

ATTACHMENT 1

ORDER ON ESTABLISHMENT OF GRIEVANCE REDRESS COMMITTEE

NS-82

19/05/2017

O r d e r

On establishing rules and procedures for Grievance Redress Commission of
LEPL Municipal Development Fund of Georgia

On the basis of Article 4 clause 10 sub-clause "P" of the resolution N558 dated: 30 October 2015 of the Government of Georgia on "Foundation of Municipal Development Fund of Georgia, formation of the Supervisory Board and Approval of its Policy" and for the purposes of consideration grievances and applications within the Sustainable Urban Transport Improvement Project,

I hereby order:

1. The Rules and Procedures of Grievance Redress Commission of Municipal Development Fund of Georgia to be approved with all its annexes
2. The present order can be appealed within a 1-month period in compliance with rules established by the Law to Tbilisi City Court (Address: N6 of N12 KM Agmashenebeli Alley).
3. The present order enters into force in accordance with current legislation.

Signed

Director of MDFG

Grievance Redress Commission

Procedure

Article 1. Purpose

This document describes the procedures of the Municipal Development Fund of Georgia (MDF) to address complaints or concerns submitted by people who may be impacted by projects implemented by MDF.

The purpose of these GRC Procedures is to make MDF more accessible to project affected communities and to help ensure efficient resolution of project-related complaints.

In projects implemented by MDF, grievance resolution is viewed as a two-stage process. The present Procedures are developed specifically for the purposes of Stage 2 process of grievance resolution by the GRC.

Article 2. Principles¹

a) Accessibility

The mechanism has been developed with a view to make the Grievance Redress Mechanism accessible to those aggrieved parties who may face barriers of awareness, literacy, language, finance, distance or fear of reprisal.

b) Fairness and impartiality

Evaluation of complaints shall be conducted on the basis of fairness. Its outcomes will be consistent with applicable national and international standards and will not restrict access to other redress mechanisms. Fairness also relates to the process, which shall ensure that the aggrieved people have reasonable access to sources of information, advice and expertise necessary to engage in a grievance process on fair, informed and respectful terms.

c) Transparency and Publicity

The mechanism has been developed for the purposes of transparency of the process. It aims to ensure that stakeholders to a grievance are being informed about its progress, and of the mechanism's performance, in order to build confidence in its effectiveness and meet any public interest at stake. It also ensures transparency of the outcome to meet the public interest concerns.

Article 3. Eligibility

1. Grievance can be filed by a person or community who believes they have been or may be adversely affected by the projects implemented by MDF.

¹ These principles have been taken from and are based on the principles described in the Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects, p. 17-18, available at: <http://www.cao-ombudsman.org/howwework/advisor/documents/implemgrieveng.pdf>

2. GRC shall consider the matter in two stages. At the first stage locally available means for the resolution of Grievances is applied, such as discussing the issues with local engineers/contractors, consulting with Project Monitoring Consultant or/and sending out written address to the local municipality. In case the grievance/application is not resolved at the first stage, it is transferred to the next stage, where the it is considered by the determined by the Individual Administrative Act of the Executive Director of MDF.

3. Grievance can be filed if it is related to an active project under auspices of MDF and implementation of which has not yet completed (financing of which is closed) in the following cases:

- a) The grievance/application has not been resolved at the first stage.
- b) The grievance/application has been taken directly to the second stage.

4. Complaints must be in writing and addressed to the Executive Director of MDF through the following:

- a) Complaints will be accepted by hand delivery;
- b) Complaints will be accepted through postal service at the MDF Office: 3rd Floor, #150 D. Aghmashenebeli Ave., 0112, Tbilisi, Georgia.

5. Complaints shall be submitted in Georgian language.

Article 4. Registration & Reference

1. Upon receipt of the complaint it will be registered at the reception of MDF. The complainant shall be given a receipt evidencing submission of his/her complaint with the MDF. The receptionist will direct the complaint to the Director of MDF, who shall screen all incoming claims and within 5 working days of receipt of such claim by the reception office, direct the appropriate claims to the Safeguards Unit.

2. Within 3 days the applicant is notified upon the acceptance of grievance/application.

3. Within 15 working days of registration of the complaint in the database the Safeguards unit will:

- a) Determine if additional information and/or documents necessarily need to be provided by the complainant, and if so request the complainant in writing to submit such additional information/documents.
- b) Obtain relevant and necessary information internally, from MDF's various departments or from project partners.
- c) Decide on the date when the complaint shall be presented to the GRC for hearing and Inform the complainant of such date, if necessary;
- d) Update the status of the complaint in the database.

Article 5. GRC Hearings

1. GRC Hearing shall be held at least once a month. Any complaint must be heard within two months after its registration at the MDF reception.

