

„საჩივრების განმხილველი საბჭოს და სააპელაციო საბჭოს დებულება“

მუხლი 1. დებულების ნორმატიული საფუძვლები

„საჩივრების განმხილველი საბჭოს და სააპელაციო საბჭოს დებულება“ (შემდგომში - დებულება) შემუშავებულია „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონის და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2009 წლის 12 მარტის N2 დადგენილებით დამტკიცებული „მაუწყებელთა ქცევის კოდექსის“ შესაბამისად.

მუხლი 2. დებულების მიზანი და რეგულირების სფერო

1. წინამდებარე დებულება უზრუნველყოფს შპს „მაგთიკომის“ (შემდგომში - მაგთიკომი) თვითრეგულირების მექანიზმის ეფექტურ ფუნქციონირებას, რაც მოიცავს მაუწყებლობის სფეროში მაგთიკომში შემოსულ საჩივრებზე დროულ რეაგირებას და განხილვას, მიუკერძოებელი და სამართლიანი გადაწყვეტილების მიღებას, ასევე განსაზღვრავს საჩივრების განხილვის და საჩივრების განმხილველი საბჭოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილების გასაჩივრების პროცედურებს.

2. დებულების მიზანია უზრუნველყოს შესაბამისი ნორმატიული აქტებით გათვალისწინებული მომჩივანის და დაინტერესებული პირების უფლებებისა და მათი კანონიერი ინტერესები დაცვა.

მუხლი 3. ტერმინთა განმარტება

ამ დებულების მიზნებისათვის გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:

საჩივრების განმხილველი საბჭო - ორგანო, რომელიც განიხილავს მომჩივანის მიერ მაგთიკომში წარდგენილ საჩივარს;

სააპელაციო საბჭო - ორგანო, რომელიც განიხილავს საჩივრების განმხილველი საბჭოს მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებს, მათი გასაჩივრების შემთხვევაში;

მომჩივანი - ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელიც მიმართავს მაგთიკომს საჩივრით; მომჩივანი შესაძლებელია წარმოდგენილ იქნეს მიდობილი პირის - წარმომადგენლის სახით.

საჩივარი - მომჩივანის მიერ მაგთიკომში წარდგენილი წერილობითი მოთხოვნა ან პრეტენზია დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით;

სააპელაციო საჩივარი - საჩივრების განმხილველი საბჭოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილების გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააპელაციო საბჭოში.

დაინტერესებული პირი - ნებისმიერი პირი, რომელიც ჩართული იქნება საჩივრის განხილვისას როგორც დაინტერესებული მხარე.

მუხლი 4. საჩივრის შინაარსი

1. საჩივარში აღნიშნული უნდა იყოს:

- ა) საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა, მისამართი და ტელეფონის ნომერი;
- ბ) მოთხოვნა;
- გ) გარემოება და მტკიცებულება რომელსაც ეფუძნება მოთხოვნა;
- დ) საჩივარზე თანდართული საბუთების ნუსხა.

მუხლი 5. საჩივრის წარდგენა

1. საჩივარი/სააპელაციო საჩივარი წარდგენილ უნდა იქნეს მაგთიკომის სათავო ოფისში მისამართი: საქართველო, 0186, ქ. თბილისი, ა. პოლიტკოვსკაიას 5. იმ შემთხვევაში, თუ მომჩივანისთვის აღნიშნულ მისამართზე საჩივრის/სააპელაციო საჩივრის შეტანა წარმოადგენს სირთულეს, საჩივარი/სააპელაციო საჩივარი შეიძლება შეტანილ იქნეს მაგთიკომის აბონენტთა მომსახურების და რეალიზაციის ნებისმიერ ოფისში ან გამოგზავნილ იქნას ელექტრონული ფოსტით, მისამართზე: office@magticom.ge;

2. საჩივრის/სააპელაციო საჩივრის მიმღები აბონენტთა მომსახურების და რეალიზაციის ოფისი ან ადმინისტრაცია (ელექტრონულ ფოსტით მიღებისას) ვალდებული არიან საჩივრის/სააპელაციო საჩივრის და მასზე თანდართული დოკუმენტაციის ასლები 1 დღის ვადაში, ელექტრონული ფოსტით გაუგზავნონ საჩივრების განმხილველ საბჭოს წევრებს. აგრეთვე, აბონენტთა მომსახურების და რეალიზაციის ოფისში შეტანილი საჩივარი/სააპელაციო საჩივარი და მასზე თანდართული დოკუმენტაცია (ორიგინალები) უნდა გაიგზავნოს სათავო ოფისში 7 დღის განმავლობაში.

