

ZCMC

ՀԱՆԳԵԶՈՒՐԻ
ՊԱՀՊԱՆԵԼՈՎ
ԱՐԺԵՔՆԵՐԸ

«ՀԱՆԳԵԶՈՒՐԻ ՊՆՁԱՄՈԼԻԲԴԵՆԱՅԻՆ ԿՈՄԲԻՆԱՏ» ՓԲԸ

ԲՈՂՈՔԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ



ԳՐԱԿՈՐ
ԴԻՄՈՒՄՆԵՐ



grievance@zcmc.am
ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՓՈՍՏ



ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ԱՐԿՂԵՐ



+374-95-364587
ԹԵԺ ԳԻԾ



ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ
ՑԱՆՑԵՐ



WWW.ZCMC.AM
ՊԱՃՏՈՆԱԿԱՆ ԿԱՅՔ



1



Բողոքի ստացում

1.1 Ընկերությանն ուղղված բոլոր բողոքները, մտահոգությունները կամ առաջարկները կարող են ուղարկվել տարբեր կապուղիներով, ներառյալ՝ գրավոր դիմումների, էլեկտրոնային փոստի (grievance@zcmc.am), թեժ գծի (+374-95-364587), բողոքների արկղերի, սոցիալական ցանցերի ([Facebook](https://www.facebook.com/zcmc.am/), [Linkedin](https://www.linkedin.com/company/zcmc.am/)) և Ընկերության պաշտոնական կայքի (<https://www.zcmc.am/>) միջոցով:

1.2 Գլխավոր տնօրենի հրամանով նշանակվում է բողոքների համակարգող (այսուհետ՝ Համակարգող): Համակարգողը ստանում է բոլոր բողոքները, ապահովում յուրաքանչյուր ստացված բողոքի ներքին հաշվառումը, դասակարգումը (համաձայն վերաբերելի ոլորտների և շահագրգիռ կողմերի) և նախապատրաստումը հետագա քննարկման համար:

2



Բողոքի գրանցում

2.1 Բողոքի ստացումից հետո Համակարգողը ուսումնասիրում է այն՝ պարզելու համար արդյոք վերջինս որակվում է որպես բողոք: Որակվելու դեպքում այն գրանցվում է Բողոքների գրանցամատյանում՝ ներառելով ամսաթիվը, բողոք ներկայացնողի տվյալները, վայրը, դասակարգումը, բողոքի առարկան, խնդրի նկարագրությունը, կարգավիճակը և այլն: Անանուկ բողոքները գրանցվում են Բողոքների գրանցամատյանում՝ առանց դիմողի նույնականացման տվյալների՝ համապատասխան ծածկագրերով, ապահովելով ներկայացված տեղեկատվության գաղտնիությունը:

2.2 Բողոքի ստացումը հաստատելու նպատակով 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում Համակարգողը հաստատում է Ընկերության կողմից բողոքի ստացումը: Համակարգողն ապահովում է գրանցամատյանում տվյալների պարբերական թարմացումը՝ ներառելով միջանկյալ միջոցառումները և բողոքի կարգավիճակը (ընթացքի մեջ, առկախված, փակված):

3



Դասակարգում

3.1 Բողոքների համակարգողը դասակարգում է բողոքներն ըստ խմբերի՝ համաձայն վերաբերելի ոլորտների և շահագրգիռ կողմերի: Այս դասակարգման հիման վրա բողոքն ուղղորդվում է իրավասու ստորաբաժանում՝ հետագա մշակման և/կամ լրացուցիչ տեղեկատվության տրամադրման նպատակով, եթե հարցը պահանջում է քննություն:





4



Քննություն

4.1 Ոլորտային ստորաբաժանումը նախաձեռնում է քննության գործընթացը՝ ապահովելով անհրաժեշտ իրավասություններ ունեցող պատասխանատու անձանց ներգրավումը: Անհրաժեշտության դեպքում քննության գործընթացում կարող են ներգրավվել ներքին և արտաքին խորհրդատուներ և մասնագետներ: Քննության գործընթացում անմիջականորեն ներգրավված, փաստացի կամ հնարավոր շահերի բախում ունեցող անձինք պարտավոր են այդ մասին հայտնել:

4.2 Յուրաքանչյուր ոլորտային ստորաբաժանման ղեկավար պատասխանատու է տվյալ ստորաբաժանմանը հասցեագրված բոլորքի պատշաճ քննությունն ապահովելու համար: Այն դեպքում, երբ ստորաբաժանման ղեկավարը կամ բոլորքի քննությանը մասնակցող որևէ այլ անձ ունի փաստացի կամ հնարավոր շահերի բախում, հարցը ներկայացվում է Գլխավոր տնօրենի տեղակալին/Կայուն զարգացման տնօրենին, ով քննարկում է տվյալ հարցը և որոշում է կայացնում քննության հետագա փուլերի և իրականացման կարգի վերաբերյալ:

4.3 Քննությունը սովորաբար սկսվում է բոլորքի գրանցման օրվանից և ավարտվում է 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Եթե առկա տեղեկատվությունը բավարար չէ և/կամ դիմումատուի հետ հնարավոր չէ կապ հաստատել, գործընթացի ժամկետը կարող է երկարաձգվել: Ժամկետի ցանկացած երկարաձգում պետք է պատշաճ կերպով փաստաթղթավորվի, իսկ հնարավորության դեպքում բոլորք ներկայացնողը պետք է տեղեկացվի բոլորքի քննության երկարաձգված ժամկետի մասին:

5



Իրավասու ստորաբաժանումների ներգրավում

5.1 Կախված բոլորքի դասակարգումից և առարկայից՝ պատշաճ քննություն ապահովելու նպատակով կարող են ներգրավվել Ընկերության բոլոր իրավասու ստորաբաժանումները:

5.2 Յուրաքանչյուր ստորաբաժանում՝ կախված քննության ոլորտից, պետք է ներգրավի պատասխանատու անձի, ով ապահովում է տվյալների, բոլորքով բարձրացված հարցերի լուծման վերաբերյալ առաջարկությունների տրամադրումը:

5.3 Պատասխանատու ստորաբաժանումները պարտավոր են անհրաժեշտ տեղեկատվությունը, եզրակացությունները տրամադրել եռօրյա ժամկետում: Համակարգողը վերահսկում է քննության ընթացքը և հետևում դիմումատուին ժամանակին պատասխանելու գործընթացին:

5.4 Անհրաժեշտության դեպքում կարող են ընդունվել ներքին իրավական ակտեր՝ լրացուցիչ պարտականությունների և ժամկետների հստակեցման նպատակով:





6



Վերջնարդյունք և պաշտոնական պատասխան

6.1 Բողոքի քննության ավարտից հետո ոլորտային ստորաբաժանման կողմից նախաձեռնվում են ուղղիչ գործողություններ, որոնք անհրաժեշտության դեպքում համաձայնեցվում են Գլխավոր տնօրենի հետ:

6.2 Համակարգողը Բողոքների գրանցամատյանում թարմացնում է Բողոքի կարգավիճակը և նշում բողոքի քննության արդյունքների մասին: Բողոքի քննության ավարտից 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ Համակարգողը, բողոքի ստացման մեջ առկա կոնտակտային տվյալներով բողոքատուին ծանուցում է բողոքի քննության արդյունքների և դրա հիման վրա կայացված որոշումների մասին:

7



Համապատասխանության Հանձնաժողովի կողմից բողոքների քննություն

7.1 Ելնելով բողոքի հանգամանքներից՝ Գլխավոր տնօրենի տեղակալ/Կայուն զարգացման գծով տնօրենի որոշմամբ բողոքը կարող է քննվել Համապատասխանության Հանձնաժողովի կողմից՝ Ընկերության՝ անվտանգ, էթիկական և իրավահամապատասխան աշխատանքային միջավայր պահպանելու հանձնառությունն ապահովելու համար, վերահսկելու աշխատավայրում բռնության, ոտնձգությունների (այդ թվում՝ սեռական), խտրականության, կոռուպցիայի, ինչպես նաև Վարքագծի կանոնագրի, անհրաժեշտության դեպքում Ազդարարման քաղաքականության և Բողոքների դիտարկման քաղաքականության շրջանակներում հաղորդված խախտումների քննությունն ու լուծումը:

8



Հաշվետվողականություն

8.1 Կայուն զարգացման տնօրինությունը՝ Տնօրենների խորհրդին ու Գլխավոր տնօրենին ներկայացնում է եռամսյակային հաշվետվություններ: Այս հաշվետվությունները ներառում են ստացված բողոքների ընդհանուր պատկերը, հիմնական միտումները, ձեռնարկված միջոցառումները և արձագանքման օպերատիվությունը (Ժամկետների պահպանումը):





9



Վերջնարդյունք և պաշտոնական պատասխան

9.1 Կայուն զարգացման տնօրինությունն ապահովում է, որ շահագրգիռ կողմերը (համայնքները, աշխատակիցները, կապալառուները և մատակարարները) իրազեկված լինեն Բողոքների դիտարկման/Բողոքարկման ընթացակարգի և դրանից օգտվելու հնարավորությունների մասին: Դա իրականացվում է Ընկերության պաշտոնական կայքի, հանդիպումների և տեղեկատվական նյութերի միջոցով: Բողոքների քննման արդյունավետությունն ամրապնդելու նպատակով համապատասխան անձնակազմի համար պարբերաբար անցկացվում են վերապատրաստման դասընթացներ և իրազեկման հանդիպումներ:

10



Վերջնարդյունք և պաշտոնական պատասխան

10.1 Կայուն զարգացման տնօրինությունն իրականացնում է Բողոքների դիտարկման/Բողոքարկման ընթացակարգի պարբերական վերանայումներ՝ ապահովելու վերջինիս արդյունավետությունը, արդիականությունն ու մատչելիությունը:

Գնահատումը հիմնված է կատարողականի առանցքային ցուցանիշների (KPI) վրա, ինչպիսիք են հասանելիությունը, թափանցիկությունը, օպերատիվությունը, գաղտնիությունը և համապատասխանությունը լավագույն փորձին:

10.2 Ընթացակարգը թարմացվում է ըստ անհրաժեշտության՝ առկա բացերը վերացնելու և բողոքների կառավարման ընդհանուր արդյունավետությունը բարձրացնելու նպատակով:

