



# ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΛΥΜΟΡΦΙΑΣ, ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ

Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου  
Cyta

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
2. ΟΡΙΣΜΟΙ.....	3
3. ΣΚΟΠΟΣ.....	4
4. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ .....	4
5. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ .....	5
6. ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ.....	6
7. ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΣΥΤΑ ΓΙΑ ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ .....	6
8. ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΣΥΤΑ ΓΙΑ ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ.....	7
9. ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ .....	7
9.1 Προσωπικό .....	7
9.2 Διευθυντές.....	7
9.3 Πρόεδρος και Μέλη Συμβουλίου .....	7
10. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ .....	8
11. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΚΥΡΩΣΕΙΣ .....	8
12. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ .....	8
13. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΗ .....	8
14. ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ .....	8
15. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	9
16. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.....	9
17. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ .....	9

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Cyta δεσμεύεται να προάγει τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων της.

Πιστεύουμε ότι ένα ποικίλο εργατικό δυναμικό, που αποτελείται από άτομα με διαφορετικά υπόβαθρα, εμπειρίες και προοπτικές, είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία μας ως Οργανισμός. Πιστεύουμε επίσης ότι κάθε άτομο πρέπει να αντιμετωπίζεται με σεβασμό και αξιοπρέπεια και πρέπει να έχει την ευκαιρία να αξιοποιήσει πλήρως τις δυνατότητές του, ανεξάρτητα από τη φυλή, την υπηκοότητα, την εθνικότητα, τις κοινωνικές και οικονομικές προελεύσεις, τις επαγγελματικές του δεξιότητες, τη θρησκεία, το φύλο, το σεξουαλικό προσανατολισμό, την ηλικία, τις ικανότητες ή οποιοδήποτε άλλο προσωπικό χαρακτηριστικό.

Για το σκοπό αυτό, έχουμε αναπτύξει την Πολιτική Πολυμορφίας, Ισότητας και Ενσωμάτωσης, για να περιγράψουμε τη δέσμευσή μας στη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση και να παρέχουμε καθοδήγηση σε όλους τους εργαζόμενους σχετικά με τον τρόπο προώθησης και διατήρησης αυτών των αξιών στο χώρο εργασίας.

## 2. ΟΡΙΣΜΟΙ

«**Αρχή και Cyta**» σημαίνει την Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου.

«**Πολιτική**» σημαίνει την Πολιτική Πολυμορφίας, Ισότητας και Ενσωμάτωσης.

«**Προσωπικό**» σημαίνει όλους τους εργαζόμενους της Αρχής, μηνιαίο και ωρομίσθιο προσωπικό.

«**Επιτροπή Παρακολούθησης και Επανεξέτασης**» σημαίνει την Επιτροπή που θα είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση της εφαρμογής της Πολιτικής, τον εντοπισμό τυχόν τομέων όπου μπορούν να γίνουν βελτιώσεις και τη διατύπωση συστάσεων για αλλαγές.

«**Διαφορετικότητα**» σημαίνει το εύρος των διαφορών μεταξύ των ανθρώπων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, της φυλής ενός προσώπου, της πίστης, του φύλου, των στερεοτύπων με βάση το φύλο, της κήσης, του γενετήσιου προσανατολισμού, της ταυτότητας ή της έκφρασης φύλου, της θρησκείας, των θρησκευτικών πεποιθήσεων, της εθνικής καταγωγής, της εθνοτικής καταγωγής, της γενεαλογίας, της οικογενειακής κατάστασης, της διανοητικής ή σωματικής αναπηρίας, των πολιτικών πεποιθήσεων ή δραστηριοτήτων, της στρατιωτικής θέσης ή της ιδιότητας του βετεράνου, της υπηκοότητας, των γενετικών πληροφοριών, της ιατρικής κατάστασης ή οποιασδήποτε άλλης προστατευόμενης κατάστασης.

«**Ισότητα**» σημαίνει τη μεταχείριση όλων των ατόμων με δικαιοσύνη, αμεροληψία και σεβασμό, ανεξάρτητα από τις διαφορές τους.

