



Gürcüstan
Marneuli Güneş Enerjisi Layihəsi
Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planı
və
Şikayət Mexanizmi

Date: 02/11/2025

ABREVIATURALAR

CLO	İcma ilə Əlaqə üzrə Məsul Şəxs
E&S	Ətraf Mühit və Sosial
EBRD	Avropa Yenidənqurma və İnkişaf Bankı
ESDD	Ətraf Mühit və Sosial Təhlil (Due Diligence)
ESMS	Ətraf Mühit və Sosial İdarəetmə Sistemi
ESP	Ətraf Mühit və Sosial Siyasət (EBRD, 2024-cü il)
ESR	Ətraf Mühit və Sosial Tələblər (EBRD tərəfindən müəyyən edilmiş)
GrM	Şikayət Mexanizmi
HSE	Sağlamlıq, Təhlükəsizlik və Ətraf Mühit
O&M	İstismar və Texniki Xidmət
PV	Günəş Paneli
SEP	Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planı
TL	Ötürmə Xətti

MÜNDƏRİCAT

1 GİRİŞ5

2 LAYİHƏYƏ ÜMUMİ BAXIŞ6

2.1 LAYİHƏNİN TƏSVİRİ

2.2 İCRA PROSESİ

2.3 ƏTRAF MÜHİT VƏ SOSIAL (E&S) TƏLƏBLƏR

3 MARAQLI TƏRƏFLƏRİN CƏLB OLUNMASI PLANININ MƏQSƏDİ8

4 HÜQUQİ AÇIQLAMA TƏLƏBLƏRİ.....	9
5 İNDİYƏDƏK HƏYATA KEÇİRİLMİŞ MARAQLI TƏRƏFLƏRİN CƏLB OLUNMASI FƏALİYYƏTLƏRİ.....	9
5.1 ƏTRAF MÜHİT VƏ SOSIAL YOXLAMA ÖNCƏSİ FƏALİYYƏTLƏR	
5.2 ƏTRAF MÜHİT VƏ SOSIAL YOXLAMA ZAMANI FƏALİYYƏTLƏR	
6 MARAQLI TƏRƏFLƏRİN MÜƏYYƏNLƏŞDİRİLMƏSİ VƏ TƏHLİLİ	12
7 MARAQLI TƏRƏFLƏRİN CƏLB OLUNMASI FƏALİYYƏTLƏR	13
7.1 Təşkilatı Quruluş	
7.2 Maraqlı Tərəflərin Cəlb Olunması Proqramı	
7.3 Daxili Monitorinq və Hesabatlılıq	
8 ŞİKAYƏTLƏRİN ARAŞDIRILMASI MEXANİZM	1
8.1 Giriş	
8.2 Monitorinq, Hesabat və Rəy Mexanizmləri	
8.3 Şikayətlərin Təqdim Edilməsi Prosesi	
8.4 Şikayətlərin Araşdırılması Mexanizminin Əsas Prinsipləri	
8.5 Genderə Əsaslanan Zorakılıq və Təcavüz (GBVH) ilə Bağlı Məsələlər	
8.6 Şikayətlərin Həlli Prosesi	
8.7 Rollar və Məsuliyyətlər	
Əlavə 1 Şikayət Forması (Nümunə)	8
Əlavə 2 İTEC Şikayət Qeydiyyat Cədvəli (Nümunə)	9

1 Giriş

Marneuli Güneş Enerjisi Layihəsi (“Layihə”) Gürcüstanın Marneuli şəhəri yaxınlığında yerləşən, Avstriya mənşəli Voltares qrupuna məxsus və onun tərəfindən həyata keçirilən bərpa olunan enerji təşəbbüsüdür. Layihə 73,1 MVp gücündə günəş elektrik stansiyasının və 220 kV-luq yarımstansiyanın tikintisini və istismarını nəzərdə tutur. Layihənin məqsədi Gürcüstanın enerji tələbatına cavab vermək üçün illik təxminən 95 GVsaat həcmində bərpa olunan elektrik enerjisi istehsal etməkdir. Bu, ölkənin dayanıqlı enerji istehsalı və karbon emissiyalarının azaldılması istiqamətindəki öhdəliklərinə uyğundur.

Layihə Avropa Yenidənqurma və İnkişaf Bankı (EBRD) tərəfindən maliyyələşdirilir. EBRD-nin 2024-cü il Ətraf Mühit və Sosial Siyasətinə (ESP) uyğun olaraq, Bank layihə üçün müstəqil məsləhətçi cəlb etmişdir ki, o, Ətraf Mühit və Sosial Təhlil (Due Diligence) həyata keçirsin. Layihə 2024-cü il ESP-yə əsasən B kateqoriyası kimi təsnif edilmişdir.

Hazırkı Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planı Voltares tərəfindən hazırlanmış və həyata keçirilir ki, layihə EBRD-nin Ətraf Mühit və Sosial Tələbi 10-a (ESR 10) uyğunluq təşkil etsin.

2 Layihənin icmalı

2.1 Layihənin təsviri

Layihə sahəsi Tbilisidən təxminən 40 kilometr cənubda, avtomobil yolu ilə məsafədə yerləşir. Güneş elektrik stansiyası Marneuli şəhərindən təxminən 1 kilometr məsafədə, layihə üçün ayrılmış 82,6 hektar torpaq sahəsində yerləşəcək. Bu torpaq əvvəllər mal-qara və qoyun otlaqları kimi istifadə olunub. Layihə çərçivəsində milli elektrik şəbəkəsinə qoşulma üçün infrastruktur da inşa ediləcək. Yeni hava elektrik ötürücü xətti stansiyadan çıxaraq layihə sahəsindən 1 kilometrədən az məsafədə yerləşən mövcud elektrik yarımstansiyasına qədər uzanacaq.



Şəkil 1 – Layihənin yerləşdiyi ərazi

Güneş panelləri sabit vəziyyətdə, metal konstruksiyalar üzərində quraşdırılacaq. Layihə sahəsi tamamilə hasarlanacaq. Tikinti işləri 2025-ci ildə başlanmış və 2026-cı ilin ortalarına qədər tamamlanması planlaşdırılır. Tikinti mərhələsində layihə üzrə əsas təchizat həcmi güneş panelləri təşkil edəcək. Təxminən 150–200 ədəd 40' futluq konteynerin layihə sahəsinə çatdırılması nəzərdə tutulur.

Layihədən gözlənilən illik orta enerji istehsalı 104,01 GVsaat təşkil edəcək.

2.2 İcra

Voltares 2023-cü ildə layihənin sahibi olan International Trans Energy Company (ITEC) MMC-nin əsas səhmdarı olmuşdur. Ətraf mühitə cavabdeh nazirlik tərəfindən aparılmış ilkin qiymətləndirmə (screening) prosesi nəticəsində, Gürcüstan qanunvericiliyinə əsasən layihə üçün ətraf mühitə təsirin qiymətləndirilməsi (ƏMTQ) tələb olunmamışdır.

