

დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის გეგმა

თბილისის ნარჩენების გადამუშავების პროექტი-საქართველო

www.avgroup.pro

AVgroup
CONSULTING



avgdevelopment



avg_consulting



avg-sustainable-development-consulting

f



in



კონფიდენციალური

თარიღი: ნოემბერი 2023

გამოშვება რედაქცია:

გამოშვება რედაქცია:	პირველი გამოშვება	რედაქცია 1	რედაქცია 2
შენიშვნები	პროექტი კომენტარებზე	საბოლოო	
თარიღი	2023 წლის 3 ნოემბერი	2023 წლის 7 დეკემბერი	
მომზადებულია	ქსენია ბაგრი ოლგა მორდიუკი	ქსენია ბაგრი ოლგა მორდიუკი	
შემოწმებულია ხელმოწერა	ალინა სოკოლენკო	ალინა სოკოლენკო	
უფლებამოსილი პირი ხელმოწერა	ქსენია ბაგრი	ქსენია ბაგრი	
ხელშეკრულების ნომერი			
ანგარიშის ნომერი	პროექტი ვარიანტი 1	საბოლოო ვერსია	

ლექსიკონი

EBRD	ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკი
ESP	გარემოსდაცვითი და სოციალური პოლიტიკა
EU	ევროკავშირი
GBVH	გენდერული ძალადობა და შვეიწროება
IFI	საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტი
MBT	მექანიკური და ბიოლოგიური დამუშავება
MRF	მასალების აღმდგენი საწარმო
NGO	არასამთავრობო ორგანიზაცია
PR	შესრულების მოთხოვნები
SEP	დაინტერესებული მხარეთა ჩართულობის გეგმა

შინაარსი

ლექსიკონი	3
1. 7	
1.1. მიმოხილვა	6
1.2. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის გეგმის მიზნები	6
2. 9	
3. 13	
3.1. მიმოხილვა	10
3.2. ეროვნული რეგულაციები	10
3.3. EBRD მოთხოვნები	10
4. 16	
4.1. დაინტერესებულ მხარეთა გამოვლენა	11
4.2. კომუნიკაციის მეთოდები	12
4.3. მოწყვლადი ჯგუფები	14
5. 22	
5.1. ინფორმაციის გამჟღავნება	14
5.2. ინფორმაციის გამჟღავნების არხები	15
5.3. აქტივობები დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის კუთხით	17
5.4. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის წინარე და მიმდინარე აქტივობები	17
6. 30	
6.1. საჯარო საჩივრების განხილვის მექანიზმი შპს "თბილსერვის ჯგუფში"	19
6.2. შემოთავაზებული საჩივრების განხილვის მექანიზმი ანონიმურობის შესაძლებლობით (გენდერული ძალადობის შემთხვევების ჩათვლით)	21
6.3. საჩივრებთან მუშაობის მიდგომის სრულყოფა	22
7. 38	
7.1. მონიტორინგი	24
7.2. 38	
7.3. წლიური ანგარიშგება	24
7.4. ეფექტურობის შეფასება	24
8. 40	
დანართი 1. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის განხორციელების გეგმა	25
დანართი 2. დაინტერესებულ მხარეთა რუქების ანალიზი	28
	5

დანართი 3. ჩართულობის აქტივობების დოკუმენტაციის ნიმუში	32
დანართი 4. საჩივრების განხილვის მექანიზმის პროცედურა	33
დანართი 5. საჩივრების განხილვის ფორმა	34
დანართი 6. საჩივრის რეგისტრაციის ფორმა	35
დანართი 7. საჩივრის გამოძიების ანგარიშის ნიმუში	36
დანართი 8. SEP მონიტორინგისა და შეფასების სისტემა	38
დანართი 9. რეკომენდებული აქტივობები დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის კუთხით	39

1. შესავალი

1.1. მიმოხილვა

ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკი განიხილავს საქართველოს მთავრობისთვის დაფინანსების გამოყოფის შესაძლებლობას, თბილისში, დიდი-ლილოს სანიტარულ პოლიგონზე ნარჩენების გადამამუშავებელი ქარხნის მშენებლობაში (პროექტი) ინვესტირების მიზნით.

შპს „თბილსერვის ჯგუფი“ (შემდგომში - კომპანია), რომელიც სრულად ქალაქის ბალანსზეა, პასუხისმგებელია თბილისში მყარი ნარჩენების მართვაზე, გარე განათების ქსელების გამართულ მუშაობაზე, ქუჩებისა და მიწისქვეშა გადასასვლელების დასუფთავებასა და ტექნიკურ მომსახურებაზე.

პროექტი ხელს შეუწყობს თბილისში ნარჩენების გადამამუშავებელი ისტორიაში პირველი ქარხნის შექმნას, რომელიც მიზნად ისახავს სანიტარულ ნაგავსაყრელზე გასატანი ნარჩენების სეპარირებას, ასევე მექანიკური და ბიოლოგიური დამუშავების პოტენციური საწარმოს ამოქმედებას. მოსალოდნელია, რომ შემოთავაზებული მასალების აღდგენის ქარხანა („MRF“) თბილისს შეუქმნის შესაძლებლობას განხორციელდეს მშრალი მეორადი ნედლეულის (ანუ ლითონის, შუშის, პლასტიკური შეფუთვის, ქაღალდის და მუყაოს) ცალ-ცალკე შეგროვება, მათი დამატებითი დახარისხება-გადამამუშავება და მეორადი ნედლეულის სახით კომპანიებზე შემდგომი რეალიზაცია. ამასთან ერთად, მექანიკური და ბიოლოგიური დამუშავების (MBT) საწარმოს ფუნქციონირება, შერეული მუნიციპალური ნარჩენების ბიოდეგრადაციისა და მეორადი ნედლეულის დახარისხების შედეგად, ნაგავსაყრელზე გასატანი ნარჩენების რაოდენობის შემცირებას შეუწყობს ხელს.

აღნიშნული დოკუმენტი წარმოადგენს პროექტში დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის გეგმას (SEP), ემსახურება შესაბამისი დაინტერესებული მხარეების იდენტიფიცირებას, მათთან საკომუნიკაციო არხების დადგენას და შპს "თბილსერვის ჯგუფი"-ის აქტივობების დაგეგმვას.

SEP ეფუძნება ეროვნულ კანონმდებლობას, ასევე EBRD PR10: ინფორმაციის გამჟღავნება და დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა, ევროკავშირის (EU) დირექტივები და ინფორმაციის გამჟღავნებასთან დაკავშირებული საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკა. მასში გადმოცემულია დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობისა და თემებთან კონსულტაციების ორგანიზების მიმართ ზოგადი მიდგომა.

SEP არის მოქმედი დოკუმენტი, პროექტის განხორციელების პროცესში იგი პერიოდულად გადაიხედება და განახლდება საჭიროებისამებრ, ახალი ან

მოდულიზებული საქმიანობის ტიპის, პროექტის დიზაინის ცვლილებების ან ახლად გამოვლენილ დაინტერესებულ მხარეთა ასახვის მიზნით.

1.2. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის გეგმის მიზნები

წინამდებარე SEP - სტრატეგიული დოკუმენტია, რომელიც სახელმძღვანელოა კონსულტაციებისა და ინფორმაციის გამჟღავნების მიდგომების დასადგენად, ამასთან დეტალურად გაწერილი და მისაღებია, ადგილობრივ კულტურულ თავისებურებათა გათვალისწინებით. წინამდებარე SEP-ის მიზანია პროექტში კონსულტაციებისადმი და ჩართულობისადმი მიდგომის ჩარჩოს შექმნა, რომელიც მოიცავს შემდეგს:

- განსაზღვრავს ინფორმაციის გამჟღავნებისა და კონსულტაციების მიმართ მოქმედ სამართლებრივ მოთხოვნებს;
- განსაზღვრავს დაინტერესებულ მხარეთა ჯგუფებს, რომლებსაც შესაძლოა შეეხოს პროექტი ან დაინტერესდნენ შპს "თბილსერვის ჯგუფის" მომსახურებით;
- უზრუნველყოფს აღნიშნულ დაინტერესებულ მხარეთა სათანადო ჩართულობას ინფორმაციის გამჟღავნების პროცესში და არსობრივი კონსულტაციებით იმ საკითხებში, რომლებიც პოტენციურად შესაძლოა მათაც შეეხოს;
- მუდმივად ინარჩუნებს კონსტრუქციულ ურთიერთობებს დაინტერესებულ მხარეებთან პროექტის განხორციელების პროცესში მნიშვნელოვანი ჩართულობის უზრუნველყოფით;
- ნერგავს საჩივრების დამუშავების მექანიზმს, რომელიც შესაძლებლობას უქმნის სერვისის მომხმარებლებს და სხვა დაინტერესებულ მხარეებს დაარეგისტრირონ საჩივრები, მოთხოვნები ან კომენტარები, რომლებიც ოპერატიულად განიხილება შპს "თბილსერვის ჯგუფის" მიერ;
- ადგენს დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის გეგმებს, რომლებიც თავისუფალია მანიპულაციის, ჩარევის, იძულებისა და დაშინებისგან და ხორციელდება დროული, აქტუალური, გასაგები და ხელმისაწვდომი ინფორმაციის საფუძველზე, კულტურულ თავისებურებათა გათვალისწინებით, შესაბამის ფორმატში.

SEP-ის საფუძველზე, შემუშავდა დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის განხორციელების გეგმა (იხ. დანართი 1), რომელიც უნდა შესრულდეს შპს "თბილსერვის ჯგუფის" მიერ საერთო საპროექტო აქტივობებისა და კოორდინაციის პროცესში.

2. პროექტის წინასტორია

თბილისი საქართველოს დედაქალაქი და უმსხვილესი დასახლებაა, რომელიც მდინარე მტკვრის ნაპირზე მდებარეობს, მოსახლეობა კი დაახლოებით 1,1 მილიონ ადამიანს შეადგენს¹.

დიდი ლილოს ნაგავსაყრელი განთავსებულია თბილისთან ახლოს, საქართველოში. იგი ყველაზე დიდი ნაგავსაყრელია ქვეყანაში, რომელიც თბილისის მყარი საყოფაცხოვრებო ნარჩენების დაახლოებით 80% - ს იღებს. პოლიგონი 2007 წლიდან ფუნქციონირებს და დაახლოებით 40 ჰექტარ ფართობს მოიცავს.



რუქა 1. დიდი ლილოს ნაგავსაყრელი

ნაგავსაყრელის ტერიტორია ძირითადად წარმოდგენილია სამხრეთ-აღმოსავლეთისკენ დახრილი ბრტყელი ზედაპირით. სხვადასხვა მხრიდან მიმდებარე ტერიტორიაზე განლაგებულია:

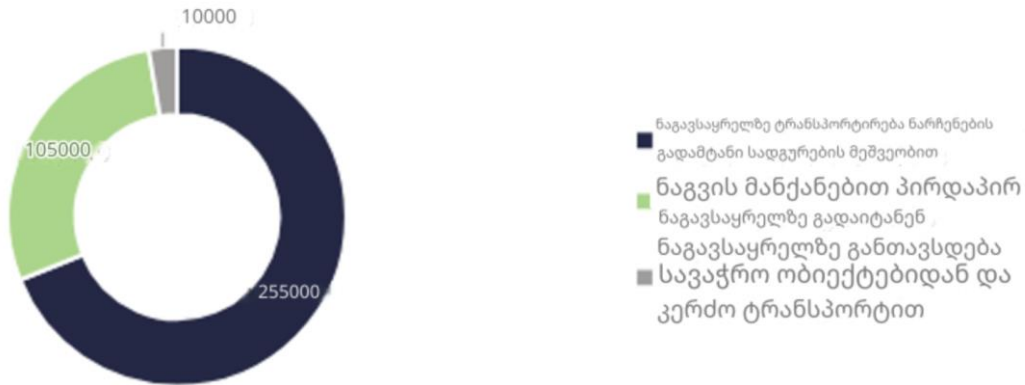
- სამხრეთ - აღმოსავლეთის მიმართულებით-ადგილობრივი დანიშნულების მაგისტრალის გასწვრივ, სასოფლო-სამეურნეო დანიშნულების მიწები, ხოლო 350-900 მეტრით დაბლა დინების მიმართულებით- ზემო სამგორის მთავარი არხი;
- ჩრდილოეთიდან და ჩრდილო-დასავლეთიდან-წელუბნის ქედის გასწვრივ ფერდობები და ბორცვები,
- გამოყოფილია საკვლევი ტერიტორიიდან ე. წ. "მარტყოფის სარწყავი არხით" და საექსპლუატაციო გზით, რომელიც ამ არხისკენ მიდის;

¹წყაროები: თბილისის მოსახლეობა 2023 წელს. [ბმული](#)

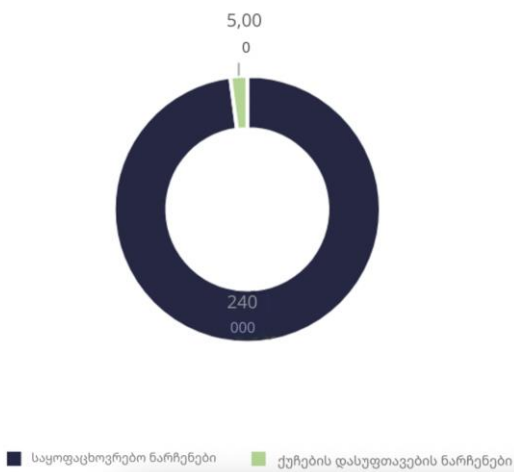
- აღმოსავლეთიდან აკრავს სასოფლო-სამეურნეო სავარგულები და ყოფილი მეფრინველეობის ფერმის ტერიტორია;
- დასავლეთიდან - დაბალი გორაკები და გაგრძელებაზე სასოფლო-სამეურნეო ნაკვეთები.

დიდი-ლილოს ნაგავსაყრელზე უტილიზირებული ნარჩენების საერთო მოცულობა წელიწადში დაახლოებით 370 000 ტონას შეადგენს².