«**Συμπερίληψη**» σημαίνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου όλοι νιώθουν ευπρόσδεκτοι, αισθάνονται σεβασμό και εκτίμηση και όπου αναγνωρίζεται η εγγενής αξία και αξιοπρέπεια όλων των ανθρώπων.

### 3. ΣΚΟΠΟΣ

Η δέσμευσή μας για την προώθηση της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ενσωμάτωσης, βασίζεται στην πεποίθησή μας ότι δεν είναι μόνο σωστό αλλά και απαραίτητο για την επιτυχία της Cyta. Αναγνωρίζουμε ότι ένας ποικιλόμορφος και χωρίς αποκλεισμούς χώρος εργασίας προωθεί τη δημιουργικότητα, την καινοτομία και τη συνεργασία, τα οποία είναι κρίσιμα για την ικανότητά μας να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες των πελατών μας και να ανταγωνιζόμαστε αποτελεσματικά στην αγορά.

Σκοπός μας είναι να δημιουργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον όπου όλοι νιώθουν ότι τους εκτιμούν και τους σέβονται και όπου οι μοναδικές προοπτικές και εμπειρίες τους αξιοποιούνται για να οδηγήσουν τη συλλογική μας επιτυχία. Στόχος μας είναι να το πετύχουμε αυτό καλλιεργώντας μια κουλτούρα που γιορτάζει τη διαφορετικότητα, προωθεί την ισότητα και ενθαρρύνει την ενσωμάτωση σε όλες τις πτυχές του Οργανισμού μας.

Αναγνωρίζουμε επίσης ότι η προώθηση της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ενσωμάτωσης είναι ένα διαρκές ταξίδι και δεσμευόμαστε να επανεξετάζουμε και να βελτιώνουμε συνεχώς τις Πολιτικές, τις πρακτικές και τα προγράμματά μας για να διασφαλίσουμε ότι ευθυγραμμίζονται με τις αξίες μας και ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες ανάγκες του Προσωπικού, των πελατών μας και της κοινωνίας.

Δεσμευόμαστε να διατηρήσουμε έναν χώρο εργασίας απαλλαγμένο από διακρίσεις και παρενόχληση και να παρέχουμε ίσες ευκαιρίες σε όλο το Προσωπικό. Πιστεύουμε ότι η συμμόρφωση με τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς είναι απαραίτητη για την επίτευξη αυτού του στόχου και την προώθηση μιας κουλτούρας διαφορετικότητας, ισότητας και ενσωμάτωσης στη Cyta.

### 4. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Αυτή η Πολιτική ισχύει για όλο το Προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων πλήρους, μερικής απασχόλησης, έκτακτης απασχόλησης και συμβασιούχων, τους εθελοντές και άλλα άτομα που εργάζονται για λογαριασμό της Cyta, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται σε διαφορετικές τοποθεσίες και χώρες και για όλους τους πελάτες της Cyta, καθώς και για ενδιαφερόμενους φορείς της Cyta.

Πιστεύουμε ότι όλοι μπορούν να διαδραματίσουν ρόλο στην προώθηση της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ενσωμάτωσης και δεσμευόμαστε να διασφαλίσουμε ότι αυτές οι αξίες αντικατοπτρίζονται σε όλες τις πτυχές των επιχειρηματικών μας δραστηριοτήτων.

Η δέσμευσή μας για τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση εκτείνεται σε όλους τους τομείς απασχόλησης, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των προσλήψεων, των προαγωγών, της κατάρτισης και ανάπτυξης, της διαχείρισης απόδοσης, των αποδοχών και των παροχών και της απόλυσης. Αναμένουμε επίσης από το Προσωπικό μας να υποστηρίζει αυτές τις αξίες στις αλληλεπιδράσεις τους μεταξύ τους, τους πελάτες, τους προμηθευτές και την ευρύτερη κοινωνία.

Αναγνωρίζουμε ότι οι διαφορετικές ανάγκες και εμπειρίες του Προσωπικού και των πελατών μας ενδέχεται να απαιτούν διαφορετικές προσεγγίσεις και λύσεις και δεσμευόμαστε να ακολουθούμε μια ευέλικτη και χωρίς αποκλεισμούς προσέγγιση για να διασφαλίσουμε ότι όλοι αντιμετωπίζονται με σεβασμό και αξιοπρέπεια και έχουν ίσες ευκαιρίες επιτυχίας.

