

Διαδικασία

Όνομασία:	Πολιτική και Διαδικασία κατά της Βίας & Παρενόχλησης στην Εργασία
Έκδοση:	2η/ 17.10.2025
Σύνταξη:	Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού
Έγκριση:	Γενικός Διευθυντής

Διευκρίνιση:

Στο βαθμό του εφικτού, έχει γίνει προσπάθεια το παρακάτω κείμενο να περιέχει γλώσσα ουδέτερη ως προς το φύλο. Όπου αυτό δεν ήταν εφικτό και για λόγους συντομίας, στο μεγαλύτερο μέρος του έχει υιοθετηθεί η χρήση του αρσενικού γένους, διευκρινίζεται ωστόσο ότι απευθύνεται στο σύνολο της ανθρώπων της Εταιρείας ανεξαρτήτως φύλου ή αυτοπροσδιορισμού ταυτότητας.

1. Σκοπός

Σκοπός της πολιτικής είναι η λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων από την Εταιρεία για την διαφύλαξη της σωματικής, ψυχικής και συναισθηματικής υγείας των ανθρώπων της – και, εν τέλει, η ανάπτυξη μιας κοινής κουλτούρας ακεραιότητας και συναισθηματικής ασφάλειας. Για το λόγο αυτό, αποτυπώνει τις αξίες, τους κανόνες συμπεριφοράς και τη διαδικασία που όλοι αναμένεται να ακολουθούν στα θέματα βίας και παρενόχλησης στην Εταιρεία.

2. Νομικό πλαίσιο

Η πολιτική αυτή δεν μπορεί να καταγράψει αναλυτικά όλες τις νομικές διατάξεις. Σε κάθε περίπτωση διευκρινίζεται ότι υπερσχύουν οι σχετικοί νόμοι του Ελληνικού Κράτους και ότι η Εταιρεία τους υιοθετεί και τους αποδέχεται. Σε αυτούς περιλαμβάνεται η Σύμβαση 190 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για την εξάλειψη της βίας και παρενόχλησης στον κόσμο της εργασίας, που υιοθετήθηκε από τη Συνδιάσκεψη της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας στη Γενεύη, την 21.6.2019 αλλά και ο Νόμος 4808/19.6.2021.

Μέρος των αρχών της πολιτικής αυτής διέπουν επίσης την συνεργασία με τρίτα μέρη – όπως είναι οι προμηθευτές, συνεργάτες και εν γένει όσοι συνάπτουν συμβατική σχέση με την Εταιρεία, οι οποίοι ενημερώνονται σχετικά από αυτήν.

3. Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα πολιτική και διαδικασία έχει εφαρμογή στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού, ανεξαρτήτως τόπου εργασίας, ιεραρχικού επιπέδου, κλπ. Επίσης, για όλους ανεξάρτητα από το συμβατικό τους καθεστώς, από το αν είναι ασκούμενοι ή μαθητευόμενοι, εργαζόμενοι των οποίων η εργασιακή σχέση έχει λήξει, εθελοντές ή υποψήφιοι που αναζητούν εργασία.

Παράλληλα, έχει εφαρμογή σε συμπεριφορές που μπορεί να εκδηλωθούν στον χώρο εργασίας, σε μέρη διαλείμματος ή ανάπαυσης, φαγητού, τουαλέτες, αποθήκες κλπ. Ακόμα, μέσω επαγγελματικών επικοινωνιών

(συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών), κατά τη διάρκεια επαγγελματικών μετακινήσεων, εκπαίδευσης, εκδηλώσεων (εντός κι εκτός ωραρίου εργασίας) ή δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την εργασία και τέλος, κατά τη μετακίνηση από και προς αυτή.

Ως περιστατικά βίας και παρενόχλησης νοούνται και αυτά που συμβαίνουν ανάμεσα σε μια/έναν εργαζόμενη/ο και σε ένα πελάτη. Στη περίπτωση αυτή, η διαδικασία διαφοροποιείται στα αντίστοιχα σημεία (ενδεικτικά: κυρωτικά μέσα).

Τέλος, περιλαμβάνει και αυτούς που τις αντιλαμβάνονται έμμεσα, στο ευρύτερο εργασιακό τους περιβάλλον ή τις συμπεριφορές που εκδηλώνονται προς ένα άτομο από μια ομάδα ανθρώπων συνολικά.

4. Ορισμοί και ενδείξεις

(Α) Ορισμοί

Ο όρος “βία και παρενόχληση” περιλαμβάνει μια σειρά από μη αποδεκτές μορφές συμπεριφοράς και πρακτικές, ή απειλές αυτών, είτε εκδηλώνονται μεμονωμένα ή κατ’ επανάληψη, που αποσκοπούν, οδηγούν, ή ενδέχεται να οδηγήσουν σε σωματική, ψυχολογική, σεξουαλική ή οικονομική βλάβη. Οι συμπεριφορές αυτές περιλαμβάνουν και την έμφυλη βία και παρενόχληση.

