

**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα**

**Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας**

**Διαχείριση αρχειακών εγγράφων (Ε)**

**Ενότητα 3:** Αντικείμενο/ Εφαρμογή/ Σπουδαιότητα Διαχείρισης Εγγράφων

Δρ. Ευγενία Βασιλακάκη

Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης

|  |  |
| --- | --- |
| Το περιεχόμενο του μαθήματος διατίθεται με άδεια Creative Commons εκτός και αν αναφέρεται διαφορετικά | Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους. |

Περιεχόμενα

[1η Άσκηση 3](#_Toc386803908)

[2η Άσκηση 3](#_Toc386803909)

[ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' 3](#_Toc386803910)

# 1η Άσκηση

Με βάση το Πρότυπο ISO 15489-1:2001 (αντικείμενο της Διαχείρισης Εγγράφων), να εντοπίσετε στον Κανονισμό Διαχείρισης Παραπόνων του παρακάτω Οργανισμού (βλέπε Παράρτημα Α') τα σημεία εκείνα όπου η Διαχείριση Εγγράφων ταυτίζεται με τις διαδικασίες και τον τρόπο λειτουργίας του Οργανισμού.

Απάντηση

# 2η Άσκηση

Για κάθε ένα από τα σημεία που εντοπίσατε στην άσκηση 1, καθορίστε το είδος της σπουδαιότητάς τους στην ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία του Οργανισμού.

Απάντηση

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'

**Διαδικασία εξέτασης παραπόνου/ καταγγελίας από τις υπηρεσιακές μονάδες της Τράπεζας**

**Υποβολή Παραπόνων**

Ο πελάτης, προκειμένου να εκφράσει κάποιο παράπονο ή να διατυπώσει μια καταγγελία ή μια πρόταση, μπορεί να απευθυνθεί, προφορικά, εγγράφως ή ηλεκτρονικά, στο δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας, στις Διευθύνσεις της Τράπεζας, οι οποίες είναι αρμόδιες για το συγκεκριμένο παράπονο/ καταγγελία, καθώς και στο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων.

Συγκεκριμένα, η διαδικασία που ακολουθείται για την εξέταση του παραπόνου/καταγγελίας διαφέρει ανάλογα με το αν το παράπονο είναι προφορικό ή γραπτό και είναι η ακόλουθη:

Α. Προφορικά παράπονα

Τα προφορικά παράπονα τα οποία υποβάλλονται στο δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας απαντώνται προφορικά απευθείας από τον Διευθυντή του εν λόγω καταστήματος. Εάν το κατάστημα δεν μπορεί να απαντήσει στο προφορικό παράπονο/καταγγελία, ζητά από τον πελάτη να το υποβάλλει γραπτώς στο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων. Τα προφορικά παράπονα τα οποία υποβάλλονται στο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων απαντώνται είτε απευθείας είτε εντός 1-2 ημερών. Σε περίπτωση που το παράπονο δε μπορεί να απαντηθεί προφορικά ή θεωρηθεί σημαντικό (υψηλής προτεραιότητας) ζητείται από τον πελάτη να το υποβάλλει γραπτώς. Σε κάθε περίπτωση το παράπονο/καταγγελία καταγράφεται στο ηλεκτρονικό αρχείο που τηρεί το Τμήμα Διαχείρισης Παράπονων. Οι τηλεφωνικές συνομιλίες καταγράφονται προκειμένου να διασφαλιστεί η ακριβής αποτύπωση του παραπόνου.

Β. Γραπτά παράπονα

Για την υποβολή των γραπτών παραπόνων οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιούν το σχετικό έντυπο υπόδειγμα (συν/νο) **το οποίο πρέπει να βρίσκεται σε εμφανές σημείο στο Κατάστημα**, ή να το αναζητήσουν στη σχετική σελίδα της Τράπεζας στο Διαδίκτυο, http://www.ττττ.gr. Επίσης μπορούν να αποστείλουν το παράπονο τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση ττττ@τττ.gr.