## 5. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Στη Cyta αναγνωρίζουμε ότι η προώθηση της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ενσωμάτωσης δεν είναι μόνο θέμα ηθικής ευθύνης αλλά και νομική υποχρέωση. Ως εκ τούτου, δεσμευόμαστε να συμμορφωνόμαστε με όλους τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς που σχετίζονται με τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση στην Κύπρο.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι κυριότεροι νόμοι που εφαρμόζονται στην Cyta σχετικά με την Πολιτική:

- i. Ο περί Καταπολέμησης των Φυλετικών και Ορισμένων Άλλων Διακρίσεων (Επίτροπος) Νόμος του 2004 [N.42(I)/2004].
- ii. Ο περί Ίσης Μεταχείρισης (Φυλετική ή Εθνοτική Καταγωγή) Νόμος του 2004 [N.59(I)/2004].
- iii. Ο περί Ίσης Μεταχείρισης Ανδρών και Γυναικών (Πρόσβαση σε Αγαθά και Υπηρεσίες και στην Παροχή Αυτών) Νόμος του 2008 [N.18(I)/2008].
- iv. Ο περί Ίσης Μεταχείρισης στην Απασχόληση και την Εργασία Νόμος του 2004 [N.58(I)/2004].
- v. Ο περί Ίσης Μεταχείρισης Ανδρών και Γυναικών στην Απασχόληση και στην Επαγγελματική Εκπαίδευση Νόμος του 2002 [N. 205(I)/2002]. Σχετική Κ.Δ.Π. 176/2009, Περί Παροχής Ανεξάρτητης Συνδρομής σε Θύματα Διακρίσεων Κανονισμοί του 2009.
- vi. Ο περί Ίσης Αμοιβής μεταξύ Ανδρών και Γυναικών για την Ίδια Εργασία ή για Εργασία Ίσης Αξίας Νόμος του 2002 [N.177(I)/2002].
- vii. Ο περί Εργοδοτούμενων με Μερική Απασχόληση (Απαγόρευση Δυσμενούς Μεταχείρισης) Νόμος του 2002 [N.76(I)/2002].
- viii. Ο περί Εργοδοτούμενων με Εργασία Ορισμένου Χρόνου (Απαγόρευση Δυσμενούς Μεταχείρισης) Νόμος του 2003 [N.98(I)/2003].

Αυτοί οι νόμοι, ανάμεσα σε άλλα, απαγορεύουν τις διακρίσεις με βάση το φύλο, τη φυλή, την εθνικότητα, τη θρησκεία, την ηλικία, το σεξουαλικό προσανατολισμό, την αναπηρία και άλλα χαρακτηριστικά.

Στη Cyta συμμορφωνόμαστε με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς που σχετίζονται με τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση αντλώντας

καθοδήγηση από τις αρμόδιους φορείς. Διασφαλίζουμε παράλληλα ότι οι Πολιτικές και οι πρακτικές μας ευθυγραμμίζονται με τις αρχές αυτών των Νόμων και Κανονισμών.

Παρέχουμε εκπαίδευση του Προσωπικού για να διασφαλίσουμε ότι γνωρίζει τις νομικές του υποχρεώσεις που σχετίζονται με τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση. Αυτή η εκπαίδευση θα παρέχει καθοδήγηση για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση της μεροληπτικής συμπεριφοράς και την προώθηση μιας κουλτούρας σεβασμού και ενσωμάτωσης στο χώρο εργασίας.

Οποιαδήποτε παραβίαση της παρούσας Πολιτικής ή/και των σχετικών νόμων ή/και κανονισμών που σχετίζονται με τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση θεωρείται αδίκημα το οποίο δύναται να οδηγήσει σε πειθαρχικά ή άλλα μέτρα.