Ως “παρενόχληση” νοούνται οι μορφές συμπεριφοράς, που επαναλαμβάνονται και έχουν ως σκοπό ή αποτέλεσμα την παραβίαση της αξιοπρέπειας του προσώπου και τη δημιουργία εκφοβιστικού, εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος.

Ως “έμφυλη βία και παρενόχληση” εννοείται η βία και παρενόχληση που απευθύνεται σε άτομα λόγω του φύλου τους, ή επηρεάζει δυσανάλογα άτομα συγκεκριμένου φύλου. Περιλαμβάνει την λεκτική, σωματική προσβολή ή παραβίαση και την σεξουαλική παρενόχληση σε οποιαδήποτε μορφή.

Σεξουαλική παρενόχληση είναι μια συμπεριφορά που: α) είναι ανεπιθύμητη, β) έχει σεξουαλικό χαρακτήρα ή σχετίζεται με αυτό, γ) έχει ως αποτέλεσμα την παραβίαση της αξιοπρέπειας του ατόμου ή τη δημιουργία ενός απειλητικού, εχθρικού, μειωτικού, ταπεινωτικού ή φοβικού περιβάλλοντος για εκείνο. Συνολικά, η έμφυλη βία και παρενόχληση είναι η συμπεριφορά που απευθύνεται στον σεξουαλικό ρόλο του ατόμου, τοποθετώντας τον ρόλο αυτό σε θέση ανώτερη από τον επαγγελματικό του.

(Β) Ενδείξεις

Οι παρακάτω τύποι συμπεριφοράς, είτε συμβαίνουν δημόσια είτε όχι, αποτελούν ενδεικτικά παραδείγματα βίας και παρενόχλησης:

- *Λεκτικός εκφοβισμός* – π.χ. η συκοφαντία, η γελοιοποίηση, οι κακόβουλες επιθέσεις στο άτομο ή την οικογένειά του, η εξύβριση, η προσβολή και ταπείνωσή του, η υποτίμησή του ή η χρησιμοποίησή του ως δέκτη ειρωνικών αστεισμών ή παραβιαστικών σχολίων και παρατηρήσεων, η χρήση υποτιμητικών ονομάτων για αυτό, η κακόβουλη διασπορά φήμης ή κουτσομπολιού για αυτό, ο εμπαιγμός του.
- *Σωματικός εκφοβισμός* – π.χ. σπρώξιμο, κλωτσιά, τρικλοποδιές, επίθεση ή απειλή επίθεσης. Ακόμα, η ζημιά στον χώρο εργασίας ενός ατόμου ή των προσωπικών του αντικειμένων, οι χειρονομίες εξύβρισης, απειλών και εκφοβισμού.

- **Αποκλεισμός** – Ο επαναλαμβανόμενος κοινωνικός ή σωματικός / χωροταξικός αποκλεισμός και διαχωρισμός ενός ατόμου εξαιρώντας το από ενέργειες και επικοινωνίες θεμάτων εργασίας στα οποία θα έπρεπε εκ των πραγμάτων να συμπεριλαμβάνεται δεδομένου του ρόλου του. Ακόμα, το να παρεμποδίζεται από την έκφραση του λόγου του διακόπτοντας το, αγνοώντας το ή / και προτρέποντας άλλους να το αγνοήσουν.

Τα παρακάτω επίσης συνεισφέρουν ως αποδείξεις για την ύπαρξη εκφοβισμού και παρενόχλησης:

- η συστηματική ενθάρρυνση προς κάποιον να παραβιάσει τα καθήκοντά του ή τις οδηγίες των ανωτέρων του,
- η επαναλαμβανόμενη αναίτια κριτική για θέματα καθόλου ή ελάχιστα σχετικά με το αντικείμενο εργασίας του ή στα οποία δεν έχει εμπλακεί, χωρίς τεκμηρίωση.
- Η χειριστική συνεργασία προς ένα άτομο με την κακόβουλη πρόθεση να γίνει δυσχερής ή αδύνατη η άσκηση των καθηκόντων του (ενδεικτικά: ανάθεση υπερβολικού ή καθόλου φόρτου εργασίας, εκ προθέσεως λανθασμένες οδηγίες ή πληροφορίες ή η απόκρυψη αυτών)
- Ο επαναλαμβανόμενος ηθελημένος προσεταιρισμός της ιδέας, ενέργειας κλπ. ενός ατόμου από άλλο.

