**საჩივრების განხილვის პროცედურული მექანიზმი**

**1. მიზანი**

1.1 საჩივრების განხილვის მექანიზმი (შემდგომში „მექანიზმი“) მიზნად ისახავს:

• გარემოსდაცვითი და სოციალური მართვის სისტემის (შემდგომში „ESMS“) სტანდარტებისა და პროცედურების დარღვევის შემთხვევების ობიექტურ და გამჭვირვალე განხილვას;

• სავარაუდო სექსუალური შევიწროების (შემდგომში „SEAH“) და მამხილებლის მიერ წარმოდგენილი საჩივრების სათანადო შესწავლას;

• შესაბამისი სამართლებრივი რეაგირების გატარებას და პროცესუალური წესრიგის მკაფიო განსაზღვრას;

• დაზარალებული პირებისა და მამხილებლის უფლებების, კონფიდენციალურობისა და უსაფრთხოების დაცვის უზრუნველყოფას.

1.2 მექანიზმი ეფუძნება სამართლიანობის, მიუკერძოებლობისა და კანონიერების პრინციპებს, რაც განაპირობებს პროცესის ობიექტურ და სამართლიან განხორციელებას.

**2. საჩივრის წარდგენის უფლება**

ფონდის თანამშრომლის მიერ სავარაუდო სექსუალური შევიწროების (SEAH) შემთხვევის შესახებ საჩივრის წარდგენის უფლება აქვს ნებისმიერ პირს, რომელიც მიიჩნევს, რომ მისი უფლებები დაირღვა აღნიშნული ქმედების შედეგად. საჩივარი უნდა წარიმართოს სპეციალურად განსაზღვრულ ელექტრონულ ფოსტაზე (grievance@gedf.com.ge), რომელიც შექმნილია მხოლოდ აღნიშნული მიზნისთვის და უზრუნველყოფს საჩივრის კონფიდენციალურ, მიუკერძოებელ და ობიექტურ განხილვას.

**3. საჩივრის წარდგენის უფლება**

3.1 საჩივრის წარდგენის უფლება აქვს:

• ნებისმიერ ფიზიკურ ან იურიდიულ პირს;

• პირთა გაერთიანებას;

• პროექტით დაინტერესებულ მხარეს ან დაზარალებულთა ჯგუფს;

• ფონდის დასაქმებულს.

3.1. გარემოსდაცვითი და სოციალური საჩივრების შეტანის უფლება აქვს ნებისმიერ ფიზიკურ და იურიდიულ პირს, პირთა გაერთიანებას, პროექტით დაინტერესებული მხარეს ან დაზარალებულთა ჯგუფს (რომელიც შედგება ორი ან მეტი პირისგან), რომელიც თვლის, რომ მასზე შეიძლება უარყოფითად იმოქმედოს პროექტის განმახორციელებელი სუბიექტის მიერ ფონდი-ის ESMS პრინციპების, სტანდარტების ან პროცედურების დაუცველობამ, შეუძლია წარადგინოს საჩივარი.

2.2 საჩივრის წარდგენა დასაშვებია წარმომადგენლის მეშვეობითაც. წარმომადგენლებს (პირს ან ადგილობრივ ორგანიზაციას) შეუძლიათ წარადგინონ საჩივარი საზოგადოების, პროექტის დაინტერესებული მხარის ან დაზარალებული ჯგუფის სახელით.

3.3 პროექტით დაინტერესებული მხარე შეიძლება იყოს პროექტში დასაქმებული პირები, მათ შორის კონტრაქტორები.

3.4 ფონდი უზრუნველყოფს, რომ კონტრაქტორებმა გამოიყენონ ან შექმნან საჩივრის წარდგენის საკუთარი მექანიზმი ყველა დასაქმებულისათვის. ხოლო, თუ ეს არ არის შესაძლებელი, საჩივრის მექანიზმი ხელმისაწვდომი უნდა იყოს კონტრაქტორის ყველა დასაქმებულისათვის.

3.5 ფონდის თანამშრომლის მიერ სავარაუდო სექსუალური შევიწროების (SEAH) შემთხვევის შესახებ საჩივრის წარდგენის უფლება აქვს ნებისმიერ პირს, რომელიც მიიჩნევს, რომ მისი უფლებები დაირღვა აღნიშნული ქმედების შედეგად.

**4. საჩივრის წარდგენის საშუალებები**

საჩივრის ავტორს შეუძლია საჩივრის წარდგენა შემდეგი გზებით:

• ელექტრონული ფოსტით: grievance@gedf.com.ge (SEAH-ის შემთხვევების, მამხილებლობისა და გარემოსდაცვითი და სოციალური საკითხების განხილვისთვის);

• ფონდის ვებგვერდის საშუალებით: (www.gedf.com.ge) სპეციალური საჩივრის ფორმის შევსებით;

• ზეპირი განცხადების გზით: შესაბამისობის ოფიცერთან ან ეთიკის კომიტეტთან პირადი შეხვედრისას დაფიქსირებული საჩივრის გზით;

• საინფორმაციო ცხელი ხაზით: (სპეციალური ცხელი ხაზის ნომრით, რომელიც განისაზღვრება პროექტის სპეციფიკის მიხედვით);

საჩივრების ყუთში განთავსების საშუალებით, რომლებიც გათვალისწინებული უნდა იყოს თითოეული პროექტისთვის (ყუთების განთავსების ადგილები უნდა განისაზღვროს, პროექტით ზეგავლენის ქვეშ მყოფ ლოკაციისა და კულტურული კონტექსტის საფუძველზე)

• ანონიმური გზით: გამონაკლის შემთხვევებში, რომელსაც ითვალისწინებს ფონდის შიდა რეგულაცია;

• სხვა ფორმით: რომელიც გათვალისწინებული ფონდის სხვა რეგულაციებით ან საქართველოს კანონმდებლობით მსგავსი საჩივრების განხილვის სპეციფიკის გათვალისწინებით.