მუხლი 6. საჩივრის განხილვაში მონაწილეობის დაუშვებლობა

1. საჩივრის/სააპელაციო საჩივრის განხილვაში არ შეიძლება მონაწილეობდეს საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს ის წევრი:

- ა) რომელიც საქმეში მონაწილე მომჩივანის ან მისი წარმომადგენლის ნათესავია;
 - ბ) რომლის მიერ განხორციელებულ ქმედებაზე შეტანილია საჩივარი;
- აგრეთვე, თუ არსებობს სხვა დასაბუთებული ვარაუდი, რომ წევრის მხრიდან ვერ იქნება უზრუნველყოფილი საქმის განხილვისას დამოუკიდებლობის და მიუკერძოებლობის პრინციპების დაცვა.

2. ამ დებულებს მიზნებისათვის ნათესავად ჩაითვლება:

- ა) პირდაპირი ხაზის ნათესავი;
- ბ) მეუღლე, მეუღლის და-ძმა და პირდაპირი ხაზის ნათესავი;
- გ) აღმავალი ხაზის პირდაპირი ნათესავის და-ძმა;
- დ) დაძმა, მათი მეუღლეები და შვილები;
- ე) პირები, რომლებიც ხანგრძლივი დროის განმავლობაში ოჯახური ურთიერთობით არიან დაკავშირებული.

3. სააპელაციო ორგანოს წევრები არ შეიძლება იყვნენ საჯარო მოხელეები ან პოლიტიკური პარტიის წევრები, არ უნდა ჰქონდეთ მონაწილეობა მიღებული გასაჩივრებული გადაწყვეტილების მიღებაში. მომჩივან/დაინტერესებულ პირს, შეუძლია მოითხოვოს, სააპელაციო ორგანოს წევრის აცილება ინტერესთა კონფლიქტის არსებობის საფუძველზე.

4. ამ მუხლის 1-3 პუნქტებით გათვალისწინებული გარემოების არსებობისას საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს წევრი ვალდებულია აცნობოს, იმ ორგანოს (საჩივრების განმხილველი საბჭო ან სააპელაციო საბჭო), რომლის წევრსაც თვითონ წარმოადგენს, თვითაცილების შესახებ.

5. აცილების შესახებ შესაძლებელია დასაბუთებული განცადებით მიმართოს საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს მომჩივანმა ან ნებისმიერმა დაინტერესებულმა პირმა.

6. აცილების შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს საქმის განმხილველი ორგანო, შესაბამისად საჩივრების განმხილველი საბჭო ან სააპელაციო საბჭო, ხმათა უმრავლესობით, იმ პირის მონაწილეობის გარეშე რომლის აცილების საკითხი განიხილება. ხმების თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში წევრი ითვლება აცილებულად.

7. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს წევრების აცილების შედეგად ან სხვა მიზეზების გამო (ავადმყოფობა, შვებულება და ა.შ.) შეუძლებელია სხდომის ჩატარება, მაგთიკომის უფლებამოსილი პირი (გენერალური დირექტორი/მისი მოადგილე), ბრძანების საფუძველზე დროებით ნიშნავს საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს წევრებს.

მუხლი 7. საჩივრების განმხილველი საბჭოს სხდომა და გადაწყვეტილების მიღება

1. ამ დებულებით დადგენილი წესით საჩივარს განიხილავს საჩივრების განმხილველი საბჭო. საჩივრების განმხილველი საბჭო საჩივრის მიღებისთანავე ამოწმებს საჩივრის შესაბამისობას ამ დებულების მე-4 მუხლის მოთხოვნებთან.

2. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივრის შინაარსი ვერ აკმაყოფილებს ამ დებულების მე-4 მუხლის მოთხოვნებს და ამავდროულად სათანადო ინფორმაციისა და დოკუმენტაციის წარმოდგენლობის ან დამატებითი ახსნა-განმარტების მიღების გარეშე შეუძლებელია საჩივრის განხილვა, საჩივრების განმხილველი საბჭო საჩივრის მიღებიდან 5 დღის ვადაში მომჩივანს განუსაზღვრავს ვადას, რომლის განმავლობაში მან უნდა წარმოადგინოს დამატებითი ინფორმაცია, დოკუმენტაცია და ახსნა-განმარტება.

3. თუ მომჩივანი საჩივრების განმხილველი საბჭოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ვერ წარუდგენს საჩივრების განმხილველ საბჭოს შესაბამის ინფორმაციას ან დოკუმენტაციას ან არგუმენტაციას (ახსნა-განმარტებას) ან თუ საჩივრების განმხილველი საბჭო დაადგენს, რომ საჩივრით გათვალისწინებული საკითხის გადაწყვეტა არ განეკუთვნება მაგთიკომის უფლებამოსილებას, საჩივრების განმხილველ საბჭოს გამოაქვს დასაბუთებული გადაწყვეტილება საჩივრის განუხილველად დატოვების შესახებ, რის შესახებაც ეცნობება მომჩივანს.

4. საჩივრების განმხილველი საბჭო უფლებამოსილია თუ მას ესწრება მინიმუმ სამი წევრი. საბჭოს სხდომის დაწყებამდე ირჩევს სხდომის თავმჯდომარეს, რომელიც უძღვება სხდომას.

5. გადაწყვეტილება მიიღება ხმათა უმრავლესობით, დაუშვებელია საჩივრების განმხილველი საბჭოს წევრის მხრიდან ხმის მიცემისაგან თავის შეკავება. ხმების თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში გადამწყვეტი ხმა ეკუთვნის სხდომის თავმჯდომარეს.

6. საჩივრების განმხილველი საბჭო საჩივარს განიხილავს და გადაწყვეტილებას იღებს დროულად, გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს საჩივრის შეტანიდან 20 დღის განმავლობაში. თუ საქმის სირთულიდან გამომდინარე ან სხვა ობიექტური მიზეზის არსებობისას, გადაწყვეტილების მიღებისათვის საჭიროა 20 დღეზე მეტი, საბჭო ვალდებულია მიიღოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება ვადის გაზრდის თაობაზე, რის შესახებაც უნდა ეცნობოს მომჩივანს და ყველა დაინტერესებულ პირს.

7. საჩივრების განმხილველი საბჭო უზრუნველყოფს მომჩივანის და ყველა დაინტერესებული პირის მოწვევას სხდომაზე. მომჩივანის წარმომადგენელმა უნდა წარმოადგინოს მიდობილობა, ამასთან ფიზიკური პირის მიერ გაცემული მინდობილობა უნდა იყოს სანოტარო წესით დამოწმებული. საჩივრების განმხილველი საბჭოს წევრები უფლებამოსილი არიან დაუსვან კითხვები მომჩივანს და დაინტერესებულ პირებს. მომჩივანი უფლებამოსილია დაუსვას კითხვები საჩივრების განმხილველი საბჭოს წევრებს, მიიღოს დასაბუთებული პასუხი, გაეცნოს ამ დებულებას, ისარგებლოს სხვა უფლებებით, რაც გათვალისწინებულია კანონმდებლობით და ამ დებულებით. მომჩივანის ან მისი წარმომადგენლის არ გამოცხადება არ აფერხებს სხდომის გამართვას და გადაწყვეტილების მიღებას. მომჩივანის არ გამოცხადების შემთხვევაში, თუ საჩივრების განმხილველი საბჭო მიიჩნევს, რომ გადაწყვეტილების მიღებისათვის აუცილებელია მომჩივანის სხდომაზე დასწრება, გარდა იმ შემთხვევებისა როცა მომჩივანი უარს აცხადებს სხდომაზე გამოცხადებაზე, საჩივრების განმხილველი საბჭო უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება სხდომის გადადების შესახებ და განხილვა განაახლოს მომჩივანის გამოცხადების შემდეგ. მომჩივანის ხელმოწერა არასაპატიო მიზეზით არ გამოცხადების შემთხვევაში საჩივრების განმხილველი საბჭო უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება.