Τα παρακάτω, αντίστοιχα, αποτελούν αποδείξεις έμφυλης βίας ή παρενόχλησης:

- μεμονωμένες ή επαναλαμβανόμενες ανεπιθύμητες ερωτικές ή σεξουαλικές προκλήσεις, αιτήματα για σεξουαλικές χάρες, προσφορά δώρων με αντίστοιχη συνυποδήλωση,
- αγγίγματα, σχόλια, βλέμματα, 'αστεία' ή χρήση σεξουαλικοποιημένης γλώσσας, αναφορές στην ιδιωτική ζωή του ατόμου, σχόλια για τον σεξουαλικό του προσανατολισμό, υπονοούμενα με συνυποδηλώσεις σε αυτή τη κατεύθυνση,
- Κοινοποίηση και επίδειξη σεξουαλικά ανάρμοστων εικόνων, σεξουαλικοποίηση του χώρου εργασίας με επίδειξη τέτοιων εικόνων, διακόσμησης, επίδειξη γεννητικών οργάνων, απρεπείς σεξουαλικές χειρονομίες,
- σεξουαλικά υπαινικτικά, επίμονα ή προσβλητικά βλέμματα και σφυρίγματα προς το άτομο και προς σημεία του σώματός του, τα οποία του επιβάλλονται - στερούν, δηλαδή, από τον αποδέκτη την αίσθηση ότι μπορεί να τα ελέγξει- και είναι μη αμοιβαία.

Τι δεν είναι παρενόχληση, εκφοβισμός ή βία:

- Η εφαρμογή και εποπτεία των κριτηρίων της απόδοσης που θέτει ο Οργανισμός
- Οι προθεσμίες για την ολοκλήρωση των καθηκόντων, ενός έργου, ενός παραδοτέου
- Οι παρατηρήσεις και η ανατροφοδότηση για ευθυγράμμιση με το αναμενόμενο αποτέλεσμα της εργασίας προς τον/ην εργαζόμενο/η
- Η ενημέρωση για μη ικανοποιητική απόδοση, εφ' όσον γίνεται με εποικοδομητικό τρόπο που στόχο έχει την εξέλιξη, την ενδυνάμωση του εργαζομένου και την ανταπόκρισή του στα αναμενόμενα
- Η παρατήρηση για ανάρμοστη - αντιδεοντολογική συμπεριφορά
- Οι φυσιολογικές τριβές και συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων

Γίνεται φανερό ότι η αλληλεπίδραση και συνεργασία ανθρώπων διαφορετικών μεταξύ τους μέσα σε ένα εργασιακό πλαίσιο, είναι ανθρώπινο να επιφέρει ενίοτε και προστριβές ή φυσιολογικές συγκρούσεις. Αυτά τα περιστατικά εμπίπτουν στη περίπτωση επίλυσης παραπόνων και η διαχείρισή τους γίνεται με τον τρόπο που αναλογεί σε αυτά, και δεν εμπίπτει στην πολιτική και διαδικασία αυτή.

5. Βασικές αρχές

Οι αξίες της Εταιρείας πρεσβεύουν ακράδαντα την προσήλωση σε μια κουλτούρα ακεραιότητας και συναισθηματικής ασφάλειας τόσο για τους πελάτες όσο και για τους εργαζόμενούς της.

Αυτό σημαίνει πως η Εταιρεία δεν αποδέχεται καμίας μορφής βία και παρενόχληση που συνδέεται με την εργασία ή προκύπτει από αυτή, συμπεριλαμβανομένης της βίας και παρενόχλησης λόγω φύλου. Τέτοια περιστατικά συνιστούν παραβίαση ή κατάχρηση της καλώς εννοούμενης ελευθερίας έκφρασης που η Εταιρεία ενθαρρύνει, είναι ασύμβατα με τις παραπάνω αξίες και θέτουν σε κίνδυνο την φήμη της.

Παράλληλα, αναγνωρίζει ότι οι συμπεριφορές αυτές έχουν αρνητικές συνέπειες στην υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων και μειώνουν την δέσμευση τους – οδηγώντας, με τον τρόπο αυτό, σε απογοήτευση και αποσύνδεση. Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η Εταιρεία αντιλαμβάνεται τον πρωταρχικό ρόλο της στην προώθηση ενός περιβάλλοντος μηδενικής ανοχής και στην πρόληψη τέτοιων μορφών συμπεριφοράς και πρακτικών.

6. Βασικοί άξονες

Οι δράσεις της Εταιρείας απέναντι στα θέματα της βίας και παρενόχλησης, έχουν ενσωματωθεί, ως αναπόσπαστο μέρος αυτής, στην συνολική της στρατηγική για την κουλτούρα εργασίας που καλλιεργεί.

