

Πολιτική διαχείρισης Ανθρώπινου δυναμικού

V: POLICY ON COMPLAINTS AND GRIEVANCE MANAGEMENT

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 15 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 πρότείνει, 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 υποβάλει νέο «Έντυπο Παραπόνων» ή να αποστείλει νέο ηλεκτρονικό μήνυμα

Πολιτική διαχείρισης Ανθρώπινου δυναμικού

V: POLICY ON COMPLAINTS AND GRIEVANCE MANAGEMENT

(e-mail), εκθέτοντας τους λόγους για τους οποίους πιστεύει πως η επίλυση που υιοθετήθηκε δεν είναι η σωστή ή δεν τον ικανοποιεί.

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 εργαζομένων 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 εβδομάδων.
- 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

10/03/2023

Η Διεύθυνση

Πολιτική διαχείρισης Ανθρώπινου δυναμικού

V: POLICY ON COMPLAINTS AND GRIEVANCE MANAGEMENT

Objective:



PARALOS
VENUS SUITES
› IN STYLE

In line with its commitment to safeguarding employee rights and ensuring fair treatment, the Hotel implements and maintains effective and transparent complaint management procedures for issues related to unfair treatment, harassment, or health and safety concerns in the workplace.

Preliminary Procedure:

Before filing an official complaint, employees are encouraged to review the relevant policy affecting their issue and to resolve minor disputes with the assistance of their department supervisor. If the informal complaint is not resolved fairly and constructively within 15 days, employees may submit a formal complaint.

Grounds for Complaints:

Employees may submit complaints in cases where:

- They have been subjected to harassment in the workplace.
- Their health and safety have been jeopardized.
- They have witnessed poor supervision or behavior.
- There have been changes to their employment contract without their consent.
- There have been violations of the Hotel's policy.
- There is a dispute between colleagues, suppliers, or management.

Complaint Submission Process:

1. Initial Meeting:

- The employee requests a meeting with their department supervisor.
- During this meeting, the employee presents their complaint and provides relevant clarifications. A dialogue takes place, and if the employee is satisfied with the supervisor's responses or proposed actions for resolution, the complaint is considered resolved.

2. Escalation to Hotel Manager:

- If the supervisor's response or proposed resolution does not resolve the employee's complaint or if there is a delay in implementing the proposed solution, the employee can send an email or complete the "Complaint Form" to the Hotel Manager.
- In this case, both the Hotel Manager and the department supervisor address the issue, calling the employee for a meeting. The employee presents their views, a dialogue occurs, and the Hotel Manager then informs the employee about the resolution or reasons for non-resolution.

3. Final Escalation:

- If the employee is dissatisfied with the Hotel Manager's resolution, they can submit a new "Complaint Form" or send another email outlining why the resolution is inadequate.
- A committee comprising the Hotel Manager, department supervisor, the employee, and possibly a representative of the employees or a legal advisor will review the issue. The committee's decision will be officially communicated (via email or letter) and will conclude the complaint process.

Company Responsibilities:

Πολιτική διαχείρισης Ανθρώπινου δυναμικού
V: POLICY ON COMPLAINTS AND GRIEVANCE MANAGEMENT

The Hotel is responsible for:

- Accepting and thoroughly investigating all complaints.
- Resolving complaints within 3 weeks.
- Treating both the complainant and the accused fairly throughout the complaint process.
- Ensuring protection against retaliation when employees file complaints against management.
- Organizing mediation meetings to resolve complaints.
- Maintaining high confidentiality throughout the complaint process.
- Investigating all appeals filed.
- Ensuring implementation and enforcement of the final decision.
- Keeping accurate and comprehensive records of complaints.

Confidentiality:

Employees, including senior management, may be required to sign a Confidentiality Agreement prohibiting discussion of complaints before and after resolution with third parties. Employees or managers against whom complaints are made cannot discuss the issue or details with other employees or managers not directly involved in resolving the complaint.

Policy Violations:

If an employee is found to have violated the complaint procedure policy, they may face disciplinary action for deliberately breaching the Hotel's policy. The severity of the case will determine the type of disciplinary action, which may include verbal or written warnings, suspension, or dismissal.

If an employee is found to have committed the act they are accused of, the Hotel will adhere to the Unified Disciplinary Procedure to ensure the issue is resolved fairly and in accordance with company policy.

For any clarification or information, please contact the Management.

Date: 10/03/2023

Management