



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
The European Union for Georgia



გერმანიის
თანამშრომლობა
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

KfW



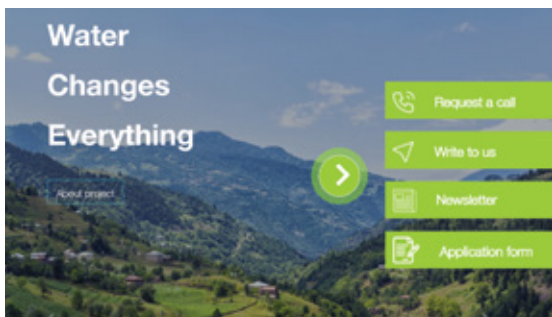
აჭარის წყლის
აღიანსი

აჭარის დაბებისა და სოფლების წყალმომარაგებისა და წყალარინების პროგრამა

საინფორმაციო ბიულეტენი #12
ივლისი, 2021

საჩივრების განხილვის მექანიზმი

აჭარის სოფლებისა და დაბების წყალმომარაგებისა და წყალარინების პროგრამა, რომელიც მიზნად ისახავს თანამედროვე წყალმომარაგების სისტემებისა და ცენტრალიზებული და დეცენტრალიზებული ჩამდინარე წყლების ჰიგიენური სისტემების შექმნას, აქტიურად თანხმდება სოფლებისა და დაბების მოსახლეობასთან. გამჭვირვალობა და მოქალაქეთა აქტიური მონაწილეობა აჭარის სოფლებისა და დაბების წყალმომარაგებისა და წყალარინების პროგრამის წარმატებით განხორციელების ძირითადი პრინციპებია. პროგრამის თითოეული ფაზისთვის, განსაკუთრებით მშენებლობის ეტაპისთვის, აჭარის სოფლებისა და დაბების მოსახლეობასა და აჭარის წყლის აღიანსს (AWA), როგორც პროგრამის აღმასრულებელი სააგენტოს (PEA) შორის პირდაპირი და შეუფერხებელი კომუნიკაციის უზრუნველსაყოფად, შემუშავდა საჩივრების განხილვის მექანიზმი (GRM). საჩივრების განხილვის მექანიზმი (GRM) პროგრამის არეალში ყველა დაინტერესებულ, ან დაზარალებულ პირს, საშუალებას აძლევს მიმართონ ნებისმიერი სახის უკუკავშირით (მაგ. საჩივრები, პროგრამასთან დაკავშირებული ინფორმაციის გაგზავნა) უშუალოდ შესაბამის მუნიციპალიტეტს და აჭარის წყლის აღიანსს. აჭარის წყლის აღიანსის ოფისში და პროგრამის თითოეულ მუნიციპალიტეტში სპეციალურად გამოყოფილი თანამშრომლები პასუხისმგებლები იქნებიან ყველა მიღებული განაცხადის, ანგარიშგებაზე, დოკუმენტირებასა და დამუშავებაზე, რომელიც შესაძლებელია გამოგზავნილ იყოს წერილის, ელ-ფოსტის, ტელეფონის, ვებ-გვერდის, ან სოციალური მედიის საშუალებით. სოფლების, ან დაბების მაცხოვრებლებთან მართვი კომუნიკაციის მიზნით, ნებისმიერი ტიპის საჩივრის შესახებ, აჭარის წყლის აღიანსის ვებ-გვერდზე შეიქმნა სპეციალური საშუალება. შესაბამისი მოთხოვნა, ან ინფორმაცია გაეგზავნება აჭარის წყლის აღიანსს და დამუშავდება, შეძლებისდაგვარად გონივრულ ვადებში. აჭარის წყლის აღიანსი და მუნიციპალიტეტები ასევე განიხილავენ პროგრამის განმავლობაში მიღებულ უკუკავშირებსა და კომენტარებს. გამოასწორებენ და რეორგანიზაციას გაუკეთებენ იმ პროცესებს, რომლებიც აღნიშნულ პრობლემებს ქმნიან. შესაძლებელია ასევე ანონიმური საჩივრებით მიმართვა. საჩივრების შემთხვევაში (ე.ი. მინის საკითხები, სამშენებლო სამუშაოების დროს საგზაო მოძრაობის, ან ხმაურის უარყოფითი ზემოქმედება) განიხილება შესაძლებელია თუ არა ზიანის აღმოფხვრა.



ზოგადი ინფო ნებისმიერი საინფორმაციო ბიულეტენისთვის

აჭარის დაბებისა და სოფლების წყალმომარაგებისა და წყალარინების პროგრამა თანადაფინანსებულია გერმანიის ფედერაციული რესპუბლიკის მიერ, KfW ბანკის მეშვეობით და ევროკავშირის მიერ გამოყოფილი ფულადი სახსრებით. პროგრამა მიზნად ისახავს აჭარის ყველა მუნიციპალიტეტში შეიქმნას თანამედროვე სტანდარტების წყალმომარაგებისა და წყალარინების სისტემები.

