

**ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ 508^{ης}/23-11-2023 ΤΑΚΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣ
ΤΗΣ ΣΥΓΚΛΗΤΟΥ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Θέμα: 1 ^ο	Έγκριση Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών του Πανεπιστημίου Κρήτης.
--------------------------------	--

Η Σύγκλητος του Πανεπιστημίου Κρήτης, λαμβάνοντας υπόψη για το παρόν θέμα:

- τις διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 16 και του άρθρου 223 του ν.4957/2022 (Α' 141),
- το απόσπασμα πρακτικών της υπ' αριθμ. 40^{ης}/21-12-2022 συνεδρίασης της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Πανεπιστημίου Κρήτης,
- το σχέδιο Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών, το οποίο διαβιβάστηκε με το υπ' αριθμ. 28516/14-2-2023 (ανακοίνωση στο ορθό) έγγραφο της ομάδας εργασίας, αποτελούμενης από τον Ομότιμο Καθηγητή και Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου Κρήτης, κ. Χαράλαμπο Κατερινόπουλο, και την Προϊσταμένη του Τμήματος Μεταπτυχιακών Σπουδών και Έρευνας, κα Σοφία Γιαλεδάκη,
- την εισήγηση του Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων, Δια Βίου Μάθησης, Διεθνών Σχέσεων και Εξωστρέφειας, Καθηγητή Γεωργίου Κοσιώρη και έπειτα από συζήτηση,

αποφασίζει ομόφωνα

Εγκρίνει τον Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών του Πανεπιστημίου Κρήτης, ο οποίος έχει, ως ακολούθως:

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ & ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ**

Α. Εισαγωγή

Στο πλαίσιο της φοιτητοκεντρικής προσέγγισης που χαρακτηρίζει το Πανεπιστήμιο Κρήτης, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών του και τη διατήρηση άριστων σχέσεων μεταξύ των μελών του. Γνωρίζοντας ότι κατά τη διάρκεια της φοίτησης είναι πιθανό να προκύψουν ενστάσεις και παράπονα από τους/ τις φοιτητές/τριες, το Πανεπιστήμιο Κρήτης τους ενθαρρύνει και τους προτρέπει να απευθυνθούν άμεσα στο πρόσωπο ή την υπηρεσία που αφορούν, με στόχο τα όποια προβλήματα να επιλυθούν μέσα από γόνιμο διάλογο. Εναλλακτικά, οι φοιτητές και φοιτήτριες μπορούν να αναφέρουν επίσημα το παράπονό τους στο αρμόδιο όργανο / υπηρεσία .

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της

ποιότητας των παρεχόμενων από το Ίδρυμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 1 Ορισμοί

1. Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ένσταση η διαδικασία διατύπωσης αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων από πλευράς φοιτητή αναφορικά με την εκκρεμή ή ακόμη και την προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος που τον απασχολεί. Η διαδικασία αυτή δεν πρέπει να συγχέεται με την ένσταση (ενδικοφανή προσφυγή άρθρου 24 Ν. 2690/1999) που ορίζει ο νόμος.
3. Η ένσταση είτε κατατίθεται μετά το παράπονο είτε γίνεται απευθείας (βλέπε άρθρο 6 στη συνέχεια.)

Άρθρο 2 Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/τριες του Πανεπιστημίου Κρήτης όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην καταλληλότερη επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του Ιδρύματος σε θέματα όπως:

- i. Διαφωνία σε θέματα σπουδών, φοίτησης και παροχής υπηρεσιών.
- ii. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- iii. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- iv. Εσκεμμένη ή λόγω αμέλειας παράλειψη εκ μέρους μέλους διδακτικού και βοηθητικού διδακτικού προσωπικού (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ΕΕΠ, ακαδημαϊκούς υπότροφους, κ.ά.) να εκπληρώσει τις ακαδημαϊκές του υποχρεώσεις απέναντι στον/στην φοιτητή/τρια.

Άρθρο 3 Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες προτρέπονται να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του πανεπιστημίου Κρήτης δεν συνάδει με:

- α. Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης, τους κανονισμούς λειτουργίας υπηρεσιών, τις εγκεκριμένες αποφάσεις της Συγκλήτου που αφορούν θέματα φοιτητικής μέριμνας, τις συμβατικές υποχρεώσεις για παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρονται από ανάδοχο.