2. The agenda of the GRC hearing, with a list of complaints to be reviewed at that hearing shall be set in advance. Such Agenda, together with a short brief/summary on each complaint shall be sent to each member of the GRC at least 3 working days prior to the date of the GRC hearing.

3. GRC is composed of: [insert names of respective persons].

4. The staff member responsible for each complaint shall first present a short description/summary of the complaint, and then answer any questions the GRC members may have. Final decision based on the deliberations and discussions is made by the Committee by the majority of votes. If needed, the complainant

may be invited to the hearing to present evidence related to the case. Copy of the minutes from the hearing shall be provided to the relevant IFI.

5. The decision adopted by the committee shall be signed by the Executive Director within 5 working days of such hearing.

6. The final decision shall contain a timeline of its implementation.

7. The information letter (regarding the decision) to the complainant shall be sent in writing within 2 working days after signing of the resolution by the Executive Director.

8. The response provided to complainant(s) should be informative and include relevant details.

9. Safeguards Unit will update the status of the complaint in the database accordingly.

Article 6. Implementation

1. MDF's appropriate Unit shall be responsible for the follow up and implementation of the GRC decision in accordance with the resolution. Safeguards unit shall report to each following GRC meeting on the progress and status of implementation of the previous GRC meeting decisions.

Implementation time frame will be case specific but should not normally exceed 100 days. GRC secretary will monitor implementation of the actions.

2. The GRC will review the data every year to evaluate the functionality of the system, as well as to note the following:

- Failures to follow GRC procedures
- Delays in complaint resolution, particularly those that can affect project construction
- Most frequent types of grievances and complaints
- Location(s) producing the most grievances and complaints

3. The data obtained as a result of monitoring and evaluation should also be used for organizational learning, observational analysis and identification of systemic problems and the need for changes, if any, to policies and procedures to prevent recurrent future disputes.

Note: The present translation is unofficial for informational purposes only.

List of annexed Forms:

- Form A: Sample Letter Acknowledging Receipt of Complaint
- Form B: GRC Process Chart
- Form C: Sample questionnaire to be filled out on bi-annual basis by GRC member(s)
- Form D: Sample of Complain Closure Form
- Safeguard documentation of different IFIs

List of annexes & forms:

- Form A: Sample Letter Acknowledging Receipt of Complaint
- FormB:GRC Process Chart
- Form C: Sample questionnaire to be filled out on bi-annual basis by GRC member(s)
- Form D: Sample of Complain Closure Report
- Safeguard documentation of different IFIs

Form A

Sample Letter Acknowledging Receipt of the Complaint

[insert applicant name]

[insert address]

[insert date]

Dear _____

I am writing to let you know that we have received your complaint letter dated [insert the date]. The complaint has been assigned following number: [insert the number assigned]. We are currently examining the issues raised in your complaint and you will hear from us again no later than [insert date].

If you have any questions concerning this letter, or would like to discuss the complaint handling process further, please contact [insert staff name], [insert position], [insert contact number].

Thank you for letting us know of your concern.