Bununla belə, Voltares layihə üzrə ətraf mühit və sosial risklərin öz daxili qiymətləndirməsini aparmış və Ətraf Mühitə və Sosial İdarəetmə Planı hazırlamışdır. Bu iş, EBRD tərəfindən due diligence (dərindən təhlil) prosesi çərçivəsində tələb olunan əlavə ətraf mühit və sosial qiymətləndirmə ilə tamamlanmışdır.

Layihənin EPC (mühəndislik, təchizat və tikinti) podratçısı Gürcüstanda qeydiyyatdan keçmiş Voltares Construction MMC şirkətidir. Tikinti işləri 2025-ci ilin ortalarında başlanmış və 2026-cı ilin ortalarında başa çatdırılması planlaşdırılır. Layihənin tikintisinin ən gərgin mərhələsində 60–80 nəfər işçi qüvvəsi tələb olunacaq.

İstismar mərhələsində isə SPV (xüsusi məqsədli şirkət) günəş elektrik stansiyasının istismar və texniki xidmət (O&M) fəaliyyətləri üçün xarici xidmət təminatçılarından istifadə edəcək, ITEC tərəfindən isə cəmi 2–4 daimi işçi fəaliyyət göstərəcək.

2.3 Tətbiq olunan Ətraf Mühitə və Sosial (E&S) tələblər

Tətbiq olunan E&S tələbləri aşağıdakılardır:

- Ətraf mühitə və sosial təsirlərin qiymətləndirilməsi ilə bağlı olanlar da daxil olmaqla, yerli, milli və regional tələblər;
- EBRD-nin 2024-cü il Ətraf Mühitə və Sosial Siyasəti (ESP 2024) və onun tərkibinə daxil edilmiş Ətraf Mühitə və Sosial Tələblər (ESR) 1-dən 6-ya, 8 və 10-a qədər olan bölmələr;
- Ətraf mühitə və sosial məsələlərə dair, milli qanunvericilikdə əks olunmuş müvafiq beynəlxalq konvensiyalar və protokollar.

3. Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planının Məqsədi

Bu layihə çərçivəsində hazırlanmış Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planı (SEP) bütün maraqlı tərəflərlə açıq və şəffaf ünsiyyətin təmin edilməsi, etimadın yaradılması və yerli icmalar, hakimiyyət orqanları və digər maraqlı tərəflərlə müsbət münasibətlərin qurulması məqsədini daşıyır. SEP layihənin bütün mərhələləri ərzində maraqlı tərəflərin narahatlıqlarının və gözləntilərinin nəzərə alınmasını təmin edir və bu zaman həm yerli, həm də beynəlxalq qaydalara, eləcə də maliyyələşdirici qurumların ətraf mühit və sosial idarəetmə tələblərinə uyğunluq qorunur.

Bu plan due diligence (dərindənşəkilmiş təhlil) prosesi nəticəsində hazırlanmışdır. O, layihə üzrə planlaşdırılmış maraqlı tərəflərlə əlaqə fəaliyyətlərini təqdim edir və layihənin bütün dövrü ərzində şəffaf münasibətlərin yaradılması və saxlanması üçün sistemli yanaşmanı müəyyən edir.

Əlaqə prosesi layihənin bütün mərhələlərində davamlı dialoq şəklində aparılır. Bu proses maraqlı tərəflərin müvafiq fikirlərinin və təkliflərinin layihə üzrə qərar qəbul etmə və icra mərhələlərinə daxil edilməsinə şərait yaradır.

SEP həmçinin şikayət mexanizmini özündə ehtiva edir ki, maraqlı tərəflər layihə ilə bağlı narahatlıqlarını bildirsin, rəy və təkliflərini versinlər.

Bu plan canlı sənəd xarakteri daşıyır və layihənin gedişatına uyğun olaraq, xüsusilə istismar mərhələsinə keçid ərəfəsində, Voltares tərəfindən yenilənəcək və təkmilləşdiriləcəkdir.

4 Hüquqi açıqlama tələbləri

Milli ətraf mühit qanunvericiliyinin tələblərinə uyğun olaraq, həm Fotovoltaik (PV) stansiya, həm də onunla əlaqəli ötürmə xətti (TL) üçün Ətraf Mühitə Təsirin Qiymətləndirilməsi (ƏMTQ) üzrə ilkin screening prosesi həyata keçirilmişdir. Layihə sənədlərinin aidiyyəti qurum tərəfindən – ətraf mühitin mühafizəsinə cavabdeh nazirlik nəzdindəki səlahiyyətli orqan tərəfindən aparılan baxışdan sonra müəyyən edilmişdir ki, layihənin hər iki komponenti üçün tam ƏMTQ prosedurunun həyata keçirilməsinə ehtiyac yoxdur, çünki gözlənilən ətraf mühit və sosial təsirlər məhdud hesab olunmuş və standart icazə şərtləri çərçivəsində idarəolunan xarakter daşıyır.

Screening prosesi çərçivəsində rəsmi ictimai məsləhətləşmə iclası keçirilməsə də, layihə Marneuli Bələdiyyəsində tikinti icazəsi proseduruna uyğun olaraq ictimai şəkildə elan edilmişdir. Bu elan vasitəsilə maraqlı tərəflərə məlumat əldə etmək və müəyyən olunmuş müddət ərzində rəy və iradlarını bildirmək imkanı yaradılmışdır.

5. İndiyə qədər həyata keçirilmiş maraqlı tərəflərlə əlaqə fəaliyyətləri

5.1 Ətraf mühit və sosial (E&S) ilkin yoxlamadan əvvəl həyata keçirilmiş əlaqə fəaliyyətləri

Tikinti işlərinə başlanmadan əvvəl heç bir rəsmi və ya sistemli maraqlı tərəflərlə əlaqə fəaliyyəti aparılmamışdır. Lakin layihənin hazırlanması mərhələsində ITEC bir neçə müvafiq tərəflə – yaxın ərazilərdə torpaqdan istifadə edənlər, yerli bələdiyyə nümayəndələri və icazə prosesində iştirak edən dövlət qurumları ilə hədəf yönümlü görüşlər keçirmişdir. Bu görüşlər əsasən lazım olan təsdiqlərin alınması və inzibati tələblərin yerinə yetirilməsi məqsədinə yönəlmişdi, genişmiqyaslı maraqlı tərəflərlə məsləhətləşmə aparılmamışdır.

Tikinti işləri 2025-ci ilin ortalarında başlamış və PV sahəsinin ətrafında hasarın quraşdırılması ilk nəzərə çarpan işlərdən biri olmuşdur. Bu mərhələdən etibarən yerli sakinlər və yaxınlıqdakı torpaq istifadəçiləri layihənin mövcudluğundan xəbərdar olublar, lakin layihənin miqyası, vaxt qrafiki və mümkün təsirləri barədə ətraflı məlumat həmin dövrdə geniş şəkildə paylaşılmamışdır.

