ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΠΥΡΓΑΚΙ

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

- Κάθε παράπονο που θα υποβάλλεται θα μελετάται διεξοδικά
- Θα υπάρχει δίκαιη αντιμετώπιση προς τον ενδιαφερόμενο και προς οποιοδήποτε άτομο του Προσωπικού / Ανθρώπινου Δυναμικού στο οποίο πιθανόν να γίνεται αναφορά στο παράπονο.
- Θα τηρείται πάντα η προστασία προσωπικών δεδομένων όπως αυτή καθορίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και τον σχετικό Νόμο.
- Τα παράπονα θα καταγράφονται και θα αναλύονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για τον εντοπισμό και την επίλυση προβληματικών διαδικασιών και πρακτικών και την αποφυγή επαναλαμβανόμενων παραλείψεων.
- Το Προσωπικό του ξενοδοχείου θα εκπαιδεύεται συνεχώς και θα έχει άμεση πρόσβαση στην πολιτική διαχείρισης των παραπόνων, με στόχο πάντοτε την αποτελεσματική διαχείριση τους.
- Το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διεύθυνση και το Προσωπικό αναγνωρίζουν το δικαίωμα για υποβολή παραπόνου και είναι προσηλωμένοι στον στόχο για δίκαιη και αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων που πιθανόν να προκύπτουν από τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

2.Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

Η διατύπωση παραπόνου ή σημείου προς βελτίωση από διαμένοντες, επισκέπτες και προσωπικό, μπορεί να γίνει:

- είτε προφορικά, κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών στους διαμένοντες ή στα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη
- είτε μέσω email ή σχετικού εγγράφου, το οποίο ο ενδιαφερόμενος επισκέπτης μπορεί να αποστείλει απ' ευθείας στο ξενοδοχείο
- είτε γραπτώς κατά την παρουσία του ενδιαφερόμενου στο ξενοδοχείο, όπου σε συγκεκριμένες θέσεις stands είναι τοποθετημένο το "Εντυπο για την Υποβολή Παραπόνων – Προτάσεων Βελτίωσης", όπου ο ενδιαφερόμενος τα παραλαμβάνει, τα συμπληρώνει και κατόπιν τα τοποθετεί με ειδικό φάκελο στα ειδικά κυτία συλλογής αυτών
- συγχρόνως παράπονο ή σημείο προς βελτίωση μπορεί να διατυπωθεί και από μέλος του προσωπικού, ακολουθώντας τα σχετικά αναφερόμενα στη Διαδικασία «Μη Συμμορφώσεων / Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών»,
- επιπρόσθετα, παράπονα προς το ξενοδοχείο ενδέχεται να διατυπωθούν, έμμεσα, μέσω των ερωτηματολογίων ικανοποίησης που αποστέλλονται από τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με τη διαδικασία «Μέτρηση Ικανοποίησης Ενδιαφερομένων Μερών».

3. Χρονική διάρκεια διεκπεραίωσης παραπόνων

Αν η απάντηση στο παράπονο δεν είναι εφικτό να δοθεί άμεσα, η διερεύνησή του θα γίνεται εντός των παρακάτω χρονικών πλαισίων:

- Αποστολή βεβαίωσης παραλαβής παραπόνου εντός 2 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
- Το παράπονο θα διερευνάται εντός 15 εργάσιμων ημερών και θα αποστέλλεται στη συνέχεια η απάντηση.
- Σε μεμονωμένες περιπτώσεις όπου απαιτείται περισσότερος χρόνος για ενδελεχή διερεύνηση, θα αιτούμαστε γραπτώς παράταση. Στην επιστολή θα αναφέρουμε, εκτός από τις επιπρόσθετες πληροφορίες που πιθανόν να χρειαστούμε, τις ενέργειες στις οποίες έχουμε ήδη προβεί και τις ενέργειες που πρόκειται να γίνουν για την ολοκλήρωση της διερεύνησης, ώστε η ενημέρωση να είναι πλήρης.