8. საჩივრის დასაბუთებულობის შემთხვევაში საჩივრების განმხილველი საბჭო იღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის დაკმაყოფილების ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ. საჩივრის დაუსაბუთებლობის შემთხვევაში საჩივრების განმხილველი საბჭო იღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის არ დაკმაყოფილების თაობაზე.

9. საჩივრების განმხილველი საბჭოს გადაწყვეტილება ფორმდება წერილობით, რომელიც უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული. გადაწყვეტილებას ხელს აწერს სხდომაზე დამწრე ყველა წევრი. გადაწყვეტილება შედგება შესავალი, აღწერილობითი, სამოტივაციო და სარეზოლუციო ნაწილებისაგან, რომელიც გულისხმობს:

ა) შესავალი ნაწილი - მოიცავს სხდომის ჩატარების ადგილს, თარიღს და ნომერს, საჩივრების განმხილველი საბჭო წევრების შემადგენლობას, სხდომის თავმჯდომარეს, სხდომაზე დამწრე სხვა პირთა ვინაობას (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

გ) აღწერილობითი ნაწილი - მოიცავს საჩივრის შინაარსს, მოთხოვნას და მომჩივანის ან სხვა დაინტერესებული პირის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ახსნა-განმარტებას, დასაბუთებას;

დ) სამოტივაციო ნაწილი - მოიცავს საჩივრების განმხილველი საბჭოს მიერ დადგენილ გარემოებებს, მტკიცებულებებს, რომლებსაც ემყარება საბჭოს დასკვნები, მოსაზრებანი, კანონმდებლობის ან/და დებულების იმ ნორმებს, რომლებითაც იხელმძღვანელა საბჭომ.

ე) სარეზოლუციო ნაწილი - მოიცავს საჩივრების განმხილველი საბჭოს გადაწყვეტილებას საჩივრის დაკმაყოფილების ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების ან საჩივრის არ დაკმაყოფილების თაობაზე. აგრეთვე, განმარტებას გადაწყვეტილების საპელაციო საბჭოში გასაჩივრების შესაძლებლობის თაობაზე.

10. საჩივართან დაკავშირებული საჩივრების განმხილველი საბჭოს ნებისმიერი გადაწყვეტილება ეგზავნება მომჩივანს და ყველა დაინტერესებულ მხარეს გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 დღის განმავლობაში, აგრეთვე მაგთიკომის ყველა დეპარტამენტს/განყოფილებას, რომელთა შეტყობინება აუცილებელია მიღებული

გადაწყვეტილების აღსრულებისათვის. მომჩივანის და დაინტერესებული მხარის თანხმობის შემთხვევაში შესაძლებელია გადაწყვეტილება გაგზავნილ იქნას ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით.

მუხლი 8. მტკიცებულებათა გამოკვლევა საჩივრის განხილვის დროს

1. საქმის გარემოებიდან გამომდინარე საჩივრების განმხილველი საბჭო ან საპელაციო საბჭო უფლებამოსილია, კანონმდებლობით მინიჭებული უფლების ფარგლებში:

- ა) გამოითხოვოს დოკუმენტები;
- ბ) შეაგროვოს ცნობები;
- გ) მოუსმინოს მომჩივანს ან საქმეში დაინტერესებულ სხვა მხარეს;
- დ) განახორციელოს ნებისმიერი სხვა ქმედება, რომელიც არ ეწინააღმდეგება საქართველოს კანონმდებლობას.

2. მაგთიკომის ყველა დეპარტამენტი/განყოფილება ვალდებული არიან შეასრულონ საჩივართან დაკავშირებით საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან საპელაციო საბჭოს მოთხოვნა, რომელიც აუცილებელია გადაწყვეტილების მისაღებად ან მიღებული გადაწყვეტილების შესასრულებლად.