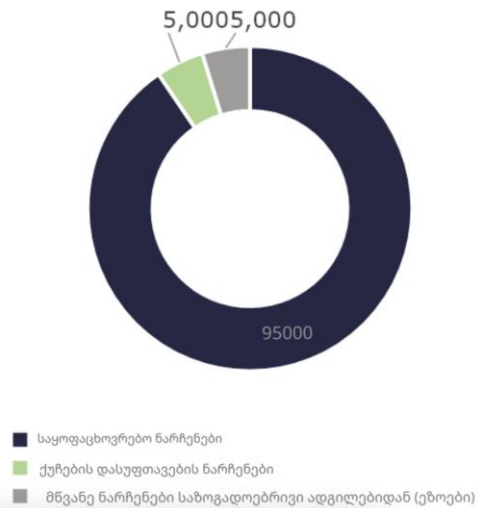
ნარჩენები, ტონა/წელი



ნარჩენების ტრანსპორტირება ნაგავსაყრელზე ნარჩენების გადამტანი სადგურების მეშვეობით, ტონა/წელიწადში



ნარჩენების ტრანსპორტირება პირდაპირ ნაგავსაყრელზე ნაგვის მანქანებით, ტონა/წელიწადში



² თბილისის მყარი საყოფაცხოვრებო ნარჩენების ტექნიკურ-ეკონომიკური დასაბუთება. [ბმული](#)

სურათი 1- დიდი-ლილოს ნაგავსაყრელზე გატანილი ნარჩენები, ტონა წელიწადში

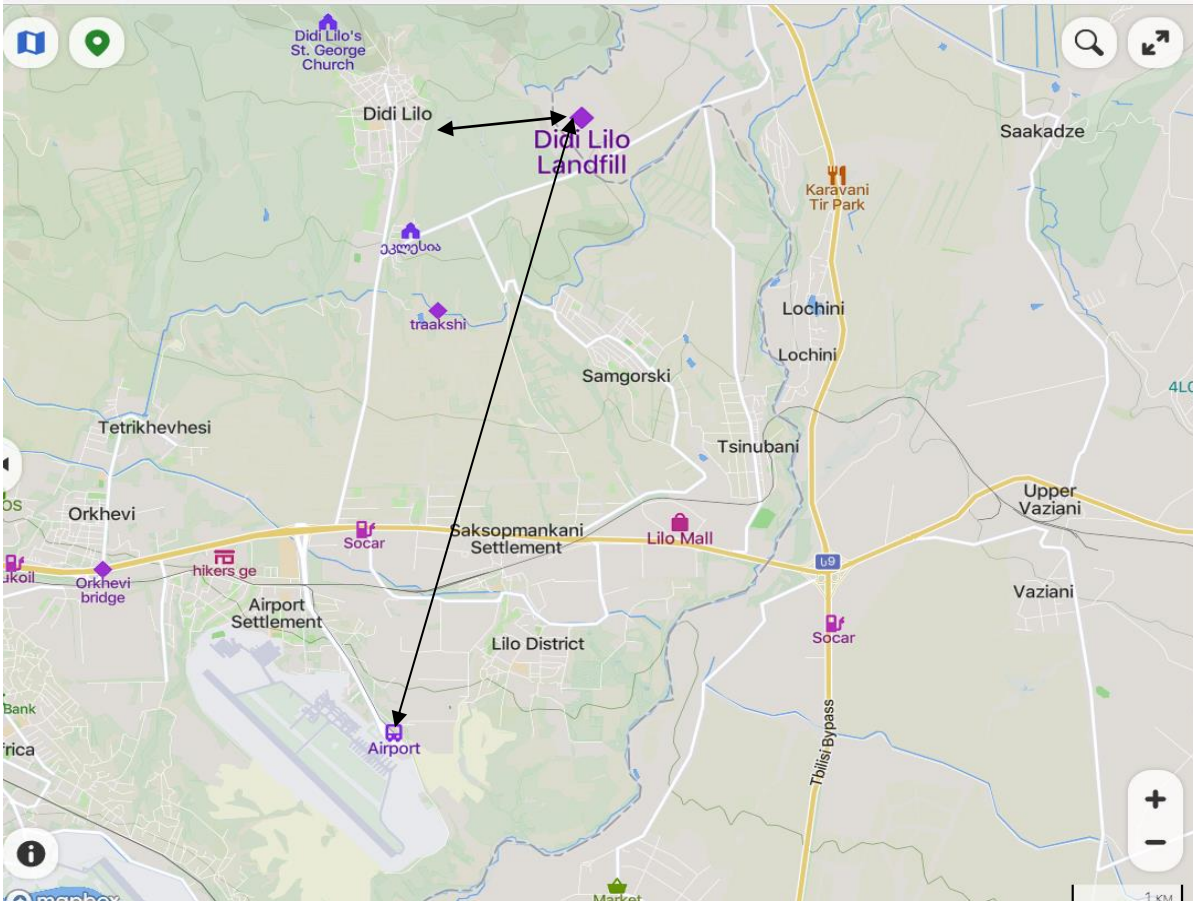
დღე-ღამური მოცულობა დამოკიდებულია სეზონზე. ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა ზაფხულში (ივლისი: 1156 ტონა დღე-ღამეში), ხოლო ყველაზე დაბალი კი, ზამთარში (იანვარი: 824 ტონა დღე-ღამეში).

ყოველდღიურად გატანილი ნარჩენების რაოდენობა ასევე დამოკიდებულია კვირის დღეებზე, ყველაზე დიდი რაოდენობა დაფიქსირდა ორშაბათს (1086 ტონა დღეში) და ყველაზე მცირე კი - კვირას (იანვარი: 894 ტონა დღეში).

თითოეული მოსახლის მიერ ყოველწლიურად წარმოებული ნარჩენების რაოდენობა დაახლოებით 320 კგ შეადგენს წელიწადში ან 0.9 კგ დღეში.

ნაგავსაყრელი მდებარეობს სოფელ სამგორიდან დაახლოებით 1.4-1.5 კმ-ში, სოფელ დიდი ლილოდან 1.2-1.3 კმ-ში, სოფელ ნორიოდან 4.0 კმ-ში, ასევე 7 კმ-ის დაშორებით თბილისის საერთაშორისო აეროპორტიდან. “მყარი საყოფაცხოვრებო გადანაყარების პოლიგონების მოწყობისა და ექსპლუატაციის სანიტარული წესებისა და ნორმების დამტკიცების შესახებ” (პუნქტი 2.1.7. 005-02) მოთხოვნათა შესაბამისად და საქართველოს კანონმდებლობის თანახმად³, პოლიგონის საზღვრებსა და უახლოეს დასახლებულ პუნქტებს შორის მანძილი უნდა აღემატებოდეს 500 მეტრს. მნიშვნელოვანია ის ფაქტი, რომ ნაგავსაყრელი უახლოეს დასახლებებს გამოეყოფა ბუნებრივი ბარიერებით, რაც მნიშვნელოვნად ამცირებს შესაძლო უარყოფითი ეფექტების რისკებს.

³წყარო: ⁶ საქართველოს მთავრობის 2015 წლის 11 აგვისტოს № 421 დადგენილება “ნაგავსაყრელის მოწყობის, ოპერირების, დახურვისა და შემდგომი მოვლის შესახებ” ტექნიკური რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე. **ბმული**



რუქა 2. ნაგავსაყრელის ლოკაცია თბილისთან ახლოს

მიმდებარე სოფლების სიახლოვის გამო, ადგილობრივი მოსახლეობა კვლავ უკმაყოფილებას გამოთქვამს ნაგავსაყრელის ექსპლუატაციის გამო. 2023 წლის 15-16 ოქტომბერს ადგილობრივმა მცხოვრებლებმა, მოაწყვეს საპროტესტო აქცია ლილოს ნაგავსაყრელის დახურვის მოთხოვნით. ადგილობრივი მედიის ცნობით⁴, დემონსტრანტებმა ნაგავსაყრელისკენ მიმავალი გზა გადაკეტეს. ორგანიზატორების განცხადებით, თუ ნაგავსაყრელის პრობლემა უახლოეს მომავალში არ მოგვარდება, ისინი საპროტესტო აქციას თბილისის მერიის წინ გამართავენ. ნაგავსაყრელის მიმდებარე დასახლებული პუნქტების მაცხოვრებლები აცხადებენ, რომ ნარჩენები დროთა განმავლობაში იხრწნება და სიცოცხლისთვის მავნე ტოქსინებს გამოყოფენ, რაც უარყოფითად მოქმედებს მოსახლეობის ჯანმრთელობაზე, საკითხის მონიტორინგი კი არ ხდება.

⁴ წყარო: ინტერპრესნიუსი. აქცია "დახურეთ ლილოს ნაგავსაყრელი" გრძელდება. სტატია "ინტერპრესნიუსი".
ბმული

საპროტესტო აქციის დასრულების შემდეგ კომპანიამ განიხილა ნაგავსაყრელის ფუნქციონირების შესახებ დამატებითი ინფორმაციის მიწოდების ზომები, კერძოდ, ინფორმაციის გამჟღავნება ჰაერის ხარისხის სტანდარტებთან/ნორმებთან შესაბამისობის შესახებ და მიიღო გადაწყვეტილება მოიწვიოს მოქალაქეები ჰაერის ხარისხის ერთობლივ ტესტირებაში მონაწილეობის მისაღებად.

თემების შეშფოთების გათვალისწინებით, კომპანია გეგმავს მათი ჩართულობის გაძლიერებას და გამჭვირვალობის გაზრდას საზოგადოებასთან ურთიერთობის კამპანიების, პრესრელიზებისა და ზოგადი, თემებზე ორიენტირებული აქტივობების ჩატარებას. მიზანშეწონილია ასევე ჩატარდეს საჯარო კონსულტაციები, ერთობლივი აქტივობები, არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და ასოციაციების მეშვეობით კომუნიკაცია, ასევე ადგილობრივი თემებისთვის შესაბამისი დოკუმენტაციის მიწოდება. დეტალური ინფორმაცია თემებთან ურთიერთობის კუთხით დასაგეგმი აქტივობების შესახებ მოცემულია მე-5 თავში "დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობა" და რეკომენდებულ აქტივობებში, დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის კუთხით (დანართი 9).

პროექტის განხორციელება გააუმჯობესებს ნარჩენების მართვას ქალაქ თბილისში. პროექტის მოსალოდნელი შედეგი იქნება თბილისის პოტენციალის გაფართოება მშრალი მეორადი ნედლეულის დახარისხებისა და დამუშავების კუთხით, მათ შორის ლითონის, შუმის, პლასტიკის შეფუთვის, ქაღალდისა და მუყაოს ცალ-ცალკე შეგროვდებით. მეორადი ნედლეული დამუშავდება, დაინტერესებულ კომპანიებზე მეორადი ნედლეულის სახით გასაყიდად. გარდა ამისა, თუ მიზანშეწონილად ჩაითვლება მექანიკური და ბიოლოგიური დამუშავების საწარმოს გახსნა, მოსალოდნელია ნაგავსაყრელზე უტილიზაციის მიზნით გასატანი ნარჩენების რაოდენობის შემცირება, რაც ადგილობრივი თემის პრობლემის მოგვარებას შეუწყობს ხელს.

3. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის მოთხოვნები

3.1. მიმოხილვა

წინამდებარე SEP შემუშავებულია კანონმდებლობისა და ეროვნული პოლიტიკის მოთხოვნების დაცვით, ასევე ინფორმაციის გამჟღავნების, კონსულტაციებისა და დაინტერესებული მხარეთა ჩართულობის EBRD მოთხოვნათა შესაბამისად.

3.2. ეროვნული რეგულაციები

SEP ეფუძნება ეროვნული კანონმდებლობის მოთხოვნებს:

- საქართველოს კონსტიტუცია 24.08.1995 № 786. ბმული
- საქართველოს კანონი "გარემოსდაცვითი ექსპერტიზის კოდექსის შესახებ" 01/06/2017 წ. №890-III. ბმული
- საქართველოს კანონი "გარემოს დაცვის შესახებ" 12.10.1996წ., №519. ბმული
- საქართველოს კანონი "ატმოსფერული ჰაერის დაცვის შესახებ" 22.06.1999, N 2116. ბმული
- საქართველოს კანონი "პერსონალური მონაცემების დაცვის შესახებ" 28.12.2011, №5669-რს. ბმული
- საქართველოს კანონი "ნარჩენების მართვის კოდექსის შესახებ" 26.12.2014, №. 2994-ES. ბმული
- საქართველოს ორგანული კანონი - საქართველოს შრომის კოდექსი 17.12.2010 წ. №4113-რს. ბმული
- საქართველოს კანონი "სიტყვისა და გამოხატვის თავისუფლების შესახებ" 24/06/2004, №220. ბმული
- საქართველოს კანონი "გენდერული თანასწორობის შესახებ" 26/03/2010, №. 2844. ბმული
- საქართველოს კანონი "დისკრიმინაციის ყველა ფორმის აღმოფხვრის შესახებ" 05.02.2014, №2391-III. ბმული
- საქართველოს კანონი "ჯანდაცვის შესახებ" 12.10.1997 წ., №.1139. ბმული
- საქართველოს მთავრობის 11/08/2015 №. 421 დადგენილება "ნაგავსაყრელის მოწყობის, ოპერირების, დახურვისა და შემდგომი მოვლის შესახებ" ტექნიკური რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე. ბმული
- საქართველოს ორგანული კანონი "ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსი" 02.05.2014, №. 1958-III. ბმული
- საქართველოს კანონი ადგილობრივი მოსაკრებლების შესახებ 29/05/1998, №. 1401. ბმული
- საქართველოს კანონი "საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსი" 25/06/1999, №.2181. ბმული

3.3. EBRD მოთხოვნები

პროექტი დაფინანსებულია EBRD-ის მიერ და, შესაბამისად, სტრუქტურირებულია EBRD-ის 2019 წლის გარემოსდაცვითი და სოციალური პოლიტიკის (ESP) და EBRD-ს (PRs)

შესრულების მოთხოვნების შესაბამისად, მათ შორის PR 10: ინფორმაციის გამჟღავნება და დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა.

EBRD-ის SEP განსაზღვრავს დაინტერესებული მხარეების ჩართულობას, როგორც უწყვეტ პროცესს, რომელიც მოიცავს შემდეგს:

- შესაბამისი ინფორმაციის საჯარო გამჟღავნება;
- არსებითი კონსულტაციები დაინტერესებულ მხარეებთან;
- ეფექტური პროცედურა ან მექანიზმი, რომელიც იძლევა კომენტარებისა ან პრეტენზიების განცხადების შესაძლებლობას.

EBRD მოითხოვს დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის მიმართ:

- უზრუნველყოს დაზარალებული თემებისა და სხვა დაინტერესებულ მხარეთა მიერ შესაბამისი, გასაგები და ხელმისაწვდომი ინფორმაციის დროული წვდომა, კულტურული ტრადიციების გათვალისწინებით და მანიპულირების, ჩარევის, იძულებისა და დაშინების გარეშე;
- მოიცავს დაინტერესებული მხარეების იდენტიფიცირებას და ანალიზს, დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის დაგეგმვას, ინფორმაციის გამჟღავნებას, კონსულტაციებსა და ჩართულობას, საჩივრების განხილვის მექანიზმს და შესაბამის დაინტერესებულ მხარეთა წინაშე მუდმივ ანგარიშგებას;
- უზრუნველყოს პროექტის ხასიათისა და მასშტაბის და თემებზე პოტენციური უარყოფითი ზეგავლენის, გარემოს მგრძობელობისა და საზოგადოებრივი ინტერესის დონის პროპორციულობა;
- მკაფიოდ განსაზღვრული როლების, ვალდებულებებისა და უფლებამოსილებების დადგენა;
- კომპანიის პერსონალის დანიშვნა საკონსულტაციო და გამჟღავნების ღონისძიებათა განსახორციელებისა და მონიტორინგის მიზნით.

შესრულების მოთხოვნების გარდა, EBRD-ს ასევე გააჩნია სახელმძღვანელო პრინციპები შესრულების მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად. PR10: ინფორმაციის გამჟღავნებასა და დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობას, EBRD უზრუნველყოფს საუკეთესო პრაქტიკის დოკუმენტით: [How to implement our performance requirement](#), რომელიც შემუშავებულია ფინანსური ინსტიტუტების მრავალმხრივი სამუშაო ჯგუფის მიერ E&S სტანდარტების დაცვით, ძირითადად პრაქტიკოსი-სპეციალისტების სახელმძღვანელოდ, რომლებსაც ევალებათ კონსულტაციებისა და დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის ორგანიზება. მიუხედავად იმისა, რომ ეს დოკუმენტი კონკრეტულად არ ეხება PR 10-ს, იგი აჯამებს

დაინტერესებული მხარეთა ჩართულობის მეტად მნიშვნელოვან მიზნებს, პრინციპებსა და ელემენტებს.

4. დაინტერესებული მხარეების იდენტიფიცირება და კომუნიკაციის მეთოდები

4.1. დაინტერესებულ მხარეთა გამოვლენა

დაინტერესებულ მხარეთა იდენტიფიკაცია - წარმოადგენს ყველა არსებული ფიზიკური პირისა და ორგანიზაციის ანალიზს, რომელიც ურთიერთქმედებს კომპანიასთან ცხოვრების მთელი ციკლის განმავლობაში, მისი გეოგრაფიული მდებარეობისა და რეგიონის სოციალურ-ეკონომიკურ მდგომარეობაზე საქმიანობის ზეგავლენის გათვალისწინებით.

შპს " თბილსერვის ჯგუფს " არ გააჩნია იდენტიფიცირებულ დაინტერესებულ მხარეთა რეგისტრაციის შიდა დოკუმენტები. დაინტერესებული მხარეების გამოვლენა ხდება კომპანიის მიერ განხორციელებული თითოეული საერთაშორისო პროექტის პროცესში. რეკომენდებულია დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის შიდა პროცედურის შემუშავება, რომელიც უზრუნველყოფს კომპანიის დაინტერესებულ მხარეთა სიის დადგენას.