5.2 Ətraf mühit və sosial ilkin yoxlama (E&S due diligence) dövründə həyata keçirilmiş əlaqə fəaliyyətləri

Ətraf mühit və sosial ilkin yoxlama (ESDD) 2025-ci ilin oktyabr ayında həyata keçirilmişdir. ESDD prosesi çərçivəsində heç bir rəsmi ictimai görüş təşkil olunmasa da, qiymətləndirmə qrupu müvafiq məlumat toplamaq və ilkin şəraiti təsdiqləmək məqsədilə bir sıra maraqlı tərəflərlə görüşlər keçirmişdir. Bu tərəflərə aşağıdakılar daxil idi:

- (i) ITEC şirkətinin rəhbərliyi və texniki heyəti – onlar sahəyə ilkin səfərin ilk günü müzakirələrdə iştirak etmişlər;
- (ii) PV sahəsinin yaxınlığında yaşayan yerli sakinlər – əsasən fermerlər və çobanlar;
- (iii) ərazidə artıq fəaliyyət göstərən işçilər.

Xarici maraqlı tərəflərlə aparılan müzakirələr konstruktiv olmuş və əsasən torpaqdan istifadə və ənənəvi maldarlıq marşrutlarının davam etdirilməsi ilə bağlı praktik məsələlərə yönəlmişdir. Xüsusilə, icma üzvləri otlaq sahələrinə çıxışın saxlanması və layihə ərazisinin hasarlanmış hissəsinin kənarı ilə Kaxetiyyə doğru uzanan ənənəvi köç marşrutunun açıq və fəaliyyət göstərən vəziyyətdə qalmasının vacibliyini vurğulamışlar.

Bu əlaqə prosesi yerli icmanın narahatlıqlarını aydın şəkildə anlamağa imkan vermiş və bu məlumatlar layihənin gələcək maraqlı tərəflərlə əlaqə və torpaq idarəçiliyi təcrübələrinin formalaşdırılmasına töhfə verəcəkdir. ITEC yerli hakimiyyət orqanları və torpaq istifadəçiləri ilə əməkdaşlıq edərək ənənəvi dolanışqı fəaliyyətlərinin layihə əməliyyatları ilə paralel şəkildə davam etməsini təmin etmək öhdəliyini ifadə etmişdir.

6. Maraqlı tərəflərin müəyyən edilməsi təhlili

Aşağıdakı cədvəl layihənin maraqlı tərəflərinə ümumi baxış təqdim edir və xüsusilə tikinti mərhələsində bu tərəflərlə həyata keçirilməli və davam etdirilməli olan maraqlı tərəflərlə əlaqə fəaliyyətlərinin növlərini göstərir.

Cədvəl 1 – Layihənin maraqlı tərəfləri

Maraqlı tərəf (qrup)	Layihə ilə əlaqəsi / marağı
Potensial təsirə məruz qalan tərəflər	
Layihə ətrafındakı şəhər və yaşayış məntəqələri	• Təchizat zamanı artan nəqliyyat hərəkətindən təsirlənirlər. • Məşğulluq imkanları axtara bilərlər. • Layihə barədə ümumi məlumat və irəliləyişlə maraqlanırlar. • Şikayət mexanizminə çıxış imkanına malikdirlər.
Torpaq sahəsində heyvanları otaran şəxslər	• Aqrovoltaizm – otlaq məqsədilə PV sahəsinə çıxış üçün meyarlar və qaydalar
Köç marşrutundan (transhümsiya dəhlizindən) istifadə edənlər	• Layihə ilə əlaqədar nəqliyyat hərəkəti və ötürücü xəttin (TL) tikintisi səbəbindən mal-qaranın hərəkətinin pozulması və ya hadisələrin başvermə riski
Marneuli ilə PV sahəsi arasındakı torpaq yollarından istifadə edənlər	• İşlərin müddəti və dövrü ilə maraqlanırlar. • Müvəqqəti bağlanmalar və ya hərəkət istiqamətinin dəyişməsi ilə maraqlanırlar. • Torpaq yollarının zədələnmə riski ilə maraqlanırlar.
Bələdiyyə və yerli idarəetmə orqanları	
Yerli administrasiya və bələdiyyə nümayəndələri	• Layihə barədə (ümumi vaxt qrafiki və təşkilati məsələlər) məlumatlandırılmağa ehtiyac duyurlar. • Sosial problemlərin həllində iştirak edə bilərlər.
Hökumət qurumları və dövlət şirkətləri	
Polis	• Nəqliyyatın tənzimlənməsi, xüsusilə də gözlənilən tıxac hallarında. • Hadisə baş verdiyi halda əraziyə çıxış imkanı. • Sosial problemlərin həllində iştirak edə bilərlər.
Yanğınsöndürmə və təcili yardım xidmətləri	• Fövqəladə hal zamanı əraziyə çıxış imkanı
Digər maraqlı tərəflər	
QHT-lər və alimlər	• Layihəyə mümkün maraq göstərə bilərlər. • Biomüxtəlifliyin monitorinqi və tədqiqat işlərinin nəticələri. • Layihə vətəndaş cəmiyyəti təşkilatları (VCT-lər) və alimlərlə açıq ünsiyyəti davam etdirməlidir.

Maraqlı tərəf (qrup)	Layihə ilə əlaqəsi / marağı
Yerli və regional səviyyədə fəaliyyət göstərən bizneslər	Tikinti materialları, işə xidmətləri, kommunal xidmətlər (tullantıların daşınması, elektrik, qaz, su təchizatı), işçilərin daşınması, ziyarətçilər üçün yaşayış yerləri və s. təmin edənlər
Kütləvi informasiya vasitələri: internet portalları, radio, qəzetlər və s.	Ümumi məlumat və layihə yenilikləri ilə maraqlanırlar
İş axtaranlar / Məşğulluq agentlikləri	Məşğulluq imkanları
Daxili maraqlı tərəflər	
İşçilər	- İş şəraiti, şikayət mexanizmi, həmçinin sağlamlıq, təhlükəsizlik və davranış qaydalarına riayət olunması ilə maraqlanırlar. - Şikayət mexanizminə çıxış imkanı mövcuddur.
Həssas qruplar və ya maraqlı tərəflər	
Gürcü dilini bilməyən və ya zəif bilən yerli etnik azəri maraqlı tərəf	Məlumatlara azəri dilində çıxış imkanı
Əraziyə yaxın yaşayan, lakin hərəkət qabiliyyəti və ya Layihəyə çıxışı məhdud olan maraqlı tərəflər (əlilliyi olan şəxslər, yaşlı insanlar və s.)	İctimai əlaqələr üzrə məsul şəxs (CLO) tərəfindən birbaşa və uyğunlaşdırılmış şəkildə məlumatlandırılma imkanı

7 Maraqlı tərəflərlə əlaqə fəaliyyəti

7.1 Təşkilat

Ətraf Mühit və Sosial Fəaliyyət Planı

EBRD-nin tələblərinə əsasən, Layihə üçün Ətraf Mühit və Sosial Fəaliyyət Planı (ESAP) hazırlanmışdır. ESAP-ın icrası, EBRD ilə maliyyələşdirmə sazişinin bir hissəsi olaraq, ITEC üçün məcburi tələblərdən biridir.

