

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο τελικός και ουσιαστικός κριτής της ποιότητας των υπηρεσιών μας είναι οι ωφελούμενοι συνάνθρωποί μας. Η πολιτική μας αποσκοπεί στο να προδιαγράψει το πώς θα επιτυγχάνουμε συνεχώς να ανταποκρινόμαστε με την ποιότητα των υπηρεσιών μας, στις υποχρεώσεις μας προς το προσωπικό, τους προμηθευτές και το κοινωνικό σύνολο.

Η ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΗ ΝΕΟΛΑΙΑ δεσμεύεται για την αξιόπιστη παροχή υπηρεσιών και την απόλυτη ικανοποίηση των αναγκών των ωφελούμενων της, μέσω της προώθησης ενός ορθολογικού συστήματος διαχείρισης του μεταναστευτικού ρεύματος με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, τη διεθνή και εθνική νομοθεσία για την ανάπτυξη δράσεων υποδοχής και ένταξης στην Ελλάδα των μεταναστών που εισρέουν σε αυτή, στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει. Η Εταιρεία αντιμετωπίζει όλους τους ωφελούμενους της μέσα από το ίδιο πρίσμα, θεωρώντας ότι όλοι έχουν υψηλές ανάγκες και προσδοκίες, που πρέπει να ικανοποιούνται.

Στα πλαίσια της Πολιτικής Διαχείρισης Ποιότητας η Διοίκηση καθορίζει συγκεκριμένους βασικούς στόχους ποιότητας, που επανεξετάζονται ανά τακτά διαστήματα και που αποβλέπουν στα εξής:

- Βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Βελτίωση της ταχύτητας εξυπηρέτησης.
- Ελαχιστοποίηση των προβλημάτων εκτέλεσης υπηρεσιών.
- Μείωση των παραπόνων και βελτίωση της ικανοποίησής.
- Επιβεβαίωση ότι οι Διεργασίες της Εταιρείας λειτουργούν αποτελεσματικά.

Ειδικότερα η Πολιτική Διαχείρισης Ποιότητας της ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΗ ΝΕΟΛΑΙΑ είναι:

- Να συνδράμει στην αντιμετώπιση της προσφυγικής κρίσης στον Ελληνικό χώρο μέσω δωρεάν παροχής υποστήριξης προς πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο, με ιδιαίτερη έμφαση στην υποστήριξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και με σεβασμό στους οικείους κανόνες του διεθνούς και εθνικού δικαίου.
- Να συμμορφώνεται πάντοτε με την ισχύουσα Νομοθεσία και ειδικότερα με τα όσα καθορίζονται από το Φορολογικό καθεστώς που ισχύει στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση γενικότερα.
- Να συμμορφώνεται πάντοτε με την ισχύουσα Νομοθεσία που αναφέρεται και προσδιορίζει την Ποιότητα και την Ασφάλεια των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Να βελτιώνει συνεχώς τις σχετικές με την ποιότητα λειτουργίες της, ώστε οι υπηρεσίες της να θεωρούνται ως Υψηλής Ποιότητας στην Ελληνική και Διεθνή Πραγματικότητα.
- Να έχει στενή συνεργασία με τους Ωφελούμενους και τους Προμηθευτές της, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της.
- Να βοηθά στη συνεχή ανάπτυξη των εργαζομένων σε αυτή, ώστε να μπορούν να εκτελούν τα καθήκοντά τους με ασφάλεια, ποιοτικά, ορθά και αποτελεσματικά, ενθαρρύνοντας τους εργαζόμενους να συμμετέχουν ενεργά και δημιουργικά στο στόχο της συνεχούς βελτίωσης της Ποιότητας.
- Να ελαχιστοποιεί την πιθανότητα εμφανίσεων μη συμμορφώσεων εντοπίζοντας τυχόν απειλές και εκτελώντας προληπτικές ενέργειες, καθώς και να αξιοποιεί τις ευκαιρίες, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των Υπηρεσιών της.

Για την υλοποίηση της Πολιτικής Διαχείρισης Ποιότητας η Εταιρεία λειτουργεί με τις παρακάτω αρχές:

- Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της εργασίας του.
- Όλοι οι εργαζόμενοι είναι πλήρως ενημερωμένοι για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας και φροντίζουν για την εφαρμογή του.
- Η Πολιτική Ποιότητας της Εταιρείας είναι διαθέσιμη στους εργαζόμενους, διατηρείται ενήμερη ως τεκμηριωμένη πληροφορία, γνωστοποιείται και γίνεται κατανοητή από αυτούς.
- Η Εταιρεία παρέχει όλους τους απαιτούμενους πόρους (εξοπλισμό, υλικό, εκπαίδευση κλπ.) για την επίτευξη των στόχων του Σ.Δ.Π.
- Η Εταιρεία έχει θέσει στόχους τους οποίους καταγράφει και αναλύει με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση.
- Όλες οι ενέργειες, που είναι δυνατόν να επηρεάσουν την ποιότητα και την ασφάλεια πληροφοριών, προγραμματίζονται και υλοποιούνται σύμφωνα με τις θεσμοθετημένες Διαδικασίες, που έχουν αναπτυχθεί με βάση την, κατά Διεργασία προσέγγιση του Σ.Δ.Π.
- Όλα τα στοιχεία ελέγχων αναλύονται και χρησιμοποιούνται στα πλαίσια μίας συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης του Σ.Δ.Π.
- Η Εταιρεία έχει ορίσει Υπεύθυνο Σ.Δ.Π., ο οποίος αναφέρεται στη Διοίκηση και έχει τη δικαιοδοσία και την οργανωτική ανεξαρτησία να εξασφαλίζει ότι το Σ.Δ.Π. της Εταιρείας λειτουργεί και τηρείται σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015.

Η Εταιρεία χρησιμοποιεί τις ακόλουθες μεθόδους για τον έλεγχο των παραπάνω Διαδικασιών:

- Σαφής προσδιορισμός υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων για κάθε Διαδικασία ή τμήμα της.
- Γραπτή τεκμηρίωση του τρόπου που εκτελούνται όλες οι εργασίες (εγχειρίδια, λεπτομερείς Διαδικασίες, οδηγίες, κ.τ.λ.).
- Τήρηση γραπτών στοιχείων που να αποδεικνύουν τη συμμόρφωση των λειτουργιών του Σ.Δ.Π., με τα διεθνή πρότυπα.
- Έλεγχος των επιδόσεων της εφαρμογής των παραπάνω, μέσω της παρακολούθησης της ποιοτικής απόδοσης και της Εσωτερικής Επιθεώρησης.
- Η διαδικασία του να μαθαίνει η Εταιρεία από τα λάθη της, να φροντίζει συστηματικά να μην επαναλαμβάνονται (με διορθωτικές ενέργειες) και να βελτιώνει, συνεχώς, τις λειτουργίες της θέτοντας, παρακολουθώντας και επιτυγχάνοντας συγκεκριμένους στόχους βελτίωσης.