ამ SEP-ის მიზნებისთვის, დაინტერესებული მხარეები იდენტიფიცირდებიან შემდეგ ჯგუფებში:

- **გარე დაინტერესებული მხარეები**, მათ შორის: კლიენტები (თბილისის მაცხოვრებლები, კერძო სექტორი), ადგილობრივი თემები, მოწყვლადი ჯგუფები (ქალები, ბავშვები, მოხუცები, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები), ადგილობრივი ხელისუფლება და სამთავრობო დაწესებულებები, ინვესტორები და საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტები (IFIs), მომწოდებლები, კონტრაქტორები, არასამთავრობო ორგანიზაციები და ასოციაციები, აკადემიური საწესებულებები, მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები.
- **შიდა დაინტერესებული მხარეები**, მათ შორის: თანამშრომლები, პროფკავშირები

აღნიშნულ დაინტერესებულ მხარეთა ჯგუფები იდენტიფიცირებულია, მათთან საუკეთესო კომუნიკაციის საშუალების ანალიზით, მასმედიის ტიპების მიხედვით, რომლებსაც ისინი სავარაუდოდ ყველაზე მეტად გამოიყენებენ და თავს ყველაზე კომფორტულად იგრძნობენ. სხვადასხვა შეხედულების მქონე დაინტერესებულ მხარეებს შეუძლიათ თავიანთი წვლილი შეიტანონ ადგილობრივი პირობების ან/და

ზემოქმედებების, რისკებისა და სარგებლის ახლებურად აღქმაში, რაც გამოიწვევს მოქმედებების ახალი შესაძლებლობების გამოვლენას. დროთა განმავლობაში დაინტერესებული მხარეების ან/და კომუნიკაციის მეთოდების ჩამონათვალი ადაპტირებულ უნდა იქნას ცვალებად გარემოებებთან, ამიტომ რეკომენდებულია შპს "თბილსერვის ჯგუფმა" ჩაატაროს დაინტერესებულ მხარეთა პერიოდული მიმოხილვა და პერიოდულად განაახლოს დაინტერესებულ მხარეთა მონაცემთა ბაზა.

დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის შესაბამისი სტრატეგიის დასადგენად დაინტერესებული მხარის თითოეული ჯგუფისთვის გამოიყენეს ორგანოზომილებიანი მიდგომა:

- **დაინტერესების დონე** განსაზღვრავს, თუ რამდენადაა დაინტერესებული მხარე შედეგებით და შესაძლოა თუ არა ისინი გახდნენ ბენეფიციარები ან უარყოფითი შედეგები გამოიწვიონ.
- **გავლენის დონე** განსაზღვრავს ხარისხს, თუ რამდენად შეუძლია დაინტერესებულ მხარეს განაპირობოს ან შეაფერხოს პროექტის განხორციელება, მაგალითად, დაფინანსების, კანონმდებლობის, საპროტესტო აქციების და ა.შ. საშუალებით.

დაინტერესებული მხარეები **დიდი გავლენითა** და **დიდი დაინტერესებით** წარმოადგენენ ყველაზე დაინტერესებულ მხარეებს, რომლებიც იღებენ გადაწყვეტილებებს და მნიშვნელოვან ზეგავლენას ახდენენ პროექტის წარმატებაზე. მათი მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად დიდი ძალისხმევაა საჭირო.

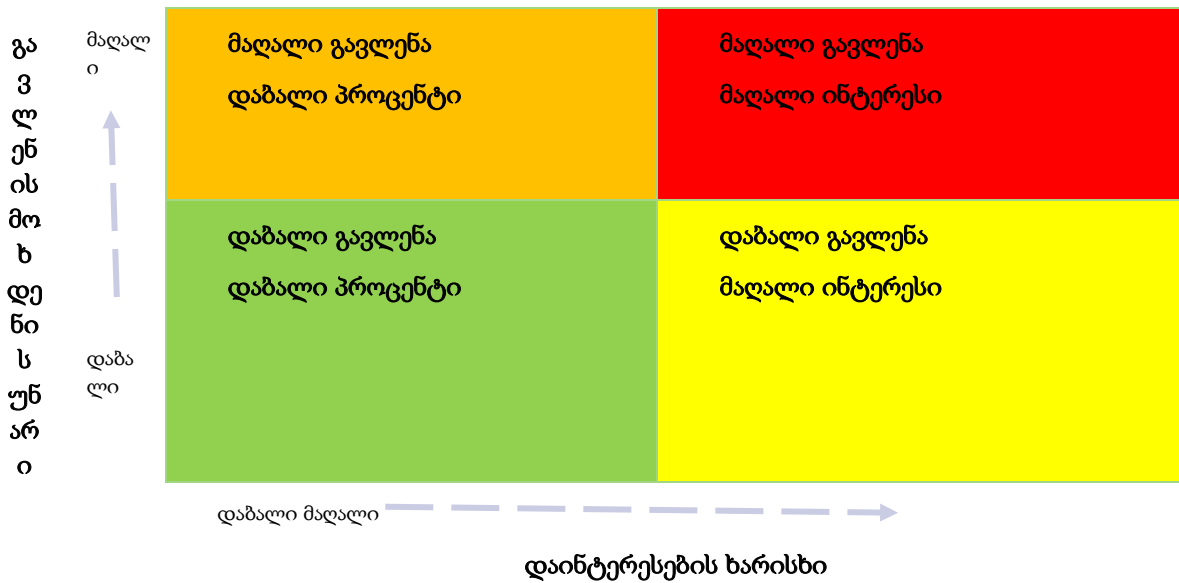
დაინტერესებული მხარეები **დიდი გავლენითა** და **დაბალი დაინტერესებით** - არიან ისეთები, რომლებსაც მცირედი ინტერესი გააჩნიათ, მაგრამ ფლობენ მნიშვნელოვან ძალაუფლებას, გავლენა მოახდინონ პროექტის წარმატებაზე. საჭიროა მათი მუდმივი დაკმაყოფილება, რათა თავიდან იქნას აცილებული პროექტისთვის არასახარბიელო შედეგები.

დაინტერესებული მხარეები **დაბალი გავლენითა** და **მაღალი დაინტერესებით** ძლიერ დაინტერესებას იჩენენ, მაგრამ მათ არ გააჩნიათ პროექტზე მნიშვნელოვანი გავლენის მოხდენის უნარი. ისინი სათანადოდ უნდა იყვნენ ინფორმირებული სერიოზული პრობლემების თავიდან ასაცილებლად, თუმცა ამ ადამიანებს ხშირ შემთხვევაში სარგებლის მოტანა შეუძლიათ.

დაინტერესებული მხარეები **დაბალი გავლენითა** და **დაბალი დაინტერესებით** გააჩნიათ მინიმალური ინტერესი და პროექტის წარმატებაზე გავლენის შეზღუდული შესაძლებლობა. აუცილებელია მათი მონიტორინგი და ინფორმირება, საჭიროებისამებრ.

დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობა პირდაპირპროპორციულია საქმიანობაზე ზეგავლენისა და დაინტერესებულ მხარეთა ჯგუფზე ზეგავლენის დონის ზრდასთან ან

პროექტზე კონკრეტული დაინტერესებული მხარის ზეგავლენის დონის ზრდასთან ერთად, ამ კონკრეტულ ჯგუფთან ურთიერთქმედება უნდა გაიზარდოს და გაღრმავდეს ჩართულობის სიხშირისა და ინტენსივობის კუთხით. შესაბამისად, თითოეული დაინტერესებული მხარე ან დაინტერესებულ მხარეთა ჯგუფი უნდა იყოს შესატყვისად მართული. ქვემოთ მოცემული დაინტერესებულ მხარეთა შედარება გამოიყენება დაინტერესებულ მხარეთა პრიორიტეტების დასადგენად პროექტის მიმდინარეობის ან ოპერატიული საქმიანობის განხორციელების პროცესში.



სურათი 2. დაინტერესებულ მხარეთა შედარება

დაინტერესებულ მხარეთა შედარება ჩატარდა იდენტიფიცირებულ დაინტერესებულ მხარეთა ჯგუფებისა და მათი გავლენის მიხედვით. რუკა წარმოადგენს დაინტერესებული მხარეების იდენტიფიცირებასა და ანალიზს და ადგენს მათი შემდგომი ჩართულობის პრიორიტეტებს (იხ. დანართი 2).

4.2. კომუნიკაციის მეთოდები

ცხრილი 1. დაინტერესებულ მხარეთა იდენტიფიცირება და კომუნიკაციის მეთოდები

დაინტერესებული მხარეები	კომუნიკაციის მეთოდები
გარე დაინტერესებული მხარეები	
მომხმარებლები (თბილისის მაცხოვრებლები, კერძო სექტორი)	კომუნიკაციის დანერგილი მეთოდები: შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებ-გვერდი, სოციალური ქსელები, საჩივრების განხილვის მექანიზმი, ცხელი ხაზი, პრეს-რელიზები,

	<p>თბილისის მერიის ოფიციალური არხები, საზოგადოებრივი ცნობიერების ამაღლების კამპანია.</p> <p>რეკომენდებულია: საჯარო კონსულტაციები.</p>
<p>ადგილობრივი თემები</p>	<p>კომუნიკაციის დანერგილი მეთოდები:</p> <p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებ-გვერდი, სოციალური ქსელები, საჩივრების განხილვის მექანიზმი, ცხელი ხაზი, პრესრელიზები, თბილისის მერიის ოფიციალური არხები.</p> <p>რეკომენდებულია: საჯარო კონსულტაციები, ერთობლივი ღონისძიებები, არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და ასოციაციების მეშვეობით კომუნიკაცია, ადგილობრივ თემებზე შესაბამისი დოკუმენტაციის მიწოდება.</p>
<p>მოწყვლადი ჯგუფები (ქალები, ბავშვები, მოხუცები, ინვალიდები)</p>	<p>კომუნიკაციის დანერგილი მეთოდები: შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდი, სოციალური ქსელები, საჩივრების განხილვის მექანიზმი, ცხელი ხაზი, პრესრელიზები, თბილისის მერიის ოფიციალური არხები.</p> <p>რეკომენდებულია: საჯარო კონსულტაციები, კომუნიკაცია არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და ასოციაციების მეშვეობით.</p>
<p>ადგილობრივი ხელისუფლების ორგანოები და სამთავრობო უწყებები</p>	<p>კომუნიკაციის დანერგილი მეთოდები: ინდივიდუალური შეხვედრები, საინფორმაციო კამპანიის მასალები, ოფიციალური წერილები, შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებ-გვერდი.</p> <p>რეკომენდებულია: კონსულტაციები შესაბამის სამთავრობო უწყებებთან საპროექტო საქმიანობასთან დაკავშირებით.</p>
<p>ინვესტორები და საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტები (MFIs)</p>	<p>კომუნიკაციის დანერგილი მეთოდები: სახელშეკრულებო ვალდებულებები, ოფიციალური წერილები, ინდივიდუალური შეხვედრები, შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებ-გვერდი, თბილისის მერიის ოფიციალური არხები.</p> <p>რეკომენდაცია: არ არის</p>

<p>მომწოდებლები, კონტრაქტორები</p>	<p>კომუნიკაციის დანერგილი მეთოდები: სახელშეკრულებო ვალდებულებები, ქცევის კოდექსი, ინდივიდუალური შეხვედრები, ელექტრონული ფოსტა, ტელეფონი.</p> <p>რეკომენდაცია: არ არის</p>
<p>არასამთავრობო ორგანიზაციები და ასოციაციები (Greenpole⁵, CENN⁶, განვითარებისა და დემოკრატიის ცენტრი⁷, მდგრადი კავკასია⁸, ასოციაცია მწვანე ალტერნატივა, ⁹საქართველოს მწვანეთა მოძრაობა / დედამიწის მეგობრები¹⁰, საქართველოს ბუნების მკვლევართა საზოგადოება "ორქისი"¹¹, ქალთა საინფორმაციო ცენტრი (WIC)¹², პარტნიორობა ¹³ადამიანის უფლებებისთვის, Human Rights Center, ¹⁴ფონდი "საქართველოს ღია საზოგადოება"¹⁵)</p>	<p>კომუნიკაციის დანერგილი მეთოდები: ზოგადი ღონიძობები, შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებ-გვერდი, თბილისის მერიის ოფიციალური არხები.</p> <p>რეკომენდებულია: ინდივიდუალური შეხვედრები, საჯარო კონსულტაციები.</p>
<p>აკადემიური დაწესებულებები</p>	<p>კომუნიკაციის მეთოდები: არ არის</p> <p>რეკომენდებულია: შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდი, საჯარო კონსულტაციები.</p>

⁵ჩანაწერები: Greenpole. ბმული

⁶ CENN. ბმული

⁷ განვითარებისა და დემოკრატიის ცენტრი. ბმული

⁸ სტაბილური კავკასია. ბმული

⁹ ასოციაცია "მწვანე ალტერნატივა". ბმული

¹⁰ მოძრაობა "საქართველოს მწვანეები" / "დედამიწის მეგობრები". ბმული

¹¹ საქართველოს ბუნების მკვლევართა საზოგადოება "ორქისი". ბმული

¹² ქალთა საინფორმაციო ცენტრი (WIC). ბმული

¹³ჩანაწერები: პარტნიორობა ადამიანის უფლებების დაცვისთვის. ბმული

¹⁴ ადამიანის უფლებათა ცენტრი. ბმული

¹⁵ ფონდი ღია საზოგადოება საქართველო. ბმული

<p>მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები</p>	<p>კომუნიკაციის დანერგილი მეთოდები: პრესრელიზები, ბრიფინგები.</p> <p>რეკომენდებულია: სოციალური ქსელები, საჯარო კონსულტაციები.</p>
<p>შიდა დაინტერესებული მხარეები</p>	
<p>თანამშრომლები</p>	<p>კომუნიკაციის დანერგილი მეთოდები: ინფორმაცია ხელშეკრულებაში, ქვევის კოდექსი, პერსონალის კრებები, კომპანიის განცხადებები, ტელეფონი, ელექტრონული ფოსტა, ტექსტური შეტყობინებები.</p> <p>რეკომენდებულია: საჩივრების განხილვის პროცედურა, ანონიმურობის შესაძლებლობით.</p>
<p>პროფკავშირები</p>	<p>კომუნიკაციის მეთოდები: არ არის</p> <p>რეკომენდებულია: პროფკავშირის შეხვედრები და შეტყობინებები, საჩივრების განხილვის პროცედურა.</p>

4.3. მოწყვლადი ჯგუფები

მოწყვლადი ჯგუფები ცალკე ჯგუფებად უნდა გამოიყოს. ზოგიერთი ცალკეული პირი ან ჯგუფი შესაძლოა მოექცეს დაუცველობის ან მოწყვლადობის გაზრდილი რისკის ქვეშ, მაგალითად, სოციალური სტიგმატიზაციის გამო. დაინტერესებულ მხარეებს, როგორცაა ქალები, ბავშვები და სოციალურად მოწყვლადი თემები, შესაძლოა დასჭირდეთ კომუნიკაციის დამატებითი მეთოდები SEP კონტექსტში (მაგალითად, ინფორმაციის ზეპირი გაცვლა, განათლების დაბალი დონის მქონე თემებში). პოტენციური ბარიერების (როგორცაა ენა, კულტურა, გენდერული და ძალაუფლების დისბალანსი, სოციალური უთანასწორობა თემებში და ა.შ.) ადრეული გამოვლენა და აღმოფხვრა, ყველა დაინტერესებული მხარის ჩართულობა კრიტიკულად მნიშვნელოვანია SEP ეფექტურობის უზრუნველსაყოფად.

გამოვლენილია რამდენიმე მოწყვლადი ჯგუფი, მათ შორის ქალები, ბავშვები, მოხუცები და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები. დაგეგმილია კომუნიკაციის სპეციალური მეთოდების გამოყენება ამ ჯგუფების საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად. მიზანშეწონილია, შპს "თბილსერვის ჯგუფმა" არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და ასოციაციების დახმარებით ჩაატაროს საჯარო კონსულტაციები და კომუნიკაცია, როგორც

სოციალურად მოწყვლად ჯგუფებთან კომუნიკაციის დამატებითი მეთოდი, რათა უფრო ეფექტურად იქნას მოცული ასეთი ჯგუფები.

5. დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა

5.1. ინფორმაციის გამჟღავნება

ინფორმაციის გამჟღავნება აუცილებელია ადგილობრივ თემებთან და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან უწყვეტი ურთიერთქმედების უზრუნველსაყოფად, რათა ისინი ინფორმირებული იყვნენ საპროექტო საქმიანობის, ეფექტურობისა და განხორციელების შესახებ.

გამჟღავნებას დაქვემდებარებული ინფორმაცია რეგულირდება, როგორც საქართველოს ეროვნული კანონმდებლობით, ასევე საერთაშორისო სახელმძღვანელო პრინციპებითა და სტანდარტებით, როგორცაა EBRD PRs10.