- β. Τους κώδικες Δεοντολογίας σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Ιδρύματος
- γ. Τις αρχές της Ακαδημαϊκής Διδασκαλίας και της Έρευνας
- δ. Την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- ε. Την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- στ. Την προστασία προσωπικών δεδομένων
- ζ. Την πρόποσα εργασιακή συμπεριφορά
- η. Τις αρχές της ισότητας των φύλων και τις αρχές της καταπολέμησης των διακρίσεων, του εκφοβισμού, της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Άρθρο 4 Διαχείριση Παραπόνων

1. Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή αντίδρασης για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός/μίας φοιτητή/τριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται πριν το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.
2. Αν τελικά υποβληθεί παράπονο, ο/η φοιτητής/τρια θα πρέπει να το υποβάλλει επώνυμα εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, εγγράφως ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στο αρμόδιο όργανο / υπηρεσία , χρησιμοποιώντας το ιδρυματικό του/της mail. Τα στοιχεία επικοινωνίας με κάθε αρμόδιο όργανο / υπηρεσία είναι αναρτημένα στην αντίστοιχη ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Κρήτης.
3. Τα μέλη των ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος ή των αρμοδίων οργάνων που εμπλέκονται στη Διαχείριση Παραπόνων διεκπεραιώνουν τη διαδικασία με όρους εχεμύθειας, διαφάνειας, αντικειμενικότητας και σεβασμού στα προσωπικά δεδομένα των μερών που αφορά. Η υποχρέωση εχεμύθειας επεκτείνεται και στο περιεχόμενο των διαβουλεύσεων οι οποίες είναι απαραίτητες για την αξιολόγηση των δεδομένων και τη λήψη απόφασης. Το Πανεπιστήμιο Κρήτης αντιμετωπίζει τα θέματα προστασίας και ασφάλειας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με σοβαρότητα και ευαισθησία σύμφωνα με τις διατάξεις του 2016/679 γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων.
4. Σε κάθε Βήμα της Διαχείρισης Παραπόνων ο/η παραπονούμενος/η έχει την επιλογή να απευθυνθεί σε ένα ή περισσότερα από τα αρμόδια όργανα ζητώντας την ανάληψη παράλληλης δράσης για την επίλυση της υπόθεσης .

Άρθρο 5 Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Τα βήματα που ακολουθούνται σε περίπτωση υποβολής παραπόνου παρουσιάζονται αναλυτικά πιο κάτω και συνοπτικά στο Διάγραμμα ροής, το οποίο

αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος Κανονισμού

1. ΑΚΡΟΑΣΗ: Ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να συναντηθεί απευθείας με το άμεσα ενδιαφερόμενο μέλος της ακαδημαϊκής κοινότητας με το οποίο έχει το πρόβλημα. Εναλλακτικά μπορεί να απευθυνθεί στον/στην σύμβουλο καθηγητή/τρια ζητώντας συμβουλές και καθοδήγηση για το πώς μπορεί να επιλυθεί το πρόβλημα. Αντίστοιχα ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να συναντηθεί απευθείας με τον αρμόδιο της εκάστοτε υπόχρεης υπηρεσίας. Στο τέλος της διαδικασίας Ακρόασης, αν συμμετέχει ο / η σύμβουλος καθηγητής, ο/η φοιτητής/τρια τον/την ενημερώνει για την επιτυχή ή όχι έκβαση της διαδικασίας. Αν η έκβαση είναι επιτυχής καταγράφεται από τον/την σύμβουλο και αναφέρεται στις προϊστάμενες αρχές μόνο αν ζητηθεί και υπό όρους εχεμύθειας και ανωνυμίας, για χρήση σε στατιστικές αναλύσεις.

2. Στις περιπτώσεις που ο/η φοιτητής/τρια δεν επιθυμεί να επιλέξει την διαδικασία ακρόασης ή εφόσον μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται για τον τρόπο επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονό του/της στο κατάλληλο αρμόδιο όργανο /υπηρεσία ζητώντας να διαμεσολαβήσει για την επίλυση της υπόθεσης.

Ο/Η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί στο αρμόδιο όργανο για να αναλάβει την υπόθεση. Τα αρμόδια όργανα αυτά είναι:

1. Ο/Η Συνήγορος του Φοιτητή
2. Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων
3. Ο/Η Υπεύθυνος/η Προστασίας Δεδομένων
4. Η Επιτροπή Δεοντολογίας

3. Ο/ η εκπρόσωπος του αρμοδίου οργάνου κινείται διαμεσολαβητικά προς τα πρόσωπα ή τα αρμόδια όργανα /υπηρεσίες που θα μπορούσαν να επιλύσουν την υπόθεση, πάντα με τη συναίνεση του/της παραπονούμενου/νης. Σε περίπτωση που το αρμόδιο όργανο που επελέγη δεν είναι αρμόδιο για τη διαχείριση του θέματος, οφείλει να ενημερώσει το άτομο που απευθύνθηκε σε αυτό. Τα στοιχεία επικοινωνίας κάθε αρμοδίου οργάνου είναι αναρτημένα στον αντίστοιχο σύνδεσμο στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου.

