



No 111/334

28.11 2024

**ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა**

**შპს „ევროპულ სკოლაში“ საჩივრის პროცედურის დამტკიცების შესახებ**

შპს „ევროპული სკოლის“ წესდების მე-8 მუხლის საფუძველზე,

**ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:**

1. წინამდებარე ბრძანებაზე თანდართული სახით დამტკიცდეს შპს „ევროპული სკოლაში“ საჩივრის პროცედურის ახალი რედაქცია, ქართულ და ინგლისურ ენებზე.
2. წინამდებარე ბრძანებისა და მის საფუძველზე დამტკიცებული პროცედურის შესაბამისი პირებისთვის გაცნობა დაევალოს ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურს.
3. ძალადაკარგულად გამოცხადდეს შპს „ევროპული სკოლის“ 2021 წლის 25 ნოემბრის #11/1/79 ბრძანება „შპს „ევროპულ სკოლაში“ საჩივრის პროცედურის დამტკიცების შესახებ“.
4. წინამდებარე ბრძანება ძალაში შედის მისი ხელმოწერისთანავე.
5. ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მისი გაცნობიდან ერთი თვის ვადაში თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64)

*ს. ზედაძე*

სოფიო ბაზაძე  
სკოლის დირექტორი  
შპს „ევროპული სკოლა“





# გასაჩივრების პროცესების მართვის პოლიტიკის და პროცედურის დოკუმენტი

გადასინჯვის სიხშირე: ყოველწლიური  
დოკუმენტი მოამზადა: იურიდიული სამსახური  
დოკუმენტი მომზადდა: ნოემბერი, 2021 წ.  
ბოლო გადასინჯვის თარიღი: ნოემბერი 2024 წ.  
ბოლო გადასინჯვა: იურიდიული სამსახურის/ადამიანური  
რესურსების მართვის სამსახურის მიერ

*ს. ჯიშა*  
სოფიო ბაზაძე  
დირექტორი



# გასაჩივრების პოლიტიკის და პროცედურის დოკუმენტი

## შინაარსი

ტერმინთა განმარტება.....	3
თანამდებობის შესაბამისი პასუხისმგებლობები.....	4
1. რეგულირების სფერო და მიზანი .....	5
2. ზოგადი წესები .....	5
3. საჩივრის გადაწყვეტა არაფორმალურ დონეზე.....	5
4. საჩივრის ფორმალურ დონეზე გადაწყვეტის პროცედურები .....	6
5. საჩივრის ფორმალურად გადაწყვეტის პროცედურა და ვადები .....	6
6. კონფიდენციალურობის დაცვა.....	7
7. დამხმარე დოკუმენტები .....	7

## ტერმინთა განმარტება

ტერმინი	განმარტება
შპს ევროპული სკოლა	შეზღუდული პასუხისმგებლობის კომპანია, რომელიც ხაზს უსვამს მულტილინგვურ და მულტიკულტურულ პედაგოგიურ მიდგომას. ევროპულს კოლაში გაერთიანებულია სკოლამდელი აღზრდის ცენტრი, ქართული პროგრამის და საერთაშორისო ბაკალავრიატის დაწყებითი, საბაზო და საშუალო სკოლები, და ამერიკული უმაღლესი სკოლა.
გასაჩივრების მართვის პოლიტიკის და პროცედურის დოკუმენტი	წარმოადგენს ოფიციალურ დოკუმენტს, რომელშიც მოცემულია გასაჩივრების და დავების პროცესების მართვისთვის საჭირო მითითებები, კომპანიის ფარგლებში.
უშუალო ხელმძღვანელი	უფლებამოსილი პირი, რომელიც პასუხისმგებელია გასაჩივრების პროცესების საწყის მართვაზე.
შინაგანაწესი	იგივე თანამშრომლის სახელმძღვანელო, სადაც გაერთიანებულია კომპანიის მიერ დადგენილი წესები, პოლიტიკები, პროცედურები და პროცესები.
სტრუქტურული ერთეული	იგივე სტრუქტურული სამსახური
საგნობრივი დეპარტამენტი	სტრუქტურული ელემენტი, რომელიც ორიენტირებულია რომელიმე ერთ კონკრეტულ საგნობრივ სფეროზე.
ფორმალური საჩივარი	ფორმალური საჩივარი გულისხმობს, კომპანიაში დაფიქსირებული უკმაყოფილების ფორალურად, დოკუმენტურად აღრიცხვას. საჩივრის ფორმალურად დაფიქსირების შემდეგ პროცესები წარიმართება მიმდინარე პოლიტიკის და პროცედურის შესაბამისად.

