



**Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων
&
Ενστάσεων Εκπαιδευομένων
του Κέντρου Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης του
ΕΚΠΑ**

Αύγουστος 2023

Περιεχόμενα

| | |
|--|---|
| ΆΡΘΡΟ 1. ΣΚΟΠΟΣ..... | 2 |
| ΆΡΘΡΟ 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ | 2 |
| ΆΡΘΡΟ 3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ..... | 3 |
| ΆΡΘΡΟ 4: ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ | 4 |
| ΆΡΘΡΟ 5: ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ..... | 4 |
| ΆΡΘΡΟ 6: ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ..... | 4 |
| ΆΡΘΡΟ 7: ΘΕΣΗ ΣΕ ΙΣΧΥ..... | 4 |

ΆΡΘΡΟ 1. ΣΚΟΠΟΣ

Ο παρών κανονισμός αποσκοπεί στη θέσπιση ενός μηχανισμού υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από τους εκπαιδευόμενους των προγραμμάτων του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. σχετικά με ακαδημαϊκά ή διοικητικά ζητήματα που αντιμετωπίζουν κατά τη διάρκεια παρακολούθησης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Σκοπός του κανονισμού είναι να διασφαλιστεί ότι τα παράπονα και οι ενστάσεις των εκπαιδευομένων εισακούονται και αντιμετωπίζονται έγκαιρα και αποτελεσματικά, με σεβασμό των δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειάς τους.

Αποσκοπεί στην προώθηση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της δικαιοσύνης και παρέχει ένα συστηματικό και συνεπές πλαίσιο, το οποίο προάγει τη δίκαιη και έγκαιρη επίλυση τυχόν ζητημάτων που διατυπώνονται.

Τα όργανα διοίκησης του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. δεσμεύονται να αντιμετωπίζουν τα παράπονα και τις ενστάσεις έγκαιρα και αποτελεσματικά και να εφαρμόζουν μέτρα για την πρόληψη της επανάληψης των ζητημάτων που εγείρονται. Στοχεύει στη δημιουργία ενός κλίματος στο οποίο: (i) η υποβολή παραπόνων/ενστάσεων είναι απολύτως αποδεκτή, (ii) το άτομο που υποβάλλει το παράπονο/ένσταση γνωρίζει ότι δεν θα έχει κάποια αρνητική συνέπεια εξαιτίας της υποβολής παραπόνου, (iii) τα παράπονα/ενστάσεις θα τύχουν της απαραίτητης προσοχής και (iv) όλα τα εμπλεκόμενα μέρη θα ενημερώνονται εγκαίρως σχετικά με τη διαχείριση του παραπόνου/ένστασης μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Η λειτουργία και η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού συντονίζεται από τον Διευθυντή Επιμόρφωσης του Κέντρου. Τα παράπονα/οι ενστάσεις διαχειρίζονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας με την υποστήριξη των γραφείων του Κέντρου ανάλογα με το αντικείμενο του παραπόνου/της ένστασης.

ΆΡΘΡΟ 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ως παράπονο/ένσταση ορίζεται μία ανησυχία ή ένα ζήτημα που προκαλεί δυσαρέσκεια και του οποίου η διαδικασία επίλυσης δεν καλύπτεται από άλλους κανονισμούς και διεργασίες του Κέντρου. Ο Κανονισμός εφαρμόζεται για την διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των εκπαιδευομένων των προγραμμάτων που υλοποιεί το Κέντρο και μπορεί να σχετίζονται ενδεικτικά με τα ακόλουθα:

- Διδασκαλία & εκπαιδευτική υποστήριξη
- Φυσική ή/και ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.
- Διοικητική & γραμματειακή υποστήριξη των προγραμμάτων
- Θέματα ασφάλειας και υγείας
- Ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
- Καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης

Προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι εκπαιδευόμενοι οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του Κέντρου που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. (<http://www.cce.uoa.gr/>) αλλά και στις επιμέρους ιστοσελίδες των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Βασική θέση του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. είναι ότι η απαραίτητη ύπαρξη ενός μηχανισμού διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων και η απρόσκοπτη προσφυγή των εκπαιδευομένων σε αυτό, δεν πρέπει να υποκαθιστά την καλοπροαίρετη συζήτηση και διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης τυχόν προβλημάτων, όπου κάτι τέτοιο είναι εφικτό.

ΆΡΘΡΟ 3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Στάδιο Α. Έγγραφο υποβολή παραπόνου ή/και ένστασης

Ο/Η εκπαιδευόμενος/η που επιθυμεί να καταθέσει κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση έχει τη δυνατότητα της έγγραφης υποβολής του ζητήματος, με συνοπτικό και σαφή τρόπο:

α) Προς τη Γραμματεία του εκπαιδευτικού προγράμματος που παρακολουθεί, λαμβάνοντας επιβεβαίωση παραλαβής του αιτήματός του/της.

