



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Όμιλος ΟΤΕ

**Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και
Καταγγελιών**

Εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΟΤΕ ΑΕ κατά την υπ' αριθμ. 2831 συνεδρίαση της 20^{ης} Μαΐου 2009 και τίθεται σε ισχύ από την 1^η Ιουλίου 2009

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Προοίμιο	3
Άρθρο 1 - Πλαίσιο της πολιτικής	3
Άρθρο 2 - Κανάλια επικοινωνίας	4
Άρθρο 3 - Καθήκοντα και Αρμοδιότητες	5
Άρθρο 4 - Εγγυήσεις Προστασίας	6
4.1. Εχεμύθεια.....	6
4.2. Ανώνυμες καταγγελίες.....	7
Άρθρο 5 - Τήρηση αρχείου	7
Άρθρο 6 - Διάφορες διατάξεις	8
6.2. Επισκόπηση αποτελεσματικότητας.....	8
Άρθρο 7 - Τελικές διατάξεις	8

Προοίμιο

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται ότι θα διέπεται από το υψηλότερο δυνατό επίπεδο διαφάνειας, εντιμότητας και υπευθυνότητας.

Η πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών έχει στόχο την υποστήριξη ατόμων (μόνιμους υπαλλήλους, εργαζόμενους μερικής απασχόλησης, αναδόχους, προμηθευτές, πελάτες, λοιπά πρόσωπα) που πιστεύουν ότι έχουν ανακαλύψει εσφαλμένες πρακτικές ή ατασθαλίες. Στόχος της δεν είναι η αμφισβήτηση οικονομικών ή επιχειρηματικών αποφάσεων που λαμβάνονται από τις εταιρείες του ομίλου ΟΤΕ ούτε θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την επανεξέταση οποιουδήποτε ζητήματος έχει ήδη εξεταστεί μέσω θεσμοθετημένων διαδικασιών για την αντιμετώπιση παρενοχλήσεων, παραπόνων, πειθαρχικών παραπτώματων κλπ. Από τη στιγμή που η πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών τεθεί σε ισχύ είναι εύλογο να αναμένεται ότι το προσωπικό (συμπεριλαμβανομένων των τρίτων μερών) θα τη χρησιμοποιεί και δεν θα διαδίδει παράπονα εκτός του ομίλου ΟΤΕ.

Στόχος της πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών είναι:

- Να ενθαρρύνει τους εργαζόμενους και τρίτα πρόσωπα να εκφράζουν άφοβα σοβαρές ανησυχίες τους, να θέτουν ερωτήματα και να ενεργούν με βάση τις ανησυχίες αυτές,
- Να παρέχει στους εργαζόμενους και σε τρίτα πρόσωπα τρόπους ώστε να εκφράζουν τις ανησυχίες τους και να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με το αποτέλεσμα οποιασδήποτε ενέργειας προκληθεί ως επακόλουθο,
- Να διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι και τα τρίτα πρόσωπα θα έχουν ανταπόκριση στις ανησυχίες τους και ότι θα γνωρίζουν πώς πρέπει να κινηθούν στην περίπτωση που δεν μείνουν ικανοποιημένοι με τις αναληφθείσες ενέργειες,
- Να εξασφαλίζει ότι εάν οι εργαζόμενοι ή τρίτοι εκφράσουν ανησυχίες καλή τη πίστη θεωρώντας ευλόγως ότι οι ανησυχίες αυτές είναι βάσιμες, θα προστατεύονται από πιθανά αντίποινα ή θυματοποίηση.

Άρθρο 1 - Πλαίσιο της πολιτικής

Η πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών προορίζεται για τη διαχείριση των ανησυχιών που εγείρονται σχετικά με συγκεκριμένα ζητήματα δημοσίου συμφέροντος, όπως ορίζονται στη συνέχεια, αλλά δεν εμπíπτουν στις πολιτικές και διαδικασίες του Ομίλου ΟΤΕ.