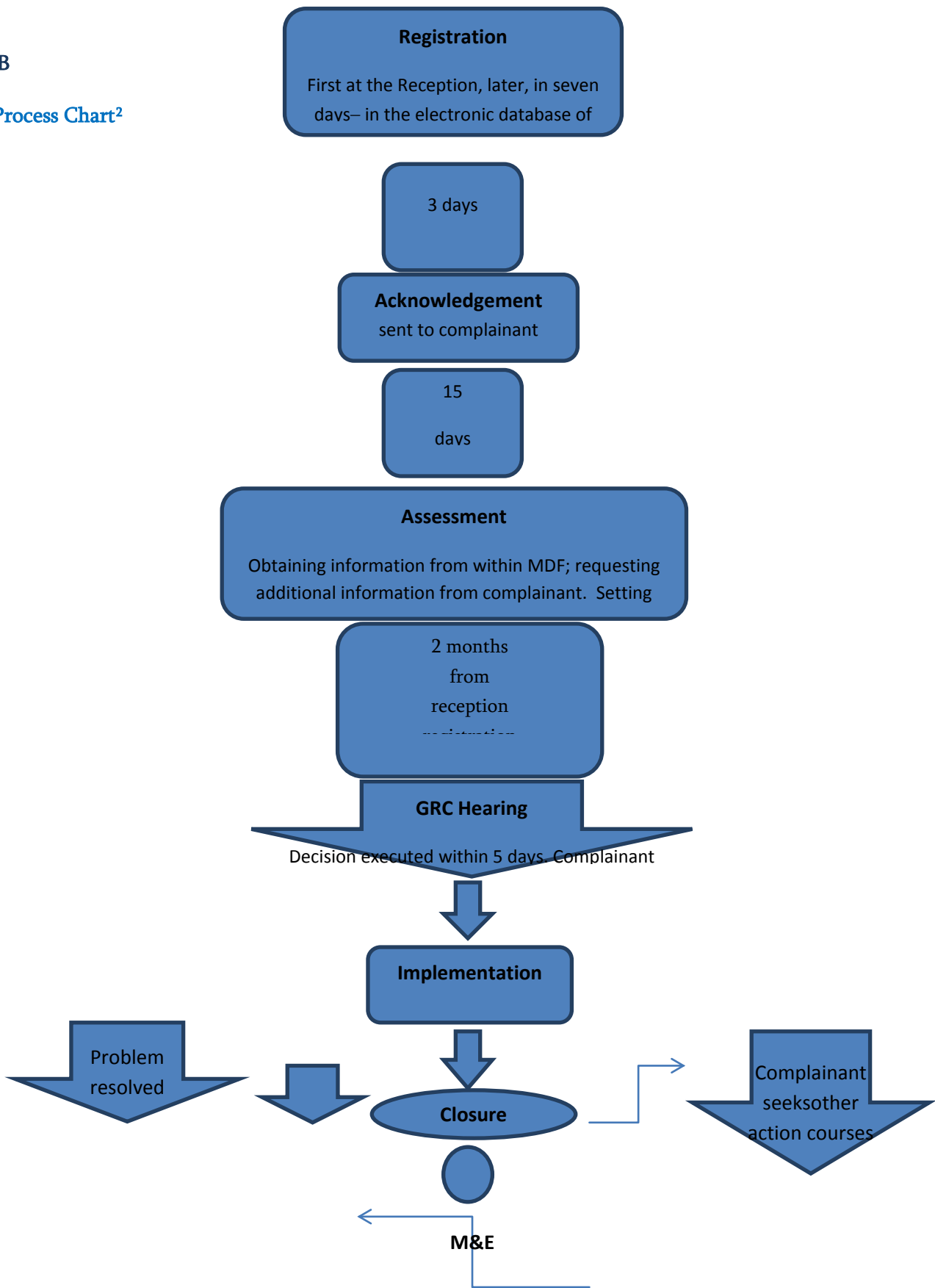
Yours sincerely,

[insert staff name]

[insert position],

Form B

GRC Process Chart²



² Number of days refers to working/business days.

Form C

Questions targeted for statistical analysis

- How many complaints have been raised?
- What types of complaints have been raised?
- What is the status of the complaints (rejected or not eligible, under assessment, action agreed upon, action being implemented, or resolved)?
- How long did it take to close the complaint?
- Were there delays in complaint resolution?
- Were there failures to follow the GRM procedures
- How many APs have used the grievance redress procedure?
- What were the outcomes? (granted/rejected)

Questions targeted for the grievance mechanism's performance and organizational learning

- How well is the system accomplishing its purpose and goals?
- Is the system making a difference? How?
- Does the mechanism enable complainants to raise their concerns and obtain an objective settlement to their issues?
- Do people know where to go? Is the mechanism accessible and easily understood?
- Can complainants readily determine the status of their complaint and how the company is responding?
- Where are the gaps? What is and is not working? Why?
- What type of disputes are recurring on a regular basis? What are the root causes of those disputes?
- What can be done to address recurring types of disputes earlier, with a view to their prevention?

Form D

Complaint Closure Report

Name of Complainant:

Address:

Summary of the Complaint:

(date submitted, issues raised, etc.)

Activities based on Recommendations of GRC	Person Responsible	Date of completion	Remarks

Option A

This is to certify that all activities related to the resolution of the complaint have been successfully implemented. The complainant is in agreement that the complaint is resolved, his/her request has been satisfied and the case can be closed.

Option B

This is to certify that the activities related to resolution of the complaint have been implemented by MDF. The complainant disagrees with GRC's decision and/or the implemented activities and shall seek other mechanisms to protect/advance its rights.

