

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η ΜΕΤΑδραση– Δράση για την Μετανάστευση και την Ανάπτυξη έχει ως αποστολή να προστατεύει τα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα όλων εκείνων που εκτοπίζονται και διώκονται, με γνώμονα την πεποίθηση ότι η μετανάστευση οδηγεί στην ανάπτυξη.

Στο πλαίσιο της αποστολής της προγραμματίζει, διαχειρίζεται και υλοποιεί καινοτόμες δράσεις που καλύπτουν κρίσιμα κενά στην υποδοχή και την ένταξη προσφύγων, μεταναστών και ασυνόδευτων ανηλίκων στην Ελλάδα.

Με βασικές αρχές τον σεβασμό ανθρωπίνων δικαιωμάτων εθνικού και διεθνούς δικαίου, τη συνέπεια, την αποτελεσματικότητα, την διαφάνεια και την ευελιξία προσαρμογής στις ανάγκες που προκύπτουν, η ΜΕΤΑδραση δραστηριοποιείται στους ακόλουθους τομείς:

- Παροχή υπηρεσιών διερμηνείας
- Προστασία ασυνόδευτων ανηλίκων
- Προστασία ευάλωτων ομάδων
- Εκπαίδευση και ένταξη προσφύγων και μεταναστών

Για την πραγματοποίηση της αποστολής της και την επίτευξη των στόχων της η ΜΕΤΑδραση εφαρμόζει συγκεκριμένη Πολιτική Ποιότητας, η οποία συνοψίζεται ως εξής: δεσμεύεται για τη δημιουργία και διατήρηση εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας και για την παροχή των απαιτούμενων πόρων για την κάλυψη των αναγκών, έτσι όπως αυτές προκύπτουν και διαμορφώνονται από τις υφιστάμενες καταστάσεις, με σκοπό να επιτυγχάνεται η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους ωφελούμενους των δράσεών της. Επίσης, δεσμεύεται για τη διαφανή και χρηστή χρηματοοικονομική διαχείριση των δράσεων, προγραμμάτων, έργων ή πράξεων που υλοποιεί καθώς και για την αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση και υλοποίησή τους.

Η Πολιτική Ποιότητας της ΜΕΤΑδρασης, υλοποιείται μέσω του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου Ποιότητας ISO 9001:2015, καθώς και τις απαιτήσεις των προτύπων ISO 17100:2015 & ISO 29993:2018.

Βασικός στόχος του Ενιαίου Διαχειριστικού Συστήματος, αποτελεί η δημιουργία βάσης για τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών της, έχοντας πάντα ως γνώμονα την συνεχή ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των ωφελούμενων της, στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

Η Πολιτική Ποιότητας της ΜΕΤΑδρασης στηρίζεται στις κάτωθι βασικές αρχές:

- Παροχή υπηρεσιών (*διερμηνείας, προστασίας ασυνόδευτων ανηλίκων, προστασίας και υποστήριξης ευάλωτων ομάδων, εκπαίδευσης και ένταξης*) που διακρίνονται για την ποιότητά τους.
- Συνεχής βελτίωση και ανάπτυξη των εσωτερικών διαδικασιών και εργαλείων που θα μεγιστοποιήσουν την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και δράσεων που υλοποιούνται.
- Τήρηση των προδιαγεγραμμένων απαιτήσεων που έχουν συμφωνηθεί στο πλαίσιο του προγραμματισμού, της διαχείρισης και της υλοποίησης των έργων/ δράσεων της Οργάνωσης, με σκοπό την αύξηση της ικανοποίησής των ωφελούμενων.
- Συνέπεια, αποτελεσματικότητα και απόλυτη διαφάνεια σε όλες τις φάσεις των έργων/ δράσεων που προγραμματίζει, υλοποιεί και διαχειρίζεται.
- Εποικοδομητική συνεργασία με το σύνολο των συνεργατών.
- Συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού.
- Διερεύνηση αιτιών των μη συμμορφώσεων ή των παραπόνων των ωφελούμενων και ο περαιτέρω καθορισμός διορθωτικών ενεργειών.
- Διασφάλιση της διαθεσιμότητας, τη ακεραιότητας και της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών/ δεδομένων που παράγονται, λαμβάνονται και διακινούνται στο πλαίσιο των έργων/ δράσεων που υλοποιεί και διαχειρίζεται.

Σε τακτά χρονικά διαστήματα πραγματοποιείται ανασκόπηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, προκειμένου να προσαρμόζεται στις νέες ανάγκες και εξελίξεις που αφορούν στο πεδίο της ανθρωπιστικής δράσης, στις νομοθετικές απαιτήσεις, αλλά και στην επίτευξη του στόχου για συνεχή βελτίωση των λειτουργιών της Οργάνωσης

Η Διοίκηση της ΜΕΤΑδρασης υποστηρίζει την εφαρμογή των βασικών αρχών και των κανόνων που διέπουν το Ενιαίο Διαχειριστικό Σύστημα της Οργάνωσης και εξασφαλίζει ότι η Πολιτική Ποιότητας είναι κοινοποιημένη, κατανοητή και εφαρμόσιμη από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της Οργάνωσης. Βασίζεται στην αμέριστη και εποικοδομητική συνεργασία του ανθρώπινου δυναμικού της, το οποίο έχει την ευθύνη να ανταποκρίνεται, να αφομοιώνει και να εφαρμόζει τις διαδικασίες που απαιτεί το Διαχειριστικό Σύστημα Ποιότητας, με απώτερο σκοπό τη συνεχή, σταθερή και αταλάντευτη προσήλωση στις αρχές της ΜΕΤΑδρασης και την διαρκή παροχή υπηρεσιών αρίστης ποιότητας.