

ԳԱՆԳԱՏԱՐԿՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄ

Գանգատարկման մեխանիզմը պաշտոնական գործընթաց է, որով Լիդիան Արմենիա ընկերության գործողությունների ուղղակի ազդեցությունները կրող համայնքները և անհատները կարող են հայտնել իրենց մտահոգությունները և գանգատները Ընկերությանը, որի արդյունքում տրամաբանական ժամկետներում կառաջարկվեն երկկողմանի ընդունելի լուծումներ: Այս մեխանիզմից կարող է օգտվել յուրաքանչյուր ոք՝ առանց որևէ մտավախության, որ նրա նկատմամբ կարող են հաշվեհարդար տեսնել: Ընկերությունը պարտավորություն է ստանձնել գրանցել բոլոր գանգատներն ու դրանց անդրադառնալ Ընկերության սոցիալական պատասխանատվության շրջանակներում:

Խորհուրդ է տրվում, որ բոլոր շահագրգիռ կողմերը գրավոր ներկայացնեն իրենց գանգատները համայնքային կապերի համակարգողին, տեղական համայնքների հետ կապերի պատասխանատուներին կամ դրանք թողնել չորս համայնքներում՝ տեղական ինքնակառավարման մարմինների գրասենյակներին մոտ, Գնդեվազի և Ջերմուկի տեղեկատվական կենտրոններում կամ հանրությանը մատչելի և տեսանելի այլ վայրերում: Գանգատարկման մեխանիզմի տպված տարբերակը առկա է Ամուլսարի իտեղեկատվական կենտրոններում: Այն կապալառուները, որոնք չունեն իրենց սեփական մեխանիզմը, կօգտագործեն Լիդիան Արմենիա ընկերության գանգատարկման մեխանիզմը: Գանգատարկման մեխանիզմը հայերեն և անգլերեն լեզուներով տեղադրված է Լիդիան Արմենիա ընկերության կայքում՝ հնարավորություն տալով ցանկացած անձի ներկայացնել իր բողոքը առցանց: Սույն մեխանիզմը համայնքներին է ներկայացվել Լիդիան Արմենիայի համայնքային ամսագրի 2013թ. մարտ-ապրիլի համարում և համայնքային կապերի կոմիտեներում քննարկումների միջոցով: Տեղական պատասխանատուներին սովորեցրել են պատշաճ կերպով հավաքագրել համայնքների ներկայացուցիչների գանգատները, օգնել մարդկանց մատչանում գրանցել իրենց բողոքը, բացատրել մեխանիզմը էությունը և անհրաժեշտության դեպքում դրանք ուղղորդել Ընկերության համապատասխան ներկայացուցչին: Մեխանիզմը ներկայացնում է գանգատարկման ժամկետները՝ սկսած բողոքները գրանցելուց մինչև Ընկերության կողմից որոշակի ժամանակահատվածում դրանց հետ կապված միջոցներ ձեռնարկելը:

Համայնքային կապերի համակարգողը տեղական պատասխանատուների հետ միասին ուսումնասիրում և փոխանցում է բողոքները, իսկ սոցիալական ծրագրերի ղեկավարն այնուհետև գրանցում է բոլոր բողոքները (և չորս համայնքներում տեղադրված գանգատարկման տուփերից հավաքված խնդրանքներն ու պահանջները) սոցիալական կառավարման համակարգում, որը Բնապահպանական և սոցիալական կառավարման համակարգի մաս է կազմում: Համայնքային կապերի համակարգողը, սոցիալական զարգացման գծով մենեջերը կամ համապատասխան բաժնի ղեկավարը (ով պատասխանատու է տվյալ ոլորտի համար, օրինակ՝ առողջություն և անվտանգություն) հետևում է գանգատներին արձագանքման գործընթացին և կապալառուների հետ կամ առանց նրանց (հանգամանքներից կախված) և ձեռնարկում համապատասխան գործողություններ:

Անանուն գանգատներին անդրադարձ է կատարվում նույն կերպ՝ առանց որևէ բացասական հետևանքի: Ընկերությունը բանավոր գանգատների կապակցությամբ նույնպես միջոցներ է ձեռնարկում, եթե մարդիկ նախընտրում են հաղորդակցման այս ձևը:

Ազդեցության տարածքից դուրս գտնվող շահագրգիռ կողմերը կարող են գանգատարկման մեխանիզմի վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալ և օգտվել դրանից Լիդիան Արմենիա ընկերության կայքից կամ Գնդեվազի և Ջերմուկի ԱՏԿ-ներից, ինչպես նաև դիմել համայնքային կապերի համակարգողին կամ Լիդիան Արմենիայի այլ աշխատակցի:

Բոլոր պաշտոնական գանգատները արձագանք կստանան տասը (10) աշխատանքային օրվա ընթացքում: Բոլոր դեպքերում, պատասխանում Ընկերությունը կնշի խնդրի լուծման ժամկետը: Իսկ վերջնական պատասխան նամակով կներկայացնի լրացուցիչ տեղեկություն, կամ խնդրի լուծման համար առաջարկվող միջոցառումների վերաբերյալ հետագա ցուցումներ: Ընկերությունը հնարավոր ամեն միջոց կօգտագործի գանգատները լուծելու համար, իսկ չլուծվելու կամ չհամաձայնվելու դեպքում Լիդիանը կընդգրկի այլ փորձագետների, չեզոք կողմերի կամ տեղական և մարզային իշխանության ներկայացուցիչների, եթե դրա անհրաժեշտությունը լինի:

Գրավոր գանգատները կարող են ներկայացվել ստորև ներկայացված ձևով, կամ նամակի տեսքով՝ ներառելով հետևյալ տեղեկությունները.

- ✓ Անուն, ազգանուն
- ✓ Կազմակերպություն և պաշտոն, եթե առկա է,
- ✓ Հասցե,
- ✓ Հեռախոս/ֆաքս և էլեկտրոնային փոստի հասցե,
- ✓ Պատասխանը ստանալու ամենաարդյունավետ ձևը, և
- ✓ Բողոք/մտահոգության մասին մանրամասներ (կարևոր մանրամասներ, միջադեպի ամսաթիվը, տեղը և այլն):

Լիդիան Արմենիա. Բողոքի/մտահոգության ներկայացման ձև

Անուն, ազգանուն	
Կազմակերպություն/ պաշտոն	
Հասցե	Հեռախոս/ֆաքս

	Էլ. հասցե
Պատասխանը ստանալու ամենաարդյունավետ ձևը	
<p>Բողոք/մտահոգության մասին մանրամասներ (կարևոր մանրամասներ, միջադեպի ամսաթիվը, տեղը և այլ):</p>	

Ծանոթագրություն. Օգտագործման համար դուրսին այս ձևաչափը նախատեսված է օգնելու համայնքների ներկայացուցիչներին ներկայացնել իրենց բողոքները: Այդուհանդերձ նրանք կարող են օգտագործել այլ ձևաչափ (պատմողական, առանց որևէ կոնկրետ ձևաչափի), որը նրանք նպատակահարմար կգտնեն: Սա կարևոր տեղեկատվություն է շահագրգիռ կողմերի համար, որը նրանց թույլ է տալիս իմանալ, թե ինչպես է աշխատում գանգատարկման մեխանիզմը և իրենց մտահոգություններին արձագանքելու՝ Ընկերության ստանձնած պարտավորությունը:

Գանգատների կառավարման համակարգն առաջնորդվում է հետևյալ սկզբունքներով.

- ✓ Մատչելի և օգտագործման համար հարմար
- ✓ Թափանցիկ և հասկանալի
- ✓ Երաշխավորում է բողոքների պատշաճ պաշտպանություն՝ պարտավորվելով գանգատները գաղտնի պահել

Լիդիան Արմենիա ընկերությունը գանգատների կառավարման հետ կապված կկիրառի հետևյալ սկզբունքները և դրանց հետ կապված համապատասխան միջոցառումներ կձեռնարկի Ամուլսարի Ծրագրի համատեքստում.

- ✓ Ցանկացած գանգատ կգրանցվի, ստացման մասին կտեղեկացվի ստացումից հետո 7 օրացուցային օրվա ընթացքում, պատասխանը կտրվի ստացումից հետո 30 օրացուցային օրվա ընթացքում և կետևվի մինչև դրա փակվելը:
- ✓ Գանգատների կառավարման կազմակերպումը կներառի ոչ դատական եղանակով, խաղաղ կարգավորման երկու մակարդակ: Առաջինը՝ ներքին մակարդակ իրականացնող մարմնի համար, իսկ երկրորդը՝ կամ ամբողջովին արտաքին կամ առնվազն արտաքին կողմերի ներգրավմամբ: Մեխանիզմի երրորդ մակարդակը դատական համակարգն է:
- ✓ Գլխավոր խնդիրը խուսափել որքան հնարավոր է շատ բողոքներ դատարան հասցնելուց:

Հողերի ձեռքբերման հետ կապված գանգատների ենթադրվող կատեգորիաները

Հողի ձեռքբերման փուլում ենթադրվող գանգատներն ու վեճերը Ամուլսարի Ծրագրի դեպքում հետևյալն են՝

- ✓ Գույքի պատկանելիության սխալ որոշում (կադաստրային սխալ տվյալների և/կամ կանխամտածված ապակողմնորոշող հայտարարությունների հիման վրա գույքի հատկացում սխալ սեփականատիրոջը),
- ✓ Հողամասերի սահմանների հետ կապված վեճեր ազդակիր անձի և Ծրագրի կամ երկու հարևանների միջև,
- ✓ Տվյալ գույքի սեփականության իրավունքի հետ կապված վեճեր (երկու կամ ավելի մարդ իրենց ներկայացնում են որպես այդ նույն գույքի սեփականատեր),
- ✓ Հողամասի, բերքի կամ շինության գնահատման շուրջ անհամաձայնություն (կամ կիրառվող միավորի դրույքաչափի կամ հաշվարկի),
- ✓ Բացակայող հողատերեր,
- ✓ Օրինական զբաղեցնողների և ոչ պաշտոնապես ձևակերպված զբաղեցնողների միջև շփոթություն,
- ✓ Կեղծված փաստաթղթեր (նույնականացում, սեփականության իրավունք կամ այլ),
- ✓ Հիվանդություններ և չհաստատված ժառանգություններ, ամուսնալուծություններ և ընտանեկան այլ խնդիրներ,
- ✓ Շինարարության ընթացքում առաջացող վնասները,
- ✓ Ժամանակավոր օգտագործվող հողամասի իրավունքի անբավարար վերականգնում:

Ընկերությունում աշխատանքի ընդունելու հետ կապված գանգատների այլ կատեգորիաներ

Շինարարական և շահագործման փուլերում աշխատանքով ապահովելը դառնում է խոցելի խնդիր, որը կարող է տեղացի բնակչության շրջանում և այլ համայնքներում շահարկումների և դժգոհությունների ալիք բարձրացնել: Ենթադրյալ մտահոգությունների հիմնական ուղղությունները ներկայացված են ստորև.

- ✓ Տեղացիներին աշխատանքի ընդունելու գործընթացները - տեղեկատվության տարածում, իրազեկում և այլն
- ✓ Համայնքներում և համայնքների միջև աշխատատեղերի անկողմնակալ բաշխում
- ✓ Աշխատանքի ընունման աշխարհագրությունն ու ծածկույթը
- ✓ Աշխատատեղերի ակնկալիքներ
- ✓ Համայնքների ներկայացուցիչների նկատմամբ անաչառ վերաբերմունք, հավասար հնարավորություններ
- ✓ Սեռային նկատառումներ. հնարավորություններ կանանց համար
- ✓ Աշխատանքային սահմանափակումներ՝ ելենելով աշխատանքի բնույթից (ֆիզիկական և այլն)
- ✓ Աշխատակիցների իրավունքների, մարդու իրավունքների խախտում աշխատավայրում
- ✓ Աշխատանքի հետ կապված արտոնությունների իրավունք, սահմանափակումներ
- ✓ Անկողմնակալ վերաբերմունք և էթիկա աշխատավայրում
- ✓ Անվտանգության տեխնիկայի ապահովում աշխատավայրում
- ✓ Այլ

Աշխատակիցների գանգատները (այդ թվում՝ անանուն բողոքները) կներկայացվեն Ընկերության գանգատարկման քաղաքականության համապատասխան, որը բոլոր աշխատակիցների (թե Երևանում և թե Ծրագրի տեղամասում) համար հասանելի են: Աշխատակիցները կարող են նաև գանգատարկման

քաղաքականության և ընթացակարգերի վերաբերյալ խորհրդատվություն ստանալ Մարդկային ռեսուրսների կամ Կադրերի բաժնի մենեջերից:

Անվտանգության նկատառումներ

Լիդիան Արմենիա ընկերությունը որդեգրում և պատրաստվում է հետագայում առաջնորդվել *Կամավոր սկզբունքներով*: Այն գիտակցում է մարդու իրավունքների խթանման և պաշտպանության կարևորությունը, ինչպես նաև կառուցողական դերը, որը բիզնեսը, քաղաքացիական հասարակությունը և տեղական համայնքները կարող են կատարել այս նպատակներն իրագործելու համար:

Ընկերությունը կհետևի մի շարք կամավոր սկզբունքների, որոնք կձառայեն որպես ուղեցույց աշխատանքների անվտանգությունն ապահովելու համար՝ միաժամանակ հարգելով մարդու իրավունքներն ու հիմնարար ազատությունները:

- Գիտակցելով, որ անվտանգությունը հանդիսանում է հիմնարար պահանջ անհատների, համայնքների, ընկերությունների և կառավարությունների համար, մենք գիտակցում ենք անվտանգության ու մարդու իրավունքների պաշտպանության ընթացում հետևողականության կարևորությունը,
- Ընդունելով, որ մենք հետապնդում ենք ընդհանուր նպատակ, այն է՝ նպաստել մարդու իրավունքների, մասնավորապես Մարդու իրավունքների համընդհանուր հռչակագրում և միջազգային մարդասիրական օրենքներում սահմանված իրավունքների իրականացմանը,
- Ապահովելով ընկերության անձնակազմի և գույքի ամբողջականություն և պարտավորվելով գործել պետական օրենքների համաձայն, կատարել միջազգային չափանիշները և ղեկավարվել միջազգային սկզբունքներով (օրինակ՝ ՄԱԿ-ի կանոնակարգով և այլն),
- Գիտակցելով քաղաքացիական հասարակության և տեղական կառավարման մարմինների հետ համագործակցելու կարևորությունը՝ նպատակ ունենալով նպաստել համայնքների բարեկեցությանը և հնարավորության դեպքում լուծելով հնարավոր տարաձայնությունները,
- Կիսելով և հասկանալով մեր փորձառությունը, որը վերաբերում է անվտանգության լավագույն նորմերին ու կարգերին, մարդու իրավունքների հետ կապված երկրում առկա իրավիճակին և հանրային ու մասնավոր անվտանգությանը՝ գաղտնիության պահպանման պայմանով

Անվտանգության հետ կապված գանձատների բնորոշ կատեգորիաներ

- ✓ Մարդու իրավունքների խախտում
- ✓ Խտրական վերաբերմունք, պահվածք կամ գործողություններ (տարիք, սեռ, պաշտոն և այլն)
- ✓ Անապահով աշխատանքային պայմաններ (ենթադրվող կամ այլ)
- ✓ Աշխատակազմի ազնվություն

- ✓ Անվտանգության գործելառճի և կարգի չարաշահում (հարկադրված և այլն)
- ✓ Նկրտում

Գանգատարկման պատմություն.

2016թ. մայիսի դրությամբ շահագրգիռ կողմերի ներգրավման պլանի գրանցամատյանում ընդհանուր առմամբ կատարվել է 105 մուտքագրում (2011-2014թթ. դեկտեմբերն ընկած ժամանակահատվածում). այս թիվը հիմնված է փաստացի գրառումների վրա (տպված տարբերակ, գրված շահագրգիռ կողմերի կողմից): Այս գրառումների 30% կապված է սոցիալական ծրագրերի իրականացման հայտերի հետ, 35%-ը անձնական խնդրանքներ են, 20%-ը աշխատատեղի հայտեր են, իսկ մնացածը՝ առողջության և շրջակա միջավայրի վրա Ծրագրի ազդեցությունների վերաբերյալ ընդհանուր հարցեր են:

Բացի այդ, միայն 2015 թվականին Գանգատարկման գրանցամատյանում կատարվել է 20-21 գրանցում, որոնց 85% (19 նամակ) դիմողները խնդրում էին ֆինանսական աջակցություն ընտանիքի/անհատների առողջապահական խնդիրները լուծելու համար: Բացառությամբ 3-4-ի բոլոր հայցադիմումները բավարարվել են «Առողջ համայնքներ» հիմնադրամի միջոցներով: Գրանցումներից մեկը Գնդեվազի բնակիչների մի խմբից ներկայացված խմբակային նամակ-բողոք էր, որոնք իրենց մտահոգությունն էին բարձրացրել Ծրագրի բնապահպանական ազդեցությունների հետ կապված: Միայն 2015թ. միայն մեկ բողոք է գրանցել հողի ձեռքբերման հետ կապված, ըստ որի հողատերերը ցանկանում էին առավել բարձր փոխհատուցում հողերի դիմաց: Հողի ձեռքբերման հարցերով խմբի և հողատերերի հետ անց էին կացվել լրացուցիչ հանդիպումներ, որոնք դրական արդյունք էին ունեցել: