

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ο Οργανισμός «Διεθνές Κέντρο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη» με το διακριτό τίτλο ICSD είναι μια αστική εταιρία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που διέπεται από τις διατάξεις των άρθρων 741 έως 784 του Αστικού Κώδικα και έχει ως κύριο σκοπό την προώθηση δραστηριοτήτων που συμβάλουν στην βιώσιμη ανάπτυξη τόσο στην Ελλάδα όσο και Διεθνώς. Πιο συγκεκριμένα, παρέχει υπηρεσίες φροντίδας ασυνόδευτων ανηλίκων και διαχειρίζεται συγχρηματοδοτούμενα ευρωπαϊκά προγράμματα.

Ο ICSD δεσμεύεται να αντιμετωπίζει όλα τα παράπονα πολιτών/ωφελουμένων/πελατών με αντικειμενικότητα, διαφάνεια και αμεροληψία.

✓ Τα παράπονα μπορούν να υποβάλλονται επώνυμα ή ανώνυμα:

- Γραπτώς (έντυπο μέσω των κυρίων παραπόνων στις δομές ή email στο icsd@gmail.com)
- Προφορικά ή τηλεφωνικά στο τηλέφωνο 2651068532

✓ Διαδικασία:

1. Καταγραφή από τον ΥΠΠΑ
2. Αρχική αξιολόγηση εντός 2 εργάσιμων ημερών
3. Διερεύνηση και απόκριση εντός 10 εργάσιμων ημερών
4. Ενημέρωση του υποβάλλοντος (εφόσον υπάρχουν στοιχεία)
5. Αρχαιοθέτηση του παραπόνου για τουλάχιστον 2 έτη

✓ Όλα τα δεδομένα παραπόνων προστατεύονται σύμφωνα με τον GDPR. Δεν κοινοποιούνται χωρίς συγκατάθεση, εκτός αν απαιτείται από τον νόμο.

Η Διοίκηση ενθαρρύνει τη χρήση του μηχανισμού παραπόνων ως εργαλείο βελτίωσης.

Όλο το προσωπικό καλείται στην πιστή τήρηση των ανωτέρω και ο Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας στην παρακολούθηση της εφαρμογής της παρούσης. Η παρούσα Πολιτική ανασκοπείται ετησίως.

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ.

Πανακούλιας Στέφανος