## **6. ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**

- 6.1 Η Cyta σέβεται και προωθεί τα ανθρώπινα δικαιώματα όλου του Προσωπικού της και προς τούτο διατηρεί και εφαρμόζει Πολιτική Πολυμορφίας, Ισότητας και Ενσωμάτωσης σύμφωνα με τα σύγχρονα διεθνή επίπεδα αντιστοίχων Πολιτικών και λαμβανομένων υπ' όψη των περιορισμών που καθορίζει ο Νόμος.
- 6.2 Η Cyta σέβεται τη διαφορετικότητα σε όλες τις μορφές της και δεσμεύεται να δημιουργήσει έναν χώρο εργασίας που εκτιμά και γιορτάζει τη διαφορετικότητα. Προς τούτο θεσπίζει την παρούσα Πολιτική μέσω της οποίας η Cyta εκφράζει την πρόθεση της να επιδεικνύει μηδενική ανοχή σε περιστατικά και ενέργειες προσώπων που δεν σέβονται τη διαφορετικότητα σε όλες τις μορφές της

## **7. ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ CΥΤΑ ΓΙΑ ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ**

Όλο το Προσωπικό αναμένεται να τηρεί τη δέσμευσή μας για τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση στο χώρο εργασίας. Συγκεκριμένα, το Προσωπικό αναμένεται να:

- i. Αντιμετωπίζει όλους τους συναδέλφους, τους πελάτες και τους πολίτες με σεβασμό, αξιοπρέπεια και δικαιοσύνη.
- ii. Αποφεύγει οποιαδήποτε γλώσσα ή συμπεριφορά που είναι μεροληπτική ή προσβλητική.
- iii. Αναφέρει αμέσως τυχόν περιστατικά διάκρισης ή παρενόχλησης στον προϊστάμενό τους ή στις Υπηρεσίες Προσωπικού ή βάσει της Πολιτικής Αναφορών Επιλήψιμων Συμπεριφορών της Cyta.
- iv. Συμμετέχει ενεργά σε ευκαιρίες κατάρτισης και εκπαίδευσης που σχετίζονται με την εφαρμογή των Πολιτικών της Cyta που αφορούν τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση.
- v. Αναλαμβάνει δράση για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς και φιλόξενο για όλους τους εργαζόμενους και τους πελάτες.

## 8. ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ CΥΤΑ ΓΙΑ ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ

Στη Cyta δεσμευόμαστε να παρέχουμε άριστη εξυπηρέτηση σε όλους τους πελάτες, ανεξάρτητα από τη φυλή, την εθνικότητα, το φύλο, την ηλικία, την ικανότητα, τη θρησκεία, τον σεξουαλικό προσανατολισμό ή οποιοδήποτε άλλο χαρακτηριστικό.

Συγκεκριμένα:

- i. Αντιμετωπίζουμε όλους τους πελάτες με σεβασμό, αξιοπρέπεια και δικαιοσύνη.
- ii. Παρέχουμε προσπελάσιμες και δίκαιες υπηρεσίες σε όλους τους πελάτες.
- iii. Αποφεύγουμε οποιαδήποτε γλώσσα ή συμπεριφορά που είναι μεροληπτική ή προσβλητική.
- iv. Αντιμετωπίζουμε άμεσα τυχόν παράπονα ή ανησυχίες που σχετίζονται με διακρίσεις ή παρενόχληση.

## 9. ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ

Η προώθηση της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ενσωμάτωσης είναι κοινή ευθύνη όλων στη Cyta, του Συμβουλίου, της Διεύθυνσης και του προσωπικού του Οργανισμού.

Για να διασφαλιστεί ότι όλοι γνωρίζουν τους ρόλους και τις ευθύνες τους, παρατίθενται οι ακόλουθες οδηγίες:

### 9.1 Προσωπικό

Όλο το προσωπικό αναμένεται να συμβάλει στην προώθηση της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ενσωμάτωσης στο χώρο εργασίας. Αυτό περιλαμβάνει τη μεταχείριση όλων των συναδέλφων και των πελατών με σεβασμό και αξιοπρέπεια, την αποφυγή μεροληπτικής γλώσσας ή συμπεριφοράς και την ενεργό προώθηση μιας κουλτούρας ενσωμάτωσης.

### 9.2 Διευθυντές

Οι Διευθυντές διαδραματίζουν βασικό ρόλο στην προώθηση της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ενσωμάτωσης. Αναμένεται από αυτούς να δίνουν το παράδειγμα, να θέτουν σαφείς προσδοκίες για τους υφιστάμενούς τους και να δημιουργούν ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας με σεβασμό. Επιπλέον, θα πρέπει να έχουν επίγνωση των διαφορετικών αναγκών και εμπειριών των μελών των Υπηρεσιών τους και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για κάλυψη των αναγκών αυτών.

