# **საჩივრების პოლიტიკა**

**გავრცელების სფერო**

წინამდებარე პოლიტიკა წარმოადგენს GGU ჯგუფის და მისი შვილობილი კომპანიების (შემდგომში „კომპანია“) ნორმატიულ დოკუმენტს და ვრცელდება ყველა მის კონტრაქტორზე (შემდგომში „კონტრაქტორი“);

GGU ჯგუფის შვილობილი კომპანიები:

* შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“
* შპს „მცხეთის წყალი“
* შპს „რუსთავის წყალი“
* შპს „გარდაბნის გამწმენდი ნაგებობა“
* შპს „საგურამო ენერჯი“
* შპს „ჯორჯიან ინჯინიერინგ ენდ მენეჯემენტ კომპანი“
* სს „სვანეთი ჰიდრო“
* შპს „ქართლის ქარის ელექტროსადგური“
* სს „საქართველოს ენერგიით ვაჭრობის კომპანია“
* შპს „დარჩი“
* შპს „ჰიდროლეა“ (შპს „გეოეენერჯი“, შპს „კასლეთი 2“, შპს „ჰიდროჯორჯია“);

წინამდებარე პოლიტიკის გატარება სავალდებულოა ზემო ჩამოთვლილი კომპანიის ყველა კონტრაქტორისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პროექტების შესრულების განმავლობაში.

## **პოლიტიკის შინაარსი და მიზანი**

წინამდებარე პოლიტიკა განმარტავს, თანამშრომლების მიერ მათი საჩივრების წარდგენის პროცედურას. კონტრაქტორის მენეჯმენტი ან/და წარმომადგენლები ინფორმირებული უნდა იყვნენ ყველა იმ საკითხთან მიმართებაში რაც დისკომფორტს უქმნის თანამშრომელს და აფერხებს სამუშაოს პროცესს, რათა შეძლონ ყველა აღნიშნულის გამომწვევი მიზეზების მაქსიმალურად სწრაფად აღმოფხვრის უზრუნველყოფა და მოსალოდნელი კონფლიქტების თავიდან აცილება.

წინამდებარე პოლიტიკა განმარტავს, კონტრაქტორის თანამშრომლების მიერ მათი საჩივრების წარდგენის პროცედურას. კომპანიის წარმომადგენილი ინფორმირებული უნდა იყოს ყველა იმ საკითხთან მიმართებაში რაც დისკომფორტს უქმნის კონტრაქტორი თანამშრომელს და აფერხებს სამუშაოს პროცესს, რათა შეძლონ ყველა აღნიშნულის გამომწვევი მიზეზების მაქსიმალურად სწრაფად აღმოფხვრის უზრუნველყოფა და მოსალოდნელი კონფლიქტების თავიდან აცილება.

კომპანია და კონტრაქტორი მოუწოდებს ყველა თანამშრომელს მაქსიმალური ღიაობისაკენ, რაც გამოიხატება მათი მხრიდან შესაძლო საჩივრების დაფიქსირებაში, რადგან აღნიშნული საჩივრების გამომწვევი მიზეზების აღმოფხვრის საფუძველზე კომპანიას ეძლევა შესაძლებლობა შექმნას მეტად ჰარმონიული სამუშაო გარემო თანამშრომლებისათვის.

* წინამდებარე პოლიტიკა ეხება კონტრაქტორის ყველა თანამშრომელს პოზიციისა და სტატუსის მიუხედავად;
* საჩივრის განხილვის პროცესი დაეფუძნება სამართლიანობისა და თანასწორობის პრინციპებს და აღნიშნული მიდგომა შეეხება ყველა თანამშრომელს;
* საჩივრების განხილვა მოხდება დაუყოვნებლივ, საფუძვლიანად და კონფიდენციალობის დაცვის პირობით;
* არცერთი თანამშრომელი არ დაისჯება საჩივრის წარდგენის გამო.