ყველა პერსონალური მონაცემი ექვემდებარება დამუშავებას ევროპარლამენტისა და ევროსაბჭოს 2016 წლის 27 აპრილის, ფიზიკური პირების დაცვის, პერსონალური მონაცემების დამუშავებისა და ასეთი მონაცემების თავისუფალი გადაცემის შესახებ რეგულაციის (EU) 2016/679 შესაბამისად, 95/46/EC დირექტივის გაუქმებით (მონაცემთა დაცვის ზოგადი რეგლამენტი).

დაინტერესებული მხარეების ჩართულობის პროცესის ფარგლებში საჭიროა გამჟღავნებას დაქვემდებარებული ინფორმაციის წინასწარი სიის მომზადება, უფრო მეტად რელევანტური ინფორმაციის დასადგენად. გამჟღავნებას დაქვემდებარებული ინფორმაციის წინასწარი ჩამონათვალი, წარმოდგენილია ცხრილში 2.

ცხრილი 2. გამჟღავნებას დაქვემდებარებული ინფორმაციის წინასწარი ჩამონათვალი

თემა	თემა
სერვისის განახლება	<ul style="list-style-type: none"> • ნაგავსაყრელის ჰაერის ხარისხი; • ნარჩენების უტილიზაციის ხარვეზები; • სარემონტო სამუშაოები
პროექტის სტატუსის განახლება	<ul style="list-style-type: none"> • პროექტის არატექნიკური დეტალები; • დეტალური ინფორმაცია დაგეგმილი სამშენებლო სამუშაოების შესახებ; • მომსახურების განახლება, მათ შორის სატარიფო ცვლილებები, მომსახურების შეფერხებები;

	<ul style="list-style-type: none"> საინვესტიციო მონაცემები.
--	--

წარმოდგენილი წინასწარი სიის საფუძველზე, საჭიროა კონსულტაციების გზით ძირითად დაინტერესებულ მხარეთა ჩართვა, რათა მიღებულ იქნას გამოხმაურება შემოთავაზებულ თემებზე, პროექტში მონაწილეობის შესახებ.

5.2. ინფორმაციის გამჟღავნების არხები

დაინტერესებული მხარეებზე ინფორმაციის გამჟღავნების არხები - სხვადასხვა საშუალებებია, რომელსაც კომპანია იყენებს კომუნიკაციისა და შესაბამისი ინფორმაციის დაინტერესებულ მხარეებზე გასაზიარებლად. ინფორმაციის ადეკვატური გამჟღავნება უმნიშვნელოვანესია გამჭვირვალობის, ნდობის უზრუნველსაყოფად და დაინტერესებულ მხარეებთან პოზიტიური ურთიერთობების შესანარჩუნებლად.

ქვემოთ მოყვანილ ცხრილში 3 წარმოდგენილია კომუნიკაციის მეთოდები და პროექტის საქმიანობის ფარგლებში გამჟღავნებას დაქვემდებარებული ინფორმაცია.

ცხრილი 3. კომუნიკაციის მეთოდები და ინფორმაციის გამჟღავნება პროექტის საქმიანობის ფარგლებში

დაინტერესებული მხარეები	კომუნიკაციის მეთოდი	გამჟღავნებას დაქვემდებარებული ინფორმაცია	დროის ფარგლები
კლიენტები (თბილისის მაცხოვრებლები, კერძო სექტორი)	<ul style="list-style-type: none"> • შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდი; • ცხელი ხაზი; • თბილისის მერიის ოფიციალური არხები; • სოციალური ქსელების გვერდები; • საზოგადოებასთან ურთიერთობის კამპანიები და პრეს-რელიზები; • ანგარიში 	<ul style="list-style-type: none"> • ნაგავსაყრელის ჰაერის ხარისხი • ნარჩენების უტილიზაციის ხარვეზები; • სარემონტო სამუშაოები • პროექტის არატექნიკური დეტალები; • მომსახურების განახლება, მათ შორის სატარიფო ცვლილებები, მომსახურების შეფერხებები; 	პროექტის დაწყებამდე / პროექტის განმავლობაში / პროექტის დასრულების შემდეგ
ადგილობრივი თემები	<ul style="list-style-type: none"> • შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდი; • ცხელი ხაზი; 	<ul style="list-style-type: none"> • ნაგავსაყრელის ჰაერის ხარისხი • ნარჩენების უტილიზაციის ხარვეზები; • სარემონტო სამუშაოები 	პროექტის დაწყებამდე / პროექტის განმავლობაში / პროექტის დასრულების შემდეგ

დაინტერესებული მხარეები	კომუნიკაციის მეთოდი	გამყვანებას დაქვემდებარებული ინფორმაცია	დროის ფარგლები
	<ul style="list-style-type: none"> • თბილისის მერიის ოფიციალური არხები; • სოციალური ქსელების გვერდები; • საზოგადოებასთან ურთიერთობის კამპანიები და პრეს-რელიზები; • ზოგადი მოვლენები; • კომუნიკაცია არასამთავრობო ორგანიზაციებითა და ასოციაციებით 	<ul style="list-style-type: none"> • პროექტის არატექნიკური დეტალები; • მომსახურების განახლება, მათ შორის სატარიფო ცვლილებები, მომსახურების შეფერხებები; 	დასრულების შემდეგ
მოწყვლადი ჯგუფები (ქალები, ბავშვები, მოხუცები, ინვალიდები)	<ul style="list-style-type: none"> • შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდი; • ცხელი ხაზი; • თბილისის მერიის ოფიციალური არხები; • სოციალური ქსელების გვერდები; • საზოგადოებასთან ურთიერთობის კამპანიები და პრეს-რელიზები; • კომუნიკაცია არასამთავრობო ორგანიზაციებითა და ასოციაციებით 	<ul style="list-style-type: none"> • ნაგავსაყრელის ჰაერის ხარისხი • ნარჩენების უტილიზაციის ხარვეზები; • სარემონტო სამუშაოები • პროექტის არატექნიკური დეტალები; • მომსახურების განახლება, მათ შორის სატარიფო ცვლილებები, მომსახურების შეფერხებები; • დასაქმების შესაძლებლობები. 	პროექტის დაწყებამდე / პროექტის განმავლობაში / პროექტის დასრულების შემდეგ
ადგილობრივი ხელისუფლების ორგანოები და სამთავრობო უწყებები	<ul style="list-style-type: none"> • შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდი; • თბილისის მერიის ოფიციალური არხები; • პირდაპირი კომუნიკაცია; • ანგარიში 	<ul style="list-style-type: none"> • ნაგავსაყრელის ჰაერის ხარისხი • ნარჩენების უტილიზაციის ხარვეზები; • სარემონტო სამუშაოები • პროექტის დეტალები; • მომსახურების განახლება, მათ შორის სატარიფო ცვლილებები, 	პროექტის დაწყებამდე / პროექტის განმავლობაში / პროექტის დასრულების შემდეგ

დაინტერესებული მხარეები	კომუნიკაციის მეთოდი	გამყვანებას დაქვემდებარებული ინფორმაცია	დროის ფარგლები
		<p>მომსახურების შეფერხებები;</p> <ul style="list-style-type: none"> დეტალური ინფორმაცია დაგეგმილი და დასრულებული სამშენებლო სამუშაოების შესახებ. 	
ინვესტორები და საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტები (MFIs)	<ul style="list-style-type: none"> პირდაპირი კომუნიკაცია; ანგარიში 	<ul style="list-style-type: none"> პროექტის დეტალები; დეტალური ინფორმაცია დაგეგმილი და დასრულებული სამშენებლო სამუშაოების შესახებ; საინვესტიციო მონაცემები; დაგეგმილი და მიმდინარე აქტივობები დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის კუთხით. 	პროექტის დაწყებამდე / პროექტის განმავლობაში
მომწოდებლები, კონტრაქტორები	<ul style="list-style-type: none"> პირდაპირი კომუნიკაცია; ანგარიში კონსულტაციები; საინფორმაციო დაფები. 	<ul style="list-style-type: none"> პროექტის დეტალები; დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის კუთხით დაგეგმილი და მიმდინარე აქტივობები და საჩივრების განხილვის მექანიზმი; სოციალური საკითხები და შრომის პირობები; შიდა განაწესი; გადაუდებელი პროცედურა. 	პროექტის დაწყებამდე / პროექტის განმავლობაში
არასამთავრობო ორგანიზაციები და ასოციაციები	<ul style="list-style-type: none"> შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდი; თბილისის მერიის ოფიციალური არხები; სოციალური ქსელების გვერდები; 	<ul style="list-style-type: none"> ნაგავსაყრელის ჰაერის ხარისხი ნარჩენების უტილიზაციის ხარვეზები; პროექტის დეტალები; დეტალური ინფორმაცია დაგეგმილი და 	პროექტის დაწყებამდე / პროექტის განმავლობაში / პროექტის დასრულების შემდეგ

დაინტერესებული მხარეები	კომუნიკაციის მეთოდი	გამყვანებას დაქვემდებარებული ინფორმაცია	დროის ფარგლები
	<ul style="list-style-type: none"> პირდაპირი კომუნიკაცია; საზოგადოებასთან ურთიერთობის კამპანიები და პრეს-რელიზები; ანგარიში 	<p>დასრულებული სამშენებლო სამუშაოების შესახებ;</p> <ul style="list-style-type: none"> დაგეგმილი და მიმდინარე აქტივობები დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის კუთხით. 	
მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები	<ul style="list-style-type: none"> შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდი; თბილისის მერიის ოფიციალური არხები; სოციალური ქსელების გვერდები; პირდაპირი კომუნიკაცია; ანგარიში 	<ul style="list-style-type: none"> ნაგავსაყრელის ჰაერის ხარისხი ნარჩენების უტილიზაციის ხარვეზები; სარემონტო სამუშაოები პროექტის დეტალები; მომსახურების განახლება, მათ შორის სატარიფო ცვლილებები, მომსახურების შეფერხებები; დეტალური ინფორმაცია დაგეგმილი და დასრულებული სამშენებლო სამუშაოების შესახებ. 	პროექტის დაწყებამდე / პროექტის განმავლობაში / პროექტის დასრულების შემდეგ
თანამშრომლები	<ul style="list-style-type: none"> პირდაპირი კომუნიკაცია; შიდა შეხვედრები; კონსულტაციები; საინფორმაციო დაფები; შრომითი ხელშეკრულებები და თანამდებობრივი ინსტრუქცია 	<ul style="list-style-type: none"> პროექტის დეტალები; დეტალური ინფორმაცია დაგეგმილი სამშენებლო სამუშაოების შესახებ; დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის კუთხით დაგეგმილი და მიმდინარე აქტივობები და საჩივრების განხილვის მექანიზმი; სოციალური საკითხები და შრომის პირობები. 	პროექტის დაწყებამდე / პროექტის განმავლობაში / პროექტის დასრულების შემდეგ

ამ ეტაპზე მნიშვნელოვანია დადგინდეს, რომელ დაინტერესებულ მხარეს შეუძლია ან აქვს სურვილი გამოიყენოს ერთი და იგივე მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები. ასეთი

დამოკიდებულება შესაძლოა ნაკარნახევი იყოს პირადი სიმპათიებით, ისეთი ფაქტორებით, როგორცაა ასაკი ან სქესი, განისაზღვროს ფინანსური რესურსებით, დამოკიდებული იყოს ადამიანის განათლებაზე ან აღქმის უნარზე, ან კიდევ მოტივირებული იყოს სხვადასხვა მიზეზებით. ამიტომ, გამჭვირვალობისა და ინკლუზიურობის ხელშესაწყობად რეკომენდებულია ინფორმაციის მიწოდების რამდენიმე განსხვავებული მეთოდის გამოყენება.

5.3. აქტივობები დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის კუთხით

საკონსულტაციო და ინფორმაციის გამჟღავნების კონკრეტული ღონისძიებები, მათი თანმიმდევრობა და პასუხისმგებელი პირები, ჯერ არ დადგენილა. ამასთან, შპს "თბილსერვის ჯგუფს" ეძლევა რეკომენდაცია პროექტში დაინტერესებულ მხარეთა ჩართვის მიზნით დაგეგმოს აქტივობები, რათა მოქალაქეებს გაუზიაროს პროექტის გეგმა, მიზნები და სავარაუდო ვადები, ასევე თითოეული ეტაპის დეტალები: საწყისი აქტივობები, მიმდინარე პროგრესი და პროექტის განხორციელების პროცესში დამდგარი შედეგები:

- პროექტის დაწყებამდე თბილისის მასშედიის წარმომადგენლებისთვის ბრიფინგის გამართვა;
- საჯარო მოსმენების ჩატარება ძირითად დაინტერესებულ მხარეთა მონაწილეობით;
- შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ოფიციალურ ვებგვერდზე³ და Facebook- გვერდზე⁴ პროექტის შესახებ ძირითადი ინფორმაციის განთავსება;

შპს "თბილსერვის ჯგუფს" მიეცა რეკომენდაცია ჩართულობის აქტივობათა დასაფიქსირებლად ამ დოკუმენტში წარმოდგენილი ფორმატის ანალოგიურის გამოყენების (იხ. დანართი 3).

5.4. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის წინარე და მიმდინარე აქტივობები

შპს "თბილსერვის ჯგუფს" ფლობს საკომუნიკაციო არხებს, რომელთა მეშვეობითაც აქვეყნებს განახლებულ ინფორმაციას და პროექტების განხორციელების კუთხით აქტიურად ეწევა საზოგადოების ინფორმირებას, ოფიციალური არხებით. ეს არხები თავის თავში მოიცავენ შემდეგს:

- ვებ-გვერდი¹⁶

¹⁶ ჩანაწერები: შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდი. ბმული

- Facebook გვერდი¹⁷

საზოგადოებასთან კომუნიკაცია ძირითადად თბილისის მერიის არხებით ხორციელდება. მერია იტყობინება პროექტების არატექნიკურ ასპექტებზე და წარმოადგენს იმ ინფორმაციის ძირითად წყაროს "თბილსერვის ჯგუფის" საქმიანობის შესახებ, რომელიც ექვემდებარება გასაჯაროებას.

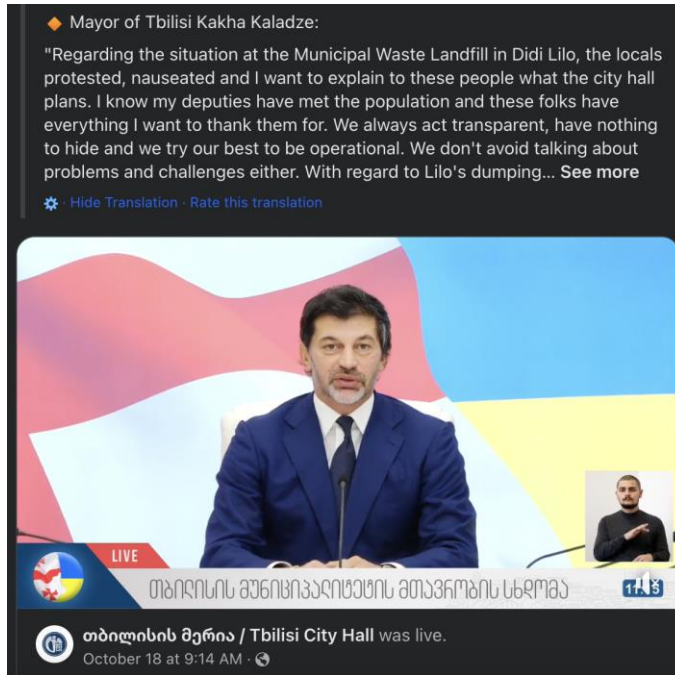


სურათი 3- სიახლე "თბილსერვის ჯგუფის" შესახებ, თბილისის მერიის საინფორმაციო გვერდზე¹⁸

თბილისის მერიის წარმომადგენლები რეგულარულად ატარებენ კონფერენციებს / პრეზენტაციებს, ქალაქში მნიშვნელოვანი სიახლეებისა და მიმდინარე პროექტების შესახებ ინფორმაციის გასაზიარებლად.

