იღებს საკითხის თავისებურებას და სკოლის თანამშრომლების კომპეტენციების სფეროს.
5. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარი მიმართულია სკოლის თანამშრომლის წინააღმდეგ, სკოლის დირექტორი კომისიის ფორმირებისას ითვალისწინებს შესაძლო ინტერესთა კონფლიქტებს. კომისიაში არ შეიძლება შედიოდეს პირი, რომელიც:

- ა) თვითონ არის დაინტერესებული მხარე საქმეში;
- ბ) საჩივრის ავტორის ან იმ პირის ოჯახის წევრი ან ნათესავია, რომლის ქმედებაც გასაჩივრებულია. ამ წესის მიზნებისთვის, ნათესავად მიიჩნევა საქართველოს კანონით „საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით“ გათვალისწინებული აღმავალი და დაღმავალი ხაზის ნათესავი;
- გ) არის სხვა რაიმე ობიექტური გარემოება, რამაც შესაძლოა, გავლენა იქონიოს კომისიის წევრის ობიექტურობასა და მიუკერძოებლობაზე.
6. კომისიის შექმნის შესახებ ბრძანება გამოცემის შემდეგ გასაცნობად ეგზავნება საჩივრის ავტორს. იგი უფლებამოსილია, სამი სამუშაო დღის ვადაში მიმართოს სკოლის დირექტორს კომისიის წევრის აცილების შესახებ. აცილების შესახებ განცხადება უნდა იყოს დასაბუთებული.
 7. აცილების საკითხს სკოლის დირექტორი იხილავს და წყვეტს სამი სამუშაო დღის ვადაში. განცხადების დაკმაყოფილების შემთხვევაში, დირექტორი გამოსცემს ბრძანებას კომისიის შესაბამისი წევრის შეცვლის შესახებ. თუ განცხადება აცილების შესახებ არ იქნა დაკმაყოფილებული, ამის შესახებ წერილობით ეცნობება საჩივრის ავტორს.
 8. თუ საჩივრის ავტორი არასრულწლოვანი მოსწავლეა, დირექტორი ფსიქოლოგთან კონსულტაციით იხილავს კომისიის წევრის აცილების საკითხს და უფლებამოსილია, გამოხატული ინტერესთა კონფლიქტის გარეშე მიიღოს გადაწყვეტილება კომისიის წევრის ცვლილების გარეშე, რათა ბავშვს ჰქონდეს დაცულობის განცდა და პროცესისადმი ნდობა.
 9. იმის მიუხედავად, საჩივრის ავტორი მიმართავს თუ არა სკოლას კომისიის წევრის/წევრების აცილების შესახებ განცხადებით, კომისიის შესაბამისი წევრი ვალდებულია, განაცხადოს თვითაცილების შესახებ, თუ სახეზეა ამ მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული გარემოება, რის შესახებაც მიმართავს სკოლის დირექტორს. თვითაცილების საკითხს დირექტორი იხილავს და წყვეტს სამი სამუშაო დღის ვადაში. განცხადების დაკმაყოფილების შემთხვევაში, დირექტორი გამოსცემს ბრძანებას კომისიის შესაბამისი წევრის შეცვლის შესახებ, ხოლო განცხადების დაუკმაყოფილებლობის შემთხვევაში - განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ.

მუხლი 7 კომისიის მიერ საჩივრის განხილვისა და გადაწყვეტის წესი

1. ამ წესის მე-4 მუხლის შესაბამისად შექმნილი კომისია საკითხს იხილავს და წყვეტს საჩივრის დარეგისტრირებიდან არაუმეტეს ორი კვირის ვადაში.
2. კომისია ვალდებულია, ობიექტურობის და მიუკერძოებლობის პრინციპების დაცვით, სრულფასოვნად შეისწავლოს საკითხი, გაეცნოს ყველა სახის დოკუმენტს შესაბამისი აუცილებლობის შემთხვევაში, დააზუსტოს გარემოებები, მოსაზრებების გამოხატვის უფლება მისცეს საჩივრის ავტორს, გამოკითხოს პირი, რომლის წინააღმდეგაც მიმართულია საჩივარი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), მიმართოს სხვა სახის აუცილებელ ღონისძიებებს (ასეთის საჭიროების შემთხვევაში) და გამოიტანოს დასაბუთებული

გადაწყვეტილება. თუ განმცხადებელი არასრულწლოვანია, გამოკითხვაში მონაწილეობენ მისი კანონიერი წარმომადგენელი, და ფსიქოლოგი.