Συγκεκριμένα, βασίζεται σε δύο βασικές κατευθύνσεις: (α) την πρόληψη και επιμόρφωση και (β) την προστασία και τα κυρωτικά μέσα.

1^{ος} άξονας: Πρόληψη και επιμόρφωση

Νοούνται τα μέτρα που λαμβάνει η Εταιρεία για την δημιουργία μιας κουλτούρας σεβασμού της διαφορετικότητας, ως βάση για την εξ' αρχής αποφυγή ανεπιθύμητων συμπεριφορών. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσονται οι ενέργειες ενίσχυσης της ψυχικής υγείας και ευζωίας που η Εταιρεία θεωρεί θεμέλιο λίθο για την αποφυγή παραβατικών συμπεριφορών (ανθρωποκεντρική προσέγγιση). Ακόμα, η έρευνα κινδύνων σχετικών με την βία και παρενόχληση από ανεξάρτητο εξωτερικό συνεργάτη και η υλοποίηση ενεργειών με βάση αυτή.

▪ *Εκπόνηση Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (ΕΕΚ) Βίας και Παρενόχλησης*

Γίνεται σε συνεργασία με εξειδικευμένο εξωτερικό πάροχο, εξετάζει όλες τις απαραίτητες διαστάσεις, υλοποιείται με συγκεκριμένη μεθοδολογία και εντοπίζει τομείς όπου οι εργαζόμενοι πιθανόν να είναι περισσότερο εκτεθειμένοι στη βία και την παρενόχληση από εσωτερικούς ή εξωτερικούς παράγοντες. Τα στάδια εκπόνησης της περιλαμβάνουν συγκέντρωση στοιχείων με ειδικά ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις για συμπληρωματικές πληροφορίες με τους αρμόδιους, οριστικοποίηση απαντήσεων ερωτηματολογίων, κατόπιν εκπόνηση της μελέτης και παράδοσή της από τον εξωτερικό πάροχο. Την ευθύνη ανάθεσης και συντονισμού για την ολοκλήρωση της ΕΚΚ έχει το Τμήμα Υγιεινής και Ασφάλειας (HSSE). Η ΕΚΚ καταλήγει σε όλες τις αναγκαίες συστάσεις και προτάσεις για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου βίας και παρενόχλησης.

▪ *Δημιουργία και εφαρμογή Πλάνου Δράσης βάση της ΕΚΚ*

Με την ΕΚΚ ως βάση, το Τμήμα HSSE αξιολογεί και εκπονεί ένα πλάνο δράσης, το οποίο υποβάλλει για σχόλια και ευθυγράμμιση στην Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ), την Νομική Υπηρεσία (ΝΥ) και την Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων (CA) της Εταιρείας, η συνεισφορά των οποίων αποσκοπεί στο να εξασφαλίσει ότι το πλάνο αυτό α. συνάδει και εκπληρώνει τα απαιτούμενα από τον νόμο, β. εμπλουτίζεται με τις τυχόν επιπλέον ενέργειες που η Εταιρεία υλοποιεί ούτως ή άλλως, εσωτερικά ή εξωτερικά, επιπλέον των

προτάσεων της ΕΚΚ. Το πλάνο δράσης που προκύπτει από την διεργασία αυτή υποβάλλεται κατόπιν για έγκριση στην Γενική Διεύθυνση της Εταιρείας. Μετά την επικύρωσή του από τον Γενικό Διευθυντή, δρομολογείται για υλοποίηση εντός συγκεκριμένων χρονοδιαγραμμάτων.

Όπως γίνεται κατανοητό, η τελική εκπόνηση του πλάνου απαιτεί την συνεργασία όλων των διευθύνσεων που έχουν εμπλοκή ως προς αυτό. Ενδεικτικά: η ΔΑΔ διατηρεί ρόλο συμβούλου και συνεργάτη, ενώ αναλαμβάνει τις όποιες τυχόν ενέργειες αποφασιστούν και αφορούν εκπαίδευση και επιμόρφωση προσωπικού σε θέματα διαφορετικότητας, συμπερίληψης και αντιμετώπισης της βίας και παρενόχλησης. Στην περίπτωση αυτή, η ΔΑΔ έχει την ευθύνη για την αξιολόγηση του βέλτιστου τρόπου εκπαίδευσης, την ανάθεση σε εξωτερικό πάροχο εφόσον αυτό χρειαστεί, την δημιουργία του σχετικού υλικού, την εποπτεία της παρακολούθησης από τους εργαζομένους, την επανάληψή τους στα προβλεπόμενα διαστήματα, κλπ.