### 9.3 Πρόεδρος και Μέλη Συμβουλίου

Τα στελέχη του Συμβουλίου διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στον καθορισμό της Πολιτικής και της κατεύθυνσης για τις προσπάθειες διαφορετικότητας, ισότητας και ενσωμάτωσης στη Cyta. Αναμένεται ότι θα επιδεικνύουν ισχυρή δέσμευση σε αυτές τις αξίες, να

διαθέτουν πόρους για υποστήριξη πρωτοβουλιών διαφορετικότητας και να θεωρούν τον εαυτό τους και τη Διεύθυνση της Cyta, υπεύθυνους για την τήρηση των αρχών αυτών.

## **10. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ**

Η Cyta θα επανεξετάζει και θα παρακολουθεί τακτικά τις Πολιτικές και τις πρακτικές για την ποικιλομορφία, την ισότητα και την ενσωμάτωση για να διασφαλίζει ότι είναι αποτελεσματικές και ευθυγραμμισμένες με τις αξίες του Οργανισμού. Αυτό περιλαμβάνει τη συλλογή δεδομένων για τα δημογραφικά στοιχεία του ανθρώπινου δυναμικού, τη διεξαγωγή ερευνών για την αξιολόγηση των αντιλήψεων των εργαζομένων και την τακτική επανεξέταση και ενημέρωση των Πολιτικών και των διαδικασιών, όπως απαιτείται.

## **11. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΚΥΡΩΣΕΙΣ**

Η Cyta λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη τη συμμόρφωση με τις Πολιτικές για τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση. Οποιοδήποτε μέλος του Προσωπικού διαπιστωθεί ότι παραβιάζει αυτές τις Πολιτικές μπορεί να υπόκειται πειθαρχικές κυρώσεις. Επιπλέον, όλες οι καταγγελίες για διάκριση ή παρενόχληση θα διερευνώνται αμέσως και θα λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπιση τυχόν παραβιάσεων των Πολιτικών μας.

## **12. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ**

Η Cyta δεσμεύεται να παρέχει συνεχή εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση στο προσωπικό της σε θέματα που σχετίζονται με τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση. Αυτό περιλαμβάνει την παροχή εκπαίδευσης σχετικά με την ασυνείδητη προκατάληψη, την πολιτιστική ικανότητα και την πρόληψη της παρενόχλησης, καθώς και την προσφορά πόρων και υποστήριξης για υπαλλήλους που έχουν υποστεί διακρίσεις ή παρενόχληση.

## **13. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΗ**

Δεσμευόμαστε να κοινοποιήσουμε τη δέσμευσή μας για τη διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων, του Προσωπικού, των πελατών και των συνεργατών της Cyta. Αυτό περιλαμβάνει την τακτική ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τις πρωτοβουλίες μας για τη διαφορετικότητα, την προώθηση της ευαισθητοποίησης σχετικά με τις Πολιτικές και τις διαδικασίες μας και την προώθηση μιας κουλτούρας ανοιχτής επικοινωνίας και διαλόγου.

## **14. ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ**

Στη Cyta αναγνωρίζουμε τη σημασία της προστασίας του απορρήτου για όλους τους υπαλλήλους και τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που προσδιορίζονται ως άτομα με διαφορετικότητα. Συνεπώς δεσμευόμαστε ότι θα συμμορφωνόμαστε πλήρως με τους σχετικούς ισχύοντες νόμους και κανονισμούς κατά τη συλλογή, χρήση, φύλαξη ή/και



επεξεργασία τυχόν δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που θα συλλέγει, σύμφωνα με αυστηρές εσωτερικές διαδικασίες που τηρεί.

## **15. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

Αναγνωρίζουμε τη σημασία της σαφούς και αποτελεσματικής επικοινωνίας για την προώθηση της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ενσωμάτωσης στη Cyta και στους πελάτες μας και δεσμευόμαστε να προωθήσουμε ανοιχτά και διαφανή κανάλια επικοινωνίας. Δεσμευόμαστε ότι η Πολιτική αυτή θα κοινοποιηθεί σε όλο το Προσωπικό και τους πελάτες μας και θα καταστεί άμεσα διαθέσιμη στον ιστότοπό μας και σε άλλες κατάλληλες μορφές.