## თანამდებობის შესაბამისი პასუხისმგებლობები

თანამდებობა	პასუხისმგებლობა
საჩივრის ავტორი	<ul style="list-style-type: none"> <li>• წერილობითი ფორმით მკაფიოდ აყალიბებს საჩივრის მიზეზს და დეტალებს, წარმოადგენს შესაბამის დოკუმენტაციას.</li> <li>• ერთვება პროცესში და პასუხობს მოკვლევის პროცესში დასმულ ყველა შეკითხვაზე.</li> <li>• პასუხისმგებლობით ეკიდება პროცესს და დადგენილი პოლიტიკის და პროცედურის ფარგლებში პროცესში კონსტრუქციულად მონაწილეობს.</li> </ul>
სკოლის დირექტორი	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ამტკიცებს მოცემული პოლიტიკისა და პროცედურის დოკუმენტის განახლებულ ვერსიებს;</li> <li>• უზრუნველყოფს გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების კორპორატიული კულტურის მხარდაჭერას;</li> <li>• განიხილავს და პასუხობს ისეთ ფორმალურ საჩივრებს, რომელმაც შეიძლება გავლენა მოახდინოს სკოლის რეპუტაციასა და სასკოლო კულტურაზე.</li> </ul>
ადმინისტრაციული მენეჯერი	<ul style="list-style-type: none"> <li>• საჩივრების ფინანსურ ნაწილს მართავს (ასეთი საჭიროების არსებობის შემთხვევაში) სკოლის ფინანსური პოლიტიკის დაცვით.</li> </ul>
ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურის ხელმძღვანელი	<ul style="list-style-type: none"> <li>• გასაჩივრების პროცესის მიმდინარეობისას უზრუნველყოფს საჩივრის ავტორისა და პერსონალის მხარდაჭერას.</li> <li>• სკოლის პერსონალთან დაკავშირებული საჩივრების მოკვლევის პროცესში სამართლიანობისა და საქართველოს შრომის კანონმდებლობასთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა.</li> <li>• კონფიდენციალურობის დაცვა.</li> </ul>
უშუალო ხელმძღვანელი	<ul style="list-style-type: none"> <li>• საკუთარი პასუხისმგებლობის სფეროში წარმოადგენს პირველად საკონტაქტო პირს პრობლემების წამოჭრისთანავე.</li> <li>• საჩივარს განიხილავს კეთილსინდისიერად, დროულად, სტრუქტურული ერთეულის დონეზე.</li> <li>• დაქვემდებარებულ თანამშრომლებს აცნობს მიმდინარე პოლიტიკისა და პროცედურის დოკუმენტს და სტრუქტურული ერთეულის დონეზე წახალისებს ღია კომუნიკაციას.</li> </ul>

## 1. რეგულირების სფერო და მიზანი

1.1 წინამდებარე პოლიტიკისა და პროცედურის დოკუმენტი შემუშავდა საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობისა და შპს „ევროპული სკოლის“ (შემდეგომში „სკოლა“) წესდების შესაბამისად.

1.2 წინამდებარე პოლიტიკისა და პროცედურის დოკუმენტი ეხება ევროპული სკოლის მთელ საზოგადოებას - მოსწავლეებს, მშობლებსა და სკოლის თანამშრომლებს. პროცედურა უნდა იქნას დაცული როგორც ცალკეული, ასევე გუნდური საჩივრის არსებობის შემთხვევაში სკოლის საზოგადოების წევრების მხრიდან, თუკი მათ მიაჩნიათ, რომ სკოლის პოლიტიკა და პროცედურები დაირღვა, ან არასწორად იქნა გამოყენებული.

1.3 საჩივრის წარმოდგენა უნდა მოხდეს მარტივად და კონფიდენციალურად (საჭიროებისამებრ), ხოლო საკითხი უნდა გადაწყდეს დროულად, სამართლიანად და თანმიმდევრულად.

## 2. ზოგადი წესები

2.1 სკოლისთვის მნიშვნელოვანია თითოეულ საჩივარსა და მოსაზრებაზე დროული რეაგირება.

2.2 სასურველია არაფორმალური შეხვედრების ჩატარება. შესაბამისად, საჩივრის ავტორს შეუძლია რელევანტურ პირებთან არაფორმალურ გარემოში შეხვედრა და საკითხის განხილვა.

