

„ჭადრაკი ტვ“-ს

საჩივრების განხილვის

დებულება

(მიღებული და დამტკიცებულია შპს „ჭადრაკი ტვ“-ს დირექტორის 2019 წლის 10 მაისის ბრძანება №03-ით, „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონისა და „მაუწყებელთა ქცევის კოდექსის“ მოთხოვნათა შესაბამისად და განსაზღვრავს „ჭადრაკი ტვ“-ს თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში საჩივრების განხილვის კომისიისა და სააპელაციო კომისიის ფორმირების, მოქალაქეთა საჩივრებისა და განცხადებების მიღების მიუკერძოებელი და სამართლიანი პროცედურებისა და მიღებული გადაწყვეტილებების გასაჩივრების წესებს.)

მუხლი 1 - ზოგადი დებულება

„ჭადრაკი ტვ“-ს (შემდგომში - ტელეკომპანია) მიერ თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში საჩივრების განხილვის დებულება (შემდგომში - დებულება) შემუშავებულია „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონისა და კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2009 წლის 12 მარტის №2 დადგენილების (შემდგომში - ქცევის კოდექსი) საფუძველზე და განსაზღვრავს ტელეკომპანიაში წარდგენილი საჩივრების ეფექტიანად და გამჭვირვალედ განხილვის პროცედურებს.

მუხლი 2 - საჩივრების განმხილველი ორგანი

1. თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში საჩივრებს განიხილავს ტელეკომპანიის დირექციის გადაწყვეტილებით შექმნილი საჩივრების განმხილველი კომისია (შემდგომში - კომისია), რომლის შემადგენლობაში შედის კომისიის თავმჯდომარე და წევრები.
2. კომისიის თავმჯდომარე ირჩევს კომისია ხმათა უბრალო უმრავლესობით.
3. კომისიის თავმჯდომარის არყოფნის შემთხვევაში, მის უფლებამოსილებას ახორციელებს თავმჯდომარის მოადგილე, რომელსაც ირჩევს კომისია ხმათა უმრავლესობით.

მუხლი 3 - კომისიის რეგლამენტი

1. კომისიის წევრებს შორის ფუნქციებს ანაწილებს და კომისიის მუშაობის რეჟიმს განსაზღვრავს კომისიის თავმჯდომარე.
2. კომისიის თითოეულ წევრს აქვს ერთი ხმის უფლება. კომისიის სხდომა უფლებამოსილია, თუ მას ესწრება კომისიის წევრთა ნახევარზე მეტი.
3. კომისიის გადაწყვეტილება მიიღება წევრთა ხმათა უბრალო უმრავლესობით. ხმების თანაბრად განაწილების შემთხვევაში, გადამწყვეტია კომისიის თავმჯდომარის ხმა.
4. კომისიის სხდომა ფორმდება ოქმით, რომელსაც ხელს აწერს კომისიის თავმჯდომარე და დამსწრე წევრები. კომისიის წევრები. კომისიის წევრს უფლება აქვს თავისი

განსხვავებული აზრი დაურთოს ოქმს, რის შესახებაც ოქმში კეთდება შესაბამისი აღნიშვნა.

5. კომისიის სხდომის ჩატარების ორგანიზაციულ უზრუნველყოფას და კომისიის სამდივნოს ფუნქციებს ახორციელებს ტელეკომპანიის ადმინისტრაცია.
6. სხდომაზე განსახილველი საკითხის მომზადება კომისიის თავმჯდომარემ შეიძლება დაავალოს ტელეკომპანიის შესაბამის სტრუქტურულ ქვედანაყოფს.
7. კომისიის სხდომაზე საკითხის განხილვისას აუცილებელია ტელეკომპანიის იურისტის დასკვნა.
8. კომისიის სხდომაზე განსახილველად წარდგენილი დოკუმენტები და მასალები დაერთვება სხდომის ოქმს და ინახება ტელეკომპანიის ადმინისტრაციაში დადგენილი წესით.

