

«Υποστήριξη Προσφύγων στο Αιγαίο» (RSA) ΑΜΚΕ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Εγκρίθηκε από την Έκτακτη Γενική Συνέλευση της ΑΜΚΕ την 2-6-2017

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο εσωτερικός Κανονισμός λειτουργίας και Δεοντολογίας (εφεξής «**Ο ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ**») υιοθετήθηκε από την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΣΤΟ ΑΙΓΑΙΟ» (εφ' εξής «**ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**») με την από 2-6-2017 απόφαση της έκτακτης Γενικής Συνέλευσης. Σκοπός του ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ είναι να θέσει ένα πλαίσιο θεμελιωδών αρχών λειτουργίας της ΑΜΚΕ και κανόνων συμπεριφοράς της Διοίκησης και των εργαζομένων στο πλαίσιο των καθηκόντων τους.

Ο Κανονισμός δεν περιλαμβάνει κάθε πιθανό ενδεχόμενο, ούτε καλύπτει κάθε θέμα σε πλήρη ανάλυση και θα πρέπει πάντοτε να ερμηνεύεται με βάση την αρχή της καλής πίστης και τους καταστατικούς σκοπούς της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ».

Ο Κανονισμός θα γνωστοποιείται σε όλους τους εργαζομένους κατά την πρόσληψή τους στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» και θα αναρτηθεί στο διαδίκτυο ώστε είναι άμεσα διαθέσιμος σε οποιονδήποτε.

Άρθρο 1

ΑΜΚΕ - ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ», είναι μία αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία που εδρεύει στη Χίο δημοσιευμένης νόμιμα στα Βιβλία του Πρωτοδικείου Χίου με τον αριθμό 3/ 2017 κι εκπροσωπείται νόμιμα κατά το καταστατικό της. Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» σύμφωνα με τους καταστατικούς της σκοπούς στοχεύει στην παροχή νομικής υποστήριξης προσφύγων/ αιτούντων διεθνούς προστασίας και θύματα παραβιάσεων ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την παρακολούθηση και ανάδειξη παραβιάσεων ανθρωπίνων δικαιωμάτων καθώς και στην κοινωνική και ανθρωπιστική ενίσχυση ιδιαίτερα ευάλωτων ατόμων.

Για τους σκοπούς του παρόντος Κανονισμού, με τον όρο Διοίκηση νοείται κάθε νόμιμος εκπρόσωπος ή εξουσιοδοτημένο πρόσωπο της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ», εφόσον ενεργεί εντός των ορίων των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων που του έχουν ανατεθεί.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται σε όλο το προσωπικό που απασχολείται στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» με συμβάσεις εργασίας ορισμένου χρόνου, με συμβάσεις παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών, με συμβάσεις έμμισθων εντολών είτε πρόκειται για προσωπικό πλήρους είτε μερικής απασχόλησης και ανεξάρτητα από τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών, του τρόπου πληρωμής ή του τόπου παροχής της εργασίας (αναφερόμενοι στο εξής ως «**Εργαζόμενοι**»). Ο παρών Κανονισμός δεσμεύει όλους, ανεξάρτητα από το χρόνο έναρξη της εργασιακής σχέσης/συνεργασίας.

Η τήρηση των αξιών, αρχών και κανόνων του παρόντος Κανονισμού αποτελεί συλλογική ευθύνη του συνόλου του δυναμικού της ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι όλοι οι εργαζόμενοι, και οι συνεργάτες μοιραζόμαστε τις βασικές αξίες που τίθενται από τους σκοπούς και το καταστατικό της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ».

Ο παρών ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ παραθέτει τις κατευθυντήριες γραμμές και δεν είναι εξαντλητικός.

ΙΣΧΥΣ

Ο παρών Κανονισμός καθώς και κάθε μελλοντική τροποποίηση, αναθεώρηση ή προσθήκη, ισχύει δέκα (10) ημέρες μετά την έγκρισή του από την τακτική ή έκτακτη Γενική Συνέλευση και αφού αναρτηθεί σε προσιτό και εμφανές σημείο του εργασιακού χώρου, και οι εργαζόμενοι και συνεργάτες λαμβάνουν γνώση και συμμορφώνονται, ρυθμίζει δε τις σχέσεις της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» με τους Εργαζομένους και συνεργάτες σχετικά με εργασιακά θέματα.

Άρθρο 2

Οι ατομικές συμβάσεις εργασίας οιασδήποτε μορφής, καθώς και οποιεσδήποτε συμπληρώσεις ή τροποποιήσεις τους, συνάπτονται εγγράφως.

Ένα πρωτότυπο της σύμβασης παραδίδεται στον Εργαζόμενο και ένα δεύτερο πρωτότυπο τηρείται στο αρχείο από την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ».