2.3 თუ საკითხი არ გადაწყდება არაფორმალური შეხვედრის ფარგლებში, შესაძლებელია შედგეს ფორმალური საჩივარი წერილობითი სახით.

## 3. საჩივრის გადაწყვეტა არაფორმალურ დონეზე

საკითხის არაფორმალურ დონეზე გადაწყვეტისას, საჩივრის ავტორი უნდა დაემორჩილოს ქვემოთ მოცემულ პროცედურას:

3.1 მშობელმა/მშობლებმა, მოსწავლემ/მოსწავლეებმა, რომლებსაც გააჩნიათ საჩივარი, უნდა მიმართონ:

3.1.1 პირველ რიგში, დამრიგებელს;

3.1.2 თუ დამრიგებელს არ შეუძლია საკითხის გადაწყვეტა, მაშინ საჩივრის ავტორმა უნდა მიმართოს პროგრამის კოორდინატორს;

3.2 თანამშრომელმა/თანამშრომლებმა, რომლებსაც გააჩნიათ საჩივარი, უნდა მიმართონ:

3.2.1 უშუალო ხელმძღვანელს;

3.2.2 თუკი უშუალო ხელმძღვანელს არ შეუძლია საკითხის გადაწყვეტა, მაშინ საჩივრის ავტორმა უნდა მიმართოს სტრუქტურული ერთეულის ან საგნის დეპარტამენტის

ხელმძღვანელს, ხოლო მათი არყოფნის შემთხვევაში - დირექტორს ან ადმინისტრაციულ მენეჯერს, დაქვემდებარების მიხედვით

#### 4. საჩივრის ფორმალურ დონეზე გადაწყვეტის პროცედურები

თუ საკითხი არაფორმალურ დონეზე ვერ გადაწყდა, მაშინ ფორმალურად მისი გადაწყვეტა უნდა მოხდეს ქვემოთ მოცემული ინსტრუქციების დაცვით:

4.1 საჩივრის ავტორ(ებ)მა (მოსწავლე, მშობელი, თანამშრომელი) უნდა წარუდგინონ წერილობითი საჩივარი:

4.1.1 სკოლის დირექტორს და/ან ადმინისტრაციულ მენეჯერს (სკოლაში არსებული სტრუქტურის დაცვით);

4.1.2 თუ საჩივრის ავტორი არ არის კმაყოფილი დირექტორის და/ან ადმინისტრაციული მენეჯერის რეაგირებით, მაშინ საკითხს განიხილავს სკოლის სამეთვალყურეო საბჭო;

4.1.3 სკოლის დირექტორისა და/ან ადმინისტრაციული მენეჯერის წინააღმდეგ არსებული საჩივრების განხილვის პირველ ინსტანციას წარმოადგენს სამეთვალყურეო საბჭო, საჩივრის ფორმალურად გადაწყვეტის პროცედურების დაცვით.

#### 5. საჩივრის ფორმალურად გადაწყვეტის პროცედურა და ვადები

საჩივრის ფორმალური პროცედურა (მიუხედავად იმისა, საჩივართ მიმართეს სკოლის დირექტორს და/ან ადმინისტრაციულ მენეჯერს თუ სამეთვალყურეო საბჭოს), უნდა ექვემდებარებოდეს შემდეგ თანმიმდევრობას:

5.1 საჩივრის ფორმალური წერილი უნდა მოიცავდეს:

- საჩივრის ზუსტ აღწერას და მიზეზებს;
- სკოლის კონკრეტულ დოკუმენტაციას/პოლიტიკას, რომელიც, საჩივრის ავტორის აზრით, დაირღვა ან არასწორად იქნა გამოყენებული.

5.2 თითოეული საჩივრის განხილვისას დაცული უნდა იყოს კონფიდენციალურობა. საჩივრის ავტორ(ებ)მა უნდა დაიტოვის საჩივრის ასლი, ფორმალური საჩივრის მიმღებმა კი, კი საჩივრის ავტორს უნდა დაუდასტუროს დოკუმენტის მიღება.

