



Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων

Κεντρική αρχή του ΚΕΔΙΒΙΜ είναι η δίκαιη και ισορροπημένη μεταχείριση όλων των ενδιαφερόμενων/εκπαιδευόμενων. Η διαδικασία αντιμετώπισης των παραπόνων και ενστάσεων των τελευταίων έχει θεσπιστεί, προκειμένου να ενισχυθεί ο προσανατολισμός στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά και στους/στις ίδιους/ίδιες τους/τις εκπαιδευόμενους/ες. Η εν λόγω διαδικασία αποτελεί το πλαίσιο αντιμετώπισης οποιωνδήποτε παραπόνων σχετικά με την ποιότητα των εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, που παρέχονται από το ΚΕΔΙΒΙΜ. Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με τον κανονισμό διαχείρισης των παραπόνων και των ενστάσεων των εκπαιδευομένων, αναλύονται τα παρακάτω σημαντικά πεδία.

Ορισμοί

Η έκφραση δυσaréσκεια από τον/την εκπαιδευόμενο/η, λόγω της απογοήτευσης από το μη ικανοποιητικό περιεχόμενο ή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, χαρακτηρίζεται ως παράπονο. Στην κατηγορία της ένστασης περιλαμβάνονται οι αντιρρήσεις ή οι επιφυλάξεις, που εκφράζονται από τον/την εκπαιδευόμενο/η, σχετικά με τη δυσλειτουργική αντιμετώπιση ενός θέματος ή προβλήματος που τον/την απασχολεί.

Σκοπός

Ο στόχος της εισαγωγής του Κανονισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων είναι η βελτίωση της λειτουργίας του ΚΕΔΙΒΙΜ, επικεντρώνοντας την προσοχή στον σεβασμό προς όλους τους συμμετέχοντες στη διαδικασία της εκπαίδευσης, ιδίως όμως στους εκπαιδευόμενους, που πρέπει να ωφεληθούν. Επιπλέον, το ΚΕΔΙΒΙΜ στοχεύει στη συνεχή ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, τηρώντας αρχές όπως η διαφάνεια, η λογοδοσία και η ακεραιότητα. Ο ενδεδειγμένος Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων, ορίζεται για την επίτευξη του εν λόγω στόχου, προκειμένου να διασφαλιστεί η δίκαιη και άμεση διαχείριση των παραπόνων με αποτελεσματικότητα και εχεμύθεια.

Πεδίο Εφαρμογής

Ο Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων απευθύνεται σε όλους/όλες τους/τις εκπαιδευόμενους/ες και αφορά σε οποιαδήποτε μορφή προβλήματος ή ένστασης, που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Αποτελεί αδήριτη ανάγκη, οι εκπαιδευόμενοι/ες να μελετήσουν και να γνωρίζουν και τον Κανονισμό Σπουδών του ΚΕΔΙΒΙΜ, προκειμένου να κατανοήσουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις, που τους αναλογούν. Ο Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων επιδιώκει την επίλυση ζητημάτων όπως:

- i. Διαφωνίες σχετικά με θέματα σπουδών
- ii. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλη του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- iii. Ελλιπείς πληροφορίες από μέλη του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

Οι περιπτώσεις κατά τις οποίες, οι εκπαιδευόμενοι/ες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν παράπονο είναι όταν κρίνουν, ότι μια ενέργεια ή απόφαση δεν συμμορφώνεται με:

- Τον Κανονισμό Σπουδών.
- Την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων.
- Τις προβλεπόμενες ακαδημαϊκές διαδικασίες.
- Την πρόβουσα συμπεριφορά στον εργασιακό χώρο.
- Την αρχή της ισότητας και την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.
- Την ορθολογική χρήση των εγκαταστάσεων και των υποδομών.

Προϋποθέσεις υποβολής παραπόνων

Για να θεωρηθούν αποδεκτά τα παράπονα των εκπαιδευομένων χρειάζεται να συμμορφώνονται με τις παρακάτω κατευθυντήριες γραμμές:

- Να είναι επώνυμα. Εναλλακτικά, προσφέρεται η δυνατότητα διατήρησης της ανωνυμίας, αν επισημανθεί ρητά στο ΕΝΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (στο τέλος της περιγραφής του παραπόνου) και υπό τον όρο, ότι η διερεύνηση μπορεί να πραγματοποιηθεί χωρίς την αποκάλυψη των προσωπικών στοιχείων του αιτούντος.
- Να περιγράφονται συνοπτικά και με σαφήνεια.
- Να αναγράφεται η ημερομηνία υποβολής.
- Να μην περιέχουν υβριστικό, συκοφαντικό ή ψευδές περιεχόμενο.
- Να υποβάλλονται εντός τριάντα (30) ημερών από την παρουσίαση του προβλήματος.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, τα παράπονα και οι ενστάσεις των εκπαιδευομένων χρειάζεται να είναι επώνυμα. Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να σημειωθεί, ότι το



ΚΕΔΙΒΙΜ τηρεί προσεκτικά την αρχή της ανωνυμίας, κατά τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων, συμμορφούμενο με τον «Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR)» και την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (<https://www.uop.gr/arxiki/politiki-prostasias-prosopikon-dedomenongdpr>) .