Οι Εργαζόμενοι υποχρεούνται να δηλώνουν στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» τα ορθά προσωπικά τους στοιχεία και να προσκομίζουν όλα τα απαιτούμενα κατά το νόμο δικαιολογητικά κατά την πρόσληψη για την ομαλή λειτουργία της εργασιακής σχέσης. Οι Εργαζόμενοι επίσης υποχρεούνται να δηλώνουν χωρίς καθυστέρηση στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» κάθε αλλαγή των παραπάνω στοιχείων, όπως και κάθε γεγονός που θα μπορούσε να επηρεάσει την εργασιακή σχέση με την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» ή που θα μπορούσε να αποτελέσει νομική βάση για οποιοδήποτε δικαίωμα απέναντι στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ». Οι συνέπειες τέτοιων γεγονότων αρχίζουν μόνο από την ανωτέρω γραπτή αναγγελία. Τα στοιχεία που έχουν δηλωθεί από τον Εργαζόμενο, καθώς και όποια αλλαγή σε αυτά ή/και όποια δηλωθούν στο μέλλον, τηρούνται σε ειδικό αρχείο από την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» για την εξυπηρέτηση της εργασιακής σχέσης μεταξύ της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» και του Εργαζομένου, για όσο χρόνο διαρκεί η σχέση αυτή και μετά το τέλος της για όσο χρόνο προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία και προς το κοινό συμφέρον της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» και του Εργαζομένου.

Με τον παρόντα Κανονισμό, ο Εργαζόμενος αναγνωρίζει και αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα το δικαίωμα της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» να τηρεί αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 και την εκάστοτε ισχύουσα εθνική νομοθεσία τα οποία είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της σχέσης εργασίας με την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» και σύμφωνα πάντα με την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αλλά και την σχετική εργατική, ασφαλιστική και φορολογική νομοθεσία.

Οι Εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να ζητούν εγγράφως αντίγραφα των ανωτέρω στοιχείων που τηρούνται από την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» στους προσωπικούς τους φακέλους.

Η προσκόμιση δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία της πρόσληψης ή μετά από αυτήν, τα οποία ο υποψήφιος γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει ότι είναι ψευδή ή αναληθή, συνιστά λόγο για άμεση διακοπή της διαδικασίας πρόσληψης ή για άμεση καταγγελία της συμβάσεως εργασίας, ανάλογα με την περίπτωση.

Οι Εργαζόμενοι προσλαμβάνονται με συμβάσεις εργασίας ορισμένου χρόνου ή συμβάσεις παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών ή συμβάσεις έμμισθων εντολών και υπό καθεστώς πλήρους ή μερικής απασχόλησης, ανάλογα με τις οργανωτικές, λειτουργικές ανάγκες της ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και κατά την ελεύθερη κρίση της.

Πρόσληψη αλλοδαπών

Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» δύναται να προσλαμβάνει αλλοδαπούς μόνο εάν πληρούν τις προϋποθέσεις του νόμου για την ανάληψη εργασίας στην Ελλάδα.

Αναπόσπαστο τμήμα της διαδικασίας πρόσληψης αλλοδαπών στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» αποτελεί η προσκόμιση έγκυρων δικαιολογητικών που να αποδεικνύουν τη δυνατότητα ανάληψης εργασίας στην Ελλάδα καθώς και αποδεικτικών της ταυτότητάς τους και άδειας παραμονής για εργασία.

Συμβάσεις εργασίας με άτομα που διατηρούν φορολογική κατοικία στην αλλοδαπή

Ρητά συμφωνείται ότι τα άτομα που συνάπτουν συμβάσεις με την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» και διατηρούν φορολογική κατοικία στην αλλοδαπή, είναι αποκλειστικά υπεύθυνα για την τήρηση των εκάστοτε υποχρεώσεων τους κατά την κείμενη νομοθεσία στην αλλοδαπή χωρίς να φέρει οποιαδήποτε ευθύνη η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ».

Άρθρο 3

Συμπεριφορά εργαζομένων κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους

1. Οι Εργαζόμενοι πρέπει να επιδεικνύουν επιμέλεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, να τηρούν την κείμενη νομοθεσία και τους εξειδικευμένους επαγγελματικούς Κώδικες Δεοντολογίας, να προστατεύουν και να προάγουν τα δικαιώματα των

εξυπηρετούμενων της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, όπως αυτές καθορίζονται ειδικότερα από τους σκοπούς του καταστατικού της αλλά και την περιγραφή της θέσης που καλύπτουν. Οι Εργαζόμενοι ενεργούν με εντιμότητα και ακεραιότητα, προάγουν τη διαφάνεια βασιζόμενοι στις εξειδικευμένες γνώσεις και την πολυετή εμπειρία τους.