ESAP-a əsasən, ITEC aşağıdakı öhdəlikləri daşıyır:

- (i) Maraqlı tərəflərlə əlaqə planını (SEP) həyata keçirmək;
- (ii) Tikinti mərhələsində SEP-in icrasını təşkil və təmin edəcək İctimai Əlaqələr üzrə Məsul Şəxsi (CLO) təyin etmək.

CLO aşağıdakıları yerinə yetirəcək:

- SEP-ə uyğun olaraq maraqlı tərəflərə məlumatların çatdırılmasını və onlardan məlumatların qəbulunu təmin edəcək;
- Xarici maraqlı tərəflərdən (e-poçt, telefon və ya şəxsən) daxil olan bütün müraciətlərin cavablandırılmasını təmin edəcək;
- Əsas maraqlı tərəflərlə mütəmadi əlaqə saxlayacaq;
- İstismar mərhələsi üçün SEP-in təkmilləşdirilməsi məqsədilə rəy və təklifləri toplayacaq;
- Şikayətlərin həlli prosesində iştirak edəcək.

Məlumatın Açıqlanması

Bu layihə üzrə açıqlanacaq məlumat növləri və həyata keçiriləcək konkret kommunikasiya üsulları aşağıdakı 7.3-cü bölmədə yer alan Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Proqramında ümumiləşdirilmişdir. Xarici kommunikasiya məqsədləri — təsirlənmiş şəxslərlə və digər müvafiq maraqlı tərəflərlə mütəmadi əlaqə saxlamaq, onları layihənin mövcud fəaliyyəti, nəticələri, inkişafı və icrası barədə məlumatlandırmaqdan ibarətdir. İctimaiyyətə açıqlanacaq məlumatlar Avropa Yenidənqurma və İnkişaf Bankının (EBRD) Ətraf Mühit və Sosial Siyasəti (ESP), EBRD-nin Ətraf Mühit və Sosial Tələbi 10 (ESR 10) və Gürcüstan milli qanunvericiliyi ilə tənzimlənir.

7.2 Maraqlı tərəflərlə əlaqə proqramı

Aşağıdakı cədvəl 6-cı fəsildə təqdim olunan maraqlı tərəflərin müəyyənləşdirilməsi və təhlilinə uyğun şəkildə hazırlanmış maraqlı tərəflərlə əlaqə proqramını göstərir.

Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Proqramı layihənin icrası dövründə müvafiq maraqlı tərəflərlə məsləhətləşmə görüşlərinin keçirilməsini nəzərdə tutur. Məsləhətləşmə və iştirak fəaliyyəti cari mərhələdə maraqlı tərəflərin təkliflərini, ideyalarını və ya narahatlıqlarını nəzərə almaq üçün həyata keçiriləcək.

Maraqlı tərəflərin layihədə tam iştirakını təmin etmək məqsədilə onlara müxtəlif əlaqə kanallarından — telefon, elektron poçt və veb-sayt vasitəsilə — layihə haqqında əlavə məlumat almaq, eləcə də layihənin bütün həyata keçirilmə dövrü ərzində öz rəylərini və təkliflərini bildirmək imkanı veriləcək.

Qeyri-Hökumət Təşkilatları (QHT-lər) layihənin ətraf mühit, sosial və ya icma məsələlərinə aid fəaliyyət sahələri ilə əlaqədar olduqda potensial əhəmiyyətli maraqlı tərəflər kimi tanınır. Layihənin bütün həyata keçirilmə mərhələləri ərzində iştirak imkanlarının açıq qalmasını təmin etmək üçün QHT-lərin Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planına (SEP) daxil edilməsi yaxşı təcrübə hesab olunur.

Cədvəl 2 – Layihə üzrə maraqlı tərəflər və məlumatların açıqlanması üsulları

Maraqlı tərəf qrupu	Açıqlanacaq məlumatlar:	Necə	Harada
Bütün maraqlı tərəflər (milli və regional səviyyədə)	Layihə haqqında ümumi məlumat və əlavə məlumat üçün şirkətin əlaqə vasitələri Şikayət mexanizminə çıxış imkanı	Layihənin veb-səhifəsində SEP və NTS sənədlərinin dərc edilməsi Veb-səhifədə SEP/şikayətlərin monitorinqi üzrə hesabatların yerləşdirilməsi	EBRD İdarə Heyətinin iclasından əvvəl və tikinti / istismar dövründə
Regional kütləvi informasiya vasitələri	Layihə barədə məlumat	Mətbuat üçün məlumat (NTS-dən istifadə etməklə)	Layihənin istismara başlamasından əvvəl
Torpaq sahəsində heyvanlarını otaran maraqlı tərəflər	Aqrovoltaizm – Otlaq üçün PV sahəsinə çıxışla bağlı şəffaf meyarlar və qaydalar	Ən yaxın ərazidən başlayaraq ətrafdakı maraqlı tərəflərlə birbaşa əlaqə	Layihənin istismara başlamasından əvvəl
	Aqrovoltaizm – PV sahəsində otlaq aparmağa icazə veriləcək çobanlar üçün təhlükəsizlik təlimi	Birbaşa görüşlər	Layihənin istismara başlamasından əvvəl
Transhumansiya dəhlizindən istifadə edənlər	Hər hansı problem yarandıqda İcma Əlaqələndiricisinə (CLO) və/və ya şikayət mexanizminə müraciət imkanı	Ərazidə məlumat lövhələri (o cümlədən elektrik ötürücü xəttin tikintisi zamanı bağlanma və istiqamət dəyişiklikləri barədə bildirişlər)	Tikinti dövründə
Transhumansiya dövründə transhumansiya dəhlizindən keçən sürücülər	Diqqətli və ehtiyatlı sürücülük	Yol nişanları (xəbərdarlıqlar və sürət məhdudiyyətləri) Sürücülərin birbaşa təlimi	Tikinti dövründə
Yol polisi	Planlaşdırılmış yol sıxlığı	Ziyarət	Planlaşdırılan sıxlıqdan iki həftə əvvəl
	Polis müdaxiləsi tələb edən qəza və ya hadisələr	Telefon zəngi	Zəruri olduqda
Yanğınsöndürənlər və ya təcili yardım xidmətləri	Təcili vəziyyət zamanı əraziyə giriş imkanı	Müvafiq fəvqəladə hallar xidməti əməkdaşlarını əraziyə dəvət etmək ki, marşrutu bilsinlər	Tikintinin əvvəlində
Yerli hakimiyyət orqanları və əhali nümayəndələri	Layihənin əsas mərhələləri barədə məlumat	Tikinti dövründə rüblük brifinqlər	Tikinti dövründə
İş, mal və xidmət təchizatçıları	1. Layihənin satınalma cədvəli 2. AİİB-nin (EBRD) fəaliyyət tələblərinə riayət olunması öhdəliyi barədə məlumat	1. Veb-səhifə vasitəsilə 2. Tender sənədləri və müqavilə şərtləri vasitəsilə	· Tikinti başlamazdan əvvəl · Tender prosesi zamanı