**4. საჩივრის ავტორის დაცვის გარანტიები**

4.1 ნებისმიერ პირს, რომელიც წარადგენს, ცდილობს წარადგინოს, ან ითვლება, რომ წარადგინა საჩივარი, ასევე ნებისმიერ მამხილებელს, რომელიც ამხელს, ცდილობს ამხილოს, ან შესაძლოა ჩაითვალოს, რომ ამხილა ასეთი ქმედება, ისევე როგორც ნებისმიერ პირს, რომელიც თანამშრომლობს, ცდილობს ითანამშრომლოს, ან ითვლება, რომ თანამშრომლობდა ფონდის მიერ ჩატარებულ გამოძიებასთან, სარგებლობს სამართლებრივი დაცვის გარანტიებით. რომლებიც გამორიცხავს მათ მიმართ ნებისმიერი სახის დევნას, ზეწოლას, შურისძიებას ან უსამართლო მოპყრობას.

4.2 ფონდი ვალდებულია, შექმნას უსაფრთხო გარემო, სადაც მომჩივნები და მამხილებლები დაცულნი იქნებიან შესაძლო საფრთხეებისგან. ეს მოიცავს ანონიმურობის, კონფიდენციალურობისა და შურისძიებისგან დაცვის გარანტიებს, რაც უზრუნველყოფილია ფონდის გენდერული პოლიტიკის, მამხილებელთა დაცვის პოლიტიკის, გარემოს დაცვისა და სოციალური დაცვის სისტემისა და საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისად.

4.3 ამ პრინციპების დაცვა ნიშნავს, რომ საჩივრის ან მხილების წარდგენის ფაქტი არ უნდა გახდეს პირისადმი ნეგატიური მოპყრობის ან რაიმე სახის დაუსაბუთებელი შეზღუდვების მიზეზი, ხოლო მათი უფლებები და ღირსება ყველა ეტაპზე უნდა იყოს დაცული.

**5 ფონდის მხარდამჭერი ღონისძიებები**

5.1 SEAH-ს შედეგად დაზარალებულ პირს უფლება აქვს მოითხოვოს ფონდის მხარდაჭერა, რომელიც მოიცავს:

• ინფორმაციასა და კონსულტაციას საჩივრის წარდგენის ფორმალური და არაფორმალური მექანიზმების შესახებ;

• სამედიცინო, ფსიქო-სოციალურ და იურიდიულ დახმარებას;

• ეთიკის კომიტეტის წევრისგან კონსულტაციას;

• სხვა ორგანიზაციებისადმი მიმართვის უზრუნველყოფას, რომლებიც სპეციალიზებულნი არიან SEAH-ს მსხვერპლთა მხარდაჭერაზე;

• სამართლებრივი დახმარებისა სახელმწიფო ორგანოებთან კომუნიკაციის ხელშეწყობას.

5.2 ფონდი ვალდებულია უზრუნველყოს, რომ SEAH-ს ჩადენის ან შურისძიების ფაქტები შეფასდეს არამართლზომიერ ქმედებად ან ხელშეკრულების დარღვევად და რომ შესაბამისი დისციპლინური ან გამოსასწორებელი ზომები მიღებულ იქნას მოქმედი პოლიტიკის, წესებისა და პროცედურების შესაბამისად.

5.3 ყალბი ბრალდების წარდგენის შემთხვევაში, ფონდი უფლებამოსილია მიიღოს შესაბამისი ადმინისტრაციული ან დისციპლინური ზომები, როგორც ეს გათვალისწინებულია ფონდის პოლიტიკითა და სახელმძღვანელო პრინციპებით.

5.4 SEAH-სთან დაკავშირებული შემთხვევების სამართლებრივი და მხარდაჭერის მექანიზმების ეფექტიანად უზრუნველყოფის მიზნით, ფონდის შესაბამისი ორგანოები იღებენ გადაწყვეტილებებს სამართლებრივი დაცვის საშუალებებისა და დახმარების გაწევის შესახებ, რათა დაზარალებულ პირს დროულად და ეფექტიანად მიეწოდოს საჭირო მხარდაჭერა.

**6. საჩივრის რეკვიზიტები და ენა**

6.1 საჩივარი უნდა შეიცავდეს შემდეგ აუცილებელ მონაცემებს:

ა) საჩივრის ავტორის საიდენტიფიკაციო მონაცემებს

• საჩივრის ავტორის სახელი, გვარი და საკონტაქტო ინფორმაცია (გარდა იმ შემთხვევისა, თუ საჩივარი ანონიმურად წარდგება).