3. სკოლის ნებისმიერი თანამშრომელი ვალდებულია, საკითხის სრულფასოვნად შესწავლის მიზნით, ითანამშრომლოს კომისიასთან.
4. კომისია საკითხს იხილავს კოლეგიალურად. კომისიის წევრი უფლებამოსილია, თუ სხდომას ესწრება არანაკლებ სამი წევრი. კომისია გადაწყვეტილებას იღებს ხმათა უმრავლესობით.
5. სხდომების ორგანიზებულად ჩატარებისათვის, კომისია თავისი შემადგენლობიდან ირჩევს კომისიის თავმჯდომარეს, რომელიც ხელმძღვანელობს სხდომების მუშაობას.
6. კომისიის სხდომის მიმდინარეობა და მიღებული გადაწყვეტილება/გადაწყვეტილებები, დასკვნები და რეკომენდაციები ფორმდება ოქმის სახით, რომელსაც ხელს აწერენ კომისიის წევრები. ოქმის რეგისტრაციას საქმისწარმოების წესის შესაბამისად უზრუნველყოფს სკოლის საქმისმწარმოებელი.
7. კომისიის თითოეული წევრი ვალდებულია, დაიცვას კონფიდენციალობა და არ გაამჟღავნოს საკითხის განხილვის პროცესში მიღებული/ხელმისაწვდომი ინფორმაცია.

მუხლი 8. დირექტორის ბრძანების გამოცემის წესი

1. სკოლის დირექტორი საჩივრის რეგისტრაციიდან არაუგვიანეს ორი კვირის, ხოლო თუ საკითხის შესასწავლად შექმნილია კომისია, არაუგვიანეს ერთი თვის ვადაში, გამოსცემს ერთ-ერთ შემდეგ ბრძანებას:
 - ა) საჩივრის დაკმაყოფილების შესახებ, რა შემთხვევაშიც, ამავე ბრძანებით განსაზღვრავს საჩივრის ავტორის უფლების დაცვისათვის ღონისძიებებს. მათ შორის, შესაძლებელია, სკოლის შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულს/ერთ ან რამდენიმე თანამშრომელს მიეცეს პირდაპირი დავალება/დავლებები;
 - ბ) საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ, შესაბამისი დასაბუთებით და გასაჩივრების წესის მითითებით.
2. ამ მუხლით გათვალისწინებული გადაწყვეტილება წერილობით ეცნობება საჩივრის ავტორს.
3. საჩივრის ავტორი უფლებამოსილია: იმ შემთხვევაში თუ სკოლის დირექტორის, ან სკოლის დისციპლინური კომიტეტის მიერ მოსწავლის ან მოსწავლის მეურვის მიერ წარდგენილი საჩივრის განხილვის შედეგი არ არის დამაკმაყოფილებელი, მიაწოდოს ინფორმაცია ქალაქ ბათუმის საგანმანათლებლო რესურსცენტრს და მიღებული გადაწყვეტილება გაასაჩივროს სასამართლოში.
4. თუ საჩივრის ავტორი არასრულწლოვანია, გადაწყვეტილების გაცნობაზე პასუხისმგებელია სკოლის ფსიქოლოგი.

მუხლი 9. დოკუმენტში ცვლილების შეტანის წესი

1. სკოლაში საჩივრების განხილვის წესის დოკუმენტს ამტკიცებს სკოლის დირექტორი.
2. დოკუმენტში ცვლილების შეტანა ხდება სკოლის დირექტორის მიერ გამოცემული ბრძანებით.