

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων



Έκδοση:	1.0
Έγκριση από Διευθύνοντα Σύμβουλο (CEO):	31.10.2022

Πίνακας Περιεχομένων

1. Σκοπός.....	1
2. Πεδίο Εφαρμογής.....	1
3. Δέσμευση της Διοίκησης.....	1
4. Τακτική Αξιολόγηση και Βελτίωση	3

1. Σκοπός

Ο σκοπός της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων είναι να περιγράψει τις διαδικασίες και τους μηχανισμούς με τους οποίους τα ενδιαφερόμενα μέρη της DIMAND A.E., (εφεξής η «Εταιρεία») μπορούν να εκφράσουν ανησυχίες, παράπονα ή καταγγελίες σχετικά με οποιαδήποτε πτυχή των δραστηριοτήτων, των πολιτικών ή της συμπεριφοράς μας. Η παρούσα Πολιτική καταδεικνύει τη δέσμευσή μας να διατηρούμε ανοικτές γραμμές επικοινωνίας και να αντιμετωπίζουμε τις ανησυχίες των ενδιαφερόμενων μερών με δίκαιο, έγκαιρο και διαφανή τρόπο. Έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι προσιτή και εύκολα κατανοητή, διασφαλίζοντας ότι τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να περιηγηθούν αποτελεσματικά στη διαδικασία.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα Πολιτική ισχύει για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των εργαζομένων, των πελατών, των προμηθευτών, των εργολάβων, των μετόχων, των τοπικών κοινοτήτων και άλλων οντοτήτων ή ατόμων που επηρεάζονται από τις δραστηριότητες της Εταιρείας μας. Η υποβολή μπορεί να είναι ανώνυμη, επιτρέποντας στα ενδιαφερόμενα μέρη να εκφράζουν τις ανησυχίες τους χωρίς να φοβούνται αντίποινα ή αποκάλυψη της ταυτότητάς τους.

3. Δέσμευση της Διοίκησης

1. Η Εταιρεία μας δεσμεύεται να συμμετέχει ενεργά στις ανησυχίες των ενδιαφερομένων μερών μας και να τις αντιμετωπίζει. Αναγνωρίζουμε την αξία της ανατροφοδότησης των ενδιαφερομένων μερών που μας βοηθά να βελτιώσουμε τις λειτουργίες, τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις συνολικές επιδόσεις μας. Η παρούσα Πολιτική βασίζεται στον διάλογο, προωθώντας την αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών και της Εταιρείας.

2. Ενθαρρύνουμε τα ενδιαφερόμενα μέρη να προβάλλουν τις ανησυχίες, τα παράπονα ή τις καταγγελίες τους μέσω μιας δομημένης και προσβάσιμης διαδικασίας. Θα διασφαλίσουμε πως όλα τα παράπονα αντιμετωπίζονται με σοβαρότητα, εμπιστευτικότητα και χωρίς φόβο αντιποίνων. Η παρούσα Πολιτική είναι ισότιμη προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, σεβόμενη τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια των ενδιαφερομένων μερών καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαχείρισης των παραπόνων.

3. Θα δημιουργήσουμε μια ομάδα χειρισμού παραπόνων, υπεύθυνη για την παραλαβή, αξιολόγηση και διαχείριση των παραπόνων των ενδιαφερομένων μερών. Η ομάδα αυτή θα εκπαιδευτεί να χειρίζεται τα παράπονα αμερόληπτα και αποτελεσματικά. Η διαδικασία θα βασίζεται στη βελτίωση, με στόχο τον εντοπισμό

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

ευκαιριών για τη βελτίωση των λειτουργιών μας και την αποτελεσματική αντιμετώπιση των ανησυχιών των ενδιαφερομένων μερών.

