



**ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΣΥΝΟΔΕΥΤΟΥΣ ΑΝΗΛΙΚΟΥΣ ΠΟΥ
ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΥΠΟ ΕΠΙΤΡΟΠΕΙΑ**

(κατ'εφαρμογή του άρθρου 66 ΚΒ, του ν.4939/2022)

Έκδοση
Φεβρουάριος 2022

ΣΩΜΑΤΕΙΟ PRAKSIS – ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΣΥΝΟΔΕΥΤΟΥΣ ΑΝΗΛΙΚΟΥΣ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΥΠΟ ΕΠΙΤΡΟΠΕΙΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΕΙΟΥ PRAKSIS
(κατ' εφαρμογή του άρθρου 66 ΚΒ, του ν.4939/2022)

Με το παρόν έγγραφο ενημερώνουμε για τη διαδικασία/σύστημα 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 στο πλαίσιο του έργου «ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΤΡΟΠΕΙΑΣ» με κωδικό ΟΠΣ 6001581 και στο πλαίσιο της υπ' αριθμό 539638/2023 απόφασης «Μηχανισμός υποβολής και διαχείρισης παραπόνων ασυνόδευτων ανηλίκων στο πλαίσιο της Επιτροπείας» (ΦΕΚ 7143/20.12.2023, Τεύχος Β').

Για τους σκοπούς της παρούσας ισχύουν τα ακόλουθα:

- α) Παράπονο είναι κάθε γραπτή ή προφορική διαμαρτυρία που υποβάλλεται ή εκφράζεται επώνυμα ή ανώνυμα από ασυνόδευτο ανήλικο που τελεί υπό επιτροπεία και αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες επιτροπείας που λαμβάνει από τον επίτροπο ή/και τον εντεταλμένο επιτροπείας
- β) Υπηρεσίες επιτροπείας είναι οι ενέργειες που σχετίζονται με την επιτροπεία του ασυνόδευτου ανηλίκου και τις λειτουργίες όπως ορίζονται στον νόμο 3949/2022
- γ) Φορέας Παροχής Υπηρεσιών Επιτροπείας εν προκειμένω είναι το Σωματείο PRAKSIS, το οποίο ορίζεται με διάταξη εισαγγελείας
- δ) Εντεταλμένος Επιτροπείας είναι το φυσικό πρόσωπο που υποδεικνύεται από τον ΦΠΥΕ, για την άσκηση στο όνομα και για λογαριασμό του, των επιτροπικών καθηκόντων
- ε) Συντονιστής είναι το φυσικό πρόσωπο που υποδεικνύεται από τον ΦΠΥΕ, για την εποπτεία των πράξεων του εντεταλμένου επιτρόπου
- στ) Υπεύθυνος Παιδικής Προστασίας είναι το φυσικό πρόσωπο που υποδεικνύεται από τον ΦΠΥΕ, με καθήκον να επιβλέπει την εφαρμογή της Πολιτικής Προστασίας
- ζ) Μηχανισμός Παραπόνων είναι το σύνολο των διαδικασιών υποβολής, παραλαβής, επίλυσης παραπόνων στο πλαίσιο του εν λόγω έργου.

Ενημέρωση Ασυνόδευτου Ανηλίκου:

Ο υπό επιτροπεία ασυνόδευτος ανήλικος ενημερώνεται από τις υπηρεσίες επιτροπείας, τον σκοπό και το περιεχόμενο αυτών, για το δικαίωμα υποβολής παραπόνων, τη διαδικασία υποβολής, τον τρόπο εξέτασης αυτών και τα αρμόδια όργανα που εμπλέκονται στη διαχείριση και επίλυση των παραπόνων.

Η γνωστοποίηση όλων αυτών των πληροφοριών γίνεται μέσω ατομικής συνεδρίας στο κάθε ασυνόδευτο ανήλικο, σε γλώσσα κατανοητή στο παιδί και με τρόπο φιλικό και προσαρμοσμένο στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε ανηλίκου.

Το παράπονο του ασυνόδευτου ανηλίκου δύναται να υποβάλλεται τόσο άμεσα από τον ίδιο τον ανήλικο είτε μέσω του ενταταλμένου επιτροπείας, είτε από άλλο τρίτο πρόσωπο που μπορεί και θέλει να διευκολύνει τη διαδικασία υποβολής παραπόνου εκ μέρους του ανηλίκου.

Αρμόδιο όργανο διαχείρισης παραπόνων:

Υπεύθυνος Πολιτικής Παιδικής Προστασίας: Γενική Εποπτεία της λειτουργίας του Μηχανισμού.

