

საჩივრის განხილვის სახელმძღვანელო

---

## სარჩევი

1	განმარტებები.....	3
2	ისტორია .....	3
2.1	მიზანი.....	3
2.2	გამოყენების ფარგლები .....	4
3	საჩივრის განხილვის მექანიზმის სტრუქტურა.....	4
4	მექანიზმის შესახებ ინფორმირებულობის უზრუნველყოფა.....	5
5	საჩივრის განხილვის პროცესი .....	6
5.1	საჩივრების შეტყობინება .....	6
5.2	საჩივრების რეგისტრაცია .....	6
5.3	საჩივრის დასაშვებობის შემოწმება.....	7
5.4	დაშვებული საჩივრების დამუშავება.....	8
5.5	უკუკავშირი .....	9
5.6	საჩივრის განხილვის დასრულება .....	10
6	ანგარიშგება და მიღებული გამოცდილება.....	10
	დანართი I: საჩივრის განხილვის მექანიზმის პროცესი .....	11
	დანართი II: საჩივრის წარდგენის ფორმა.....	11

აღნიშნული ჩანაწერი ეფუძნება კორპორატიულ დონეზე მიღებულ „FAO“-ს სახელმძღვანელოებს, მათ შორის გარემოსდაცვითი და სოციალური მართვის შესახებ სახელმძღვანელო<sup>1</sup>, ასევე, შესაბამისობის განხილვებს ორგანიზაციის გარემოსდაცვითი და სოციალური სტანდარტების სახელმძღვანელოსთან<sup>2</sup> დაკავშირებით მიღებული საჩივრების შემდეგ, და „FAO“-ს სახელმძღვანელოს „ანგარიშვალდებულება დაზარალებული მოსახლეობის წინაშე“ (კერძოდ, ვალდებულება 3: უკუკავშირი და საჩივრები)<sup>3</sup>.

## 1 განმარტებები

1. საჩივრები: ბენეფიციარების მიერ „FAO საქართველოში“-ს წინაშე წამოჭრილი ნებისმიერი საკითხი, რომელიც წარმოდგენილია დადგენილი არხების მეშვეობით „FAO“-ს პროგრამებთან დაკავშირებით პროექტის ციკლის თითოეულ ეტაპზე, როგორც ეს გათვალისწინებულია „FAO“-ს „ანგარიშვალდებულება დაზარალებული მოსახლეობის წინაშე“-ს („AAP“) მე-3 ვალდებულებით<sup>4</sup>, ასევე „FAO“-ს „გარემოსდაცვითი და სოციალური სტანდარტების“ („ESS“) მოსალოდნელ ან პოტენციურ დარღვევებთან დაკავშირებით;
2. მომჩივანი: მხარე, პირი ან მეწარმე სუბიექტი, რომელიც წამოჭრის საკითხს/წარდგენს საჩივარს „FAO საქართველოში“;
3. „FAO“-ს პროგრამა: ტექნიკური ან გადაუდებელი დახმარების ნებისმიერი საპროექტო აქტივობა, რომელიც განხორციელდება საქართველოში ან უშუალოდ „ორგანიზაციის“ მიერ ან განმახორციელებელი პარტნიორის მიერ „FAO“-ს სახელით, ან „FAO“-სთან ერთობლივი პროექტის ფარგლებში;

## 2 ისტორია

### 2.1 მიზანი

4. „FAO“-ს მისწრაფებაა უზრუნველყოს, რომ მისი პროგრამების განხორციელება მოხდეს „ორგანიზაციის“ „ESS“<sup>5</sup> და „AAP“-ის ვალდებულებების<sup>6</sup> შესაბამისად. „FAO საქართველოში“-ს ოფისმა დაწერა წინამდებარე საჩივრის განხილვის მექანიზმი („GRM“), რათა უზრუნველყოს „FAO“-ს პროგრამების ბენეფიციარები გამჭვირვალე, ეფექტიანი და დროული მექანიზმით, უკუკავშირის მიწოდებისა და

<sup>1</sup> FAO 2015. „გარემოსდაცვითი და სოციალური მართვის შესახებ სახელმძღვანელო“ <http://www.fao.org/3/a-i4413e.pdf>

<sup>2</sup> FAO 2015. „შესაბამისობის განხილვები ორგანიზაციის გარემოსდაცვითი და სოციალური სტანდარტების სახელმძღვანელოსთან დაკავშირებით მიღებული საჩივრების შემდეგ“ <http://www.fao.org/aud/42564-03173af392b352dcl6b6cec72fa7ab27f.pdf>

<sup>3</sup> FAO.(n.d.). „FAO“საგანგებო სიტუაციების დროს, „ანგარიშვალდებულება დაზარალებული მოსახლეობის წინაშე“ [http://www.fao.org/fileadmin/user\\_upload/emergencies/docs/Guidance%20Note\\_Accountability\\_Publi.pdf](http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/emergencies/docs/Guidance%20Note_Accountability_Publi.pdf)

<sup>4</sup> დამატებითი ინფორმაციისთვის გთხოვთ იხილოთ „FAO“ სახელმძღვანელო „ანგარიშვალდებულება დაზარალებული მოსახლეობის წინაშე“ („AAP“): [http://www.fao.org/fileadmin/user\\_upload/emergencies/docs/Guidance%20Note\\_Accountability\\_Publi.pdf](http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/emergencies/docs/Guidance%20Note_Accountability_Publi.pdf)