2. Οι Εργαζόμενοι οφείλουν να βοηθούν και να στηρίζουν τους συναδέλφους τους στην εκτέλεση των υπηρεσιών τους προάγοντας τον σεβασμό, την εντιμότητα και την ευθύτητα στις εργασιακές τους σχέσεις.
3. Λόγω της φύσης της εργασίας, θεωρείται δεδομένο ότι όλοι οι Εργαζόμενοι λειτουργούν πάντοτε σύννομα και διέπονται από ανθρωπιστικές αξίες και βαθύ σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ενώ ταυτόχρονα αποφεύγουν οποιεσδήποτε διακρίσεις και ρατσιστικές συμπεριφορές, σεβόμενοι την διαφορετικότητα. Σε περίπτωση απόδειξης του αντιθέτου, ο Εργαζόμενος θεωρεί ότι ζημιώνει τα συμφέροντα της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ», τα οποία οφείλει να προστατεύει και να προάγει.
4. Οι Εργαζόμενοι υποχρεούνται να τηρούν αυστηρά το ωράριο εργασίας. Υποχρεούνται επίσης να μην απουσιάζουν χωρίς άδεια και να μην απασχολούνται κατά την διάρκεια του ωραρίου τους σε άλλες απασχολήσεις άσχετες με την εργασία τους στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ».
5. Οι Εργαζόμενοι πρέπει να εκτελούν την εργασία τους σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» και του/της εκάστοτε συντονιστή/τριας. Στο πλαίσιο αυτό οφείλουν να τηρούν πλήρεις φακέλους και εκθέσεις πεπραγμένων που παρουσιάζουν με επιμέλεια στα ορισθέντα χρονικά διαστήματα που τους ορίζονται από την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ».
6. Οι Εργαζόμενοι υποχρεούνται να συμπεριφέρονται προς κάθε Μέλος της Διοίκησης, συντονιστή, συνάδελφο ή τρίτο ευπρεπώς,

αποφεύγοντας κάθε είδους διακρίσεις, προσβλητικούς χαρακτηρισμούς ή παρενοχλήσεις.

7. Απαγορεύεται στους Εργαζομένους να προβαίνουν σε δημοσιεύματα ή δηλώσεις που έχουν σχέση με την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ», χωρίς προηγούμενη άδεια.
8. Οι Εργαζόμενοι αποδέχονται να τηρούν αυστηρή εχεμύθεια σχετικά με ζητήματα που αφορούν τις υποθέσεις, τους εξυπηρετούμενους, υπηρεσίες, κλπ. της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» ή οποιαδήποτε άλλη εμπιστευτική πληροφορία γνωρίσουν κατά τη διάρκεια της εργασιακής τους σχέσης με την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» (αναφερόμενες στο εξής ως **"Εμπιστευτικές Πληροφορίες"**). Η υποχρέωση αυτή εξακολουθεί να ισχύει και μετά τη λήξη ή καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της εργασιακής τους σχέσης με την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ». Δεν επιτρέπεται στους Εργαζομένους ή πρώην Εργαζομένους να δημοσιεύουν, αποκαλύπτουν ή κοινοποιούν σε οποιοδήποτε πρόσωπο, ή στον τύπο, την τηλεόραση ή άλλο Μέσο Μαζικής Ενημέρωσης ή να χρησιμοποιούν με οποιονδήποτε άλλο τρόπο (αντίθετα πρέπει να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια να αποτρέψουν τέτοιου είδους κοινοποίηση) οποιαδήποτε Εμπιστευτική Πληροφορία, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ». Με την λήξη της απασχόλησης τους για οποιοδήποτε λόγο, οι Εργαζόμενοι θα επιστρέφουν αμέσως στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ», χωρίς ανάγκη όχλησης ή άλλης ενέργειας από μέρους της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ», οποιαδήποτε αλληλογραφία, έγγραφα, σημειώσεις, αρχεία, αναφορές, φακέλους σχετικά με την εκτέλεση των καθηκόντων τους κατά την εργασιακή τους σχέση.
9. Οι Εργαζόμενοι υποχρεούνται να τηρούν τους όρους υγιεινής και ασφάλειας.
10. Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» διαθέτει τεχνικό ασφαλείας και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια των εργαζομένων στο χώρο εργασίας. Οι Εργαζόμενοι μεριμνούν για την συνεπή εφαρμογή των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας και υποχρεούνται να κάνουν χρήση

του εξοπλισμού ασφαλείας που τυχόν τους παρέχει η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» ανάλογα με τις περιστάσεις.

11. Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν αυτοπροσώπως στις οριζόμενες ομαδικές συναντήσεις όποτε καθοριστούν σε συγκεκριμένο τόπο/χρόνο ακόμη και εκτός έδρας/τόπου παροχής εργασίας είτε μέσω διαδικτύου.
12. Στις επαφές τους με το κοινό, τους εξυπηρετούμενους, τους συντονιστές, τους συναδέλφους, τις αρχές κλπ. πρέπει να συμπεριφέρονται με ευγένεια και διαλλακτικότητα.
13. Οι Εργαζόμενοι δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν τους λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του rsa και για προσωπική τους χρήση.
14. Ο Εργαζόμενος δικαιούται να προβάλλει εγγράφως παράπονα/αιτήματα προς την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» με κοινοποίηση προς τον/την συντονιστή/ρια.
15. Ο εργαζόμενος/ η δικαιούται να ζητήσει από την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» να του παρέχει υπηρεσία εποπτείας για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση προβλημάτων και ψυχικών πιέσεων.