Η Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων (CA) αναλαμβάνει την συντονισμό ενεργειών που αφορούν εξωτερικούς φορείς και δίκτυα ευαισθητοποίησης. Επιπλέον, είναι επιφορτισμένη με την προάσπιση της εταιρικής φήμης σε περίπτωση που υπάρξει οποιαδήποτε δημοσιοποίηση ή καταγγελία από τον-την εργαζόμενο-η σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης. Αντίστοιχα, το HSEE φροντίζει για την ενημέρωση και συντονισμό όλων των Διευθύνσεων στα τυχόν ζητούμενα αλλά και στην επιλογή και ανάθεση εξωτερικών συνεργατών, σε ότι δεν αφορά εκπαίδευση. Τέλος, υποβάλλει αναφορά προόδου στην Γενική Διεύθυνση με βάση τα χρονοδιαγράμματα και προτείνει εναλλακτικές ενέργειες εάν χρειαστεί.

- *Καλλιέργεια κουλτούρας αποδοχής, διαφορετικότητας και υποστήριξης της ψυχικής υγείας*

Παράλληλα η Εταιρεία επαναλαμβάνει συστηματικά δράσεις και μηνύματα καλλιέργειας σεβασμού και αποδοχής της διαφορετικότητας, ενσυναίσθησης και ανοιχτής επικοινωνίας. Οι δράσεις αυτές απευθύνονται στο σύνολο των εργαζομένων και περιλαμβάνουν:

- Εκδηλώσεις και ανάπτυξη εξειδικευμένων θεμάτων

Πραγματοποιούνται με την συμμετοχή εξειδικευμένων, κάθε φορά, συμβούλων για θεματικές όπως: μη βίαιη επικοινωνία, υγιής αλληλεπίδραση με τους γύρω μας κλπ. Ακόμα, συζητήσεις με καλεσμένους και εκπροσώπους επιλεγμένων φορέων για θέματα φύλου, αποδοχής, διαφορετικότητας κλπ.

- Ανακοινώσεις / επικοινωνίες

Επικοινωνίες στις παραπάνω θεματικές, συχνά ορμώμενοι από σημαντικά ορόσημα (π.χ. Διεθνής Ημέρα μη Βίας, Παγκόσμια Ημέρα κατά της κακοποίησης των Γυναικών κλπ.). Τα μέσα είναι μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εκπομπές podcast, μπροσούρες, ηλεκτρονικό υλικό κλπ.

- *Γραμμή Υποστήριξης 24/7 για τους εργαζόμενους και τα μέλη των οικογενειών τους*

Παρέχεται 24 ώρες / 7 μέρες την εβδομάδα από ανεξάρτητους πιστοποιημένους συμβούλους, ανώνυμα και εμπιστευτικά, και καλύπτει όλο το φάσμα τυχόν θεμάτων βίας, παρενόχλησης, εκφοβισμού, ψυχικής υγείας κλπ. που ένας εργαζόμενος ή μέλος της οικογένειάς του αντιμετωπίζει. Τα αιτήματα παραπέμπονται, εφόσον η σοβαρότητά τους το απαιτεί, ή αν συντρέχουν οι σχετικές προϋποθέσεις (φόβος για απειλή ανθρώπινης ζωής), έχουν την δικαιοδοσία για άρση του απορρήτου.

- *Στοχευμένη εκπαίδευση*

Διαχωρίζεται σε δύο βασικά προγράμματα: α. εκπαίδευση στελεχών και β. εκπαίδευση λοιπού προσωπικού. Αποσκοπούν στην ευαισθητοποίηση και ενημέρωση και περιλαμβάνουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες (ορισμοί, αναγνώριση συμπεριφορών κ.α.) αλλά και παρουσίαση / επεξήγηση της πολιτικής και διαδικασίας της Εταιρείας.

Το πρόγραμμα στελεχών περιλαμβάνει επιπλέον ενημέρωση για τον τρόπο διαχείρισης σχετικής καταγγελίας και για τους τρόπους υποστήριξης προς εργαζόμενο που αντιμετωπίζει θέμα προερχόμενο έξω από την εργασιακή του ζωή (ενδο-οικογενειακή βία και παρενόχληση).

- *Ενημέρωση για τα μέτρα και τις επιλογές στήριξης*

Η Εταιρεία έχει αναρτήσει σε μόνιμο σύνδεσμο, προσβάσιμο σε όλους, τα μέτρα στήριξης και την διαδικασία που έχει οριστεί. Το υλικό αυτό περιλαμβάνει, ανάμεσα σε άλλα, τα στοιχεία επικοινωνίας με τις αρμόδιες αρχές, τις υπηρεσίες και τα ένδικα μέσα και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτούς, τους μηχανισμούς αναφοράς και επίλυσης διαφορών.

