

## **Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων του Οργανισμού Νεολαίας Κύπρου**

### **1. Σκοπός**

Ο σκοπός της πολιτικής διαχείρισης παραπόνων είναι να διασφαλίσει ότι όλα τα παράπονα από τους νέους και το ευρύτερο κοινό που αφορούν τις υπηρεσίες και τα προγράμματα του Οργανισμού Νεολαίας Κύπρου (ΟΝΕΚ) αντιμετωπίζονται με διαφάνεια, αμεροληψία και αποτελεσματικότητα. Η πολιτική αυτή στοχεύει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των νέων προς τον οργανισμό και στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων, είναι εξαιρετικά σημαντική για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Γι' αυτό τον σκοπό, ο ΟΝΕΚ έχει αναπτύξει και καθιερώσει την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων, η οποία έχει σχεδιαστεί για να παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο που ο Οργανισμός Νεολαίας λαμβάνει και διαχειρίζεται τα παράπονα. Η εφαρμογή αυτής της Πολιτικής διασφαλίζει ότι τα παράπονα που υποβάλλονται, θα τύχουν δίκαιης και γρήγορης διεκπεραίωσης με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα. Τα παράπονα υποβάλλονται μέσω ειδικού εντύπου υποβολής παραπόνων το οποίο βρίσκεται στην ιστοσελίδα του Οργανισμού Νεολαίας [www.onek.org.cy](http://www.onek.org.cy).

### **2. Ορισμοί**

**Παράπονο:** Οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας από έναν νέο ή άλλο ενδιαφερόμενο μέρος σχετικά με τις υπηρεσίες, τα προγράμματα ή το προσωπικό του ΟΝΕΚ.

**Καταγγέλλων:** Το άτομο που υποβάλλει το παράπονο.

### **3. Αρχές Διαχείρισης Παραπόνων**

- **Διαφάνεια:** Όλες οι διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων θα είναι σαφείς και κατανοητές.
- **Αμεροληψία:** Όλα τα παράπονα θα εξετάζονται με αντικειμενικότητα και χωρίς προκαταλήψεις.
- **Εμπιστευτικότητα:** Οι πληροφορίες σχετικά με τα παράπονα θα διατηρούνται εμπιστευτικές και θα κοινοποιούνται μόνο σε εκείνους που εμπλέκονται στη διαχείρισή τους.
- **Αποτελεσματικότητα:** Όλα τα παράπονα θα αντιμετωπίζονται άμεσα και θα επιλύονται το συντομότερο δυνατό.
- **Συνεχής Βελτίωση:** Τα παράπονα θα αναλύονται προκειμένου να εντοπίζονται προβλήματα και να βελτιώνονται οι υπηρεσίες του ΟΝΕΚ.

#### **4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων:**

##### **Υποβολή Παραπόνου:**

- Όλα τα παράπονα θα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς. Η επικοινωνία παραπόνων είναι υποχρεωτικό να πραγματοποιηθεί ταχυδρομικώς (Τ.Θ. 20282, 2150 Λευκωσία) ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ([info@onek.org.cy](mailto:info@onek.org.cy)) ή τηλεομοιότυπου (22402700). Το παράπονο υποβάλλεται στο ειδικό έντυπο υποβολής παραπόνου που βρίσκεται στην ιστοσελίδα του ONEK [www.onek.org.cy](http://www.onek.org.cy)

##### **Πρότυπα διαχείρισης Παραπόνων:**

- Τα παράπονα διερευνώνται σε βάθος, εξετάζονται αποτελεσματικά και αντιμετωπίζονται με σοβαρότητα.
- Θα τηρείται πάντα η προστασία Προσωπικών Δεδομένων όπως αυτή καθορίζεται στο σχετικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 27ης Απριλίου 2016 για την Προστασία των Φυσικών Προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων).
- Τα παράπονα καταγράφονται σε μητρώο παραπόνων και κάθε παράπονο αριθμείται με ένα μοναδικό κωδικό και αναλύονται σε τακτική βάση για τον εντοπισμό και την αποκατάσταση λανθασμένων διαδικασιών και πρακτικών, καθώς και για την αποφυγή ενδεχόμενων επαναλαμβανόμενων παραλείψεων.
- Κάθε εργαζόμενος που συμμετέχει στη διαχείριση του παραπόνου, δε συμμετέχει στη διαδικασία έρευνας σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων.
- Το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διοίκηση και οι Εργαζόμενοι του ONEK, αναγνωρίζουν το δικαίωμα για υποβολή παραπόνου και δεσμεύονται στην αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση αυτών ή των προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Η αντιμετώπιση των παραπόνων είναι η ίδια για όλους.

##### **Επιβεβαίωση Παραλαβής:**

- Ο ONEK θα επιβεβαιώνει την παραλαβή του παραπόνου εντός 5 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του.

### **Διερεύνηση:**

- Ο ONEK θα διερευνήσει το παράπονο και θα απαντήσει γραπτώς στον καταγγέλλοντα εντός 30 εργάσιμων ημερών.
- Εάν απαιτείται περαιτέρω χρόνος για πιο σωστή και ενδεδειγμένη διερεύνηση του παραπόνου σας, θα σας ενημερώνουμε ότι ο χρόνος έχει παραταθεί. Επιπρόσθετα θα αναφέρουμε, εκτός από τις επιπλέον πληροφορίες που πιθανό να χρειαστούμε, τις ενέργειες στις οποίες έχουμε ήδη προβεί και τις ενέργειες που πρόκειται να γίνουν για την ολοκλήρωση της διερεύνησης, ώστε η ενημέρωσή σας να είναι πλήρης.

### **5. Απόφαση και Ενημέρωση:**

- Ο ONEK θα διερευνήσει το παράπονο και θα απαντήσει στον καταγγέλλοντα εντός 30 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου.
- Εάν απαιτείται περαιτέρω χρόνος για πιο σωστή και ενδεδειγμένη διερεύνηση του παραπόνου σας, θα σας ενημερώνουμε ότι ο χρόνος έχει παραταθεί.

### **6. Έφεση:**

- Αν ο καταγγέλλων δεν είναι ικανοποιημένος με την απόφαση, μπορεί να υποβάλει έφεση εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ενημέρωσή της απόφασης.
- Η έφεση θα εξεταστεί από ανώτερο αξιωματούχο του ONEK και θα ληφθεί τελική απόφαση εντός 15 εργάσιμων ημερών.

### **7. Παρακολούθηση και Αναφορά**

- Όλα τα παράπονα θα καταγράφονται στο μητρώο παραπόνων του Οργανισμού Νεολαίας Κύπρου και θα παρακολουθούνται για να διασφαλίζεται η αποτελεσματική διαχείρισή τους.

### **8. Αναθεώρηση Πολιτικής**

- Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων θα αναθεωρείται τακτικά, τουλάχιστον μία φορά ετησίως, για να διασφαλίζεται ότι παραμένει σχετική και αποτελεσματική.

### **9. Δικαίωμα προσφυγής σε νομική διαδικασία:**

- Η πιο πάνω διαδικασία δεν αναιρεί το δικαίωμα σας να προχωρήσετε σε περαιτέρω νομικά μέτρα.

Με την υιοθέτηση αυτής της πολιτικής, ο Οργανισμός Νεολαίας Κύπρου επιδιώκει να ενισχύσει τη διαφάνεια, την εμπιστοσύνη και τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών του, εξασφαλίζοντας ότι οι φωνές των νέων ακούγονται και λαμβάνονται υπόψη σε όλες τις πτυχές της λειτουργίας του.

Σεπτέμβριος 2024