თბილისის სატრანსპორტო კომპანია

თბილისის მეტროს მოდერნიზაციის პროექტი

დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის გეგმის შემაჯამებელი რეზიუმე
სექტემბერი 2024

თბილისში, საქართველოს დედაქალაქში, მომავალი წლების განმავლობაში მოსალოდნელია მგზავრთა ნაკადის მნიშვნელოვანი ზრდა, რაც ხაზს უსვამს ყოვლისმომცველი ინფრასტრუქტურული განახლების აუცილებლობას მზარდი მოთხოვნის დასაკმაყოფილებლად. თბილისის მეტროს არსებული ვაგონების ექსპლუატაციის ვადის დასრულებასთან დაკავშირებით, დადგა 2030 წლამდე მეტროს პარკის სრული განახლების აუცილებლობა. ამ მწვავე გამოწვევების საპასუხოდ, თბილისის სატრანსპორტო კომპანიისა და ქალაქის უპირველეს პრიორიტეტს წარმოადგენს მეტროს ახალი ვაგონების შესყიდვა. თბილისის მუნიციპალიტეტმა და თბილისის სატრანსპორტო კომპანიამ (TTC) დაიწყო მოლაპარაკებები "აზიის ინფრასტრუქტურის საინვესტიციო ბანკთან" (AIIB) თბილისის მეტროს სისტემის ეფექტურობის, საიმედოობის, უსაფრთხოებისა და მდგრადობის გაზრდის პროექტის დასაფინანსებლად, რომელიც გულისხმობს ახალი, მოძრავი შემადგენლობის შესყიდვას AIIB-ის "მწვანე ინფრასტრუქტურისა და ტექნოლოგიით აღჭურვილი ინფრასტრუქტურის დაფინანსების ინიციატივების" ფარგლებში. პროექტი ითვალისწინებს 13 ოთხვაგონიანი და 9 ხუთვაგონიანი მატარებლის, სულ 97 ვაგონის შესყიდვას. ეს ინიციატივა მიზნად ისახავს მეტროს იმ არსებული ვაგონების შეცვლას, რომელთა ექსპლუატაციიდან ამოღება უსაფრთხოების მიზეზებისა და ექსპლუატაციის ვადის გასვლის გამო გათვალისწინებულია 2025-2030 წლებში.

პროექტთან დაკავშირებული პოტენციური გარემოსდაცვითი და სოციალური ზემოქმედების გათვალისწინებით (კლასიფიცირებული, როგორც „კატეგორია B" AIIB-ის გარემოსდაცვითი და სოციალური ჩარჩოს - ESF-ის მიხედვით), თბილისის სატრანსპორტო კომპანიამ მოამზადა გარემოსდაცვითი და სოციალური მართვის გეგმა (ESMP) ნეგატიური ზემოქმედების შესამცირებლად AIIB-ის „გარემოსდაცვითი და სოციალური სტანდარტის (ESS1) - გარემოსდაცვითი და სოციალური შეფასებისა და მართვის" შესაბამისად. იმის გათვალისწინებით, რომ პროექტის განხორციელებისას მიწის ნაკვეთის შეძენა, განსახლება, საარსებო წყაროებსა და მკვიდრ მოსახლეობაზე უარყოფითი ზემოქმედების მოხდენა მოსალოდნელი არ არის - AIIB-ის სტანდარტები - ESS2 და ESS3 არ ამოქმედებულა. წინამდებარე დოკუმენტი, „დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის გეგმა" (SEP), წარმოადგენს პროექტისთვის მომზადებული „გარემოსდაცვითი და სოციალური მართვის გეგმის" (ESMP) განუყოფელ ნაწილს. „დაინტერესებულ მხართა ჩართულობის გეგმის" (SEP) ზოგადი მიზანია მხარეთა ჩართულობის პროგრამის განსაზღვრა, მათ შორის, საპროექტო ინფორმაციის გასაჯაროება და დაინტერესებულ მხარეებთან კონსულტაციები თბილისის მეტროსთვის ახალი მოძრავი შემადგენლობის შერჩევის, შესყიდვის და ექსპლუატაციის პროცესში.

2018-2023 წლების განმავლობაში, თბილისის სატრანსპორტო კომპანიამ „ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკის" (EBRD) და „აზიის განვითარების ბანკის" (ADB)

მიერ დაფინანსებული საინვესტიციო პროექტების ფარგლებში განახორციელა სხვადასხვა აქტივობები დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის კუთხით. „ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკის“ (EBRD) მიერ დაფინანსებული "თბილისის მეტროს პროექტი - შესაძლებლობების განვითარება და დაინტერესებულ მხარეთა მონაწილეობის პროგრამის" ფარგლებში, „თბილისის სატრანსპორტო კომპანიის“ და „თბილისის მერიის ტრანსპორტისა და ურბანული განვითარების სააგენტოს“ (TUDA) აქტიური თანამშრომლობით, პროექტის კონსულტანტმა (Dornier Consulting International GmbH and Saunders Group LTD) შეიმუშავა დაინტერესებულ მხარეთა მონაწილეობის პროგრამა (SPP). აღნიშნულ დოკუმენტზე მუშაობა დაიწყო 2023 წლიდან და საბოლოო დოკუმენტი წარმოდგენილ იქნა 2024 წლის აპრილში.

AIIB-ის მიერ დაფინანსებული მიმდინარე „თბილისის მეტროს მოდერნიზაციის პროექტის“ (თბილისის მეტროსთვის ახალი მეტროს ვაგონების შესყიდვის) ფარგლებში, თბილისის სატრანსპორტო კომპანიამ 2024 წლის 29 და 30 აგვისტოს გამართა საკონსულტაციო შეხვედრები დაინტერესებულ მხარეებთან. შეხვედრების მიზანს წარმოადგენდა დაინტერესებული მხარეების ფოკუს ჯგუფების ინფორმირება თბილისის მეტროს მოდერნიზაციისთვის საჭირო ახალი მოძრავი შემადგენლობის შესყიდვის მიზნებისა და ამოცანების შესახებ. თბილისის სატრანსპორტო კომპანიამ დაინტერესებულ მხარეებს მიაწოდა ინფორმაცია AIIB -ის მიერ დაფინანსებული პროექტის ფარგლებში ახალი მეტროს შემადგენლობის შესყიდვასთან დაკავშირებით. შეხვედრებზე აღინიშნა, რომ მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების უზრუნველსაყოფად, AIIB მნიშვნელოვნად მიიჩნევს დაინტერესებული მხარეების ჩართვას პროექტის განხორციელების სხვადასხვა ეტაპზე. შეხვედრებზე განიხილეს პროექტის „დაიტერესებულ მხარეთა ჩარტულობის გეგმა“ (SEP) და „საჩივრების განხილვის მექანიზმი“ (GRM), ასევე AIIB-ის „პროექტის ზემოქმედების ქვეშ მყოფი მოსახლეობისთვის განკუთვნილი მექანიზმი“ (PPM). გამოითქვა მოსაზრებები კომპანიის ინფრასტრუქტურის და პერსონალის მზადყოფნის შესახებ ახალი ვაგონების სათანადოდ მოვლა-პატრონობასა და შენარჩუნებასთან დაკავშირებით. დაისვა კითხვები, მეტროს ვაგონების შესყიდვების მოსალოდნელი ვადების შესახებ, ასევე, თუ როგორ გააუმჯობესებს ახალი მეტროს ვაგონები მგზავრთა მომსახურებას შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის. დაინტერესებული მხარეების შეკითხვების საპასუხოდ, თბილისის სატრანსპორტო კომპანიის წარმომადგენლებმა დაინტერესებულ მხარეებს მიაწოდეს ინფორმაცია მეტროს ინფრასტრუქტურის ამჟამინდელი მდგომარეობის, მეტროს ვაგონების შეძენისა და მიწოდების პირობების შესახებ. ასევე ხაზგასმით აღინიშნა, რომ ახალი მეტროს ვაგონები მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს სპეციალური საჭიროების მქონე პირებისთვის მეტროს ხელმისაწვდომობას და უზრუნველყოფს მათ კომფორტს. დაინტერესებული მხარეების მიერ მოწოდებული რეკომენდაციები ჩანიშნული და დოკუმენტირებულია თბილისის სატრანსპორტო კომპანიის მიერ, ოქმის სახით.