¹⁷ შპს "თბილსერვის ჯგუფის" Facebook გვერდზე. [ბმული](#)

¹⁸ თბილისის მერიის სიახლეების გვერდი. [ბმული](#)

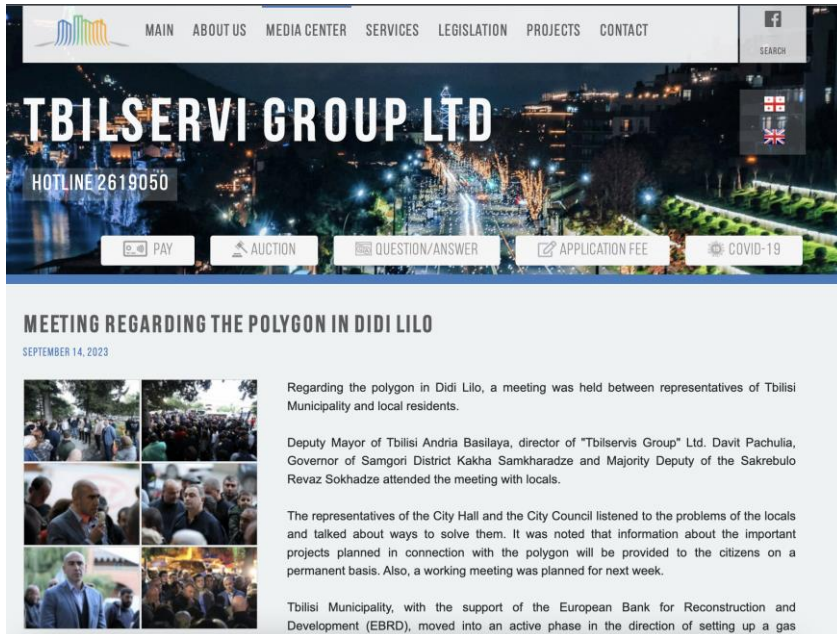


სურათი 4 - თბილისის მუნიციპალიტეტის მთავრობის სხდომა დიდი-ლილოს მუნიციპალურ ნაგავსაყრელზე მიმდინარე საპროტესტო აქციების შესახებ¹⁹

ახალი ამბები ასევე გამოქვეყნებულია კომპანიის ვებ-გვერდზე სიახლეების გვერდზე²⁰. Facebook პლატფორმა აქტიურად გამოიყენება ნებისმიერი პრობლემის წარმოქმნის შემთხვევაში საზოგადოებისგან უკუკავშირის მისაღებად.

¹⁹ წყაროები: . თბილისის მერის განცხადება დიდი-ლილოს მუნიციპალურ ნარჩენების პოლიგონზე საპროტესტო აქციების შესახებ. Facebook პოსტი. [ბმული](#)

²⁰ "თბილსერვის ჯგუფის" საინფორმაციო გვერდი. [ბმული](#)



სურათი 5 - სიახლე მოსახლეობასთან საჯარო შეხვედრის შესახებ ²¹თბილსერვის ჯგუფის საინფორმაციო გვერდზე

კომპანია მუდამ მზადაა კომუნიკაციისთვის და ყოველთვის აზიარებს საპროექტო დოკუმენტაციას არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და სხვა დაინტერესებულ მხარეთა მოთხოვნით.

კომპანია ასევე თანამშრომლობს გარემოსდაცვით არასამთავრობო ორგანიზაციებთან სხვადასხვა ღონისძიებებზე, რათა მხარი დაუჭიროს მათ საქმიანობას ან ორგანიზება გაუწიოს ზოგად საჯარო აქტივობებს, როგორცაა ურბანული ზონების, პარკების, მთების და ა.შ. საზოგადოებრივი დასუფთავება

კომპანია სარგებლობს მუნიციპალური სერვისების განვითარების სააგენტოს სსიპ (MSDA) სახელმწიფო ელექტრონული დოკუმენტბრუნვით, ადგილობრივი ხელისუფლების ორგანოებთან და სამთავრობო უწყებებთან ურთიერთქმედების მიზნით.

6. საზოგადოებრივი საჩივრების განხილვის მექანიზმი

6.1. საჯარო საჩივრების განხილვის მექანიზმი შპს "თბილსერვის ჯგუფში"

საჩივრების განხილვის მექანიზმი არის კომპანიის მიერ შექმნილი კომუნიკაციის ფორმალიზებული ინსტრუმენტი, რათა დაინტერესებულ მხარეებს ჰქონდეთ

²¹ სიახლე მოსახლეობასთან საჯარო შეხვედრის შესახებ. [ბმული](#)

შესაძლებლობა გამოხატონ შეშფოთება მათზე კომპანიის საქმიანობის ზეგავლენის შესახებ წარსულში, აწმყოსა ან მომავალში. მექანიზმი ხელს უწყობს პრობლემების ადრეულ ეტაპზე, მათ წარმოქმნამდე და ესკალაციამდე გამოვლენას და მოიცავს მაკორექტირებელი ქმედებების ფორმირების ეტაპს, რომელიც დაგეგმილი აქტივობების საჩივარში გამოვლენილი პრობლემის მოგვარებასა და მომავალში მსგავსი შემთხვევების პრევენციას ემსახურება.

შპს "თბილსერვის ჯგუფში" საზოგადოებრივი საჩივრების განხილვის მექანიზმი შემდეგნაირად მუშაობს.

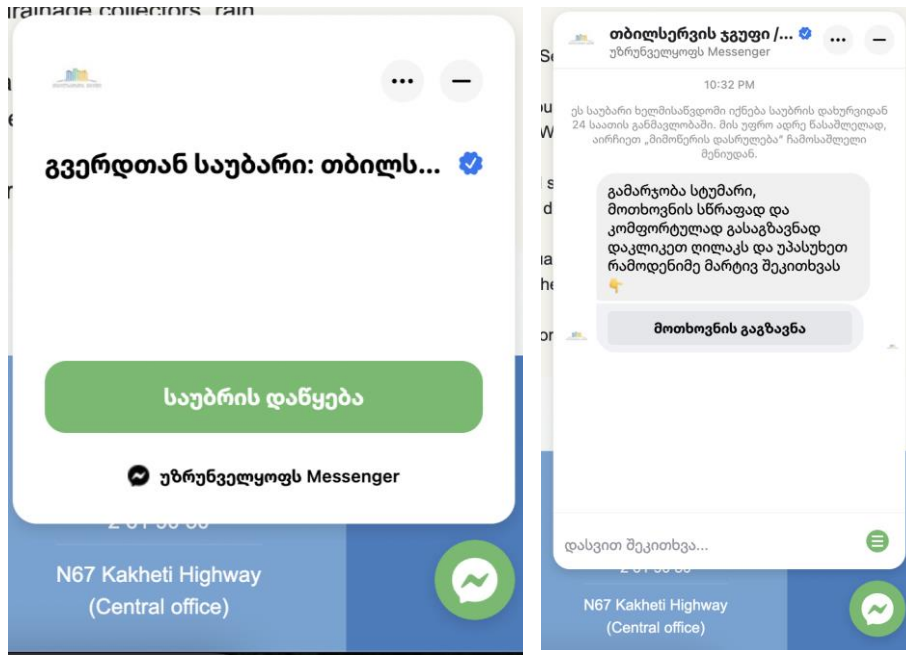
1. შპს "თბილსერვის ჯგუფის" მისამართით მომხმარებელთა საჩივრები და წინადადებები შემოდის შემდეგი სახით:

- Chatbot ვებ-გვერდზე²²;
- ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: info@tbsg.ge;
- სოციალური ქსელების გვერდზე (შპს "თბილსერვის ჯგუფის" Facebook გვერდი²³);
- შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ცხელი ხაზი: 2619050;
- თბილისის მერიის ცხელი ხაზი: 2722222;
- თბილისის მერიის ელექტრონული ფოსტა: info@tbilisi.gov.ge;
- მობილური აპლიკაცია " Fix Tbilisi ".²⁴

²² ჩანაწერები: ვებ-ჩატ-ბოტი შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდზე. ბმული

²³ შპს "თბილსერვის ჯგუფის" Facebook გვერდზე. ბმული

²⁴ მობილური აპლიკაცია " Fix Tbilisi ". ბმული



მოგესალმებით! რით შეგვიძლია დაგეხმაროთ?

მოთხოვნის სწრაფად და კომფორტულად გასაგზავნად დააკლიკეთ ღილაკს და უპასუხეთ რამდენიმე მარტივ კითხვას

მოთხოვნის გაგზავნა

სურათი 6. ჩეთ-ბოტი კითხვების, საჩივრებისა და წინადადებების მისაღებად შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებგვერდზე

2. ცხელი ხაზის დეპარტამენტი პასუხისმგებელია ელექტრონული ფოსტით და ცხელ ხაზზე შემოსული საჩივრების მიღებაზე, რეგისტრაციასა და დამუშავებაზე. საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი პასუხისმგებელია შპს "თბილსერვის ჯგუფის" სოციალური ქსელებიდან შემოსული საჩივრების მიღებასა და დამუშავებაზე.

"ცხელი ხაზის" დეპარტამენტი საჩივრების განსახილველად იყენებს "Service Desk Plus" სისტემას. პროგრამა შემუშავებულია მთელი ტექნიკური გუნდისთვის (ქუჩის განათება, კანალიზაციის მართვა, ნარჩენების უტილიზაცია, მექანიკური განყოფილება). საჩივრის შემოსვლისას იგი ავტომატურად კლასიფიცირდება და იგზავნება პასუხისმგებელ განყოფილებაში, პრობლემის დაფიქსირების შეტყობინებით. შიდა დეპარტამენტი პასუხისმგებელია პრობლემის განმეორებით აღმოფხვრაზე, თუ ის სრულად არ მოგვარდება.

"Service Desk Plus" ასევე ამარტივებს პროგრამული უზრუნველყოფის გამოყენებით ამონაწერის მიღებას და გადაცემას მუნიციპალური სერვისების განვითარების სააგენტოს LEPL (MSDA) ელექტრონული დოკუმენტების მართვის სისტემაში. MSDA-ში

წარდგენილი ყველა საჩივარი გადის ოფიციალურ რეგისტრაციას და კომპანიის ყურადღების ცენტრში ექცევა.

3. მენეჯერები ამუშავებენ საჩივარს და პასუხობენ მომხმარებელს.

საჩივრის მიღებისთანავე, კომპანია დაუყოვნებლივ რეაგირებს და აგვარებს პრობლემას. კომპანიაში არ მოქმედებს შიდა პროცედურა, რომელიც არეგულირებს საჩივრების განხილვის მექანიზმის პროცესს, განხილვისა და რეაგირების ვადებს, ასევე არ არის დადგენილი პასუხისმგებელი მხარე. რეკომენდებულია ასეთი შიდა პროცედურის შემუშავება.

საჩივრების განხილვის პროცესი კონფიდენციალურია, განმცხადებლებისა და მომჩივანი პირების მიმართ მუქარისა ან ფაქტობრივი ანგარიშსწორების პრევენციისა და აღკვეთის მიზნით. განმცხადებლის შესახებ ინფორმაცია, საჩივრის ხასიათი და საჩივარზე პასუხების შინაარსი საჯარო გამჟღავნებას არ ექვემდებარება.

საჩივრების შეგროვების დროს პერსონალური მონაცემების დაცვისა და უსაფრთხოების უზრუნველყოფის მიზნით, კომპანიას გააჩნია მონაცემთა ბაზა და არქივი, რომელშიც "პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ"²⁵ საქართველოს კანონის თანახმად მონაცემები ინახება მხოლოდ იმ პერიოდის განმავლობაში, რომელიც საჭიროა მონაცემთა დამუშავების მიზნის მისაღწევად. ამ ვადის ამოწურვის შემდეგ, ინფორმაცია წაიშლება.

საჩივრების განხილვის პროცედურა ილუსტრირებულია დანართში 4.

6.2. შემოთავაზებული საჩივრების განხილვის მექანიზმი ანონიმურობის შესაძლებლობით (გენდერული ძალადობის შემთხვევების ჩათვლით)

საჩივრების ყუთები

საჩივრების განხილვის მექანიზმის ანონიმურობის უზრუნველსაყოფად რეკომენდებულია დაინტერესებულ მხარეთა ინფორმირება კომპანიის შესასვლელთან არსებული საჩივრების ყუთებისა და ანონიმური საჩივრის შეტანის შესაძლებლობის შესახებ. ყუთის გვერდით ასევე უნდა განთავსდეს თავისუფლად ხელმისაწვდომი საჩივრის ფორმა.

საჩივარი შეიძლება გაფორმდეს საჩივრისა და პროტესტის ფორმით არსებითად, დანართი 5 შესაბამისად. შემოთავაზებული ფორმა მოიცავს საჩივრის შეტანის ორ ვარიანტს: პირადი მონაცემების მითითებით ან მის გარეშე (ანონიმურად).

²⁵წყარო: საქართველოს კანონი "პერსონალური მონაცემების დაცვის შესახებ". ბმული

ამასთან უნდა შეიქმნას საჩივრების რეგისტრაციის ჟურნალი, რათა დაფიქსირდეს მათი რაოდენობა და მოხდეს განხილვისა და შესრულების ვადების, პასუხისმგებლობელი პირების კონტროლი. საჩივრების განხილვის ოქმების ნიმუშები წარმოდგენილია დანართში 6.

საჩივრების ველი უნდა შემოწმდეს ყოველკვირეულად და ყველა საჩივარი უნდა შევიდეს საჩივრების განხილვის ჟურნალში. ადგილი, სადაც დამონტაჟებულია საჩივრების ყუთი უნდა იყოს უსაფრთხო, კარგად განათებული და თავისუფალი ვიდუროთვალთვალის კამერისა ან დღელამური დაცვისგან.

დაინტერესებული მხარეები, რომელთაც მოიცავს შემოთავაზებული საჩივრების განხილვის მექანიზმი, არიან:

- შიდა დაინტერესებული მხარეები, როგორცაა შპს "თბილსერვის ჯგუფის" თანამშრომლები და მენეჯერები;
- საზოგადოება;
- სხვა მხარეები, როგორცაა მომწოდებლები, კონტრაქტორები, დისტრიბუტორები ან მომხმარებლები.

ანონიმური ოპცია არსებულ ცხელ ხაზზე

კიდევ ერთი ვარიანტის ანონიმურად გამოყენება შესაძლებელი იქნება ცხელი ხაზის მეშვეობით, ანონიმური საჩივრების მიღებისა და დამუშავებისას პასუხისმგებლობის გაფართოებით. ამის განსახორციელებლად, ცხელი ხაზის ყველა ოპერატორი უნდა გადამზადდეს განმცხადებელთან კომუნიკაციის კუთხით, გენდერული ასპექტებისა და ინკლუზიურობის გათვალისწინებით. ასევე საჭიროა ცვლილებების შეტანა სარეგისტრაციო სისტემაში, საჩივრების ფორმირების, რეგისტრაციის, შეგროვებისა და მონიტორინგის უზრუნველყოფით შეზღუდული რაოდენობის სათანადო ინფორმაციითა და ყოველგვარი პერსონალური მონაცემების გარეშე.

ელექტრონული ფოსტის მისამართი მხოლოდ ანონიმური მიმართვებისთვის

გენდერული ძალადობის შემთხვევების ცალკე გამოსაყოფად რეკომენდებულია ანონიმური განცხადებებისთვის ცალკე ელ. ფოსტის მისამართის დადგენა. ელექტრონული ფოსტის მისამართის გასაჯაროება სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხებით, ყველა დაინტერესებული ჯგუფის გათვალისწინებით (ინტერნეტისა და მედია-რესურსების საშუალებით, განცხადებებით გამოკვრით ქალაქის მასშტაბით, შპს "თბილსერვის ჯგუფის" შენობებსა და დარბაზებში და ა.შ.).

კონფიდენციალობა და საჩივარზე ძალადობრივი ანგარიშსწორების თავიდან აცილება

შემოთავაზებული საჩივრების განხილვის მექანიზმის ფარგლებში პოტენციალური ძალისმიერი ანგარიშსწორების აღმოსაფხვრელად რეკომენდებულია ყოვლისმომცველი

ზომების გატარება საჩივრის შემტანი პირების დასაცავად, განსაკუთრებით გენდერული ძალადობის შემთხვევებში. ძირითადი შემადგენელი არის ცალსახა გზავნილი იმის შესახებ, რომ ანგარიშსწორება მომჩივანზე მიუღებელია ნებისმიერ გარემოებებში. აღნიშნული პასუხისმგებლობა ხაზგასმული უნდა იყოს საჩივრების განხილვის მექანიზმთან დაკავშირებულ ყველა საკომუნიკაციო მასალაში, მათ შორის საჩივრის ფორმაში, საჩივრის ყუთისა და ცხელი ხაზის შესახებ ინფორმაციაში. გარდა ამისა, მკაფიო განცხადება უნდა იქნეს წარმოდგენილი საკომუნიკაციო არხებში, რომლებიც ავრცელებენ ანონიმური მიმართვებისთვის განკუთვნილ ელ.ფოსტის მისამართს. ანგარიშსწორების შესახებ ნებისმიერი მტკიცება საფუძვლიანად უნდა იქნას გამოძიებული.