Signatures:

Complainant (if available)

GRC Executive Director

Date _____

Date _____

N ს-82

19/05/2017

ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა

სსიპ საქართველოს მუნიციპალური განვითარების ფონდის საჩივრების განმხილველი კომისიის წესებისა და პროცედურების დამტკიცების შესახებ

„სსიპ-საქართველოს მუნიციპალური განვითარების ფონდის დაფუძნების, სამეთვალყურეო საბჭოს განსაზღვრისა და მისი დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2015 წლის 30 ოქტომბრის #558 დადგენილებით დამტკიცებული დებულების მე-4 მუხლის მე-10 პუნქტის „პ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე და მდგრადი ურბანული ტრანსპორტის საინვესტიციო პროექტის ფარგლებში მიმდინარე პროექტებთან დაკავშირებული განცხადებებისა და საჩივრების განხილვის მიზნით,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს მუნიციპალური განვითარების ფონდის საჩივრების განმხილველი კომისიის წესები და პროცედურები თანდართულ დანართებთან ერთად.
2. ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს გაცნობიდან ერთი თვის ვადაში, კანონით დადგენილი წესით ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, აღმაშენებლის ხეივანი, მე-12 კილომეტრი, #6).
3. ბრძანება ძალაში შედის კანონით დადგენილი წესით.

გალაქტიონ ბუაძე

აღმასრულებელი დირექტორი

დირექცია

საჩივრების განმხილველი კომისიის წესები და პროცედურები

მუხლი 1. მიზანი

1. საჩივრების განმხილველი კომისიის წესები და პროცედურები (შემდგომში დოკუმენტი) არეგულირებს სსიპ საქართველოს მუნიციპალური განვითარების ფონდში (შემდგომში ფონდი) შესულ საჩივრებზე/განცხადებებზე რეაგირების პროცედურებს, რომლებიც წარმოდგენილია ფიზიკური ან იურიდიული პირების მიერ და რომელზეც ზეგავლენა მოახდინა ფონდის მიერ განსახორციელებელმა პროექტმა.

2. დოკუმენტის მიზანია, დაარეგულიროს საჩივრების/განცხადებების მიღების, შეფასების, მონიტორინგისა და პრობლემური საკითხების გადაჭრის პროცესის მიმდინარეობა და გადაწყვეტის გზები, ფონდი უფრო ხელმისაწვდომი გახადოს პროექტის ზემოქმედების ქვეშ მოქცეული პირებისთვის და უზრუნველყოს პროექტთან დაკავშირებული საკითხების ეფექტური მოგვარება.

3. საჩივრების /განცხადების განხილვა მოიცავს ორეტაპიან პროცედურას. ამ დოკუმენტში მოცემული წესები და პროცედურები შემუშავებულია მეორე ეტაპზე არსებული საკითხების გადაჭრის პროცესის საწარმოებლად საჩივრების განმხილველი კომისიის მიერ.

მუხლი 2. დოკუმენტის საქმიანობის პრინციპები დოკუმენტის საქმიანობის პრინციპებია:

ა). ხელმისაწვდომობა

წინამდებარე დოკუმენტი შემუშავდა იმის გათვალისწინებით, რომ იგი ხელმისაწვდომი იყოს ზემოქმედების ქვეშ მოქცეული ყველა პირისთვის, რომელთაც არ აქვთ შესაძლებლობა ინფორმაციაზე წვდომის, წერა-კითხვის, ენის ცოდნის, ფინანსური შესაძლებლობების ან ტერიტორიული სიშორის გამო.

ბ). სამართლიანობა და მიუკერძოებლობა

საჩივრების/განცხადებების შეფასება უნდა მოხდეს სამართლიანობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპზე დაყრდნობით. მისი შედეგები შესაბამისობაში უნდა იყოს საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტების უსაფრთხოების პოლიტიკასთან და მოქმედ კანონმდებლობასთან, ასევე, არ უნდა ზღუდავდეს საჩივრების განხილვის სხვა მეთოდებს (სასამართლო, ან დამფინანსებელი ინსტიტუტის პრობლემების გადაწყვეტის მექანიზმებზე წვდომას).

სამართლიანობა, უკავშირდება პროცედურებს, რომელმაც უნდა უზრუნველყოს ზემოქმედების ქვეშ მოქცეული პირისთვის ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა, საჩივრის პროცესში ჩართვისთვის აუცილებელი რჩევებისა და ცოდნის გაზიარება, შესაბამისი პირობების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება.

გ). საქმიანობის საჯაროობა და გამჭვირვალობა

პროცესის საჯაროობის უზრუნველყოფის მიზნით, დაინტერესებული პირები ინფორმირებული უნდა იყვნენ საჩივრის/განცხადების განხილვის პროცესის შესახებ. დოკუმენტი მიზნად ისახავს კიდევ უფრო გაზარდოს საზოგადოების ნდობა და დააკმაყოფილოს მისი ინტერესი, ამასთანავე, უზრუნველყოს საზოგადოებრივი ინტერესის საკითხთან დაკავშირებული შედეგების გამჭვირვალობა.

მუხლი 3 . საჩივრის/განცხადების წარდგენის უფლება

1. საჩივრის/განცხადების წარდგენა შეუძლია_ფიზიკურ ან იურიდიულ პირს (პირებს), რომელიც თვლის, რომ მასზე უარყოფითი ზეგავლენა მოახდინა ან შესაძლოა მოახდინოს ფონდის პროექტმა, რომელიც არის მომზადების ან/და განხორციელების ეტაპზე.

2. საჩივრების/განცხადების განხილვა ორი ეტაპისაგან შემდგარი პროცესია. პირველ ეტაპზე განხილვის პროცესში ფონდი იყენებს ადგილობრივად ხელმისაწვდომ საშუალებებს, როგორცაა საკითხის ადგილობრივ ინჟინერთან ან კონტრაქტორთან განხილვა, სამუშაოების მიმდინარეობის ადგილზე ზედამხედველობის კონსულტანტთან/კონტრაქტორთან კონსულტაცია, და/ან ადგილობრივი მუნიციპალიტეტისთვის წერილობითი მიმართვის გაგზავნა. პირველ ეტაპზე საჩივრის/განცხადების მოგვარების წარუმატებლობის ან შეუძლებლობის შემთხვევაში საკითხი გადადის მეორე ეტაპზე, სადაც საკითხს იხილავს ფონდის აღმასრულებელი დირექტორის ინდივიდუალურ ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტით განსაზღვრული პირები.

3. საჩივარი/განცხადება შეიძლება წარდგენილ იქნას ფონდის მიმდინარე პროექტებზე, რომელის განხორციელება ჯერ არ დასრულებულა:

ა)იმ შემთხვევაში, თუ პირველ ეტაპზე ვერ მოგვარდა საკითხი.

ბ) იმ შემთხვევაში თუ საჩივარი/განცხადება წარდგენილია პირდაპირ მეორე ეტაპზე.

4. საჩივარი/განცხადება შეიძლება წარდგენილ იქნას:

ა)წერილობითი ფორმით ფონდის აღმასრულებელი დირექტორის სახელზე;

ბ) ჩაბარდეს ფონდის კანცელარიაში ან გაიგზავნოს ფოსტით (სსიპ საქართველოს მუნიციპალური განვითარების ფონდი, იურიდიული მისამართი: დ. აღმაშენებლის გამზირი #150, მე-3 სართული, 0112, თბილისი, საქართველო.).

5. საჩივრების განმხილველ კომისიაში დოკუმენტაცია წარდგენილ უნდა იქნეს ქართულ ენაზე.

მუხლი 4. საჩივრის/განცხადების წარდგენა რეგისტრაცია

1. საჩივრის/განცხადების მიღებისთანავე მოხდება მისი რეგისტრაცია ფონდის კანცელარიაში. დაინტერესებულ პირს მიეცემა საჩივრის/განცხადება ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტი. კანცელარიიდან მოხდება საჩივრის/განცხადების გადაგზავნა ფონდის აღმასრულებელ დირექტორთან, რომელიც 5 სამუშაო დღის ვადაში ეგზავნება გარემოს დაცვისა და განსახლების სამსახურს (შემდგომში სამსახური). სამსახური ვალდებულია აღნიშნული საჩივარი/განცხადება შეიტანოს მონაცემთა ელექტრონულ ბაზაში.

2. მონაცემთა ელექტრონულ ბაზაში რეგისტრაციიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში სამსახური წერილობით უგზავნის განმცხადებელს შეტყობინებას (წერილის, ან/და ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით) იმის შესახებ, რომ საჩივარი/განცხადება მიღებულია შემდგომი რეაგირებისთვის. განმცხადებელს აგრეთვე ეცნობება საკონტაქტო ინფორმაცია.

3. მონაცემთა ბაზაში რეგისტრაციიდან 15 სამუშაო დღის ვადაში, სამსახური:

ა) განსაზღვრავს საჩივრის/განცხადების წარმდგენის (შემდგომში დაინტერესებული პირი) მიერ დამატებითი ინფორმაციის და/ან დოკუმენტაციის წარდგენის საჭიროებას. დამატებითი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის საჭიროების შემთხვევაში გაეგზავნება წერილობითი შეტყობინება ხარვეზის შევსების შესახებ თუ ხარვეზის შევსება (ვერ წარმოადგინა დამატებითი დოკუმენტები) განსაზღვრულ ვადაში ვერ მოხდა მაშინ, ფონდი უფლებამოსილია საჩივარი/განცხადება დატოვოს განუხილველად ან განიხილოს და მიიღოს შესაბამისი გადაწყვეტილება.

