

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων του ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ

Άρθρο 1: Γενικά

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων εγκρίθηκε στην αριθμ 2/04-12-2023 συνεδρίαση του Συμβουλίου του Κέντρου Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης (ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ) και αφορά μόνο όσους έχουν εγγραφεί σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ.

Άρθρο 2: Ορισμοί

1. Ως *παραπόνο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της εκπαιδευόμενου/ης αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως *ένσταση* ορίζεται η επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της εκπαιδευόμενου/ης για το αποτέλεσμα της διαχείρισης του παραπόνου κατόπιν διοικητικής εξέτασης.

Άρθρο 3: Σκοπός

Η υιοθέτηση Κανονισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων στοχεύει στην αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών του ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ 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-ΔΠΘ 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-ΔΠΘ θέτει σε ισχύ κατάλληλο Κανονισμό Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων, ώστε να διασφαλίζεται με αποτελεσματικό και εμπιστευτικό τρόπο η δίκαιη και άμεση διεκπεραίωση των παραπόνων.

Άρθρο 4: Πεδίο Εφαρμογής

Οι εκπαιδευόμενοι/ες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Ο Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων αποσκοπεί στην επίλυση προβλημάτων, και ιδίως: 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 Λειτουργίας και Σπουδών του ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ αλλά και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν την ακαδημαϊκή διαδικασία.

Άρθρο 5: Προϋποθέσεις υποβολής παραπόνων

Τα παράπονα για να είναι αποδεκτά θα πρέπει:

1. Να γίνονται ηλεκτρονικά μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ <https://kedivim.duth.gr/> και στο μενού «Επικοινωνία» και στην συνέχεια στην επιλογή «Υποβολή Παραπόνων» ή εναλλακτικά απευθείας από τον [σύνδεσμο](#).
2. Να είναι επώνυμα

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

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

Σημειώνεται ότι το ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ επεξεργάζεται 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)»

Άρθρο 6: 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 πανεπιστημίου και πρέπει να επιλέγεται πριν ένα πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση από τον Επιστημονικά Υπεύθυνο (ΕΥ) του εκπαιδευτικού προγράμματος

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της εκπαιδευομένου/ης από τον/την επιστημονικά υπεύθυνο/η του εκπαιδευτικού 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: Επίλυση από το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ

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 Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, χρησιμοποιώντας το παρακάτω ΕΝΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ στο οποίο θα αναφέρει, μεταξύ άλλων, και τη διαδικασία ακρόασης που ακολουθήθηκε.

Το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ 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 του Συμβουλίου του ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ η απόφαση του Συμβουλίου 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 παράπονου από το Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ-ΔΠΘ

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-ΔΠΘ μέσω email, χρησιμοποιώντας το παρακάτω 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 υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από το Συμβούλιο είναι οριστική.

Άρθρο 7: Δικαίωμα ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η εκπαιδευόμενος/η σχετικά με το ζήτημά του/της.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΡΟΣ Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. Δ.Π.Θ

Όνοματεπώνυμο:.....

Αριθ. Μητρώου/Κωδικός Εκπαιδευόμενου:.....

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).

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

Ο/η αιτών/ούσα.....

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