მუხლი 9. ერთსა და იმავე საკითხზე განცხადების ხელახლა წარდგენის წესი

1. საჩივარი იმ საკითხზე, რომელზეც არსებობს საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს გადაწყვეტილება განიხილება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ფაქტობრივი ან სამართლებრივი გარემოება, რომელიც საფუძვლად დაედო გადაწყვეტილებას შეიცვალა მომჩივანის სასარგებლოდ ან თუ არსებობს ახლად აღმოჩენილი ან ახლად გამოვლენილი გარემოებანი (მტკიცებულებები), რომელიც განაპირობებს მომჩივანისთვის უფრო ხელსაყრელი გადაწყვეტილების მიღებას.

2. თუ მომჩივანის განცხადებაში არ არის მითითებული ახლად აღმოჩენილი ან ახლად გამოვლენილი გარემოებანი, შესაბამისად საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს გამოაქვს გადაწყვეტილება საჩივრის განუხილველად დატოვების თაობაზე.

მუხლი 10. საჩივრების არღიხვა

საჩივრების განმხილველი საბჭო და სააპელაციო საბჭო ვალდებული არიან:

- ა) აწარმოონ შემოსული საჩივრების და მიღებული გადაწყვეტილებების არღიხვა და შეინახონ 3 წლის მანძილზე;
- ბ) განახორციელონ ამ დებულების შესრულების მონიტორინგი და გამოიკვლიონ თუ რამდენად ეფექტურად წყდება საჩივრები;
- გ) დადგენილი წესით საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას წარუდგინონ საჩივრების განხილვის შედეგების ანგარიში, ასევე ამ საკითხებთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია.

მუხლი 11. სააპელაციო საჩივარი

1. მომჩივანს შეუძლია საჩივრების განმხილველი საბჭოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება 7 დღის განმავლობაში გაასაჩივროს სააპელაციო საბჭოში.

2. სააპელაციო საჩივარში აღნიშნულ უნდა იყოს:

- ა) საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა, მისამართი და ტელეფონის ნომერი;
- ბ) გასაჩივრებული გადაწყვეტილების თარიღი და ნომერი;
- გ) მითითება იმის თაობაზე თუ რა ნაწილშია გადაწყვეტილება გასაჩივრებული, თუ რაში მდგომარეობს გადაწყვეტილების უსწორობა და მოთხოვნა;
- დ) გარემოება და მტკიცებულება, რომელიც ასაბუთებს სააპელაციო საჩივარის მოთხოვნას;
- ე) საჩივარზე თანდართულ საბუთების ნუსხა.

3. სააპელაციო საბჭო ამოწმებს სააპელაციო საჩივრის შესაბამისობას ამ მუხლის მე-2 პუნქტის მოთხოვნებთან.

4. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივრის შინაარსი ვერ აკმაყოფილებს ამ მუხლის მე-2 პუნქტის მოთხოვნებს და ამავდროულად სათანადო ინფორმაციისა და დოკუმენტაციის წარმოუდგენლობის ან დამატებითი ახსნა-განმარტების მიღების გარეშე შეუძლებელია საჩივრის განხილვა, სააპელაციო საბჭო საჩივრის მიღებიდან 5 დღის ვადაში მომჩივანს განუსაზღვრავს ვადას, რომლის განმავლობაში მან უნდა წარმოადგინოს დამატებითი ინფორმაცია, დოკუმენტაცია და ახსნა-განმარტება.

5. თუ მომჩივანი ამ მუხლით განსაზღვრულ ვადაში ვერ წარუდგენს სააპელაციო საბჭოს შესაბამის ინფორმაციას ან დოკუმენტს ან არგუმენტაციას(ახსნა-განმარტებას) სააპელაციო საბჭოს გამოაქვს დასაბუთებული გადაწყვეტილება საჩივრის განუხილველად დატოვების შესახებ, რის შესახებაც დაუყოვნებლივ ეცნობება მომჩივანს.