6.3. საჩივრებთან მუშაობის მიდგომის სრულყოფა

შპს "თბილსერვის ჯგუფს" გააჩნია საჩივრების განხილვის გამართული მექანიზმი, რომელიც კომპანიას სათანადოდ ემსახურება. ის უზრუნველყოფს საჩივრების წარდგენის სხვადასხვა გზებსა და განსაზღვრავს პასუხისმგებლობას საჩივრების მიღებისა და განხილვის კუთხით.

საჩივრების მექანიზმის სრულყოფის მიზნით გთავაზობთ ქვემოთ მოცემული სტრუქტურის ინტეგრირებას, რომელიც მოიცავს ანონიმური გასაჩივრების შესაძლებლობას, კერძოდ, გენდერული თანასწორობის საკითხებთან დაკავშირებული საჩივრების შეტანის შესაძლებლობას.



სურათი 7. საჩივრების განხილვის მექანიზმის სტრუქტურა

მიღება და დარეგისტრირება საჩივრების განხილვის ჟურნალში: საჩივრები შესაძლოა წარმოდგენილი იყოს პირადო მონაცემებით ან ანონიმურად. საჩივრების შეტანის სხვადასხვა ვარიანტი ნათლად არის დადგენილი საჩივრების ნიმუშის ფორმაში (დანართი 5), რომელიც ფართოდ არის გავრცელებული და ადვილად ხელმისაწვდომია თემის ყველა წევრისთვის.

ყველა საჩივარი (საფუძვლიანობის მიუხედავად) უნდა იყოს დარეგისტრირებული. ჩანაწერი რეგულარულად უნდა განახლდეს საჩივრის განახლებული სტატუსის ასახვის მიზნით (გამოძიების ქვეშ, დახურული, ღია). საჩივრების დასარეგისტრირებლად შემოთავაზებულია საჩივრების განხილვის ჟურნალის ფორმა (დანართი 6).

დადასტურება: საჩივრების განხილვის მენეჯერმა უნდა დაადასტუროს საჩივრის მიღება დადგენილი დროის განმავლობაში. პირადად მიღებული საჩივრების შემთხვევაში, დადასტურება უნა გაკეთდეს ადგილზევე ან ელექტრონული ფოსტით, შეტყობინებით ან წერილით.

შეფასება და ანალიზი: საჩივრების განხილვაზე პასუხისმგებელმა პირმა დროულად უნდა ჩაატაროს საჩივრის პირველადი შეფასება, რათა დადგინდეს:

- არის თუ არა საჩივარი დაკავშირებული პროექტის/ორგანიზაციის მიმდინარე საქმიანობასთან;
- შედის თუ არა საჩივრების განხილვის მექანიზმის პასუხისმგებლობის სფეროში;
- განმცხადებლის კუთვნილება დაინტერესებულ მხარეთა ჯგუფისადმი.

საფუძვლიანობის დადგენისთანავე, პასუხისმგებელმა პირმა უნდა გაარკვიოს, შესაძლებელია თუ არა პრობლემის მოგვარება ორგანიზაციის სხვა თანამშრომლების ჩართვის გარეშე. თუ არა, მაშინ იგი უნდა გადაიგზავნოს შესაბამის განყოფილებაში რეაგირების ვადების მითითებით.

გამოძიება და გადაწყვეტილების მიღება: შესაბამისი დეპარტამენტის თანამშრომლის ან საგამოძიებო ჯგუფის (საჩივრების განხილვის მენეჯერის ხელმძღვანელობით) დანიშვნა. თანამდებობის პირს ან გუნდს უნდა დაევალოს საჩივრის მიზეზის გამოძიება და ნებისმიერი სათანადო ცვლილების შეტანა შიდა სისტემებში, ანალოგიური საჩივრის კვლავ განმეორების აღსაკვეთად. გამოძიების შესახებ ანგარიში (იხ. დანართი 7) უნდა მომზადდეს ერთი თვის ვადაში. იქ, სადაც საკითხის უფრო სწრაფად მოგვარების შესაძლებლობა არსებობს, ასეთი ძალისხმევა იქნება გაწეული. უნდა აღინიშნოს, რომ ყველა საჩივარი როდი საჭიროებს საგამოძიებო ჯგუფის ფორმირებას და გამოძიების

ჩატარებას. უპირველეს ყოვლისა, განხილულ უნდა იქნას გამოძიების გარეშე პრობლემის მოგვარების ვარიანტები.

გამოძიების ნებისმიერ ეტაპზე, განსაკუთრებით იმ საჩივრების შემთხვევაში, რომლებიც ეხება გენდერული ძალადობის საკითხებს, საჭიროა განხილულ იქნას გარე ორგანიზაციების ჩართვის შესაძლებლობა, გენდერული ძალადობის, მოწყვლადი ჯგუფებისა და მოსახლეობის სოციალური დაცვის სპეციფიკით (არასამთავრობო ორგანიზაციები, საზოგადოებრივი ორგანიზაციები და ა.შ.), რაც საგამოძიებო ჯგუფის მუშაობაში ან შემდგომი გამოძიების პროცესში უნდა იქნას გათვალისწინებული. მესამე მხარეებს შეუძლიათ გაზარდონ საზოგადოების ნდობა და გადალახონ პროექტის დონის მექანიზმების გარკვეული შეზღუდვები, როგორცაა გამჭვირვალობის ნაკლებობა, არასაკმარისი კორპორატიული რესურსები, ინტერესთა შესაძლო კონფლიქტი და მიკერძოება, თუ ისინი მიუკერძოებლად აღიქმებიან როგორც ორგანიზაციის, ასევე თემების მიმართ.

გამოძიების დასრულების შემდეგ, შესაბამისი დეპარტამენტის ან საგამოძიებო ჯგუფის შემდეგ ნაბიჯს წარმოადგენს პრობლემის გადაწყვეტის შეთავაზება მომჩივანზე. თუ საჩივრის შემტანი კმაყოფილდება, შემდგომი მოქმედება საჭირო არ არის. თუ გადაწყვეტით მომჩივანი არ კმაყოფილდება, საჩივარი უნდა გადაეცეს უფროს მენეჯმენტს, შემდეგ კი საჩივრების კომიტეტს, შემდგომი გამოძიებისა და გადაწყვეტისათვის.

გადაწყვეტილების განხორციელება: თუ გადაწყვეტილება მოიცავს კონკრეტულ მაკორექტირებელ ქმედებებს, პასუხისმგებელმა ორგანიზაციამ უნდა შეასრულოს ისინი დადგენილ ვადებში.

მონიტორინგი და დახურვა: თითოეული საჩივრის და მის გადასაჭრელად განხორციელებული ქმედებების მონიტორინგი ხორციელდება გონივრული პერიოდის განმავლობაში, რათა გარანტირებულ იქნას პროექტის, ორგანიზაციისა ან თემისთვის ნარჩენი პრობლემებისა და რისკების წარმოქმნის პრევენცია.

უკუკავშირი: უკუკავშირის მექანიზმი უნდა შეიქმნას შემდეგი ნიმუშის გათვალისწინებით:

- დაუკავშირდით განმცხადებელს შესაბამისი სასურველი საკომუნიკაციო არხის (მითითებულია საჩივრის ფორმაში) გამოყენებით;

- პირადად, თუ კომუნიკაციის ეს მეთოდი შესაფერისია მოცემული შემთხვევისთვის ან თუ პირმა (განმცხადებელმა) საჩივარი შეიტანა ამგვარად და მიუთითა კომუნიკაციის ეს მეთოდი.

უკუკავშირის თითოეული აღნიშნული ფორმა უნდა იქნას გამოყენებული თითოეულ კონკრეტულ შემთხვევაში, გენდერული ასპექტებისა და ჩართულობის ხარისხის, მომჩივანის საჯაროობისადმი მზადყოფნისა და საქმის სერიოზულობის გათვალისწინებით.

7. მონიტორინგი, შეფასება და ანგარიშგება

შპს "თბილსერვის ჯგუფი" დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის პროცესის შესახებ EBRD -სადმი ყოველწლიური ანგარიშგების ფარგლებში გეგმავს მონიტორინგის, შეფასებისა და ანგარიშგების განხორციელებას.

7.1. მონიტორინგი

მიზანშეწონილია, შპს "თბილსერვის ჯგუფმა" პროექტის განხორციელების პროცესში მოახდინოს დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის დონისა და ტიპების მონიტორინგი. რაც მიიღწევა ინდიკატორთა ნაკრების შემუშავებით, ამგვარად მონიტორინგი განხორციელდება შემდეგ პუნქტებზე:

- საჩივრების განხილვის მექანიზმი: მიღებული საჩივრების რაოდენობა, ტიპი და მათი გადაჭრის გზები;
- ჩართულობის შეხვედრები: გამართული შეხვედრებისა და პრეზენტაციების რაოდენობა და ჩართულ დაინტერესებულ მხარეთა ტიპები;
- მასმედიასთან ურთიერთობა: მასმედიაში გამოქვეყნებული სტატიების ან/და რეკლამების რაოდენობა;
- ინტერნეტში და სოციალურ ქსელებში აქტივობა: ვიზიტორების რაოდენობა, მოთხოვნები და კომენტარები, რომლებიც წარმოდგენილია ვებ-საიტებსა და სოციალური ქსელების გვერდებზე.

7.2. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის გეგმაზე ანგარიშგება

წინამდებარე SEP ადგენს რიგ საანგარიშგებო ღონისძიებებს. რეკომენდაცია: ზემოაღნიშნული SEP და მონიტორინგის ინდიკატორები საჭიროებისამებრ გადახედილ იქნას შპს "თბილსერვის ჯგუფის" მიერ, მთელი პროექტის განმავლობაში, რათა შეფასდეს, არის თუ არა:

- საკონსულტაციო და ინფორმაციის გამჟღავნების აქტივობების ტიპი შესაფერისი სხვადასხვა დაინტერესებული მხარისთვის;
- საკონსულტაციო აქტივობების სიხშირის საკმარისობა;
- საჩივრების განხილვის ადეკვატურობა;
- დაინტერესებულ მხარეთა სიის აქტუალობა და ჩართულობის შეწყვეტისა და სხვა ნებისმიერი დაინტერესებული მხარის ჩართვის საკითხები.

შპს "თბილსერვის ჯგუფის" მომსახურებისა და პრაქტიკის ცვლილების შედეგად, შესაძლოა საჭირო გახდეს დამატებითი განახლება.

7.3. წლიური ანგარიშგება

შპს "თბილსერვის ჯგუფის" საქმიანობის შედეგების შემაჯამებელი წლიური ანგარიში, დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობისა და საჩივრების განხილვის კუთხით უნდა მომზადდეს EBRD ანგარიშგებისადმი მოთხოვნების შესაბამისად.

7.4. ეფექტურობის შეფასება

დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის მონიტორინგისა და ეფექტურობის შეფასების პროცესში მიზანშეწონილია გაანალიზდეს, SEP აქტივობების დასრულების ხარისხი. საჭიროა შეფასების შედეგების დოკუმენტირება და მიღებული ნებისმიერი გამოცდილების შესაბამის SEP განახლებებში ჩართვა. შპს "თბილსერვის ჯგუფის" მიერ SEP მონიტორინგისა და შეფასების სისტემის შემდგომი შესაძლო გამოყენების ნიმუში წარმოდგენილია დანართში 8.

8. დანართი

დანართი 1. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის განხორციელების გეგმა

აქტივობა	შინაარსი	სინქრონიზაცია	პასუხისმგებლობა	დაინტერესებულ მხარეთა სამიზნე ჯგუფი
პროექტის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებ-გვერდზე და თბილისის მერიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე	<ul style="list-style-type: none"> პროექტის შესახებ ინფორმაცია ხელმისაწვდომი უნდა იყოს შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებ-გვერდზე და თბილისის მერიის ოფიციალურ ვებგვერდზე. ვებ-გვერდებზე ხელმისაწვდომი უნდა იყოს საპროექტო აქტივობების სია, პროექტის განრიგი და დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის გეგმა. საჩივრების განხილვის მექანიზმი და ინფორმაციის გამჟღავნების 	<ul style="list-style-type: none"> საპროექტო საქმიანობის დაწყებამდე საპროექტო სამუშაოებისა და მშენებლობის დროს (გადაიხედება ახალი ინფორმაციის შეტანის მიზნით) 	<p>შპს "თბილსერვის ჯგუფი"-ს პასუხისმგებელი მენეჯერები</p> <p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის" საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი</p> <p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ცხელი ხაზის დეპარტამენტი</p>	ყველა დაინტერესებული მხარე

	პროცედურა წინასწარ უნდა დადგინდეს და გასაჯაროვდეს.			
საზოგადოებასთან ურთიერთობის კამპანიები და პრესრელიზები	<p>გამჟღავნებას დაქვემდებარებული ინფორმაცია შეიცავს შემდეგს:</p> <ul style="list-style-type: none"> • არატექნიკური ინფორმაცია პროექტის შესახებ; • პროექტის განხორციელების გრაფიკი; • საჩივრების განხილვის ხელმისაწვდომი მექანიზმი და საკომუნიკაციო არხები; • მომსახურების გაწევის ნებისმიერი შესაძლო ცვლილება. 	<ul style="list-style-type: none"> • საპროექტო საქმიანობის დაწყებამდე • საპროექტო და სამშენებლო საქმიანობის პროცესში • საპროექტო საქმიანობის დასრულების შემდეგ 	<p>შპს "თბილსერვის ჯგუფი"-ს პასუხისმგებელი მენეჯერები</p> <p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის" საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი</p> <p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ცხელი ხაზის დეპარტამენტი</p>	<p>კლიენტები (თბილისის მაცხოვრებლები, კერძო სექტორი)</p> <p>ადგილობრივი თემები</p> <p>მოწყვლადი ჯგუფები (ქალები, ბავშვები, მოხუცები, ინვალიდები)</p> <p>არასამთავრობო ორგანიზაციები და ასოციაციები</p> <p>მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები</p>
პირდაპირი კომუნიკაცია	<ul style="list-style-type: none"> • სახელმწიფო ორგანოები, სამთავრობო უწყებები, 	<ul style="list-style-type: none"> • საპროექტო საქმიანობის დაწყებამდე 	<p>შპს "თბილსერვის ჯგუფი"-ს</p>	<p>ადგილობრივი ხელისუფლების ორგანოები და</p>

	<p>ადგილობრივი ხელისუფლების ორგანოები და საერთაშორისო საფინანსო ორგანიზაციები უშუალოდ უნდა იყვნენ ინფორმირებულნი საპროექტო საქმიანობის შესახებ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • არასამთავრობო ორგანიზაციები და ასოციაციები უნდა იყვნენ ინფორმირებულნი პროექტის დეტალებისა და ვიზიტის შესაძლებლობის შესახებ. • ადგილობრივი თემები ინფორმირებული უნდა იყვნენ პროექტის საქმიანობისა და არატექნიკური დეტალების შესახებ. 	<ul style="list-style-type: none"> • საპროექტო და სამშენებლო საქმიანობის პროცესში • საპროექტო საქმიანობის დასრულების შემდეგ 	<p>პასუხისმგებელი მენეჯერები</p> <p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის" საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი</p>	<p>სამთავრობო უწყებები</p> <p>ინვესტორები და საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტები (MFIs)</p> <p>არასამთავრობო ორგანიზაციები და ასოციაციები</p> <p>ადგილობრივი თემები</p>
<p>ინფორმაციის გავრცელება მოწყვლად ჯგუფებში</p>	<ul style="list-style-type: none"> • რეკომენდებულია მიმდებარე ტერიტორიაზე მცხოვრები სოციალურად დაუცველი პირების ინფორმირება სამშენებლო სამუშაოების შესახებ. • არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და ასოციაციების მეშვეობით 	<ul style="list-style-type: none"> • საპროექტო საქმიანობის დაწყებამდე • საპროექტო და სამშენებლო საქმიანობის პროცესში • საპროექტო საქმიანობის დასრულების შემდეგ 	<p>შპს "თბილსერვის ჯგუფი"-ს პასუხისმგებელი მენეჯერები</p> <p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის" საზოგადოებასთან</p>	<p>მოწყვლადი ჯგუფები</p>