Maraqlı tərəf qrupu	Açıqlanacaq məlumatlar:	Necə	Harada
İş axtaranlar	Vakansiyalar haqqında məlumat Vəzifələrin həm kişilər, həm də qadınlar üçün açıq olduğu barədə məlumat	Podratçı və əhali nümayəndələri ilə razılaşdırılmış rəsmi iş elan vasitələri Yazılı müqavilə şərtləri və təlim/maarifləndirmə tədbirləri	Layihənin icrası zamanı
İşçilər	İş şəraiti və şikayət mexanizmi, sağlamlıq, təhlükəsizlik və davranış qaydalarına riayət olunması	Yazılı müqavilə şərtləri və ilkin təlim/maarifləndirmə	İşə qəbul zamanı
Həssas maraqlı tərəflər	Şikayət mexanizminə çıxış imkanı Gürcü dilini yaxşı bilməyən yerli maraqlı tərəflər üçün Azərbaycan dilində yazılı və ya şifahi məlumat əldə etmək imkanı	Azərbaycanca danışan icma ilə Əlaqələndirmə Mütəxəssisi (CLO) Əsas sənədlərin (SEP, NTS və şikayət mexanizmi) tərcüməsi	Layihənin icrası zamanı
	Layihəyə məhdud çıxışı olan maraqlı tərəflər (yaşlılar, əlillər və s.) üçün layihə tikintisi ilə bağlı məlumat: – Şikayət mexanizmi – Müvəqqəti təsirlərin azaldılması tədbirləri (yol hərəkəti, səs-küy, titrəmə, toz və s.) – Layihə ilə bağlı fəaliyyətlər nəticəsində yaranan məhdudiyyətlər və ya istiqamət dəyişiklikləri – SEP (Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planı), NTS (Qısa Layihə Xülasəsi) – İştirak imkanları (məşğulluq, təlimlər)	Fərdi məsləhətləşmələr, birbaşa əlaqə Uyğunlaşdırılmış (fərdiləşdirilmiş) yardım Bütün məsləhətləşmələr və görüşlərin protokolları qeydiyyatda alınmalıdır.	Layihənin icrası zamanı, belə maraqlı tərəflər müəyyən edildiyi anda

7.3 Daxili monitoring və hesabatlılıq

Layihə, maraqlı tərəflərlə əlaqə fəaliyyətlərinin monitoringi üçün sistemli bir yanaşma tətbiq edəcək. Bu yanaşma, öhdəliklərin yerinə yetirilməsini təmin etməklə yanaşı, əldə olunan rəy və təkliflərin layihənin fəaliyyətinin zamanla təkmilləşdirilməsi üçün istifadə edilməsini nəzərdə tutur.

İcma ilə Əlaqələndirmə üzrə Məsul Şəxsin rəhbərlik etdiyi xüsusi komanda məsləhətləşmələri izləyəcək, icma rəylərini sənədləşdirəcək və əlaqə tədbirlərinin effektivliyini mütəmadi olaraq qiymətləndirəcək.

Monitoring fəaliyyəti bütün görüşlərin, məlumatlandırma materiallarının, şikayətlərin və yazışmaların ətraflı qeydiyyatının aparılmasını əhatə edəcək. Maraqlı tərəflərin rəyləri təhlil ediləcək, təkrarlanan mövzular və ya narahatlıqlar müəyyən ediləcək və əlaqə strategiyalarında zəruri dəyişikliklərin edilməsi üçün istifadə olunacaq. Komanda, həmçinin əlaqə prosesinin cavabdehlik və inklüzivlik səviyyəsini qiymətləndirmək üçün daxili icmallar aparacaq.

İrəliləyiş və əldə olunan nəticələr illik maraqlı tərəf hesabatları vasitəsilə çatdırılacaq. Bu hesabatlarda əlaqə fəaliyyəti, şikayət meylləri, həmçinin ətraf mühit və sosial göstəricilər üzrə nəticələr ümumiləşdiriləcək. Hesabatlar gürcü dilində hazırlanacaq, onlayn və çap formatında paylaşılacaq və icma kanalları vasitəsilə yayılacaq.

Zəruri hallarda, layihənin əsas mərhələlərində — məsələn, tikintiyə başlanması, istismara verilməsi və ləğv mərhələsinə hazırlıq dövrlərində əlavə yeniləmələr təqdim ediləcək.

İcma ilə Əlaqələndirmə üzrə Məsul Şəxs (CLO) Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planının (SEP) səmərəli icrasını təşkil edəcək və izləyəcək, həmçinin tikinti mərhələsində EBRD-yə illik hesabat təqdim edəcək.

İllik hesabat aşağıdakı məlumatları əhatə edəcək:

- Hesabat dövrü ərzində SEP-ə uyğun olaraq həyata keçirilmiş maraqlı tərəflərlə əlaqə tədbirlərinin təsviri;
- Hesabat dövrünə dair statistik göstəricilər:
 - Layihənin veb-səhifəsinə baxışların sayı;
 - Telefon, elektron poçt və ya birbaşa şirkət ofisində qəbul edilən sorğuların sayı;
 - Sorğuların əsas mövzuları;
 - Daxil olan şikayətlərin sayı;
 - Şikayətlərin əsas mövzuları.

Maraqlı tərəflərlə əlaqə fəaliyyətləri izlənilə bilməsi və statistik məlumatların toplanması məqsədilə jurnal (log) şəklində qeydiyyatla alınacaq. Aşağıdakı cədvəl bu jurnal üçün nümunəvi formatı göstərir:

#	Ad / ünvan	Sual / Şikayət	Cavab vasitəsi	Verilən cavab	Status	Maraq tərəfi razıdırımı
2026.10.22. 01 (2026-cı ilin 22 oktyabr tarixində daxil olmuş birinci sualı ifadə edir)			(məktub, telefon zəngi və s.)		(cavab tarixi, bağlanıb və s.)	(bəli, xeyr, naməlum)

8. Şikayətlərin araşdırılması mexanizmi

8.1 Giriş

Şikayət (grievance) layihənin həyata keçirilmə tərzinə dair verilən istənilən narazılıq, rəy, sual və ya təklif kimi qəbul edilir. Şikayətlərin idarə edilməsi layihənin icrasının mühüm tərkib hissəsidir və bu proses aydın kommunikasiya, şikayətlərin düzgün sənədləşdirilməsi və izlənməsi, eləcə də həll üçün məsuliyyətlərin dəqiq müəyyənləşdirilməsi prinsiplərinə əsaslanır.

Marneuli Layihəsi üçün şikayətlərin araşdırılması mexanizmi bu Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planında (SEP) təqdim olunur və aşağıdakı məqsədlərlə hazırlanıb və həyata keçiriləcək:

Narahatlıqları operativ və effektiv şəkildə həll etmək — bunu şəffaf, manipulyasiyadan, təzyiqdən, məcburiyyətdən, qorxutmadan və ya cəza tədbirlərindən azad bir şəkildə həyata keçirmək, həmçinin bütün təsirlənmiş tərəflər üçün pulsuz və əlçatan mexanizm təmin etmək.