6. სააპელაციო საბჭო უფლებამოსილია თუ მას ესწრება მინიმუმ სამი წევრი. სააპელაციო საბჭოს სხდომის დაწყებამდე ირჩევს სხდომის თავმჯდომარეს, რომელიც უძღვება სხდომას.

7. გადაწყვეტილება მიიღება ხმათა უმრავლესობით, დაუშვებელია სააპელაციო საბჭოს წევრის მხრიდან ხმის მიცემისაგან თავის შეკავება. ხმების თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში გადაწყვეტი ხმა ეკუთვნის სხდომის თავმჯდომარეს.

8. სააპელაციო საბჭო სააპელაციო საჩივარს განიხილავს და გადაწყვეტილებას იღებს დროულად, გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს საჩივრის შეტანიდან 30 დღის განმავლობაში. თუ საქმის სირთულიდან გამომდინარე ან სხვა ობიექტური მიზეზის არსებობისას, გადაწყვეტილების მიღებისათვის საჭიროა 30 დღეზე მეტი, სააპელაციო საბჭო ვალდებულია მიიღოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება ვადის გაზრდის თაობაზე, რის შესახებაც უნდა ეცნობოს ყველა მომჩივანს.

9. სააპელაციო საბჭო უზრუნველყოფს მომჩივანის და ყველა დაინტერესებული პირის მოწვევას სხდომაზე. საჭიროების შემთხვევაში ასევე შესაძლებელია მოწვეულ იქნენ საჩივრების განმხილველი საბჭოს წევრები. სააპელაციო საბჭოს წევრები უფლებამოსილნი არიან დაუსვან კითხვები მომჩივანს, დაინტერესებულ პირებს და საჩივრების განმხილველი საბჭოს წევრებს. მომჩივანის წარმომადგენელმა უნდა წარმოადგინოს მიდობილობა, ამასთან ფიზიკური პირის მიერ გაცემული მინდობილობა უნდა იყოს სანოტარო წესით დამოწმებული. მომჩივანი უფლებამოსილია დაუსვას კითხვები სააპელაციო საბჭოს წევრებს, მიიღოს დასაბუთებული პასუხი, გაეცნოს ამ დებულებას, ისარგებლოს სხვა უფლებებით, რაც გათვალისწინებული კანონმდებლობით და ამ დებულებით. მომჩივანის ან მისი წარმომადგენლის არ გამოცხადება არ აფერხებს სხდომის გამართვას და გადაწყვეტილების მიღებას. მომჩივანის არ გამოცხადების შემთხვევაში, თუ სააპელაციო საბჭო მიიჩნევს, რომ გადაწყვეტილების მიღებისათვის აუცილებელია მისი სხდომაზე დასწრება, გარდა იმ

შემთხვევებისა როცა მომჩივანი უარს აცხადებს სხდომაზე გამოცხადებაზე, სააპელაციო საბჭო უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება სხდომის გადადების შესახებ და განხილვა განაახლოს მომჩივანის გამოცხადების შემდეგ. მომჩივანის ხელმოწერა არასაპატიო მიზეზით არ გამოცხადების შემთხვევაში სააპელაციო საბჭო უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება.

10. სააპელაციო საჩივრის დასაბუთებულობის შემთხვევაში საბჭო იღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის დაკმაყოფილების ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ. სააპელაციო საჩივრის დაუსაბუთებლობის შემთხვევაში საბჭო იღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის არ დაკმაყოფილების თაობაზე. თუ სააპელაციო საჩივარი აშკარად უსაფუძვლოა ან საჩივრების განმხილველი საბჭოს გადაწყვეტილება საკმარისად დასაბუთებულია სააპელაციო საბჭოს უფლება აქვს უარი თქვას სააპელაციო საჩივრის არსებით განხილვაზე და ძალაში დატოვოს საჩივრების განმხილველი საბჭოს გადაწყვეტილება.

11. თუ სააპელაციო საბჭო აუქმებს ან ნაწილობრივ აუქმებს საჩივრების განმხილველი საბჭოს გადაწყვეტილებას, სააპელაციო ორგანომ უნდა მიუთითოს თუ რა ნაწილში უქმდება საჩივრების განმხილველი საბჭოს გადაწყვეტილება.