Η παρούσα πολιτική δεν εφαρμόζεται σε προσωπικά παράπονα που αφορούν στους όρους πρόσληψης οποιουδήποτε ατόμου ή σε άλλες πτυχές των εργασιακών του σχέσεων ή σε πειθαρχικά ζητήματα.

Η πολιτική αφορά συγκεκριμένα θέματα δημοσίου συμφέροντος που μπορεί να περιλαμβάνουν την παραβίαση πολιτικών και διαδικασιών του Ομίλου και των Εταιρειών του ΟΤΕ, και της ισχύουσας νομοθεσίας. Τα θέματα αυτά περιλαμβάνουν ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά τα ακόλουθα: παράλειψη συμμόρφωσης με τον Κώδικα Συμπεριφοράς, πολιτικές και διαδικασίες, ζητήματα σχετιζόμενα με το Νόμο Sarbanes-Oxley, και τις οικονομικές καταστάσεις, τις εργασιακές σχέσεις, καταχρήσεις, διακρίσεις, διαφθορά, κλοπή, ξέπλυμα χρήματος, οποιοδήποτε παράπτωμα θα μπορούσε να βλάψει τη φήμη της εταιρείας ή οποιαδήποτε προσπάθεια συγκάλυψης των ανωτέρω.

Εάν οι ανωτέρω πράξεις υπόκεινται σε οποιαδήποτε νομική διαδικασία προβλέπεται από την εθνική νομοθεσία (π.χ. πειθαρχική διαδικασία), το Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα αποστέλλει αμελλητί το παράπνομο στην αρμόδια υπηρεσία προς διερεύνηση και λήψη απόφασης για τα κατάλληλα νομικά μέτρα.

Άρθρο 2 - Κανάλια επικοινωνίας

Ο όμιλος ΟΤΕ έχει ορίσει διαφορετικά κανάλια τα οποία μπορούν να χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους και τους τρίτους για να απευθύνουν τα παράπονά τους, σύμφωνα με την παρούσα πολιτική ως ακολούθως:

- **Δικτυακή πύλη**, διαθέσιμη στον ΟΤΕ, την COSMOTE και την ROMTELECOM;
- **Δωρεάν τηλεφωνική γραμμή (Hotline)** στην οποία μπορεί κάποιος να αποκαλύψει τις ανησυχίες του. Οι κλήσεις μπορούν να παραμείνουν ανώνυμες. Ωστόσο, οι χρήστες ενθαρρύνονται να δώσουν όνομα και στοιχεία επικοινωνίας, ειδικά εάν απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση,
- **Ηλεκτρονικές διευθύνσεις,**
- **Φαξ,**
- **Διευθύνσεις ταχυδρομείου,**

Τα παράπονα θα συγκεντρώνονται στο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης για τις εταιρείες της Βαθμίδας 1 (ΟΤΕ, COSMOTE και ROMTELECOM). Εάν εκφραστεί παράπνομο εκτός των καναλιών που αναφέρονται ανωτέρω, σε μία θυγατρική εταιρεία της Βαθμίδας 1 (π.χ. σε εταιρεία της Βαθμίδας 2 ή 3 υπό αυτήν την εταιρεία της Βαθμίδας 1), το παράπνομο θα ληφθεί από τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης στην εταιρεία της Βαθμίδας 2 ή 3 και θα προωθηθεί στο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης στην αντίστοιχη εταιρεία της Βαθμίδας 1.

Ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι αρμόδιος για την προώθηση παραπόνων στο αντίστοιχο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης στη Βαθμίδα 1.

Άρθρο 3 - Καθήκοντα και Αρμοδιότητες

➤ Εργαζόμενοι

- Να είναι ενήμεροι αναφορικά με την παρούσα πολιτική και τις σχετικές διαδικασίες
- Να δηλώνουν εάν έχουν άμεσο προσωπικό συμφέρον σε ό,τι αφορά το ζήτημα όταν κάνουν ένα παράπονο.

