



Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων Εκπαιδευομένων

Εγκρίθηκε στην 54η /11-12-2023 Συνεδρίαση του Συμβουλίου Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. Π.Θ.

Άρθρο 1

Γενικά

Με τον παρόντα Κανονισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων εκπαιδευομένων, το ΚΕΔΙΒΙΜ/ΠΘ κωδικοποιεί τη διαδικασία υποβολής παραπόνων από εκπαιδευόμενες/ους που σχετίζονται/συναλλάσσονται με το ΚΕΔΙΒΙΜ και αφορούν σε εκπαιδευτικές, διοικητικές ή άλλης μορφής παρεχόμενες υπηρεσίες.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού νοούνται:

- ως «εκπαιδευόμενη/ος» οποιοδήποτε πρόσωπο έχει εγγραφεί σε Πρόγραμμα επιμόρφωσης του ΚΕΔΙΒΙΜ/ΠΘ
- ως «καταγγέλουσα/ων» εκπαιδευόμενος που σχετίζεται/συναλλάσσεται με το ΚΕΔΙΒΙΜ
- ως «καταγγελλόμενη/ος» μέλος του προσωπικού του ΚΕΔΙΒΙΜ ή άλλου ατόμου που σχετίζεται/συναλλάσσεται με το ΚΕΔΙΒΙΜ και του οποίου η συμπεριφορά ή οι πράξεις αποτελούν αντικείμενο καταγγελίας.

Άρθρο 3

Δικαίωμα υποβολής παραπόνου

1. Οποιαδήποτε/Οποιοσδήποτε εκπαιδευόμενη/ος του ΚΕΔΙΒΙΜ μπορεί να υποβάλει παράπονο στα αρμόδια όργανα του ΚΕΔΙΒΙΜ, σύμφωνα με τα όσα περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό.
2. Οι εκπαιδευόμενες/οι του ΚΕΔΙΒΙΜ ενθαρρύνονται να απευθύνονται προς τα όργανα διοίκησης του Κέντρου όταν διαπιστώνουν ότι η ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών δεν είναι, κατά τη γνώμη τους ικανοποιητική και χρήζει βελτίωσης. Παράλληλα έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν εγγράφως κάθε γεγονός που έχει υποπέσει στην αντίληψή τους και θέτει σε κίνδυνο τις αξίες και τα ιδανικά σεβασμού και αξιοπρέπειας που πρεσβεύει το Κέντρο. Ωστόσο, πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι εκπαιδευόμενες/οι οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του Προγράμματος επιμόρφωσης στο οποίο συμμετέχουν καθώς και τους γενικούς όρους λειτουργίας του ΠΘ, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Άρθρο 4

Διαδικασία υποβολής παραπόνου ή ένστασης

1. Κάθε εκπαιδευόμενη/ος μπορεί να εκφράζει με γραπτό τρόπο το παράπονο ή την ένστασή του στον Διευθυντή Επιμόρφωσης.
2. Ο Διευθυντής Επιμόρφωσης εξετάζει το περιεχόμενο του εγγράφου και είτε ενημερώνει την/τον εκπαιδευόμενη/ο προτείνοντας λύσεις ή προωθεί το αίτημα, για περαιτέρω

ενέργειες και αποφάσεις στο Συμβούλιο του Κέντρου.

3. Το Συμβούλιο του Κέντρου δύναται να επιλύσει το θέμα που του κοινοποιείται από τον Διευθυντή Επιμόρφωσης και να ενημερώσει εγγράφως την/τον εκπαιδευόμενη/ο. Διαθέτει παράλληλα και την αρμοδιότητα να απευθυνθεί στη Νομική Υπηρεσία του ΠΘ όταν το θέμα που εξετάζει ξεπερνά τη δικαιοδοσία του και απαιτεί άμεσες νομικές ενέργειες.

4. Υποβληθέντα παράπονα ή υποβληθείσες ενστάσεις μπορούν ανά πάσα στιγμή να ανακληθούν από την/τον καταγγέλουσα/οντα. Σε αυτή την περίπτωση, η διερεύνηση του παραπόνου ή της ένστασης σταματούν άμεσα.

Βήματα διαχείρισης παραπόνου ή ένστασης

Τα βήματα της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων ή ενστάσεων έχουν ως εξής:

• **Βήμα 1: Γραπτή έκφραση παραπόνου ή ένστασης**

1.1 Η γραπτή έκφραση παραπόνου ή ένστασης πραγματοποιείται με την κατάθεση επίσημου αιτήματος (Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων, βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1) στη Γραμματεία του Κέντρου, η οποία και ενημερώνει άμεσα τον Διευθυντή Επιμόρφωσης.

1.2 Ο Διευθυντής Επιμόρφωσης ανάλογα με τη βαρύτητα του παραπόνου ή της ένστασης, και υπό την προϋπόθεση ότι δεν είναι σύνθετο/η (υπό την έννοια ότι δεν απαιτούνται νομικές ενέργειες ή/και η εμπλοκή ποικίλων δομών/φορέων τόσο του ΠΘ όσο και εξωτερικών) έχει τη δυνατότητα να εξάγει πόρισμα για την επίλυσή του/της.

