ბრძანება

29 სექტემბერი 2014 წელი.

ქ. თბილისი

"მაუწყებლობის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-14 მუხლისა და "მაუწყებელთა ქცევის კოდექსის" მოთხოვნათა საფუძველზე, ვბრძანებ:

1. დამტკიცებულ იქნას შპს ბასტი-ბუბუს (ს/კ :204870979) კუთვნილი ტელეკომპანია ***"BBB"***-ს თვითრეგულირების მექანიზმის შესახებ დებულება წარმოდგენილი ფორმით;
2. განთავსდეს აღნიშნული დებულება ვებ გვერდზე : ***www.bastibubu.ge*** და ასევე გაეგზავნოს ელექტრონული ფოსტით „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას";
3. აღნიშნული დებულების მე-4 მუხლის შესაბამისად, საბჭო დაკომპლექტდეს შემდეგი სამი წევრისაგან :

   1. შოთა ახვლედიანი, პროფესიით აუდიტი პ/ნ: 01008015749;
   2. ეკატერინე რობაქიძე, პროფესიით მათემატიკა ჰიდრომექანიკოსი პ/ნ: 01013009150;
   3. უჩა სეთური, პროფესიით იურისტი, პ/ნ: 01012006210;

დირექტორი,
პაატა ამონაშვილი

შპს ბასტი-ბუბუს (ს/კ :204870979) კუთვნილი ტელეკომპანია *"BBB"*-ს თვითრეგულირების მექანიზმის შესახებ დებულების სარჩევი

თავი I. ზოგადი დებულებანი (გვ. 1)

მუხლი 1. დებულების მოქმედების სფერო და მიზანი (გვ.1)

თავი II. თვითრეგულირების მექანიზმი (გვ.1)

მუხლი 2. თვითრეგულირების მექანიზმი და მისი სისტემა (გვ. 1)

მუხლი 3. კომისია (გვ.1)

მუხლი 4. საბჭო (გვ.3)

თავი III. საჩივრის განხილვა (გვ.3)

მუხლი 5. შესწორება და უარყოფა (გვ. 3)

მუხლი 6. საჩივრის განხილვის ვადები (გვ. 3)

მუხლი 7. მაუწყებლის მიერ საჩივარზე მიღებული გადაწყვეტილების გასაჩივრება (გვ. 4)

მუხლი 8. აცილება (გვ. 5)

მუხლი 9. საჩივრის განხილვის ენა (გვ.5)

მუხლი 10. საჩივრის განხილვის ძირითადი პრინციპები (გვ. 5)

მუხლი 11. წარმომადგენლობა და თანამონაწილეობა (გვ. 5)

მუხლი 12. საჩივრის განხილვის ზოგადი წესები (გვ. 6)

მუხლი 13. საჩივრის განუხილველად დატოვება (გვ. 7)

მუხლი 14. მაუწყებლის მოვალეობა შეაჩეროს საჩივრის განხილვა (გვ.7)

მუხლი 15. სხდომის ოქმი (გვ. 8)

მუხლი 16. მაუწყებლის გადაწყვეტილება (გვ. 8)

თავი IV. შეტყობინება და დაბარება (გვ. 9)

მუხლი 17. შეტყობონების გაგზავნა, ჩაბარება და მისი ჩაუბარებლობის შედეგები (გვ. 9)

მუხლი 18 . უარი შეტყობინების მიღებაზე (გვ. 11)

მუხლი 19. მისამართის შეცვლა (გვ. 11)

მუხლი 20. დაინტერესებულ პირთა სიმრავლე (გვ.11)

თავი V დასკვნითი დებულებები (გვ. 11)

მუხლი 21. ცვლილებები (გვ. 11)

მუხლი 22. დებულების ამოქმედება (გვ.11)

შპს ბასტი-ბუბუს (ს/კ :204870979) კუთვნილი ტელეკომპანია ***"BBB"***-ს თვითრეგულირების მექანიზმის შესახებ დებულება

თავი I. ზოგადი დებულებანი

მუხლი 1. დებულების მოქმედების სფერო და მიზანი

1) თვითრეგულირების მექანიზმის შესახებ წინამდებარე დოკუმენტი (შემდგომში "თვითრეგულირების დებულება", "დებულება") წარმოადგენს ტელეკომპანია ***"BBB"***-ს (შემდგომში "მაუწყებელი") შიდა კორპორაციულ სამართლებრივ დოკუმენტს, რომელიც მიღებულია "მაუწყებლობის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-14 მუხლისა და "მაუწყებელთა ქცევის კოდექსის" საფუძველზე და რომელიც არეგულირებს ტელეკომპანიის მაუწყებლობასთან დაკავშირებული საჩივრების განხილვას და მათზე დროულ, დასაბუთებულ რეაგირებას
2) წინამდებარე დებულების სამართლებრივ საფუძველს წარმოადგენს "მაუწყებლობის შესახებ" საქართველოს კანონი და "მაუწყებელთა ქცევის კოდექსი", ასევე, საქართველოში მოქმედი კანონმდებლობა
3) ამ დებულების მიზანია თვითრეგულირების ფარგლებში საჩივრის განხილვისა და გადაწყვეტილებების მიღების პროცედურების განსაზღვრა მაღალი პროფესიონალური სტანდარტების შესაბამისად.
4) წინამდებარე დებულების საფუძველზე, მაუწყებელი განიხილავს "მაუწყებელთა ქცევის კოდექსის" და სხვა საკანონმდებლო აქტით გათვალისწინებულ ვალდებულებათა დარღვევის ფაქტის გამო შემოსულ საჩივრებს.
5) მაუწყებელი ვალდებულია, "მაუწყებელთა ქცევის კოდექსის" საფუძველზე, დადგენილ ვადებში მიაწოდოს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას ანგარიში თვითრეგულირების სისტემის შესახებ.