5.3 ზოგადად, საჩივრები განიხილება კონფიდენციალურად, თუმცა, საჩივართან დაკავშირებულ პირებს უნდა ჰქონდეთ ინფორმაცია საჩივრის შესახებ და უნდა გადაეცეთ საჩივრის ასლი;

5.4 უნდა დაინიშნოს შეხვედრა იმ პირთან/პირებთან, რომელთა წინააღმდეგაც აღიძრა საჩივარი, და საჭიროების შემთხვევაში, იმ პირთან/პირებთანაც, რომლებიც დაკავშირებულნი

არიან საკითხთან/ინციდენტთან (შეხვედრაზე მათ შესაძლოა, თან ახლდეთ შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე წარმომადგენელი, თუ მათ ამის სურვილი აქვთ);

5.5 მოკვლევის პროცესის ამსახველი წერილობითი მასალა უნდა იქნას შენახული;

5.6 მოკვლევის დეტალურად ჩატარების შემდეგ, მიღებული უნდა იქნას შესაბამისი გადაწყვეტილება და მის შესახებ უნდა ეცნობოს საჩივრის ავტორს.

5.7 საჩივრის წარმოდგენის შემდეგ, საკითხის მოკვლევისა და საბოლოო გადაწყვეტილების შესახებ საჩივრის ავტორის ინფორმირების რეკომენდებული ვადა შეადგენს 15 სამუშაო დღეს.

## 6. კონფიდენციალურობის დაცვა

საჩივრის პოლიტიკისა და პროცედურის მართვის დროს კონფიდენციალურობის სრული დაცვა არის ყველაზე მნიშვნელოვანი საკითხი. საჩივრის წარმდგენი თანამშრომელი თავს უნდა გრძნობდეს დაცულად და უსაფრთხოდ, რათა მათ თავისუფლად და ზეწოლის გარეშე შეძლონ საჩივრის ჩამოყალიბება. კონფიდენციალურობის დაცვა აუცილებელია არა მხოლოდ საჩივრის ავტორის კონფიდენციალურობის დაცვისათვის, არამედ ორგანიზაციაში ნდობის კულტურის გასაძლიერებლად.

## 7. დამხმარე დოკუმენტები

- დისციპლინური პასუხისმგებლობის პოლიტიკისა და პროცედურის დოკუმენტი.
- დისციპლინური კომიტეტის დებულება.



# Complaints Policy and Procedure

Review Frequency: Annual  
Procedure written by: Legal Division  
Procedure written in: November, 2021  
Last review date: November, 2024  
Last review by: Legal Division/HRM  
Division

Sopio Bazadze  
Director



Complaints Policy and Procedure

Table of Contents

Terminology ..... 3

**Roles and Responsibilities..... 4**

**1. Scope and Purpose..... 5**

**2. General Rules..... 5**

**3. Resolving Complaint on informal basis ..... 5**

**4. Instances for Resolving Complaint on formal basis ..... 5**

**5. Formal Complaint Procedure and Timeframes ..... 6**

**6. Confidentiality..... 6**

**7. Supporting References ..... 6**

## Terminology

Term	Description
<b>European School LLC</b>	A Limited liability Company emphasizing a multilingual and multicultural pedagogical approach to the teaching of kindergarten, primary and secondary students, leading to the European Baccalaureate as their secondary leaving qualification
<b>Complaints Policy &amp; Procedure</b>	Present Policy is a formal document or set of guidelines that outlines the procedures for addressing complaints, or disputes within the organization
<b>Line Manager</b>	A person with managerial authority who is responsible for enforcing the Complaints Policy and procedure and taking initial actions.
<b>Staff Manual</b>	Also known as an employee handbook or employee manual, is a collection of rules, policies and procedures outlining everything employees need to know about working at that company
<b>Structural Unit</b>	Structural Division
<b>Subject Department</b>	Specific structural element focused on a particular academic subject area
<b>Formal Complaint</b>	Refers to a written / documented expression of dissatisfaction or concern regarding an issue or situation within an organization. This type of complaint follows a specific process outlined in this policy and procedure document

## Roles and Responsibilities

Role	Role Responsibility
<b>Complainant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clearly articulate the issue or concern in writing, providing relevant details and documentation.</li> <li>• Engage in the process by responding to any requests for information during the investigation.</li> <li>• Maintain respect for the process and participate constructively, understanding their rights and responsibilities within the policy framework.</li> </ul>
<b>School Director</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oversee the implementation and adherence to the complaints policy.</li> <li>• Ensure that the organization fosters a culture of transparency and accountability.</li> <li>• Review and respond to significant complaints that may impact the school's reputation or operations.</li> </ul>
<b>Administrative Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handles the financial aspects of complaints, when applicable, in compliance with the school's financial policies.</li> </ul>
<b>The Head of Human Resources Management Division</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitate the complaint process by providing guidance and support to complainants and staff.</li> <li>• Conduct investigations into complaints related to employment issues, ensuring fairness and compliance with labor laws.</li> <li>• Maintain confidentiality and protect against retaliation.</li> </ul>
<b>Line Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Act as the first point of contact for complaints within their area of responsibility.</li> <li>• Address and resolve complaints promptly at the structural unit's level, escalating issues as necessary.</li> <li>• Ensure that staff members are aware of the complaints policy and encourage open communication.</li> </ul>