მუხლი 4 - კომისიის კომპეტენცია

1. კომისია მოქმედი კანონმდებლობით და ამ დებულებით დადგენილი წესით განიხილავს საჩივრებს შემდეგ საკითხებზე:
 - 1.1. ტელეკომპანიის პროგრამებში მოყვანილი ფაქტების უზუსტობის გამო წარმოქმნილი დავები;
 - 1.2. ფაქტების ზუსტი, სამართლიანი და მიუკეძოებელი გაშუქების ვალდებულების დარღვევისას წარმოქმნილი დავები;
 - 1.3. კანონმდებლობით დადგენილი პროგრამული შეზღუდვების დაუცველობის გამო წარმოქმნილი დავები;
 - 1.4. ახალი ამბებისა და საზოგადოებრივ-პოლიტიკური პროგრამების დადგენილ დროს განთავსებისა და აუდიტორიის დროული ინფორმირების ვალდებულების დარღვევები;
 - 1.5. ქცევის კოდექსით დადგენილი ეთიკური ნორმებისა და პროფესიული სტანდარტების დარღვევები.

მუხლი 5 - საჩივრის განხილვის ვადები

1. კომისიის მიერ საჩივრის განხილვა უნდა მოხდეს მისი წარდგენიდან 21 დღის ვადაში.
2. თუ საქმის გარემოების გათვალისწინებით საჩივრის განხილვა ვერ ხერხდება ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადებში, კომისია უფლებამოსილია დასაბუთებული გადაწყვეტილების საფუძველზე გააგრძელოს საჩივრის განხილვის ვადა.
3. საჩივრის განხილვის ვადის გაგრძელების თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილება უნდა ეცნობოს ყველა დაინტერესებულ მხარეს.

მუხლი 6 - საჩივრის წარდგენა

1. საჩივრის განხილვა იწყება მომჩივანის (შემდგომში - დაინტერესებული მხარე) დაინტერესებული პირის საჩივრის წარდგენით. ტელეკომპანიის ადმინისტრაციაში საჩივარი უნდა იყოს წერილობითი ფორმის და შეიცავდეს:

- 1.1 საჩივრის ავტორის ვინაობას, მისამართს, საიდენტიფიკაციო მონაცემებს და საკონტაქტო რეკვიზიტებს;
 - 1.2 მოთხოვნას და იმ გარემოებებს, რომელსაც ეფუძნება მოთხოვნები;
 - 1.3 საჩივრის წარდგენის თარიღს და საჩივრის ავტორის ხელმოწერას;
 - 1.4 საჩივარზე არსებული დოკუმენტების საბუთების ნუსხას, მათი არსებობის შემთხვევაში.
2. თუ საჩივარი შეაქვს დაინტერესებული პირის წარმომადგენელს, საჩივარს უნდა დაერთოს დადგენილი წესით დამოწმებული უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტი.
 3. საჩივრის განხილვა მიმდინარეობს ქართულ ენაზე. თუ დაინტერესებული მხარის საჩივარი ან მასზე თანდართული დოკუმენტი შედგენილია არასახელმწიფო ენაზე, დაინტერესებულმა მხარემ კომისიის მიერ განსაზღვრულ ვადაში უნდა წარადგინოს შესაბამისი დოკუმენტის სათანადოდ დამოწმებული თარგმანი.

