



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Η Διοίκηση του Ξενοδοχείου

στα πλαίσια των δράσεων της για την προάσπιση των δικαιωμάτων και της σωστής μεταχείρισης του προσωπικού της, εφαρμόζει και διατηρεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών που οι υπάλληλοι ενδέχεται να υποβάλουν για αδικαιολόγητη μεταχείριση, παρενόχληση ή/και προβλήματα υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας

Το Ξενοδοχείο πριν υποβληθεί επίσημο παράπονο, ζητά από όλους τους εργαζόμενους να εξετάσουν την πολιτική που επηρεάζει άμεσα το παράπονό τους και ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να επιλύουν μικρές διαφορές με τη βοήθεια του προϊστάμενου τους Τμήματός τους.

Εάν η ανεπίσημη καταγγελία δεν επιλυθεί δίκαια και εποικοδομητικά εντός 3 ημερών, οι εργαζόμενοι μπορούν να υποβάλουν επίσημο παράπονο.

Οι εργαζόμενοι μπορούν να υποβάλουν παράπονα όταν:

- Υπήρξαν θύματα παρενόχλησης στο χώρο εργασίας.
- Η υγεία και η ασφάλειά τους έχουν τεθεί σε κίνδυνο.
- Έχουν γίνει μάρτυρες κακής εποπτείας και / ή συμπεριφοράς
- Υπάρχουν αλλαγές στη σύμβαση εργασίας χωρίς την συγκατάθεση τους.
- Παραβιάστηκαν οι οδηγίες της πολιτικής του Ξενοδοχείου.
- Υπήρξε διένεξη μεταξύ συναδέλφων, προμηθευτών ή / και διοίκησης

Υποβολή Παραπόνου

Στις περιπτώσεις που εργαζόμενος στο Ξενοδοχείο επιθυμεί να εκφράσει κάποιο παράπονο προς τη Διοίκηση, θα ακολουθείται η ακόλουθη διαδικασία:

1. Ο εργαζόμενος ζητά συνάντηση στο γραφείο του Προϊστάμενου του τμήματος του. Κατά τη συνάντηση αυτή ο εργαζόμενος εκθέτει στον Προϊστάμενο του τμήματος του το παράπονό του και παρέχει σχετικές διευκρινίσεις. Πραγματοποιείται διαλογική συζήτηση και εφόσον ο εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος από τις απαντήσεις του Διευθυντή ή τις προτεινόμενες από αυτόν ενέργειες για την επίλυση του προβλήματος, το παράπονο θεωρείται ότι έχει διευθετηθεί.
2. Εάν η απάντηση του Προϊσταμένου ή η επίλυση που αυτός επιλέγει δεν επιλύει το παράπονο του εργαζομένου ή εάν ο Διευθυντής καθυστερεί στην εφαρμογή της λύσεως που πρότεινε, τότε ο εργαζόμενος μπορεί να αποστείλει σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) ή να συμπληρώσει το σχετικό «Έντυπο Παραπόνων» στον Διευθυντή του Ξενοδοχείου.

Σε αυτή την περίπτωση επιλαμβάνονται του θέματος από κοινού ο Διευθυντής του και ο προϊστάμενος του τμήματος, καλώντας τον εργαζόμενο σε συνάντηση. Κατά τη συνάντηση αυτή ο εργαζόμενος εκθέτει τις απόψεις του, πραγματοποιείται διαλογική συζήτηση και κατόπιν απόφασης του Διευθυντή του, ο εργαζόμενος ενημερώνεται ως προς τον τρόπο επίλυσης του παραπόνου του ή για τους λόγους μη επίλυσής του

3. Σε περίπτωση που ο εργαζόμενος δεν ικανοποιηθεί από την επίλυση του παραπόνου του που προτείνεται από τον Διευθυντή του μπορεί να υποβάλλει νέο «Έντυπο Παραπόνων» ή να αποστείλει νέο ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail), εκθέτοντας τους λόγους για τους οποίους πιστεύει πως η επίλυση που υιοθετήθηκε δεν είναι η σωστή ή δεν τον ικανοποιεί.



