

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων ΚΕΔΙΒΙΜ Χαροκοπείου Πανεπιστημίου

Σκοπός

Η υιοθέτηση Κανονισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων στοχεύει στην αναβάθμιση της λειτουργίας του ΚΕΔΙΒΙΜ Χαροκοπείου Πανεπιστημίου, θέτοντας στο επίκεντρο τον σεβασμό όλων των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά και ειδικότερα των εκπαιδευομένων τους οποίους έχει υποχρέωση να εξυπηρετεί. Επιδίωξη του ΚΕΔΙΒΙΜ Χαροκοπείου Πανεπιστημίου είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, το ΚΕΔΙΒΙΜ Χαροκοπείου Πανεπιστημίου θέτει σε ισχύ από τις 02/04/2024 Κανονισμό Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων, ώστε να διασφαλίζεται με αποτελεσματικό και εμπιστευτικό τρόπο η δίκαιη και άμεση διεκπεραίωση των παραπόνων

Ορισμοί

1. Ως *παραπόνο* ορίζεται η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς εκπαιδευόμενου/ης λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό ή/και ποσοτικό περιεχόμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως *ένσταση* ορίζεται η διατύπωση αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων από πλευράς εκπαιδευόμενου/ης, αναφορικά με την εκκρεμή ή εισέτι προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

Εφαρμογή

Οι εκπαιδευόμενοι/ες οφείλουν ως υπεύθυνοι πολίτες να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του ΚΕΔΙΒΙΜ Χαροκοπείου Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Ο Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων αποσκοπεί στην επίλυση προβλημάτων, όπως:

- i. διαφωνία σε θέματα σπουδών
- ii. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- iii. ελλιπής ενημέρωση από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/ες δύνανται να υποβάλουν παράπονο όταν κάποια ενέργεια ή απόφαση που υπέπεσε στην αντίληψή τους δεν συνάδει με:

- τον Κανονισμό Σπουδών,
- τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρότυπη εργασιακή συμπεριφορά,
- την ισότητα και την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Προϋποθέσεις υποβολής παραπόνων

Τα παράπονα για να είναι αποδεκτά θα πρέπει:

1. Να είναι επώνυμα
2. Να περιγράφονται συνοπτικά και με σαφήνεια
3. Να μην περιέχουν υβριστικό συκοφαντικό ή ψευδές περιεχόμενο
4. Να υποβάλλονται εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος

Επίσης, είναι δυνατή η τήρηση της ανωνυμίας, αν επισημανθεί ρητά στο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (στο τέλος της περιγραφής του παραπόνου) και μόνο εφόσον η διερεύνηση της αναφοράς είναι δυνατή χωρίς ανακοίνωση των προσωπικών στοιχείων του αιτούντος.

Σημειώνεται ότι το ΚΕΔΙΒΙΜ Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν προσωπικά δεδομένα των εκπαιδευομένων, όπως στοιχεία επικοινωνίας, αντίγραφα σπουδών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων «Ευρωπαϊκός Κανονισμός 2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR).

Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν πρέπει να αποτελεί αντιδραστική ενέργεια για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός/μιας εκπαιδευομένου/ης. Η καλοπροαίρετη επικοινωνία και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος, αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου και πρέπει να επιλέγεται πριν ένα πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της εκπαιδευομένου/ης από τον/την Επιστημονικά Υπεύθυνο/η του προγράμματος.

Ο/η εκπαιδευόμενος/η αναφέρει το παράπονο-πρόβλημα στον/την επιστημονικά υπεύθυνο/η του προγράμματος. Ο/η επιστημονικά υπεύθυνος/η εξετάζει το παράπονο-πρόβλημα σε συνεργασία με τον/την εκπαιδευόμενο/η και προτείνεται μια λύση.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η εκπαιδευόμενος/η ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του στο ΚΕΔΙΒΙΜ Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το παρακάτω ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ στο οποίο θα αναφέρει, μεταξύ άλλων, και τη διαδικασία ακρόασης που ακολουθήθηκε.

Το ΚΕΔΙΒΙΜ Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Μπορεί, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την εκπαιδευόμενο/η και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους του Συμβουλίου ή να παραπέμψει το παράπονο σε Συνεδρίαση του Συμβουλίου.

Στις περιπτώσεις που το παράπονο παραπέμπεται σε Συνεδρίαση Συμβουλίου, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η εκπαιδευόμενος/η να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του παραπόνου-προβλήματος και του επειγόντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η εκπαιδευόμενος/η για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και οριστική επανεξέταση παραπόνου

ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση παραπόνου σε Συνεδρίαση του Συμβουλίου. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο/η εκπαιδευόμενος/η ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στο Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το σχετικό ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ όπου θα αναφέρει, μεταξύ άλλων, τις διαδικασίες ακρόασης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκαν, αλλά δεν τελεσφόρησαν.

Στις περιπτώσεις τις οποίες το παράπονο είχε παραπεμφθεί σε Συνεδρίαση Συμβουλίου στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, ο/η εκπαιδευόμενος/η δεν δύναται να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από το Συμβούλιο είναι οριστική.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣ ΚΕΔΙΒΙΜ ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ

Αριθ. Πρωτ.:.....

Όνοματεπώνυμο:.....

Αρ. Ταυτότητας:.....

Αριθ. Μητρώου.....

Τηλέφωνο/Κινητό:

Email

Θέμα Παραπόνου:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

.....
.....
.....
.....
.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου. Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Τοποθεσία/Ημερομηνία.....

Ο/η αιτών/ούσα.....

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησής του παράπονου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.