## **პოლიტიკის შემადგენელი ელემენტები**

### **საჩივრის დეფინიცია**

საჩივრების შინაარსი არ არის შემოსაზღვრული მხოლოდ რომელიმე კონკრეტული საკითხით, საჩივრის საფუძველი შესაძლებელია გახდეს ნებისმიერი პრობლემა, ინიციატივა ან სურვილი რაც გამომდინარეობს სამუშაო ადგილიდან, სამუშაო პირობებიდან, თანამშრომლებს შორის არსებული ურთიერთობებიდან და ა.შ.

თანამშრომლებს საჩივრის წარდგენა შეუძლიათ შემდეგი საფუძვლებით:

* ჯანმთელობისა და უსაფრთხოების საკითხები;
* დისკრიმინაცია რასის, სქესის, სექსუალური ორიენტაციის, რელიგიის, ოჯახური მდგომარეობის ან ეთნიკური წარმოშობის საფუძველზე.
* ნებისმიერი სხვა საკითხი რაც ეხება შრომით ურთიერთობას
* სამუშაო პირობები
* შრომითი დისციპლინა
* ტექნოლოგიური და ტექნიკური გადაწყვეტილებები

მოცემული ჩამონათვალი არ არის ამომწურავი და შესაძლებელია კონტრაქტორის თანამშრომელმა მიმართოს კონტრაქტორს განსხვავებული შინაარსის საჩივრით. ამასთან, თანამშრომლები უნდა შეეცადონ არაფორმალურად გადაწყვიტონ ნაკლებად მნიშვნელოვანი საკითხები, ვიდრე გამოიყენებენ წინამდებარე პოლიტიკით განსაზღვრულ საჩივრის წარდგენის უფლებას;

საჩივრის წარდგენის საფეხურები:

* მიმართვა კონტრაქტორის უშუალო ხელმძღვანელთან ან კომპანიის წარმომადგენელთან;
* საჩივრის ფორმის შევსება, სადაც დეტალურად იქნება აღწერილი საკითხი;
* კონკრეტული საკითხის გასაჩივრება;

კონტრაქტორის თანამშრომელი, რომლის მიმართაც წარდგენილია საჩივარი უფლებამოსილია:

* გაეცნოს მის მიმართ წარდგენილი საჩივარს;
* უპასუხოს საჩივარს

კონტრაქტორი ვალდებულია:

* ჰქონდეს საჩივრის პროცედურა ადგილზე;
* დაუყოვნებლივ გამოიკვლიოს ყველა წარდგენილი საჩივარი;
* საჩივრის წარმდგენ ყველა თანამშრომელთან მიმართებაში იხელმღვანელოს თანაბარი მოპყრობის პრინციპით;
* მკაცრად უზრუნველყოს კონფიდენციალობის დაცვა საჩივრის განხილვის ყველა ეტაპზე;

## **პროცედურა**

თუ თანამშრომელს სურს საჩივრის დისტანციურად წარდგენა ანონიმურობის დაცვის გარანტიით, ამისათვის მას შეუძლია გამოიყენოს დისტანციური საკომუნიკაციო არხები და წარადგინოს საჩივარი:

1. ელექტრონული ფოსტის საშუალებით;
2. კონტრაქტორის ოფისში არსებული სპეციალური ყუთების საშუალებით, რომლებიც განთავსებულია საჯარო სივრცეებში (თანამშრომლებს შესაძლებლობა აქვთ წერილობითი ანონიმური საჩივარი მოათავსონ აღნიშნულ ყუთში რომელიც შეეხება მათთვის საინტერესო საკითხებს. აღნიშნული ყუთების შიგთავსის შემოწმება ხდება ყოველკვირეულად).

კონტრაქტორის მენეჯმენტის წარმომადგენლმა უნდა დაიცვას ქვემოთ მოცემული პროცედურა:

* მიიღოს თანამშრომლის მიერ წარდგენილი საჩივრის ფორმა;
* გაესაუბროს თანამშრომელს საკითხის ამომწურავად გაცნობის მიზნით;
* მიაწოდოს საჩივრის ასლი თანამშრომელს, რომლის მიმართაც წარდგენილია საჩივარი;
* უზრუნველყოს საჩივრის პროცესის დაორგანიზება და განხილვა
* საჩივრის განხილვის შემდგომ მიღებული გადაწყვეტილების გაცნობა მონაწილე პირებისათვის;