თავი II. თვითრეგულირების მექანიზმი

მუხლი 2. თვითრეგულირების მექანიზმი და მისი სისტემა

1) თვითრეგულირებას ტელეკომპანია ***"BBB"***-ში არეგულირებს კომისია, რომელიც წარმოადგენს თვითრეგულირების სისტემაში პირველ ინსტანციას, ხოლო მეორე ინსტანციას წარმოადგენს სააპელაციო ორგანო (შემდგომში "სააპელაციო ორგანო", "საბჭო")

მუხლი 3. კომისია

1) კომისია არის შპს ბასტი-ბუბუს -ს შიდა ორგანიზაციული ერთეული/ორგანო, რომელიც შექმნილია "მაუწყებელთა ქცევის კოდექსის" საფუძველზე და მის შემადგენლობაში შედიან:
   ა) შპს ბასტი-ბუბუს -ს დირექტორი;
   ბ) შპს ბასტი-ბუბუს -ს აღმასრულებელი პროდუსერი ;
   გ) შპს ბასტი-ბუბუს -ს იურისტი ან იურისტები;

დ) იმ გადაცემის და/ან პროგრამაზე პასუხისმგებელი პირი (ავტორი ან/და პროდუსერი ან ა.შ), რომლის გადაცემის და/ან პროგრამასთან დაკავშირებით შემოვიდა საჩივარი;

2) კომისიის სამართლებრივი სტატუსი განისაზღვრება ამ დებულებით
3) კომისიის წევრები უნდა იყვნენ შპს ბასტი-ბუბუს (ს/კ :204870979) კუთვნილი ტელეკომპანია ***"BBB"***-ს თანამშრომლები
4) მე-3 მუხლის 1 პუნქტის "დ" ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კომისიის წევრი მონაწილეობს მხოლოდ იმ საჩივრების განხილვაში, რომელიც მთლიანად და/ან ნაწილობრივ ეხება მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ფაქტებს.
5) მე-3 მუხლი პირველი ქვეპუნქტის "ა" ქვეპუნქტით გათვალისწინებული თანამდებობის პირი ხელმძღვანელობს მაუწყებლის კომისიას (კომისიის თავმჯდომარე).
6) კომისია უფლებამოსილია, საქმის განხილვის დროს ჩართოს მაუწყებლის მხრიდან ყველა ის თანამშრომელი, რომელთა საქმიანობას პირდაპირ ეხება საჩივრის შინაარსი.
7) გადაწყვეტილება მიიღება ხმათა უმრავლესობით. ხმათა თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში გადამწყვეტი ხმის უფლება ენიჭება სხდომის თავმჯდომარეს. სხდომას, როგორც წესი, თავმჯდომარეობს კომისიის თავჯდომარე.
8) კომისიის ფუნქციებია: "მაუწყებლის შესახებ" საქართველოს კანონით, "მაუწყებელთა ქცევის კოდექსით" ან/და სხვა საკანონმდებლო აქტით დადგენილი წესების დარღვევის გამო დაინტერესებული პირის (საჩივრის შემომტანი) მიერ შემოტანილი საჩივრების განხილვა, გადაწყვეტილების გამოტანა და მიღებული გადაწყვეტილების აღსრულება, აღსრულებაზე ზედამხედველობა და კონტროლი.
9) კომისიას გადაწყვეტილება გამოაქვს მაუწყებლის სახელით.

მუხლი 4. საბჭო

1) საბჭო არის ტელეკომპანიის თვითრეგულირების სისტემაში შემავალი სააპელაციო ორგანო, რომელიც განხილავს საჩივრებს მეორე ინსტანციაზე.

2) საბჭო დაკომპლექტებულია დამოუკიდებელი, მიუკერძოებელი და კომპეტენტური პირებით, რომლებიც არ შეიძლება იყვნენ საჯარო მოხელეები ან პოლიტიკური პარტიის წევრები და არ უნდა ჰქონდეთ მიღებული მონაწილეობა გასაჩივრებული გადაწყვეტილების მიღებაში.

3) საბჭო შედგება 3 (სამი) წევრისგან, რომელთაგან 1 (ერთი) ინიშნება სააპელაციო ორგანოს თავჯდომარედ სააპელაციო ორგანოს მიერ არჩევის წესით, ხმათა უმრავლესობით ყოველი კონკრეტული პრეტენზიის განხილვისას.

4) საბჭოს წევრს უფლება აქვს, გადადგეს დაკავებული თანამდებობიდან წინასწარი წერილობითი გაფრთხილების საფუძველზე. აღნიშნული წერილობითი გაფრთხილება უნდა გაიგზავნოს შპს ბასტი-ბუბუს (ს/კ :204870979) -ს დირექტორის სახელზე, თანამდებობიდან გადადგომამდე მინიმუმ 1 (ერთი) თვით ადრე.

