

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Οργανισμός: Ποσειδωνία Δύναμη ΑΜΚΕ (POSIDONIA NPC)

1. Σκοπός

Η παρούσα διαδικασία καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο η Ποσειδωνία Δύναμη ΑΜΚΕ λαμβάνει, καταγράφει, αξιολογεί και απαντά σε παράπονα από ωφελούμενους, εργαζόμενους, εθελοντές, δωρητές και άλλους συνεργαζόμενους φορείς, με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών και δράσεων της.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η διαδικασία εφαρμόζεται σε όλα τα παράπονα που υποβάλλονται προς τον Οργανισμό, γραπτά ή προφορικά, μέσω email, τηλεφώνου, εντύπων ή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

3. Υπεύθυνοι

- **Υπεύθυνος Παραπόνων:** Ορίζεται από τη Διοίκηση (π.χ. Υπεύθυνος Ποιότητας/Διαχείρισης).
- **Τμήμα Διοίκησης:** Εποπτεύει τη διαδικασία, αναλύει τα ευρήματα και εγκρίνει τις διορθωτικές ενέργειες.

4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

- Παράπονα μπορούν να υποβάλλονται:
 - Σε ειδικό έντυπο παραπόνων στον χώρο του Οργανισμού.
 - Με email στο info@posidoniamko.gr
 - Τηλεφωνικά στο 2106927138
 - Μέσω φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα www.posidoniamko.gr
- Το προσωπικό ενημερώνει τους ωφελούμενους και συνεργάτες για τη δυνατότητα υποβολής παραπόνων.

5. Καταγραφή Παραπόνων

- Κάθε παράπονο καταγράφεται στο **Μητρώο Παραπόνων** (έντυπο ή ηλεκτρονικό) με:
 - Ημερομηνία υποβολής
 - Στοιχεία επικοινωνίας παραπονούμενου
 - Περιγραφή παραπόνου
 - Υπεύθυνος χειρισμού
 - Ημερομηνία απάντησης/διευθέτησης
- Το Μητρώο τηρείται από τον Υπεύθυνο Παραπόνων.

6. Αξιολόγηση & Αντιμετώπιση Παραπόνων

- Ο Υπεύθυνος Παραπόνων εξετάζει το ζήτημα εντός 5 εργάσιμων ημερών.
- Αν απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση, ενημερώνεται η Διοίκηση.
- Προτείνονται διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες (π.χ. αλλαγή διαδικασίας, εκπαίδευση προσωπικού).
- Παρέχεται γραπτή ή προφορική απάντηση στον παραπονούμενο εντός 10 εργάσιμων ημερών.

7. Ανασκόπηση Παραπόνων

- Τα παράπονα και οι ενέργειες που έγιναν ανασκοπούνται κάθε τρίμηνο από τη Διοίκηση.
- Καταγράφονται δείκτες: αριθμός παραπόνων, χρόνος επίλυσης, τύπος παραπόνου.
- Τα ευρήματα χρησιμοποιούνται για συνεχή βελτίωση.

8. Εμπιστευτικότητα & Προστασία Δεδομένων

Όλες οι πληροφορίες που αφορούν παράπονα τηρούνται εμπιστευτικές και προστατεύονται σύμφωνα με τον GDPR.

9. Δημοσιοποίηση Διαδικασίας

Η διαδικασία είναι αναρτημένη στον χώρο του Οργανισμού, στην ιστοσελίδα και διατίθεται σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Ημερομηνία:

Ο Διευθύνων Σύμβουλος / Ο Διαχειριστής
(Υπογραφή)