• თუ საჩივარი წარდგენილია მესამე პირის მიერ, უნდა დაერთოს შესაბამისი მტკიცებულება, რომელიც ადასტურებს საჩივრის წარმდგენის უფლებამოსილებას იმოქმედოს დაზარალებული პირის ან ჯგუფის სახელით.

ბ) საჩივრის შინაარსი და მისი საფუძველი

• საჩივრის არსი და ის ფაქტობრივი გარემოებები, რომლებიც საფუძვლად უდევს საჩივარს.

• აღწერილი უნდა იყოს მომხდარი შემთხვევა, მისი დეტალები და შესაძლო მიზეზები.

• ინფორმაცია საჩივრის საგნის შედეგად გამოწვეული ან პოტენციური ზიანის შესახებ (არსებობის შემთხვევაში).

• დამატებითი მტკიცებულებები, რომლებიც ადასტურებს საჩივარში მოყვანილ გარემოებებს (მაგ. წერილობითი დოკუმენტები, ფოტომასალა, აუდიო/ვიდეო ჩანაწერები და ა.შ.).

• მომჩივნის მიერ შემოთავაზებული შესაძლო გადაწყვეტის გზები.

• მოთხოვნა კონფიდენციალურობის დაცვის შესახებ (თუ ასეთი მოთხოვნა არსებობს).

• საჩივრის წარდგენის ფორმალური მონაცემები

გ) საჩივრის წარდგენის თარიღი და საჩივრის ავტორის ხელმოწერა (თუ ეს შესაძლებელია);

დ) თანდართული საბუთების ნუსხა (არსებობის შემთხვევაში);

ე) ყველა ის დოკუმენტი ან მტკიცებულება, რომელიც შეიძლება საფუძვლად დაედოს საჩივრის განხილვას.

6.2 საჩივრის წარდგენა შესაძლებელია როგორც ქართულ ისე ინგლისურ ენაზე.

**7. კონფიდენციალურობის უზრუნველყოფა**

საჩივრის შინაარსი ექვემდებარება კონფიდენციალურობის დაცვის პრინციპს, რაც გულისხმობს, რომ საჩივრის ავტორის უფლებები დაცულია ნებისმიერი სახის ზეწოლის, დაშინების ან ძალადობრივი ზემოქმედებისგან. ფონდი ვალდებულია უზრუნველყოს საჩივრის განხილვის პროცესში მიღებული ნებისმიერი ინფორმაციის კონფიდენციალურობა და მის ხელმისაწვდომობას შეზღუდოს მხოლოდ იმ პირებისთვის, რომლებსაც შესაბამისი უფლებამოსილება აქვთ საჩივრის განხილვის პროცესში მონაწილეობის მიზნით. ნებისმიერი ინფორმაციის გაუმჟღავნებლობა უნდა განხორციელდეს ფონდის შიდა რეგულაციებისა და მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

**8. საჩივრის რეგისტრაცია**

საჩივრის მიღებისთანავე მას ენიჭება უნიკალური ნომერი და რეგისტრირდება სპეციალურ მონაცემთა ბაზაში, რაც უზრუნველყოფს მისი სათანადო აღრიცხვას და შემდგომი განხილვის პროცესის გამჭვირვალობას.

**9. შეტყობინება საჩივრის ავტორისთვის**

9.1 საჩივრის მიღების დადასტურება უნდა მოხდეს იმავე არხის საშუალებით, რომლის მეშვეობითაც მომჩივანმა წარადგინა საჩივარი. საჩივრის ავტორს უნდა ეცნობოს: საჩივრის რეგისტრაციის ნომერი, საჩივრის განხილვის პროცესის ძირითადი ეტაპები, პასუხისმგებელი პირის ან უწყების საკონტაქტო ინფორმაცია შემდგომი კომუნიკაციისთვის.

9.2 შეტყობინების გზები:

**•** ელექტრონული ფოსტით წარდგენილი საჩივრის შემთხვევაში – მომჩივანს ავტომატურად გაეგზავნება ელ.ფოსტა grievance@gedf.com.ge -დან, რომელშიც მითითებული იქნება საჩივრის რეგისტრაციის ნომერი, შემდგომი ნაბიჯები და პასუხისმგებელი პირის/განყოფილების საკონტაქტო ინფორმაცია.

• ფონდის ვებგვერდის საშუალებით წარდგენილი საჩივრის შემთხვევაში – მომჩივანი მიიღებს ავტომატურ შეტყობინებას ფონდის ვებგვერდიდან (www.gedf.com.ge) საჩივრის მიღებისა და რეგისტრაციის შესახებ, რომლის მიხედვითაც შესაძლებელი იქნება შემდგომი სტატუსის მონიტორინგი.

• ზეპირი განცხადების (პირადი შეხვედრის) შემთხვევაში – შესაბამისობის ოფიცერი ან ეთიკის კომიტეტის წარმომადგენელი მომჩივანს ადგილზე გადასცემს საჩივრის მიღებისა და რეგისტრაციის წერილობით დადასტურებას, რომელსაც შესაბამისი პირი ხელს მოაწერს.

