# ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ (GRIEVANCE)

## 1. Σκοπός

Η παρούσα πολιτική θεσπίζει σαφή, προσβάσιμα και δίκαια κανάλια για την υποβολή, διερεύνηση και επίλυση παραπόνων και καταγγελιών εργαζομένων, διασφαλίζοντας σεβασμό, εμπιστευτικότητα και μη αντίποινα. Στόχος είναι η έγκαιρη επίλυση θεμάτων και η συνεχής βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος.

## 2. Πεδίο Εφαρμογής

Ισχύει για όλους τους εργαζομένους, εποχικούς, με εργολαβία, φοιτητές πρακτικής και υποψηφίους. Καλύπτει παράπονα που σχετίζονται με όρους εργασίας, συμπεριφορές, παρενόχληση/εκφοβισμό, ασφάλεια & υγεία, μισθολογικά θέματα, διακρίσεις και παραβιάσεις πολιτικών.

## 3. Ορισμοί

• Παράπονο: Οποιαδήποτε ανησυχία ή θέμα που επηρεάζει αρνητικά τον εργαζόμενο.  
• Καταγγελία: Παράπονο που εγείρει πιθανή παράβαση νόμου ή πολιτικής (π.χ. παρενόχληση, διάκριση, H&S).  
• Αντίποινα: Οποιαδήποτε αρνητική ενέργεια κατά του εργαζομένου λόγω υποβολής παραπόνου.

## 4. Αρχές

• Προσβασιμότητα: Πολλαπλά κανάλια, δυνατότητα ανωνυμίας.  
• Δικαιοσύνη & αμεροληψία: Αντικειμενική διερεύνηση με σεβασμό στην ακρόαση όλων των πλευρών.  
• Εμπιστευτικότητα & GDPR: Τήρηση ελάχιστων δεδομένων, περιορισμένη πρόσβαση.  
• Μη αντίποινα: Απαγορεύονται ρητά. Παραβάσεις επισύρουν πειθαρχικά μέτρα.  
• Ταχύτητα & διαφάνεια: Καθορισμένες προθεσμίες ενημέρωσης και έκδοσης απόφασης.

## 5. Κανάλια Υποβολής

α) Ιεραρχικό κανάλι: Άμεσος προϊστάμενος ή ανώτερος.  
β) HR: Δια ζώσης, τηλεφωνικά ή email: hr@cretamel.gr.  
γ) Ανώνυμο κανάλι: Έντυπο/κουτί παραπόνων  
δ) Εκπρόσωποι εργαζομένων/Επιτροπή.  
ε) Εξωτερικά κανάλια όπου απαιτείται από τον νόμο (μετά από εσωτερική προσπάθεια επίλυσης, όπου αρμόζει).

## 6. Διαδικασία Βημάτων & Προθεσμίες (SLA)

Βήμα 1 — Υποβολή: Ο εργαζόμενος καταθέτει προφορικά ή γραπτά (έντυπο FORM\_GRIEVANCE\_01 ή email). Μπορεί να είναι ανώνυμη.

Βήμα 2 — Επιβεβαίωση λήψης (εντός 2 εργάσιμων ημερών): Το HR αποστέλλει επιβεβαίωση (εκτός ανώνυμων).

Βήμα 3 — Προκαταρκτική αξιολόγηση (εντός 5 εργ. ημερών): Κατηγοριοποίηση ως παράπονο/καταγγελία, ορισμός ομάδας διαμεσολάβησης ή διαμεσολάβου

Βήμα 4 — Διερεύνηση (εντός 15 εργ. ημερών): Συλλογή στοιχείων/μαρτυριών, ακρόαση μερών, τήρηση πρακτικών.

Βήμα 5 — Απόφαση & ενέργειες (εντός 5 εργ. ημερών από την ολοκλήρωση): Τεκμηριωμένη απόφαση, διορθωτικές/πειθαρχικές ενέργειες.

Βήμα 6 — Ενημέρωση μερών: Γραπτή ενημέρωση για την έκβαση (με σεβασμό σε GDPR/εχεμύθεια).

Βήμα 7 — Έφεση: Δυνατότητα προσφυγής εντός 10 εργ. ημερών σε ανώτερο όργανο/επιτροπή.

Σημ.: Τα ανωτέρω χρονοδιαγράμματα μπορεί να μεταβληθούν για σύνθετες υποθέσεις με σχετική ενημέρωση.