პროექტის „დაინტერესებული მხარეების ჩართულობის გეგმის“ შემუშავებისას გამოყენებულ იქნა ყოვლისმომცველი მიდგომა დაინტერესებული მხარეების იდენტიფიკაციისთვის და ანალიზისთვის (მე-6 თავი). დაინტერესებული მხარეების ინტერესებისა და გავლენის დონის შეფასების შემდეგ განისაზღვრა მათი მოლოდინები და ჩატარდა პროექტის ზემოქმედების წინასწარი შეფასება თითოეული კატეგორიის დაინტერესებული მხარისთვის. დაინტერესებული მხარეების ანალიზის შედეგები, რომელიც მოიცავს მათ ინტერესებს,

გავლენას და პროექტის პოტენციურ ზემოქმედებას. ეს აისახა დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის სტრატეგიაში, რათა დაინტერესებული მხარეები ჩართული იყვნენ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში და მოხდეს ნებისმიერი პოტენციური კონფლიქტის ან გამოწვევის შემსუბუქება, რომელიც შესაძლოა წარმოიშვას პროექტის სრული ციკლის განმავლობაში. თითოეული კატეგორიის დაინტერესებული მხარის გავლენის დონისა და როლის გათვალისწინებით მომზადდება შესაბამისი ინფორმაცია, რომლის მიწოდება მოხდება კომუნიკაციის ყველაზე ეფექტური გზით.

დაინტერესებული მხარეების ჩართულობის სტრატეგია (მოცემული დოკუმენტის მე-7 თავში) შემუშავებულია საზოგადოების ჩართულობისთვის არსებული საქართველოს კანონმდებლობის და AIIB-ის მოთხოვნების შესაბამისად, რათა უზრუნველყოს ყველა დაინტერესებული მხარის სამართლიანი და მნიშვნელოვანი მონაწილეობა. აღნიშნული გულისხმობს განსაკუთრებული ყურადღების გამახვილებას იმ მოწყვლადი ჯგუფებისთვის, რომლებზეც თბილისის სატრანსპორტო კომპანიის მომსახურებამ შესაძლოა იქონიოს სხვადასხვა ზეგავლენა. შემოთავაზებული მეთოდოლოგია ითვალისწინებს:

- საკონსულტაციო შეხვედრების, ან ინტერაქტიური ონლაინ სესიების ორგანიზებას ფოკუს ჯგუფებთან, სადაც დაინტერესებულ მხარეებს შეუძლიათ განიხილონ კონკრეტული თემები, იდეების გაზიარება და ინფორმაციის მიწოდება.
- ციფრული/ონლაინ პლატფორმებისა და სოციალური მედიის გამოყენებას დაინტერესებული მხარეების ჩართვისთვის, რომლებიც შესაძლოა ვერ დაესწრონ საკონსულტაციო შეხვედრებს.
- პროექტის მიმდინარეობისა და გადაწყვეტილებების შესახებ რეგულარული განახლებებისა და გამჭვირვალე კომუნიკაციის (ინფორმაციის გაზიარების) უზრუნველყოფას.

დაინტერესებული მხარეებთან კომუნიკაციისა და კონსულტაციის შემოთავაზებული გეგმა (მოცემული მე-8 თავში) უზრუნველყოფს დაინტერესებული მხარეების ინფორმირებას, ჩართულობას და მათი მონაწილეობის მნიშვნელობას. საკომუნიკაციო კამპანია არა მხოლოდ ინფორმირებას გაუწევს , არამედ მეტროს მომსახურების გაუმჯობესების უპირატესობების და საზოგადოებრივი სატრანსპორტო კომპანიის მომხმარებელზე ორიენტირებული მიდგომით მოიზიდავს საზოგადოებას და დაინტერესებულ მხარეებს, და ჩართავს მათ საკომუნიკაციო კამპანიაში.