**•** საინფორმაციო ცხელი ხაზით მიღებული საჩივრის შემთხვევაში – ოპერატორი მომჩივანს ზარის დასრულებისთანავე გააცნობს საჩივრის რეგისტრაციის ნომერს და შემდგომი ეტაპების მოკლე აღწერას. საჭიროების შემთხვევაში, ინფორმაცია მომჩივანს გადაეგზავნება SMS-ით ან სხვა შესაბამისი საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით.

• საჩივრების ყუთში განთავსებული განცხადების შემთხვევაში – შესაბამისი კომისია განიხილავს ყუთიდან ამოღებულ საჩივრებს დადგენილ ვადაში და მომჩივანს მიაწვდის შეტყობინებას წერილობითი გზით, თუ მან მითითებული აქვს საკონტაქტო ინფორმაცია.

• ანონიმური საჩივრების შემთხვევაში – მიღების დადასტურება შესაძლებელია მხოლოდ ფონდის ვებგვერდზე ან საჯარო ბიულეტენში შესაბამისი რეგისტრაციის შესახებ ინფორმაციის გამოქვეყნებით, თუ ეს შესაძლებელია კონფიდენციალურობის პრინციპების დაცვის ფარგლებში.

• სხვა ფორმით წარდგენილი საჩივრის შემთხვევაში – შეტყობინების ფორმა განისაზღვრება იმ საკომუნიკაციო არხის სპეციფიკის შესაბამისად, რომლის მეშვეობითაც საჩივარი შემოვიდა (მაგალითად, წერილობითი შეტყობინება, სატელეფონო ზარი, დოკუმენტის პირადად გადაცემა და სხვა).

**10. საჩივრის დასაშვებობის წინასწარი შეფასება**

საჩივრის მიღების შემდეგ, პირველ ეტაპზე ტარდება მისი დასაშვებობის შეფასება, რომლის ფარგლებშიც მოწმდება, აკმაყოფილებს თუ არა საჩივარი დადგენილ ფორმალურ და შინაარსობრივ კრიტერიუმებს. აღნიშნული პროცესი მიზნად ისახავს იმის დადგენას, ექვემდებარება თუ არა საჩივარი განხილვას.

**11. საჩივრისა და მხილების განხილვის კომისიის შექმნა**

11.1. საჩივრის განხილვის კომისია

თუ საჩივარი დასაშვებად ჩაითვლება, ფონდის დირექტორის ბრძანებით იქმნება სპეციალური საჩივრების განხილვის კომისია, რომელიც უფლებამოსილია:

• განიხილოს საჩივრის შინაარსი,

• აწარმოოს შესაბამისი მოკვლევა,

• მიიღოს სათანადო გადაწყვეტილებები.

კომისიის საქმიანობა ეფუძნება ფონდის შიდა რეგულაციებსა და მოქმედ კანონმდებლობას, რაც უზრუნველყოფს პროცესის სამართლიანობასა და მიუკერძოებლობას.

11.2. მხილების განხილვისას უფლებამოსილი ორგანოა შესაბამისობის ოფიცერი და საჩივრების განმხილველი კომისია ან სპეციალური ორგანო, რომელიც იქმნება ფონდის დირექტორის გადაწყვეტილებით და შესაბამისობის ოფიცრის რეკომენდაციით. მხილების განხილვის პროცესში შეიძლება მონაწილეობდნენ შემდეგი ორგანოები:

• სს „საქართველოს ენერგეტიკის განვითარების ფონდის“ აუდიტის კომიტეტი;

• შესაბამისობის ოფიცერი;

• სპეციალური კომისია ან კომიტეტი, რომელიც შესაბამისობის ოფიცრის დავალებით იქმნება, კონკრეტული მხილების ეფექტურად განხილვისა და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღების მიზნით.

11.3 მხილების განხილვის ორგანოს საქმიანობა ეფუძნება ფონდის შიდა პოლიტიკას, შესაბამისობის პრინციპებსა და მოქმედ კანონმდებლობას, რაც უზრუნველყოფს პროცესის გამჭვირვალობას, სამართლიანობასა და დაცულობას.

11.4 თუ ფონდის შიდა რეგულაცია ითვალისწინებს საჩივრის განხილვის სხვა წესს, მაშინ საჩივრის განიხილავს ის უფლებამოსილი პირი, რომელიც გათვალისწინებულია შიდა რეგულაციაში.

**12. საჩივრის განხილვის კომისიის შექმნა**

12.1 თუ საჩივარი დასაშვებად ჩაითვლება, ფონდის დირექტორის ბრძანებით, როდესაც ამას ითვალისწინებს ფონდის რეგულაცია, იქმნება სპეციალური საჩივრების განხილვის კომისია, რომელიც უფლებამოსილია განიხილოს საჩივრის შინაარსი, აწარმოოს შესაბამისი მოკვლევა და მიიღოს სათანადო გადაწყვეტილებები. კომისიის საქმიანობა ეფუძნება ფონდის შიდა რეგულაციებსა და მოქმედ კანონმდებლობას.