	კომუნიკაცია შესაძლოა უფრო ეფექტური იყოს		ურთიერთობის დეპარტამენტი	
საჯარო განხილვების ჩატარება	<ul style="list-style-type: none"> პროექტის დაწყებამდე უნდა ჩატარდეს საჯარო განხილვები, დაინტერესებულ მხარეთა შემდგომი გამოხმაურებით; საჩივრის განხილვის მექანიზმების ხელმისაწვდომობა და საკომუნიკაციო არხები. 	<ul style="list-style-type: none"> სამშენებლო სამუშაოების დაწყებამდე სამშენებლო სამუშაოებისა და მონტაჟის პროცესში 	<p>შპს "თბილსერვის ჯგუფი"-ს პასუხისმგებელი მენეჯერები</p> <p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის" საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი</p> <p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ცხელი ხაზის დეპარტამენტი</p>	ყველა დაინტერესებული მხარე
სოციალური ქსელების გვერდები	<ul style="list-style-type: none"> პროექტის შესახებ ინფორმაცია ხელმისაწვდომი უნდა იყოს შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებ-გვერდზე, Facebook გვერდზე და თბილისის მერიის ოფიციალურ არხებზე. 	<ul style="list-style-type: none"> საპროექტო საქმიანობის დაწყებამდე საპროექტო სამუშაოებისა და მშენებლობის დროს (გადაიხედება ახალი 	<p>შპს "თბილსერვის ჯგუფი"-ს პასუხისმგებელი მენეჯერები</p> <p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის"</p>	ყველა დაინტერესებული მხარე

	<ul style="list-style-type: none"> საჩივრების განხილვის მექანიზმი და ინფორმაციის გამჟღავნების პროცედურა წინასწარ უნდა დადგინდეს და გასაჯაროვდეს. 	ინფორმაციის შეტანის მიზნით)	საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ცხელი ხაზის დეპარტამენტი	
ანგარიში	<ul style="list-style-type: none"> პროექტის საქმიანობისა და დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის შესახებ ანგარიში უნდა მომზადდეს და ხელმისაწვდომი იყოს შპს "თბილსერვის ჯგუფის" ვებ-გვერდზე. 	<ul style="list-style-type: none"> საპროექტო და სამშენებლო საქმიანობის პროცესში საპროექტო საქმიანობის დასრულების შემდეგ 	შპს "თბილსერვის ჯგუფი"-ს პასუხისმგებელი მენეჯერები შპს "თბილსერვის ჯგუფის" საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტი	ინვესტორები და საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტები (MFIs) ყველა დაინტერესებული მხარე

დანართი 2. დაინტერესებულ მხარეთა რუქების ანალიზი

დაინტერესებულ მხარეთა	ინტერესები და შეშფოთების საგნები	შესაძლო დადებითი შედეგები	შესაძლო უარყოფითი შედეგები	ზეგავლენა	ინტერესი	პრიორიტეტი
გარე დაინტერესებული მხარეები						
მომხმარებლები (თბილისის მაცხოვრებლები, კერძო სექტორი)	სათანადო ხარისხის მუნიციპალური მომსახურებით დაინტერესება, კონკურენტუნარიანი ფასები და ადეკვატური ტარიფები. დასაქმების შესაძლებლობები.	შესაძლოა გახდეს შრომითი რესურსის წყარო შპს "თბილსერვის ჯგუფი"-სთვის. შესაძლოა დატოვონ დადებითი გამოხმაურება მომსახურების შესახებ ღია ინფორმაციის წყაროებში.	შესაძლოა მონაწილეობა მიიღონ გაფიცვებში. შესაძლოა დატოვონ უარყოფითი გამოხმაურება მომსახურების შესახებ ღია ინფორმაციის წყაროებში.	დაბალი	მაღალი	
ადგილობრივი თემები	ჯანსაღი ეკოლოგიური გარემო, ჰაერის დაბინძურების და ხმოვანი დატვირთვა/ხმაურის სტანდარტების შესაბამისობა რეგულაციებთან.	შესაბამისი რაიონები შესაძლოა გახდეს შრომითი რესურსების წყარო შპს "თბილსერვის ჯგუფი"-სთვის.	გასაჩივრება და გაფიცვების მოწყობა, შპს "თბილსერვის ჯგუფის" უარყოფითი იმიჯის ფორმირება.	მაღალი	მაღალი	

დაინტერესებულ მხარეთა	ინტერესები და შეშფოთების საგნები	შესაძლო დადებითი შედეგები	შესაძლო უარყოფითი შედეგები	ზეგავლენა	ინტერესი	პრიორიტეტი
	<p>დასახლების ტერიტორიაზე ნაგავსაყრელის სუნისა და ნარჩენების პრობლემის მოგვარება.</p> <p>დასაქმების შესაძლებლობები.</p> <p>სათანადო ხარისხის მუნიციპალური სერვისების ხელმისაწვდომობა.</p>					
<p>მოწყვლადი ჯგუფები (ქალები, ბავშვები, მოხუცები, დაბალშემოსავლიანი ოჯახები, შშმ პირები)</p>	<p>ჯანსაღი ეკოლოგიური გარემო, ჰაერის დაბინძურების და ხმოვანი დატვირთვა/ხმაურის სტანდარტების შესაბამისობა რეგულაციებთან.</p> <p>დასაქმების შესაძლებლობები.</p> <p>სათანადო ხარისხის მუნიციპალური სერვისების ხელმისაწვდომობა.</p>	<p>სოციალურად დაუცველი ან მოწყვლადი ჯგუფის ადამიანების დასაქმება შპს "თბილსერვის ჯგუფში".</p>	<p>გასაჩივრება და გაფიცვების მოწყობა, შპს "თბილსერვის ჯგუფის" უარყოფითი იმიჯის ფორმირება.</p>	დაბალი	დაბალი	
<p>თბილისის მერია</p>	<p>ბიუჯეტში გადასახადების მიღებით დაინტერესება.</p>	<p>შპს "თბილსერვის ჯგუფის"</p>	<p>არა</p>	მაღალი	მაღალი	

დაინტერესებულ მხარეთა	ინტერესები და შეშფოთების საგნები	შესაძლო დადებითი შედეგები	შესაძლო უარყოფითი შედეგები	ზეგავლენა	ინტერესი	პრიორიტეტი
	<p>მაღალი ხარისხის მუნიციპალური მომსახურების მიწოდება მოსახლეობისადმი.</p> <p>ჯანსაღი გარემო სხვა ეკონომიკური საქმიანობის, მათ შორის ტურიზმის განვითარებისთვის.</p> <p>დასაქმების შესაძლებლობები თემების წევრებისთვის.</p>	განვითარების სტიმული.				
ადგილობრივი ხელისუფლების ორგანოები და სამთავრობო უწყებები	გარემოს დაცვის, შრომის დაცვის, ხანძარსაწინააღმდეგო და სოციალური მოთხოვნების სფეროს კანონმდებლობის რეგულაციებთან შესაბამისობა.	ნებართვებისა და ლიცენზიების გაცემა	შესაძლო უარი ლიცენზიების/ნებართვების გაცემაზე. ინსპექტირების შედეგად ჯარიმების დაწესება, კომპანიის საქმიანობის სრული შეჩერების ჩათვლით	მაღალი	დაბალი	
ინვესტორები და საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტები (MFIs)	დაინტერესება შპს "თბილსერვის ჯგუფის" მიერ მოგების მიღებისა და კარგი	საინვესტიციო შესაძლებლობები	არ არის საინვესტიციო შესაძლებლობები.	მაღალი	მაღალი	

დაინტერესებულ მხარეთა	ინტერესები და შეშფოთების საგნები	შესაძლო დადებითი შედეგები	შესაძლო უარყოფითი შედეგები	ზეგავლენა	ინტერესი	პრიორიტეტი
	გარემოსდაცვითი და სოციალური მაჩვენებლებით.		EBRD-ის PRs მოთხოვნების იგნორირების შემთხვევაში არსებული ინვესტიციების მაღალი რისკები.			
<p>არასამთავრობო ორგანიზაციები და ასოციაციები:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Greenpole; ● CENN; ● განვითარებისა და დემოკრატიის ცენტრი; ● მდგრადი კავკასია; ● ასოციაცია მწვანე ალტერნატივა; ● საქართველოს მწვანეთა მოძრაობა/დედამიწის მეგობრები; ● საქართველოს ბუნების მკვლევართა საზოგადოება „ორქისი“; ● ქალთა საინფორმაციო ცენტრი; 	<p>მოსახლეობისთვის მაღალი ხარისხის მუნიციპალური სერვისების ხელმისაწვდომობით დაინტერესება.</p> <p>უზრუნველყოფის გარემოსპირობებით დაინტერესება.</p> <p>დასაქმების შესაძლებლობები სოციალურად დაუცველი თემის წევრებისთვის</p>	<p>საზოგადოების თვალში დადებითი იმიჯის მქონე არასამთავრობო ორგანიზაციების მიერ დადებითი ინფორმაციის გავრცელება შპს "თბილსერვის ჯგუფისა" და მისი სერვისების შესახებ.</p>	<p>გასაჩივრება და გაფიცვების მოწყობა, შპს "თბილსერვის ჯგუფის" უარყოფითი იმიჯის ფორმირება.</p>	დაბალი	მაღალი	

დაინტერესებულ მხარეთა	ინტერესები და შეშფოთების საგნები	შესაძლო დადებითი შედეგები	შესაძლო უარყოფითი შედეგები	ზეგავლენა	ინტერესი	პრიორიტეტი
<ul style="list-style-type: none"> პარტნიორობა ადამიანის უფლებებისთვის; ადამიანის უფლებათა ცენტრი; ფონდი ღია საზოგადოება საქართველო. 						
<p>მასმედია, მათ შორის ადგილობრივი მედია:</p> <ul style="list-style-type: none"> საინფორმაციო სააგენტო "ინტერპრესნიუსი"²⁶ ახალი ამბების არხი "პალიტრანიუსი"²⁷ 	თემით და საინფორმაციო მასალებით დაინტერესება ახალი ამბების გამოშვებისთვის.	ბეჭდურმა ინფორმაციამ შესაძლოა დადებითი ზეგავლენა იქონიოს შპს "თბილსერვის ჯგუფის" იმიჯზე.	ბეჭდურმა ინფორმაციამ შესაძლოა უარყოფითი ზეგავლენა იქონიოს შპს "თბილსერვის ჯგუფის" იმიჯზე.	დაბალი	დაბალი	
მომწოდებლები: მასალების მომწოდებლები, კომუნალური მომსახურების	დაინტერესება თანამშრომლობით და სწრაფი გადახდებით.	განაპირობებენ შპს "თბილსერვის ჯგუფის" წარმატებულ მუშაობას მასალების	შეწყვეტოს მასალების მიწოდება ან შეაფერხოს მიწოდება, რაც გამოიწვევს შპს "თბილსერვის ჯგუფის"	დაბალი	დაბალი	

²⁶ ჩანაწერები: საინფორმაციო სააგენტო "ინტერპრესნიუსი". ბმული

²⁷ საინფორმაციო არხი "პალიტრანიუსი". ბმული

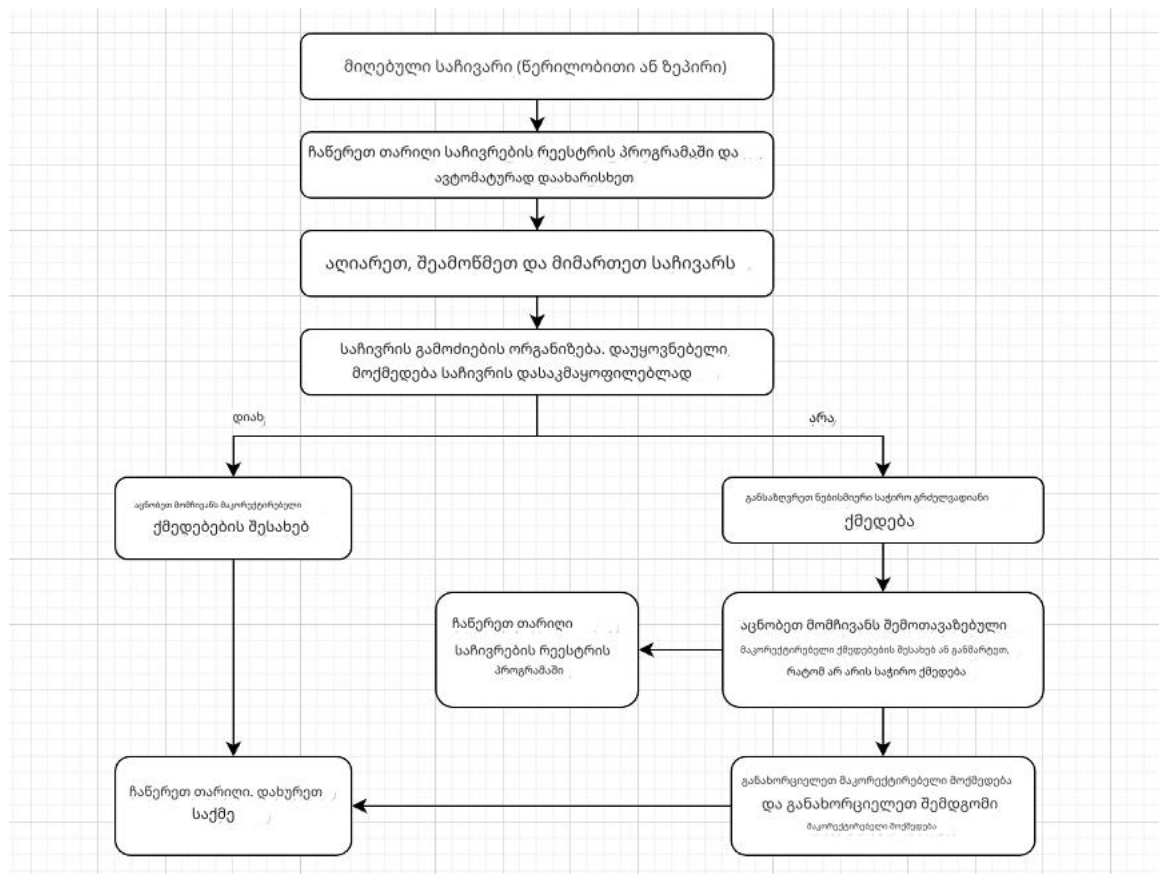
დაინტერესებულ მხარეთა	ინტერესები და შეშფოთების საგნები	შესაძლო დადებითი შედეგები	შესაძლო უარყოფითი შედეგები	ზეგავლენა	ინტერესი	პრიორიტეტი
(მაგ. ელექტროენერჯის) მომწოდებლები		<p>მიწოდებით და აღებულ ვალდებულებათა შესრულებით.</p> <p>უზრუნველყოს მაღალი ხარისხის მომსახურება სრული მოცულობით.</p>	<p>მუშაობის პარალიზებას. მიაწოდოს დაბალი ხარისხის პროდუქცია, გარემოს დაცვისა და შრომის დაცვის მოთხოვნების აშკარა დარღვევით, რითაც უარყოფითი ზეგავლენა მოახდინოს შპს "თბილსერვის ჯგუფის" იმიჯზე.</p> <p>შეწყვიტოს მომსახურების გაწევა, ან მიაწოდოს არასათანადო ხარისხის ან მოცულობის მომსახურება.</p>			
ქვეკონტრაქტორები	დასაქმების შესაძლებლობები, დროული ანგარიშსწორებები და უსაფრთხო შრომის პირობები.	შპს "თბილსერვის ჯგუფის" მომსახურების განვითარებასა და გაუმჯობესებაში წვლილის შეტანა, კონტრაქტორების სათანადო შრომისა და	ხელშეკრულებების პირობების დარღვევა და უპასუხისმგებლობა დაკისრებულ ვალდებულებათა შესრულებაში.	დაბალი	მაღალი	

დაინტერესებულ მხარეთა	ინტერესები და შეშფოთების საგნები	შესაძლო დადებითი შედეგები	შესაძლო უარყოფითი შედეგები	ზეგავლენა	ინტერესი	პრიორიტეტი
		ინიციატივის გამოვლენის შემთხვევაში.				
შიდა დაინტერესებული მხარეები						
თანამშრომლები	დასაქმების შესაძლებლობები, შრომის ანაზღაურება და შეღავათები, უსაფრთხო შრომის პირობები.	შპს "თბილსერვის ჯგუფის" მომსახურების განვითარებასა და სრულყოფაში წვლილის შეტანა, დასაქმებულთა სათანადო შრომისა და ინიციატივის გამოვლენის შემთხვევაში.	გაფიცვების მოწყობა და დაკისრებული შრომითი ვალდებულებებისადმი უპასუხისმგებლობა.	დაბალი	მაღალი	

დანართი 3. ჩართულობის აქტივობების დოკუმენტირების ნიმუში

დაინტერესებულ მხარეთა ჯგუფები	თარიღი / ადგილმდებარეობა	ჩართულობის მიზანი	ჩართულობის პირობები	გასაღები შედეგები და ქმედებები	აქტივობების სტატუსი წინა კონსულტაციების დროს გამოვლენილი	მონაწილეთა სია

დანართი 4. საჩივრების განხილვის მექანიზმის პროცედურა



დანართი 5. საჩივრების განხილვის ფორმა

ბმულის ნომერი:	შედეგზე პასუხისმგებელი პირი
სრული სახელი/ანონიმურად	
საკონტაქტო ინფორმაცია და კომუნიკაციის სასურველი მეთოდი	ფოსტით: გთხოვთ მიუთითოთ საფოსტო მისამართი: _____
გთხოვთ, მიუთითოთ, როგორ გსურთ დაკავშირება (ფოსტა, ტელეფონი, ელ.ფოსტა).	ტელეფონით: _____
	ელექტრონული ფოსტით: _____
საჩივრის არსის აღწერა:	
თქვენი აზრით, რა ქმედებებია საჭირო, პრობლემის მოსაგვარებლად?	
თარიღი	

დანართი 6. საჩივრის რეგისტრაციის ფორმა

არა	სახელი / ანონიმურად	საჩივრის მიღების თარიღი	საჩივრის მიღების მეთოდი	საჩივრის მიმღები პირი	პრობლემის/საჩივრ ის აღწერა	საკონტაქტო ინფორმაცია დაზარალებული პირი	შენიშვნები, განხორციე ლებული ქმედებები	ჩართულ ორგანიზ აციები	საკითხის სტატუსი

დანართი 7. საჩივრის გამოძიების ანგარიშის ნიმუში

საჩივრების გამოძიების შესახებ მოკლე ანგარიში (მათ შორის გენდერული ძალადობისა და შევიწროების შემთხვევები)

შესავალი	გამოძიება სანქციონირებულია: [სახელი და თანამდებობა]
	მკვლევარი: [სახელი და თანამდებობა]
	გამოძიების დაწყების თარიღი:
	გამოძიების წინასიტორია: [საკითხის მოკლე მიმოხილვა]
გამოძიების პროცედურა	გამოძიების პროცედურა: [, გამოძიების მიმდინარეობის აღწერა]
	შეგროვებული მტკიცებულებები: [ჩამოთვალეთ შეგროვებული ყველა მტკიცებულება]
	მტკიცებულება, რომელიც არ იყო შეგროვებული: [ჩამოთვალეთ ყველა მტკიცებულება, რომელიც ვერ შეგროვდა და მიზეზი]
	გამოკითხული პირები: [ჩამოთვალეთ ყველა გამოკითხული პირი]
	პირები, რომლებიც არ გამოკითხნენ: [ჩამოთვალეთ ყველა პირი, ვინც ვერ გამოკითხა და რატომ]

	ანონიმური განცხადებები: [ასეთის არსებობის შემთხვევაში, განმარტეთ მიზეზი და მიაწოდეთ გამოძიების დეტალები]
გამოძიების შედეგები	წერილობითი და წივითიერი მტკიცებულებების მოკლე აღწერა: [დაასახელეთ და მოკლედ აღწერეთ თითოეული დოკუმენტი, მიუთითეთ, მტკიცებულებების სათანადოობა ან შესაბამისობა თქვენს დასკვნებთან]
	პირის გამოკითხვის მოკლე აღწერა: [დაასახელეთ და აღწერეთ გამოკითხული პირის თითოეული განცხადება, საჭიროების შემთხვევაში გააკეთეთ ციტირება, მიუთითეთ როგორ ადასტურებს ან არ ადასტურებს გამოკითხულის ჩვენება თქვენს დასკვნებს და რატომ]
	დადგენილი ფაქტები: [დეტალურად აღწერეთ რა დაადგინა გამოძიებამ]
	ფაქტები, რომლებიც ვერ დადგინდა: [დეტალურად აღწერეთ გამოძიების ნებისმიერი ნაწილი, რომელიც ვერ დადგინდა]
	შემამსუბუქებელი ფაქტორები: [დეტალურად, გამოვლენილია თუ არა გამოძიებასთან დაკავშირებული რაიმე შემამსუბუქებელი ფაქტორი]
	სხვა შესაბამისი ინფორმაცია: [ამ საკითხთან დაკავშირებული ნებისმიერი სხვა ინფორმაციის აღწერა]
დასკვნა	რეკომენდაცია: ოფიციალური მოქმედება / არაოფიციალური მოქმედება / მოქმედება არ არის საჭირო

<p>[საჭიროების შემთხვევაში]</p>	<p>დამატებითი ინფორმაცია რეკომენდაციის შესახებ: [მაგალითად, შემოთავაზებული მოქმედების ტიპი, მაგალითად, ოფიციალური დისციპლინური კრება და არის თუ არა რაიმე სხვა რეკომენდაცია ამ საკითხთან დაკავშირებით. დისციპლინურ საკითხებში გამომძიებელის კომპეტენციაში არ შედის შესაძლო სანქციის რეკომენდაცია. აღნიშნული საკითხი განიხილება მხოლოდ დისციპლინურ მოსმენაზე]</p>
	<p>გამომძიებლის ხელმოწერა: თარიღი:</p>
<p>დამადასტურებელი დოკუმენტები</p>	<p>[ჩამოთვალეთ გამოძიების ფარგლებში შეგროვებული და ანგარიშში შეტანილი ყველა დოკუმენტი]</p>

დანართი 8. SEP მონიტორინგისა და შეფასების სისტემა

მონიტორინგის ფოკუსი	მონიტორინგის ინდიკატორი	პროექტის ეტაპი	მონიტორინგის სიხშირე	მონიტორინგზე პასუხისმგებელი მხარეები
SEP შესრულების ეფექტურობა	<ul style="list-style-type: none"> პროექტის ზეგავლენის ქვეშ მოქცეულ ადამიანთა პრობლემები, კონსულტაციების დროს მიღებული შენიშვნები და გამოხმაურებები; ქალაქის მოსახლეობისა და პროექტის ზემოქმედების ქვეშ მოქცეული თემების გამოხმაურება და მოსაზრებები; დაინტერესებულ მხარეთა რეაქცია საჯარო კონსულტაციების პროცესზე, გაკეთებული კომენტარები და მიღებული უკუკავშირი. 	მშენებლობა და ექსპლუატაცია	ყოველთვიური	<p>მოქალაქეთა მიმართებთან მუშაობის პასუხისმგებელი პირი;</p> <p>საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობაზე პასუხისმგებელი პირი;</p> <p>შიდა პოლიტიკის, პრესისა და ინფორმაციის საკითხებზე პასუხისმგებელი პირი</p>
			ნ თვეში ერთხელ	დამოუკიდებელი საჯარო საექსპერტო / კონსალტინგური კომპანია
ინფორმაციის გამჟღავნებისა და საჩივრების განხილვის მექანიზმი	<ul style="list-style-type: none"> დადგინდა საჯარო კონსულტაციების პროცედურა - ღონისძიებებზე, გამართული შეხვედრებზე, მათში 	მშენებლობა და ექსპლუატაცია	ყოველკვირეული და ყოველთვიური	<p>მოქალაქეთა მიმართებთან მუშაობის პასუხისმგებელი პირი;</p> <p>საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობაზე პასუხისმგებელი პირი;</p>

	<p>მონაწილეთა რაოდენობაზე, ადგილობრივ ხელისუფლების ორგანოებში ვიზიტებზე თუ სხვა ადგილობრივ დაინტერესებულ მხარეთა შესახებ ანგარიშგება;</p> <ul style="list-style-type: none"> • საჩივრების განხილვის მექანიზმების ტიპები - პრობლემების გადაჭრის გზები და შედეგები ან მათი დახურვა. 			შიდა პოლიტიკის, პრესისა და ინფორმაციის საკითხებზე პასუხისმგებელი პირი
			ნ თვეში ერთხელ	დამოუკიდებელი საჯარო საექსპერტო / კონსალტინგური კომპანია

დანართი 9. რეკომენდებული აქტივობები დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის კუთხით

ხარვეზები დაინტერესებულ მხარეთა საქმიანობაში	დაინტერესებულ მხარეთა რეკომენდებული აქტივობები	პროექტის ეტაპი
დაინტერესებული მხარეების იდენტიფიცირება და კომუნიკაციის მეთოდები		
არ არსებობს შიდა დოკუმენტი, რომელშიც რეგისტრირებული იქნება იდენტიფიცირებულ დაინტერესებულ მხარეთა სია.	შემუშავდეს დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის შესახებ შიდა დოკუმენტი, რომელიც დაადგენს კომპანიის დაინტერესებულ მხარეთა სიას.	წინარე ე
დაინტერესებულ მხარეებთან კომუნიკაციის მეთოდების არასაკმარისი დივერსიფიკაცია	<ul style="list-style-type: none"> • საჯარო კონსულტაციების გამოყენება მომხმარებელთან, ინტერესთა ჯგუფებთან, არასამთავრობო ორგანიზაციებთან და ასოციაციებთან, აკადემიურ ინსტიტუტებთან და მასმედიის წარმომადგენლებთან კომუნიკაციის მეთოდის სახით. • კომუნიკაცია არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და ასოციაციების მეშვეობით, ადგილობრივი თემების და მოწყვლადი ჯგუფების ჩართულობის გასაუმჯობესებლად. • ანონიმურობის გამოყენების შესაძლებლობა საჩივრების განხილვის პროცედურაში, აქტიურობის გასაზრდელად, განსაკუთრებით დასაქმებულთა შორის. • შეხვედრებისა და შეტყობინებების მეშვეობით პროფკავშირების ჩართვა. 	წინარე / პროცესში / შემდეგ

ხარვეზები დაინტერესებულ მხარეთა საქმიანობაში	დაინტერესებულ მხარეთა რეკომენდებული აქტივობები	პროექტის ეტაპი
მოწყვლად ჯგუფებზე გამოყენებული კომუნიკაციის მეთოდების გამოვლენისა და დანერგვის არ არსებობა	მოწყვლად ჯგუფებთან კომუნიკაციის დამატებითი მეთოდის სახით არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და ასოციაციების ჩართვა, საჯარო კონსულტაციებისა და კომუნიკაციის დანერგვა ამ ჯგუფების უფრო ეფექტური ჩართულობის მიზნით.	წინარე / პროცესში / შემდეგ
დაინტერესებული მხარეთა განახლებული მონაცემთა ბაზა არ არსებობს	დაინტერესებულ მხარეთა პერიოდული მიმოხილვა და დაინტერესებული მხარეთა მონაცემთა ბაზის განახლების მიზნით.	წინარე / პროცესში / შემდეგ
ინფორმაციის გამჟღავნებისა და დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის აქტივობები		
საჯარო კონსულტაციები არ გამოიყენება დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის მეთოდად	კონსულტაციების გზით ძირითად დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის უზრუნველყოფა, რათა მიღებულ იქნას გამოხმაურება შემოთავაზებულ თემებზე, პროექტში ჩართვის კუთხით.	წინარე / პროცესში / შემდეგ
საკონსულტაციო და ინფორმაციის გამჟღავნების კონკრეტული ღონისძიებები, მათი თანმიმდევრობა და პასუხისმგებელი პირები, ჯერ არ შემუშავებულა.	პროექტის დაწყებამდე კონსულტაციებისა და ინფორმაციის გამჟღავნების აქტივობების გეგმის შემუშავება, მათი თანმიმდევრობისა და პასუხისმგებელი მხარეების დადგენა	წინარე
მოწყვლადი ჯგუფების წარმომადგენელ არასამთავრობო ორგანიზაციებთან და ასოციაციებთან არასაკმარისი ურთიერთქმედება.	მოწყვლადი ჯგუფების წარმომადგენელი არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და ასოციაციების საჯარო განხილვებში ჩართვა, პროექტების განხორციელების დროს მათი საჭიროებათა გათვალისწინების მიზნით.	პროცესში
საზოგადოებრივი საჩივრების განხილვის მექანიზმი		

ხარვეზები დაინტერესებულ მხარეთა საქმიანობაში	დაინტერესებულ მხარეთა რეკომენდებული აქტივობები	პროექტის ეტაპი
საჩივრების მიღების ყუთის არარსებობა	შესასვლელთან საჩივრების ყუთის დაყენების უზრუნველყოფა	წინარე
საჩივრების განხილვის მექანიზმში ანონიმური წვდომა არ არის გათვალისწინებული	საჩივრების განხილვის მექანიზმის დანერგვა ანონიმურობის შესაძლებლობით (გენდერული ძალადობის შემთხვევების ჩათვლით)	პროცესში
საჩივრების განხილვის მექანიზმის შიდა პროცედურის არ არსებობა	საჩივრების მექანიზმის შიდა პროცედურის შემუშავება, რომელიც ნაბიჯ-ნაბიჯ განსაზღვრავს საჩივრების განხილვის პროცესს (თითოეული ეტაპის დროის ფარგლების ჩათვლით)	წინარე
საჩივრების განხილვის მექანიზმის არსებობის შესახებ ინფორმაცია დაინტერესებულ მხარეებზე არ მიეწოდება	<p>პროექტის საჩივრების მექანიზმზე წვდომის უზრუნველყოფა, საჩივრების მართვის მკაფიო პროცედურით, მათ შორის კომუნიკაციის საშუალებების, საჩივრების რეგისტრაციისა და მოგვარების საკითხზე პასუხისმგებელი პირების მითითებით, განმცხადებელზე პასუხის მიწოდების ვადებითა და მეთოდებით.</p> <p>საჩივრების განხილვის მექანიზმის თემებზე და სხვა დაინტერესებულ მხარეებზე გაცნობა, კომუნიკაციის ყველა დადგენილი მეთოდის გამოყენებით.</p> <p>მიუთითეთ, რომ საჩივრის შეტანა უფასოა და არ საჭიროებს გადახდას.</p>	წინარე
დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის პროცესის მონიტორინგი, შეფასება და ანგარიშგება		

ხარვეზები დაინტერესებულ მხარეთა საქმიანობაში	დაინტერესებულ მხარეთა რეკომენდებული აქტივობები	პროექტის ეტაპი
დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის მონიტორინგის კონკრეტული პროცედურა არ არსებობს	მიზანშეწონილია, პროექტის განხორციელების პროცესში დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის დონისა და ტიპების მონიტორინგი.	პროცესში
SEP შეფასებისა და ანგარიშგების პროცედურა არ არის დადგენილი	<p>მიზანშეწონილია, რომ SEP და მონიტორინგის ინდიკატორები დაექვემდებაროს გადახედვას მთელი პროექტის განმავლობაში, საჭიროებისამებრ, რათა შეფასდეს:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● საკონსულტაციო და ინფორმაციის გამჟღავნების აქტივობების ტიპი შესაფერისი სხვადასხვა დაინტერესებული მხარისთვის; ● საკონსულტაციო აქტივობების სიხშირის საკმარისობა; ● საჩივრების განხილვის ადეკვატურობა; ● დაინტერესებულ მხარეთა სიის აქტუალურობა, მხარის ჩართულობის შეწყვეტისა ან სხვა ნებისმიერი დაინტერესებული მხარის ჩართულობის გაგრძელების საჭიროება. 	პროცესში
ეფექტურობის შეფასების პროცედურა არ არის განსაზღვრული	დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის მონიტორინგისა და ეფექტურობის შეფასების პროცესში მიზანშეწონილია გაანალიზდეს, SEP აქტივობების დასრულების ხარისხი. საჭიროა შეფასების შედეგების დოკუმენტირება და მიღებული ნებისმიერი გამოცდილების შესაბამის SEP განახლებებში ჩართვა.	შემდეგ