Şikayətlərin baxılması prosesini mədəni cəhətdən uyğun, ehtiyatlı, obyektiv, həssas və maraqlı tərəflərin ehtiyaclarına cavab verən formada həyata keçirmək.

Şikayət qaldıran şəxslərə qarşı heç bir qisas və ya ayrı-seçkiliyin tətbiq edilməyəcəyinə təminat vermək və bütün şikayətlərin məxfi şəkildə araşdırılmasını təmin etmək.

Anonim müraciətlərin qəbul edilməsinə imkan yaratmaq və şikayətçilərə mütəmadi olaraq onların müraciətlərinin icra vəziyyəti barədə məlumat vermək.

Bu mexanizmin, şikayətçilərin rəsmi məhkəmə və ya inzibati vasitələrə müraciət etmək hüququnu məhdudlaşdırmamasını təmin etmək.

8.2 Monitoring, Hesabatlılıq və Əlaqə Mexanizmləri

ITEC əlaqə kanallarını mütəmadi olaraq izləyəcək və zəruri hallarda uyğun rəylər və cavablar təqdim edəcək. Layihənin Marneuli sahəsində tikinti mərhələsində maraqlı tərəflər üçün şikayət qutusu quraşdırılacaq. Bundan əlavə, şikayətlər HSE menecerinə və ya İcma ilə Əlaqələndirmə üzrə Məsul Şəxsə (CLO) elektron poçt vasitəsilə göndərilə və ya ITEC-in Tbilisidəki ofisinə şəxsən müraciət edilməklə təqdim oluna bilər. Bütün daxil olan şikayətlər HSE meneceri / CLO tərəfindən şikayət jurnalında (bax: Əlavə 2) qeydiyyatla alınacaq. Həmin şəxs, eyni zamanda, şikayətlərin araşdırılması mexanizminin idarə olunmasına cavabdeh əsas əlaqə şəxsi olacaq. HSE menecerinin / CLO-nun əlaqə məlumatları, 2-ci cədvəldə göstərilən əlaqə fəaliyyətləri zamanı maraqlı tərəflərlə paylaşılacaq.

Bu Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planının (SEP) icrasını və şikayət mexanizminin fəaliyyətini izləmək məqsədilə, HSE meneceri / İcma ilə Əlaqələndirmə üzrə Məsul Şəxs (CLO) layihənin tikintinin ilkin mərhələlərində müvafiq tədbirlərin yerində olduğunu və düzgün işlədiyini EBRD-yə (Avropa Yenidənqurma və İnkişaf Bankına) təsdiq edəcək.

Bu proses çərçivəsində, həyata keçirilmiş əlaqə tədbirləri üzrə qeydlər, iclas protokolları və ya digər sənədlər, o cümlədən SEP çərçivəsində açıqlanmış bütün məlumatlar EBRD ilə paylaşılacaq.

ITEC tərəfindən təqdim olunan İllik Ətraf Mühit və Sosial Hesabat (Annual E&S Report) ilə uyğun şəkildə, EBRD hər il SEP-in icrasını qiymətləndirəcək.

8.3 Şikayətlərin Qəbul Prosesi

ITEC beynəlxalq ən yaxşı təcrübələrə uyğun şəkildə hazırlanmış Şikayətlərin Araşdırılması Mexanizmini həyata keçirəcək. İstənilən rəy və ya narahatlıq şirkətə şəxsi qaydada (üzbəüz və ya telefonla), həmçinin yazılı formada — elektron poçt vasitəsilə və ya şikayət formasını doldurmaqla (bax: Əlavə 1) təqdim edilə bilər. Doldurulmuş şikayət forması ITEC-in Tbilisidəki Baş ofisində yerləşən şikayət qutularına şəxsən təqdim oluna bilər.

Şikayət forması və prosedur barədə məlumat (əlaqə şəxsləri də daxil olmaqla) Layihənin rəsmi veb-saytında və maraqlı tərəflərlə əlaqə tədbirləri zamanı ictimaiyyətə təqdim ediləcək.

Bundan əlavə, layihə ərazisinin ətrafında yerləşdirilmiş elan lövhələrində məlumat bannerləri quraşdırılacaq.

Şikayətin Necə Təqdim Edilməsi

Maraqlı tərəflər aşağıdakı kanallardan istifadə etməklə şikayətlərini təqdim edə bilirlər:

Şəxsi qaydada – layihə sahəsindəki əməkdaşlarla birbaşa danışmaqla və ya planlaşdırılmış **icma görüşləri** zamanı.

Telefon və ya elektron poçt vasitəsilə – əlaqə məlumatları layihə sahəsində və ictimai elanlarda təqdim ediləcək.

İcma ilə Əlaqələndirmə üzrə Məsul Şəxs (CLO) vasitəsilə.

Layihə sahəsindəki ofisdə və ya **ITEC nümayəndələrindən əldə edilə bilən şikayət formasını** doldurmaqla.

Tərəfdaş qurumlar və ya etibarlı vasitəçilər – məsələn, **yerli QHT-lər** və ya **icma rəhbərləri** vasitəsilə, xüsusən də birbaşa müraciət etmək çətin və ya həssas hallarda.

Bu seçimlər şikayət mexanizmini hər kəs üçün — o cümlədən həssas qruplar üçün — açan, inklüziv və istifadəsi asan etmək məqsədilə hazırlanmışdır.

Şikayətlərin Qeydiyyatı və İzlənməsi

Bütün şikayətlər — anonim müraciətlər də daxil olmaqla — şikayətlərin idarə olunması jurnalında qeydiyyata alınacaq.

Layihə Meneceri və HSE Meneceri / İcma ilə Əlaqələndirmə üzrə Məsul Şəxs (CLO) bütün şikayətlər və narazılıqlara dair məlumatları əlaqələndirilmiş şəkildə paylaşacaq və birgə izləyəcək.