მუხლი 7 - საჩივრის განხილვის პროცედურები

1. საჩივრის განხილვის პროცესში არ უნდა მონაწილეობდეს ის პირი, რომელიც რაიმე სახით დაკავშირებულია დაინტერესებულ მხარესთან ან არსებობს გარემოებები, რომლებიც გამორიცხავს მის მიერ საქმის გადაწყვეტას მოუკერძოებლად.
2. საქმის ინტერესებიდან გამომდინარე, საჭიროების შემთხვევაში კომისიის სხდომაზე შეიძლება მოწვეული იქნენ სპეციალისტები ან მოწმეები მხარეების ან კომისიის ინიციატივით. სპეციალისტის მოწვევისა ან/და მოწმის სხდომაზე გამოძახების საკითხზე გადაწყვეტილებას იღებს კომისია.
3. კომისიის თავმჯდომარე უფლებამოსილია კომისიის სხდომა დაატოვებინოს წესრიგის დამრღვევს.
4. კომისიაში დავა განიხილება დაინტერესებული მხარის ან/და მისი კანონიერი ან უფლებამოსილი წარმომადგენლის მონაწილეობით. განხილვისათვის დანიშნულ დროს დაინტერესებული მხარის ან/და მისი წარმომადგენლის გამოუცხადებლობის შემთხვევაში, დავა განიხილება მის გარეშე. დაინტერესებული პირისთვის გაგზავნილი შეტყობინება ნებადართულად ითვლება საჩივარში მითითებულ მისამართზე დაზღვეული საფოსტო გზავნილის გაგზავნით ან პირადი ჩაბარებით.
5. საჩივრის განხილვისას, საქმის გარემოებათა სრულყოფილი გამოკვლევის მიზნით დაინტერესებული მხარე უფლებამოსილია წარადგინოს მტკიცებულებები და შუამდგომლობები.
6. კომისიის სხდომაზე ინფორმაციას აცნობს მომხსენებელი. ინფორმაციის მოსმენის შემდეგ, საჩივრის წარმდგენი პირი კომისიას მოახსენებ იმ გარემოებებისა და მტკიცებულებების შესახებ, რომლითაც იგი მოითხოვს საჩივრის დაკმაყოფილებას.
7. კომისიის წევრებს აქვს შეკითხვების დასმის უფლება.
8. დაინტერესებული მხარის, ახსნა-განმარტებების გაკეთებისა და მისი მოსაზრებების სრულად დაფიქსირების შემდეგ იმართება კომისიის წევრების თათბირი დაინტერესებული მხარის მონაწილეობის გარეშე, რის შემდეგაც კომისია აცხადებს მიღებულ გადაწყვეტილებას.

9. კომისია ვალდებულია საჩივრის განხილვისას გამოიკვლიოს საქმისათვის მნიშვნელობის მქონე ყველა გარემოება და გადაწყვეტილება მიიღოს ამ გარემოებათა შეფასებისა და ურთიერთშეჯერების საფუძველზე.
10. კომისიის დასაბუთებული წერილობითი გადაწყვეტილება მხარეს უნდა გაეგზავნოს გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუგვიანეს 7 სამუშაო დღის ვადაში. დაინტერესებული პირისათვის გაგზავნილი გადაწყვეტილება ჩაბარებულად ითვლება საჩივარში მითითებულ მისამართზე დაზღვეული საფოსტო გზავნილის გაგზავნით ან პირადად ჩაბარებით.
11. დაინტერესებული მხარის ან კომისიის ინიციატივით, საქმის გარემოებების გათვალისწინებით სხდომა შეიძლება გადაიდოს. სხდომის გადადების თაობაზე გადაწყვეტილებას იღებს კომისია.
12. კომისიის სხდომები საჯაროა, თუ არ არსებობს მიმჩივანის დასაბუთებული მოთხოვნა სხდომის დახურვის შესახებ. სხდომის დახურვის თაობაზე გადაწყვეტილებას იღებს კომისია.

მუხლი 8 - კომისიის გადაწყვეტილება

1. კომისია უფლებამოსილია მიიღოს ერთ-ერთი შემდეგი გადაწყვეტილება:
 - 1.1. საჩივრის დაკმაყოფილებაზე;
 - 1.2. საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილებაზე;
 - 1.3. საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ.
2. კომისიის გადაწყვეტილებაში აღინიშნება:
 - 2.1. მისი მიღების დრო და ადგილი, მიმღებ პირთა ვინაობა და საჩივრის წარმომდგენი პირის დასახელება;
 - 2.2. კომისიის მიერ დადგენილი გარემოებებიდან მტკიცებულებები, რომელთა საფუძველზე მოხდა გადაწყვეტილების მიღება;
 - 2.3. გადაწყვეტილები გასაჩივრების ვადები და წესები.