1.3 Το πόρισμα που θα εκδώσει ο Διευθυντής Επιμόρφωσης είναι υποκείμενο σε εκ νέου προσφυγή της/του καταγγέλουσας/οντα σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από το περιεχόμενό του.

1.4 Στην περίπτωση μη ικανοποίησης της/του καταγγέλουσας/οντα ή αν δεν είναι δυνατή η επίλυση του παραπόνου ή της ένστασης, το παράπονο ή η ένσταση παραπέμπονται στο Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ, το οποίο χαρακτηρίζει το αίτημα ως επιλέξιμο ή μη επιλέξιμο για επανεξέταση.

• **Βήμα 2: Διερεύνηση αιτήματος από το Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ**

2.1 Το Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ έχοντας ενημερωθεί από τον Διευθυντή Επιμόρφωσης, αναλαμβάνει τη διερεύνηση του αιτήματος.

2.2 Εάν το αίτημα χαρακτηριστεί ως επιλέξιμο για επανεξέταση τότε η διαχείρισή του ανατίθεται σε επιτροπή του Συμβουλίου, που συστήνεται ειδικά γι' αυτόν τον σκοπό ή εάν αυτό δεν είναι εφικτό παραπέμπεται στις αρμόδιες υπηρεσίες του Ιδρύματος.

2.3 Εφόσον επιλυθεί το παράπονο ή η ένσταση ενημερώνεται η/ο εκπαιδευόμενη/ος.

2.4 Αν δεν είναι δυνατή η επίλυση του παραπόνου ή της ένστασης από το Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ ενημερώνεται η Νομική Υπηρεσία του ΠΘ.

• **Βήμα 3: Ενημέρωση Νομικής Υπηρεσίας του ΠΘ**

Το Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ έχοντας διερευνήσει το αίτημα της/του εκπαιδευόμενης/ου, απευθύνεται στη Νομική Υπηρεσία του Ιδρύματος, όταν διαπιστώσει ότι το παράπονο ή η ένσταση είναι σύνθετο/η ή/και απαιτεί άμεσα νομικές ενέργειες ή/και την εμπλοκή ποικίλων δομών/φορέων. Η Νομική Υπηρεσία του ΠΘ ενημερώνει την/τον εκπαιδευόμενη/ος για τις αρμοδιότητες που έχει αναλάβει.

1. Κάθε παράπονο ή ένσταση που υποβάλλεται προς διερεύνηση και επίλυση στα αρμόδια όργανα του ΚΕΔΙΒΙΜ περιβάλλεται από αυστηρή εμπιστευτικότητα αναφορικά με όλες τις πληροφορίες που προκύπτουν κατά τη διαδικασία διαχείρισής του.

2. Σε οποιαδήποτε φάση υποβολής και διαχείρισης ενός παραπόνου ή ένστασης, η/ο καταγγέλουσα/ων έχει το δικαίωμα να το ανακαλέσει. Σε αυτή την περίπτωση, η διερεύνηση του παραπόνου ή της ένστασης σταματούν άμεσα.

Άρθρο 5

Επίλυση θεμάτων - Επικαιροποίηση παρόντος Κανονισμού

1. Θέματα που δεν αναφέρονται στον παρόντα Κανονισμό, θα ρυθμίζονται κατά περίπτωση με αποφάσεις του Συμβουλίου του ΚΕΔΙΒΙΜ/ΠΘ.

2. Το Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ/ΠΘ διατηρεί το δικαίωμα να επικαιροποιεί/αναθεωρεί τον «Κανονισμό διαχείρισης παραπόνων & ενστάσεων εκπαιδευομένων» ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να ανταποκρίνεται με πιο ολοκληρωμένο τρόπο στις εκάστοτε εκπαιδευτικές ανάγκες του ΚΕΔΙΒΙΜ.



Παράρτημα Ι
Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων



Βόλος, .../.../202...
ΑΠ.....

ΠΡΟΣ: Γραμματεία του ΚΕΔΙΒΙΜ/ΠΘ
ΘΕΜΑ: Υποβολή παραπόνου ή ένστασης

Προσωπικά στοιχεία καταγγέλουσας/καταγγέλοντα		
1	Όνομα	
2	Επώνυμο	
3	Πατρώνυμο	
4	Ιδιότητα	
5.1	Διεύθυνση	κατοικίας (μόνιμης)
5.2		κατοικίας (προσωρινής)
6.1	Τηλέφωνο	σταθερό
6.2		κινητό
7	email	

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

Η αιτούσα/Ο αιτών

(υπογραφή & ολογράφως)

Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των εκπαιδευομένων υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση, την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των εκπαιδευομένων. Το ΠΘ λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.

Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως από την ισχύουσα νομοθεσία