თავი **III**. საჩივრის განხილვა

მუხლი 5. შესწორება და უარყოფა

1) დაინტერესებულ პირს მაუწყებლის ეთერით გასული საწყისი განცხადების გაკეთებიდან, მათ შორის, ფაქტის მოყვანიდან 10 დღის ვადაში უფლება აქვს, მოსთხოვოს მაუწყებელს საწყის განცხადებაში მოცემული მცდარი ფაქტის თანაზომადი საშუალებებითა და ფორმით შესწორება ან უარყოფა საწყისი განცხადების ხანგრძლივობით და დაახლოებით იმ დროს, როდესაც გაკეთდა საწყისი განცხადება, "მაუწყებლობის შესახებ" საქართველოს კანონის 52-ე მუხლით დადგენილი წესით.

2) მოთხოვნა/საჩივარი უნდა შეიცავდეს პროგრამის დასახელებას, ეთერში გაშვების თარიღს და დროს, კოდექსის მუხლებს, რომლებიც დაირღვა მაუწყებლის მიერ, დარღვევის სახეს და შინაარს. მოთხოვნა უნდა იყოს შედგენილი წერილობითი ფორმით, დადასტურებული საჩივრის შემომტანი პირის (დაინტერესებული პირის) ხელმოწერით.

3) საჩივარში/მოთხოვნაში უნდა იყოს მითითებული დინტერესებული პირის სრული საკონტაქტო ინფორმაცია (ფაქტობრივი ადგილსამყოფელი, სადაც ჩაბარდება მას კომისიის გადაწყვეტილება, ტელეფონი, ელ. ფოსტა და სხვა)

4) მოთხოვნა/საჩივარი უნდა აკმაყოფილებდეს ამ კანონით დადგენილ ყველა მოთხოვნას, წინააღმდეგ შემთხვევაში მაუწყებელი უფლებამოსილია, უკან დაუბრუნოს არასრულყოფილი მოთხოვნა/საჩივარი შემომტანს და მოსთხოვოს ხარვეზის შევსება მაუწყებლის მიერ დადგენილ გონივრულ ვადაში. ხარვეზის დადგენილ ვადაში შეუვსებლობის შემთხვევაში ტელეკომპანია უფლებამოსილია, არ მიიღოს საჩივარი განსახილველად.

მუხლი 6. საჩივრის განხილვის ვადები

1) დაინტერესებულმა პირმა უნდა წარუდგინოს მაუწყებელს საჩივარი ამ დებულებით დადგენილი წესით და ვადებში.
2) მაუწყებლის კომისია განიხილავს საჩივარს და მიიღებს შესაბამის გადაწყვეტილებას ტელეკომპანიაში საჩივრის ჩაბარების დღიდან 21 (ოცდაერთი) დღის ვადაში. თუ გადაწყვეტილების გამოტანის უკანასკნელი დღე ემთხვევა უქმე ან დასვენების დღეს, ვადის დამთავრების დღედ ჩითვლება მისი მომდევნო პირველი სამუშაო დღე.
3) მიღებული გადაწყვეტილება უნდა ეცნობოს დაინტერესებულ პირს საჩივარში/მოთხოვნაში მითითებულ საკონტაქტო რეკვიზიტებზე.
4) იმ შემთხვევაში, თუ გადაწყვეტილების მიღებისას აუცილებელია 21 დღეზე მეტი ვადა, მაუწყებელი ვალდებულია, დაასაბუთოს თავისი გადაწყვეტილება ვადის გაზრდის თაობაზე და აცნობოს ამის შესახებ დაინტერესებულ პირს.
5) საჩივრის განხილვის თარიღის, დროის შესახებ ინფორმაციას მაუწყებელი აცნობებს დაინტერესებულ პირს სხდომის დანიშვნამდე 3 დღით ადრე

მუხლი 7. მაუწყებლის მიერ საჩივარზე მიღებული გადაწყვეტილების გასაჩივრება

1) საჩივრის თაობაზე მაუწყებლის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს 7 დღის ვადაში, თვითრეგულირების სააპელაციო ორგანოში (საბჭო)
2) სააპელაციო საჩივარი უნდა იქნეს წარდგენილი შპს ბასტი-ბუბუს (ს/კ :204870979) კუთვნილი ტელეკომპანია ***"BBB"***-ს თვითრეგულირების სააპელაციო ორგანოს სახელზე, მისივე

ოფიციალურ ფაქტობრივ მისამართზე, რომელიც მოცემულია ტელეკომპანიის ოფიციალურ ვებ საიტზე: www.bastibubu.ge