Şikayətlərin qeydiyyat jurnalı daxil olan müraciətlər haqqında aşağıdakı məlumatları əhatə edəcək:

- **Şikayət nömrəsi**
- **Kateqoriya** (yəni, şikayətin mövzusu)
- **Şikayətçinin adı** (əgər təqdim edilibsə)
- **Şikayətçinin ünvanı və əlaqə məlumatları**
- **Şikayətin daxilolma tarixi**
- **Şikayətin daxil olduğu kanal** (məsələn: telefon, e-poçt, görüş, forma və s.)
- **Şikayəti qəbul edən şəxs**
- **Məsələnin / şikayətin təsviri**
- **İlk dəfə daxil olan, yoxsa təkrarlanan şikayət olması**
- **Cavabın təqdim edilmə tarixi**
- **Yekun həllin tarixi**

- **Məsələnin həllində iştirak edən qurumlar / şəxslər**
- **Məsələnin cari statusu**
- **Statusla bağlı qeydlər**, məsələn: planlaşdırılmış tədbirlər və görülməmiş irəliləyişlər
- **Şikayətin daxil olması ilə onun qəbul edildiyinin təsdiqi arasında keçən günlərin sayı**
- **Şikayətin daxil olması ilə onun tam həlli arasında keçən günlərin sayı**

8.4 Şikayət Mexanizminin Əsas Prinsipləri

Bu layihə üçün nəzərdə tutulan **şikayətlərin araşdırılması mexanizmi** beynəlxalq ən yaxşı təcrübələrə əsaslanaraq **əlçatan, şəffaf və ədalətli** şəkildə qurulub. Mexanizmin fəaliyyətinə aşağıdakı əsas prinsiplər rəhbərlik edir:

Əlçatanlıq: Mexanizm bütün maraqlı tərəflər — fərdlər və qruplar üçün **pulsuz və ayrı-seçkilik olmadan** əlçatan olacaq.

Anonimlik: Şikayətlər **anonim şəkildə** təqdim oluna bilər; şəxsiyyəti müəyyən edən məlumatların verilməsi yalnız **şikayətçinin istəyindən asılıdır**.

Qisasdan qorunma: Şikayət təqdim edən şəxslər **heç bir formada qisas və ya təzyiqlə üzləşməyəcəklər**. Layihə rəhbərliyi, narahatlıqların **təhlükəsiz və etibarlı mühitdə** bildiriləcəyinə təminat verir.

Məxfilik: Bütün şikayətlər, xüsusilə **həssas məsələlərlə** (məsələn, **gender əsaslı zorakılıq və ya təcavüz halları – GBVH**) bağlı olanlar **tam məxfilik prinsipi** ilə araşdırılacaq.

Vaxtında həll: Şikayətlər **müəyyən edilmiş müddətlər çərçivəsində** qəbul ediləcək, qiymətləndiriləcək və **operativ şəkildə həll olunacaq**.

Cavabdehlik və ədalətçilik: Bütün narahatlıqlara **obyektiv yanaşılacaq**, cavablar isə **aydın, hörmətlə və əsaslandırılmış şəkildə** təqdim ediləcək.

Bu prinsiplər **şikayət mexanizminə etimadı artırmaq** və **təsirlənmiş icmalarla konstruktiv dialoqu təşviq etmək** məqsədi daşıyır.

8.5 Şikayət Mexanizmi çərçivəsində Gender Əsaslı Zorakılıq və Təqib (GBVH)

Beynəlxalq ən yaxşı təcrübələrə uyğun olaraq, **ITEC-in şikayətlərin araşdırılması mexanizmi əlçatanlıq, anonimlik, qisasdan qorunma, məxfilik və həssas yanaşma** prinsiplərinə əsaslanaraq **Gender Əsaslı Zorakılıq və Təqib (GBVH)** ilə bağlı halların idarə edilməsini təmin edir.

İş mühitində GBVH-nin qarşısının alınması ITEC və onun yüksək rəhbərliyi üçün **prioritet məsələdir**. Şikayət mexanizmi bütün növ müraciətləri — o cümlədən **GBVH ilə bağlı şikayətləri** — əhatə edir və belə hallarda **anonim müraciətlərin təqdim edilməsinə** də imkan verir.

Bu kimi **həssas məsələlərə təhlükəsiz və uyğun yanaşmanı** təmin etmək məqsədilə, ITEC **xüsusi təlim keçmiş qadın əməkdaşı Gender üzrə Əlaqələndirici Şəxs (Gender Focal Point)** kimi təyin edəcək.

Bu şəxs **GBVH ilə bağlı şikayətçilərlə birbaşa əlaqə saxlayacaq**, onların müraciətlərinin **təhlükəsiz, məxfi və zərərçəkənə yönəlik yanaşma** prinsipləri əsasında qaldırılmasını və idarə edilməsini təmin edəcək.

Bütün **GBVH (Gender Əsaslı Zorakılıq və Təqib)** ilə bağlı şikayətlər **tam məxfilik şəraitində** araşdırılacaq. Şikayətçilərin **şəxsiyyəti hər zaman qorunacaq** və **heç bir formada qisas və ya təzyiq hallarına yol verilməyəcək**.

Zərurət yarandığı hallarda, GBVH ilə bağlı müraciətlər **müvafiq ixtisaslı mütəxəssislərə** — o cümlədən **hüquqi, psixososial və uşaq müdafiəsi üzrə mütəxəssislərə** yönləndiriləcək.

Belə halların araşdırılması yalnız **xüsusi təlim keçmiş araşdırmaçılar** tərəfindən aparılacaq. Əgər hadisə **ciddi xarakter daşıyarsa**, o, **milli aidiyyəti orqanlara** və ya **xarici xidmət təminatçlarına** yönləndirilə bilər.

Bu yanaşma, ITEC-in **Marneuli Layihəsində iştirak edən bütün şəxslər üçün təhlükəsiz, inklüziv və hörmətə əsaslanan mühitin yaradılmasına** sadıqlığını bir daha təsdiqləyir.

8.6 Şikayətlərin Həlli

Əgər şikayətlər **layihə sahəsində** təqdim edilirsə, onların qeydiyyatına alınmasına **Podratçı** cavabdeh olacaq. Daha sonra bu şikayətlər **İƏT Meneceri / İctimai Əlaqələr üzrə Mütəxəssis (CLO)** tərəfindən **Şikayət Mexanizminin 1-ci mərhələsinə** uyğun şəkildə araşdırılacaq (aşağıda mərhələlər 1 və 2-nin təsviri verilmişdir).

Əgər **İƏT Meneceri / CLO** şikayəti **müstəqil şəkildə həll edə bilməzsə**, şikayətçidən **əlavə məlumat** tələb ediləcək və **Podratçı ilə İƏT Meneceri / CLO arasında birgə görüş** təşkil ediləcək. Bu görüş **Şikayət Mexanizminin 2-ci mərhələsi** çərçivəsində həyata keçiriləcək.

Maraqlı tərəflər şikayətlərini **istənilən mərhələdə** təqdim edə bilərlər — yeni, onlar **birbaşa 2-ci mərhələyə də müraciət etmək hüququna malikdirlər.**

Bütün şifahi və ya yazılı şikayətlər, İƏT Meneceri / İctimai Əlaqələr üzrə Mütəxəssis (CLO) tərəfindən alındıqdan dərhal sonra qeydiyyatata alınacaq.

Şikayətlər **5 iş günü ərzində** qəbul olunduğu barədə təsdiqlənəcək və **ilk cavab** veriləcək.

1-ci mərhələ üzrə həll təklifi **şikayətin qəbulundan 10 iş günü,**
2-ci mərhələ üzrə isə **30 iş günü** ərzində təqdim ediləcək.

Lakin İƏT Meneceri / CLO, şikayətlərin **mümkün qədər tez cavablandırılması və həll olunması** üçün səy göstərəcək.