Για να εξασφαλίσουμε αποτελεσματική επικοινωνία, δεσμευόμαστε να:

- i. Παρέχουμε εκπαίδευση και πόρους για αποτελεσματική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της ενεργητικής ακρόασης, της επίλυσης συγκρούσεων και της πολιτισμικής ευαισθησίας.
- ii. Ενθαρρύνουμε την ανοιχτή και ειλικρινή επικοινωνία μεταξύ του Προσωπικού, της Διεύθυνσης και πελατών.
- iii. Παρέχουμε κανάλια στους πελάτες για να επικοινωνούν μαζί μας, όπως τηλέφωνο, email, σύστημα αναφορών επιλήψιμων συμπεριφορών.
- iv. Διασφαλίζουμε ότι όλα τα κανάλια επικοινωνίας είναι προσβάσιμα και διαθέσιμα σε πελάτες με αναπηρία.

## **16. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

Η Cyta έχει θεσπίσει Πολιτική και Διαδικασία Αναφορών Επιλήψιμων Συμπεριφορών για το Προσωπικό και τους πελάτες που, μεταξύ άλλων, έχουν ανησυχίες για διακρίσεις ή παρενόχληση λόγω διαφορετικότητας. Η Διαδικασία αναφοράς/καταγγελίας παρέχει μια δίκαιη και εμπιστευτική διαδικασία για την αντιμετώπιση αυτών των ανησυχιών και για τη λήψη των κατάλληλων μέτρων για την αντιμετώπιση του ζητήματος και την αποτροπή της επανάληψης του στο μέλλον.

## **17. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ**

Στη Cyta δεσμευόμαστε να παρακολουθούμε και να επανεξετάζουμε τακτικά την Πολιτική για την Ποικιλομορφία, την Ισότητα και την Ενσωμάτωση, ώστε να διασφαλίζουμε ότι παραμένει ενημερωμένη και αποτελεσματική. Αυτή η Πολιτική θα επανεξετάζεται ετησίως ή πιο συχνά εάν είναι απαραίτητο, για να διασφαλιστεί ότι συνεχίζει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Προσωπικού και των πελατών μας και να αντικατοπτρίζει τυχόν αλλαγές στις νομικές ή κανονιστικές απαιτήσεις.

Για να υποστηριχθεί αυτή η διαδικασία αναθεώρησης, δεσμευόμαστε να δημιουργήσουμε μια Επιτροπή Παρακολούθησης και Επανεξέτασης που θα αποτελείται από εκπροσώπους από διάφορα τμήματα. Η Επιτροπή θα είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση της εφαρμογής της Πολιτικής, τον εντοπισμό τυχόν τομέων όπου μπορούν να γίνουν βελτιώσεις και τη διατύπωση συστάσεων για αλλαγές. Επίσης θα προχωρήσουμε, με βάση και την Πολιτική για Συμπερίληψη των ατόμων της κοινότητας ΛΟΑΤΚΙ+ στο εργασιακό περιβάλλον στον διορισμό Λειτουργού Διαφορετικότητας, Ισότητας και Ενσωμάτωσης (Diversity, Equality and Inclusion Officer), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος να επιβλέπει την εφαρμογή της Πολιτικής και να εισηγείται βελτιωτικά μέτρα.

Δεσμευόμαστε επίσης ότι θα διεξάγονται επίσης τακτικές έρευνες ανάμεσα στο Προσωπικό και τους Πελάτες μας για να διασφαλίσουμε ότι οι Πολιτικές και οι πρακτικές μας ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

Τέλος, θα διασφαλίσουμε ότι όλο το Προσωπικό γνωρίζει τις διαδικασίες παρακολούθησης και αναθεώρησης και ενθαρρύνονται να παρέχουν σχόλια και προτάσεις για βελτίωση. Πιστεύουμε ότι αυτή η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης είναι απαραίτητη για την πρόωση της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Ενσωμάτωσης στη Cyta.