

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής	2
2. Αποδέκτες Εγγράφου	2
3. Έγγραφα αναφοράς.....	2
4. Ορισμοί – συντομογραφίες.....	2
5. Διαδικασία	2
5.1. Διαχείριση Παραπόνων	2
6. Καθήκοντα και υπευθυνότητες	3
6.1. Καθήκοντα και υπευθυνότητες του Διαχειριστή	3
6.2. Καθήκοντα και υπευθυνότητες του ΥΔΠ.....	3
7. Σχετικά έντυπα-αρχεία.....	3

1. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι:

- Η αξιολόγηση των υπηρεσιών / δράσεων της εταιρείας **ΑΜΚΕ «Υποστήριξη Προσφύγων στο Αιγαίο»** με στόχο την επίτευξη της κάλυψης των απαιτήσεων και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών.
- Η διαχείριση των παραπόνων / θεμάτων των ενδιαφερομένων μερών σε όλα τα κρίσιμα σημεία: λήψη, καταγραφή, έλεγχος και αποκατάσταση των παραπόνων/ θεμάτων, ώστε και να διασφαλίζεται ότι λαμβάνονται τα μέτρα εκείνα (Διορθωτικές Ενέργειες) προκειμένου να αποφευχθεί η επανάληψή τους.

2. Αποδέκτες Εγγράφου

- Διαχειριστής ΑΜΚΕ
- Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ)
- Υπεύθυνοι Ομάδων

3. Έγγραφα αναφοράς

ISO 9001:2015, παράγραφοι προτύπου 9.1.2 Ικανοποίηση Πελατών, 5.1.2. Εστίαση στον πελάτη, 7.4. Επικοινωνία.

4. Ορισμοί – συντομογραφίες

Παράπονο/ Θέμα: οποιαδήποτε δήλωση δυσaráσκείας από το ενδιαφερόμενο μέρος που σχετίζεται με τον τρόπο παροχής της υπηρεσίας/ ποιότητα δράσεων που παρέχει η εταιρεία **ΑΜΚΕ «Υποστήριξη Προσφύγων στο Αιγαίο»**.

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΑ	ΕΡΜΗΝΕΙΑ
Δ	Διαχειριστής / Διοίκηση
ΥΔΠ	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
ΣΔΠ	Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
ΕΣΔ	Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης

Πίνακας 1. Συντομογραφίες

5. Διαδικασία

5.1. Διαχείριση Παραπόνων

Τα παράπονα συντάσσονται στο **Ε 9.1.2-2 ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ** καταγράφονται στο **Ε 9.1.2-1 ΕΝΤΥΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**, το οποίο στη συνέχεια παραδίδεται στον ΥΔΠ, οποίος είναι υπεύθυνος για:

- τη διερεύνηση των αιτιών
- τον καθορισμό των ενεργειών με στόχο την αποκατάσταση του παραπόνου & τον έλεγχο της αποτελεσματικότητάς τους
- τη διερεύνηση της ικανοποίησης του επωφελούμενου ή ενδιαφερόμενου μέρους
- τον καθορισμό των διορθωτικών ενεργειών, όπου απαιτείται, σε συνεργασία με τον προϊστάμενο του τμήματος το οποίο αφορά το παράπονο ή και τη Διοίκηση & τον έλεγχο της αποτελεσματικότητάς τους

Για το σκοπό τη διερεύνηση του παραπόνου, ο ΥΔΠ μπορεί να ανατρέξει σε σχετικά αρχεία ή/και στο ίδιο το ενδιαφερόμενο μέρος. Η διερεύνηση από τον ΥΔΠ συνίσταται και στον εντοπισμό και καταγραφή της γενεσιουργού αιτίας.

Σε περίπτωση που το παράπονο / θέμα είναι βάσιμο, ο ΥΔΠ αποφασίζει σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο της Ομάδας, όπου εντοπίζεται η αιτία του παραπόνου/ θέματος, για τις άμεσες ενέργειες προς το ενδιαφερόμενο μέρος και τις εφαρμόζει αναθέτοντας σε αρμόδιο προσωπικό όπου απαιτηθεί και τον ενημερώνει σχετικά.

Ο ΥΔΠ παρακολουθεί την υλοποίηση των ενεργειών που εκκρεμούν μέσω των σχετικών καταγραφών.

6. Καθήκοντα και υπευθυνότητες

6.1. Καθήκοντα και υπευθυνότητες του Διαχειριστή

- Εγκρίνει την παρούσα διαδικασία
- Εγκρίνει τις διορθωτικές ενέργειες για την αποκατάσταση των παραπόνων / θεμάτων των ενδιαφερομένων μερών

6.2. Καθήκοντα και υπευθυνότητες του ΥΔΠ

- Παρακολουθεί την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας
- Διατηρεί σε αρχείο το έντυπο **E 9.1.2-2 ΕΝΤΥΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ** και το έντυπο **E 9.1.2-1 ΕΝΤΥΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ** μαζί με τη σχετική αλληλογραφία και οτιδήποτε άλλο κριθεί απαραίτητο.

7. Σχετικά έντυπα-αρχεία

Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την τήρηση των αντίστοιχων αρχείων, για 3 έτη, που αφορούν τα έγγραφα:

- **E 9.1.2-2 ΕΝΤΥΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ ΘΕΜΑΤΟΣ**
- **E 9.1.2-2 ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**