

Πολιτική διαχείρισης Ανθρώπινου δυναμικού **V: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

Η Διοίκηση του Ξενοδοχείου LAVRIS GROUP HOTEL,

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 υποβάλλουν 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:

- Έχουν υπάρξει 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 Προϊστάμενου ή τις προτεινόμενες από αυτόν ενέργειες για την επίλυση του προβλήματος, το παράπονο θεωρείται ότι έχει διευθετηθεί.
2. Εάν η απάντηση του Προϊστάμενου ή η επίλυση που αυτός επιλέγει δεν επιλύει το παράπονο του εργαζόμενου 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, 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 (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 (Διευθυνσης, Προϊστάμενου, Εργαζόμενου) θα μετέχει και εκπρόσωπος των εργαζομένων ή/και νομικός σύμβουλος του ξενοδοχείου. Η απόφαση της επιτροπής αυτής κοινοποιείται και επίσημα (μέσω

Πολιτική διαχείρισης Ανθρώπινου δυναμικού

V: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

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 Ξενοδοχείου 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 Διοίκηση

1/12/2023

Η Διοίκηση



Πολιτική διαχείρισης Ανθρώπινου δυναμικού
V: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ
Human resource management policy
V: COMPLAINT MANAGEMENT POLICY

The Administration of LAVRIS GROUP HOTEL,
as part of its actions to protect the rights and fair treatment of its staff, implements and maintains effective and transparent procedures for handling complaints that employees may make about unfair treatment, harassment and/or health and safety issues in the workplace

Before submitting a formal complaint, the Hotel asks all employees to review the policy directly affecting their complaint and encourages employees 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 file a formal grievance.

Employees can file complaints when:

- They have been victims of harassment, in the Workplace.
- Their health and safety have been put at risk.
- They have witnessed poor supervision and/or behavior
- There are changes to the employment contract without their consent.
- Hotel policy guidelines were violated.
- There was conflict between colleagues, suppliers and/or management

Submitting a Complaint

In cases where a hotel employee wishes to express a complaint to the Management, the following procedure will be followed:

1. The employee requests a meeting at the office of the Supervisor of his department. During this meeting, the employee presents his complaint to the Supervisor and provides relevant clarifications. A dialogical discussion takes place and if the employee is satisfied with the Supervisor's answers or the actions proposed by him to solve the problem, the complaint is considered settled.
2. If the Supervisor's response or the solution he chooses does not resolve the employee's complaint, or if the Supervisor delays in implementing the solution he proposed, then the employee can send a relevant electronic message (e-mail) or complete the relevant "Complaint Form" to the Hotel Manager.

In this case, the Hotel manager and the Supervisor of the department take up the matter jointly, calling the employee to a meeting. During this meeting, the employee presents his views, a dialogue takes place and, following the decision of the Hotel Manager, the employee is informed of how his complaint is resolved or the reasons why it is not resolved.

3. In the event that the employee is not satisfied with the resolution of his complaint proposed by the Hotel Manager, he may submit a new "Complaint Form" or send a new electronic message (e-mail), stating the reasons why he believes that the solution adopted is not the right one or does not satisfy him.

In this case, a committee consisting of members who will decide together will take over the matter and, in addition to the previous ones (Management, Supervisor, Employee), a representative of the employees and/or the hotel's legal advisor will also participate. The decision of this committee is also officially communicated (via e-mail and/or by letter) and implies the definitive closure of the employee's present grievance procedure.

Corporate Responsibilities



Πολιτική διαχείρισης Ανθρώπινου δυναμικού ***V: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ***

The following belong to the responsibility of the Hotel:

- The acceptance and thorough investigation of all complaints.
- The resolution of the complaint within 3 weeks.
- The fair treatment of both the complainant and the accused throughout the complaints process.
- Ensuring non-retaliation when employees file a complaint against management.
- Organizing mediation meetings to resolve grievances.
- The entire complaints process is governed by a high degree of confidentiality.
- The investigation of all appeals that will be made.
- Ensuring the implementation and application of the final decision.
- Maintain accurate and comprehensive complaint records

Confidentiality

Employees, including Senior Management, may be required to sign a Confidentiality Agreement that prevents them from discussing complaints before and after they are resolved with third parties. Employees or Officers of the Hotel against whom complaints have been made may not discuss the matter or its details with any other Employee or Officer of the Hotel who is not directly involved in the resolution of the complaint.

Policy Violations

If an employee is found to have violated the grievance procedure policy, then that employee may be subject to disciplinary action and consequences for willfully violating the Hotel's policy. The seriousness of each case will determine the type of disciplinary action, which may include a verbal or written warning, suspension and/or dismissal.

If an employee is clearly proven to have committed the act for which is accused, the Hotel will follow the Uniform Disciplinary Procedure to ensure that the matter is resolved fairly and in accordance with company policy

For any clarification and information, you can address to the Administration

1/12/2023

The Administration