Διαχείριση Παραπόνων

Σε πρώτο στάδιο, είναι σημαντικό να επιλέγεται η διαλεκτική προσέγγιση και η πρόθυμη επίλυση των προβλημάτων, προτού αυτά εξελιχθούν σε επίσημα παράπονα. Σύμφωνα με την ακαδημαϊκή στρατηγική του Πανεπιστημίου, είναι ουσιώδες να προτιμάται η θετική επικοινωνία και η προσπάθεια επίλυσης ζητημάτων, μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Ωστόσο, στην περίπτωση υποβολής παραπόνου από τον/την εκάστοτε εκπαιδευόμενο/η δεν πρέπει να αποτελεί αντιδραστική ενέργεια για οποιοδήποτε αίτημα που δεν έχει ικανοποιηθεί.

Παρακάτω αναφέρονται τα τρία (3) στάδια, που ακολουθούνται για τη διαχείριση και την επίλυση των παραπόνων, που ενδέχεται να προκύψουν από κάποιον/α εκπαιδευόμενο/η.

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

Το παρόν στάδιο απαιτεί την προσεκτική εξέταση της καταγγελίας ή του προβλήματος, που καταθέτει ο/η εκπαιδευόμενος/η, με τη συμμετοχή του/της Επιστημονικά Υπεύθυνου/ης του αντίστοιχου εκπαιδευτικού προγράμματος. Σε πρώτο επίπεδο, ο/η εκπαιδευόμενος/η χρειάζεται να παρουσιάσει και να εξηγήσει την προσφυγή του/της στον/την Επιστημονικά Υπεύθυνο/η του προγράμματος. Εν συνεχεία, σε στενή συνεργασία με τον/την εκπαιδευόμενο/η και έπειτα από διαλογική συζήτηση, ο/η Επιστημονικά Υπεύθυνος/η αναλύει και εξετάζει εκτενώς το πρόβλημα και παρουσιάζει μια συγκεκριμένη πρόταση για την επίλυσή του. Σε αυτό το σημείο, η διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών μπορεί να επιλυθεί, χωρίς την παρέμβαση ή τη συμμετοχή κάποιου τρίτου προσώπου.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση

Στην περίπτωση που έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία, που ακολουθείται στο πρώτο στάδιο «Απευθείας Επίλυση» και ο/η εκπαιδευόμενος/η εξακολουθεί να διατηρεί το παράπονο, είτε η κατάσταση παραμένει προβληματική, τότε έχει τη δυνατότητα να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του/της στο ΚΕΔΙΒΙΜ, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το «ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ». Στο εν λόγω έντυπο ο/η εκπαιδευόμενος/η αποτελεί αδήριτη



ανάγκη να αναφέρει τη διαδικασία που ακολουθήθηκε, κατά την ακρόαση του προβλήματος από τον/την Επιστημονικά Υπεύθυνο/η του προγράμματος.

Σε επόμενο στάδιο, το ΚΕΔΙΒΙΜ χρειάζεται να αναλάβει τα αναγκαία μέτρα για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος. Έπειτα, ανάλογα με το πρόβλημα που έχει παρουσιαστεί το ΚΕΔΙΒΙΜ έχει τη δυνατότητα είτε να παραπέμψει το παράπονο σε Συνεδρίαση του Συμβουλίου του ΚΕΔΙΒΙΜ, είτε να προσκαλέσει τον/την εκπαιδευόμενο/η σε ακρόαση και να ζητήσει τη συμβολή οποιουδήποτε μέλους του Συμβουλίου. Στην πρώτη περίπτωση, που το παράπονο οδηγεί σε συνεδρίαση του Συμβουλίου, η λήψη απόφασης είναι οριστική, και ο/η εκπαιδευόμενος/η δεν έχει το δικαίωμα να υποβάλει ένσταση ή να προχωρήσει στο τρίτο στάδιο της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων «Ένσταση και οριστική επανεξέταση παραπόνου». Εντός λογικού χρονικού πλαισίου και ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, ο/η εκπαιδευόμενος/η ενημερώνεται για την έκβαση των δράσεων και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση Παράπονου

Κατά το τρίτο στάδιο, το παράπονο υποβάλλεται για οριστική αναθεώρηση σε Συνεδρίαση του Συμβουλίου του ΚΕΔΙΒΙΜ. Στις περιπτώσεις που, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης, ο/η εκπαιδευόμενος/η παραμένει με το πρόβλημα/παράπονο ή θεωρεί πως η κατάσταση εξακολουθεί να είναι κρίσιμη, δίνεται η δυνατότητα για εκ νέου υποβολή του παραπόνου στο Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ. Στο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ο/η εκπαιδευόμενος/η αναφέρει τις λεπτομέρειες των διαδικασιών ακρόασης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκαν, χωρίς να έχουν επιφέρει ικανοποιητική επίλυση. Σε περιπτώσεις που το παράπονο έχει ήδη ανακοινωθεί σε προηγούμενη Συνεδρίαση του Συμβουλίου του ΚΕΔΙΒΙΜ κατά τη διάρκεια της Διοικητικής Εξέτασης, δεν παρέχεται η δυνατότητα για ένσταση, και η απόφαση που εκδίδεται από το Συμβούλιο θεωρείται οριστική. Με την ολοκλήρωση της διαχείρισης της ένστασης ή του παραπόνου από το Συμβούλιο, ενημερώνεται εγγράφως ο/η εκπαιδευόμενος/η για την οριστική απόφαση, σχετικά με το ζήτημά του/της.



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΡΟΣ ΚΕΔΙΒΙΜ

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.....

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.