- *Αναβάθμιση του ρόλου του Γιατρού Εργασίας*

Η Εταιρεία ενημερώνει το προσωπικό για τον αναβαθμισμένο ρόλο του Γιατρού Εργασίας (π.χ. παροχή πρώτων βοηθειών, υποστήριξη στην ένταξη ή επανένταξη εάν έχουν υποστεί διακρίσεις ή βία, κλπ). Την εποπτεία σε ότι αφορά την βέλτιστη συνεργασία και εφαρμογή των ενεργειών που σχετίζονται με τον Γιατρό Εργασίας έχει ο Υπεύθυνος Υγιεινής και Ασφάλειας (HSSE).

- *Διευκόλυνση έργου επιθεωρητών, συνεργασία με αρχές*

Η Εταιρεία δεσμεύεται να εφαρμόζει τις υποδείξεις των επιθεωρητών υγείας και ασφάλειας και να διευκολύνει το έργο τους μέσα στην επιχείρηση κατά τους ελέγχους, όταν αυτοί προκύψουν. Αντίστοιχα, παρέχει συνδρομή και πρόσβαση σε κάθε αρμόδια δημόσια, διοικητική ή δικαστική αρχή, κατά την έρευνα τέτοιου είδους περιστατικού ή συμπεριφοράς, όταν αυτή ζητηθεί.

2^{ος} άξονας: Προστασία και κυρωτικά μέσα

Περιλαμβάνει τη διαδικασία της Εταιρείας για την αναφορά και διερεύνηση συμπεριφορών βίας και παρενόχλησης καθώς και τις διαβαθμίσεις κυρώσεων που δύναται να επιβάλει. Οι βασικές αρχές που τηρούνται σε όλα τα στάδια της διαδικασίας είναι:

- άμεση έναρξη της της διερεύνησης στο συντομότερο δυνατό χρονικό διάστημα,
- εξέταση όλων των πιθανών στοιχείων και ταχύτερη δυνατή επίλυση,
- λήψη προσωρινών μέτρων άμεσης εκτόνωσης μέχρι το τελικό πόρισμα, εφόσον κρίνεται σκόπιμο,
- ενδεδειγμένη καταγραφή και τεκμηρίωση όλων των ενεργειών κατά την διάρκεια της έρευνας (μόνο γεγονότα και αποδείξεις, όχι υποθέσεις ή σενάρια),
- τήρηση εμπιστευτικότητας, προστασίας προσωπικών δεδομένων, ουδετερότητας και σεβασμού της ανθρώπινης αξιοπρέπειας προς όλους τους εμπλεκόμενους,
- Συνδρομή και συνεργασία με κάθε αρμόδια αρχή εφόσον χρειαστεί,
- Ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων στην ολοκλήρωσή της διερεύνησης.

7. Διαδικασία αναφοράς περιστατικών βίας και παρενόχλησης

1. Αναφορά / καταγγελία

Εφόσον συμβαίνουν επαναλαμβανόμενα περιστατικά τα οποία εντάσσονται στο φάσμα των συμπεριφορών παρενόχλησης, εκφοβισμού και βίας που αναφέρονται παραπάνω, τότε αυτά αποτελούν αντικείμενο αναφοράς. Στη περίπτωση αυτή η Εταιρεία προτρέπει την αποδέκτρια/η ή παρατηρητή τους, να τις αναφέρει σε έναν από τους παρακάτω:

- στον ανώτερό του ιεραρχικά, σε επίπεδο Προϊσταμένου ή
- στον ανώτερο αυτού και έχων την ευθύνη για την συνολική λειτουργία της Διεύθυνσης / Τμήματος, ή
- στο πρόσωπο αναφοράς (“σύνδεσμο”) – αυτό έχει οριστεί ότι είναι η/ο Διευθύντρια/ης της Διεύθυνσης Προμήθειας Ενέργειας.

Εναλλακτικά, μπορεί να το αναφέρει στον Γενικό Διευθυντή της Εταιρείας. Σε κάθε περίπτωση, αυτός που λαμβάνει την αναφορά ενημερώνει την ΔΑΔ.

Εάν για οποιοδήποτε λόγο η/ο εργαζόμενη/νος δεν αισθάνεται εμπιστοσύνη στο να αναφέρει το περιστατικό επώνυμα, έχει το δικαίωμα να αναφέρει το περιστατικό με τρόπο ανώνυμο, λαμβάνοντας υπόψη πως αν δεν παρέχει επαρκείς πληροφορίες, είναι πιθανό αυτό να μην είναι εφικτό να διερευνηθεί.