➤ Διευθυντές

- Να ενημερώνουν το προσωπικό τους αναφορικά με την παρούσα πολιτική και τις σχετικές διαδικασίες
- Να ενθαρρύνουν τους εργαζομένους τους να υιοθετούν μια θετική, ανοιχτή νοοτροπία εργασίας, έτσι ώστε να νιώθουν ότι μπορούν να εκφράσουν εύκολα τις ανησυχίες τους
- Να εφαρμόζουν τα μέτρα που ορίζονται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης ακολούθως των διερευνήσεων

➤ Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης στις θυγατρικές του ΟΤΕ, της COSMOTE και της ROMTELECOM

- Να λαμβάνει τα παράπονα των εργαζομένων και των τρίτων
- Να προωθεί τα παράπονα στο αντίστοιχο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης στη Βαθμίδα 1 (ΟΤΕ, COSMOTE και ROMTELECOM)
- Να διεκπεραιώνει ήσσονος σημασίας περιπτώσεις σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Γραφείου Κανονιστικής Συμμόρφωσης

➤ Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

- Να αναφέρει τα αποτελέσματα των ερευνών που πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις διαδικασίες της παρούσας πολιτικής
- Να εξετάζει τις διαδικασίες αντιμετώπισης καταγγελιών

➤ Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης

- Να λαμβάνει και να συγκεντρώνει τα παράπονα
- Να ταξινομεί τα παράπονα και να ελέγχει την αληθοφάνειά τους
- Να προτείνει την Ομάδα Διεξαγωγής Ερευνών που θα είναι υπεύθυνη για τις έρευνες

- Να ελέγχει και να αναφέρει στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης τις ενέργειες βάσει της παρούσας διαδικασίας
- **Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης**
- Να επιβλέπει την εφαρμογή της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών
- Να αποφασίζει σχετικά με την έρευνα που θα διεξαχθεί (π.χ. βήματα, μονάδα ερευνών, χρονοδιάγραμμα κ.λπ.)
- Αφού λάβει τα αποτελέσματα της έρευνας, να αποφασίζει για τα εφαρμοστέα μέτρα
- Να επιτηρεί την εφαρμογή των μέτρων
- **Ομάδες Διεξαγωγής Ερευνών**
- Να διενεργούν έρευνες
- Να ετοιμάζουν εκθέσεις κατάστασης (status reports) και τελικές εκθέσεις για την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- **Επιτροπή Ελέγχου**
- Να επεξεργάζεται τα αποτελέσματα της έρευνας ιδιαιτέρως σοβαρών παραπόνων
- Να προβαίνει σε ενέργειες όταν απαιτούνται

Άρθρο 4 - Εγγυήσεις Προστασίας

4.1. Εχεμύθεια

Όλες οι αποκαλύψεις αντιμετωπίζονται με εχεμύθεια και λεπτότητα.

Τα πρόσωπα που εκφράζουν κάποια ανησυχία/παράπονο σχετικά με μία παρανομία θα πρέπει να θεωρούν δεδομένο ότι μόνο οι εργαζόμενοι που θα διερευνήσουν το παράπονο θα γνωρίζουν την ταυτότητά τους. Η ταυτότητα των ατόμων που προβαίνουν σε καταγγελίες θα μπορεί να παραμένει εμπιστευτική στον βαθμό που δεν παρακωλύεται ή παρεμποδίζεται η έρευνα.

Ωστόσο, η ταυτότητα του καταγγέλλοντος θα αποκαλύπτεται σε εκπλήρωση σχετικής υποχρέωσης που επιβάλλεται από το νόμο.