<sup>5</sup> იხილეთ <http://www.fao.org/environmental-social-standards/en/>

<sup>6</sup> იხილეთ [http://www.fao.org/fileadmin/user\\_upload/emergencies/docs/Guidance%20Note\\_Accountability\\_Publi.pdf](http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/emergencies/docs/Guidance%20Note_Accountability_Publi.pdf)

მოსაზრებების გამოხატვის მიზნით და პრობლემური საკითხების გადაჭრის საშუალებებით, აგრეთვე უზრუნველყოს ბენეფიციარების ინფორმირებულობა იმ ღონისძიებებთან დაკავშირებით, რომლებიც ხორციელდება მათ მიერ წამოჭრილი საკითხების გადასაჭრელად საჩივრების განხილვის მთელი პროცესის განმავლობაში. „GRM“ აწესებს აღნიშნული საჩივრებისა და წამოჭრილი საკითხების მიღებისა და განხილვის პროცედურას, რათა შეიმუშავოს რეკომენდაციები მათი გადაჭრის მიზნით.

## 2.2 გამოყენების ფარგლები

5. „GRM“ სახელმძღვანელო გამოიყენება ადგილობრივი ოფისის მიერ, „FAO“-ს „ESS“ და „AAP“-ის ვალდებულებებთან დაკავშირებული საჩივრებისა და პრობლემური საკითხების განხილვის მიზნით, რომლებიც წამოჭრილია „FAO“-ს პროგრამების ბენეფიციარების და საქართველოში არსებული სხვა დაინტერესებული მხარეების მიერ, რათა საჭიროების შემთხვევაში განისაზღვროს ქმედებები მათ გადასაჭრელად პროგრამისა და პროექტის მენეჯმენტის დონეზე.
6. „FAO“-ს პერსონალის ან მესამე მხარის<sup>7</sup> მიმართ არსებული თაღლითობის, კორუფციის ან სხვა სახის გადაცდომის შესახებ ბრალდებები პირდაპირ უნდა გადაეცეს „FAO“-ს „გენერალური ინსპექტორის აპარატს“ („OIG“) გამოძიების ჩატარების მიზნით. თუ წინამდებარე სახელმძღვანელოთი გათვალისწინებული საჩივრის განხილვის პროცესის ნებისმიერ ეტაპზე, მიღებული საჩივარი წარმოშობს გონივრულ ეჭვს ან მიუთითებს თაღლითობის, კორუფციის, იძულების ან შეთქმულების ან ორგანიზაციის რესურსების ბოროტად გამოყენების ფაქტზე, აღნიშნულის შესახებ დაუყოვნებლივ უნდა ეცნობოს „OIG“-ს „FAO“-ს წესებისა და რეგულაციების<sup>8</sup> შესაბამისად.

## 3 საჩივრის განხილვის მექანიზმის სტრუქტურა

7. „GRM“-ის სრული რუკა, რომელშიც მითითებულია პასუხისმგებლობები და პროცედურული ნაკადები, წარმოდგენილია დანართი I-ში. „GRM“ სტრუქტურის ძირითადი შემადგენლობა შემდეგია:
  - i. „საჩივრის განხილვის ოფიცერი“ („GRO“): თანამშრომელი, რომელიც დანიშნულია საჩივრებისა და პრობლემური საკითხების მიღებისა და განხილვის კოორდინატორად. აღნიშნული თანამშრომელი იღებს, არეგისტრირებს და წარადგენს საჩივრებს, ახორციელებს დასაშვებობის კრიტერიუმების პირველად შემოწმებას და რეკომენდაციას უწევს „FAO საქართველოში“-ს წარმომადგენელს („FAOR“) შემდგომ მოქმედებებთან და „საჩივრების განმხილველი კომიტეტის“ შემადგენლობასთან დაკავშირებით. „GRO“ პასუხისმგებელია საჩივრების განხილვის პროცესის

<sup>7</sup> მესამე მხარე-სუბიექტები წარმოადგენენ მიმწოდებლებს და მომსახურების პროვაიდერებს, რომლებიც წარადგენენ წინადადებებს ან დებენ კომერციულ ხელშეკრულებებს ორგანიზაციასთან, ან პარტნიორ ორგანიზაციებს, რომლებიც იღებენ, წერილობითი შეთანხმების შესაბამისად, ფინანსურ ან სხვა რესურსებს ორგანიზაციისგან მის პროგრამებთან და საქმიანობასთან დაკავშირებით, აგრეთვე ასეთი ობიექტების თანამშრომლებს.

<sup>8</sup> იხილეთ „FAO“-ს ადმინისტრაციული ციკვლარი 2015/08 *თაღლითობისა და სხვა კორუფციული პრაქტიკის შესახებ პოლიტიკა*: <http://www.fao.org/aud/43301-0e63753e918fd9395cfa276ffbd275f03.pdf>

ზედამხედველობაზე მისი დაწყებიდან - დასრულებამდე, და უზრუნველყოფს წინამდებარე სახელმძღვანელოსთან შესაბამისობას.