თბილისის სატრანსპორტო კომპანია (TTC) ახორციელებს საზოგადოებასთან ურთიერთობების ყოვლისმომცველ ინიციატივას სოციალური მედიის, რადიოს, ტელევიზიისა და მობილური აპლიკაციის გამოყენებით. საზოგადოებასთან ურთიერთობების ეს მიდგომა ითვალისწინებს ინფორმაციის გავრცელებას მეტროს მოდერნიზაციის მიმდინარე პროექტის შესახებ, სადაც განსაკუთრებული აქცენტი კეთდება ძველი ვაგონების ახლით ჩანაცვლებაზე. წინასწარ საჯაროდ იქნება ხელმისაწვდომი ინფორმაცია დაგეგმილი საკონსულტაციო შეხვედრის შესახებ, რომელიც ხელმისაწვდომი იქნება საზოგადოებრივი არხების საშუალებით. დაინტერესებულ მხარეთა მოწყვლადი ჯგუფების მიმართ თბილისის სატრანსპორტო კომპანიამ მიიღო კონკრეტული ზომები, კერძოდ, იმ პირებისა და ჯგუფების

გამოსავლენად, რომლებმაც შესაძლოა არათანაბარი ან არაპროპორციული მომსახურება მიიღონ მათი არახელსაყრელი ან დაუცველი სტატუსის გამო. თბილისის სატრანსპორტო კომპანია მიზნად ისახავს რომ აღნიშნულმა ჯგუფებმა მიიღონ შესაბამისი ინფორმაცია თბილისის სატრანსპორტო კომპანიისგან ან მერიისგან, რათა შეძლონ საჭიროების შემთხვევაში, საკუთარი წვლილის შეტანა.

საინფორმაციო კამპანიის საკომუნიკაციო არხები იქნება შიდა (ელ.ფოსტით განახლებების დაგზავნა, თანამშრომლებთან შეხვედრები) და გარე (საკონსულტაციო შეხვედრები, სოციალური მედიის პოსტები, გაზეთები). საკომუნიკაციო კამპანიის ვადები:

- პირველი თვე - დაინტერესებული მხარეებისთვის საინფორმაციო მასალის მომზადება;
- მეორე თვე - დაგეგმილი კონსულტაციები დაინტერესებულ მხარეებთან (საკონსულტაციო შეხვედრები) და უკუკავშირის შედეგად მიღებული გამოხმაურების შეგროვება.
- მესამე თვე- უკუკავშირის ანალიზი და რეკომენდაციების მომზადება.

უკუკავშირის მექანიზმები:

- ინფორმაციის გავრცელების შემდეგ ონლაინ გამოკითხვები, საკონსულტაციო შეხვედრები და საჯარო ფორუმი.
- გამოყოფილი ელექტრონული ფოსტის მისამართი დაინტერესებული მხარეების შეკითხვებისთვის.
- უკუკავშირის ფორმები საჯარო ღონისძიებებზე.

დაგეგმილია სამი ფოკუს ჯგუფის შექმნა: 1) ქალაქი და კომპანია; 2) საზოგადოებრივი ტრანსპორტის მომხმარებლები (მათ შორის მოწყვლადი ჯგუფები); 3) მედია, არასამთავრობო ორგანიზაციები და სხვები. ეს ჯგუფები ხელს შეუწყობენ კომუნიკაციის ოპტიმიზაციას დაინტერესებული მხარეების მცირე ჯგუფის ფარგლებში, რაც საშუალებას მისცემს იდეების გაცვლას და მათი წვლილის შეტანას, ასევე ხელს შეუწყობს საზოგადოებრივი კონსულტაციების ეფექტურად ჩატარებას. ეს მიდგომა უზრუნველყოფს სამართლიან წარმომადგენლობას და თითოეული კატეგორიის დაინტერესებული მხარის პერსპექტივებისა და მოთხოვნების ყოვლისმომცველ გაგებას. ფოკუს ჯგუფების (FG) შეხვედრების განრიგი განისაზღვრება მეტროს მოდერნიზაციის პროექტის მიერ და მტკიცდება თბილისის სატრანსპორტო კომპანიის მიერ, რათა უზრუნველყოს დაინტერესებულ მხარეებთან რეგულარული და მნიშვნელოვანი ურთიერთქმედება. თბილისის სატრანსპორტო კომპანია გეგმავს რეგულარულად გამართოს ფოკუს ჯგუფებში შეხვედრები დაინტერესებულ მხარეებთან, კერძოდ, თვეში ერთხელ მაინც, რათა უზრუნველყოს ინფორმაციის თანმიმდევრული გაცვლა და უკუკავშირი პროექტის განხორციელების განმავლობაში. შემოთავაზებული სტრატეგია შემდგომი კონსულტაციებისთვის პროექტის განხორციელების ფაზაზე მოცემულია 8.1 ქვეთავში.