Συντονιστής Εντεταλμένων: Υπεύθυνος για τη Διαχείριση των Παραπόνων

Υπεύθυνος για τη διαχείριση παραπόνων είναι ο εκάστοτε συντονιστής των εντεταλμένων επιτροπείας του ΦΠΥΕ, ο οποίος μεριμνά για την παραλαβή, πρωτοκόλληση, τη διερεύνηση, την επίλυση και την τακτική ενημέρωση των ανηλίκων, σχετικά με την πορεία της επίλυσης του παραπόνου. Ο συντονιστής επιπλέον ενημερώνει τη Μονάδα Θεσμικής Προστασίας σε εβδομαδιαία βάση για τα υποβληθέντα παράπονα και το στάδιο αξιολόγησης επίλυσής τους.

Στη περίπτωση που το υποβληθέν παράπονο αφορά στον συντονιστή, τη διαδικασία συλλογής και αξιολόγησης αναλαμβάνει ο Υπεύθυνος Πολιτικής Παιδικής Προστασίας.

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων:

Πιο συγκεκριμένα η υποβολή παραπόνων δύναται να γίνει:

1. Εγγράφως (έντυπα ή ηλεκτρονικά) ή/και τηλεφωνικά.
Για την υποβολή παραπόνων υπάρχει πρότυπη φόρμα παραπόνων (παράρτημα 1), την οποία οι ασυνόδευτοι ανήλικοι μπορούν να εντοπίσουν: στις δομές του Σωματείου, στις οποίες τηρούνται κουτιά παραπόνων:
 - Κεντρικά Γραφεία PRAKSIS (Στουρνάρη 57, 2^{ος} Όροφος, Αθήνα)
 - Athens Community Center (Σαρπηδώνος 24, Κολωνός, Αθήνα)
 - Κέντρο Ημέρας Αστέρων Αθήνας (Δεληγιώργη 26-28, Μεταξουργείο, Αθήνα)
 - Πολυϊατρείο Θεσσαλονίκης (Αρκαδιουπόλεως 1 και Αγ. Δημητρίου, Θεσσαλονίκη)Το έντυπο είναι επίσης διαθέσιμο για χρήση στην επίσημη ιστοσελίδα του Σωματείου PRAKSIS www.praksis.gr
2. Μέσω ακροάσεων των ανηλίκων ενώπιων του συντονιστή των ενταταλμένων επιτροπείας σε καθορισμένη συνάντηση (είτε με φυσική παρουσία είτε με χρήση τεχνολογίας από απόσταση)
3. Μέσω της εφαρμογής Whats upp, viber σε ειδική τηλεφωνική γραμμή που διαθέτει ο ΦΠΥΕ για τον σκοπό και μόνο της υποβολής παραπόνων ηχητικά ή/και μέσω μηνυμάτων γραπτών.
4. Μέσω ειδικού ηλεκτρονικού λογαριασμού (mail) που διαθέτει ο ΦΠΥΕ αποκλειστικά και μόνο για τον σκοπό της κοινοποίησης παραπόνων από ασυνόδευτους ανηλικούς υπό επιτροπεία.

Διαδικασία Εξέτασης Παραπόνων:

Τα συμπληρωμένα έντυπα παραπόνων παραλαμβάνει το Αρμόδιο (κατά περίπτωση) Όργανο Διαχείρισης Παραπόνων το οποίο και είναι υπεύθυνο για:

- την ανάγνωση και αναγνώριση του προβλήματος (γίνεται εξέταση του είδους του παραπόνου και αναζήτηση επιπλέον στοιχείων αν απαιτείται. Επιπλέον δύναται να ζητήσει ακρόαση από τα εμπλεκόμενα άτομα αν το κρίνει απαραίτητο για την ορθή αξιολόγηση του παραπόνου)
- την ενημέρωση των εμπλεκόμενων τμημάτων/φυσικών προσώπων
- την διαδικασία επίλυσης του προβλήματος σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα/εμπλεκόμενους
- την απάντηση του παραπόνου εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ανάλογα με τη φύση του αιτήματος. Η διαδικασία εξέτασης του αιτήματος δεν μπορεί να υπερβαίνει τις είκοσι (20) ημέρες από την παραλαβή του ενώ η διαδικασία επίλυσης και απάντησης του παραπόνου δεν μπορεί να υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες από την υποβολή του παραπόνου *(σε ειδικές περιπτώσεις μπορεί να υπερβεί αυτό το διάστημα κατά ένα (1) επιπλέον μήνα, απαιτείται όμως ειδική τεκμηρίωση)*
- την ενημέρωση προς τον ενδιαφερόμενο, εφόσον εκείνος δεν μένει ικανοποιημένος από την απάντηση ή εφόσον πρόκειται για ιδιαίτερης κρισιμότητας παράπονο, για την προώθηση του παραπόνου στο Συμβούλιο Επιτροπείας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (ΣΕΑΑ).