**13. კომისიის უფლებამოსილება**

13.1. კომისიის უფლებამოსილება საქმის გარემოებებიდან გამომდინარე

კომისია უფლებამოსილია, საქმის გარემოებების სრულყოფილი შესწავლის მიზნით, განახორციელოს შემდეგი სამართლებრივი და პროცესუალური მოქმედებები:

ა) მოითხოვოს შესაბამისი დოკუმენტები და მასალები;

ბ) შეაგროვოს ინფორმაცია და ცნობები, რომლებიც აუცილებელია საქმის სრულყოფილი შესწავლისთვის;

გ) მოუსმინოს საჩივრის განხილვაში ჩართულ მხარეებს, მათ შორის, საჩივრის ავტორს, სავარაუდო სამართალდამრღვევსა და სხვა დაინტერესებულ პირებს;

დ) დაათვალიეროს ინციდენტის ან შემთხვევის ადგილი, საჭიროების შემთხვევაში, შესაბამისი ანგარიშის შედგენით;

ე) დანიშნოს შესაბამისი ექსპერტიზა და მოითხოვოს ექსპერტის დასკვნა, თუ ეს მნიშვნელოვანია საქმის ობიექტური შესწავლისთვის;

ვ) გამოიყენოს სამართლებრივი აქტები, დოკუმენტები და სხვა ოფიციალური წყაროები, რომლებიც პირდაპირ ან ირიბად უკავშირდება საქმის განხილვას;

ზ) მტკიცებულებების მოპოვებისა და შეფასების მიზნით, მიმართოს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ყველა შესაბამის პროცედურულ მექანიზმს.

**14. მოწმისა და ექსპერტის ვალდებულება**

მოწმე ან ექსპერტი ვალდებულია მიაწოდოს ფონდის კომისიას ან შესაბამის უფლებამოსილ პირს ახსნა-განმარტება მხოლოდ იმ შემთხვევებში, როდესაც ეს პირდაპირ არის გათვალისწინებული ფონდის რეგულაციით ან კანონით. ახსნა-განმარტების მიღება უნდა განხორციელდეს ფონდის რეგულაციითა და მოქმედი კანონმდებლობის მიხედვით.

**15. საჩივრის განხილვის პროცედურა**

15.1. კომისიას ან შესაბამისად უფლებამოსილ პირს აქვს სრული უფლებამოსილება მოითხოვოს, მიიღოს და შეისწავლოს ყველა აუცილებელი ინფორმაცია და დოკუმენტი, რომელიც შესაძლოა მნიშვნელოვანი იყოს საჩივრის განხილვის პროცესში. აღნიშნული მოიცავს, მაგრამ არ შემოიფარგლება:

• შესაბამისი დოკუმენტაციის მოპოვებით;

• მოწმეების ჩვენებების მიღებით;

• ნებისმიერი სხვა მტკიცებულების შესწავლით, რომელიც დაკავშირებულია საქმესთან.

15.2. თუ საჩივრის განხილვისას იკვეთება დამატებითი განმარტებების ან მტკიცებულებების საჭიროება, კომისიას უფლება აქვს მიმართოს გამოკითხულ პირებს ან მოწმეებს დამატებითი ინფორმაციის ან ახსნა-განმარტებების მიღების მიზნით.

15.3 ყველა პროცედურა უნდა განხორციელდეს საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის, ფონდის შიდა რეგულაციებისა და ადამიანის უფლებათა დაცვის პრინციპების სრული დაცვით.

**16. საჩივრის განხილვის ვადები**

16.1. კომისია ან უფლებამოსილი პირი ვალდებულია საჩივრის განხილვა დაიწყოს მისი წარდგენიდან არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღის ვადაში.

16.2 საჩივრის განხილვის ზოგადი ვადა შეადგენს 1 თვეს.

16.3. სექსუალური შევიწროების (SEAH) საჩივრის შემთხვევაში – კომისია ვალდებულია მიიღოს გადაწყვეტილება საჩივრის წარდგენიდან არაუგვიანეს 1 თვის ვადაში.

16.4 გარემოსდაცვითი და სოციალური საჩივრების შემთხვევაში – გადაწყვეტილება მიღებულ უნდა იქნეს საჩივრის მიღების დადასტურებიდან 20 სამუშაო დღის ვადაში.

16.5 სექსუალური შევიწროებისა და მამხილებლების (SEAH) საჩივრებისთვის – თუ საქმის განხილვისთვის აუცილებელია დამატებითი დრო არსებითი გარემოებების დასადგენად, კომისიის თავმჯდომარე ან შესაბამისი პირი უფლებამოსილია 1-თვიანი ვადის ამოწურვამდე არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღით ადრე მიიღოს გადაწყვეტილება წარმოების ვადის გაგრძელების შესახებ, რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს დამატებით 2 თვეს. საჩივრის განხილვის საერთო ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 3 თვეს. თუ ფონდის რეგულაციით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

16.6 გარემოსდაცვითი და სოციალური საჩივრებისთვის – საჭიროების შემთხვევაში, განხილვის ვადა შეიძლება გაგრძელდეს დამატებით 10 სამუშაო დღით, თუ საკითხი მოითხოვს დამატებით მოკვლევას და მტკიცებულებების შეკრებას.

**17. საჩივრის გადაწყვეტა**

17.1. კომისია ან შესაბამის უფლებამოსილი პირი საჩივრის შინაარსისა და სამართლებრივი მნიშვნელობის გათვალისწინებით, უფლებამოსილია მიიღოს შესაბამისი ზომები, რომლებიც მიზნად ისახავს მომხდარის შეფასებასა და შესაბამისი რეაგირების უზრუნველყოფას.