- ii. საჩივრების განხილველი კომიტეტი („GRC“): კომიტეტი, რომელიც ზედამხედველობას უწევს საჩივრების განხილვის პროცესს, გასცემს რეკომენდაციას შემოწმების მეთოდოლოგიასთან დაკავშირებით და ნიშნავს საჩივრის განხილვის ოფიცერს („GVO“), ასევე ამტკიცებს განხილვის ანგარიშს შეთავაზებული რეკომენდაციების/მოქმედების კურსის ჩათვლით. „GRO“-ს გარდა, „GRC“-ში შედის „FAO საქართველოში“-ს სულ მცირე ორი თანამშრომელი. საჭიროების შემთხვევაში, მესამე მხარის პერსონალი (მთავრობა, ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციები, საერთაშორისო არასამთავრობო ორგანიზაციები და ა.შ.) შესაძლოა მოწვეულ იქნეს საჩივრის განხილვის მიზნით.
- iii. საჩივრის ვერიფიკაციის ოფიცერი („GIO“): ოფიცერი, რომელიც დანიშნულია ვერიფიკაციის (შემოწმების) განხორციელების მიზნით „GRC“-ის მიერ დამტკიცებული მეთოდოლოგიის შესაბამისად.

#### 4 მექანიზმის შესახებ ინფორმირებულობის უზრუნველყოფა

8. „FAO“-ს ყველა პროგრამამ და პროექტმა ადგილობრივ დონეზე უნდა გამოაქვეყნოს „GRM“-ის შესახებ ინფორმაცია. იმის უზრუნველსაყოფად, რომ დაინტერესებული მხარეებისთვის ცნობილი იყოს „GRM“-ი, პროექტის განხორციელების განმავლობაში მიღებულ იქნება შემდეგი ზომები:
  - i. მექანიზმის შესახებ ბენეფიციარების ინფორმირება განხორციელდება პროექტის პერსონალის, ასევე „FAO“-ს მიერ მოწვეული განმახორციელებელი პარტნიორებისა და მომსახურების პროვაიდერების მიერ, ბენეფიციარების შერჩევის, განაწილების პროცესებისა და განაწილების შემდგომი მონიტორინგის განმავლობაში.
  - ii. „FAO“-ს პროგრამის განხორციელებაში ჩართული განმახორციელებელი პარტნიორები და მომსახურების პროვაიდერები გაეცნობიან ინფორმაციას მექანიზმის შესახებ და „FAO“-სთან გაფორმებული ხელშეკრულების ფარგლებში მათ ხელი უნდა შეუწყონ „GRM“-ის შესახებ ცნობიერების ამაღლებას ბენეფიციარებს შორის.
  - iii. „FAO“-ს ნებისმიერმა თანამშრომელმა, რომელსაც მიმართავენ საჩივრით ან პრობლემური საკითხით, უნდა აცნობოს მომჩივანს იმ დადგენილი არხების შესახებ, რომელთა მეშვეობით ხდება საჩივრების წარდგენა (ქვემოთ იხ. ნაწილი 5). „FAO“-ს თანამშრომელი აცნობებს „GRO“-ს, რომ მას მიმართეს პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით და დააკონკრეტებს თუ ვინ, რა მიზეზით მიმართა მას და როგორ შეიძლება პოტენციურ მომჩივანთან დაკავშირება. „GRO“ დაუკავშირდება პირს საჩივრის შევსებაში დახმარების შეთავაზების მიზნით, რაც უნდა შეესაბამებოდეს 5.1-ის ნაწილის დებულებებს.

## 5 საჩივრის განხილვის პროცესი

### 5.1 საჩივრების შეტყობინება

9. საჩივრის წარდგენა შეუძლია ნებისმიერ პირს, ჯგუფს ან პირის ან ჯგუფის წარმომადგენელს, რომელიც უშუალოდ არის ჩართული საქართველოში „FAO“-ს საქმიანობაში ან დაზარალებულია ამ საქმიანობიდან გამომდინარე. საჩივარი უნდა გაიგზავნოს „FAO“-ს ოფისში წერილობით, დანართ II-ში მოცემული ფორმის გამოყენებით, ელექტრონული ფოსტით მისამართზე [fao-georgia-grants@fao.org](mailto:fao-georgia-grants@fao.org);
10. საჭიროების შემთხვევაში, ბენეფიციარებს შეუძლიათ მიმართონ „GRO“-ს დახმარებისთვის საჩივრის წარდგენასთან დაკავშირებით ერთ-ერთი ზემოაღნიშნული არხის მეშვეობით, ტელეფონზე დარეკვით (+995 32) 235 9440.
11. იმ შემთხვევებში, როდესაც სახელმწიფო პარტნიორი უწყებები ან რესურსების მიმწოდებელი პარტნიორები ბენეფიციართა მიერ წამოჭრილი საკითხების შესახებ აცნობებენ „FAO“-ს, „GRO“ დაუკავშირდება შესაბამის ბენეფიციარებს და, საჭიროების შემთხვევაში, ხელს შეუწყობს საჩივრის წარდგენას დადგენილი არხების მეშვეობით.