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Σε αυτή την περίπτωση επιλαμβάνεται του θέματος επιτροπή αποτελούμενη από μέλη που θα συναποφασιστούν και πέραν των προηγούμενων (Διεύθυνσης, Προϊστάμενου, Εργαζόμενου) θα μετέχει και εκπρόσωπος των εργαζόμενων ή/και νομικός σύμβουλος του ξενοδοχείου. Η απόφαση της επιτροπής αυτής κοινοποιείται και επίσημα (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και με επιστολή) και συνεπάγεται το οριστικό κλείσιμο της παρούσας διαδικασίας υποβολής παραπόνου του εργαζόμενου.

Εταιρικές Ευθύνες

Τα παρακάτω είναι ευθύνη του Ξενοδοχείου

- Η αποδοχή και διεξοδική διερεύνηση όλων των παραπόνων.
- Η επίλυση του παραπόνου εντός 3 ημερών.
- Η δίκαιη αντιμετώπιση τόσο του καταγγέλλοντα όσο και του κατηγορούμενου καθ' όλη τη διαδικασία παραπόνων.
- Η διασφάλιση των μη αντιποίνων όταν οι υπάλληλοι υποβάλλουν καταγγελία εναντίον της διοίκησης.
- Η διοργάνωση συναντήσεων ως διαμεσολάβηση για την επίλυση παραπόνων.
- Όλη η διαδικασία παραπόνων διέπεται από υψηλό βαθμό εμπιστευτικότητας.
- Η διερεύνηση όλων των εφέσεων που θα ασκηθούν.
- Η διασφάλιση υλοποίησης και εφαρμογής της τελικής απόφασης.
- Να διατηρεί ακριβή και περιεκτικά αρχεία παραπόνων

Εμπιστευτικότητα

Μπορεί να ζητηθεί από τους υπαλλήλους, συμπεριλαμβανομένων των ανώτερων διευθυντικών στελεχών, να υπογράψουν μια Συμφωνία Εμπιστευτικότητας που τους εμποδίζει να συζητήσουν τα παράπονα πριν και μετά την επίλυση τους με τρίτα πρόσωπα. Υπάλληλοι ή στελέχη του Ξενοδοχείου εναντίον των οποίων έχουν υποβληθεί παράπονα ή καταγγελίες δεν μπορούν να συζητούν το θέμα ή τις λεπτομέρειές του με οποιονδήποτε άλλο υπάλληλο ή στέλεχος του Ξενοδοχείου που δεν εμπλέκεται ευθέως στην επίλυση του παραπόνου ή της καταγγελίας.

Παραβιάσεις Πολιτικής

Εάν διαπιστωθεί ότι κάποιος εργαζόμενος έχει παραβιάσει την πολιτική της διαδικασίας παραπόνων, τότε αυτός μπορεί να υποστεί πειθαρχικό έλεγχο και συνέπειες για την εσκεμμένη παραβίαση της πολιτικής του Ξενοδοχείου. Η σοβαρότητα κάθε υπόθεσης θα καθορίσει τον τύπο της πειθαρχικής δράσης, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει προφορική ή γραπτή προειδοποίηση, θέση σε διαθεσιμότητα ή / και απόλυση.

Εάν ένας εργαζόμενος αποδειχθεί ξεκάθαρα ότι έχει διαπράξει την πράξη για την οποία κατηγορείται, το Ξενοδοχείο θα τηρήσει την Ενιαία Πειθαρχική Διαδικασία για να διασφαλίσει ότι το ζήτημα επιλύεται δίκαια και σύμφωνα με την πολιτική της εταιρείας

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση και πληροφορία μπορείτε να απευθύνεστε στη Διεύθυνση

17/01/26

Η Διοίκηση

Κ. ΜΠΑΝΤΟΥΛΑΣ Α.Ε.
ΥΠΟΚ/ΜΑ: PARALOS KOSTA MARE
ΑΝΙΣΣΑΡΑΣ ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ - ΤΗΛ: 28970 22297
ΚΛΗΤΡΙΚΟ: ΜΙΑΤΙΑΔΗ ΚΑΡΑΤΖΗ 74 - ΤΗΛ: 2810 331437
Τ.Κ.: 71601 - ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
Α.Φ.Μ.: 094090904 - Δ.Ο.Υ.: ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