ბ) მოიპოვებს შესაბამის და საჭირო ინფორმაციას ფონდის სტრუქტურული ერთეულებისაგან ან პროექტის პარტნიორებისგან;

გ) განსაზღვრავს თარიღს თუ როდის მოხდება საკითხის საჩივრების განმხილველი კომისიის მოსმენაზე გატანა. საჭიროების შემთხვევაში დადგენილი თარიღის შესახებ ინფორმაციას აწვდის საჩივრის/განცხადების წარმდგენს;

დ) მონაცემთა ბაზაში განაახლებს საჩივრის/განცხადების განხილვის სტატუსს.

მუხლი 5. საჩივრის/განცხადების განხილვა

1. საჩივრის/განცხადების განხილვა ხდება საჩივრების განმხილველი კომისიის (შემდგომში კომისია) მიერ.

2. კომისიის სხდომები იმართება სულ მცირე თვეში ერთხელ. ნებისმიერი საჩივრის/განცხადების განხილვა უნდა მოხდეს ფონდის კანცელარიაში საჩივრის/განცხადების რეგისტრაციის დღიდან ორი თვის ვადაში.

3. კომისიის დღის წესრიგი და განსახილველ საკითხთა ჩამონათვალი უნდა მომზადდეს წინასწარ. დღის წესრიგი და საჩივრის/განცხადების მოკლე მიმოხილვა უნდა გაეგზავნოს კომისიის ყველა წევრს დაგეგმილ სხდომამდე სულ მცირე 3 სამუშაო დღით ადრე.

4. კომისიის შემადგენლობას განსაზღვრავს ფონდის აღმასრულებელი დირექტორი. კომისიის შემადგენლობის შესახებ უნდა ეცნობოს საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტს მოთხოვნის შემთხვევაში.

5. თითოეულ საკითხზე პასუხისმგებელმა მომხსენებელმა, კომისიის წევრებს უნდა წარუდგინოს საჩივრის/განცხადების მოკლე შინაარსი და უპასუხოს კითხვებს, რომლებიც შესაძლოა გაუჩნდეთ კომისიის წევრებს.

6. კომისიის სხდომა უფლებამოსილია თუ ესწრება კომისიის სიითი შემადგენლობის ნახევარზე მეტი. საბოლოო გადაწყვეტილების მიღება ხდება კომისიის დამსწრე წევრთა ხმათა უმრავლესობით. საჭიროების შემთხვევაში სხდომაზე შეიძლება მოწვეულ იქნას დაინტერესებული პირი საქმესთან დაკავშირებული მტკიცებულებების წარდგენის მიზნით.

7. კომისიის ოქმს კომისიის წევრები ხელს აწერენ გადაწყვეტილების მიღებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში. სხდომის ოქმი ეგზავნება შესაბამის საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტს, მისი მოთხოვნის შემთხვევაში.

8. ოქმის ხელმოწერიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში შეტყობინება (გადაწყვეტილებასთან დაკავშირებით) ეგზავნება დაინტერესებულ პირს. საბოლოო გადაწყვეტილებაში აღწერილი უნდა იყოს გადაწყვეტილების შესრულების განრიგი.

9. სამსახური, მონაცემთა ბაზაში, შესაბამისად განაახლებს განაცხადის სტატუსს.

მუხლი 6. გადაწყვეტილების განხორციელება და საქმის დასრულება

1. ფონდის შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული პასუხისმგებელია კომისიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილების აღსრულების მონიტორინგზე. გარემოს დაცვისა და განსახლების სამსახური ვალდებულია საჩივრების განმხილველ კომისიას მიაწოდოს ინფორმაცია წინა სხდომის დროს მიღებული გადაწყვეტილების შესრულების პროგრესისა და სტატუსის შესახებ.

2. შესრულების ვადები დამოკიდებულია კონკრეტულ შემთხვევებზე, თუმცა არ უნდა აღემატებოდეს 100 სამუშაო დღეს. სამსახური ასევე განახორციელებს შესრულების პროცესის მონიტორინგს.

3. საჩივრის/განცხადების განხილვა დასრულებულად ითვლება მაშინ, როდესაც შესრულდება საჩივრის/განცხადების განმხილველი კომისიის დადგენილებით გათვალისწინებული ყველა მოქმედება.

4. სამსახური დაინტერესებულ პირს აწვდის ინფორმაციას, რომ დასრულდა საჩივრის/განცხადების განხილვა. პრობლემა დარეგულირდა და საქმე დახურულია, და/ან, საჩივარი/განცხადება არ დაკმაყოფილდა და საქმე დაიხურა. თუ მიღებულ შეტყობინებაზე სამი კვირის განმავლობაში დაინტერესებული პირის მიერ არ იქნა წარმოდგენილი ახლად აღმოჩენილ გარემოებები, მაშინ საჩივრის/განცხადების განხილვა ოფიციალურად დასრულებულად მიიჩნევა.

