

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων

Εγκρίθηκε με την από 10.11.2023 Απόφαση του Συμβουλίου Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.

Ο παρών κανονισμός βρίσκεται σε ισχύ από την ημερομηνία έγκρισής του από το Συμβούλιο του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης.

Σκοπός

Ο σκοπός του κανονισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων είναι η δημιουργία ενός πλαισίου για την έκφραση παραπόνων και ενστάσεων των εκπαιδευομένων καθώς και την αντιμετώπισή τους.

Οι στόχοι του κανονισμού περιλαμβάνουν:

Προστασία των δικαιωμάτων των εκπαιδευομένων. Ο κανονισμός προσφέρει ένα πλαίσιο όπου μπορούν να εκφραστούν ανησυχίες ή παράπονα σχετικά με τη μάθηση, τη συμπεριφορά του προσωπικού ή άλλα ζητήματα.

Βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση της εκπαίδευσης προσφέροντας ανατροφοδότηση και προτάσεις για την αναβάθμιση του προγράμματος μάθησης και των εκπαιδευτικών διαδικασιών.

Εξασφάλιση διαφάνειας. Ο κανονισμός παρέχει διαφάνεια στη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων, διευκολύνοντας την παρακολούθηση της διαδικασίας από τους εμπλεκόμενους.

Επίλυση διαφορών. Ο κανονισμός ορίζει τη διαδικασία για την επίλυση παραπόνων και ενστάσεων, περιλαμβάνοντας τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν και τις προθεσμίες.

Συνολικά, ο κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων στοχεύει στην προώθηση της βελτίωσης της ποιότητας της εκπαίδευσης και τη διευκόλυνση της επίλυσης διαφορών, προάγοντας ένα θετικό και συνεργατικό περιβάλλον μάθησης.

Η εφαρμογή του παρόντος κανονισμού συντονίζονται από τον Διευθυντή του Κέντρου Επιμόρφωσης.

Πεδίο εφαρμογής

Ως παράπονο ορίζεται μια έκφραση ανησυχίας ή δυσαρέσκειας από πλευράς του εκπαιδευομένου λόγω διάψευσης των προσδοκιών του σε σχέση με το ποιοτικό και ποσοτικό περιεχόμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η διαδικασία επίλυσης δεν θα πρέπει να καλύπτεται από άλλους κανονισμούς ή διαδικασίες του Κέντρου Επιμόρφωσης.

Ο κανονισμός αφορά την διαχείριση των παραπόνων και ενστάσεων των εκπαιδευομένων που συμμετέχουν στα προγράμματα του Κέντρου επιμόρφωσης και αφορούν ενδεικτικά κάποιο από τα παρακάτω πεδία:

- Εφαρμογή του κανονισμού
- Διδασκαλία
- Πρόσβαση στις υπηρεσίες του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.
- Διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη
- Ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
- Πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά
- Καταπολέμηση κάθε μορφής παρενόχληση (για παράδειγμα σεξουαλική)

Οι εκπαιδευόμενοι οφείλουν να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους όπως αυτές προκύπτουν από τον κανονισμό του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Κέντρου Επιμόρφωσης (<https://e-learning.panteion.gr/>).

Προϋποθέσεις υποβολής παραπόνων

Τα παράπονα προκειμένου να εξεταστούν θα πρέπει να:

- α) είναι επώνυμα,
- β) περιγράφονται με σαφήνεια και συνοπτικό τρόπο,
- γ) μην περιέχουν υβριστικό περιεχόμενο και
- δ) να υποβάλλονται εντός 30 ημερών από την ημέρα στην οποία αναφέρεται το παράπονο.

Διαχείριση παραπόνων

Στάδιο 1. Προφορική αναφορά του παραπόνου

Ο εκπαιδευόμενος αναφέρει προφορικά το παράπονό του στο Επιστημονικά Υπεύθυνο (Ε.Υ.) του προγράμματος, ο οποίος εξετάζει το πρόβλημα σε συνεννόηση με τον εκπαιδευόμενο, και προτείνει μια λύση.

Στάδιο 2. Γραπτή διατύπωση του παραπόνου

Στην περίπτωση που μετά την ολοκλήρωση του 1^{ου} βήματος, ο εκπαιδευόμενος δεν είναι ικανοποιημένος με την προτεινόμενη επίλυση, καταθέτει γραπτό αίτημα στην γραμματεία του Κέντρου Επιμόρφωσης, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας την φόρμα που παρέχεται στην σελίδα του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. περιγράφοντας την διαδικασία που ακολουθήθηκε από τον Ε.Υ.

Το παράπονο εξετάζεται από τον Διευθυντή και ένα μέλος του Συμβουλίου του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. και αν κριθεί σκόπιμο καλούνε σε ακρόαση τον εκπαιδευόμενο.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ενημερώνεται ο εκπαιδευόμενος για τι ενέργειες που ακολουθήθηκαν καθώς και για την απόφαση που έχει ληφθεί.

Στάδιο 3. Ένσταση

Στην περίπτωση που έχουν ακολουθηθεί τα παραπάνω στάδια εξέτασης του παραπόνου και ο εκπαιδευόμενος διαφωνεί με την προτεινόμενη λύση, υπάρχει η δυνατότητα ο εκπαιδευόμενος να υποβάλει γραπτώς την ένσταση του στην γραμματεία του Κέντρου Επιμόρφωσης, μέσω πρωτοκόλλου, η οποία θα παραπεμφθεί για να εξεταστεί στο Συμβούλιο.

Η απόφαση που θα ληφθεί από το Συμβούλιο είναι οριστική.

Εμπιστευτικότητα

Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα αντιμετωπίζονται με εμπιστευτικότητα και θα λαμβάνονται μέτρα για την προστασία της ιδιωτικότητας των μερών που εμπλέκονται σε αυτό. Η πολιτική προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που ακολουθεί το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. περιγράφεται στην ιστοσελίδα του

<https://e-learning.panteion.gr/privacy-policy>