Εάν είναι απαραίτητο να αποκαλυφθεί η ταυτότητα του καταγγέλλοντος θα προηγείται συζήτηση με το άτομο αυτό. Σε καμία περίπτωση δεν θα αποκαλύπτεται η

ταυτότητα του καταγγέλλοντος πλην της ανωτέρω αναφερομένης περιπτώσεως χωρίς την γνώση του καταγγέλλοντος/καταγγέλλουσας.

4.2. Ανώνυμες καταγγελίες

Οι ανώνυμες καταγγελίες είναι λιγότερο αξιόπιστες, αλλά μπορούν να διερευνηθούν κατά την διακριτική ευχέρεια της εταιρείας. Κατά την άσκηση της διακριτικής της ευχέρειας η εταιρία θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη, μεταξύ άλλων, τις ακόλουθες παραμέτρους:

- Τη σοβαρότητα του ζητήματος
- Την αξιοπιστία του ζητήματος
- Την πιθανότητα επιβεβαίωσης της καταγγελίας από ανεξάρτητες και αξιόπιστες πηγές

4.3. Προστασία

Η παρούσα πολιτική προορίζεται να προσφέρει προστασία σε εργαζόμενους που εκφράζουν συγκεκριμένες ανησυχίες:

- Με καλή πίστη
- Με την εύλογη πεποίθηση ότι πρόκειται για εσφαλμένη πρακτική ή ατασθαλία και στον βαθμό που η αποκάλυψη γίνεται στο κατάλληλο πρόσωπο

Νομικά μέτρα μπορούν να ληφθούν κατά οποιουδήποτε προβαίνει εκουσίως σε ψευδείς και κακόβουλες καταγγελίες.

Πρέπει να σημειωθεί ότι κανείς δεν μπορεί να προβεί σε αποκαλύψεις εκτός Εταιρείας. Οποιαδήποτε δημοσιοποίηση υπόπτων περιπτώσεων απάτης θα πραγματοποιείται μόνο μετά από προηγούμενη έγκριση της Νομικής Υπηρεσίας.

Άρθρο 5 - Τήρηση αρχείου

Στα Γραφεία Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα εγκατασταθεί σύστημα αποθήκευσης των καταγγελιών σε κεντρική βάση δεδομένων, στην οποία θα τηρούνται τα ακόλουθα στοιχεία:

- Αριθμός, θέμα, κατηγορία, προέλευση παραπόνου
- Πληροφορίες σχετικά με τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί κατά τη διερεύνηση κάθε καταγγελίας

- Τελικό αποτέλεσμα των ερευνών και φύση οποιασδήποτε πειθαρχικής ή άλλης διορθωτικής ενέργειας έχει ληφθεί

Οι αναφορές αποθηκεύονται και αρχειοθετούνται για το απαραίτητο χρονικό διάστημα, ανάλογα με την εθνική νομοθεσία κάθε Εταιρείας.

Άρθρο 6 - Διάφορες διατάξεις

6.1. Επικοινωνία και ενημέρωση

Οι πληροφορίες σχετικά με την πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών και τις σχετικές διαδικασίες κοινοποιούνται στους εργαζόμενους και τους τρίτους και περιλαμβάνονται στους δικτυακούς τόπους των εταιρειών της Βαθμίδας 1 (ΟΤΕ, COSMOTE και ROMTELECOM), υπό την επίβλεψη του Υπεύθυνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

6.2. Επισκόπηση αποτελεσματικότητας

Οι Επιτροπές Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα αναλύουν περιοδικά τους τύπους των ζητημάτων που εγείρονται έτσι ώστε να εξετάζουν τη δυνατότητα βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών.

Άρθρο 7 - Τελικές διατάξεις

Ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ ευθύνεται για τη διαχείριση, επισκόπηση, ερμηνεία και εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής.

Η Πολιτική θα επισκοπείται σε ετήσια βάση και αν είναι απαραίτητο θα αναθεωρείται.

Η παρούσα Πολιτική εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ Α.Ε. και η ισχύς της αρχίζει την 1η Ιουλίου 2009.