



**ΕΛΛΗΝΙΚΑ  
ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ**

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ  
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΕΠΙ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΣΙΤΙΣΗΣ**

	<b>ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΚΡΙΝΟΝΤΟΣ</b>	<b>ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΥΠΟΓΡΑΦΗ</b>
<b>ΕΓΚΡΙΣΗ</b>		

**Μαρούσι, Σεπτέμβριος 2018**



## **I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΣΚΟΠΟΣ**

Η παρούσα Διαδικασία καθορίζει τις ενέργειες που θα πρέπει να ακολουθούνται σε περιπτώσεις που παρατηρείται από εργαζόμενο οποιοδήποτε ζήτημα που σχετίζεται με την παροχή των υπηρεσιών σίτισης και την ποιότητα αυτών, στους χώρους του Ομίλου που παρέχεται ζεστό φαγητό.

## **II. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ**

Η Επιτροπή Εστιατορίου κάθε εγκατάστασης (ΒΕΑ, ΒΕΕ, ΒΕΘ) αναλαμβάνει τη μέριμνα για τη βέλτιστη λειτουργία της παροχής του φαγητού και την εποπτεία της τήρησης του Προγράμματος συσσιτίου και αποτελεί το αρμόδιο όργανο για την υποβολή και την τεκμηρίωση των αναφορών των εργαζομένων που σχετίζονται με τις παροχές σίτισης.

Η Επιτροπή Εστιατορίου κάθε εγκατάστασης (ΒΕΑ, ΒΕΕ, ΒΕΘ) απαρτίζεται από δύο (2) μέλη, εκ των οποίων το ένα διορίζεται από τη Διοίκηση της Εταιρείας και ένα από το πλέον Αντιπροσωπευτικό Σωματείο των εργαζομένων.

Ειδικά για τα Κεντρικά Γραφεία του Ομίλου, στα οποία δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση παροχής ζεστού φαγητού και η παροχή ζεστού φαγητού γίνεται εξ ελευθεριότητας στους εργαζόμενους όλων των Εταιρειών του Ομίλου, η Επιτροπή θα απαρτίζεται από ένα μέλος που ορίζεται από την Εταιρεία και τον Συντονιστή της Επιτροπής Υγιεινής και Ασφάλειας.

## **III. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΕΠΙ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΣΙΤΙΣΗΣ**

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί από εργαζόμενο του Ομίλου πρόβλημα ή ζήτημα που σχετίζεται με την ποιότητα του παρεχόμενου φαγητού και εν γένει τις παρεχόμενες υπηρεσίες σίτισης, ο εργαζόμενος θα πρέπει να αναφέρει άμεσα το πρόβλημα, αν είναι δυνατόν τη στιγμή που γίνεται αντιληπτό, σε μέλος της Επιτροπής Εστιατορίου. Ταυτόχρονα, είναι επιθυμητή η τεκμηρίωση της αναφοράς με φωτογραφία του αντίστοιχου γεύματος, χώρου κλπ όπου υπάρχει το πρόβλημα. Στην περίπτωση που η αναφορά του εργαζομένου σε μέλος της Επιτροπής Εστιατορίου αφορά στην ποιότητα του παρεχόμενου φαγητού, αυτός θα πρέπει να παραδίδει ταυτόχρονα το φαγητό ή το τρόφιμο, για το οποίο υποβάλλεται η αναφορά, ούτως ώστε η Επιτροπή Εστιατορίου στο σύνολό της να διαθέτει επαρκή τεκμηρίωση για το αντικείμενο της αναφοράς. Σημειώνεται ότι δεν θα λαμβάνονται υπ' όψη αναφορές που υποβάλλονται μετά την παρέλευση 8 ωρών από την παροχή του φαγητού.

Ειδικά για τις Βιομηχανικές Εγκαταστάσεις, εάν ο εργαζόμενος που διαπίστωσε την ύπαρξη προβλήματος στην παροχή των υπηρεσιών σίτισης ή/και στην ποιότητα του παρεχόμενου φαγητού, απασχολείται σε χρόνο εκτός του ημερησίου ωραρίου, κατά τον οποίο τα μέλη της Επιτροπής Εστιατορίου δεν είναι παρόντα στις Εγκαταστάσεις, ο εργαζόμενος που επιθυμεί να υποβάλλει την αναφορά, οφείλει να παραδώσει το δείγμα του φαγητού άμεσα στον Αρχιφύλακα Βάρδιας, ο οποίος το φυλάσσει εντός καταψύκτη με αποκλειστικά δική του ευθύνη, μέχρι την παράδοση αυτού στα μέλη της Επιτροπής Εστιατορίου.