Το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων παραλαμβάνει και αποδέχεται τα παράπονα/ καταγγελίες τα οποία υποβάλλονται γραπτώς από τους πελάτες της Τράπεζας, και συνεργάζεται με άλλες Μονάδες της Τράπεζας, τις οποίες αφορούν τα παράπονα, προκειμένου να απαντήσουν εγγράφως στον πελάτη **όντος δέκα (10) εργάσιμων ημερών**.

Για το σκοπό αυτό οι Διευθύνσεις της Τράπεζας (κυρίως οι Πελατειακές, Διαχείρισης Διαθεσίμων και Επενδυτικών δραστηριοτήτων, Εσωτερικής Επιθεώρησης, Νομικών Υπηρεσιών), οι Εταιρείες του Ομίλου και τα Καταστήματα, που εμπλέκονται σε κάθε περίπτωση οφείλουν να ανταποκρίνονται έγκαιρα στα αιτήματα του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων για παροχή σχετικών πληροφοριών/ στοιχείων, ώστε να επιτυγχάνεται άμεσα και αποτελεσματικά η διευθέτηση όλων των παραπόνων/ καταγγελιών.

Σε περίπτωση που υποβληθεί έγγραφο παράπονο σε Κατάστημα, θα πρέπει να αποστέλλεται αμελλητί μαζί με την άποψη του Διευθυντού του Καταστήματος στο Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων, το οποίο είναι αρμόδιο για την απάντηση στον πελάτη.

Επισημαίνεται ότι το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών, ενώ η κυρία ευθύνη των απαντήσεων βαρύνει τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Μονάδες.

Σε περίπτωση που η αρμοδία Υπηρεσιακή Μονάδα κρίνει ότι για την επίλυση του θέματος θα χρειαστεί περισσότερος χρόνος, από τις δέκα εργάσιμες ημέρες που έχουν οριστεί, προσδιορίζει το χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί για την αντιμετώπιση του παραπόνου και την αντίστοιχη απάντηση, πάντοτε όντος των χρονικών ορίων που έχουν θεσμοθετηθεί από τις Εποπτικές Αρχές (έως 45 ημέρες). Στη συνέχεια το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων ενημερώνει σχετικά εγγράφως ή τηλεφωνικά τον πελάτη.

**Ηλεκτρονική επεξεργασία παραπόνων/ καταγγελιών**

Η καταγραφή και η στατιστική επεξεργασία των παραπόνων πελατών (έγγραφων – προφορικών και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) γίνεται με καταχώρηση των δεδομένων σε ειδικό αρχείο της ACCESS από τους αρμόδιους υπαλλήλους του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων της Υπό/σης Εταιρικής Επικοινωνίας. Πρόσβαση στο ηλεκτρονικό αρχείο παραπόνων διαθέτει η Υπό/ώση Κανονιστικής Συμμόρφωσης με σκοπό την παρακολούθηση της βαρύτητας των παραπόνων, καθώς και τη θεώρηση τυχόν αποκλίσεων των προσφερομένων υπηρεσιών προς τους πελάτες από τους κανόνες του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου. Με βάση την παραπάνω πληροφόρηση και κατόπιν σχετικής αξιολόγησης η Υπό/ώση Κανονιστικής Συμμόρφωσης ενημερώνει τις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες για τη λήψη των καταλλήλων διορθωτικών μέτρων , όπου αυτό απαιτείται.

Τα παράπονα / καταγγελίες / παρατηρήσεις των πελατών ταξινομούνται:

Α) κατά **κατηγορία προάγοντος ή υπηρεσίας**: στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν μέσα πληρωμών, δάνεια, καταθέσεις, επενδυτικά προάγοντα και υπηρεσίες, κινητές αξίες, άλλες τραπεζικές εργασίες, προσωπικό κ.α.

