WRK-SOP-007: თანამშრომელთა უკუკავშირის გამოკითხვა და რეაგირება

სტანდარტული საოპერაციო პროცედურა (SOP) · WRK-SOP-007 · ვერსია 1.0 · დამტკიცებულია ASF ექსპერტთა კომიტეტის მიერ

მხარს უჭერს: 2E.6

მოკლედ

- წელიწადში მინიმუმ ერთხელ ჩაატარეთ თანამშრომელთა უკუკავშირის გამოკითხვა WRK-FRM-004-ზე.
- შედეგები 3 თვეში გააზიარეთ ყველა თანამშრომელთან.
- შედეგებიდან მინიმუმ ერთი ქმედება შეათანხმეთ, პასუხისმგებლითა და თარიღით.
- ქმედებები თანამშრომლებს დაუბრუნეთ მოხსენებით.
- დაუყოვნებლივ შეაჩერეთ და მიმართეთ დახმარებას, თუ: ბოლო 12 თვეში თანამშრომელთა უკუკავშირი არ შეგროვებულა.

1. მიზანი

იმის მოსასმენად, რას ფიქრობენ თანამშრომლები ორგანიზაციაში მუშაობის შესახებ, და ამაზე თვალსაჩინოდ რეაგირებისთვის [EC].

2. სფერო

ვრცელდება	პერსონალის ყველა წევრი
ადგილები	ყველა მომსახურება
როდის	წლიური გამოკითხვა, შედეგები 3 თვეში, ქმედებები ყოველკვარტალურად მოხსენებული
არ ვრცელდება	ინდივიდუალური საჩივრები, რომლებსაც WRK-SOP-005 მიჰყვება

3. განმარტებები

ტერმინი	მნიშვნელობა
გამოკითხვა	სტანდარტული კითხვარი, რომელიც ყველა თანამშრომელს ეძლევა, ანონიმურია, თუ პირი სხვაგვარად არ აირჩევს
მოქმედება	კონკრეტული ცვლილება, რომელიც შედეგების საპასუხოდ შეთანხმდა, პასუხისმგებლითა და თარიღით

4. საფუძვლები

თანამშრომლები, რომლებიც ხედავენ, რომ უკუკავშირი ცვლილებას იწვევს, უფრო ხშირად აძლევენ მას. ანონიმური გამოკითხვები თვალსაჩინო ქმედებით ყველაზე გულწრფელ შედეგებს იძლევა.

5. პასუხისმგებლობები

როლი	პასუხისმგებლობა	კომპეტენცია
ადამიანური რესურსების ხელმძღვანელი	ატარებს გამოკითხვას და აანალიზებს შედეგებს	ადამიანური რესურსები და ანალიზი
აღმასრულებელი დირექტორი	იღებს შედეგებს და ათანხმებს ქმედებებს	აღმასრულებელი

მომსახურების მენეჯერები	თავიანთი გუნდებისთვის ფლობენ და მოახსენებენ ქმედებებს	მენეჯმენტი

6. მასალები და აღჭურვილობა

ერთეული	მოთხოვნა	მდგომარეობა
თანამშრომელთა უკუკავშირის გამოკითხვის შაბლონი (WRK-FRM-004)	მიმდინარე	ყოველ წელს განხილული

7. უსაფრთხოება

- ანონიმურობა ინახება. შედეგები მოხსენდება მხოლოდ მინიმუმ 5 პირის ჯგუფებისთვის.

8. დაწყებამდე

- დაადასტურეთ, რომ გამოკითხვის შაბლონი და მოხსენების ჯგუფები შეთანხმებულია.

9. პროცედურა

ეტაპი 1. გამოკითხვის ჩატარება.

- WRK-FRM-004 გადაეცით ყოველ თანამშრომელს.
- ღიად დატოვეთ მინიმუმ 2 კვირა.

მთავარი: ყოველ თანამშრომელს თანაბარი შანსი აქვს, უპასუხოს.

ეტაპი 2. ანალიზი.

- შედეგები შეაჯამეთ თემისა და გუნდის მიხედვით, 5 ან მეტი პირის ჯგუფებისთვის.
- გამოკვეთეთ სამი ყველაზე მნიშვნელოვანი საკითხი.

მთავარი: ანალიზი მოკლე და მკაფიოა.

ეტაპი 3. შედეგების გაზიარება.

- შეჯამება 3 თვეში გააზიარეთ ყველა თანამშრომელთან.
- ახსენით, რა შეიცვლება და რა არა, მიზეზებით.

მთავარი: შედეგების გაზიარება სავალდებულოა და არა არჩევითი.

ეტაპი 4. მოქმედება და უკუ მოხსენება.

- ქმედებები შეათანხმეთ პასუხისმგებლებითა და თარიღებით.
- პროგრესი ყოველ კვარტალში მოახსენეთ თანამშრომლებს.

მთავარი: თანამშრომლებისთვის თვალსაჩინო ქმედება ამ პროცესის შემოწმებაა.

10. გადაწყვეტილების წერტილები

- თუ შედეგები სერიოზულ უსაფრთხოების ან კეთილდღეობის საკითხს აჩვენებს, ის დაუყოვნებლივ გადაეცემა WRK-POL-003-ს და არ ინახება წლიური ანგარიშისთვის.

11. განსაკუთრებული სიტუაციები

სიტუაცია	მოქმედება
დაბალი პასუხის მაჩვენებელი	გამოკითხვა წლის განმავლობაში გაიმეორეთ და ახსენით, რა გაკეთდა პასუხის გასაზრდელად.

12. ესკალაცია

- შედეგები, რომლებიც სერიოზულ შეშფოთებას აჩვენებს, 2 კვირაში ეცნობება აღმასრულებელ დირექტორს.

13. მონიტორინგი

მაჩვენებელი	სამიზნე	სიხშირე	პასუხისმგებელი	თუ არ შესრულდა
გამოკითხვა ჩატარებული ბოლო 12 თვეში	100%	ყოველწლიურად	ადამიანური რესურსების ხელმძღვანელი	ესკალაცია მთავარ აღმასრულებელთან
შედეგები გაზიარებული 3 თვეში	100%	ყოველი გამოკითხვა	ადამიანური რესურსების ხელმძღვანელი	ესკალაცია მთავარ აღმასრულებელთან
ქმედებები პასუხისმგებლითა და თარიღით	100%	ყოველკვარტალურად	მომსახურების მენეჯერები	ესკალაცია მთავარ აღმასრულებელთან

14. ჩანაწერები

ჩანაწერი	ინახება	შენახვის ვადა
შევსებული გამოკითხვები (ანონიმური)	ადამიანური რესურსების ფაილები	3 წელი
ქმედებების გეგმა შედეგებიდან	ადამიანური რესურსების ფაილები	დასაქმება პლუს 6 წელი

15. ტრენინგი

- მენეჯერებს ეძლევათ ინსტრუქტაჟი, როგორ წარადგინონ შედეგები და ათანხმონ ქმედებები.

16. დაკავშირებული დოკუმენტები

ID	სათაური	გამოყენება
WRK-FRM-004	თანამშრომელთა უკუკავშირის გამოკითხვის შაბლონი	გამოკითხვა, რომელიც გამოიყენება ეტაპი 1-ში
WRK-SOP-005	თანამშრომლის საჩივრისა და გამოძიების პროცედურა	ინდივიდუალური შეშფოთებები

17. მტკიცებულებები

მითითება	შენიშვნა
E-006	ASF Policy Framework v1.2. Adapted.
E-009	ASF Expert Committee consensus.

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)