

**Ελληνικό κείμενο**
**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Ο τελικός και ουσιαστικός κριτής της ποιότητας των υπηρεσιών μας είναι οι ωφελοόμενοι 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 INTERSOS HELLAS δεσμεύεται για την αξιόπιστη παροχή υπηρεσιών και την απόλυτη ικανοποίηση των αναγκών των ωφελοόμενων της, μέσα από ένα οργανωτικό περιβάλλον, που στοχεύει στη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Η Εταιρεία αντιμετωπίζει όλους τους ωφελοόμενους της μέσα από το ίδιο πρίσμα, θεωρώντας ότι όλοι έχουν υψηλές ανάγκες και προσδοκίες, που πρέπει να ικανοποιούνται.

Στα πλαίσια της Πολιτικής 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 της INTERSOS HELLAS 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 Ωφελοόμενους 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 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.

### Αγγλικό κείμενο

#### **QUALITY MANAGEMENT POLICY**

The final and essential judge of the quality of our services are our beneficiaries. Our policy aims to prescribe how we will consistently meet the quality of our services, our obligations to staff, suppliers, and society as a whole.

INTERSOS HELLAS is committed to the reliable provision of services and the absolute satisfaction of its beneficiaries' needs through an organizational environment, which aims at the continuous improvement of the efficiency and effectiveness of the Quality Management System. The company treats all its beneficiaries through the same prism, considering that everyone has high needs and expectations, which must be met.

Within the framework of the Quality Policy, the Management sets specific key quality objectives, which are reviewed at regular intervals and which aim at the following:

- Improving the quality of services offered.
- Improving service speed.
- Minimize service execution problems.
- Reduce complaints and improve satisfaction.
- Confirmation that the Company's Processes are operating effectively.

In particular, the Policy of INTERSOS HELLAS is:

- To assist in tackling the refugee crisis in Greece through the free provision of support to refugees and asylum seekers, emphasizing supporting vulnerable social groups and respecting the relevant rules of international and national law.
- To always comply with the current legislation and what is determined by the Tax regime in force in Greece and the European Union.
- To always comply with the applicable legislation that mentions and determines the Quality and Safety of the services provided.
- To continuously improve its quality-related functions, its services are considered High Quality in Greek and International Reality.
- To have close cooperation with its beneficiaries and suppliers, aiming at the continuous improvement of its services.
- To assist in the continuous development of its employees so that they can perform their duties safely, qualitatively, correctly, and efficiently, encouraging employees to participate actively and creatively in the goal of continuous quality improvement.
- To minimize the possibility of non-compliance by identifying any threats and taking preventive actions seizing the opportunities to improve its Services continuously.

For the implementation of the Quality Policy, the company operates with the following principles:

- Every employee is responsible for the quality of his work.
- All employees are fully informed about the Company's Quality Management System and take care of its implementation.
- The Quality Policy of the Company is available to the employees, and it is kept informed as documented information, communicated and understood by them.
- The company provides all the required resources (equipment, material, training, etc.) to achieve the Q.M.S.'s objectives.
- The company has set goals which it records and analyzes with a view to continuous improvement.
- All actions, which may affect the quality and security of information, are planned and implemented following the institutionalized Procedures, which have been developed based on the process approach of the Q.M.S.
- All control elements are analyzed and used in the context of a continuous effort to improve the Q.M.S.
- The company has appointed a Q.M.S. Manager, who refers to the Management and has the jurisdiction and organizational independence to ensure that the Q.M.S. operates and is observed under the ISO 9001: 2015 standard.

The company uses the following methods to control the above Procedures:

- Clear definition of responsibilities for each process or part of it.
- Written documentation of how all tasks are performed (manuals, detailed Procedures, instructions, etc.).
- Keeping written records that prove the compliance of the functions of the Q.M.S. with the international standards.
- Control of the above implementation's performance through the monitoring of the quality performance and the internal inspection.
- The company's process is learning from its mistakes to systematically ensure that they are not repeated (with corrective actions) and continuously improve its operations by setting, monitoring, and achieving specific improvement goals.