Şəxslər, istədikləri halda, **adlarının məxfi saxlanılmasını tələb edə bilərlər.** Bununla yanaşı, bu mexanizm **maraqlı tərəflərin şikayətlərini məhkəmə və ya digər rəsmi inzibati vasitələrlə** həll etdirmək hüququnu **məhdudlaşdırmır.**

Şikayətlər aşağıda göstərilən prosedurlara uyğun olaraq **həll ediləcək və izlənəcəkdir:**

1-ci mərhələ –

İƏT Meneceri / İctimai Əlaqələr üzrə Mütəxəssis (CLO) şikayətləri qəbul edir və həll edir.

Əgər 1-ci mərhələdə müraciət edən şəxsin şikayəti həll olunmazsa, ona **2-ci mərhələnin şikayətlərin həlli prosedurları** barədə məlumat veriləcək.

Şikayətçi **birbaşa 2-ci mərhələnin prosedurlarından istifadə etmək hüququna malikdir,** yeni 1-ci mərhələdən keçmədən də müraciət edə bilər.

Layihə Meneceri 1-ci mərhələdə təqdim olunan bütün şikayətlər barədə **şikayət qeydiyyat jurnalı vasitəsilə məlumatlandırılacaq** və onların həll prosesini məsafədən izləyəcəkdir.

2-ci mərhələ –

İƏT Meneceri / CLO şikayəti qəbul edir və həll edir.

Şikayətlərin həlli məqsədilə **İƏT Meneceri / CLO və Layihə Menecerinin iştirakı ilə Şikayət Yığıncağı (Grievance Meeting)** keçiriləcək.

Əgər şikayətçinin müraciəti **1-ci və ya 2-ci mərhələdə həll olunmazsa,** və ya o, bu mexanizmdən istifadə etmədən, **birbaşa məhkəməyə müraciət etmək hüququna malikdir.**

8.7 Rollar və Məsuliyyətlər

ITEC bütün əlaqələrin həyata keçirilməsini asanlaşdırmaq və bu **Maraqlı Tərəflərlə Əlaqə Planının (SEP)** tələblərinin lazımi səviyyədə icra olunmasını təmin etmək məqsədilə **İctimai Əlaqələr üzrə Mütəxəssis (CLO)** vəzifəsini icra edəcək bir şəxsin təyin olunmasını təmin edəcək.

CLO vəzifəsi **İƏT Meneceri (HSE Manager)** tərəfindən və ya bu məqsədlə təyin olunacaq yeni bir şəxs tərəfindən yerinə yetirilə bilər — əsas şərt həmin şəxsin kifayət qədər bilik, təcrübə və səriştəyə malik olmasıdır.

İƏT Meneceri / CLO SEP-in icrasına ümumi məsuliyyəti daşıyacaq. Layihə sahəsində fəaliyyət göstərən **İƏT Meneceri, Şikayətlərin İdarəetmə Mexanizminin (GM)** Gürcüstan qanunvericiliyinə və **EBRD** tələblərinə uyğun şəkildə həyata keçirilməsinə nəzarət edəcək.

Bu vəzifələrə aşağıdakılar daxildir:

Bütün şikayətlərin alındığı anda qeydiyyatla alınması,
Hər bir şikayətin müəyyən edilmiş müddət ərzində təsdiqlənməsi (acknowledgement),
Şikayətlərin vaxtında və effektiv şəkildə cavablandırılması,
Şikayətlərin gedişatının və meyllərinin davamlı şəkildə izlənməsi,
Ortaya çıxan əsas problemlərin müəyyənləşdirilməsi və onların aradan qaldırılması üçün tədbirlərin görülməsi.

İƏT Meneceri / CLO, bu planın **Cədvəl 3**-də göstəriləni kimi, **yerli icmalar və digər maraqlı tərəflərlə əlaqələrin qorunması və qarşılıqlı əlaqələrin asanlaşdırılması** baxımından mühüm rol oynayacaq.

Həssas xarakterli şikayətlər (məsələn, **Genderə əsaslanan zorakılıq və ya təcavüz hallarına – GBVH risklərinə** aid olan müraciətlər) olduqda, **İƏT Meneceri / CLO** bu halların **həssaslıqla və tam məxfilik şəraitində** araşdırılmasını təmin etməkdən məsuldur.

ITEC layihənin ümumi icrasına və **təhlükəsizlik tələblərinə uyğunluğun təmin edilməsinə** görə məsuliyyət daşıyır.

Aşağıda göstərilən əlaqə məlumatına malik şəxs, bütün layihə ilə bağlı şikayətlərin **Gürcüstan qanunvericiliyinə və EBRD-nin Ətraf Mühit və Sosial Siyasətinə (Environmental & Social Policy)** uyğun şəkildə həyata keçirilməsini təmin etməkdən məsuldur:

- Vladimir Tolodrava – Əməyin Təhlükəsizliyi və Ətraf Mühitin Mühafizəsi Meneceri (obyektdə), ILF Consulting Engineer Georgia, E-poçt: vladimer.tolodrava@ilf.com
- Tsotne Beradze – İcma ilə Əlaqələr üzrə Məsul Şəxs (obyektdə), Voltares Power Projects, Telefon: +995 577 71 99 94, E-poçt: tsotne.beradze@geopro.ge

Əlavə 1 - Şikayət Formu (Nümunə)

İstinad №:	
Tam ad (ixtiyari):	
Zəhmət olmasa, hansı üsulla əlaqə saxlanılmasını istədiyinizi işarələyin və əlaqə məlumatınızı əlavə edin:	☐ Bəli, məxfilik tələb edirəm. ☐ Xeyr, məxfilik tələb olunmur.
Əlaqə məlumatı Zəhmət olmasa, hansı üsulla əlaqə saxlanılmasını istədiyinizi işarələyin və əlaqə məlumatınızı əlavə edin.	☐ Poçt vasitəsilə: ☐ Telefonla: ☐ E-poçtla: ☐ Digər (zəhmət olmasa, qeyd edin):
Narahatlığın, hadisənin və ya şikayətin təsviri	Sizi narahat edən məsələ və ya şikayət nədir / nə baş verib? Harada baş verib? Kimə təsir edib? Problemin nəticəsi nə olub?
Narahatlığın, hadisənin və ya şikayətin tarixi:	
☐ Tək dəfə baş vermiş hadisə/şikayət (tarix): ☐ Bir neçə dəfə baş verib (neçə dəfə?): ☐ Davam edir (hazırda problem mövcuddur):	
Problemin həlli üçün nə edilməsini istərdiniz?	

İmza: Tarix:
Zəhmət olmasa, bu formu şikayət qutularından birinə daxil edin

Əlavə 2 — ITEC Şikayət Qeydiyyat Cədvəli (Nümunə)

No	Şikayətin qəbul tarixi	Şikayətin təqdim olunma kanalı	Ad və əlaqə məlumatı	Şikayət kateqoriyası	Şikayətin təsviri	Həll üçün məsul şəxs	Həllin bildirildiyi tarix	Status