მუხლი 9 - კომისიის გადაწყვეტილების გასაჩივრება

1. კომისიის მიერ საჩივრის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს 7 დღის ვადაში, სააპელაციო კომისიაში (შემდგომში - სააპელაციო კომისია), რომელიც იქმნება ტელეკომპანიის დირექციის გადაწყვეტილების საფუძველზე. სააპელაციო კომისია დაკომპლექტებული უნდა იყოს დამოუკიდებელი, მიუკერძოებელი და კომპეტენტური პირებით.
2. სააპელაციო კომისიას უფლება აქვს უარი თქვას აპელაციის არსებით განხილვაზე და ძალაში დატოვოს კომისიის გადაწყვეტილება, თუ დავა აშკარად უსაფუძვლოა, ხოლო კომისიის გადაწყვეტილება დასაბუთებულია.
3. სააპელაციო კომისიის წევრები არ შეიძლება იყვნენ საჯარო მოხელეები ან პოლიტიკური პარტიის წევრები და არ უნდა ჰქონდეთ მონაწილეობა მიღებული გასაჩივრებული გადაწყვეტილების მიღებაში.
4. სააპელაციო კომისიის წევრი არ შეიძლება იყოს ის პირი, რომელიც რაიმე სახით დაკავშირებულია დაინტერესებულ მხარესთან ან არსებობს გარემოებები, რომლებიც გამორიცხავს მის მიერ საქმის გადაწყვეტას მოუკერძოებლად.

5. დაინტერესებულ პირებს შეუძლიათ მოითხოვონ სააპელაციო ორგანოს წევრის აცილება ინტერესთა კონფლიქტის არსებობისას. გადაწყვეტილებას აცილების თაობაზე იღებს სააპელაციო კომისია წევრთა ხმების უმრავლესობით. ხმათა გაყოფის შემთხვევებში, გადამწყვეტია სააპელაციო კომისიის თავმჯდომარის ხმა.
6. სააპელაციო საჩივრის წარდგენა უნდა მოხდეს ამ დებულების მე-6 მუხლით დადგენილი წესით.
7. სააპელაციო კომისიის რეგლამენტი და მუშაობის ორგანიზაცია განისაზღვრება ამ დებულების მე-3 და მე-7 მუხლებით დადგენილი პროცედურებით.

მუხლი 10 - სააპელაციო საჩივრის განხილვის ვადები

1. სააპელაციო კომისიის მიერ საჩივრის განხილვა უნდა მოხდეს მისი წარდგენიდან 30 დღის ვადაში.
2. თუ საქმის გარემოების გათვალისწინებით საჩივრის განხილვა ვერ ხერხდება ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში, სააპელაციო კომისია უფლებამოსილია დასაბუთებული გადაწყვეტილების საფუძველზე გააგრძელოს საჩივრის განხილვის ვადა.
3. საჩივრის განხილვის ვადის გაგდრძელების თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილება უნდა ეცნობოს ყველა დაინტერესებულ მხარეს.

მუხლი 11 - სააპელაციო კომისიის გადაწყვეტილება

1. სააპელაციო კომისია ყველა დაინტერესებულ მხარეს წერილობითი ფორმით აცნობებს სხდომის დანიშვნის დღეს. დაინტერესებული პირისათვის გაგზავნილი შეტყობინება ჩაბარებულად ითვლება საჩივარში მითითებულ მისამართზე დაზღვეული საფოსტო გზავნილის გაგზავნით ან პირადად ჩაბარებით.
2. სააპელაციო საჩივრის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილება ეგზავნება ყველა დაინტერესებულ მხარეს ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული წესი.
3. სააპელაციო კომისია უფლებამოსილია მიიღოს ერთ-ერთი შემდეგი გადაწყვეტილება:
 - 3.1 სააპელაციო საჩივრის დაკმაყოფილებაზე;
 - 3.2 სააპელაციო საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილებაზე;
 - 3.3 სააპელაციო საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის შესახებ;
 - 3.4 სააპელაციო საჩივრის განუხილველად დატოვების შესახებ.
4. კომისიის გადაწყვეტილებაში აღინიშნება:
 - 4.1 მისი მიღების დრო და ადგილი, მიმღებ პირთა ვინაობა და სააპელაციო საჩივრის წარმდგენი პირის დასახელება;
 - 4.2 კომისიის მიერ დადგენილი გარემოებები და მტკიცებულებები, რომელთა საფუძველზე მოხდა გადაწყვეტილების მიღება.

მუხლი 12 - დასკვნითი დებულება

წინამდებარე დებულებაში ცვლილებებისა და დამატებების შეტანა შეიძლება განხორციელდეს ტელეკომპანიის დირექციის მიერ მიღებული გადაწყვეტილების საფუძველზე.