Οποιαδήποτε παραβίαση των ανωτέρω κανόνων συμπεριφοράς ενδέχεται να συνεπάγεται τη λήψη πειθαρχικών μέτρων ή την καταγγελία της σύμβασης εργασίας του Εργαζομένου κατά τη διακριτική ευχέρεια της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ».

Άρθρο 4

Δραστηριότητες Εργαζομένων

Κατά τη διάρκεια της απασχόλησης τους στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» οι Εργαζόμενοι :

α) Ο εργαζόμενος/η υποχρεούται να ενημερώνει την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» για την τυχόν ύπαρξη υφιστάμενης έτερης μισθωτής εργασίας κατά την υπογραφή της εργασιακής σύμβασης αλλά και για όποια τυχόν συναφθεί κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής. Στην περίπτωση αυτή προϋπόθεση είναι να μην υπάρχει χρονική αλληλοεπικάλυψη καθώς και να μην επηρεάζει τα εργασιακά του καθήκοντα στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ».

β) Δεν θα απασχολούνται υπό οποιαδήποτε μορφή, ούτε θα αποκτούν ή μετέχουν σε δραστηριότητα οποιασδήποτε μορφής αντίθετη με τους καταστατικούς σκοπούς της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ».

γ) Εργαζόμενοι της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» που μετέχουν σε Δ.Σ. είτε είναι μέλη ή εθελοντές άλλων ανθρωπιστικών Μ.Κ.Ο με συναφείς σκοπούς οφείλουν να ενημερώνουν την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ».

δ). Επίσης ο/η εργαζόμενος, οφείλει να μην συνδέει, ούτε να επιτρέπει να συνδεθεί, η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» με οποιαδήποτε δραστηριότητα του σε σχέση με άλλη ΜΚΟ, εκτός εάν υπάρχει συναίνεσή της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ».

Σχέση με εξυπηρετούμενους

Οι Εργαζόμενοι οφείλουν να συμπεριφέρονται με ευγένεια και σεβασμό προς τους εξυπηρετούμενους της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» επιφυλάσσοντας ίση μεταχείριση προς όλους ανεξαρτήτως εθνικότητας, κουλτούρας, φύλου, θρησκείας, σεξουαλικής διαφορετικότητας κ.ο.κ.

Οι Εργαζόμενοι δείχνουν πάντα τη δέουσα προσοχή ώστε με τη συμπεριφορά τους να σέβονται και σε καμία περίπτωση να μην θίγουν την πολιτισμική διαφορετικότητα των εξυπηρετούμενων.

Οι εργαζόμενοι/ες οφείλουν να διευκολύνουν την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρίες στα γραφεία της οργάνωσης ή σε άλλο κατάλληλο χώρο.

Στις περίπτωση εξυπηρετούμενων που είναι θύματα βασανιστηρίων ή σοβαρής βίας ή υποφέρουν από ψυχικές διαταραχές οι εργαζόμενοι/ες οφείλουν να μεριμνήσουν σε συνεννόηση με την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» για την

παραπομπή των ατόμων αυτών σε κατάλληλες υπηρεσίες, δομές (φορείς) θεραπείας και αποκατάστασης.

Οι Εργαζόμενοι τηρούν τους κανόνες της εμπιστευτικότητας και ενημερώνουν τους εξυπηρετούμενους για την τήρηση της υποχρέωσης αυτής.

Οι εργαζόμενοι/ες τηρούν τα επαγγελματικά όρια αποφεύγοντας τη δημιουργία κάθε διαπροσωπικής σχέσης.

Οι Εργαζόμενοι παρέχουν τις κατάλληλες υπηρεσίες (που προβλέπονται από τους σκοπούς της οργάνωσης και έχει αποφασίσει η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ») με σκοπό πάντα την προάσπιση των δικαιωμάτων του εξυπηρετούμενου.

Η παροχή αυτών των υπηρεσιών γίνεται με τον δέοντα επαγγελματισμό και ευγένεια. Στο προαναφερόμενο πλαίσιο, ο εργαζόμενος οφείλει να ενημερώνει τον εξυπηρετούμενο για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του τελευταίου, όπως αυτά προβλέπονται από το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο.

Οι Εργαζόμενοι οφείλουν να ενημερώνουν με σαφήνεια τον εξυπηρετούμενο για τον τρόπο λειτουργίας της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ», το είδος υπηρεσιών και τις προϋποθέσεις με τις οποίες προσφέρει αυτές τις υπηρεσίες.

Οι εργαζόμενοι οφείλουν να ενημερώνουν του εξυπηρετούμενους σχετικά με την τήρηση των προσωπικών δεδομένων από την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» καθώς και τα σχετικά δικαιώματα τους όπως ορίζεται στην εθνική και ενωσιακή νομοθεσία.

Οι Εργαζόμενοι, ανάλογα με την υπόθεση του εξυπηρετούμενου, οφείλουν να του εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο προτίθεται να τον/την βοηθήσει και τις ακριβείς ενέργειες που προτίθεται να κάνει για την περίπτωσή του/της. Οφείλει επίσης να του καθιστά σαφές ότι η πραγματοποίηση των παραπάνω ενεργειών δεν εγγυώνται απαραίτητα την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος.