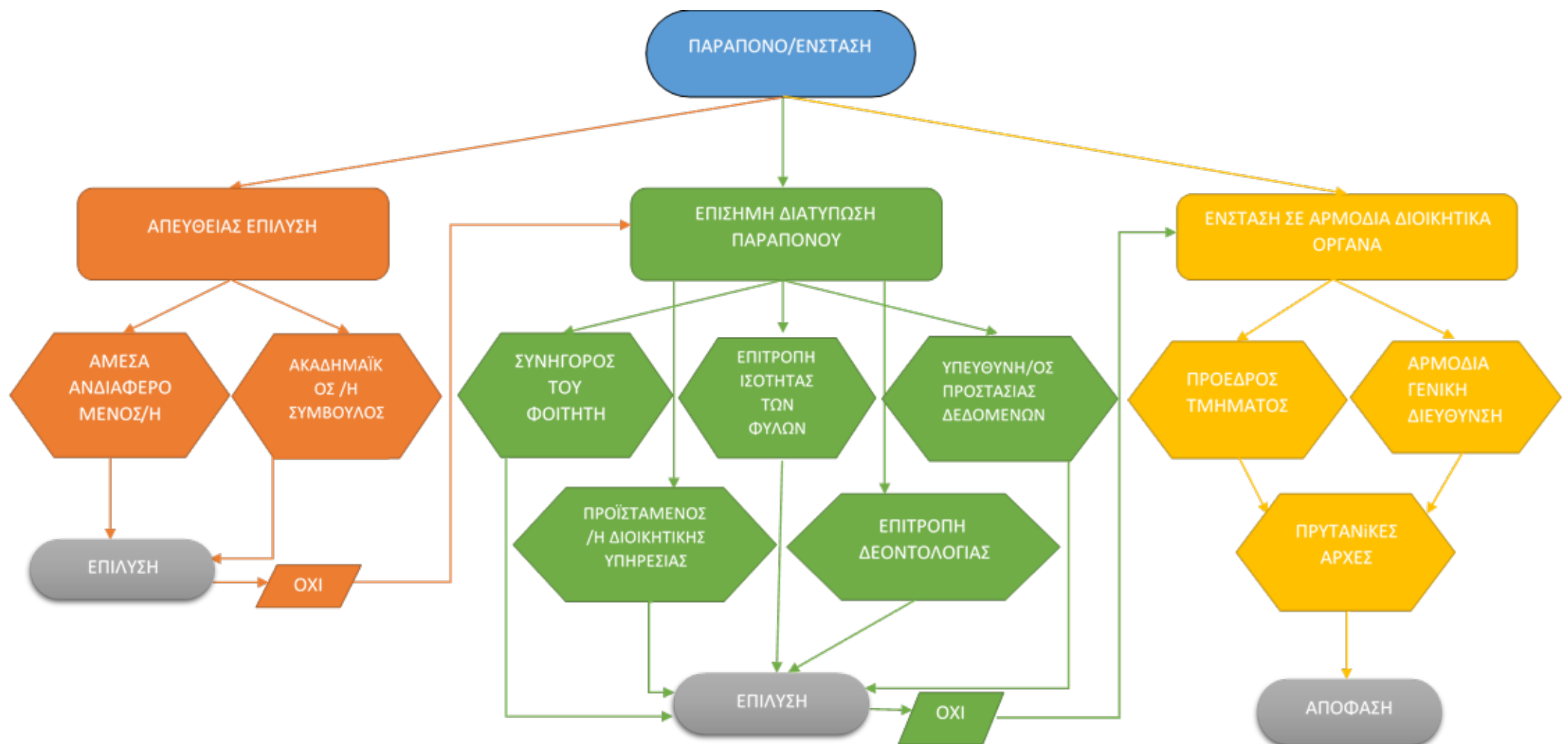
Στο τέλος της διαδικασίας επίλυσης του θέματος, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνει το Αρμόδιο Όργανο για την επιτυχή ή όχι έκβαση της διαδικασίας. Αν η έκβαση είναι επιτυχής καταγράφεται από τον/την υπεύθυνο του αρμοδίου οργάνου και αναφέρεται στις προϊστάμενες αρχές μόνο αν ζητηθεί και υπό όρους εχεμύθειας και ανωνυμίας, για χρήση σε στατιστικές αναλύσεις.

4. Σε περίπτωση μη επίλυσης του προβλήματος σύμφωνα με τις παρ. 2 και 3 του παρόντος άρθρου, τότε, εφόσον ο/η παραπονούμενος/η το επιθυμεί, ο/η εκπρόσωπος του αρμοδίου οργάνου μπορεί να εκπροσωπήσει τον/την παραπονούμενο/η στις διαδικασίες που προβλέπει το επόμενο άρθρο.