Β) **κατά αίτια**: στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα παράπονα που αφορούν την τραπεζική πρακτική, τις συναλλαγές και υπολογισμούς, την ελλιπή ενημέρωση του πελάτη, τη γνωστοποίηση συναλλαγών, την παρέκκλιση από θεσμοθετημένες διαδικασίες, την ποιότητα υπηρεσιών. Τα παράπονα αφορούν τον τομέα των τραπεζικών υπηρεσιών και τον τομέα επενδυτικών υπηρεσιών ιδιωτών ή επιχειρήσεων.

Γ) σε Υψηλής, Μεσαίας και Χαμηλής προτεραιότητας όπως αναφέρθηκαν στο Κεφαλαίο 4 «Κατηγοριοποίηση Παραπόνων» και συμφώνα με τα αντίστοιχα κριτήρια.

Ο χρόνος απόκρισης της Τράπεζας στα παράπονα των πελατών παρακολουθείται συστηματικά μέσω σχετικών δεικτών.

Η ενημέρωση όλων των αρμόδιων οργάνων για τον απολογισμό και τη διαχείριση των παραπόνων των πελατών γίνεται μέσω του ετησίου απολογισμού της Υποδιεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας και των εξαμηνιαίων απολογιστικών αναφορών (Ιανουάριος – Ιούνιος & Ιούλιος – Δεκέμβριος) του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων προς τη Διεύθυνση Διοίκησης.

**Βιβλιογραφία**

ATEbank (2007). *Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών*. Διαθέσιμο: [http://atebank.de/NR/rdonlyres/6B52FC03-308A-4F89-8A7A-3AABFA18B703/0/politikh\_Diaxeirιsis\_paraponon\_v\_2.pdf](http://atebank.de/NR/rdonlyres/6B52FC03-308A-4F89-8A7A-3AABFA18B703/0/politikh_Diaxeir%CE%B9sis_paraponon_v_2.pdf) [Ημ. Πρόσβασης: 07/07/2014]

|

|  |
| --- |
| **Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα****Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας** |
| **Τέλος Ενότητας** |
| **Χρηματοδότηση*** Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
* Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο ΤΕΙ Αθήνας**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
* Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.

 |

**Σημείωμα Αναφοράς**Copyright ΤΕΙ Αθήνας, Ευγενία Βασιλακάκη, 2014. Ευγενία Βασιλακάκη. «Διαχείριση αρχειακών εγγράφων. Ενότητα 3: Αντικείμενο/ Εφαρμογή/ Σπουδαιότητα Διαχείρισης Εγγράφων». Έκδοση: 1.0. Αθήνα 2014. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση: [ocp.teiath.gr](https://ocp.teiath.gr/).**Σημείωμα Αδειοδότησης**Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά, Μη Εμπορική Χρήση Παρόμοια Διανομή 4.0 [1] ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».Λογότυπο για Άδειες χρήσης Creative Commons BY-NC-SA[1] http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/ Ως **Μη Εμπορική** ορίζεται η χρήση:* που δεν περιλαμβάνει άμεσο ή έμμεσο οικονομικό όφελος από την χρήση του έργου, για το διανομέα του έργου και αδειοδόχο
* που δεν περιλαμβάνει οικονομική συναλλαγή ως προϋπόθεση για τη χρήση ή πρόσβαση στο έργο
* που δεν προσπορίζει στο διανομέα του έργου και αδειοδόχο έμμεσο οικονομικό όφελος (π.χ. διαφημίσεις) από την προβολή του έργου σε διαδικτυακό τόπο

Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.**Διατήρηση Σημειωμάτων*** Οποιαδήποτε αναπαραγωγή ή διασκευή του υλικού θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει:
* το Σημείωμα Αναφοράς
* το Σημείωμα Αδειοδότησης
* τη δήλωση Διατήρησης Σημειωμάτων
* το Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων (εφόσον υπάρχει)

μαζί με τους συνοδευόμενους υπερσυνδέσμους. |

**Σημειώματα**

**Σημείωμα Αναφοράς**

Copyright ΤΕΙ Αθήνας, Ευγενία Βασιλακάκη, 2014. Ευγενία Βασιλακάκη. «Διαχείριση αρχειακών εγγράφων (E). Ενότητα 3: Αντικείμενο/ Εφαρμογή/ Σπουδαιότητα Διαχείρισης Εγγράφων». Έκδοση: 1.0. Αθήνα 2014. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση: [ocp.teiath.gr](https://ocp.teiath.gr/).