Ο εργαζόμενος οφείλει να πληροφορεί με σαφήνεια τον εξυπηρετούμενο για τα ακόλουθα:

α. Ο εξυπηρετούμενος δεν υποδεικνύει στον εργαζόμενο τον τρόπο με τον οποίο ο τελευταίος εργάζεται και το είδος των υπηρεσιών και τον τρόπο που του προσφέρει.

β. Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» δεν ανέχεται καμία προσβλητική, βίαιη και γενικά έκνομη συμπεριφορά εις βάρος του ονόματός της, του προσωπικού της, των εγκαταστάσεών της αλλά και τρίτων.

Σε περίπτωση μη αποδοχής των ανωτέρω από τον εξυπηρετούμενο παύει κάθε συνεργασία με την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» επιφυλασσόμενη της προστασίας των δικαιωμάτων της με κάθε νόμιμο τρόπο εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο.

Οι εργαζόμενοι μπορούν να διακόψουν τη συνεργασία με τον εξυπηρετούμενο σε περίπτωση αποκάλυψης ουσιώδους ψεύδους σχετικά με την υπόθεση του, απρεπούς, προσβλητικής ή απειλητικής συμπεριφοράς του εξυπηρετούμενου προς τον εργαζόμενο/η ή άλλο μέλος του προσωπικού της οργάνωσης. Σε αυτή την περίπτωση ο/ η εργαζόμενος οφείλει να ενημερώσει τους λοιπούς συναδέλφους και την ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ για τους λόγους που απαιτείται η διακοπή της παροχής υπηρεσιών προς το συγκεκριμένο άτομο.

Τέλος ο εργαζόμενος οφείλει να ενημερώνει τον εξυπηρετούμενο ότι σε περίπτωση που δεν είναι ικανοποιημένος με τις υπηρεσίες και τη συμπεριφορά της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» απέναντί του, έχει το δικαίωμα να το εκφράσει γραπτά και επωνύμως, μέσω της συμπλήρωσης φόρμας παραπόνων. Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» οφείλει να απαντήσει σε κάθε έγγραφο παράπονο μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.

Άρθρο 5

Ωράριο εργασίας

Η διάρκεια του ημερήσιου και εβδομαδιαίου χρόνου εργασίας του Εργαζομένου είναι σύμφωνη με το νόμο και την τυχόν εκάστοτε ισχύουσα Συλλογική Σύμβαση Εργασίας ή Διαιτητική Απόφαση.

Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» δύναται να προσαρμόζει το ωράριο εργασίας των Εργαζομένων (συμπεριλαμβανομένης της ώρας έναρξης και λήξης, καθώς και το χρόνο και τη διάρκεια του διαλείμματος, εάν υπάρχει), ανάλογα με την εποχή του χρόνου, τις οργανωτικές και λειτουργικές ανάγκες του.

Οι άδειες καθορίζονται από το νόμο. Οι ημέρες κανονικής αδείας πρέπει να εξαντλούνται μέχρι τη λήξη του εκάστοτε ημερολογιακού έτους ή του συμβατικά προβλεπόμενου χρόνου απασχόλησης.

Η κανονική άδεια των Εργαζομένων με καθεστώς εργασίας μερικής απασχόλησης υπολογίζεται αναλογικά , βάσει των εβδομαδιαίων ωρών εργασίας τους.

Οι εργαζόμενοι οφείλουν να προσέρχονται στον τόπο παροχής της εργασίας τους σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση εργασίας του και τις οδηγίες της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ».

Σε περίπτωση ασθένειας, ατυχήματος ή άλλης δικαιολογημένης αιτίας, ο Εργαζόμενος οφείλει να ειδοποιεί την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» όσο το δυνατόν νωρίτερα αιτιολογώντας την απουσία του και αναφέροντας την αναμενόμενη διάρκειά της. Προκειμένου για απουσίες που οφείλονται σε ιατρικούς λόγους ή εργατικά ατυχήματα ο Εργαζόμενος πρέπει να προσκομίζει πιστοποιητικό ιατρού του ασφαλιστικού του φορέα που να καλύπτει ολόκληρη τη διάρκεια της απουσίας του. Απουσίες για τους ανωτέρω λόγους που δεν δικαιολογούνται από πιστοποιητικό ιατρού του ασφαλιστικού φορέα του Εργαζομένου θεωρούνται αδικαιολόγητες.

Τα δικαιώματα των Εργαζομένων σχετικά με τη λήψη των αποδοχών τους και τις λοιπές παροχές κατά τη διάρκεια απουσίας λόγω ασθένειας ρυθμίζονται από την εργατική νομοθεσία και τις διατάξεις των φορέων κοινωνικής ασφάλισης.

Άρθρο 6

Αποδοχές

Οι αποδοχές των Εργαζομένων συμφωνούνται μεταξύ αυτών και της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» και δεν επιτρέπεται να υπολείπονται των οριζόμενων από το νόμο, τις υπουργικές αποφάσεις, τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας και τις Διαιτητικές Αποφάσεις, όπως εκάστοτε ισχύουν.

Οι αποδοχές των Εργαζομένων υπολογίζονται μηνιαίως και κατατίθενται στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς.

Άρθρο 7

Καταγγελία συμβάσεων εργασίας

Οι συμβάσεις εργασίας μπορούν να καταγγελθούν σύμφωνα με τις διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας.

Λήξη συμβάσεων εργασίας ορισμένου χρόνου

Με τη λήξη της συμφωνημένης διάρκειάς τους και εφόσον δεν δοθεί έγγραφη παράταση πριν από τη λήξη της διάρκειάς ισχύος τους, οι συμβάσεις ορισμένου χρόνου θεωρούνται ότι λήγουν αυτόματα και οι Εργαζόμενοι οφείλουν να αποχωρήσουν από την υπηρεσία της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ», χωρίς περαιτέρω ενέργειες.

Άρθρο 8

Ευθύνη για ζημίες

Οι Εργαζόμενοι ευθύνονται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» εξ υπαιτιότητάς τους. Εάν, εξαιτίας αυτής, ανακύπτει θέμα ευθύνης της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» έναντι τρίτων, η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» επιφυλάσσεται του δικαιώματός αποζημίωσής της από τον υπαίτιο Εργαζόμενο, ακόμη και μετά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της σύμβασης εργασίας του.

Άρθρο 9

Πειθαρχικές Διαδικασίες

Ως πειθαρχικό παράπτωμα, που συνεπάγεται πειθαρχική ποινή, θεωρείται κάθε παράβαση των καθηκόντων των εργαζομένων, όπως περιγράφονται στα άρθρα του παρόντος Κανονισμού αλλά και γενικότερα κάθε παράβαση των καθηκόντων και κάθε πράξη ή παράλειψη του εργαζόμενου που μπορεί να βλάψει τα συμφέροντα της ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ, να μειώσει την φήμη της ή την υπόληψη του εργαζόμενου ή να υποσκάψει την πειθαρχία και την ασφαλή και ομαλή λειτουργία της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ».

Αρχές

1. Πριν την επιβολή πειθαρχικής ποινής πρέπει να προηγείται έρευνα, όπου αυτή κρίνεται απαραίτητη.
2. Η πειθαρχική ποινή πρέπει να είναι ανάλογη προς τη βαρύτητα του πειθαρχικού παραπτώματος.
3. Η πειθαρχική διαδικασία πρέπει να κινείται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από την διάπραξη του πειθαρχικού παραπτώματος.

Πειθαρχικές ποινές μπορεί να επιβάλλονται σε βάρος των Εργαζομένων, σε περίπτωση παράβασης των υποχρεώσεών τους απέναντι στην «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ», όπως αυτές απορρέουν από τον Κανονισμό, τις ατομικές συμβάσεις εργασίας των Εργαζομένων, τις εγκυκλίους, τις ανακοινώσεις, των τυχόν Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας, ή των Διαιτητικών Αποφάσεων και του νόμου, όπως τυχόν εκάστοτε ισχύουν.

Περαιτέρω, κάθε πράξη ή παράλειψη που αντιβαίνει στην ομαλή λειτουργία της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» και δύναται να ζημιώσει ηθικά ή υλικά τα συμφέροντά της μπορεί να συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα.

Παρατίθενται κατωτέρω ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ορισμένες πράξεις και παραλείψεις οι οποίες συνιστούν πειθαρχικά παραπτώματα και τα οποία, εάν διαπραχθούν από Εργαζόμενο, μπορεί να συνεπάγονται πειθαρχικές κυρώσεις ή καταγγελία της σύμβασης εργασίας του κατά τη διακριτική ευχέρεια της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ»:

1. Πράξεις ή παραλείψεις αντίθετες με την κείμενη νομοθεσία, τους σκοπούς και τις αρχές της ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ όπως αυτές ορίζονται στο καταστατικό της
2. Μη τήρηση του εσωτερικού Κανονισμού λειτουργίας και δεοντολογίας της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ»
3. Αδικοιολόγητη απουσία ή απουσία χωρίς έγκριση
4. Ανάρμοστη συμπεριφορά
5. Άρνηση εκτέλεσης ή πλημμελής εκτέλεση της ανατεθείσας εργασίας
6. Εργασία υπό την επήρεια αλκοόλ ή ναρκωτικών ουσιών, μεταφορά, κατοχή κάθε είδους όπλου ή άλλου αντικειμένου που μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ασφάλεια των εξυπηρετούμενων και του προσωπικού ή τρίτου.
7. Παρενόχληση ή διακριτική μεταχείριση απέναντι σε συναδέλφους, εξυπηρετούμενους ή επισκέπτες, λόγω φυλής, φύλου, αναπηρίας, θρησκευτικών πεποιθήσεων, ή σεξουαλικών προτιμήσεων κλπ.
8. Διαπληκτισμοί, επιθετική ή απειλητική συμπεριφορά
9. Παράβαση υποχρέωσης εμπιστευτικότητας και της αρχής της εχεμύθειας σε σχέση ιδιαίτερα με τις εργασίες και τις υποθέσεις των εξυπηρετούμενων της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ»
10. Προσκόμιση ψευδών δικαιολογητικών ή στοιχείων
11. Οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη έναντι της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ», εργαζομένων, εξυπηρετούμενων ή τρίτων, που τιμωρείται ποινικά από τον νόμο

