# WRK-SOP-005: თანამშრომელთა საჩივრისა და გამოძიების პროცედურა



სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა (SOP) · WRK-SOP-005 · ვერსია 1.0 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

**მხარს უჭერს: 2E.4**

## მოკლედ

- სამუშაო ადგილის ყოველი შეშფოთება WRK-FRM-002-ში აღნუსხეთ იმ დღეს, როცა ის აღიძვრება.
- შეშფოთება წერილობით დაადასტურეთ 5 სამუშაო დღეში.
- გამოიძიეთ პირმა, რომელიც საკითხში არ არის ჩართული.
- თანამშრომელს შედეგი წერილობით აცნობეთ, მიზეზებით.
- დაუყოვნებლივ შეაჩერეთ და მიმართეთ დახმარებას, თუ: სამუშაო ადგილის შეშფოთება აღიძრა და არ არის აღნუსხული ან 5 სამუშაო დღეში დადასტურებული.

# 1. მიზანი

იმის უზრუნველსაყოფად, რომ თანამშრომელთა მიერ აღძრული სამუშაო ადგილის შეშფოთებები მოისმინონ, სამართლიანად გამოიძიონ და მითითებულ ვადაში გადაჭრან [EC].

## 2. სფერო

| | |
|---|---|
| ვრცელდება | პერსონალის ყველა წევრი, რომელიც შეშფოთებას აღძრავს თავისი სამუშაოს, ანაზღაურების, პირობების, კოლეგებისა თუ მენეჯერების შესახებ |
| ადგილები | ყველა მომსახურება |
| როდის | იმ დღიდან, როცა შეშფოთება აღიძვრება, შედეგის აღნუსხვამდე |
| არ ვრცელდება | უსაფრთხოების შეშფოთებები და არაჯეროვანი ქცევა, რომლებსაც WRK-SOP-010 მიჰყვება |

## 3. განმარტებები

| ტერმინი | მნიშვნელობა |
|---|---|
| სამუშაო ადგილის შეშფოთება | საჩივარი ან საკითხი სამუშაო პირობების, სამუშაო ადგილზე მოპყრობის ან სამუშაო ურთიერთობების შესახებ |
| გამომძიებელი | მენეჯერი ან ადამიანური რესურსების ოფიცერი, რომელიც საკითხში არ იყო ჩართული |

## 4. საფუძვლები

გადაუჭრელი სამუშაო ადგილის საკითხები ნდობას და თანამშრომელთა დარჩენას აზიანებს. წერილობითი, დროში გაწერილი გზა ორივე მხარისთვის უფრო სამართლიანია.

## 5. პასუხისმგებლობები

| როლი | პასუხისმგებლობა | კომპეტენცია |
|---|---|---|
| ადამიანური რესურსების ხელმძღვანელი | აღნუსხავს შეშფოთებას, ნიშნავს გამომძიებელს და ამოწმებს ვადებს | ადამიანური რესურსები |
| გამომძიებელი | აგროვებს მტკიცებულებებს, ხვდება ორივე მხარეს და წერს დასკვნებს | გადამზადებული გამოძიებაში |
| აღმასრულებელი დირექტორი | წყვეტს აპელაციებს | აღმასრულებელი |

## 6. მასალები და აღჭურვილობა

| ერთეული | მოთხოვნა | მდგომარეობა |
|---|---|---|
| თანამშრომლის შეშფოთებისა და გამოძიების ჩანაწერი (WRK-FRM-002) | მიმდინარე | ხელმისაწვდომია ადამიანურ რესურსებში და შიდა ქსელში |

## 7. უსაფრთხოება

- თანამშრომლები, რომლებიც შეშფოთებას აღძრავენ, დაცულნი არიან ამის გამო ნებისმიერი ზიანისგან (იხილეთ WRK-SOP-010).

## 8. დაწყებამდე

- დაადასტურეთ, რომ გამომძიებელს არ აქვს კავშირი პირთან ან საკითხთან.

## 9. პროცედურა

### ეტაპი 1. შეშფოთების აღნუსხვა.

- აღნუსხეთ თარიღი, შეშფოთება და მისი აღმძვრელი პირი WRK-FRM-002-ზე.
- თანამშრომელს მიეცით საცნობარო ნომერი.

