



# საჩივრის განხილვის სერვისი

ერთად მოვუჭნოთ გადაწყვეტილება

საჩივრის განხილვის სერვისი (სგს) ფიზიკურ პირებსა და თემებს/საზოგადოებას შესაძლებლობას აძლევს - მიმართონ საჩივრით, თუკი ჩათვლიან, რომ I2Q პროექტი რაიმე სახის უარყოფით ზემოქმედებას ახდენს ან მოახდენს მათზე, მათ თემზე ან გარემოზე.

საჩივრების დროული განხილვითა და მათზე რეაგირებით სგს აძლიერებს პროექტის ანგარიშვალდებულებას იმ თემის/საზოგადოების წინაშე, რომელსაც პროექტით მიაღდა რაიმე სახის ზიანი.

## საჩივრის ტიპები

საჩივრის განხილვის სერვისში შემოსული საჩივრები შეიძლება იყოს სხვადასხვა და შეეხებოდეს პროექტის მიმდინარეობით გამოწვეული საცხოვრებელი სახლის ან გარემოს დაზიანებას, იძულებით განსახლებას, შრომის ჰიგიენის ან უსაფრთხოების ნორმების დარღვევას.

## საჩივარში აღნიშნული უნდა იყოს შემდეგი ინფორმაცია:

- ზუსტი ადგილმდებარეობა
- პროექტის მიერ გამოწვეული ზიანი
- პირი/პირების მონაცემები, რომელიც ხელს აწერს საჩივარს
- თუ საჩივარი შეაქვს არა პირს/თემს, არამედ მის კანონიერ წარმომადგენელს, საჩივარში უნდა იყოს მითითებული წარმომადგენლის სრული სახელი, ხელმოწერა და საკონტაქტო ინფორმაცია, ასევე, თანდართული მინდობილობა

## სგს-ში საჩივრის წარდგენა

საჩივრის წარდგენა შეუძლია ნებისმიერ პირს ან თემს, რომელიც მიიჩნევს, რომ I2Q პროექტის მიერ განხორციელებულ საქმიანობას მათთვის ზიანი მოაქვს.

საჩივარი წერილობითი ფორმით უნდა გაეგზავნოს სგს-ს

მომართვის ფორმის ჩამოტვირთვა შესაძლებელია I2Q პროექტის ვებგვერდიდან:

[www.i2q.gov.ge/en/grievance-redress-service/](http://www.i2q.gov.ge/en/grievance-redress-service/)

და გაგზავნა ელექტრონულ ფოსტაზე [info@i2q.gov.ge](mailto:info@i2q.gov.ge)

შევსებული ფორმის წარმოდგენა შესაძლებელია განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროში, მისამართზე: დ. უზნაძის ქუჩა 52, თბილისი, საქართველო

მტკიცებულების წარმოდგენა სავალდებულო არ არის, თუმცა, საჩივრის განხილვასა და გადაწყვეტილების მიღებაში სგს-ს დახმარებას გაუწევდა. მომართვის ფორმაში ასევე შესაძლებელია, წარმოდგენილი იყოს რეკომენდაციები ან წინადადებები, როგორ ხედავენ მომჩივანები საკითხის გადაჭრის გზას. ყველა მომართვა კონფიდენციალურად იქნება განხილული. სგს არ გასცემს პერსონალურ ინფორმაციას, მომჩივანის თანხმობის გარეშე.

**საჩივრის დასაშვებობა**

მიმართვის შემდეგ, სგს განიხილავს განცხადების დასაშვებობას და მიმართვას დასაშვებად ცნობს იმ შემთხვევაში, თუ ის:

- ეხება I2Q პროექტის მიმდინარე აქტივობას
- I2Q პროექტის აქტივობა აზიანებს გარემოს ან საზოგადოებას
- წარმოდგენილია იმ მომჩივანის, მომჩივანთა ჯგუფის ან მათი კანონიერი წარმომადგენლის მიერ, ვისაც უშუალოდ ადგება ზიანი

სგს მომართვას ჩათვლის დაუშვებლად, თუ ის ეხება შესყიდვას, სავარაუდო თაღლითობას და/ან კორუფციას, კავშირშია ისეთ საკითხებთან, რომელიც გამოსაძიებლად უნდა გადაეცეს სხვა უწყებას. სგს არ განიხილავს საჩივარს, რომელიც არ ეხება I2Q პროექტთან დაკავშირებულ გარემოს და სოციალურ საკითხებს.

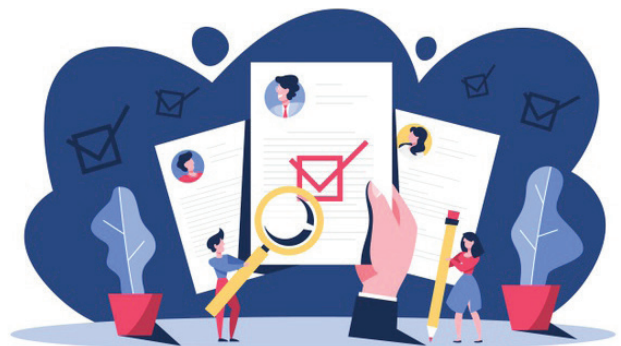
**ანგარიშგების მექანიზმები**

სგს ერთ-ერთია იმ სამი ძირითადი მიდგომიდან, რომელსაც შესაძლებელია მიმართოთ მსოფლიო ბანკის მიერ მხარდაჭერილი პროექტების აქტივობისას:

- **საჩივრის განხილვის მექანიზმი პროექტის დონეზე**  
მსესხებელი მთავრობა პასუხისმგებელია ჰქონდეს საჩივრის განხილვის მოქნილი და ხელმისაწვდომი მექანიზმი, რომელიც შემოსულ საჩივრების გადაწყვეტილებებს გამოძენის.
- **მსოფლიო ბანკის საჩივრის განხილვის სერვისი**  
საჩივრის განხილვის სერვისი პრობლემის გადაწყვეტის კორპორატიული დონის მექანიზმია, რომელიც განიხილავს მსოფლიო ბანკის მენეჯმენტში წარდგენილ საჩივრებს და იღებს გადაწყვეტილებებს.
- **მსოფლიო ბანკის ინსპექტირების კომისია**  
ინსპექტირების კომისია არის საჩივრების განხილვის მექანიზმი, რომელიც აფასებს ადამიანებისთვის ან გარემოსთვის მიყენებულ ზიანს და ადგენს, პროექტის განხორციელებისას დაცული იყო თუ არა ოპერაციული პოლიტიკა და პროცედურები. კომისია დამოუკიდებელია მსოფლიო ბანკის მენეჯმენტისა და თანამშრომლებისგან და უშუალოდ ექვემდებარება აღმასრულებელ დირექტორთა საბჭოს.

**საჩივრის გადაწყვეტის პროცესი**

საჩივრის მიღების შემდეგ სგს	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ატყობინებს მომჩივანს საჩივრის მიღების თაობაზე</li> <li>▶ აზუსტებს, უნდა მოჰყვეს თუ არა რეაგირება საჩივარს</li> </ul>
საკითხის გადაწყვეტის მიმოხილვის პროცესში სგს	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ატყობინებს მომჩივანს საქმის სტატუსს/ მიმდინარეობას</li> <li>▶ ითხოვს დამატებით ინფორმაციას, საჭიროების შემთხვევაში</li> </ul>
გადაწყვეტა	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ მომჩივანს სთავაზობს საკითხის გადაწყვეტას და ვადებს</li> <li>▶ თუ მომჩივანი მხარე თანახმაა, პროექტის გუნდსა და განმახორციელებელ უწყებას გადაწყვეტილება მოჰყავთ სისრულეში, ხოლო სგს ახორციელებს მონიტორინგს</li> <li>▶ საჩივარი დახურულია, როდესაც გადაწყვეტილება სისრულეშია მოყვანილი</li> </ul>



**საკონტაქტო ინფორმაცია:**  
[www.iig.gov.ge/en/grievance-redress-service/](http://www.iig.gov.ge/en/grievance-redress-service/)  
 info@iig.gov.ge