### 5.2 საჩივრების რეგისტრაცია

12. საჩივრის მიღებისთანავე „GRO“ შეიყვანს საჩივრების რეესტრში ჩანაწერს და განახორციელებს საჩივრის წინასწარ შემოწმებას, რათა უზრუნველყოს, რომ საკმარისი ინფორმაციაა წარმოდგენილი დასაშვებობის კრიტერიუმების შემოწმებისა და შემდგომი მოქმედებების განსახორციელებლად. თუ საჩივრის წარდგენის ფორმაში გამოტოვებულია მნიშვნელოვანი ინფორმაცია (დანართი II), „GRO“ დაუკავშირდება მომჩივანს საჭირო ინფორმაციის შესავსებად.

საჩივრების რეესტრში უნდა აისახოს შემდეგი ინფორმაცია<sup>9</sup>:

- i. საჩივრის შეტანის თარიღი;
  - ii. მინიჭებული ნომერი (შედგება საჩივრის რიგითი ნომრისა და მისი წარდგენის წლისგან);
  - iii. საჩივარში მითითებული პროექტის კოდი;
  - iv. შესაბამისი პროგრამის ან პროექტის აქტივობების გეოგრაფიული მდებარეობა;
  - v. მომჩივანის სახელი;
  - vi. მომჩივანის სქესი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
  - vii. დაზარალებული პირ(ებ)ის/ჯგუფ(ებ)ის აღწერა „FAO“-ს პროგრამასთან დაკავშირებით
  - viii. საჩივრის მოკლე აღწერა.
13. ანონიმური საჩივრები არ მიიღება. თუმცა, მოთხოვნის შემთხვევაში, მომჩივანის სახელის კონფიდენციალურობა დაცული იქნება.
  14. საჩივრები უნდა იყოს შეძლებისდაგვარად კონკრეტული და აღწერდეს ფაქტობრივ

<sup>9</sup> შეიქმნება რეესტრის ორი ასლი. ერთი ფაილი შეიცავს ყველა წარდგენილი და განხილული დოკუმენტის დაბეჭდილ ასლებს, შემოწმების ანგარიშსა და საქმის მოკლე შეჯამებას. ელექტრონული ფორმატის ფაილის ასლი შეინახება „FAO საქართველო“-ს რეესტრში.



ან პოტენციურად უარყოფით გავლენას, რომელსაც გააჩნია დადასტურებული მიზეზ-შედეგობრივი კავშირი „FAO“-ს პროგრამასთან.

15. მომჩივანს შეუძლია გადახედოს ან შეცვალოს შეტანილი საჩივარი დამატებითი ინფორმაციის ან პრობლემურ საკითხებთან დაკავშირებული ახალი ფაქტების წარდგენით ნებისმიერ დროს, სანამ საჩივრის დასაშვებობის დადგენა და მოხსენება განხორციელდება.
16. „GRO“ დაადასტურებს ყველა საჩივრის მიღებას.

### 5.3 საჩივრის დასაშვებობის შემოწმება

17. „GRO“ შეამოწმებს საჩივარს და ხელმისაწვდომ დოკუმენტაციას, რათა დაადგინოს, რომ საჩივარი აკმაყოფილებს დასაშვებობის კრიტერიუმებს, და განსაზღვრავს შესაბამის არხს, რომლის მეშვეობით „FAO“ განახორციელებს მის განხილვას. დასაშვებობის შეფასება ხდება შემდეგნაირად:

- i. **არა-საჩივრები:** ბენეფიციარების, პარტნიორების და მიმწოდებლების მიერ ინფორმაციისა გამოთხოვა და პროექტთან დაკავშირებული სხვა მოთხოვნები. ასეთ მოთხოვნებს „GRO“ პირდაპირ გადაუზღავნის „FAO“-ს შესაბამის პერსონალს შემდგომი ზომების მიღების მიზნით.
- ii. **დაუშვებელი საჩივრები:** საჩივრები, რომლებიც არ აკმაყოფილებს განხილვის დასაშვებობის კრიტერიუმებს (იხ. პუნქტი 17.დ), მათ შორის პროექტებთან ან პროგრამებთან დაკავშირებული საჩივრები, რომლებიც არ ხორციელდება „FAO“-ს მიერ ან „FAO“ აღარ ახორციელებს მათ მხარდაჭერას, შესაბამისად „FAO“-ს ქმედებები აღარ შეიძლება გონივრულად ჩაითვალოს წამოჭრილი პრობლემური საკითხების გამომწვევ მიზეზად. „GRO“-მ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომჩივანს ეცნობოს საჩივრის დაუშვებლობის საფუძველი.
- iii. **საჩივრები, რომლებიც განსახილველად უნდა გადაეცეს გენერალური ინსპექტორის აპარატს („OIG“):** „FAO“-ს პერსონალის ან მესამე მხარის<sup>10</sup> მიმართ არსებული თაღლითობის, კორუფციის ან სხვა სახის გადაცდომის შესახებ ბრალდებები პირდაპირ უნდა გადაეცეს „OIG“-ის გამოძიების<sup>11</sup> ჩატარების მიზნით.
- iv. **დაშვებული საჩივრები<sup>12</sup>:**
  - a. საქართველოში „FAO“-ს პროგრამის ფარგლებში, „ორგანიზაციის“ გარემოსდაცვითი და სოციალური პოლიტიკის სავარაუდო ან პოტენციური დარღვევები. აღნიშნული ეხება „ორგანიზაციის“ ცხრა „ESS“-ს, როგორც ეს განსაზღვრულია გარემოსდაცვითი და