## 7. Διερεύνηση & Κριτήρια

• Ορισμός αμερόληπτου διαμεσολαβητή (εκτός γραμμής όταν υπάρχει σύγκρουση συμφέροντος).  
• Ανάλυση στοιχείων, συνεντεύξεις, αξιολόγηση αξιοπιστίας, τήρηση αποδεικτικών.  
• Προστασία εμπλεκομένων (π.χ. προσωρινές ρυθμίσεις βάρδιας/χώρου).  
• Σύνταξη αναφοράς με ευρήματα και προτάσεις.

## 8. Αποτελέσματα & Διορθωτικές Ενέργειες

• Επικύρωση πολιτικής/διαδικασίας, εκπαίδευση, αλλαγές ρόλων/βαρδιών.  
• Πειθαρχικά μέτρα όπου απαιτείται, σύμφωνα με τον Κανονισμό Εργασίας και τη νομοθεσία.  
• Παρακολούθηση υλοποίησης ενεργειών και αξιολόγηση αποτελεσματικότητας.

## 9. Προστασία από Αντίποινα

Κάθε μορφή αντιποίνων απαγορεύεται αυστηρά. Οποιοσδήποτε προβαίνει σε αντίποινα υπόκειται σε πειθαρχικές κυρώσεις. Οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να αναφέρουν τυχόν αντίποινα άμεσα στο HR.

## 10. Εμπιστευτικότητα & GDPR

Τα δεδομένα περιορίζονται στο απολύτως αναγκαίο, με πρόσβαση μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Τα αρχεία διατηρούνται για συγκεκριμένο χρόνο σύμφωνα με την Πολιτική Αρχείων και τη νομοθεσία.

## 11. Ρόλοι & Ευθύνες

• Εργαζόμενοι: Υποβάλλουν παράπονα χωρίς φόβο, συνεργάζονται στη διερεύνηση.  
• Προϊστάμενοι: Δέχονται/διαχειρίζονται παράπονα με αμεροληψία, ενημερώνουν HR.  
• HR: Συντονίζει, διερευνά ή ορίζει ερευνητή, τηρεί αρχείο, παρακολουθεί ενέργειες.  
• Διοίκηση/Επιτροπή: Εξέταση εφέσεων, έγκριση διορθωτικών ενεργειών.

## 12. Ειδικές Περιπτώσεις (Παρενόχληση/Βία)

Υποθέσεις που αφορούν παρενόχληση, εκφοβισμό, βία ή σεξουαλική παρενόχληση εξετάζονται με αυξημένη προτεραιότητα και ειδικές εγγυήσεις εχεμύθειας. Δίνονται δυνατότητες συνοδείας/στήριξης κατά τη διαδικασία.

## 13. Παρακολούθηση & Δείκτες

Παρακολουθούνται ενδεικτικά: αριθμός παραπόνων ανά κατηγορία, χρόνος επίλυσης, ποσοστό υποθέσεων με διορθωτικές ενέργειες, επαναλαμβανόμενα μοτίβα. Τα στοιχεία συζητούνται σε τριμηνιαία ανασκόπηση με τη Διοίκηση.

## 14. Εκπαίδευση & Επικοινωνία

Η πολιτική παρουσιάζεται στο onboarding, αναρτάται σε εμφανή σημεία και στο intranet, και υπενθυμίζεται ετησίως. Οι προϊστάμενοι και HR λαμβάνουν ειδική εκπαίδευση στη διαχείριση παραπόνων.

## 15. Τεκμηρίωση/Αρχεία

Τηρούνται: φόρμες παραπόνων, ημερολόγιο ενεργειών, αναφορές διερεύνησης, αποφάσεις, αποδεικτικά υλοποίησης. Αρχείο ανωνύμων χωρίς στοιχεία ταυτοποίησης.

## 16. Αναθεώρηση Πολιτικής

Η πολιτική αναθεωρείται ετησίως ή νωρίτερα εάν απαιτηθεί από αλλαγές νομοθεσίας/προτύπων ή από ευρήματα ανασκόπησης.

## Συνδέσεις

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Εμβέλεια** | Όλο το προσωπικό (μόνιμο/ορισμένου/εποχικό/τρίτων) | **Σχετικές Διαδικασίες** | PROC\_HR\_GRIEVANCE\_01, PROC\_TRAINING\_AND\_DEV\_01, Code of Conduct |
| **Σύνδεση SMETA/ETI** | ETI Base Code: Ελευθερία συνδικαλισμού, Μη διάκριση, Σεβασμός | **GDPR** | εμπιστευτικότητα |