

**Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων
για το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης
του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος**

Άρθρο 1: Σκοπός

1.1 Ο παρόν κανονισμός διέπει τη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων από εκπαιδευόμενους που καταρτίζονται στο Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος (ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ).

1.2 Ο σκοπός του κανονισμού αυτού είναι να παρέχει σαφείς κανόνες και διαδικασίες για την υποβολή, εξέταση και αντιμετώπιση παραπόνων και ενστάσεων με τρόπο δίκαιο και διαφανή.

Άρθρο 2: Ορισμοί

2.1 Εκπαιδευόμενοι: Πρόσωπα που συμμετέχουν σε εκπαιδευτικά προγράμματα ή μαθήματα που παρέχονται από τον οργανισμό/φορέα εκπαίδευσης.

2.2 Παράπονο: Γραπτή ή προφορική αίτηση, ενστασιακή δήλωση ή καταγγελία που υποβάλλεται από έναν εκπαιδευόμενο σχετικά με θέματα που αφορούν την εκπαίδευση.

2.3 Ενστάση: Γραπτή ή προφορική δήλωση εναντίον μιας απόφασης ή μέτρου που λαμβάνεται από τον οργανισμό/φορέα εκπαίδευσης και προτείνει την αλλαγή ή την αναθεώρησή της.

Άρθρο 3: Υποβολή Παραπόνων και Ενστάσεων

3.1 Κάθε εκπαιδευόμενος έχει το δικαίωμα να υποβάλει παράπονο ή ενστάση στον οργανισμό/φορέα εκπαίδευσης κάνοντας χρήση του Εντύπου Παραπόνων και Ενστάσεων του ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ

3.2 Τα παράπονα και οι ενστάσεις πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς στον οργανισμό/φορέα εκπαίδευσης και πρέπει να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο του εκπαιδευόμενου

- Περιγραφή του παραπόνου ή της ενστάσεως
- Ημερομηνία υποβολής
- Ονοματεπώνυμο και θέση επικοινωνίας για τον αντίστοιχο υπεύθυνο του ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ

3.3 Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να υποβάλλονται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος (το χρονικό διάστημα δεν πρέπει να ξεπερνά τους 2 μήνες) από την προκειμένη περίπτωση που δημιουργεί το παράπονο ή την ενστάση.

3.4 Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να είναι επώνυμα. Ανωνυμία κατόπιν αιτήσεως του ενδιαφερομένου δύναται να τηρηθεί μόνο εφόσον η διερεύνηση της αναφοράς είναι δυνατή χωρίς ανακοίνωση των προσωπικών στοιχείων του αιτούντος. Η επιθυμία τήρησης της ανωνυμίας θα πρέπει να επισημανθεί ρητά στο σχετικό Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ μετά την υποβολή του παραπόνου/ενστάσεως.

3.5 Το ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ αρχειοθετεί και διαχειρίζεται 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 4: Διαδικασία Διεκπεραίωσης

4.1 Ο οργανισμός/φορέας εκπαίδευσης θα εξετάζει τα παράπονα και τις ενστάσεις με τρόπο δίκαιο και αντικειμενικό.

4.2 Ο εκπαιδευόμενος θα λαμβάνει γραπτή απάντηση σε λογικό χρονικό διάστημα (το χρονικό διάστημα δεν πρέπει να ξεπερνά τους 2 μήνες) μετά την υποβολή του παραπόνου ή της ενστάσεως. Η απάντηση θα περιλαμβάνει τα μέτρα που πρόκειται να ληφθούν, εάν αυτά είναι εφικτά, ή την αιτιολόγηση των αποφάσεων που λαμβάνονται.

Άρθρο 5: Επίλυση Διαφορών

Η καλοπροαίρετη επικοινωνία και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος, αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του Πανεπιστημίου και του Κέντρου και πρέπει να επιλέγεται πριν ένα πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

5.1 Ο εκπαιδευόμενος αναφέρει το παράπονο-πρόβλημα στον επιστημονικά υπεύθυνο του προγράμματος. Ο επιστημονικά υπεύθυνος εξετάζει το παράπονο-πρόβλημα σε συνεργασία με τον εκπαιδευόμενο και προτείνεται μια λύση.

5.2 Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο εκπαιδευόμενος ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι μην έχει λυθεί, τότε μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του στο ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων στο οποίο θα αναφέρει, μεταξύ άλλων, και τη διαδικασία ακρόασης που ακολουθήθηκε με τον Επιστημονικά Υπεύθυνο του προγράμματος.

5.3 Το ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Μπορεί, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον εκπαιδευόμενο και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους του Συμβουλίου ή να παραπέμψει το παράπονο σε Συνεδρίαση του Συμβουλίου.

5.4 Στις περιπτώσεις τις οποίες το παράπονο/ένσταση παραπεμφθεί σε Συνεδρίαση Συμβουλίου ο εκπαιδευόμενος δεν δύναται να υποβάλλει ένσταση. Η απόφαση που θα ληφθεί από το Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ είναι οριστική.

5.5 Εάν ο εκπαιδευόμενος δεν είναι ικανοποιημένος από την απάντηση που λαμβάνει από το ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ, μπορεί να απευθυνθεί στα αρμόδια νομικά όργανα ή αρχές.

Άρθρο 6: Διαφάνεια

6.1 Το ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ θα διασφαλίζει τη διαφάνεια της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, καθώς και την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων των εκπαιδευομένων.

Άρθρο 7: Ισχύς

7.1 Ο παρόν κανονισμός τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έγκρισής του από το Συμβούλιο ΚΕΔΙΒΙΜ ΔΙΠΑΕ.