<sup>10</sup> მესამე მხარე-სუბიექტები წარმოადგენენ მიმწოდებლებს და მომსახურების პროვაიდერებს, რომლებიც წარადგენენ წინადადებებს ან დებენ კომერციულ ხელშეკრულებებს ორგანიზაციასთან, ან პარტნიორ ორგანიზაციებს, რომლებიც იღებენ, წერილობითი შეთანხმების შესაბამისად, ფინანსურ ან სხვა რესურსებს ორგანიზაციისგან მის პროგრამებთან და საქმიანობასთან დაკავშირებით, აგრეთვე ასეთი ობიექტების თანამშრომლებს.

<sup>11</sup> არ არის აუცილებელი ასეთი საჩივრები შეიცავდეს მყარ მტკიცებულებებს სავარაუდო არადაამაყოფილებელი ქცევისა და/ან არასწორი ქმედებების შესახებ, თუმცა ისინი უნდა შეიცავდეს ინფორმაციის გონივრულ მოცულობას, როგორც ეს გათვალისწინებულია OIG-ის შიდა ადმინისტრაციული გამოძიების სახელმძღვანელოთი (2016): <http://www.fao.org/aud/45778-04d41508f251e4fe747356ac586656463.pdf>

<sup>12</sup> ყველა საჩივარში მითითებული უნდა იყოს ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა მოიძიქმედა მომჩივანმა პროგრამის მენეჯმენტთან მათი საჩივრების გადასაჭრელად და ამ მცდელობების შედეგები. იმ პირების მიერ წარდგენილი საჩივრები, ვინც არ ცდილობდა კეთილსინდისიერად მოეგვარებინა თავისი პრობლემური საკითხები პროექტის მენეჯმენტთან, ან არ აჩვენა დამაჯერებელი მიზეზი თუ რატომ არ მიმართა პროექტის მენეჯმენტს (როგორცაა შემოთხოვა მათ უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით), არ იქნება დაშვებული.

სოციალური მართვის სახელმძღვანელოში<sup>13</sup>:

- ESS 1: ბუნებრივი რესურსების მართვა
- ESS 2: ბიომრავალფეროვნება, ეკოსისტემები და კრიტიკული ჰაბიტატები
- ESS 3: მცენარეთა გენეტიკური რესურსები სურსათის წარმოებისა და სოფლის მეურნეობისთვის
- ESS 4: ცხოველების - პირუტყვისა და აკვაკულტურის - გენეტიკური რესურსები სურსათის წარმოებისა და სოფლის მეურნეობისთვის
- ESS 5: მავნებლებისა და პესტიციდების კონტროლი
- ESS 6: იძულებითი გადასახლება და გადაადგილება
- ESS 7: ღირსეული შრომა
- ESS 8: გენდერული თანასწორობა
- ESS 9: მკვიდრი მოსახლეობა და კულტურული მემკვიდრეობა

b. მოსაზრებები „FAO“-ს პროგრამების შესახებ პროექტის ციკლის თითოეულ ეტაპზე, როგორც ეს გათვალისწინებულია „FAO“-ს „AAP“-ის მე-3 ვალდებულებით<sup>14</sup>, მათ შორის, კერძოდ, რამდენად სწორად იქნა განსაზღვრული სამიზნე მიმართულებები, სათანადოდ განხორციელდა თუ არა პროგრამები და მონაწილეების თვალსაზრისით, მათზე პროგრამების პოტენციურად უარყოფითი ზემოქმედება.

#### 5.4 დაშვებული საჩივრების დამუშავება

18. თუ შემოწმების ეტაპზე საჩივარი დააკმაყოფილების დასაშვებობის კრიტერიუმებს, „GRO“ წარუდგენს „FAO“-ს მენეჯმენტს საჩივრების განმხილველი კომიტეტის („GRC“) შემადგენლობას დასამტკიცებლად. „GRC“-ის წევრების კანდიდატად წარდგენა ხდება შემდეგი კრიტერიუმების მიხედვით:

- i. ინტერესთა კონფლიქტის პრევენცია;
- ii. გენდერული ბალანსის უზრუნველყოფა;
- iii. საჩივრის შესაბამისი ტექნიკური კვალიფიკაციის უზრუნველყოფა.

