

«ՄՊԱՅԿԱ»

սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերություն

Բողոքարկումների մեխանիզմի ընթացակարգ

Կազմեց՝	Բնապահպանության և սոցիալական հարցերով պատասխանատու	Ա. Սարգսյան
Հաստատեց՝	Գլխավոր տնօրեն	Դ. Ղազարյան
Ամսաթիվ՝	21.03.2018	

Բովանդակություն

1. Նպատակը և գործունեության շրջանակը.....	3
2. Տարածումը.....	3
3. Փոփոխություններ.....	3
4. Հապավումներ և սահմանումներ.....	3
4.1. Հապավումներ.....	3
4.2. Սահմանումներ.....	4
5. Հղումներ	4
6. Գործընթացի նկարագիրը.....	4
7. Հավելվածներ.....	6

1. Նպատակը և գործունեության շրջանակը

Սույն ընթացակարգի նպատակն է՝

- Սահմանել աշխատակիցների, կապալառուների, հարակից համայնքների և այլ շահառուների կողմից բնապահպանական, տեխնիկական անվտանգության և սոցիալական (ԲՏԱՍ) հարցերին վերաբերող բողոքները ժամանակին ստանալու, գնահատելու և պատասխանելու թափանցիկ և վստահելի մեթոդ,
- Կանխել ընկերության կողմից իրականացված գործողությունների արդյունքում բացասական ազդեցությունները,
- Բացահայտել շահագրգիռ կողմերի մտահոգությունները և ապահովել ռիսկերի արդյունավետ կառավարում:

Սույն փաստաթուղթը պետք է կիրառվի ներքին և արտաքին շահառուների կողմից բարձրացված բողոքների հանդեպ՝ կապված ընկերության ԲՏԱՍ կառավարման համակարգի գործունեության հետ:

Բողոքարկման ընթացակարգի արդյունավետությունը պարբերաբար գնահատվում է «Սպայկա» ՍՊ ընկերության կողմից:

2. Տարածումը

Պատասխանատու ստորաբաժանում՝

Կիրառող ստորաբաժանումներ՝

- Հասարակայնության հետ կապերի բաժին՝ Էդվարդ Անտինյան, spayka@spayka.com
- Ադմինիստրատիվ բաժին՝ Անուշ Խաչատրյան, spayka@spayka.com

3. Փոփոխություններ

Խմբ.	Ամս.	Փոփոխության նկարագիր

4. Հապավումներ և սահմանումներ

4.1. Հապավումներ

Հապավում	Բացատրություն
Ամս.	Ամսաթիվ
ԲՏԱՍ	Բնապահպանական, տեխ.անվտանգության և սոցիալական
ԲՍԳԿՀ	Բնապահպանական և սոցիալական գնահատման և կառավարման համակարգ
Խմբ.	Խմբագրություն
ՄՖԿ	Միջազգային ֆինանսական կորպորացիա
ISO	Ստանդարտացման միջազգային կազմակերպություն
OHSAS	Աշխատատեղերում առողջության և անվտանգության գնահատում

4.2. Սահմանումներ

Բողոք համարվում է յուրաքանչյուր ընդհանուր դժգոհություն կամ առաջարկություն ընկերության գործառույթների իրականացման վերաբերյալ: Այն կարող է լինել առանձնացված բողոք ընկերության գործունեության արդյունքում ազդեցության և վնասների վերաբերյալ, շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածության գործընթացի հասանելիության կամ այն մասին, թե ինչպես են դժգոհությունները և բողոքները արձագանք ստանում և դժգոհություններ՝ շինարարության կամ շահագործման ընթացքում նախագծային գործողությունների կամ միջադեպերի և ազդեցությունների մասին:

5. Հղումներ

ԲՍԳԿՀ ձեռնարկ
ISO 14001
OHSAS 18001
ՄՖԿ գործունեության ստանդարտներ 2012

6. Գործընթացի նկարագիրը

Բողոքի ստացում

Շահառուները կարող են ներկայացնել բողոքը տարբեր մեթոդներով, ներառյալ՝

- Բանավոր՝ համայնքների (շահառուների) հետ հանդիպումների ժամանակ կամ ընկերության թեժ գծով (010 70 44 44),
- «Սպայկա» ՄՊ ընկերության էլեկտրոնային հասցեին ուղարկելու միջոցով (spayka@spayka.com),
- «Սպայկա» ՄՊ ընկերության կենտրոնական գրասենյակի փոստային հասցեով (ՀՀ, ք. Երևան 0007 Բագրատունյաց փ. 70/18 հասցեով) ուղարկված նամակով,
- Հարակից համայնքների վարչական շենքերում և Ընկերության մուտքի մոտ տեղադրված բողոքարկման արկղերի մեջ գցված նամակների տեսքով:

Բողոքը համարվում է պաշտոնապես ընդունված վերը նշված եղանակներից որևէ մեկով բողոքը ստանալուց 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

Բողոքի գրանցում

Բողոքը ստացող ստորաբաժանումը (կամ աշխատակիցը) բողոքը պետք է գրանցի «Բողոքարկման գրանցամատյանում»՝ բողոքը ստանալուց հետո երկու օրվա ընթացքում:

Թեև անանուն բողոքներին արձագանքման կարիք չկա, սակայն սրանք նույնպես պետք է գրանցվեն և հաղորդվեն այլ բողոքների հետ, որպեսզի հեշտացվի շարունակական բարելավումը:

Բողոքարկման ընդունում

Ընդունող ստորաբաժանումը պետք է պաշտոնապես ընդունի բողոքարկումը ներկայացումից հետո հինգ աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ տեղեկացնելով բողոքարկողին, որ Ընկերությունը քսան աշխատանքային օրվա ընթացքում կպատասխանի:

Բանավոր, այնուհետև գրավոր հետադարձ կապ պետք է ապահովվի (եթե հնարավոր է)՝ նամակագրության գրանցման և պահպանման նպատակով:

Եթե բողոքը համարվում է բողոքարկման մեխանիզմի շրջանակներից դուրս, ապա բողոքն ընդունողը այն պետք է չեղարկի ընդունող ստորաբաժանման ղեկավարի մակագրությամբ, որն էլ բացատրում է թե ինչու է բողոքը դուրս բողոքարկման շրջանակներից և հնարավորության դեպքում տրամադրի որևէ ուղեցույց թե ուր է պետք դիմել այդ խնդրի լուծման համար (եթե կիրառելի է):

Բողոքարկման դասակարգում և գնահատում

Ընդունող ստորաբաժանումը պետք է նախապես գնահատի բողոքը և դասակարգի ներքոհիշյալ դասերից մեկում՝

- Համեմատաբար փոքր, մեկանգամյա երևույթ (օր՝ Ընկերության բեռնատարը վնասել է համայնքի բնակչի ցանկապատը),
- Էական երևույթներ (օր՝ Ընկերության գործունեությունը վնաս է պատճառում համայնքի 1-ից ավելի բնակիչների կամ առաջացնում է գեղագիտական վնաս),
- Խոշոր բողոքներ ոստիկանության միջոցով կամ դատական խնդիրներ (օր՝ իրավական պահանջների անհամապատասխանություն):

Որևէ պարզաբանման կարիք առաջանալու դեպքում, բողոքն ընդունող ստորաբաժանումը (աշխատակիցը) պետք է կապ հաստատի բողոքողի հետ և «Բողոքարկման գրանցամատյանում» ներառի հավելյալ տեղեկատվություն:

Այդուհանդերձ ընդունող ստորաբաժանումը պետք է գտնի ներքին շահագրգիռ կողմերին և կազմակերպի քննարկում(ներ) բողոքարկման հետագա գնահատման և ուղղիչ գործողությունների նախաձեռնման նպատակով:

Անհրաժեշտության դեպքում ընդունող ստորաբաժանումը կարող է կազմակերպել ժողովներ ավելի մեծ շահառուների խմբերով (ներքին և (կամ) արտաքին) և (կամ) պահանջի լրացուցիչ ուսումնասիրություն՝ հետագա տվյալների հավաքագրման նպատակով:

