

## **Πολιτική παραπόνων/καταγγελιών**

Το ΙΔΕΠ Διά Βίου Μάθησης δέχεται γραπτώς παράπονα ή καταγγελίες, τα οποία μπορούν να αφορούν οποιοδήποτε θέμα, το οποίο σχετίζεται με τις εργασίες του ΙΔΕΠ, επιχορηγούμενα Σχέδια ή/και τον επαγγελματισμό και τη συμπεριφορά του προσωπικού του. Τα παράπονα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς μέσω της ιστοσελίδας του ΙΔΕΠ, συμπληρώνοντας τη σχετική ηλεκτρονική φόρμα: <https://idep.org.cy/voithiste-mas-na-veltiothoume/>

Με την παραλαβή τους, τα παράπονα/οι εισηγήσεις διερευνώνται και το ΙΔΕΠ προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες εάν και εφόσον απαιτείται.

Το ΙΔΕΠ Διά Βίου Μάθησης είναι υποχρεωμένο να απαντήσει γραπτώς στον παραπονούμενο/εισηγητή εντός ενός μήνα από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου/εισηγήσης.

Συνεπώς, εάν κάποιος επιθυμεί να λάβει την οποιαδήποτε απάντηση, θα πρέπει η καταγγελία που θα υποβληθεί να μην είναι ανώνυμη. Σε τέτοια περίπτωση, το ΙΔΕΠ διαβεβαιώνει τον κάθε ενδιαφερόμενο ότι το δεσμεύεται ότι θα διαχειριστεί τα στοιχεία του παραπονούμενου/εισηγητή με απόλυτη εμπιστευτικότητα.

Ωστόσο, εάν είναι επιθυμία του παραπονούμενου/εισηγητή να παραμείνει ανώνυμος/η, τότε θα πρέπει να διασφαλίσει ότι στη φόρμα παρέχονται όλες οι αναγκαίες πληροφορίες για να γίνει σωστή και αποτελεσματική διερεύνηση του ζητήματος (π.χ. στοιχεία οργανισμού, δράση και τομέας κάτω από τον οποίο δραστηριοποιείται, αριθμός σχεδίου κ.ά.).