19. საჩივრის განხილვის კონკრეტული პროცედურის განსაზღვრისას, „GRC“-მ უნდა უზრუნველყოს სამართლიანობისა და ობიექტურობის პრინციპების დაცვა და, ამ მიზნით, უზრუნველყოს შემდეგი ქმედებების განხორციელება:

- i. განიხილოს შესაბამისი საპროექტო დოკუმენტაცია და საჭიროების შემთხვევაში, გაიაროს კონსულტაცია „FAO“-ს, მთავრობისა და განმახორციელებელი პარტნიორების შესაბამისი პროექტის პერსონალთან;

<sup>13</sup> FAO 2015. „გარემოსდაცვითი და სოციალური მართვის შესახებ სახელმძღვანელო“ <http://www.fao.org/3/a-i4413e.pdf>

<sup>14</sup> დამატებითი ინფორმაციისთვის გთხოვთ იხილოთ „FAO“ სახელმძღვანელო „ანგარიშვალდებულება დაზარალებული მოსახლეობის წინაშე“ („AAP“): [http://www.fao.org/fileadmin/user\\_upload/emergencies/docs/Guidance%20Note\\_Accountability\\_Publi.pdf](http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/emergencies/docs/Guidance%20Note_Accountability_Publi.pdf)



- ii. საველე ვიზიტის დაგეგმვა და ზედამხედველობა, რომელიც განხორციელდება დანიშნული „GVO“-ს მიერ, ინფორმაციის შეგროვების მიზნით მკაფიო მეთოდოლოგიისა და მიდგომის გამოყენებით;
  - iii. სხვადასხვა ჩართული მხარის ინტერესებისა და შეხედულებების გათვალისწინება.
20. განხილვის პროცედურისა და მისი განხორციელების ვადის შეთანხმების შემდეგ, „GRC“ დანიშნავს „GVO“-ს განხილვის განხორციელების მიზნით.
21. „GVO“ განახორციელებს შემოწმებას „GRC“-ის სახელმძღვანელოს შესაბამისად, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს ერთ ან მეტ შემდეგ მოქმედებას:
- i. შესაბამისი დოკუმენტაციის შეგროვება და ანალიზი;
  - ii. გასაუბრება შესაბამის პირებთან/ბენეფიციარებთან/პარტნიორებთან/პერსონალთან და ა.შ.;
  - iii. საველე ვიზიტები დაკვირვების მიზნით.
22. შემოწმების დასრულების შემდეგ, „GVO“ წარუდგენს „GRC“-ს შემოწმების ანგარიშის პროექტს ყველა შესაბამისი დამადასტურებელი დოკუმენტით. ანგარიში უნდა შეიცავდეს:
- i. საჩივრის შესამოწმებლად გამოყენებული მეთოდოლოგიის აღწერას;
  - ii. ნებისმიერ ფაქტობრივ მონაცემებს, რომლებსაც შეუძლია ახსნას კონკრეტული გარემოებები და წარმოდგენები, რომლებიც თავის მხრივ ადასტურებს ან ეწინააღმდეგება მიღებულ საჩივარს;
  - iii. რეკომენდაციები საჩივრის განხილვის ან გადაწყვეტის შესახებ, რომლებიც შეიძლება მოიცავდეს კონკრეტულ ქმედებებს, ასევე მიდგომებისა და პროცედურების გადახედვას „FAO“-სთვის გასათვალისწინებლად.
23. „GRC“ განიხილავს შემოწმების ანგარიშს და შეუძლია მოითხოვოს დამატებითი შემოწმება ან დასკვნებისა და რეკომენდაციების გადახედვა, „FAO“-ს წარმომადგენლისთვის („FAOR“) ანგარიშის დასამტკიცებლად წარდგენამდე.

## 5.5 უკუკავშირი

24. „FAO“ განახორციელებს ანგარიშის შემდგომ განხილვას და შეუძლია გაიაროს კონსულტაცია შესაბამის პერსონალთან ან პარტნიორებთან, ან მოსთხოვოს „GRC“-ს დამატებითი განმარტებები ან შემოწმებები. განხილვის შემდეგ, „FAO“ დაამტკიცებს ანგარიშს და შესაბამის რეკომენდაციებს, და დაავალებს შესაბამის პერსონალს, განახორციელოს რეკომენდებული ქმედებები „FAO“-ს წესებისა და რეგულაციების დაცვით, შესაბამისი გარემოებებისა და რესურსების ხელმისაწვდომობის გათვალისწინებით.
25. „GRO“ შეატყობინებს მომჩივანს საჩივრის განხილვის შედეგებისა და განხორციელებული შემდგომი ქმედებების შესახებ.
26. თუ მომჩივანი მიიჩნევს, რომ „FAO“-ს „ESS“-ის სავარაუდო ან პოტენციურ დარღვევებთან დაკავშირებით მიღებული პასუხი არაა დამაკმაყოფილებელია, მომჩივანს შეუძლია წარუდგინოს საჩივარი შესაბამისობის განხილვის მოთხოვნით

„OIG“-ს შესაბამისობის განხილვის სახელმძღვანელოს<sup>15</sup> შესაბამისად.

