**PROC\_GRIEVANCE\_AND\_WHISTLEBLOWING\_01  
Παράπονα & Καταγγελίες**

Pillar 1 — Labour Standards · Έκδοση 2025 · Edited: Marvi Koukounaraki · Approved: Yiannis Rasoulis

## Σκοπός

Ασφαλή κανάλια χωρίς αντίποινα.

## Πεδίο Εφαρμογής

Όλο το προσωπικό, εργολάβοι & εποχικοί.

## Ρόλοι & Ευθύνες

HR/Compliance.

## Βήματα Διαδικασίας

1) Υποβολή σε κουτί/φόρμα/email/προϊστάμενο. 2) Καταχώριση στο Grievance Register. 3) SLA: επιβεβαίωση X, έρευνα Y, κλείσιμο Z. 4) Προστασία καταγγέλλοντος. 5) CAP & ενημέρωση.

## Αρχεία/Τεκμηρίωση

Grievance\_Register.xlsx, Investigation\_Notes, CAP\_Log.

## KPIs

% υποθέσεων εντός SLA, awareness rate.

## Σχετικά Έγγραφα

Πολιτική Παράπονων & Whistleblowing, Κώδικας Δεοντολογίας.

## KPIs & SLA Πίνακας

|  |  |
| --- | --- |
| **Ιδιοκτήτης Διαδικασίας (Owner)** | HR (ή ορισμένος ιδιοκτήτης) |
| **Συνιδιοκτήτες** | H&S / Payroll / Procurement (όπου ισχύει) |
| **SLA — Επιβεβαίωση** | X ημέρες από την υποβολή |
| **SLA — Διερεύνηση** | Y ημέρες από την επιβεβαίωση |
| **SLA — Κλείσιμο** | Z ημέρες από την έναρξη διερεύνησης |
| **KPIs (ενδεικτικά)** | 1) % περιπτώσεων εντός SLA 2) Συμμόρφωση εγγράφων 100% 3) Awareness rate >90% |

## Έκδοση & Αναθεώρηση

Έκδοση: v1.0 · Ημερομηνία ενεργοποίησης: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ · Αναθεώρηση έως: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Σχετικά Έγγραφα: Πολιτικές (Anti‑Harassment, Child Labour, Equal Opportunity, Freedom of Association, Grievance/Whistleblowing, Modern Slavery), Κώδικας Δεοντολογίας, Πολιτική Υ&Α

## Change Log

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ημερομηνία** | **Έκδοση** | **Περιγραφή Αλλαγής** | **Συντάκτης** | **Έγκριση** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |