

# Συν-ειρμός ΑΜΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης

## Πολιτική Παραπόνων

### Σχετικά με την παρούσα πολιτική

Η Συν-ειρμός αγωνίζεται για τα υψηλότερα επαγγελματικά και δεοντολογικά πρότυπα. Μια σαφής και ισχυρή πολιτική παραπόνων επιτρέπει στην Συν-ειρμός να γνωρίζει εάν τηρούνται τα υψηλά δεοντολογικά και επαγγελματικά πρότυπα και στη συνέχεια, να λαμβάνει μέτρα για να διασφαλίζει τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της. Η Συν-ειρμός αναγνωρίζει ότι η εξασφάλιση του δικαιώματος παραπόνων και το γεγονός ότι η φωνή των ωφελομένων θα ληφθεί σοβαρά υπόψη, έχει θετικό αντίκτυπο στην ψυχική υγεία των ανθρώπων.

### Τι θεωρείται παράπονο;

Η Συν-ειρμός αναγνωρίζει και δέχεται όλα τα είδη ανατροφοδότησης, συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων. Τα θετικά σχόλια και οι φιλοφρονήσεις μας δίνουν πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με τα πλεονεκτήματα των υπηρεσιών που προσφέρουμε, τα παράπονα όμως μας ενημερώνουν εάν οι υπηρεσίες μας δεν είναι ικανοποιητικές και επιτρέπουν στη Συν-ειρμός να αναπτυχθεί περαιτέρω.

Εάν ένα άτομο δεν αισθάνεται ασφαλές να υποβάλει κάποιο παράπονο λόγω του φόβου των επιπτώσεων και οι ανησυχίες του σχετίζονται με την υγεία του και την ασφάλεια, μπορεί να ανατρέξει στην [Πολιτική Καταγγελιών Δυσλειτουργιών](#) μας.

Το παράπονο ΔΕΝ αποτελεί ισχυρισμό. Ανατρέξτε για σχετική ενημέρωση στην ξεχωριστή [Πολιτική Ισχυρισμών της Συν-ειρμός](#).

### Ποιος μπορεί να υποβάλλει ένα παράπονο;

Παράπονο μπορούν να υποβάλλουν οι εργαζόμενοι/ες, οι εθελοντές/ντριες, τα ωφελούμενα άτομα, οι συνεργαζόμενοι φορείς και άτομα της ευρύτερης κοινότητας.

### Πώς μπορεί να υποβληθεί ένα παράπονο;

Τα παράπονα μπορούν να υποβληθούν ανεπίσημα και επίσημα, προφορικά και εγγράφως.

### Ποιες ενέργειες θα ακολουθήσουν;

Η Συν-ειρμός θα προσπαθήσει να ανταποκριθεί στο παράπονο άμεσα και αναλογικά. Μια συνήθης ανταπόκριση ενδέχεται να περιλαμβάνει τις παρακάτω ενέργειες:

- Η Συν-ειρμός θα ενημερώσει το άτομο που υποβάλλει το παράπονο σχετικά με το ποιος/α θα εξετάσει το παράπονο.

- Η Συν-ειρμός θα ενημερώσει το άτομο που υποβάλλει το παράπονο σχετικά με το ποιες ενέργειες θα γίνουν για την αντιμετώπιση των ζητημάτων και εάν δεν πραγματοποιηθούν ενέργειες, τους λόγους για τους οποίους θα συμβεί αυτό.
- Εάν το παραπονούμενο άτομο πιστεύει ότι το παράπονό του δεν έχει αντιμετωπιστεί ικανοποιητικά, θα ενημερωθεί για τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να ασκήσει έφεση κατά της απόφασης και το χρονοδιάγραμμα για να το πράξει.