**მთავარი:** ყოველთვის იმავე დღეს აღნუსხული.

### ეტაპი 2. დადასტურება.

- წერილობითი დადასტურება გაუგზავნეთ 5 სამუშაო დღეში.
- თქვით, ვინ გამოიძიებს და მოსალოდნელი ვადა.

**მთავარი:** დადასტურება სამართლებრივი და ნდობის საკითხია.

### ეტაპი 3. გამოძიება.

- შეხვდით თანამშრომელს და ჩართულ პირებს.
- აღნუსხეთ მტკიცებულებები და დასკვნები.

**მთავარი:** გამოიძიეთ 25 სამუშაო დღეში.

**ეტაპი 4. გადაწყვეტა და შეტყობინება.**

- ჩაწერეთ შედეგი და მიზეზები.
- თანამშრომელს წერილობით აცნობეთ და აუხსენით აპელაციის გზა.

**მთავარი:** გადაწყვეტილება მიზეზების გარეშე სრული არ არის.

## 10. გადაწყვეტილების წერტილები

- თუ გამოძიება უსაფრთხოების საკითხს გამოავლენს, ის გადადის WRK-SOP-010-ში და ესკალირდება.

## 11. განსაკუთრებული სიტუაციები

| სიტუაცია | მოქმედება |
|---|---|
| შეშფოთება გამომძიებლის მიმართ | აღმასრულებელი დირექტორი სხვა ოფიცერს ნიშნავს. |
| თანამშრომელი არ არის სამსახურში | ვადა შეჩერდება და თანამშრომელს წერილობით ეცნობება. |

## 12. ესკალაცია

- ნებისმიერი შეშფოთება, რომელიც 25 სამუშაო დღეში არ გადაწყდა, ეცნობება აღმასრულებელ დირექტორს.

## 13. მონიტორინგი

| მაჩვენებელი | სამიზნე | სიხშირე | პასუხისმგებელი | თუ არ შესრულდა |
|---|---|---|---|---|
| შეშფოთებები აღნუსხული იმ დღეს, როცა აღიძრა | 100% | ყოველთვიურად | ადამიანური რესურსების ხელმძღვანელი | ესკალაცია მთავარ აღმასრულებელთან |
| შედეგები 25 სამუშაო დღეში | მინიმუმ 70% | ყოველკვარტალურად | ადამიანური რესურსების ხელმძღვანელი | ესკალაცია მთავარ აღმასრულებელთან |

## 14. ჩანაწერები

| ჩანაწერი | ინახება | შენახვის ვადა |
|---|---|---|
| WRK-FRM-002 თანამშრომლის შეშფოთებისა და გამოძიების ჩანაწერი | ადამიანური რესურსების კონფიდენციალური ფაილი | დასაქმება პლუს 6 წელი |

## 15. ტრენინგი

- გამომძიებლები გადამზადებულნი არიან სამართლიან გამოძიებასა და დასკვნების აღნუსხვაში.

## 16. დაკავშირებული დოკუმენტები

| ID | სათაური | გამოყენება |
|---|---|---|
| **WRK-FRM-002** | თანამშრომლის შეშფოთებისა და გამოძიების ჩანაწერი | ჩანაწერი, რომელიც გამოიყენება ყოველ ეტაპზე |
| **WRK-SOP-010** | შეშფოთებების დამუშავება და დაცვა შურისძიებისგან | უსაფრთხოებისა და არაჯეროვანი ქცევის შეშფოთებები |

## 17. მტკიცებულებები

| მითითება | შენიშვნა |
|---|---|
| E-006 | ASF Policy Framework v1.2. Adapted. |
| E-009 | ASF ექსპერტთა კომიტეტის კონსენსუსი. ვადებს ადგენს ASF ექსპერტთა კომიტეტი. |

## 18. ცვლილებების ისტორია

| ვერსია | თარიღი | რა შეიცვალა | დამტკიცება |
|---|---|---|---|
| 1.0 | | პირველი ვერსია | |

## ამ დოკუმენტის ელექტრონული სწავლება

ამ დოკუმენტთან ჯერ არ არის დაკავშირებული ელექტრონული კურსი.

**დაგეგმილი კურსი:** ახალი კურსი დაგეგმილია.

## წყაროები


- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Policy Framework v1.2. (E-006)
- Accréditation Sans Frontières (2026). ASF Expert Committee consensus on Standard 1. (E-009)