**Σημείωμα Αδειοδότησης**

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά, Μη Εμπορική Χρήση Παρόμοια Διανομή 4.0 [1] ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό. Οι όροι χρήσης των έργων τρίτων επεξηγούνται στη διαφάνεια «Επεξήγηση όρων χρήσης έργων τρίτων».

Τα έργα για τα οποία έχει ζητηθεί άδεια αναφέρονται στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



[1] http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Ως **Μη Εμπορική** ορίζεται η χρήση:

* που δεν περιλαμβάνει άμεσο ή έμμεσο οικονομικό όφελος από την χρήση του έργου, για το διανομέα του έργου και αδειοδόχο
* που δεν περιλαμβάνει οικονομική συναλλαγή ως προϋπόθεση για τη χρήση ή πρόσβαση στο έργο
* που δεν προσπορίζει στο διανομέα του έργου και αδειοδόχο έμμεσο οικονομικό όφελος (π.χ. διαφημίσεις) από την προβολή του έργου σε διαδικτυακό τόπο

Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

**Επεξήγηση όρων χρήσης έργων τρίτων**

|  |  |
| --- | --- |
| © | Δεν επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του έργου, παρά μόνο εάν ζητηθεί εκ νέου άδεια από το δημιουργό. |
| διαθέσιμο με άδεια CC-BY | Επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του έργου και η δημιουργία παραγώγων αυτού με απλή αναφορά του δημιουργού. |
| διαθέσιμο με άδεια CC-BY-SA | Επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του έργου με αναφορά του δημιουργού, και διάθεση του έργου ή του παράγωγου αυτού με την ίδια άδεια. |
| διαθέσιμο με άδεια CC-BY-ND | Επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του έργου με αναφορά του δημιουργού. Δεν επιτρέπεται η δημιουργία παραγώγων του έργου. |
| διαθέσιμο με άδεια CC-BY-NC | Επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του έργου με αναφορά του δημιουργού. Δεν επιτρέπεται η εμπορική χρήση του έργου. |
| διαθέσιμο με άδεια CC-BY-NC-SA | Επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του έργου με αναφορά του δημιουργού και διάθεση του έργου ή του παράγωγου αυτού με την ίδια άδεια. Δεν επιτρέπεται η εμπορική χρήση του έργου. |
| διαθέσιμο με άδεια CC-BY-NC-ND | Επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του έργου με αναφορά του δημιουργού. Δεν επιτρέπεται η εμπορική χρήση του έργου και η δημιουργία παραγώγων του. |
| διαθέσιμο με άδεια CC0 Public Domain | Επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του έργου, η δημιουργία παραγώγων αυτού και η εμπορική του χρήση, χωρίς αναφορά του δημιουργού. |
| διαθέσιμο ως κοινό κτήμα | Επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του έργου, η δημιουργία παραγώγων αυτού και η εμπορική του χρήση, χωρίς αναφορά του δημιουργού. |
| χωρίς σήμανση | Συνήθως δεν επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση του έργου. |

**Διατήρηση Σημειωμάτων**

* Οποιαδήποτε αναπαραγωγή ή διασκευή του υλικού θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει:
* Το Σημείωμα Αναφοράς
* Το Σημείωμα Αδειοδότησης
* Τη δήλωση Διατήρησης Σημειωμάτων
* Το Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων (εφόσον υπάρχει) μαζί με τους συνοδευόμενους υπερσυνδέσμους.