

## Διαδικασίες Διαχείρισης Παραπόνων του Οργανισμού Νεολαίας Κύπρου

### 1. Υποβολή Παραπόνου

#### Διαδικασία:

#### 1. Υποβολή Παραπόνου από τον Καταγγέλλοντα:

- Το παράπονο μπορεί να υποβληθεί γραπτώς, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή να αποσταλεί ταχυδρομικώς στη διεύθυνση του ONEK ή μέσω τηλεομοιότυπου στην ηλεκτρονική διεύθυνση [complaints@onek.org.cy](mailto:complaints@onek.org.cy), μέσω του ειδικού εντύπου υποβολής παραπόνων.

#### 2. Συμπλήρωση του Έντυπου Υποβολής Παραπόνου:

- Ο καταγγέλλων συμπληρώνει το έντυπο υποβολής παραπόνων, παρέχοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες.

#### 3. Καταχώρηση του Παραπόνου στο Μητρώο Παραπόνων:

- Το παράπονο καταχωρείται υπηρεσιακά στο μητρώο παραπόνων και λαμβάνει μοναδικό αριθμό καταχώρησης.

### 2. Επιβεβαίωση Παραλαβής Παραπόνου

#### Διαδικασία:

#### 1. Αποστολή Επιβεβαίωσης Παραλαβής:

- Ο ONEK επιβεβαιώνει την παραλαβή του παραπόνου εντός 5 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του.
- Η επιβεβαίωση περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί και τον αριθμό καταχώρησης του παραπόνου.

#### 2. Καταχώρηση της Επιβεβαίωσης στο Μητρώο Παραπόνων:

- Η επιβεβαίωση καταχωρείται στο μητρώο παραπόνων.

### 3. Διερεύνηση Παραπόνου

#### Διαδικασία:

#### 1. Έναρξη Διερεύνησης:

- Ο ONEK ξεκινά τη διερεύνηση του παραπόνου άμεσα κατά την παραλαβή του και συμπληρώνεται το Έντυπο Διαχείρισης Παραπόνου.

## **2. Συλλογή Πληροφοριών:**

- Ο υπεύθυνος διερεύνησης συλλέγει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και στοιχεία που σχετίζονται με το παράπονο.
- Μπορεί να ζητηθεί πρόσθετη πληροφόρηση από τον καταγγέλλοντα. Η επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα γίνεται γραπτώς, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

## **3. Αξιολόγηση και Ανάλυση:**

- Το παράπονο αξιολογείται και αναλύεται για να προσδιοριστεί η φύση του προβλήματος και οι πιθανές λύσεις.

## **4. Καταχώρηση των Ενεργειών Διερεύνησης στο Μητρώο Παραπόνων:**

- Όλες οι ενέργειες και σημειώσεις κατά τη διερεύνηση καταχωρούνται στο έντυπο μητρώου παραπόνων.

## **4. Απόφαση και Ενημέρωση**

### **Διαδικασία:**

#### **1. Λήψη Απόφασης:**

- Μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης, λαμβάνεται απόφαση σχετικά με το παράπονο. (Θα υπάρξει αρμόδιος λειτουργός για την παραλαβή και διερεύνηση παραπόνων. Το παράπονο δε θα διερευνάται από τους εμπλεκόμενους λειτουργούς που αφορά το παράπονο. Η τελική απόφαση θα εγκρίνεται από δεύτερο υψηλόβαθμο λειτουργό)

#### **2. Ενημέρωση του Καταγγέλλοντα:**

- Ο καταγγέλλων ενημερώνεται εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής του παραπόνου ότι έχει παραληφθεί το παράπονό του, για τον αριθμό καταχώρησης του παραπόνου του και για τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί.
- Ο καταγγέλλων ενημερώνεται εντός 30 εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής του παραπόνου του για τις ενέργειες που έχουν ληφθεί και την απόφαση του ΟΝΕΚ.
- Εάν απαιτείται περαιτέρω χρόνος (πέραν των 30 εργάσιμων ημερών) για πιο σωστή και ενδελεχή διερεύνηση του παραπόνου, ο καταγγέλλων ενημερώνεται γραπτώς πριν τη λήξη ή το αργότερο κατά την εκπνοή των 30 εργάσιμων ημερών.

### **Πρότυπο λεκτικό ενημέρωσης καταγγέλλοντα:**

Αγαπητέ/ή [Όνοματεπώνυμο Καταγγέλλοντα],

Με την παρούσα επιστολή, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι το παράπονό σας με αριθμό καταχώρησης [Αριθμός Καταχώρησης] έχει παραληφθεί στις [Ημερομηνία Υποβολής Παραπόνου].

Ο Οργανισμός Νεολαίας Κύπρου λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη του τα παράπονα των πολιτών και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση και ορθή διεκπεραίωσή τους.

Σύμφωνα με την πολιτική διαχείρισης παραπόνων του ONEK, εντός 30 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του παραπόνου σας, θα σας ενημερώσουμε για τις ενέργειες που έχουν ληφθεί και την τελική απόφαση του Οργανισμού. Σε περίπτωση που απαιτηθεί περισσότερος χρόνος για πιο σωστή και ενδελεχή διερεύνηση του παραπόνου σας, θα σας ενημερώσουμε γραπτώς πριν τη λήξη των 30 εργάσιμων ημερών ή το αργότερο κατά την εκπνοή αυτής της περιόδου.

Είμαστε στη διάθεσή σας για οποιοσδήποτε περαιτέρω πληροφορίες ή διευκρινίσεις. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στα τηλέφωνα 22402600/601/602 , μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [complaints@onek.org.cy](mailto:complaints@onek.org.cy) ή μέσω τηλεομοιότυπου στο 2240700.

Σας ευχαριστούμε για την εμπιστοσύνη σας και παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε βοήθεια.

Με εκτίμηση,

[Όνομα Λειτουργού]

Λειτουργός Διαχείρισης Παραπόνων

Οργανισμός Νεολαίας Κύπρου

### **3. Καταχώρηση της Απόφασης στο Μητρώο Παραπόνων:**

- Η απόφαση και η ενημέρωση καταχωρούνται στο μητρώο παραπόνων.

### **5. Έφεση**

#### **Διαδικασία:**

#### **1. Υποβολή Έφεσης:**

- Αν ο καταγγέλλων δεν είναι ικανοποιημένος με την απόφαση, μπορεί να υποβάλει έφεση εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ενημέρωση της απόφασης.

#### **2. Διερεύνηση της Έφεσης:**

- Η έφεση εξετάζεται από ανώτερο αξιωματούχο του ONEK.

#### **3. Λήψη Τελικής Απόφασης:**

- Λαμβάνεται τελική απόφαση εντός 15 εργάσιμων ημερών από την υποβολή της έφεσης.

#### **4. Ενημέρωση του Καταγγέλλοντα:**

- Ο καταγγέλλων ενημερώνεται για την τελική απόφαση.

#### **5. Καταχώρηση της Έφεσης και της Τελικής Απόφασης στο Μητρώο Παραπόνων:**

- Η έφεση και η τελική απόφαση καταχωρούνται στο μητρώο παραπόνων.

### **6. Κλείσιμο Παραπόνου**

#### **Διαδικασία:**

##### **1. Τελικό Κλείσιμο:**

- Μετά την επίλυση του παραπόνου και την ενημέρωση του καταγγέλλοντα, το παράπονο κλείνει επίσημα.

##### **2. Καταχώρηση του Κλεισίματος στο Μητρώο Παραπόνων:**

- Η ημερομηνία και οι λεπτομέρειες του κλεισίματος καταχωρούνται στο μητρώο παραπόνων.

### **7. Τήρηση Αρχείου**

- Όλα τα έγγραφα, πληροφορίες, στοιχεία, επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα κλπ. που αφορούν το παράπονο, τηρούνται στο φάκελο του παραπόνου, που δημιουργείται για κάθε παράπονο ξεχωριστά και τηρείται για περίοδο 7 χρόνων από το κλείσιμο του παραπόνου.

### **8. Ανασκόπηση και Βελτίωση**

#### **Διαδικασία:**

##### **1. Ανασκόπηση Παραπόνων:**

- Όλα τα παράπονα ανασκοπούνται τακτικά για να εντοπίζονται τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα και να προτείνονται βελτιώσεις.

##### **2. Συνοπτική Αναφορά:**

- Συνοπτική αναφορά με στατιστικά και συμπεράσματα από την ανάλυση των παραπόνων συντάσσεται ετησίως.

##### **3. Δημοσίευση Ετήσιας Αναφοράς:**

- Η ετήσια αναφορά δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του ΟΝΕΚ.