12. Χρησιμοποίηση της ιδιότητας του εργαζομένου της ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ για την εξυπηρέτηση ιδιωτικών συμφερόντων

13. Αποδοχή αμοιβών, δώρων και άλλων πλεονεκτημάτων, υλικών ή χρηματικών ή προσωπικών εξυπηρετήσεων, από εξυπηρετούμενους ή συνεργαζόμενους προμηθευτές ή τρίτους που συναλλάσσονται με την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ»

Πειθαρχικές ποινές

Αυτές είναι:

- Προφορική ή γραπτή παρατήρηση.
- Έγγραφη επίπληξη.
- Χρηματικό πρόστιμο μέχρι ποσοστού 25% του ημερήσιου μισθού ή του ημερομισθίου (ανάλογα με την περίπτωση)
- Υποχρεωτική αποχή από την εργασία (προσωρινή απόλυση) μέχρι 10 ημέρες για κάθε ημερολογιακό έτος

Πειθαρχική Διαδικασία

Η πειθαρχική εξουσία ασκείται από Τριμελή Επιτροπή που συστήνεται από τα μέλη της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» και αποτελείται από δύο μέλη της ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και ένα μέλος των εργαζομένων, η οποία επιβάλλει και τις πειθαρχικές ποινές που προβλέπονται ανωτέρω πλην των ποινών που αφορούν σε έγγραφη ή προφορική παρατήρηση, η οποία επιβάλλεται από τον διαχειριστή της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ», καθώς και της έγγραφης επίπληξης, η οποία δύναται να επιβάλλεται και από την συσταθείσα επιτροπή για την διερεύνηση του πειθαρχικού παραπτώματος.

Η πειθαρχική διαδικασία εκκινεί μετά από αναφορά του συμβάντος από το αρμόδιο υπηρεσιακό όργανο ή όταν η αναφορά προέρχεται από εργαζόμενο στο πλαίσιο των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον παρόντα Κανονισμό

ή από συναλλασσόμενους με την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» είτε αφορά εξυπηρετούμενους του, είτε προμηθευτές ή συνεργαζόμενους με αυτήν.

1. Ο εργαζόμενος υποχρεούται εντός της χρονικής περιόδου που του ορίζεται , η οποία δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των πέντε (5) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία έγγραφης ειδοποίησής του, να απολογηθεί εγγράφως.
2. Η επιτροπή θα πρέπει εντός 10 εργασίμων ημερών από την απόφαση των μελών της ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ να έχει ολοκληρώσει την αξιολόγηση των στοιχείων που θα τεθούν υπόψη της κατά το στάδιο της αρχικής διερεύνησης και να αποφασίσει, είτε για την απαλλαγή του εργαζόμενου, είτε για την επιβολή ποινής εφόσον κριθεί ότι η σοβαρότητα του παραπτώματος αντιστοιχεί στην επιβολή της ποινής της έγγραφης επίπληξης.
3. Σε περίπτωση που η επιτροπή κρίνει το πειθαρχικό παράπτωμα ως ιδιαίτερα σοβαρό για το οποίο θα πρέπει να επιβληθεί ποινή χρηματικού προστίμου ή υποχρεωτική αποχή από την εργασία ή οριστική παύση συνεργασίας, θα πρέπει να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες διερεύνησης με λήψη νέας έγγραφης απολογίας του εργαζόμενου και εισήγησης στα μέλη της ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ για την λήψη απόφασης σχετικά με το μέγεθος της ποινής.

Η πειθαρχική διαδικασία θα πρέπει να ολοκληρώνεται το αργότερο εντός μηνός από την κλήση σε απολογία του φερόμενου ως υπαίτιου πειθαρχικού παραπτώματος.

Η κλήση σε απολογία θα πρέπει να είναι έγγραφη και να κοινοποιείται στον φερόμενο ως υπαίτιο πειθαρχικού παραπτώματος με απόδειξη και σε περίπτωση άρνησής του εργαζόμενου να την παραλάβει να κοινοποιείται με δικαστικό επιμελητή.

Η απόφαση με την οποία θα επιβάλλεται πειθαρχική ποινή έγγραφης επίπληξης ή χρηματικού προστίμου ή αποχής ή καταγγελίας σύμβασης θα

πρέπει να κοινοποιείται εγγράφως στον εργαζόμενο επί αποδείξει ή σε περίπτωση άρνησης παραλαβής της να επιδίδεται με δικαστικό επιμελητή.

Ο/η εργαζόμενος/η που του έχει επιβληθεί πειθαρχική ποινή έχει το δικαίωμα να προσφύγει νομίμως κατά της επιβληθείσας σε αυτόν πειθαρχικής ποινής.