მუხლი 7 .მონიტორინგი და შეფასება

1. მონიტორინგისა და შეფასების მთავარი მიზანია საჩივრების განმხილველი კომისიის მუშაობის გაუმჯობესება. ფონდის სამსახურმა ყველა საჩივრის/განცხადების დეტალების და საქმის ყოველი საფეხურის აღრიცხვა უნდა აწარმოოს იმგვარად, რომ შესაძლებელი იყოს მონაცემების მონიტორინგი და შეფასება. აღრიცხვა უნდა მოიცავდეს საჩივრის/განცხადების რეგისტრაციის, დასაშვებობის განსაზღვრის, დაინტერესებულ პირთან შეტყობინების გაგზავნის, საჩივრის/განცხადების განხილვისა და მიღებული გადაწყვეტილების ეტაპების განხორციელების თარიღებს, საქმის დახურვის ჩათვლით. ასევე აღრიცხული უნდა იქნას დაინტერესებული პირის სქესი, რა ენაზეა წარდგენილი საჩივარი/განცხადება და რა გზით. სამსახურმა ყოველწლიური მოხსენების სახით უნდა წარუდგინოს მონაცემები საჩივრების განმხილველ კომისიას.

2. საჩივრების განმხილველი კომისია ყოველწლიურად განიხილავს მონაცემებს რათა მოახდინოს სისტემის ქმედუნარიანობის შეფასება და შემდეგი საკითხების გამოვლენა:

- ა) საჩივრის/განცხადების განხილვის მექანიზმის პროცედურების შეუსრულებლობის შემთხვევები;
- ბ) შემთხვევები, როდესაც მოხდა საჩივრის/განცხადების განხილვის შეფერხება, განსაკუთრებით იმ შემთხვევაში, როდესაც ეს აფერხებს პროექტით გათვალისწინებულ მშენებლობას;
- დ) საჩივრებისა/განცხადების ყველაზე გავრცელებული სახეები;
- ე) ადგილმდებარეობა(ები), საიდანაც შემოდის ყველაზე მეტი საჩივარი/განცხადება.

3. მონიტორინგისა და შეფასების შედეგად მიღებული მონაცემები გამოყენებული უნდა იქნას ორგანიზაციული სწავლის, დაკვირვებით ანალიზის, სისტემური პრობლემების გამოვლენისა და საჭიროებისამებრ, წესებსა და პროცედურებში შესატანი ცვლილებების საჭიროების განსაზღვრის მიზნით, რათა მომავალში აცილებულ იქნას სადავო საკითხების გამეორება.

ფორმა #1

საჩივრის/განცხადების მიღების დადასტურება

სახელი გვარი -----

მისამართი -----

მიღების თარიღი -----

სქესი(მდედრობითი/მამრობითი)-----

საჩივარი/განცხადება მიღებულია. მიენიჭა შემდეგი ნომერი-----.