3) მაუწყებლის კომისია ვალდებულია, სააპელაციო ორგანოს სრულად წარუდგინოს პირველად საჩივართან დაკავშირებული დოკუმენტაცია (პირველადი საჩივრის ასლი, მაუწყებლის სახელით მიღებული გადაწყვეტილების ასლი, შემოსული სააპელაციო საჩივარი და კონკრეტულ საჩივართან დაკავშირებული სხვა არსებული დოკუმენტაცია).
4) სააპელაციო ორგანო (საბჭო) სააპელაციო წესით გასაჩივრებულ საჩივარს განიხილავს პირველი საჩივრის საფუძველზე მიღებულ გადაწყვეტილებასთან ერთად.
5) სააპელაციო ორგანოს უფლება აქვს, უარი თქვას აპელაციის არსებით განხილვაზე და ძალაში დატოვოს მაუწყებლის გადაწყვეტილება საჩივართან დაკავშირებით, თუ დავა აშკარად უსაფუძვლოა, ხოლო მაუწყებლის გადაწყვეტილება დასაბუთებული.
6) სააპელაციო ორგანო ვალდებულია, უზრუნველყოს გადაწყვეტილების მიღება 30 დღის ვადაში. თუ გადაწყვეტილების გამოტანის უკანასკნელი დღე ემთხვევა უქმე ან დასვენების დღეს, ვადის დამთავრების დღედ ჩითვლება მისი მომდევნო პირველი სამუშაო დღე. თუ გადაწყვეტილების მიღებისთვის აუცილებელია 30 დღეზე მეტი ვადა, სააპელაციო ორგანო ვალდებულია, დაასაბუთოს თავისი გადაწყვეტილება ვადის გაზრდის თაობაზე და აცნობოს ამის შესახებ ყველა დაინტერესებულ პირს.
6) დაინტერესებულ პირებს შეუძლიათ, მოითხოვონ სააპელაციო ორგანოს წევრის აცილება ინტერესთა კონფლიქტის არსებობის საფუძველზე. ასეთი მოთხოვნა, უნდა იქნეს წარდგენილი სააპელაციო საჩივართან ერთად. მოთხოვნა სააპელაციო ორგანოს წევრის აცილების შესახებ უნდა იყოს მოტივირებული/დასაბუთებული. გადაწყვეტილება აცილების შესახებ მიიღება სააპელაციო ორგანოს მიერ ხმების უმრავლესობით.
7) ამ დებულებით გათვალისწინებული საჩივრების წარდგენისათვის დადგენილ ვადაში წარუდგენლობის შემთხვევაში, მაუწყებლის თვითრეგულირების სისტემაში შემავალი ორგანოები უფლებამოსილნი არიან, არ მიიღონ საჩივრები.
8) დაუშვებელია დაინტერესებული პირის მიერ მაუწყებელში საჩივრის წარდგენა ხელმეორედ, თუ განმეორებით წარდგენილი საჩივარი ეხება ერთი და იმავე საჩივარს, საფუძველს.
9) საჩივრის განხილვისას მაუწყებელმა (სააპელაციო ორგანომ) უნდა მიიღოს ყველა სათანადო ზომა, ყველა დაინტერესებული პირის დასწრების უზრუნველყოფისათვის. თუ დაინტერესებული პირი სამზე მეტია, სააპელაციო ორგანო დაასწრებს საჩივარზე რიგით პირველ სამ ხელმომწერ პირს.
10) თუ დაინტერესებული პირი სამზე მეტია, გადაწყვეტილება და/ან სხვა კორესპონდენცია ეგზავნება მხოლოდ საჩივარზე პირველ სამ ხელმომწერ პირს. აღნიშნული სამი პირი, რომელსაც გაეგზავნება მაუწყებლის მიერ დოკუმენტაცია, ვალდებულია შეატყობინოს სხვა დაინტერესებულ პირებს. პირველი სამი დაინტერესებული პირისთვის გაგზავნილი დოკუმენტაცია ითვლება ყველა დაინტერესებული პირისთვის ჩაბარებულად, თუ ის ჩაიბარა ერთ-ერთმა.
11) საჩივართან და სააპელაციო საჩივართან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილება უნდა იყოს წერილობით დასაბუთებული.
12) მიღებული გადაწყვეტილება ეგზავნება ყველა დაინტერესებულ პირს, ამ დებულებით გათვალისწინებული წესის შესაბამისად.

მუხლი 8. აცილება

1) ხანდაზმულობის ვადა სააპელაციო ორგანოს წევრის აცილების მოთხოვნისთვის არის 5 დღე, დაინტერესებული პირისათვის საჩივრის ჩაბარების დღიდან ან ახლად აღმოჩენილ გარემოებების გამოვლენის დღიდან, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც აღმომჩენ დაინტერესებულ პირს უნდა სცოდნოდა ამ გარემოების შესახებ სააპელაციო ორგანოს შემადგენლობის/დაკომპლექტების მომენტისთვის.

2) თავისი მოვალეობის შეუსრულებლობის შემთხვევაში კომისიის და სააპელაციო ორგანოს წევრი შეიძლება გადაყენებულ იქნეს საკუთარი ან შპს ბასტი-ბუბუს (ს/კ :204870979)-ს დირექტორის (ან აღმასრულებელი დირექტორის) გადაწყვეტილებით.

მუხლი 9. საჩივრის განხილვის ენა

1) საჩივარის განხილვა თვითრეგულირების სისტემაში წარმოებს სახელმწიფო ენაზე.

2) სახელმწიფო ენის არმცოდნე პირი უფლებამოსილია საჩივრის განხილვაში მონაწილეობა მიიღოს თარჯიმნის მეშვეობით.