Στην περίπτωση που ο πειθαρχικός έλεγχος αφορά σε περισσότερα του ενός παραπτώματα και αποφασίζεται η επιβολή ποινής, η ποινή θα αφορά σωρευτικά για το σύνολο των παραπτωμάτων.

Σε περίπτωση που ο απολογούμενος δεν υποβάλλει την έγγραφη απολογία του εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος, το αρμόδιο όργανο μπορεί να επιβάλλει την ποινή και χωρίς την έγγραφη απολογία μετά από αιτιολογημένη απόφαση.

Η πειθαρχική διαδικασία δεν σχετίζεται ούτε αποτελεί τυπικό ή ουσιαστικό προαπαιτούμενο ή προϋπόθεση , για την άσκηση από την «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» παράλληλα ή διαδοχικά και κάθε άλλου δικαιώματος του έναντι του εργαζόμενου και δη εκείνου της καταγγελίας της σύμβασης εργασίας για οποιονδήποτε νόμιμο λόγο.

Καταγγελία της σύμβασης εργασίας

Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» ρητά επιφυλάσσεται του δικαιώματός της να προβαίνει στην καταγγελία των συμβάσεων εργασίας των Εργαζομένων, χωρίς να ακολουθείται η ανωτέρω πειθαρχική διαδικασία.

Άρθρο 10

Ίση μεταχείριση

Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» οφείλει να εξασφαλίζει συνθήκες σεβασμού της προσωπικότητας και αξιοπρέπειας των εργαζομένων, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους και να εφαρμόζει την αρχή της ίσης μεταχείρισης. Ειδικότερα οφείλει να εξασφαλίζει ότι ο εργαζόμενος δεν θα παρενοχλείται ή εκφοβίζεται

και θα είναι απολύτως σεβαστά στο χώρο της εργασίας η φυλή, το φύλο, το χρώμα, η εθνοτική ή εθνική καταγωγή, η θρησκεία, τυχόν προβλήματα υγείας, η οικογενειακή κατάσταση, η ηλικία ή η σεξουαλικότητα του εργαζομένου.

Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» οφείλει να εξασφαλίζει ότι κάθε εργαζόμενος θα μπορεί να καταγγείλει άφοβα ότι υπήρξε θύμα παρενόχλησης ή εκφοβισμού. Τέλος, οφείλει να εξασφαλίζει ότι τυχόν καταγγελία εργαζομένου με βάση τα παραπάνω, τυγχάνει ακρόασης και αποτελεσματικής έρευνας.

Όλα τα παραπάνω, η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» οφείλει να τα εξασφαλίζει και για τους εξυπηρετούμενους του στις σχέσεις με τους εργαζόμενους.

Η τυχόν συνδικαλιστική δραστηριότητα του εργαζομένου είναι συνταγματικό δικαίωμα του και ασκείται στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας.

Οι ανωτέρω υποχρεώσεις της «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» συνιστούν και αντίστοιχα δικαιώματα των εργαζομένων. Κατά τα λοιπά οι εργαζόμενοι έχουν όλα τα δικαιώματα που πηγάζουν από τους κάθε μορφής κανόνες δικαίου, που διέπουν το εργασιακό καθεστώς των εργαζομένων στη «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ».

Άρθρο 11

Υγιεινή και ασφάλεια

Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» οφείλει να διαθέτει σύμφωνα με τη νομοθεσία Τεχνικό Ασφαλείας και να συμμορφώνεται με τις υποδείξεις του για τα μέτρα ασφαλείας και υγείας των εργαζομένων.

Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» καταβάλλει κάθε προσπάθεια να παρέχει ασφαλές και υγιεινό εργασιακό περιβάλλον για τους Εργαζομένους της, τους συνεργάτες, τους επισκέπτες και το λοιπό προσωπικό, κατά τη διάρκεια παραμονής τους στα γραφεία της και να μην υποχρεώνει τους εργαζόμενους σε εργασία σε ανθυγιεινές ή ανασφαλείς συνθήκες.

Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» δύναται κατά διαστήματα να εκδίδει εγκυκλίους, ανακοινώσεις ή πολιτικές για την εισαγωγή νέων ή βελτιωμένων πρακτικών σχετικά με τα θέματα υγιεινής και ασφάλειας.

Οι Εργαζόμενοι οφείλουν να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας για την υγεία και την ασφάλειά τους, να ακολουθούν τις διαδικασίες και τις πρακτικές, που τίθενται σε εφαρμογή για την ασφάλεια τη δική τους και των άλλων από την Υποστήριξη.

Άρθρο 12

Τροποποίηση του Κανονισμού

Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» δύναται να εφαρμόσει ή να τροποποιήσει την ανωτέρω διαδικασία ανάλογα με τις λειτουργικές ανάγκες και τους σκοπούς του καταστατικού της ενημερώνοντας προσηκόντως τους Εργαζόμενους.

Άρθρο 13

Έναρξη Ισχύος

Ο παρών Κανονισμός Εργασίας αρχίζει να ισχύει σύμφωνα με το Άρθρο 1 του παρόντος.