ή

β) Προς το Γραφείο Διαδικασιών και Διαχείρισης Ποιότητας του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., λαμβάνοντας επιβεβαίωση παραλαβής και αριθμό πρωτοκόλλου του αιτήματός του/της.

Αιτήματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και αιτήματα με ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας δεν λαμβάνονται υπόψη.

Στάδιο Β. Εξέταση του παραπόνου ή/και της ένστασης

Στην περίπτωση **(α)** η Γραμματεία του προγράμματος εξετάζει το αίτημα και εφόσον είναι εφικτό να απαντήσει άμεσα στον/στην εκπαιδευόμενο/μενη απαντά με κοινοποίηση στον Διευθυντή Επιμόρφωσης και στο Γραφείο Διαδικασιών και Διαχείρισης Ποιότητας του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. στα emails director-cce@uoa.gr & complains-cce@uoa.gr.

Αν το ζήτημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί άμεσα από τους συνεργάτες του προγράμματος διαβιβάζεται αμελλητί από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο του προγράμματος συνοδευόμενο από ενημερωτικό σημείωμα καθώς και τυχόν συμπληρωματικό υλικό στον Διευθυντή Επιμόρφωσης με κοινοποίηση στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. (director-cce@uoa.gr & complains-cce@uoa.gr). Ο Διευθυντής Επιμόρφωσης αξιολογεί αν το ζήτημα χρήζει ενημέρωσης του Συμβουλίου του Κέντρου. Εφόσον, το παράπονο/η ένσταση εισαχθεί προς συζήτηση στο Συμβούλιο, λαμβάνεται από αυτό η τελική απόφαση για την έκβαση του ζητήματος. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του ζητήματος και του επείγοντος χαρακτήρα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η εκπαιδευόμενος/μενη για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και του/της κοινοποιείται η απόφαση που έχει ληφθεί σχετικά με το ζήτημά του/της.

Στην περίπτωση **(β)** ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ενημερώνει τον Διευθυντή και ανάλογα με το φύση του ζητήματος ζητείται ενημέρωση από τα γραφεία του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. ή/και από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο του Προγράμματος, με σκοπό την άμεση κατά το δυνατόν απάντηση στον/στην εκπαιδευόμενο/μενη. Ο Διευθυντής Επιμόρφωσης αξιολογεί αν το ζήτημα χρήζει ενημέρωσης του Συμβουλίου του Κέντρου. Εφόσον, το παράπονο/η ένσταση εισαχθεί προς συζήτηση στο Συμβούλιο, λαμβάνεται από αυτό η τελική απόφαση για την έκβαση του ζητήματος. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του ζητήματος και του επείγοντος χαρακτήρα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η εκπαιδευόμενος/μενη για την έκβαση των

ενεργειών που έχουν γίνει και του/της κοινοποιείται η απόφαση που έχει ληφθεί σχετικά με το ζήτημά του/της.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου/της ένστασης ο/η εκπαιδευόμενος/η ενίσταται για την απόφαση τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο/ την ένσταση στο Συμβούλιο του Κέντρου.

Η ένσταση υποβάλλεται στο Γραφείο Διαδικασιών και Διαχείρισης Ποιότητας του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες έχει ήδη ζητηθεί η συνδρομή του Συμβουλίου σε προηγούμενο στάδιο εξέτασης του ζητήματος, δεν δύναται ο/η εκπαιδευόμενος/μενη να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από το Συμβούλιο του Κέντρου είναι οριστική.

ΆΡΘΡΟ 4: ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ

Όλα τα παράπονα και οι αποφάσεις επίλυσής τους καθώς και η τεκμηρίωσή τους τηρούνται σε αρχείο από τη γραμματεία του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. Οι πληροφορίες αυτές διατηρούν πάντα τον χαρακτήρα τους ως εμπιστευτικές και είναι προσβάσιμες μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό.

ΆΡΘΡΟ 5: ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Όλα τα παράπονα και ενστάσεις θα αντιμετωπίζονται με εμπιστευτικότητα και θα λαμβάνονται μέτρα για την προστασία της ιδιωτικότητας των παραπονούμενων και οποιωνδήποτε άλλων μερών εμπλέκονται στο παράπονο. Το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. δεσμεύεται να ακολουθεί την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ:

https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/

ΆΡΘΡΟ 6: ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Ο κανονισμός αυτός θα επανεξετάζεται κάθε τρία (3) έτη από το Συμβούλιο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., ώστε να διασφαλίζεται ότι παραμένει αποτελεσματικός.

ΆΡΘΡΟ 7: ΘΕΣΗ ΣΕ ΙΣΧΥ

Ο παρών κανονισμός τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έγκρισής του από το Συμβούλιο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.