4. Τα ενδιαφερόμενα μέρη ενθαρρύνονται να προσπαθούν πρώτα να επιλύσουν τις ανησυχίες ή τα παράπονά τους ανεπίσημα, όπου είναι δυνατόν, μέσω άμεσης επικοινωνίας με τον αρμόδιο εκπρόσωπο της Εταιρείας. Ωστόσο, κατανοούμε ότι ορισμένες καταστάσεις μπορεί να δικαιολογούν μια επίσημη διαδικασία υποβολής παραπόνου. Η παρούσα Πολιτική διασφαλίζει ότι η διαδικασία είναι νόμιμη και ασφαλής, παρέχοντας στα ενδιαφερόμενα μέρη μια σαφή οδό για την κλιμάκωση των ανησυχιών τους.

5. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να υποβάλλουν τα παράπονά τους γραπτώς, μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας [εδώ](#) στο www.dimand.gr. Το παράπονο θα πρέπει να περιλαμβάνει σχετικές λεπτομέρειες, όπως η φύση του προβλήματος, τα εμπλεκόμενα άτομα, ημερομηνίες, καθώς και κάθε διαθέσιμο αποδεικτικό στοιχείο ή τεκμηρίωση. Η παρούσα Πολιτική εξασφαλίζει μια προβλέψιμη διαδικασία, με σαφείς κατευθυντήριες γραμμές για τον τρόπο υποβολής παραπόνων.

6. Μόλις παραλάβει ένα παράπονο, η ομάδα χειρισμού παραπόνων θα επιβεβαιώσει εγκαίρως την παραλαβή του και θα ξεκινήσει εσωτερική έρευνα. Η ομάδα θα τηρεί σαφή αρχεία όλων των παραπόνων που λαμβάνει, των ενεργειών που αναλαμβάνει και των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται. Η παρούσα Πολιτική απαγορεύει τα αντίποινα κατά των ενδιαφερομένων μερών που ασκούν το δικαίωμά τους να εκφράζουν ανησυχίες.

7. Η διαδικασία διερεύνησης θα περιλαμβάνει τη συλλογή σχετικών πληροφοριών, τη διεξαγωγή συνεντεύξεων, εάν είναι απαραίτητο, και την αξιολόγηση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας του παραπόνου. Η ομάδα θα εργαστεί με επιμέλεια για να επιλύσει το θέμα το συντομότερο δυνατό. Η Πολιτική αυτή είναι διαφανής, με το αποτέλεσμα να κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο, μαζί με τυχόν διορθωτικές ενέργειες που λαμβάνονται.

8. Μόλις ολοκληρωθεί η έρευνα, η ομάδα θα ανακοινώσει το αποτέλεσμα στο ενδιαφερόμενο μέρος. Εάν είναι απαραίτητο, θα ληφθούν διορθωτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των προβληματισμών που διατυπώθηκαν. Το ενδιαφερόμενο μέρος θα ενημερωθεί για τις ενέργειες που θα ληφθούν ή για τους λόγους για τους οποίους δεν λήφθηκαν συγκεκριμένα μέτρα, εφόσον συντρέχει περίπτωση.

9. Σε περιπτώσεις όπου ένα ενδιαφερόμενο μέρος παραμένει δυσαρεστημένος με το αποτέλεσμα ή το χειρισμό του παραπόνου του, θα έχει τη δυνατότητα να κλιμακώσει τις ανησυχίες του σε ανώτερο επίπεδο εντός της Εταιρείας. Αυτή η διαδικασία

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

κλιμάκωσης θα διασφαλίσει την ανεξάρτητη επανεξέταση και περαιτέρω διερεύνηση, εάν είναι απαραίτητο.

4. Τακτική Αξιολόγηση και Βελτίωση

Δεσμευόμαστε να βελτιώνουμε συνεχώς τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και θα επανεξετάζουμε περιοδικά την παρούσα Πολιτική για να ενσωματώσουμε τυχόν σχόλια και να πραγματοποιήσουμε τις απαραίτητες ενημερώσεις. Η παρούσα Πολιτική έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι προσβάσιμη, εύκολα κατανοητή και ευθυγραμμισμένη με τα χαρακτηριστικά της ανωνυμίας, του διαλόγου, της ισότητας και της συμβατότητας με τα δικαιώματα, της βελτίωσης, της νομιμότητας και της ασφάλειας, της προβλεψιμότητας, της απαγόρευσης των αντιποίνων και της διαφάνειας.