თანამშრომლებს, რომლებიც ესწრებიან საჩივრის პროცედურით განსაზღვრულ ნებისმიერ ეტაპს, უფლება აქვთ თან ახლდეს კოლეგა ან/და პროფესიური კავშირის წარმომადგენელი;

საჩივრის განხილვის პროცესში მონაწილე არცერთ მხარეს არ აქვს უფლება დაესწროს ოფიციალურ ან არაფორმალურ შეხვედრას ელექტრონული მოწყობილობით, რომელსაც აქვს ხმის ჩაწერის ან ვიდეოგადაღების ფუნქცია;

**კონტრაქტორის შესაბამისი წარმომადგენელი წარდგენილი საჩივრების საფუძველზე ამზადებს ყოველთვიურ ანგარიშს, რომელსაც წარუდგენს კომპანიას მიღება-ჩაბარების აქტის დანართის ან/და დამოუკიდებელი დოკუმენტის სახით;**

**იმ შემთხვევაში, თუ მიმდინარე სამუშაო თვის მანძილზე არანაირი საჩივარი არ დაფიქსირებულა, კონტრაქტორმა უნდა ასახოს ეს ინფორმაცია შესაბამის მიღება-ჩაბარების აქტში.**

## **საჩივრების განმხილველი კომისია და ჩანაწერების მართვა**

კონტრაქტორი უზრუნველყოფს საჩივრების განხილვას წინასწარ განსაზღვრულ კომისიის წევრებს შორის და კომპანიის წარმომადგენლისთვის განხილვის შედეგების გაზიარებას.

კონტრაქტორი ასევე, ვალდებულია მოახდინოს ჩანაწერების შენახვა, აღრიცხვა, დაცვა და შესაბამისი მართვა.

## **გადაწყვეტილებები**

საჩივრის განხილვა და გადაწყვეტა უნდა განხორციელდეს გონივრულ ვადაში, რათა არ მოხდეს კონტრაქტით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების შეფერხება.

საჩივრის განხილვის პროცედურის პოტენციური შედეგი შესაძლოა იყოს:

* საჩივარი არ დაკმაყოფილდა;
* საჩივარი ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა;
* საჩივარი სრულად დაკმაყოფილდა;

მიღებული გადაწყვეტილებები საბოლოოა. კონტრაქტორის მენეჯმენტი საჩივრის წარმდგენს უგზავნის მიღებულ გადაწყვეტილებას წერილობითი ფორმით, სადაც მითითებულია ინფორმაცია გადაწყვეტილების შინარსისა და იმ გარემოებების შესახებ რომელიც გახდა მისი მიღების საფუძველი;

## **კონფიდენციალურობა**

საჩივრების განმხილველი ყველა წევრი, ისევე როგორც ნებისმიერი თანამშრომელი, რომელიც მონაწილეობს საჩივრის განხილვის პროცესში, ვალდებულია დაიცვას კონფიდენციალობა.

კონტრაქტორი საჩივრის განხილვის პროცესში წარდგენილ ყველა მასალას განიხილავს, როგორც კონფიდენციალურს და სრულად დაიცავს საჩივრების, განხილვაში მონაწილე პირების და ბრალდებულ მხარეთა კონფიდენციალურობის საკითხს.

**დანართი № 1**

**საჩივრის განცხადება**

|  |
| --- |
| **დეტალები განმცხადებლის შესახებ:**  |
| **სახელი, გვარი** |   |
| **მისამართი:** |   |
| **საკონტაქტო ნომერი:** |   |
| **დეპარტამენტი:** |   |
| **უშუალო ხელმძღვანელი:** |   |
| **გთხოვთ მიუთითოთ საჩივრის დეტალური აღწერა და თან დაურთოთ შესაბამისი მტკიცებულებები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).** |
|  |
| **თქვენთვის სასურველი გადაწყვეტილება:** |
|   |
| **თუ ფლობთ საჩივართან დაკავშირებით რაიმე დამატებით ინფორმაციას? გთხოვთ მიუთითოთ** |
|   |
|   |
| ხელმოწერა \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ თარიღი \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
|   |
|  |  |