Κατόπιν της εξέτασης του παραπόνου και αναλόγως του είδους και του περιεχομένου ο συντονιστής ή/και ο Υπεύθυνος Πολιτικής Παιδικής Προστασίας δύναται να προβεί στις κάτωθι ενέργειες:

- α) να διαμεσολαβήσει (μέσω συναντήσεων με φυσική παρουσία ή χρήση τεχνολογίας) μεταξύ του ανηλίκου και του ενταταλμένου επιτροπείας με σκοπό την επίλυση του παραπόνου
- β) να υποδείξει συγκεκριμένες ενέργειες που θα οδηγήσουν στην επίλυση του παραπόνου
- γ) να διατυπώσει συστάσεις προς τους εμπλεκόμενους ώστε να βελτιωθεί το επίπεδο παραχής υπηρεσιών προς τον ανήλικο
- δ) να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου ο ανήλικος να είναι και να αισθάνεται ασφάλεια και προστασία στο πλαίσιο παροχής επιτροπείας.

Τήρηση Αρχείου Παραπόνων:

Η διαδικασία επίλυσης παραπόνου θεωρείται ολοκληρωμένη με την ενημέρωση του ανηλίκου για τη προκρινόμενη λύση. Στη συνέχεια το αρμόδιο όργανο φροντίζει για την ορθή αρχειοθέτηση του παραπόνου αλλά και της διαδικασίας διαχείρισής του. Η τήρηση του αρχείου παραπόνων έχει ως εξής:

Κάθε υποβληθέν παράπονο και όλο το σχετικό υλικό καταχωρείται σε ηλεκτρονικό αρχείο που τηρεί ο ΦΠΥΕ σε ειδικό φάκελο στο αρχείο του έργου. Κατ' ελάχιστον τηρούνται:

1. Τα στοιχεία ταυτοποίησης του ανηλίκου, του υπεύθυνου διαχείρισης του παραπόνου και των εμπλεκόμενων μερών
2. Τα υποστηρικτικά έγγραφα, εφόσον έχουν υποβληθεί
3. Τα πρακτικά των ακροάσεων/συναντήσεων
4. Έκθεση παραπομπής στο ΣΕΑΑ (εφόσον έχει ακολουθηθεί αυτή η οδός κατά τη διαχείριση του παραπόνου) και των σχετικών πρακτικών από το ΣΕΑΑ
5. Η αναφορά περί των ενεργειών που έγιναν σχετικά με την επίλυση του παραπόνου
6. Η αναφορά επί της ανατροφοδότησης του ανηλίκου σε συνέχεια της διαχείρισης και επίλυσης του παραπόνου.

Τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα καταχωρούνται στο ως άνω αρχείο κατά ημερολογιακή σειρά.

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 guardianshipcomplaints@praksis.gr

Ηλεκτρονική Φόρμα Υποβολής:

- Στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.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
- ❖ Πολυιατρείο Θεσσαλονίκης
Αρκαδιουπόλεως 1 και Αγ. Δημητρίου, Βαρδάρης, ΤΚ 54632 Θεσσαλονίκη
Τηλ. 2310 556145
Δευτέρα έως Παρασκευή, 09:00-17:00 (εκτός επίσημων Αργιών)

Ειδική Εφαρμογή Υποβολής Παραπόνων:

6934595923 , Whatsapp, Viber

Υποβολή παραπόνων για παιδιά

Πες μας το παράπονο σου για να σε βοηθήσουμε, να σε συμβουλευσουμε και να σου πούμε πόσο χρόνο θα πάρει να βρεθεί λύση.

1: Πες μας για σένα αν θες

Όνομα: _____

Επίθετο: _____

Που μένεις : _____



Κινητό : _____

Email: _____

2: Πες μας για το παράπονο

Με ποιον ή τι δεν είσαι χαρούμενος? Πες μας τι έγινε.



Που και πότε έγινε αυτό?

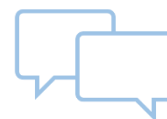


Τι θα ήθελες να κάνουμε γι' αυτό?

Τι θα σε έκανε χαρούμενο?



Έχεις μιλήσει σε κάποιον ήδη γι' αυτό?



Θέλεις να μιλήσουμε για να σε βοηθήσουμε να βρεθεί λύση;

Κύκλωσε αυτό που θες:



ΝΑΙ



ΟΧΙ

Μπορείς να μας στείλεις WhatsApp μήνυμα ή ηχητικό εδώ:

Ή αν θες μπορείς να μας στείλεις email εδώ:

Η ασφάλειά σου:

Ζητάμε κάποιες πληροφορίες για σένα, όπως το όνομά σου ή το τηλέφωνό σου για να βρούμε μια λύση στο παράπονό σου. Να είσαι σίγουρος πως δε θα μοιραστούμε με κανέναν όσα μας εμπιστεύτηκες! Είσαι ασφαλής! Θα χρειαστούμε κάποιες μέρες για να δούμε καλύτερα τι συνέβη, αλλά να ξέρεις πως θα επικοινωνήσουμε μαζί σου σύντομα.