## 5.6 საჩივრის განხილვის დასრულება

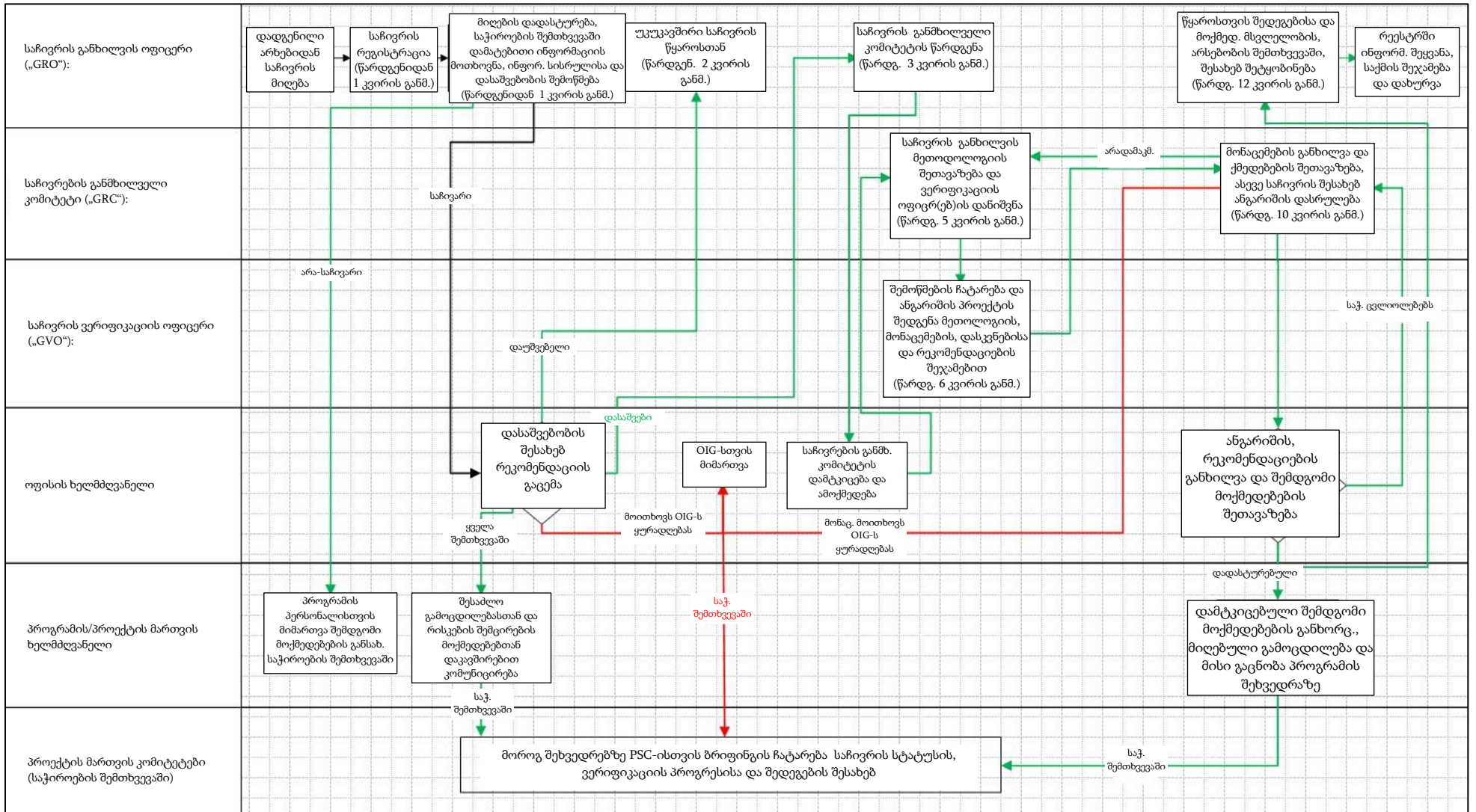
27. საჩივრის განხილვის პროცესის დასრულებისთანავე, „GRO“ უზრუნველყოფს, რომ შემდეგი ინფორმაცია ასახულ იქნეს საჩივრების რეესტრში, დამატებით იმ ინფორმაციასთან ერთად, რომელიც შეყვანილ იქნა რეესტრში საჩივრის რეგისტრაციისას (ზემოთ იხ. პუნქტი 13):
- i. საჩივრის დასაშვებობის შემოწმების შედეგი;
  - ii. GRC-ის შემადგენლობა;
  - iii. GVO-ს სახელი;
  - iv. გამოყენებული შემოწმების მეთოდი;
  - v. საჩივრის განხილვის საბოლოო ანგარიში;
  - vi. განხორციელებული ან განსახორციელებელი შემდგომი ქმედებების შეჯამება;
  - vii. მომჩივანთან შეტყობინების დოკუმენტირება განხილვის პროცესის დასრულებასთან და შემდგომ ქმედებებთან დაკავშირებით;
  - viii. ნებისმიერი სხვა შესაბამისი დოკუმენტაცია.