საჩივრების განხილვის მექანიზმი (მოცემული მე-9 თავში) შემუშავდა პროექტის SEP-ის ფარგლებში, არსებული TTC ESMS GRM პროცედურის საფუძველზე, რაც უზრუნველყოფს

ნებისმიერი პირის მიერ (TTC-ის მომხმარებლები/მგზავრები, TTC-ის პერსონალი/მუშები, სხვა დაინტერესებული მხარეები ან პროექტის ზემოქმედების ქვეშ მოქცეული პირები) საჩივრის წარდგენის შესაძლებლობას თბილისის სატრანსპორტო კომპანიისთვის, იმ შემთხვევაში, თუ მიიჩნევენ, რომ მიმდინარე პრაქტიკა ცუდ ზემოქმედებას ახდენს ქალაქის მოსახლეობაზე, გარემოზე, ან მათ პირად უსაფრთხოებასა თუ ცხოვრების ხარისხზე. GRM-ის მთავარი მიზანს წარმოადგენს ფორმალური მექანიზმის შემუშავება დაზარალებული ადამიანებისა და თანამშრომლებისთვის, რომელიც მათ მისცემს საშუალებას წარადგინონ საჩივრები, ასევე, ორგანიზაციული სტრუქტურის შემუშავება საჩივრების (განსაკუთრებით ინდივიდუალური ან საზოგადოებრივი) სამართლიანად და სათანადოდ მოგვარებისთვის. დოკუმენტში აღწერილია შემდეგი პროცესები: საჩივრის წარდგენა, საჩივრის მოგვარება (1.საჩივრის წარდგენა; 2. მიღების დადასტურება; 3. გამოძიება; 4. გადაწყვეტილების მიღება; 5. გაკონტროლება), კონფიდენციალურობის და ანონიმურობის დაცვა, AIIB-ის „პროექტის ზემოქმედების ქვეშ მყოფი მოსახლეობისთვის განკუთვნილი მექანიზმის“ (PPM) გათვალისწინება, საჩივრების განხილვის მექანიზმის (GRM-ის) შესახებ ინფორმაციის გავრცელება.

მონიტორინგისა და ანგარიშგების სისტემა (მოცემული მე-10 თავში) შემუშავებულია დაინტერესებული მხარეების მონაწილეობის დინამიურობის, ეფექტურობის და პროექტში ჩართული სხვადასხვა ჯგუფების ცვალებადი საჭიროებებისა და მოლოდინების უზრუნველსაყოფად. მონიტორინგისა და ანგარიშგებისათვის გამოყენებული იქნება შემდეგი მექანიზმები:

მონიტორინგის მექანიზმები:

- დაინტერესებული მხარეების უკუკავშირის გამოკითხვების ჩატარება ექვს თვეში ერთხელ (ონლაინ, ტელეფონით ან პირადად).
- მთავარ დაინტერესებულ მხარეებთან ფოკუს ჯგუფების ან ინდივიდუალური ინტერვიუების ჩატარება.
- დაინტერესებულ მხარეებთან ჩატარებული შეხვედრებიდან ძირითადი საკითხების დოკუმენტირება.
- დაინტერესებული მხარეების ჩართულობისა და მონაწილეობის ხარისხის/დონის ანალიზი.
- საკითხის მიდევნების სისტემის გამოყენება დაინტერესებული მხარეების მოსაზრებების, საჩივრებისა და წინადადებების მონიტორინგისთვის.
- დაინტერესებული მხარეების ჩართულობასთან დაკავშირებული ძირითადი შესრულების ინდიკატორების (KPI) შემუშავება და მონიტორინგი (კმაყოფილების დონე, რეაგირების დრო, საკომუნიკაციო არხების ეფექტურობა).
- დაინტერესებულ მხარეებთან ყველა კომუნიკაციის რეგისტრაცია, აღრიცხვა, შენახვა.

