



**Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και
Ενστάσεων Εκπαιδευόμενων του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. του
Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής**



Άρθρο 1: Εισαγωγή

Βασική αρχή που διέπει τη λειτουργία των προγραμμάτων που υλοποιούνται μέσω του Κέντρου Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής (ΠΑ.Δ.Α.) είναι η ισότιμη και ισόνομη μεταχείριση όλων των εκπαιδευόμενων. Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της λογοδοσίας, θεσπίζεται ο παρών κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων από τους εκπαιδευόμενους των προγραμμάτων που υλοποιεί το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., αναφορικά με ακαδημαϊκά και διοικητικά ζητήματα που προκύπτουν κατά την υλοποίηση των προγραμμάτων του Κέντρου.

Άρθρο 2: Σκοπός

Σκοπός του παρόντος Κανονισμού είναι η αποτελεσματική και έγκαιρη αντιμετώπιση των τυχόν παραπόνων ή ενστάσεων που τυχόν υποβάλλονται εκ μέρους των εκπαιδευόμενων των προγραμμάτων που υλοποιούνται από το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών του. Περαιτέρω ο Κανονισμός αποσκοπεί στην εμπέδωση της ύπαρξης ενός συστηματικού πλαισίου που προάγει το σεβασμό των δικαιωμάτων των εκπαιδευόμενων και στην καλλιέργεια κλίματος εμπιστοσύνης σε όλους τους εμπλεκόμενους στην εκπαιδευτική διαδικασία για τις υπηρεσίες που προσφέρονται, με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας.

Άρθρο 3: Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος Κανονισμού υιοθετούνται οι παρακάτω ορισμοί:

- α) Παράπονο ορίζεται η έκφραση δυσαρέσκειας εκ μέρους εκπαιδευόμενου/ης για υπηρεσίες που του/της προσφέρθηκαν κατά την υλοποίηση προγραμμάτων του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.
- β) Ένσταση ορίζεται η διατύπωση αντίρρησης εκ μέρους εκπαιδευόμενου/ης αναφορικά με την κατά την άποψή του/της προβληματική ή/και μη επίλυση ζητημάτων του/της, που ήδη είχε θέσει αρμοδίως ως παράπονό του/της.

Άρθρο 4: Πεδίο Εφαρμογής

Ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται για παράπονα/ενστάσεις των εκπαιδευόμενων τα οποία μπορεί να σχετίζονται, ενδεικτικά, με τα εξής:

- Θέματα συμπεριφοράς ή/και ελλειπούς ενημέρωσης από εκπαιδευτικό/διοικητικό προσωπικό.
- Διαδικασίες διδασκαλίας και υποστήριξης από εκπαιδευτικό προσωπικό.
- Διαδικασίες διοικητικής υποστήριξης των προγραμμάτων.
- Πρόσβαση (φυσική ή/και ηλεκτρονική) σε υπηρεσίες που παρέχονται από τα προγράμματα.
- Χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών.
- Θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας και πνευματικών δικαιωμάτων.
- Θέματα ισότητας και καταπολέμησης των παρενοχλήσεων.

Άρθρο 5: Προϋποθέσεις υποβολής παραπόνων / ενστάσεων

Οι εκπαιδευόμενοι/ες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. που είναι αναρτημένος στον δικτυακό τόπο του Κέντρου (<https://kedivim.uniwa.gr/>), ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Προκειμένου να είναι αποδεκτά τα παράπονα ή/και οι ενστάσεις θα πρέπει:

1. Να έχουν συνοπτική και σαφή περιγραφή.
2. Να μην περιέχουν ψευδές / συκοφαντικό / υβριστικό περιεχόμενο.
3. Να υποβάλλονται το συντομότερο δυνατόν από την ημερομηνία που ανέκυψε το ζήτημα και σε κάθε περίπτωση όχι αργότερα των είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών.
4. Να υποβάλλονται επώνυμα. Εάν ο/η εκπαιδευόμενος/ης επιθυμεί την τήρηση της ανωνυμίας του/της, είναι αυτή εφικτή, εφόσον: α) η υποβολή φέρει την αντίστοιχη σήμανση και β) είναι εφικτή η διερεύνηση του ζητήματος χωρίς ανακοίνωση των προσωπικών στοιχείων του/της εκπαιδευόμενου/ης.