Հավաքված տեղեկատվությունը պետք է փաստաթղթավորվի և գրանցվի «Բողոքարկման գրանցամատյանում»:

Որոշումների կայացում և հաղորդակցում

Համապատասխան շահագրգիռ կողմերի հետ քննարկման հիման վրա ընդունող ստորաբաժանման ղեկավարը պատրաստում է բողոքների հաշվետվություն՝ ներառելով առաջարկված գործողությունները, որը ներկայացնում է գլխավոր տնօրենին՝ հաստատման և խնդիրների լուծման պատասխանատուների նշանակման համար:

Անկախ որոշումից Ընկերությունը պետք է արդյունքների մասին 20 օրացույցային օրվա մեջ հայտնի բողոքը ներկայացնողին:

Մերժման դեպքում մերժման հիմնավորումը պետք է հաղորդվի բողոքողին, մինչդեռ համաձայնության դեպքում ընդունող ստորաբաժանումը պետք է բողոքը ներկայացնողին տեղեկացնի բոլոր շահագրգիռ կողմերի հետ պլանավորված գործողությունների վերաբերյալ, եթե հնարավոր է:

Համապատասխանաբար, ընդունող ստորաբաժանումը պետք է թարմացնի «Բողոքարկման գրանցամատյանը»:

Գործողությունների նախաձեռնում և իրականացում

Բողոքը համարվում է լուծված բողոքը ներկայացնողի կողմից բողոքն ընդունողի պատասխանն ստանալուց հետո: Բողոքը ներկայացնողը կարող է համաձայն չլինել

իրականացված գործողությունների հետ, ուստի անհրաժեշտության դեպքում ընդունող ստորաբաժանումը պետք է կազմակերպի հանդիպում բողոքը ներկայացնողի և այլ շահագրգիռ կողմերի հետ՝ հետագա քննարկման համաձայնության գալու նպատակով:

Բողոքի վերջնական լուծմամբ ընդունող ստորաբաժանումը պետք է թարմացնի բողոքի կարգավիճակը «Բողոքարկման գրանցամատյանում» նշելով, որ փակված է, ինչպես նաև բողոքի լուծման համար կատարված անհրաժեշտ գործողությունները, այլապես բողոքը պետք է համարվի բաց կամ ընթացքի մեջ և կպահանջի հետագա գործողություններ:

Ընթացակարգը արտաքին կողմին ներկայացնելը

Հասարակայնության հետ կապերի ծառայությունը պետք է բողոքարկման մեխանիզմի ընթացակարգը ներկայացնի ընկերության բոլոր աշխատակիցներին (այդ թվում՝ նոր ընդունվող), կապալառուներին և բոլոր այլ շահագրգիռ կողմերին (ներառյալ՝ համայնքի բնակիչներին) շահառուների հետ կամ առանձին հանդիպումների ընթացքում, ընկերության ինտերնետային կայքում, պաստառների տեսքով և ընկերության կողմից որոշված այլ եղանակներով (օրինակ՝ Բողոքարկման մեխանիզմի վերաբերյալ տեղեկատվական թերթիկի միջոցով, որտեղ նշված կլինեն բոլոր անհրաժեշտ կոնտակտային տվյալները):

Բոլոր շահագրգիռ կողմերին անհրաժեշտ է ներկայացնել և ընդգծել, որ բողոքների ներկայացման հետ կապված ծախսեր կամ հատուցում չկա:

Բողոքարկման վերաբերյալ տեղեկությունները պետք է հավաքվեն և գրանցվեն «Բողոքարկման ձևաթղթի» մեջ, որպեսզի հեշտացվի հետևողականությունը, գնահատումը և ժամանակին արձագանքումը:

7. Հավելվածներ

Հավելված 1. Ներքին բողոքարկման ձևաթուղթ

Հավելված 2. Արտաքին (հանրային) բողոքարկման ձևաթուղթ

Հավելված 3. Բողոքարկման գրանցամատյան