17.2. კომისიის გადაწყვეტილებით, დამრღვევის მიმართ შეიძლება გამოყენებულ იქნას შემდეგი დისციპლინური ზომები:

ა) შენიშვნა ან სიტყვიერი გაფრთხილება;

ბ) წერილობითი საყვედური;

გ) სასტიკი საყვედური, უკანასკნელ გაფრთხილებით;

დ) სამსახურიდან გათავისუფლება.

17.3. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივრის განხილვისას დადგინდება, რომ საკითხის გადაწყვეტა შესაძლებელია მხარეთა შერიგების გზით, კომისია ან შესაბამისი პირი უფლებამოსილია მედიაციის სესიის ორგანიზება, რაც გულისხმობს მოლაპარაკების პროცესის წარმართვას ნეიტრალური მხარის მონაწილეობით.

17.4. თუ საქმის გარემოებები სამართლებრივ რეაგირებას საჭიროებს, კომისია ან შესაბამისი უფლებამოსილი პირი ვალდებულია ინფორმაცია მიაწოდოს საჩივრის ავტორს მისსამართლებრივ შესაძლებლობებზე და საჭიროების შემთხვევაში, შესაბამისი სამართლებრივი მექანიზმების გამოყენების რეკომენდაცია გასცეს.

17.5. კომისია ან შესაბამისი უფლებამოსილი პირი საჩივრის განხილვას ასრულებს მიღებული გადაწყვეტილება, რომელიც შეიცავს კონკრეტული პრობლემის შეფასებასა და შესაბამისი ზომების განხორციელების ინსტრუქციებს.

**18. კომუნიკაცია**

18.1. საჩივრის განხილვის დასრულების შემდეგ, ფონდი ვალდებულია წერილობით აცნობოს მიღებული გადაწყვეტილება საჩივრის ავტორს ან მის წარმომადგენელს.

18.2. თუ საჩივრის განხილვის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილება შეიცვალა, ან საკითხი საჭიროებს გრძელვადიან შეფასებასა და სამართლებრივ რეაგირებას, ფონდი ვალდებულია ამის შესახებ შესაბამისი ინფორმაცია მიაწოდოს საჩივრის ავტორს ან მის წარმომადგენელს.

**19. საბოლოო შედეგი**

19.1. თუ საჩივრის ავტორი ვერ იღებს მისთვის დამაკმაყოფილებელ პასუხს, ან კომისიის ან შესაბამისი უფლებამოსილი პირის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება არ აკმაყოფილებს მის სამართლებრივ მოლოდინებს, მას აქვს შესაძლებლობა:

• გააგრძელოს საჩივრის წარმოება ფონდის შიდა პროცედურების ფარგლებში, ან

• ისარგებლოს ალტერნატიული სამართლებრივი მექანიზმებით, მათ შორის სასამართლოსთვის მიმართვის უფლებით.

**Grievance Mechanism Procedure**

**1. Objective**

1.1 The Grievance Handling Mechanism (hereinafter referred to as the "Mechanism") aims to:

* Ensure the objective and transparent review of causes related to violations of Environmental and Social Management System (hereinafter referred to as "ESMS") standards and procedures;
* Properly examine grievances related to alleged Sexual Exploitation, Abuse, and Harassment (hereinafter referred to as "SEAH") and whistleblower reports;
* Establish clear procedural guidelines and ensure appropriate legal responses;
* Protect the rights, confidentiality, and security of affected individuals and whistleblowers.

1.2 The Mechanism is based on the principles of fairness, impartiality, and legality, ensuring an objective and just process.

**2. Right to Submit a Grievance**

2.1 The right to submit a grievance is granted to:

* Any natural or legal person;
* Any group of individuals or entities;
* Any party affected by a project or a group of affected individuals;
* Any employee of the Fund.

2.2 Any natural or legal person, group of individuals, or an entity affected by a project who believes they have been negatively impacted by the failure of a project developer to comply with the Fund’s ESMS principles, standards, or procedures may submit a grievance.

2.3 Grievances may also be submitted through a representative. Representatives (individuals or local organizations) may submit grievances on behalf of communities, affected stakeholders, or groups of affected individuals.

2.4 Individuals involved in the project, including contractors, are considered stakeholders and are entitled to submit grievances.

2.5 The Fund ensures contractors establish or implement a grievance mechanism accessible to all employees. If this is not feasible, the Fund’s grievance mechanism must be available to all contractor employees.

2.6 Any individual who believes they have been subjected to SEAH by an employee of the Fund has the right to submit a grievance via a dedicated and confidential email: grievance@gedf.com.ge. This email is exclusively designed to ensure confidential, impartial, and objective handling of grievances.

**3. Methods for Submitting a Grievance**

A grievance may be submitted through the following channels:

* By email: grievance@gedf.com.ge (for SEAH cases, whistleblowing, and environmental and social grievances);
* Through the Fund’s website: (www.gedf.com.ge) by filling out a special grievance form;
* Verbally: by reporting the grievance to the Compliance Officer or Ethics Committee during a personal meeting;
* Via hotline: using a designated hotline number, which will be defined based on the project’s specifics;
* By depositing the grievance in grievance boxes: placed in each project site based on the location's impact and cultural context;
* Anonymously: in exceptional cases permitted by the Fund’s internal regulations;
* Other forms: as prescribed by the Fund’s regulations or Georgian legislation, taking into account the specifics of similar grievance handling processes.

**4. Protection Guarantees for Grievance Submitters**

4.1 Any individual who submits, attempts to submit, or is presumed to have submitted a grievance, as well as any whistleblower who reports, attempts to report, or is presumed to have reported misconduct, along with anyone who cooperates with or is perceived to have cooperated with an investigation conducted by the Fund, is granted legal protection against retaliation, pressure, or unfair treatment.

4.2 The Fund must create a secure environment where grievance submitters and whistleblowers are safeguarded from potential threats. This includes guarantees of anonymity, confidentiality, and protection from retaliation, in accordance with the Fund’s gender policy, whistleblower protection policy, environmental and social protection system, and international standards.

4.3 Ensuring compliance with these principles means that submitting a grievance or whistleblowing should not result in any negative treatment or unjustified restrictions, and the rights and dignity of individuals must be upheld at all stages of the process.

**5. Support Measures Provided by the Fund**

5.1 Individuals affected by SEAH have the right to request support from the Fund, which includes:

* Information and consultation on formal and informal grievance submission mechanisms;
* Medical, psychological, and legal assistance;
* Consultation with a member of the Ethics Committee;
* Referral to specialized organizations supporting SEAH victims;
* Legal assistance in communication with state authorities.

5.2 The Fund is obligated to ensure that SEAH violations and acts of retaliation are considered unlawful actions or breaches of contractual obligations and that appropriate disciplinary or corrective measures are taken in accordance with the Fund’s policies, rules, and procedures.

5.3 If a false accusation is submitted, the Fund reserves the right to take appropriate administrative or disciplinary measures outlined in its policies and guidelines.

5.4 To ensure the effective implementation of legal and support mechanisms related to SEAH cases, the Fund’s relevant bodies will make decisions regarding legal remedies and assistance, ensuring that affected individuals receive the necessary support in a timely and effective manner.

**6. Grievance Requirements and Language**

6.1 The grievance must include the following required details:

a) Identification of the Grievance Submitter

* The grievance submitter's full name and contact information (unless the grievance is submitted anonymously).
* If a third party submits the grievance, supporting documentation must be provided to confirm the submitter’s authorization to act on behalf of the affected person or group.

b) Grievance Content and Justification

* A detailed description of the grievance and the factual circumstances surrounding it.
* A summary of the incident, including key details and possible causes.
* Information on any harm suffered or potential harm resulting from the grievance (if applicable).
* Any additional evidence supporting the grievance (e.g., written documents, photos, audio/video recordings).
* Suggested resolution approaches by the grievance submitter.
* Confidentiality request (if applicable).

c) Submission Details

* + Date of submission and the submitter’s signature (if applicable).
	+ A list of attached documents (if applicable).

6.2 Grievances may be submitted in either Georgian or English.

**7. Confidentiality**

The contents of the grievance are subject to confidentiality, meaning the grievance submitter’s rights are protected from any form of pressure, intimidation, or coercion. The Fund must ensure the confidentiality of all information obtained during the grievance process and restrict access only to those authorized individuals involved in handling the grievance. The non-disclosure of information must comply with the Fund’s internal regulations and applicable laws.

**8. Grievance Registration and Notification**

8.1 Upon receiving a grievance, it is assigned a unique registration number and recorded in a specialized database, ensuring proper tracking and transparency throughout the review process.

8.2 The grievance submitter must receive confirmation of receipt via the same channel through which the grievance was submitted. The notification should include:

* + The grievance registration number;
	+ A brief description of the next steps in the process;
	+ The contact details of the person responsible or department responsible for further communication.

**9. Notification to the Complainant**

9.1. The confirmation of receipt of the complaint must be provided through the same channel used by the complainant to submit the complaint. The complainant must be informed of the complaint registration number, key stages of the complaint review process, and contact details of the responsible person or department for further communication.

9.2. Notification Methods:

For complaints submitted via email – The complainant will automatically receive an email confirmation from grievance@gedf.com.ge, indicating the complaint registration number, the next steps in the process, and contact details of the responsible officer or department.

For complaints submitted through the Fund’s website – The complainant will receive an automatic notification from the Fund’s website (www.gedf.com.ge) confirming the receipt and registration of the complaint, along with a reference number for tracking its status.

For oral complaints (in-person meetings) – The compliance officer or ethics committee representative will provide the complainant with a written confirmation of receipt and registration of the complaint at the time of submission. The complainant must sign the confirmation document to acknowledge receipt.

For complaints received via the hotline – The operator will provide the complainant with the complaint registration number and a brief description of the next steps immediately after the call. This information will be sent via SMS or another appropriate communication channel if needed.

For complaints submitted via suggestion boxes – A designated committee will review complaints retrieved from the suggestion boxes within the prescribed timeframe and notify the complainant in writing, provided that contact information was included.

For anonymous complaints – Confirmation of receipt will only be possible through a public announcement on the Fund’s website or bulletin board, ensuring confidentiality principles are maintained.

For complaints submitted through other means – The notification method will be determined based on the specifics of the communication channel through which the complaint was received (e.g., written acknowledgment, phone call, document handover, etc.).