## 6 ანგარიშგება და მიღებული გამოცდილება

28. თითოეული საჩივრის განხილვის შედეგი (როგორც საჩივრის დასაშვებობის შემოწმების, ისე მისი განხილვის დასრულების ეტაპზე) წარმოდგენილი იქნება „FAO“-ს პროგრამის თანამშრომელთა შეხვედრებზე სამომავლო აქტივობების განსახორციელებლად გამოცდილებისა და ცოდნის მიღების მიზნით.
29. კონკრეტული პროექტის ფარგლებში განხორციელებულ საქმიანობასთან დაკავშირებული საჩივრის შემთხვევაში, ბრიფინგი გაიმართება პროექტის მართვის შესაბამისი კომიტეტებისთვის („PSC“) ან პროექტის სხვა შესაბამისი მაკოორდინირებელი ან მმართველი ორგანოებისთვის, რათა მოხდეს მათი ინფორმირება (i) მიღებულ საჩივრებთან დაკავშირებით, მათ შორის 2.2 ნაწილის მე-6 პუნქტის შესაბამისად „OIG“-ისთვის გადაცემული საჩივრები, და (ii) შემოწმებისა და ვერიფიკაციის პროცესების შედეგებთან დაკავშირებით.
30. მიღებული საჩივრების, განხორციელებული ქმედებებისა და მიღებული გამოცდილების შესახებ ინფორმაცია პერიოდულად მიეწოდება „FAO“-ს შესაბამის განყოფილებებს.
31. წინამდებარე „GRM“-ის სახელმძღვანელოს განახლება განხორციელდება საჭიროების შემთხვევაში, მიღებული გამოცდილების გათვალისწინებისა და „FAO“-ს შესაბამისი სახელმძღვანელოებთან და დებულებებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფის მიზნით.

<sup>15</sup> „შესაბამისობის განხილვები ორგანიზაციის გარემოსდაცვითი და სოციალური სტანდარტების სახელმძღვანელოსთან დაკავშირებით მიღებული საჩივრების შემდეგ“ <http://www.fao.org/aud/42564-03173af392b352dc16b6cec72fa7ab27f.pdf>

# დანართი I: საჩივრის განხილვის მექანიზმის პროცესი



## დანართი II: საჩივრის წარდგენის ფორმა

„FAO საქართველოში“-ს ოფისმა დაწერა წინამდებარე საჩივრის განხილვის მექანიზმი („GRM“), რათა უზრუნველყოს „FAO“-ს პროგრამების ბენეფიციარები გამჭვირვალე მექანიზმით, უკუკავშირის მიწოდებისა და მოსაზრებების გამოხატვის, ასეთი საკითხების აღმოფხვრის შესაბამისი მოქმედებების განხორციელების და გატარებული ღონისძიებების შესახებ უკუკავშირის მიღების მიზნით.

ნებისმიერ პირს ან ჯგუფს, რომელიც უშუალოდ არის ჩართული საქართველოში „FAO“-ს საქმიანობაში ან დაზარალებულია ამ საქმიანობიდან გამომდინარე, შეუძლია წერილობით წინამდებარე ფორმის გამოყენებით წარადგინოს საჩივარი ელ.ფოსტის მისამართზე ([FAO-GE@FAO.org](mailto:FAO-GE@FAO.org)), ან პირადად ეწვიოს „FAO“-ს ერთ-ერთ ოფისს.

### I. მომჩივანის შესახებ ინფორმაცია

1. სრული სახელი <sup>16</sup>	.....
2. დაბადების თარიღი	..... /..... /.....
3. დაბადების ადგილი	.....
4. ეროვნება	.....
5. ID ნომერი	.....
6. სქესი	<input type="checkbox"/> მამრ. <input type="checkbox"/> მდედრ.
7. საქმიანობის სფერო	.....
8. ფაქტობრივი მისამართი	.....
9. მობილურის ნომერი	.....
10. მომჩივანის სტატუსი	<input type="checkbox"/> დაზარალებული პირი, <input type="checkbox"/> დაზარალებული პირის სახელით მირებული გაქვთ თუ არა თანხმობა იმ პირისგან, ვისი სახელითაც წარადგენთ ამ საჩივარს? <input type="checkbox"/> დიახ <input type="checkbox"/> არა

### II. ინფორმაცია დაზარალებული პირის/ჯგუფის შესახებ, თუ ის არ არის მომჩივანი

1. სრული სახელი	.....
2. დაბადების თარიღი	..... /..... /.....
3. დაბადების ადგილი	.....
4. ეროვნება	.....
5. ID ნომერი	.....
6. სქესი	<input type="checkbox"/> მამრ. <input type="checkbox"/> მდედრ.

<sup>16</sup> ანონიმური საჩივრები არ მიიღება. თუმცა, მოთხოვნის შემთხვევაში, მომჩივანის სახელის კონფიდენციალურობა დაცული იქნება.

7. საქმიანობის სფერო	.....
8. ფაქტობრივი მისამართი	.....
9. მობილურის ნომერი	.....

III. საჩივრის აღწერა: გთხოვთ, მოგვაწოდოთ დეტალური ინფორმაცია ქრონოლოგიური თანმიმდევრობით და საჩივართან დაკავშირებული შესაბამისი ფაქტები და გარემოებები, მათ შორის აღწერა, სახელები, თარიღები და ადგილები:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV. თქვენი სახელ(ებ)ის გამჟღავნების შესახებ ნებართვა

აცხადებთ თუ არა თანხმობას თქვენი სახელ(ებ)ის გამჟღავნებაზე დაინტერესებული მხარეებისთვის იმ შემთხვევაში, თუ თქვენ მიერ წარმოდგენილი საჩივარი მოითხოვს ასეთ გამჟღავნებას?

დიახ  არა

V. თარიღი და ხელმოწერა

თარიღი/ადგილი:

.....

მომჩივანის/მომჩივანის წარმომადგენლის ხელმოწერა

.....

VI. მიმაგრებული დოკუმენტების სია (ორიგინალების გარეშე, მხოლოდ ასლები, საჭიროების შემთხვევაში)

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....