Κωδικός: ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/3/Έκδοση: 1.0/Ημερ. Έγκρισης: 18/9/20/ΔΕ

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ΕΝΤΥΠΟ**  **ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ** |
| **ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΣΣΕ** |

Το Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού (ΠΣΣΕ) εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Παραπόνων το οποίο αποτελείται από την σχετική Πολιτική και τη Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων. Η Πολιτική και τα σχετικά έντυπα είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα του. Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων, αναλαμβάνει τη διαχείριση και παρακολούθηση των παραπόνων και μεριμνά για την ομαλή και αποτελεσματική εφαρμογή των διαδικασιών αλλά και της γενικότερης λειτουργίας του Συστήματος. Αναλόγως της σοβαρότητας του παράπονου, τη διαδικασία επιβλέπει ή /και διαχειρίζεται ο Πρόεδρος του Συμβουλίου ή/και η Διοικούσα Επιτροπή, ή/και άλλη Επιτροπή.

## **Οδηγίες Υποβολής Παραπόνων (για τα ενδιαφερόμενα μέρη)**

**Η υποβολή παραπόνων γίνεται:**

* **Γραπτώς** σε ειδικό **έντυπο** παραπόνων ή/και με άλλη γραπτή ενημέρωση (η προφορική υποβολή δεν συνίσταται αλλά και δεν αποκλείεται) εάν δεν μπορεί να γίνει γραπτώς.
* **Επώνυμα** ή **ανώνυμα**
* **Μέσω** συμβατικού ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ, (τηλεφώνου)
* Όλα τα επίσημα παράπονα θα πρέπει να αποστέλλονται γραπτώς με σκοπό την αποτελεσματικότερη και πιο δίκαιη διαχείριση τους.
* Το παράπονο πρέπει να περιγράφεται με σαφήνεια όπως και οι λόγοι για τους οποίους υποβάλλεται το παράπονο, αλλά και τις προσδοκίες σε σχέση με την επίλυση του προβλήματος.
* Σε περίπτωση υποβολής ανώνυμου παραπόνου, διευκρινίζεται ότι η ανωνυμία μπορεί να αποφέρει δυσκολίες στην διερεύνηση του.

**Στάδια υποβολής/εξέτασης παραπόνων**

Σε περίπτωση υποβολής παραπόνου ή καταγγελίας προς το Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού, εφαρμόζεται η πιο κάτω διαδικασία η οποία αποτελείται από τα εξής στάδια:

1. Καταγραφή στο Σύστημα παραπόνων
2. Απαντητική επιστολή λήψης παραπόνου
3. Αξιολόγηση/Εξέταση του παραπόνου
4. Διαδικασία επίλυσης παραπόνου
5. Απάντηση στο ενδιαφερόμενο μέρος (που υπέβαλε το παράπονο)
6. Εφαρμογή βελτιωτικών δράσεων (εάν χρειάζονται/εάν είναι εφικτό)

**ΕΝΤΥΠΟ**

**ΓΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΧΡΗΣΗ**

Ημερ. λήψης εντύπου

………………………………………….

|  |  |
| --- | --- |
| **Ονοματεπώνυμο (προσώπου)**  **Επωνυμία φορέα** |  |
| **Email (επικοινωνίας)** |  |
| **Ταχυδρομική διεύθυνση** |  |
| **Ημερομηνία που διαδραματίστηκε το περιστατικό/πρόβλημα για το οποίο υποβάλλεται το παράπονο** | |
|  | |
| **Σύνοψη παραπόνου (π.χ. Παράπονο για δραστηριότητα του ΠΣΣΕ)** | |
|  | |
| **Περιγραφή παραπόνου** | |
|  | |
| **Όνομα/τα εμπλεκομένου/ων (μέλους προσωπικού, Διοικούσας Επιτροπής, άλλου) αναλόγως εάν ισχύει** | |
|  | |
| **Για ποιους λόγους υποβάλλεται το παράπονο;** | |
|  | |
| **Ποιο θα θέλατε να είναι το αποτέλεσμα της υποβολής αυτού του παραπόνου; Ποιες οι προσδοκίες σας;** | |
|  | |