**10. Preliminary Assessment of Complaint Admissibility**

10.1. After receiving a complaint, a preliminary assessment is conducted to determine whether it meets the established formal and substantive criteria. This process aims to assess whether the complaint qualifies for further review.

**11. Establishment of the Complaint and Whistleblower Review Committee**

11.1. Complaint Review Committee

If the complaint is deemed admissible, a Special Complaint Review Committee is established by order of the Fund’s Director. The Committee is authorized to:

* Examine the content of the complaint,
* Conduct an appropriate investigation,
* Make relevant decisions.

The Committee’s activities are guided by the Fund’s internal regulations and applicable laws, ensuring fairness and impartiality in the process.

11.2. Whistleblower Review Procedures

For whistleblower complaints, the competent authority responsible for reviewing the matter may include the Compliance Officer, the Complaint Review Committee, or a special body established by the Director’s decision based on the Compliance Officer’s recommendation. The review process may involve:

The Audit Committee of JSC "Georgian Energy Development Fund,"

The Compliance Officer,

A Special Commission or Committee was formed at the request of the Compliance Officer to review the whistleblower complaint and decision-making effectively.

11.3. The whistleblower review process follows the Fund’s internal policies, compliance principles, and applicable laws to ensure transparency, fairness, and rights protection.

11.4. If the Fund’s internal regulations specify a different procedure for reviewing certain complaints, the authorized person will conduct the review under the internal regulations.

**12. Formation of the Complaint Review Committee**

12.1. If the complaint is deemed admissible, and if required by the Fund’s regulations, a Special Complaint Review Committee is established by order of the Fund’s Director. This Committee is authorized to:

* Examine the complaint,
* Conduct a thorough investigation,
* Make relevant decisions in accordance with the Fund’s internal regulations and applicable laws.

**13. Authority of the Committee**

13.1. The Committee’s Powers Depending on Case Circumstances To ensure a comprehensive and objective review, the Committee is authorized to: Request relevant documents and materials, gather information and reports necessary for a full assessment, hear testimonies from involved parties, including the complainant, alleged violator, and other stakeholders,

Conduct on-site inspections, if necessary, and prepare relevant reports, Assign expert reviews and obtain expert opinions if required for an objective assessment, utilize legal acts, documents, and other official sources directly or indirectly related to the case, use all legally prescribed procedures under Georgian law to obtain and evaluate evidence.

**14. Obligations of Witnesses and Experts**

14.1. Witnesses or experts must provide statements to the Fund’s Committee or the authorized person only in cases explicitly provided for by the Fund’s regulations or applicable law. Testimonies and expert opinions must comply with the Fund’s regulations and national legal requirements.

**15. Complaint Review Procedure**

15.1. The Committee or authorized person has full authority to request, obtain, and examine all necessary information and documents relevant to the complaint review. This includes, but is not limited to:

* Obtaining relevant documentation,
* Collecting testimonies from witnesses,
* Reviewing any additional evidence related to the case.

15.2. If additional explanations or evidence are required during the complaint review, the Committee can request further information or statements from the parties involved.

15.3. All procedures must comply with Georgian law, the Fund’s internal regulations, and human rights protection principles.

**16. Complaint Review Timeframes**

16.1. The Committee or authorized person must commence the complaint review within five (5) working days from its submission.

16.2. General complaint review timeframe: One (1) month.

16.3. SEAH-related complaints:

The Committee must issue a decision within one (1) month from submission date.

16.4. Environmental and Social Complaints:

A decision must be issued within twenty (20) working days from the confirmation of complaint receipt.

16.5. Extension of Review for SEAH and Whistleblower Complaints:

If additional time is required due to the case's complexity, the Committee Chair or responsible officer may extend the deadline by up to two (2) additional months. The decision to extend must be made at least ten (10) working days before the initial one-month deadline expires.

The total complaint review period must not exceed three (3) months, unless otherwise specified by the Fund’s regulations.

16.6. Extension of Review for Environmental and Social Complaints:

If additional investigation is necessary, the review period may be extended by up to ten (10) additional working days to allow for further fact-finding and evidence collection.

**17. Complaint Resolution**

17.1. Based on the complaint’s content and legal implications, the Committee or authorized person has the authority to take appropriate measures to assess the case and implement necessary actions.

17.2. If a violation is confirmed, disciplinary measures may include:

* Verbal warning or reprimand,
* Written reprimand,
* Severe reprimand with a final warning,
* Termination of employment.

17.3. If the complaint review process determines that the issue may be resolved through mediation, the Committee or authorized officer may facilitate a mediation session with a neutral third party to encourage a negotiated resolution.

17.4. If the circumstances require legal action, the Committee or authorized officer must inform the complainant about their legal options and, if necessary, recommend available legal remedies.

17.5. The Committee or authorized officer must issue a final decision outlining the assessment of the issue and the corrective measures to be taken.

**18. Communication with the Complainant**

18.1. After the complaint review process is completed, the Fund must notify the complainant or their representative in writing about the final decision.

18.2. If the decision is modified or the issue requires further legal action or long-term monitoring, the Fund must provide updated information to the complainant or their representative.

**19. Final Resolution**

19.1. If the complainant is not satisfied with the response or decision, they may:

* Continue the complaint process within the Fund’s internal procedures; or
* Pursue alternative legal mechanisms, including an appeal to the courts.