Άρθρο 6: Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων / ενστάσεων

6.1: Διαδικασία υποβολής παραπόνου

Ο/η εκπαιδευόμενος/η που επιθυμεί να υποβάλει κάποιο παράπονο συμπληρώνει την ηλεκτρονική φόρμα υποβολής που βρίσκεται στον δικτυακό τόπο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. (<https://kedivim.uniwa.gr/>) και η οποία φέρει τη μορφή του Παραρτήματος του παρόντος Κανονισμού.

Όλα τα πεδία της πεδία της ηλεκτρονικής φόρμας είναι απαραίτητα προς συμπλήρωση. Στο πεδίο επιλογής μεταξύ παραπόνου ή ένστασης, θα πρέπει να σημειωθεί η επιλογή «Παράπονο». Εάν ο/η εκπαιδευόμενος/ης επιθυμεί την τήρηση της ανωνυμίας του/της, θα πρέπει να σημάνει την κατάλληλη επιλογή στη φόρμα ώστε να είναι εφικτή η μη συμπλήρωση των προσωπικών του/της στοιχείων.

Σε περίπτωση που ο/η εκπαιδευόμενος/ης επιθυμεί την επισύναψη εγγράφων σχετικών με το ζήτημα, μπορεί να μεταφορτώσει τα έγγραφα αυτά επιλέγοντας το κατάλληλο πεδίο. Στην περίπτωση αυτή, τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να σαρωθούν και να επισυναφθούν αποκλειστικά ως αρχεία μορφής .pdf, με μέγιστο μέγεθος 10 MB για το σύνολο των αρχείων που υποβάλλονται.

6.2: Δρομολόγηση και διαχείριση παραπόνου

Με την υποβολή του παραπόνου, αυτό δρομολογείται αυτόματα στην ηλεκτρονική διεύθυνση complains-kediv@uniwa.gr στην οποία έχουν πρόσβαση οι εξής: α) Ο Διευθυντής Επιμόρφωσης του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. και β) ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης και το προσωπικό του Τμήματος Διαχείρισης Προγραμμάτων και Εκπαιδευτικού Υλικού του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.

Εάν το προσωπικό του Τμήματος Διαχείρισης Προγραμμάτων και Εκπαιδευτικού Υλικού του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. διαπιστώσει ότι ο/η εκπαιδευόμενος έχει σημάνει εκ παραδρομής την επιλογή «Ένσταση» αντί για την επιλογή «Παράπονο», του/της αποστέλλει μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ενημερώνοντάς τον/την ότι το αίτημά του θα εξεταστεί ως παράπονο.

Ο Διευθυντής Επιμόρφωσης αξιολογεί αρχικώς το παράπονο το οποίο είτε διαχειρίζεται προς επίλυση ο ίδιος είτε με οδηγία του δρομολογείται από το προσωπικό του Τμήματος Διαχείρισης Προγραμμάτων και Εκπαιδευτικού Υλικού του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., κατά περίπτωση, ως ακολούθως:

- 1) Στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Επιστημονικού Υπευθύνου του συγκεκριμένου Προγράμματος το οποίο αφορά το Παράπονο.
- 2) Στην αρμόδια διοικητική υπηρεσία (Τμήμα) του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.

Στην περίπτωση που το παράπονο διαβιβαστεί στον Επιστημονικό Υπεύθυνο συγκεκριμένου Προγράμματος ή στην αρμόδια διοικητική υπηρεσία (Τμήμα) του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ, η οποιαδήποτε απάντηση προς τον/την εκπαιδευόμενο/η θα πρέπει να κοινοποιείται στην ηλεκτρονική διεύθυνση: complains-kediv@uniwa.gr, εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής

του παραπόνου. Αν το ζήτημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί από τους παραπάνω αποδέκτες, αυτοί αποστέλλουν σχετική ενημέρωση και τυχόν συμπληρωματικό υλικό στην ηλεκτρονική διεύθυνση: complains-kediv@uniwa.gr. Στην περίπτωση αυτή, ο Διευθυντής Επιμόρφωσης αξιολογεί εάν, με τη συνδρομή του συμπληρωματικού υλικού, μπορεί να επιλύσει ο ίδιος το ζήτημα που ανέκυψε ή εάν αυτό χρήζει ενημέρωσης του Συμβουλίου του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. Εφόσον το ζήτημα εισαχθεί προς συζήτηση στο Συμβούλιο, λαμβάνεται από αυτό το όργανο η τελική απόφαση. Σε κάθε περίπτωση, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του παραπόνου, ο/η εκπαιδευόμενος/η θα πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως (μέσω μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας) για την έκβαση των ενεργειών που έχουν πραγματοποιηθεί και του/της κοινοποιείται η σχετική απόφαση που τυχόν λήφθηκε για το ζήτημα. Ο μέγιστος χρόνος απάντησης στον εκπαιδευόμενο, ανεξάρτητα από τη διαδικασία επίλυσης που ακολουθήθηκε ορίζεται στις εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου.

6.3: Ένσταση και επανεξέταση παραπόνου

Μετά την υποβολή του παραπόνου και εφόσον αυτό δεν συζητήθηκε ήδη σε συνεδρίαση του Συμβουλίου του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., ο/η εκπαιδευόμενος/η έχει δικαίωμα υποβολής ένστασης σε περίπτωση που θεωρεί ότι το ζήτημα του/της δεν επιλύθηκε ή η επίλυσή του ήταν προβληματική. Οι ενστάσεις υποβάλλονται μέσω της ίδιας ηλεκτρονικής φόρμας που υποβάλλονται τα παράπονα (Άρθρο 6.1). Στο πεδίο επιλογής μεταξύ παραπόνου ή ένστασης, θα πρέπει να σημειωθεί η επιλογή «Ένσταση». Η ένσταση εξετάζεται από το Συμβούλιο και η απόφαση που θα ληφθεί είναι οριστική. Η απόφαση αυτή κοινοποιείται εγγράφως (μέσω μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας) στον/στην εκπαιδευόμενο/η εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και σε κάθε περίπτωση όχι μεταγενέστερα των εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της ένστασης.

Άρθρο 7: Τήρηση αρχείου παραπόνων / ενστάσεων – Εμπιστευτικότητα

Όλα τα παράπονα/ενστάσεις, οι αποφάσεις επίλυσής τους και το λοιπό υλικό τεκμηρίωσής τους τηρούνται σε αρχείο από το Τμήμα Διαχείρισης Προγραμμάτων και Εκπαιδευτικού Υλικού του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. Το αρχείο αυτό τηρείται με αρχές εμπιστευτικότητας και οι έχοντες πρόσβαση σε αυτό αναλαμβάνουν να διατηρήσουν και χειριστούν όλες τις πληροφορίες που θα περιέλθουν στην προσοχή τους με απόλυτη εμπιστευτικότητα, ενώ θα λαμβάνονται μέτρα για την προστασία της ιδιωτικότητας των εκπαιδευομένων και οποιωνδήποτε άλλων μερών εμπλέκονται στα παράπονα / ενστάσεις. Το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. δεσμεύεται να ακολουθεί την Πολιτική Ασφάλειας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων του Κέντρου που έχει αναρτηθεί στον παρακάτω σύνδεσμο:

[ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ \(uniwa.gr\)](#)

Άρθρο 8: Τελικές διατάξεις

Ο παρών κανονισμός τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έγκρισής του από το Συμβούλιο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., θα έχει ισχύ για τρία (3) έτη, ενώ μετά τη λήξη του, θα επανεξεταστεί από το Συμβούλιο του Κέντρου. Κατά τη διάρκεια των τριών πρώτων ετών, είναι εφικτή η τροποποίησή του σε επιμέρους άρθρα ύστερα από αιτιολογημένη εισήγηση του Διευθυντή Επιμόρφωσης.