აჭარის დაბებისა და სოფლების წყალმომარაგებისა და წყალარინების პროგრამას სს „აჭარის წყლის აღიანსი“ ახორციელებს. პროგრამა მნიშვნელოვან წვლილს შეიტანს სოფლის მოსახლეობის ცხოვრების ხარისხის, ზოგადი ჰიგიენისა და ჯანმრთელობის გაუმჯობესებაში. პროგრამა უზრუნველყოფს გარემოს დაცვას ჩამდინარე წყლებით დაბინძურების თავიდან არიდების გზით. ასევე, თავიდან იქნება არიდებული ნიადაგისა და წყლის რესურსების დაბინძურება გაუნმენდავი ჩამდინარე წყლების ჩაშვებით.

აჭარის დაბებისა და სოფლების წყალმომარაგებისა და წყალარინების პროგრამა, თვისებრივად პირველია საქართველოში რომელიც წყლისა და წყალარინების ინფრასტრუქტურის განვითარების ორგანიზებას ახდენს რეგიონის სოფლებში.



FICHTNER



IRC
Supporting water sanitation and hygiene services for life



ეს საინფორმაციო ბიულეტენი შექმნილია ევროკავშირის და გერმანიის რეკონსტრუქციის ბანკის მხარდაჭერით. მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია სს „აჭარის წყლის აღიანსი“ და შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის და გერმანიის რეკონსტრუქციის ბანკის შეხედულებებს.

1, K. Gamsakhurdia str., Batumi, Georgia
+995 422 27 86 86
info@awa.ge
www.awa.ge



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
The European Union for Georgia



გერმანიის
თანამშრომლობა
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

KfW



აჭარის წყლის
ალიანსი

Ajara Rural Water and Wastewater Treatment Programme

Newsletter N12 July, 2021

GRIEVANCE REDRESS MECHANISM

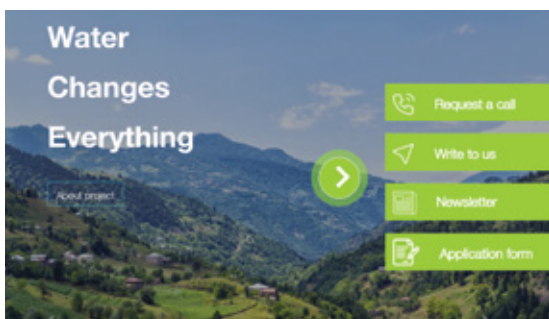
The Ajara Rural Water and Wastewater Treatment Program which aims to create modern water supply system and hygienic centralized and decentralized wastewater system is actively communicated with the rural population. Transparency and active citizen participation are core principles of the successful implementation of the Rural Water Supply and Wastewater Treatment Program – Ajara.

To facilitate a direct and smooth communication during all program phases but particularly during the construction phase between the rural population of Ajara and the Ajara Water Alliance (AWA) as the Program Execution Agency (PEA), a Grievance Redress Mechanism (GRM) has been developed.

The GRM allows all interested or affected persons in the Program areas to address any kind of feedback (i.e. complaints, proposals for improvement, dispatching of information related to the Program) to the respective municipality and to the AWA directly. Specially assigned staff in the AWA office as well as in each program municipality will be responsible to report, document and process every received request which can be sent either via letter, e-mail, telephone, web site or social media.

To easily communicate with rural, or semi-urban area dwellers about any type of grievance, a specific tool was created on the AWA website. The provided request or information is received by the AWA officer and will be processed as soon as feasible. The AWA and the municipalities will also consider the feedback and comments received during the program and correct and reorganize processes that create problems.

Anonymous grievances are also possible. In case of grievances (i.e. land issues, traffic or noise exposure during the construction works) it will be examined whether a redress can be considered.



General Information for any Informative Bulletin

"Rural Water Supply and Waste Water Treatment Programme-Ajara" is co-financed by the German Federal Republic Government through the KfW Development Bank and the EU funds.

The Programme aims to create the modern standard water supply and waste water treatment systems in all municipalities of Ajara.

"Rural Water Supply and Waste Water Treatment Programme-Ajara" is being implemented by the JSC "Ajara Water Alliance".

The mentioned Programme will have an essential contribution to the improvement of the level of life, health and the hygiene in general for the citizens of the villages in Ajara as the Programme will keep the environment safe through avoiding contamination and pollution of the environment and water bodies by directly discharged effluent.

The content of the Programme "Rural Water Supply and Waste Water Treatment Programme-Ajara" is the unique in Georgia with its potential to influence the water supply and waste water infrastructure development in the villages of the region.



This newsletter has been produced with the assistance of the European Union and KfW Development Bank. Its contents are the sole responsibility of Ajara Water Alliance JSC and do not necessarily reflect the views of the European Union and KfW Development Bank.

1, K. Gamsakhurdia str., Batumi, Georgia
+995 422 27 86 86
info@awa.ge
www.awa.ge