მუხლი 10. საჩივრის განხილვის ძირითადი პრინციპები

1) საჩივრის განხილვის ნებისმიერ ეტაპზე დაინტერესებული პირი უფლებამოსილია მოსთხოვოს კომისიას და/ან სააპელაციო ორგანოს საჩივრის განხილვის შეწყვეტა და გამოიხმოს შემოტანილი საჩივარი. ასეთ შემთხვევაში დაინტერესებული პირი კარგავს უფლებას ხელმეორედ, იმავე საკითხზე და იმავე საფუძვლით შემოიტანოს ახალი საჩივარი.

მუხლი 11. წარმომადგენლობა და თანამონაწილეობა

1) დაინტერესებული პირები საჩივრის განხილვისას მონაწილეობენ როგორც უშუალოდ, ისე უფლებამოსილი წარმომადგენლის მეშვეობით.

2) ადვოკატის წარმომადგენლობა დასტურდება შესაბამისი დოკუმენტით

3) ორგანიზაციის წარმომადგენლობა დასტურდება უშუალოდ ამ ორგანიზაციის მიერ გაცემული უფლებამოსილების დამადასტურებელი საბუთით, რომელიც შესრულებულია კომპანიის ოფიციალურ ბლანკზე, უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით და ორგანიზაციის ბეჭდით.

4) ფიზიკური პირების წარმომადგენლობა დასტურდება სანოტარო წესით დამოწმებული მინდობილობით.

5) მარწმუნებელს უფლება აქვს, საქმის წარმოების ნებისმიერ ეტაპზე, გააუქმოს თავის მიერ გაცემული მინდობილობა და შეწყვიტოს წარმომადგენლობის უფლებამოსილება, რის შესახებაც იგი წერილობითი აცნობებს მაუწყებელს და წარმომადგენელს. წარმომადგენლის უფლებამოსილების შეწყვეტა არ წარმოადგენს საქმის წარმოების შეჩერებისა თუ საქმის წარმოების გადადების საფუძველს. უფლებამოსილებაშეწყვეტილი წარმომადგენლის მიერ, კანონისა და ამ დებულების შესაბამისად, უკვე შესრულებული ყველა იურიდიული მოქმედება ინარჩუნებს მნიშვნელობას.

6) წარმომადგენლის უფლებამოსილების ნებისმიერი მიზეზით შეწყვეტის შემთხვევაში, შესაბამისი დაინტერესებული პირი ვალდებულია, უზრუნველყოს ახალი წარმომადგენლის დანიშვნა ან თავად მიიღოს მონაწილეობა საჩივრის განხილვის პროცესში, რათა არ შეფერხდეს საჩივრის განხილვა და არ დაირღვეს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვადები.

მუხლი 12. საჩივრის განხილვის ზოგადი წესები

1) საჩივრის განხვილვის სხდომაზე, საჩივრის განმხვილველ ორგანოს სხდომის დროს უფლება აქვს, კითხვები დაუსვას დაინტერესებულ პირს საქმესთან დაკავშირებით, საჩივრის სრულყოფილად გამოძიების მიზნით.

2) დაინტერესებული პირის გამოუცხადებლობა, თუ მას ამ დებულებით დადგენილი წესითა და ვადაში ეცნობება საჩივრის განხილვის დროისა და ადგილის თაობაზე, ხელს არ უშლის საჩივრის განხილვას და გადაწყვეტილების მიღებას, თუ გამოუცხადებელმა დაინტერესებულმა პირმა წერილობით არ იშუამდგომლა განხილვის გადადება საპატიო მიზეზის მითითებით.

3) საპატიო მიზეზით საქმის განხილვის გადადების შესახებ მოთხოვნა უნდა იქნეს მაუწყებლისათვის წარდგენილი სხდომის განხილვამდე მინიმუმ 1 (ერთი) კალენდარული დღით ადრე.

4) განხილვის გადადება და გადაწყვეტილების გამოტანა 21 და/ან 7 დღიანი ვადის დარღვევით არ ჩაეთვლება მაუწყებელს წინამდებარე დებულების და კანონმდებლობის დარღვევად, თუ გადადების საფუძველი იყო წინამდებარე დებულებითა და კანონმდებლობით გათვალისწინებული ნორმა.

5) დაინტერესებულ პირს შეუძლია, მოითხოვოს საჩივრის განხილვა მის დაუსწრებლად, მანამდე სანამ საჩივრის განხილვის სხდომა ჩაინიშნება, წერილობითი შეტყობინების საფუძველზე.

მუხლი 13. საჩივრის განუხილველად დატოვება

1) საჩივრის განმხილველი ორგანო მაუწყებელში დაინტერესებული პირის განცხადებით და/ან თავისი ინიციატივით განუხილველად დატოვებს საჩივარს, თუ:

ა) საჩივარი შეიტანა ქმედუუნარო პირმა;

ბ) საჩივარი დაინტერესებული პირის სახელით შეიტანა იმ პირმა, ვისაც არ აქვს უფლებამოსილება საქმის წარმოებაზე;

გ) თუ საჩივრის შევსების და წარდგენის შესახებ დადგენილი წესებით წარუდგენლობის გამო ხარვეზის არსებობისას, შესაბამის ვადაში ხარვეზი არ იქნა შევსებული

დ) იმ გარემოებათა აღმოფხვრის შემთხვევაში, რომელიც საფუძვლად დაედო საჩივრის განუხილველად დატოვებას, დაინტერესებულ პირს უფლება აქვს, კვლავ მიმართოს მაუწყებელს საჩივრით განსახილველად.

მუხლი 14. მაუწყებლის მოვალეობა შეაჩეროს საჩივრის განხილვა

1) მაუწყებელი ვალდებულია შეაჩეროს საჩივრის განხილვა:

ა) მოქალაქის გარდაცვალებისას, თუ სამართლებრივი ურთიერთობა დასაშვებად თვლის უფლებამონაცვლეობას- გონივრული ვადით, მაგრამ არა უმეტეს 6 თვისა.

ბ) დაინტერესებული პირის მიერ ქმედუნარიანობის დაკარგვისას- ქმედუუნარო პირისათვის წარმომადგენლის დანიშვნამდე;

გ) თუ საჩივრის განხილვა შეუძლებელია სხვა საქმის გადაწყვეტამდე, რომელიც განხილულ უნდა იქნეს მაუწყებლის მიერ ამ დებულებით და/ან საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად სხვა სამართლებრივი საფუძვლით წარმოშობილ მოქმედებიდან გამომდინარე გადაწყვეტილების, განაჩენის, დადგენილების კანონიერ ძალაში შესვლამდე ან ადმინისტრაციული წესით განხილულ საქმეზე გადაწყვეტილების გამოტანამდე;

2) მაუწყებელი უფლებამოსილია თავისი ინიციატივით ან დაინტერესებული პირის თხოვნით შეაჩეროს საჩივრის განხილვა, თუ:

ა) დაინტერესებული პირის იმყოფება ვადიან სამხედრო სამსახურში ან გაწვეულია რაიმე სახელმწიფო მოვალეობის შესასრულებლად- ვადიან სამსახურში პირის ყოფნამდე ან მის მერ სახელმწიფო მოვალეობის შესრულებამდე.

ბ) დაინტერესებული პირი იმყოფება ხანგრძლივ სამსახურებრივ მივლინებაში- სამსახურებრივი მივლინებიდან დაბრუნებამდე.

გ) დაინტერესებული პირი იმყოფება სამკურნალო დაწესებულებაში ან არის ავად, რის გამოც საშუალება არა აქვს გამოცხადდეს მაუწყებელში- არა უმეტეს 2 თვის ვადით. ამ ვადის გასვლისთანავე დაინტერესებული პირი ვალდებულია დანიშნოს წარმომადგენელი, ხოლო მაუწყებელი უფლებამოსილია განაახლოს საჩივრის განხილვა;

დ) გამოცხადებულია დაინტერესებული პირის ძებნა კანონით გათვალისწინებულ შემთხვევებში- დაინტერესებული პირის მოძებნამდე;

ე) თუ საქმის/საჩივრის გარემოებებიდან გამომდინარე დანიშნულია ექსპერტიზა- ესქსპერტიზის დამთავრებამდე.

3) მაუწყებელს, წინამდებარე მუხლით დადგენილი შემთხვევის არსებობისას, გამოაქვს გადაწყვეტილება საჩივრის განხილვის შეჩერების შესახებ.

მუხლი 15. სხდომის ოქმი

1) საჩივრის განხვილვა მაუწყებელში მიმდინარეობს ზეპირად.

2) მაუწყებელი უფლებამოსილია საჩივრის განხილვისათვის შეადგინოს სხდომის ოქმი. ოქმი უნდა შედგეს საჩივრის განხილვის შესახებ თითოეული სხდომისას და/ან მის შემდეგ.

3) ოქმი უნდა ასახავდეს საჩივრის განხილვისას დასმულ ყველა არსებით საკითხს; უნდა შეიცავდეს დამსწრე პირთა შესახებ ინფორმაციას.

4) ოქმი უნდა შედგეს უშუალოდ საჩივრის განხილვის სხდომაზე ან სხდომის გარეშე. ოქმი უნდა დაერთოს საჩივრის საქმეს.

5) ოქმი მომზადებულ და ხელმოწერილ უნდა იქნეს საჩივრის განხილვიდან არა უგვიანეს 3 დღის ვადაში. საქმის გარემოებებიდან გამომდინარე, საჩივრის განხილვის შემდეგ სხვა პროცედურული ღონისძიებების გატარების შემთხვევაში, რომელიც დაკავშირებული იქნება საჩივრის განხილვაზე დასმულ საკითხებთან, მაუწყებელი უფლებამოსილია შეიტანოს ცვლილება ოქმში.

6) ოქმში შეტანილ ყველა ცვლილებას, შესწორებას და დამატებას უკეთდება შენიშვნა და მოწმდება ოქმზე ხელის მომწერ პირთა მიერ.

7) ოქმზე ხელს აწერს სხდომის თავჯდომარე.

მუხლი 16. მაუწყებლის გადაწყვეტილება

1) მაუწყებლის გადაწყვეტილება უნდა ჩამოყალიბდეს წერილობითი ფორმით, საჩივრის განხილვის ენაზე.

2) გადაწყვეტილება შედგება შესავალი, აღწერილობითი, სამოტივაციო და სარეზოლუციო ნაწილებისაგან;

3) გადაწყვეტილების შესავალ ნაწილში აღინიშნება:

ა) გადაწყვეტილების გამოტანის დრო და ადგილი;

ბ) გადაწყვეტილების გამომტანი ორგანოს დასახელება და შემადგენლობა

დ) დაინტერესებული პირის ვინაობა და მისამართები

4) გადაწყვეტილების აღწერილობით ნაწილში მიეთითება:

ა) დაინტერესებული პირის მოთხოვნა;

ბ) მაუწყებლის პოზიცია დაინტერესებული პირის საჩივართან დაკავშირებით

5) გადაწყვეტილების სამოტივაციო ნაწილში უნდა აღინიშნოს:

ა) მაუწყებლის მიერ დადგენილი გარემოებანი, მტკიცებულებანი, რომლებსაც ემყარება მაუწყებლის დასკვნები, მოსაზრებანი.

ბ) სამართლებრივი შეფასება და კანონები, რომლებითაც ხელმძღვანელობდა მაუწყებელი (გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც მაუწყებლის გადაწყვეტილებას ეთანხმება

დაინტერესებული პირი და ამ მოტივით, სამოტივაციო ნაწილის არსებობა გადაწყვეტილებაში არ საჭიროებს. აღნიშნულის შესახებ ოქმში და/ან გადაწყვეტილებაშივე უნდა იქნეს აღნიშნული)

6) მაუწყებლის გადაწყვეტილების სარეზოლუციო ნაწილში აღინიშნება:

ა) მაუწყებლის დასკვნა საჩივრის დაკმაყოფილების ან დაუკმაყოფილებლობის ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ;

ბ) გადაწყვეტილების ძალაში შესვლისა და გადაწყვეტილების აღსრულების ვადა.

გ) მაუწყებლის პირველი ინსტანციის მიერ გამოტანილ გადაწყვეტილებაში, ასევე, უნდა იყოს მითითებული გადაწყვეტილების სააპელაციო ორგანოში გასაჩივრების ვადა და წესი.

7) დაინტერესებული პირის და/ან მაუწყებლის ინიციატივით, გადაწყვეტილების ჩაბარებიდან 3 თვის განმავლობაში დაიშვება მაუწყებლის მიერ გადაწყვეტილების განმარტება და/ან მასში დაშვებული მექანიკური, ტიპოგრაფიული და არითმეტიკულ გაანგარიშებაში დაშვებული შეცდომის გასწორება. ასეთი განმარტება წარმოადგენს გადაწყვეტილების შემადგენელ ნაწილს.

თავი **I V**. შეტყობინება და დაბარება

მუხლი 17. შეტყობონების გაგზავნა, ჩაბარება და მისი ჩაუბარებლობის შედეგები

1. დაინტერესებულ პირს ან/და მის წარმომადგენელს სხდომის ჩანიშვნის შესახებ ინფორმაციის მიღება შეუძლია შეტყობინების მეშვეობით, რომელიც შეიძლება გაიგზავნოს ტექნიკური საშუალებით (ტელეფონით, დეპეშით, ელექტრონული ფოსტით, ფაქსით ან სხვა ტექნიკური საშუალებით), ფოსტით ან კურიერის მეშვეობით. მაუწყებელი თვითონ იღებს გადაწყვეტილებას, შეტყობინების/წერილის გაგზავნის რომელი ფორმა გამოიყენოს, რომელ მისამართზე გააგზავნოს წერილი, და არ არის ვალდებული, დაიცვას თანმიმდევრობა. მაუწყებელმა დასაბარებელ პირს შეტყობინება შეიძლება ჩააბაროს, ასევე, მაუწყებლის შენობაში.
2. წარმომადგენლისთვის შეტყობინების ჩაბარებისას ითვლება, რომ შეტყობინება, ასევე, ჩაბარდა დაინტერესებულ პირს. იგივე წესი მოქმედებს დაინტერესებული პირისთვის შეტყობინების ჩაბარების შემთხვევაში.
3. პირველი შეტყობინება ადრესატს ბარდება მის მიერ მითითებული ძირითადი მისამართის (ფაქტობრივი ადგილსამყოფელი), ალტერნატიული მისამართის, სამუშაო ადგილის ან მაუწყებლისთვის ცნობილი სხვა მისამართის მიხედვით.
4. თუ პირველად გაგზავნილი წერილის ადრესატისთვის ჩაბარება ვერ ხერხდება, წერილი დასაბარებელ პირს უნდა გაეგზავნოს დამატებით ერთხელ მაინც იმავე ან მაუწყებლისთვის ცნობილ სხვა მისამართზე.
5. თუ დაინტერესებულ პირს მის მიერ მითითებულ მისამართზე წერილი ვერ ჩაჰბარდა მე-17 მუხლის მე-4 ნაწილით გათვალისწინებულ მოთხოვნათა დაცვით, წერილი ჩაბარებულად ჩაითვლება და მაუწყებელი თავისუფლდება შეტყობინების ვალდებულებისაგან.
6. ფოსტით ან კურიერის მეშვეობით მოქალაქისთვის გაგზავნილი წერილი მას უნდა ჩაჰბარდეს პირადად, ხოლო მოქალაქის სამუშაო ადგილზე, ასევე ორგანიზაციისთვის გაგზანილი წერილი უნდა ჩაჰბარდეს კანცელარიას ან ასეთივე დანიშნულების სტრუქტურულ ერთეულს ანდა პირს, ხოლო ასეთის არყოფნის შემთხვევაში - ორგანიზაციის შესაბამის უფლებამოსილ პირს,

რომელიც წერილს ადრესატს გადასცემს. ამ ნაწილით გათვალისწინებულ შემთხვევებში, წერილის ჩაბარება დასტურდება წერილის მეორე ეგზემპლარზე წერილის მიმღების ხელმოწერით.