Για κάθε αναφορά εργαζομένου στην Επιτροπή Εστιατορίου, η τελευταία έχει την υποχρέωση να μεριμνά για την σύνταξη του «**Έντυπου Αναφοράς & Διερεύνησης Παραπόνου για τις Υπηρεσίες Σίτισης**» (συνημμένο) στο οποίο θα περιγράφεται αναλυτικώς το περιστατικό που της γνωστοποιήθηκε, το φαγητό ή τρόφιμο που προσκομίστηκε με την αναφορά και θα υπογράφεται από τα μέλη της Επιτροπής Εστιατορίου και τον ίδιο τον αναφέροντα. Το φαγητό ή τρόφιμο που παραδίδεται κατά τις άνω περιπτώσεις, είτε από τον ίδιο τον εργαζόμενο, είτε από τον Αρχιφύλακα Βάρδιας στην Επιτροπή Εστιατορίου, φυλάσσεται με αποκλειστική ευθύνη της Επιτροπής, κατά τρόπο που να διασφαλίζεται πλήρως η ακεραιότητά του.

Η Επιτροπή Εστιατορίου ενημερώνει τον Πάροχο Σίτισης για την αναφορά άμεσα και το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την παραλαβή της και τον καλεί να υποβάλλει τις απόψεις του επί του περιεχομένου της. Ο Πάροχος Σίτισης έχει το δικαίωμα να ελέγξει το φαγητό ή τρόφιμο που σχετίζεται με την αναφορά και να λάβει δείγμα αυτού, με σκοπό την πληρέστερη διερεύνησή της. Ο Πάροχος Σίτισης οφείλει να υποβάλλει εγγράφως τις απόψεις του επί της αναφοράς εντός τριών (3) ημερών από τη σχετική κλήση εκ μέρους της Επιτροπής Εστιατορίου. Η προθεσμία αυτή δύναται να παραταθεί, εάν απαιτούνται ειδικές εργαστηριακές εξετάσεις για τη διερεύνηση των καταγγελλομένων ή άλλοι ειδικοί λόγοι, κατόπιν σχετικού αιτήματος του Παρόχου.

Μετά την υποβολή των απόψεων του Παρόχου Σίτισης, η Επιτροπή Εστιατορίου καταγράφει τα αποτελέσματα της Διερεύνησης στο Έντυπο, στο οποίο θα περιγράφονται οι ενέργειες και τα διαπιστωθέντα πραγματικά περιστατικά, οι απόψεις του Παρόχου Σίτισης και θα επισυνάπτονται όλα τα σχετικά στοιχεία.

Το πλήρως συμπληρωμένο Έντυπο Αναφοράς & Διερεύνησης Παραπόνου θα διαβιβάζεται στον αρμόδιο Επικεφαλής Διοικητικών Υπηρεσιών Ομίλου ΕΛΠΕ, ο οποίος, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Προμηθειών Ομίλου και τη Γενική Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών Ομίλου θα προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σίτισης, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης με τον Πάροχο Σίτισης.

## ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ & ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΙΤΙΣΗΣ

Σελ. 1 από 2

### Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ:

Ημερομηνία & ώρα συμβάντος: .....

Εγκατάσταση και Χώρος συμβάντος: .....

Περιγραφή προβλήματος:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Παραδόθηκε δείγμα; **ΝΑΙ**  **ΟΧΙ**

Αν ναι, σε ποιον: .....

Παραδόθηκε φωτογραφία / βίντεο; **ΝΑΙ**  **ΟΧΙ**

Αν ναι, σε ποιον: .....

Ο αναφέρων το πρόβλημα (ονοματεπώνυμο, θέση, υπογραφή):

.....

.....

.....

Τα Μέλη της Επιτροπής Σίτισης (ονοματεπώνυμο, ημερομηνία, υπογραφή):

.....

.....

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ & ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΙΤΙΣΗΣ**

Σελ. 2 από 2

**Β. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΡΧΙΚΗΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΙΤΙΣΗΣ:**

Υπήρξαν παρόμοια παράπονα την ίδια ημέρα, ή για το ίδιο θέμα; **ΝΑΙ**  **ΟΧΙ**

Αν ναι, αναφέρατε: .....

Αν το πρόβλημα / παράπονο αφορά σε τρόφιμο / γεύμα, πόσα αντίστοιχα τρόφιμα / γεύματα παρατέθηκαν την ημέρα του παραπόνου στην συγκεκριμένη Εγκατάσταση;

Πιθανά Αίτια, Σχόλια & Συμπληρωματικά Στοιχεία σύμφωνα με την Επιτροπή Σίτισης:

**Γ. ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΙΤΙΣΗΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ:**

Επισυνάπτεται η αλληλογραφία της Επιτροπής με τον Πάροχο: **ΝΑΙ**  **ΟΧΙ**

Αν όχι, γιατί; .....

**Δ. ΠΡΟΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΙΤΙΣΗΣ ΜΕΤΑ ΤΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ:**

Τα Μέλη της Επιτροπής Σίτισης (ονοματεπώνυμο, ημερομηνία, υπογραφή):