Από το σημείο αυτό και μετά, το πρόσωπο αυτό απολαμβάνει των μέτρων προστασίας από θυματοποίηση, ενημερώνεται για τα υποστηρικτικά μέσα που έχει στην διάθεσή του, εντός και εκτός Εταιρείας και για τα δικαιώματά του. Ταυτόχρονα, ο καταγγελλόμενος μπαίνει σε καθεστώς διερεύνησης.

2. Ανάθεση έρευνας

Η Εταιρεία επιλέγει τα άτομα εκείνα που κρίνονται καταλληλότερα για την διερεύνηση της αναφοράς. Αυτά περιλαμβάνουν πάντα την/ον σύνδεσμο (Διευθύντρια/ή Προμήθειας Ενέργειας) ακόμα ένα εκπρόσωπο της Εταιρείας, που κρίνεται κατάλληλο για την διερεύνηση της συγκεκριμένης αναφοράς, τηρώντας την δέουσα ουδετερότητα, προστασία της εμπιστευτικότητας και των προσωπικών δεδομένων των θυμάτων και των καταγγελλόμενων και σεβασμό. Εφόσον είναι εφικτό, ιδανικά είναι το άτομο που έχει αρχικά λάβει την καταγγελία.

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να εμπλέξει και εξωτερικούς ειδικούς (π.χ. δικηγόρο ή διαμεσολαβητή) εφόσον το κρίνει σκόπιμο, αξιολογώντας αν είναι απαραίτητο ή όχι με βάση τα δεδομένα της κάθε περίπτωσης.

3. Διερεύνηση

Οι έχοντες την ευθύνη της έρευνας διερευνούν την αναφορά με τις κατάλληλες ενέργειες - αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Συνάντηση με την/ον καταγγέλουσα/ντα για την καταγραφή και κατανόηση του περιστατικού και των παραμέτρων που το πλαισιώνουν, με όσο τα δυνατόν περισσότερη σαφήνεια και ακρίβεια.
- Πρόσκληση σε συνάντηση με τον καταγγελλόμενο, με στόχο την διερεύνηση της αναφοράς.
- Πρόσκληση τυχόν μαρτύρων – είτε είναι εργαζόμενοι ή συνεργάτες- είτε έχουν αναφερθεί ονομαστικά από τους ανωτέρω, είτε όχι, εφόσον η Εταιρεία κρίνει ότι γνωρίζουν και μπορούν να συνεισφέρουν ουσιαστικά στην διερεύνηση.
- Συλλογή αποδείξεων από όλες τις εμπλεκόμενες πλευρές - εφόσον χρειάζεται με πρόσβαση σε φυσικά ή ψηφιακά αρχεία, χώρους εργασίας κλπ.

Κατά τη διάρκεια της διερεύνησης και πριν το πόρισμα είναι πολύ πιθανόν οι υπεύθυνοι για την έρευνα να ορίσουν την αποφυγή επικοινωνίας του κατηγορούμενου με τον καταγγέλοντα για την εκτόνωση της κατάστασης και την ασφάλεια και των δύο πλευρών, την αποφυγή θυματοποίησης / αντιποίνων κλπ. Σε περίπτωση που αυτό αποφασιστεί θα πρέπει να τηρηθεί και από τις δύο πλευρές ενώ αν υπάρξουν

συγκεκριμένες περιστάσεις κατά τις οποίες αυτό δεν είναι εφικτό, η επικοινωνίες αυτές θα πρέπει να είναι πάντα με παρουσία τρίτων (εάν είναι φυσική συνύπαρξη) ή κοινοποίηση τους (αν είναι ηλεκτρονικές).

Οι εκτελούντες την έρευνα οφείλουν να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να καταλήξουν σε συμπέρασμα για το αν όσα έχουν καταγγεληθεί έχουν πράγματι τελεσθεί. Τα στοιχεία της έρευνας καταγράφονται ενδελεχώς και φυλάσσονται σε ασφαλές σημείο με ελεγχόμενη πρόσβαση μόνο από τους εξουσιοδοτημένους, για το σκοπό αυτό, εκπροσώπους της Εταιρείας.

Όταν η καταγγελία είναι ανώνυμη, διερευνάται μόνο εφόσον περιέχει συγκεκριμένα στοιχεία που παρέχουν βάση για τη διερεύνησή της, άλλως τίθεται στο αρχείο.

4. Πόρισμα, κυρώσεις

Με την ολοκλήρωση της συλλογής των στοιχείων, οι έχοντες την ευθύνη της έρευνας συντάσσουν έκθεση στην οποία παραθέτουν την έρευνα και το πόρισμα της, και την κοινοποιούν στον Γενικό Διευθυντή και την Νομική Υπηρεσία της Εταιρείας. Το πόρισμα αυτό επιδιώκει να συμπεριλάβει την τελική αξιολόγηση για την σοβαρότητα του περιστατικού. Τέλος, εφόσον έχει πράγματι διαπιστωθεί παράβαση, τα προτεινόμενα μέτρα και κυρώσεις.