## 1. Scope and Purpose

1.1 The present procedure was developed in accordance with the applicable legislations of Georgia and the Charter of “European School” LLC (hereinafter – “European School “or “School”).

1.2 The present procedure applies to all members of the European School community – students/kindergartener and their parents/legal representatives (hereinafter - parent) and staff. Procedure shall be followed in cases when School community members either as individuals or as a group have a complaint because they feel that there has been a violation, a misapplication or a misinterpretation of a Georgian law or school policies and procedures by the school.

1.3 Making a complaint shall be easy, it has to be treated confidentially (when appropriate) and has to be resolved in a timely, fair and consistent manner.

## 2. General Rules

2.1. The school is focused on resolving all concerns and complaints as soon as possible.

2.2. A meeting on an informal basis should be encouraged. Therefore, any complainant should first meet informally and discuss their concerns with the person(s) involved;

2.3. If the concern is not resolved through informal meeting, a formal complaint may be made.

## 3. Resolving Complaint on informal basis

Complainant has to follow below indicated procedure, for resolving the complaint on informal basis:

3.1. Parent(s)/student(s) having a complaint shall refer to:

3.1.1. The relevant homeroom Teacher in the first place;

3.1.2. If the Homeroom Teacher is not able to resolve the issue, the relevant Program Coordinator has to be approached.

3.2. School staff member(s) having a complaint shall refer to:

3.2.1. Line Managers;

3.2.2. If the Line Manager is not able to resolve the issue, then the complainant should contact the head of the relevant structural unit or the subject department, and in the absence of such, the school director or the school administrative manager in accordance with the subordination.

## 4. Instances for Resolving Complaint on formal basis

If the issue had not been resolved informally, formal complaint has to be addressed following the below mentioned instructions:

4.1. Complainant(s) (whether it is a student/parent/staff member) are entitled to submit the complaint letter to:

4.1.1. Director and/or Administrative Manager of the School (in accordance with the authority defined by the school structure);

4.1.2. If the complainant is not satisfied with the response provided by the School Director and/or Administrative Manager, the matter will be escalated to the school's supervisory board for further review.

4.1.3. All complaints against the Director of the School and/or Administrative Manager shall be referred in the first instance to the Supervisory Board following the procedure of resolving complaint on formal basis.

## 5. Formal Complaint Procedure and Timeframes

Formal Complaint Procedure (whether it is addressed to the Director and/or Administrative Manager of the School or to the Supervisory Board), has to be as follows:

5.1. A Formal Complaint letter has to include:

- A precise description of the nature (content) and reason/circumstances of the complaint;
- The specific normative act, school policy or part of thereof (with reference to the relevant norm), that the complainant believes has been violated, misapplied or misinterpreted.

5.2. Complaints will generally be treated confidentially, however, persons included in a complaint shall have the information regarding complaint and concerns and shall be provided with the copy of the Complaint.

5.3. Meeting shall be held by the decision of the person / body reviewing the complaint with the person(s) about whom/in connection with whose action / inaction the complaint had been made and, if necessary, with other person(s) involved in the case/incident as well (during the meeting, they might be accompanied by the representative with appropriate authority, in case of their wish).

5.4. Records of the investigation process have to be well written and kept.

5.5. After investigating the matter thoroughly, relevant decision has to be made and communicated to the complainant.

5.6. Recommended time for investigating the case after formal complaint had been made and for informing Complainant about the final decision is – 15 working days.

## 6. Confidentiality

Confidentiality is a crucial element of any complaint or grievance policy and procedure. It ensures that individuals who come forward with concerns feel safe and secure in expressing their issues without fear of exposure or repercussions. Maintaining confidentiality is essential not only for protecting the privacy of the complainant but also for fostering a culture of trust within the organization.

## 7. Supporting References

- Disciplinary Policy and Procedure
- Statute of Disciplinary Committee.