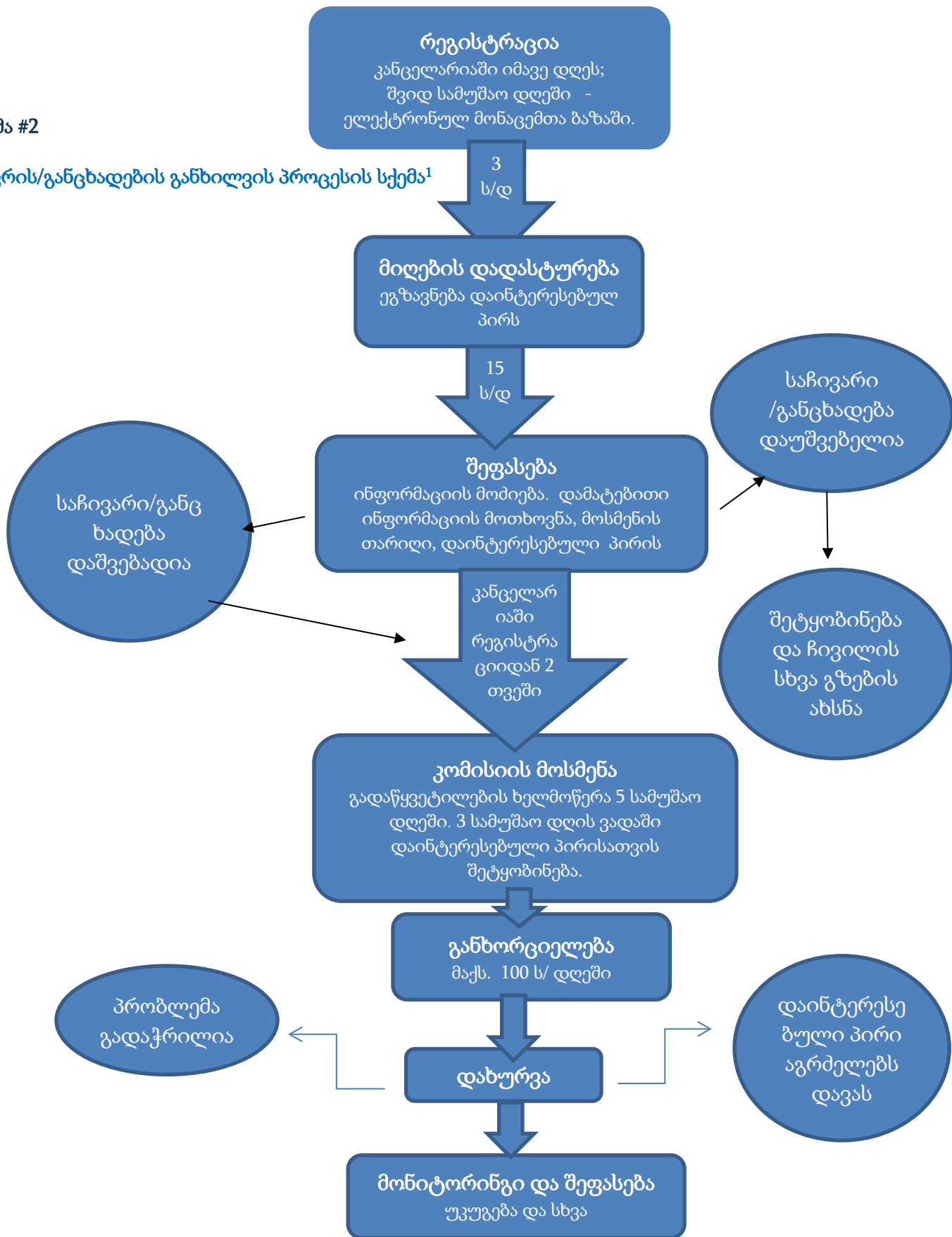
თუ გასურთ დამატებითი ინფორმაციის მიღება საჩივრის/განცხადების განხილვის პროცესის შესახებ, გთხოვთ დაუკავშირდეთ გარემოს დაცვისა და განსახლების სამსახურს საკონტაქტო ნომერი:-----

სახელი, გვარი -----

თანამშრომლის

ფორმა #2

საჩივრის/განცხადების განხილვის პროცესის სქემა¹



¹ ყველა მითითებული ვადა იწყება საჩივრის მონაცემთა ბაზაში რეგისტრაციის დღიდან.

ფორმა #3

კითხვები სტატისტიკური ანალიზისთვის

- რამდენი საჩივარი/განცხადება აღიძრა?
- რა ტიპის საჩივარი/განცხადება აღიძრა?
- როგორია საჩივრების/განცხადების სტატუსი (უარყოფილი ან დაუშვებელი, შეფასების პროცესში, მოქმედება შეთანხმებულია, მოქმედების განხორციელება, თუ გადაჭრილი)?
- რა დრო დასჭირდა საჩივრის/განცხადების დახურვას?
- იყო თუ არა შეფერხებები საჩივრის/განცხადების გადაჭრის პროცესში?
- იყო თუ არა საჩივრის/განცხადების განხილვის მექანიზმით გათვალისწინებული პროცედურების შეუსრულებლობის შემთხვევები?
- ზემოქმედების ქვეშ მოხვედრილმა რამდენმა პირმა ისარგებლა საჩივრის/განცხადების განხილვის პროცედურით?
- როგორი იყო შედეგები? (დაკმაყოფილება/უარყოფა)

ფორმა #4

საჩივრის/განცხადების დახურვის ანგარიში

დაინტერესებული პირი სახელი, გვარი: -----

მისამართი:-----

საჩივრის/განცხადების მოკლე აღწერა (მიღების თარიღი, წამოჭრილი საკითხები, ა.შ.)

--

საჩივრის/განცხადების განხილვის კომისიის რეკომენდაციების საფუძველზე განხორციელებული აქტივობები	პასუხისმგებელი პირი	დასრულების თარიღი	შენიშვნები

ვარიანტი A

საჩივრის/განცხადების გადაწყვეტასთან დაკავშირებული ყველა ქმედება წარმატებით იქნა განხორციელებული.

ვარიანტი B

საჩივრის/განცხადების გადაწყვეტასთან დაკავშირებული ქმედებები განხორციელებულ იქნა ფონდის მიერ. დაინტერესებული პირი არ ეთანხმება ფონდის მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებას და ასაჩივრებს/არ ასაჩივრებს გადაწყვეტილებას

თარიღი-----