



## ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

# Πολιτική

Το Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού (ΠΣΣΕ) εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Παραπόνων το οποίο αποτελείται από την σχετική Πολιτική και τη Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων (κατευθυντήριες γραμμές). Το ΠΣΣΕ αναγνωρίζει ότι η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδης τόσο για την ποιοτική λειτουργία του σε όλα τα επίπεδα, όσο και για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και ότι το Σύστημα αποτελεί ουσιαστικό μηχανισμό για τη συνεχή ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών. Επειδή τα παράπονα, τα οποία αποτελούν μια έκφραση δυσαρέσκειας για οποιαδήποτε πτυχή της λειτουργίας του, είτε για ασήμαντα θέματα είτε και για σοβαρά θέματα, το ΠΣΣΕ δεσμεύεται να τα αντιμετωπίζει με τον ίδιο βαθμό σοβαρότητας και με λεπτούς χειρισμούς, στη βάση ενδεδειγμένων διαδικασιών για σκοπούς συνεχούς βελτίωσης.

Βασική δέσμευση της όλης διαδικασίας είναι ότι τα παράπονα και τυχόν εμπλεκόμενα πρόσωπα, τυγχάνουν δίκαιης και άμεσης διεκπεραίωσης, με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα, με βάση τις αρχές που προσδιορίζονται στην παρούσα Πολιτική.

Η Πολιτική και το Σύστημα Διαχείρισης Παραπόνων θα αναθεωρούνται τακτικά και όποτε κρίνεται απαραίτητο για επίτευξη των σκοπών και των αρχών που καταγράφονται.

### Αρχές του Συστήματος

- ✓ **Βελτίωση ποιότητας** – Τα αποτελέσματα από την διαχείριση παραπόνων προσβλέπουν στην βελτίωση του ίδιου του Συστήματος αλλά και της ποιότητας όλων των επιπέδων εργασίας, δράσης και λειτουργίας του ΠΣΣΕ, με σκοπό την αποφυγή τυχόν επανάληψης.
- ✓ **Συνέπεια/Διαφάνεια** - Η διαχείριση παραπόνων γίνεται στη βάση προκαθορισμένων διαδικασιών για να διασφαλίζεται η συνέπεια της εφαρμογής τους κατά τη υποβολή, διερεύνηση και την επίλυση/αντιμετώπιση, αλλά και η διαφάνεια.
- ✓ **Δέσμευση** – Το ΠΣΣΕ εφαρμόζει πιστά το ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Παραπόνων και παρέχει την απαιτούμενη στήριξη με σκοπό την αποτελεσματική λειτουργία του.
- ✓ **Προσβασιμότητα** – Το Σύστημα προσφέρει διάφορες προσβάσεις και μέσα για την υποβολή παραπόνου για διευκόλυνση της υποβολής επώνυμων αλλά και ανώνυμων παραπόνων.
- ✓ **Εχεμύθεια** – εφαρμόζεται η αρχή της εχεμύθειας σε όλα τα στάδια με σεβασμό στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των εμπλεκόμενων αλλά και άλλων ευαίσθητων ζητημάτων που τυχόν να αναδειχθούν. **Υπευθυνότητα** – Η όλη διαδικασία εφαρμόζεται με κάθε υπευθυνότητα από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, λαμβάνοντας υπόψη τις Αρχές του Συστήματος.