Άρθρο 6 Διαδικασία Διαχείρισης Ενστάσεων

1. Στις περιπτώσεις που, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας των παρ. 2 και 3 του προηγούμενου άρθρου για την επίλυση του προβλήματος-παραπόνου, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του/της στα Αρμόδια Διοικητικά Όργανα του ΠΚ.
2. Ως αρμόδια Όργανα ορίζονται η αρμόδια Γενική Διεύθυνση, ο/η Πρόεδρος Τμήματος, ο Κοσμήτορας και οι Πρυτανικές Αρχές.
3. Η ένσταση υποβάλλεται μέσω εμπιστευτικού πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Ή ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ (Βλέπε ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ).
4. Η διαδικασία του παρόντος άρθρου μπορεί να επιλεγεί εξ αρχής αν ο/η φοιτητής/τρια κρίνει ότι το θέμα που τον/την αφορά δεν θα ευοδωθεί αν ακολουθήσει την διαδικασία του προηγούμενου άρθρου.
5. Η διαδικασία του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζεται σε περιπτώσεις παραπόνου από φοιτητή/φοιτήτρια, όλων των κύκλων σπουδών, για το οποίο σε αυτή τη φάση έχει ζητηθεί η συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος/Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών. Στο τέλος της διαδικασίας επίλυσης του θέματος, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνει το Αρμόδιο Όργανο για την επιτυχή ή όχι έκβαση της διαδικασίας. Αν η έκβαση είναι επιτυχής καταγράφεται από τον/την υπεύθυνο του αρμοδίου οργάνου και αναφέρεται στις προϊστάμενες αρχές μόνο αν ζητηθεί και υπό όρους εχεμύθειας και ανωνυμίας, για χρήση σε στατιστικές αναλύσεις.

Διάγραμμα ροής διαδικασίας διατύπωσης προβλήματος-παραπόνου



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς

Αρ. Πρωτ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ (υποχρεωτικό πεδίο)::

Αριθ. Μητρώου:..... Τμήμα.....

Τηλέφωνο/κινητό:Ιδρυματικό E-mail (υποχρεωτικό πεδίο):

Θέμα

Παραπόνου:

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

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης σας ενημερώνει ότι συλλέγει και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα, που δηλώσατε και συγκεκριμένα: όνομα και επώνυμο, Αριθμό Μητρώου, Τμήμα, τηλέφωνο, ιδρυματική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και περιγραφή περιστατικού. Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων αυτών είχε ως αποκλειστικό σκοπό τη διερεύνηση του παραπόνου σας.

Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων σας (απλών) γίνεται με βάση το άρθρο 6 παρ. 1 περίπτωση (ε) και για τα προσωπικά δεδομένα ειδικών κατηγοριών (ευαίσθητα) το άρθρο 9 παρ. 2 περίπτωση (ζ) του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων 2016/679 (Ε.Ε.) σε συνδυασμό με το άρθρο 33 του Ν.4589/2019. Τα προσωπικά σας δεδομένα θα παραμείνουν στη διάθεση του Πανεπιστημίου Κρήτης για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται για τη διερεύνηση της υπόθεσής σας μέχρι και την ολοκλήρωση των νόμιμων διαδικασιών και ακολούθως καθίστανται ανώνυμα.

Τα μέλη που εμπλέκονται στην διαχείριση των παραπόνων έχουν καθήκον εχεμύθειας για τα στοιχεία των οποίων λαμβάνουν γνώση στο πλαίσιο της διερεύνησης και χειρισμού των αναφορών.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης δύναται να προχωρήσει σε περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων για σκοπούς αρχειοθέτησης ή ερευνητικούς/στατιστικούς σκοπούς, τηρώντας τις προϋποθέσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 2016/679 (Ε.Ε.) κατά το άρθρο 86 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων.

Έχετε δικαίωμα αναφοράς στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στη διεύθυνση www.dpa.gr.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης έχει ορίσει Υπεύθυνο Προσωπικών Δεδομένων με τον οποίο μπορείτε να επικοινωνήσετε στη διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας dpo@uoc.gr. _____

___/___/___ Συμφωνώ και αποδέχομαι τους όρους και τις προϋποθέσεις

___/___/___ Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Ρέθυμνο/Ηράκλειο,

Ο/Η ΑΙΤ.....

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση μη αποδεκτή και δε θα εξετάζεται περαιτέρω.
.....

Απόσπασμα πρακτικών

Ρέθυμνο, 12-12-2023

Ο Πρύτανης του Πανεπιστημίου Κρήτης,

Καθηγητής Γεώργιος Μ. Κοντάκης