7. დაინტერესებული პირისთვის ტექნიკური საშუალებით გაგზავნილი წერილის ჩაბარება დასტურდება:

ა) ტელეფონის შემთხვევაში - ტექნიკური საშაულებით დაბარების შესახებ შედგენილი აქტით;

ბ) ელექტრონული ფოსტით ან ფაქსის შემთხვევაში - შესაბამისი ტექნიკური საშუალებით მოწოდებული დადასტურებით და ტექნიკური საშუალებით დაბარების შესახებ შედგენილი აქტით;

გ) დეპეშით დაბარების შემთხვევაში, წერილის ჩაბარება დასტურდება დეპეშის ჩაბარების შესახებ მიღებული შეტყობინებით.

8. თუ წერილის ჩამბარებელმა მაუწყებელში გამოსაძახებელი პირი ვერ ნახა მის მიერ მითითებულ მისამართზე, იგი წერილს აბარებს მასთან მცხოვრებ ოჯახის რომელიმე წევრს, ხოლო თუ წერილი ბარდება სამუშაო ადგილის მიხედვით - სამუშაო ადგილის ადმინისტრაციას, მე-17 მუხლის მე-6 ნაწილით დადგენილი წესით. წერილის მიმღები ვალდებულია, წერილის მეორე ეგზემპლარზე აღნიშნოს თავისი სახელი და გვარი, ადრესატთან დამოკიდებულება, დაკავებული თანამდებობა. წერილის მიმღები ვალდებულია, წერილი დაუყოვნებლივ ჩააბაროს ადრესატს. წერილის ჩაბარება ამ ნაწილით გათვალისწინებული პირისთვის ჩაითვლება წერილის ჩაბარებად ადრესატისთვის, რაც დასტურდება წერილის მეორე ეგზემპლარზე წერილის მიმღების ხელმოწერით.

9. ადრესატის არყოფნის შემთხვევაში, წერილის ჩამბარებელმა წერილის მეორე ეგზემპლარზე უნდა აღნიშნოს, სად არის წასული ადრესატი და როდის ვარაუდობენ მის დაბრუნებას.

10. ადრესატისთვის წერილის ჩაბარების დრო აღინიშნება მის მეორე ეგზემპლარზე, რომელიც მაუწყებელს უნდა დაუბრუნდეს. ტექნიკური საშუალებების გამოყენებისას წერილის გადაცემის დრო აღინიშნება აქტში, რომელიც დგება ტექნიკური საშუალებებით დაბარებისას.

მუხლი 18 . უარი შეტყობინების მიღებაზე

1. თუ ადრესატმა (დაინტერესებული პირი, წარმომადგენელი) უარი განაცხადა წერილის მიღებაზე, მისი მიმტანი პირი სათანადო აღნიშვნას აკეთებს წერილზე, რომელიც მაუწყებელს უბრუნდება. ასეთ შემთხვევაში, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ითვლება და მაუწყებელს შეუძლია, განიხილოს საჩივარი.

მუხლი 19. მისამართის შეცვლა

1. დაინტერესებული პირი, აგრეთვე მისი წარმომადგენელი ვალდებულია, აცნობოს მაუწყებელს საქმის წარმოების განმავლობაში თავისი მისამართის შეცვლის შესახებ. ასეთი ცნობის უქონლობისას, წერილი გაიგზავნება მაუწყებლისთვის ცნობილ უკანასკნელ მისამართზე და ჩაბარებულად ითვლება, თუნდაც ადრესატი ამ მისამართზე აღარ ცხოვრობდეს.
2. მაუწყებლის იმ რეკვიზიტის (იურიდიული მისამართი, ფაქტობრივი მისამართი და სხვა) ცვლილებების შემთხვევაში, რომელიც აუცილებელია დაინტერესებული პირის მიერ საჩივრის

წარდგენისათვის, მაუწყებელი ვალდებულია გამოქვეყნოს აღნიშნული ცვლილება. გამოქვეყნებად ითვლება ტელეკომპანიის ოფიციალური ვებსაიტზე (www.bastibubu.ge) საკონტაქტო ინფორმაციის აღნიშვნა/ცვლილების ფაქტობრივი დაფიქსირება.

მუხლი 20. დაინტერესებულ პირთა სიმრავლე

1. თუ დაინტერესებულ პირთა რაოდენობა აღემატება სამს, შეტყობინება/წერილი ეგზავნება საჩივარზე ხელის მომწერ პირველ სამ პირს. წერილის ჩაბარება ერთ-ერთი მათგანისთვის ნიშნავს წერილის ჩაბარებას ყველა დაინტერესებული პირისთვის.

თავი **V** დასკვნითი დებულებები

მუხლი 21. ცვლილებები

წინამდებარე დებულებაში ცვლილებების შეტანის უფლება აქვს შპს ბასტი-ბუბუს დირექტორს.

მუხლი 22. დებულების ამოქმედება

1. წინამდებარე დებულება ამოქმედდეს 2014 წლის 29 სექტემბრიდან

შპს ბასტი-ბუბუს -ს

დირექტორი

პაატა ამონაშვილი _____