Η λήψη της απόφασης για τις όποιες ενέργειες και πειθαρχικά μέτρα μπορεί να ληφθεί είτε από τους ίδιους τους εκπροσώπους που έχουν διεξάγει την έρευνα είτε από τον Γενικό Διευθυντή σε συνεργασία με αυτούς.

Το αποτέλεσμα του πορίσματος μαζί με τις αποφάσεις της Εταιρείας σε ότι αφορά ενέργειες επούλωσης ή / και τυχόν κυρώσεις, κοινοποιούνται κατόπιν στους εμπλεκόμενους.

Η επιβολή των κυρώσεων οφείλει να είναι ανάλογη με την σοβαρότητά της παράτυπης συμπεριφοράς και με γνώμονα α. την όσο πιο δυνατό ομαλή επούλωση και β. την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον από τους ίδιους ή άλλους εμπλεκόμενους. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να επιληχθούν οι ενέργειες επίλυσης που είναι καταλληλότερες για την περίπτωση. Αυτές μπορεί ενδεικτικά να είναι: γραπτή σύσταση, επιπλέον επιμόρφωση του παραβάτη για θέματα βίας και παρενόχλησης, προτροπή για λήψη συμβουλευτικής / ψυχολογικής υποστήριξης, αλλαγή ωραρίου ή θέσης, αλλαγή τμήματος, τόπου εργασίας, μείωση αμοιβής, τοποθέτηση σε υποχρεωτική αργία κλπ. Σε κάθε περίπτωση, εφαρμόζονται τα όσα προβλέπουν τα πειθαρχικά μέτρα του Κανονισμού Εργασίας της Εταιρείας, περιλαμβανομένου του μέτρου της άμεσης καταγγελίας της σχέσης απασχόλησης ή συνεργασίας. Επιπλέον, ανάλογα με την σοβαρότητα ή αν έχουν διαπιστωθεί ποινικά αδικήματα, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να παραπέμψει το θέμα στις αρμόδιες Αρχές.

Παράλληλα, το πόρισμα επιδιώκει να συμπεριλάβει τυχόν και τα μέτρα στήριξης που η Εταιρεία θα παράσχει ή θα διευκολύνει το θύμα να έχει πρόσβαση σε αυτά. Ενδεικτικά αυτά μπορεί να είναι επιπλέον ψυχολογική / συμβουλευτική υποστήριξη, μέτρα αποφυγής θυματοποίησης / στιγματισμού, απομάκρυνση από τον φορέα του κινδύνου (π.χ. σε περίπτωση περιστατικού βίας από πελάτη ή συνεργάτη), κλπ.

Εφόσον το πόρισμα περιέχει ευρήματα που το καταδεικνύουν, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να ενεργοποιήσει το πειθαρχικό μέτρο που κρίνει ανάλογο, εναντίον εργαζομένου ο οποίος συνειδητά και εσκεμμένα έκανε κακόβουλη καταγγελία για βία και παρενόχληση, με αποκλειστικό σκοπό να δυσφημήσει και να βλάψει άλλο πρόσωπο ή την Εταιρεία συνολικά.

8. Σχετικά

Καθώς σε αυτή την πολιτική δεν είναι εφικτό να καταγραφεί κάθε ενδεχόμενη κατάσταση σε πλήρη ανάλυση, σε περίπτωση που ο ενδεδειγμένος χειρισμός σε μια πιθανή κατάσταση δεν είναι σαφής σε κάποια/ον, η Εταιρεία ενθαρρύνει την/ον εργαζόμενη/ο που θα βρεθεί σε τέτοια θέση να ζητήσει καθοδήγηση από τα ενδεδειγμένα άτομα.

Η πολιτική αναθεωρείται και ανανεώνεται όποτε κρίνεται σκόπιμο, τηρώντας τα όσα ορίζουν οι νόμοι που ισχύουν την στιγμή εκείνη. Γνωστοποιείται σε όλους τους εργαζομένους κατά την πρόσληψή τους στην Εταιρεία και βρίσκεται αναρτημένη σε κοινά προσβάσιμο ηλεκτρονικό χώρο, ώστε να είναι ανά πάσα στιγμή διαθέσιμη. Τέλος, εντάσσεται στο υποχρεωτικό περιεχόμενο εκπαίδευσης τους και προβλέπεται η επανάληψή της σε τακτά χρονικά διαστήματα.

9. Συνημμένα / Παραρτήματα (1)

-Υποστηρικτικό έντυπο: Διερεύνηση αναφοράς για συμπεριφορά βίας, εκφοβισμού ή / και παρενόχλησης.