ანგარიშგების მექანიზმები:

- ექვს თვეში ერთხელ რეგულარული პროგრესის ანგარიშების მომზადება და დაინტერესებული მხარეებისთვის გაზიარება;
- მთავარ დაინტერესებულ მხარეებთან შეხვედრების გამართვა ჩართულობის გეგმის პროგრესის, უკუკავშირის გაზიარებისა და შესაბამისი კორექტირების მიზნით.
- დაინტერესებული მხარეების ჯგუფებისთვის განახლებული ინფორმაციის მიწოდება საინფორმაციო ბიულეტენების, ვებსაიტების ან სოციალური მედიის საშუალებით.
- დაინტერესებული მხარეების ჩართულობის პროცესის პერიოდული მიმოხილვის ან აუდიტის ჩატარება მისი ეფექტურობის შესაფასებლად და გასაუმჯობესებლად.

აღნიშნული მონიტორინგისა და ანგარიშგების მექანიზმების გამოყენება უზრუნველყოფს დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის მართვას გამჭვირვალედ და გამართულად, რაც ხელს შეუწყობს დაინტერესებულ მხარეებთან მჭიდრო ურთიერთობას და პროექტის უკეთესი შედეგების მიღწევას. პროექტის განხორციელების დროს, მოხდება SEP-ის პერიოდული განხილვა და წელიწადში ორჯერ განახლება, რათა უზრუნველყოფილი იყოს რომ წარმოდგენილი ინფორმაცია არის თანმიმდევრული და უახლესი, და რომ ჩართულობის დადგენილი მეთოდები რჩება შესაბამისი და ეფექტური პროექტის კონტექსტთან და კონკრეტულ ფაზებთან მიმართებაში. SEP-ში ასევე სათანადოდ აისახება პროექტთან დაკავშირებულ აქტივობებში და მის განრიგში ნებისმიერი მნიშვნელოვანი ცვლილება.

SEP-ის ბოლო თავში მოცემულია თბილისის სატრანსპორტო კომპანიის პასუხისმგებელი მენეჯერები, მათი საკონტაქტო ინფორმაცია და SEP-ის განხორციელების ბიუჯეტი. TTC-ის ფარგლებში შექმნილი პროექტის განმახორციელებელი ჯგუფი (PIU) ზედამხედველობას გაუწევს პროექტის განხორციელებას, მათ შორის პროექტის „გარემოსდაცვითი და სოციალური მართვის გეგმის“ (ESMP) და „დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის გეგმის“ (SEP) იმპლემენტაციას. TTC-ის დონორებთან ურთიერთობისა და პროექტების მართვის განყოფილების ხელმძღვანელი, TTC-ის საზოგადოებასთან ურთიერთობის ოფიცერი (CLO), TTC-ის საზოგადოებასთან ურთიერთობის (PR) მენეჯერი და TTC-ის ES მენეჯერი პასუხისმგებელნი იქნებიან SEP-ის განხორციელებასა და მონიტორინგზე. დაინტერესებულ მხარეთა ჩართულობის შესახებ ანგარიში მომზადდება ექვს თვეში ერთხელ ერთობლივად და TTC-ის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებამდე განსახილველად წარედგინება პროექტის განმახორციელებელ ჯგუფს და AIIB-ის.

SEP-ის განხორციელების სავარაუდო წლიური ბიუჯეტი არის 40 000 აშშ დოლარი და მოიცავს TTC-ის წლიური ბიუჯეტიდან პროექტზე მომუშავე HR-ის, PR მენეჯერების და საზოგადოებასთან ურთიერთობის ოფიცრისთვის (CLO) გამოყოფილ ხელფასს და სარეკლამო/საინფორმაციო მასალების მომზადებისთვის, ბეჭდვისა და გავრცელებისთვის, ასევე, დაინტერესებულ მხარეთა შეხვედრების/კონსულტაციების ორგანიზებისთვის გამოყოფილ ხარჯებს.