



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

*Έκδοση
Σεπτέμβριος 2020*

ΣΩΜΑΤΕΙΟ PRAKSIS - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Με το παρόν έγγραφο ενημερώνουμε για τη διαδικασία υποβολής παραπόνου ή καταγγελίας προς το Σωματείο PRAKSIS με στόχο τη διαφανή και αποτελεσματική διαχείριση τυχόν παραπόνων που σχετίζονται με τη παροχή υπηρεσιών του Σωματείου και τις δραστηριότητες που αυτό υλοποιεί.

Πιο συγκεκριμένα:

1. Η συγκέντρωση παραπόνων γίνεται από το Τμήμα Προγραμμάτων, στο οποίο εντάσσεται ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων.
2. Η υποβολή παραπόνων δύναται να γίνει εγγράφως (έντυπα ή ηλεκτρονικά) και τηλεφωνικά. Εφόσον όμως το παράπονο δεν είναι δυνατό να διεκπεραιωθεί άμεσα, γίνεται σύσταση ώστε να υποβληθεί εκ νέου γραπτώς.
3. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να προμηθεύονται και να υποβάλλουν το έντυπο παραπόνων στις εξής δομές του Σωματείου, στις οποίες τηρούνται κουτιά παραπόνων:
 - Athens Community Center
 - Κέντρο Ημέρας Αστέγων Αθήνας
 - Πολυϊατρείο ΘεσσαλονίκηςΠρότυπο έντυπο παραπόνων είναι διαθέσιμο και στη γραμματεία των Κεντρικών Γραφείων του Σωματείου PRAKSIS, καθώς επίσης και στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.praksis.gr
4. Τα συμπληρωμένα έντυπα παραπόνων παραδίδονται άμεσα στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Παραπόνων ο οποίος και είναι υπεύθυνος για:
 - την ανάγνωση και αναγνώριση του προβλήματος
 - την ενημέρωση των εμπλεκόμενων τμημάτων/φυσικών προσώπων
 - την προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα
 - την απάντηση του παραπόνου εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ανάλογα με τη φύση του αιτήματος
 - την ενημέρωση προς τον ενδιαφερόμενο, εφόσον εκείνος δεν μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση, για το πως μπορεί να απευθυνθεί στο Δ.Σ. του Σωματείου.
5. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης των Παραπόνων μεριμνά για την τήρηση αρχείου στο οποίο καταχωρούνται τα σχετικά έγγραφα. Τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα καταχωρούνται στο ως άνω αρχείο κατά ημερολογιακή σειρά.
6. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων μεριμνά για την τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου παραπόνων, το οποίο περιλαμβάνει τα ακόλουθα:
 - τα στοιχεία του ατόμου που υπέβαλε το παράπονο
 - την υπηρεσία στην οποία αναφέρεται το παράπονο
 - τη μονάδα στην οποία ανήκει ο εν λόγω υπάλληλος ή συνεργάτης
 - την ημερομηνία και - περιληπτικά, το περιεχόμενο της έγγραφης απάντησης του Σωματείου στο υποβληθέν παράπονο
 - την ενημέρωση των φυσικών προσώπων σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων τους που συλλέγονται αποκλειστικά για το σκοπό αυτό
 - την ασφαλή αποθήκευση των δεδομένων που συλλέγονται και τη δημιουργία σχετικού αρχείου
 - τον καθορισμό του χρόνου αποθήκευσης των δεδομένων που συλλέγονται, σύμφωνα με την αρχή της ελαχιστοποίησης του άρθρου 5 του ΓΚΠΔ
 - τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια και προστασία του παραπάνω αρχείου.

Για τα παραπάνω ζητήματα θα πρέπει η μέριμνα τήρησης του ηλεκτρονικού αρχείου να συμπεριλαμβάνει τη συμβουλή του Υπεύθυνου Προστασίας του Σωματείου.

Πληροφορίες για την υποβολή εισηγήσεων / παραπόνων

Τηλεφωνική υποβολή:

- Τηλεφωνικό Κέντρο Σωματείου: 210 520 5200
Δευτέρα έως Παρασκευή, 09:00-17:00 (εκτός επίσημων Αργιών)

Ηλεκτρονική υποβολή:

- Στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@praksis.gr

Έγγραφη υποβολή

- Γραμματεία Κεντρικών Γραφείων Σωματείου PRAKSIS
Στουρνάρη 57 (2^{ος} Όροφος), ΤΚ 10432 Αθήνα
Δευτέρα έως Παρασκευή, 09:00-17:00 (εκτός επίσημων Αργιών)

Κουτιά Παραπόνων

Κουτιά Παραπόνων διατηρούνται στις εξής Δομές του Σωματείου:

- ❖ Athens Community Center
Σαρπηδόνας 24, Κολωνός, ΤΚ 10442 Αθήνα
Τηλ. 210 8213704
Δευτέρα έως Παρασκευή, 09:00-17:00 (εκτός επίσημων Αργιών)
- ❖ Κέντρο Ημέρας Αστέγων Αθήνας
Δεληγιώργη 26-28, Μεταξουργείο, ΤΚ 1037 Αθήνα
Τηλ. 210 5244574
Καθημερινά, 08-00-20:00
- ❖ Πολυϊατρείο Θεσσαλονίκης
Αρκαδιουπόλεως 1 και Αγ. Δημητρίου, Βαρδάρης, ΤΚ 54632 Θεσσαλονίκη
Τηλ. 2310 556145
Δευτέρα έως Παρασκευή, 09:00-17:00 (εκτός επίσημων Αργιών)