12. სააპელაციო საბჭოს გადაწყვეტილება ფორმდება წერილობით, რომელიც უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული. გადაწყვეტილება შედგება შესავალი, აღწერილობითი, სამოტივაციო და სარეზოლუციო ნაწილებისაგან, რომელიც გულისხმობს:

ა) შესავალი ნაწილი - მოიცავს სხდომის ჩატარების ადგილს, თარიღს და ნომერს, საბჭოს წევრების შემადგენლობას, სხდომის თავმჯდომარეს, სხდომაზე დამწრე სხვა პირთა ვინაობას (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

გ) აღწერილობითი ნაწილი - მოიცავს სააპელაციო საჩივრის შინაარსს, მოთხოვნას და მომჩივანის ან სხვა პირის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ახსნა-განმარტებას, დასაბუთებას;

დ) სამოტივაციო ნაწილი - მოიცავს საბჭოს მიერ დადგენილ გარემოებებს, მტკიცებულებებს, რომლებსაც ემყარება საბჭოს დასკვნები, მოსაზრებანი, კანონმდებლობის ან/და დებულების იმ ნორმებს, რომლითაც იხელმძღვანელა საბჭომ.

ე) სარეზოლუციო ნაწილი - მოიცავს საბჭოს გადაწყვეტილებას სააპელაციო საჩივრის დაკმაყოფილების ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების ან არ დაკმაყოფილების ან საჩივრების განმხილველ საბჭოში ხელახლა განსახილველად დაბრუნების თაობაზე.

13. სააპელაციო საჩივართან დაკავშირებული სააპელაციო საბჭოს მიერ გამოტანილი ნებისმიერი გადაწყვეტილება ეგზავნება მომჩივანს და ყველა დაინტერესებულ მხარეს გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 დღის განმავლობაში, აგრეთვე მაგთიკომის ყველა დეპარტამენტს/განყოფილებას, რომელთა შეტყობინება აუცილებელია მიღებული გადაწყვეტილების აღსრულებისათვის. მომჩივანის და დაინტერესებული მხარის თანხმობის შემთხვევაში შესაძლებელია გადაწყვეტილება გაგზავნილ იქნას ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით.

მუხლი 12. დასკვნითი დებულებები

1. საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება იგზავნება მაგთიკომის უფლებამოსილი წარმომადგენლის მიერ ხელმოწერილი წერილით, რომელსაც დაერთვის საჩივრების განმხილველი საბჭოს და სააპელაციო საბჭოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება.

2. საჩივრების განმხილველი საბჭოს და სააპელაციო საბჭოს წევრებმა გადაწყვეტილება უნდა მიიღონ დამოუკიდებლად, მიუკერძოებლად, თავისი შინაგანი რწმენით ამ დებულების და კანონმდებლობის შესაბამისად.

3. საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს წევრის მხრიდან ამ დებულების დარღვევის შემთხვევაში, ის ორგანო რომლის წევრსაც წარმოადგენს დამრღვევი პირი, ვალდებულია განიხილოს წევრის უფლებამოსილების შეწყვეტის საკითხი. საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს მიერ წევრის უფლებამოსილების შეწყვეტის საკითხის დადებითად გადაწყვეტის შემთხვევაში, ეგზავნება შესაბამისი მიმართვა მაგთიკომის უფლებამოსილ პირს (გენერალური დირექტორი/მისი მოადგილე), რომელიც ბრძანების საფუძველზე ნიშნავს ახალ წევრს.

4. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივრების განმხილველი საბჭოს ან სააპელაციო საბჭოს წევრის მიერ ამ დებულების დარღვევამ ზიანი მიაყენა მაგთიკომს, მაგთიკომის უფლებამოსილ პირს (გენერალური დირექტორი/მისი მოადგილე) უფლება აქვს ბრძანების საფუძველზე შეუწყვიტოს წევრს უფლებამოსილება და გამოიყენოს მის მიმართ მაგთიკომის შიდაგანაწესით გათვალისწინებული სანქცია.