



Κανονισμός **Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων**

του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.)
του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών

2023

Κανονισμός

Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

*του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.)
του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών*

Σκοπός του Κανονισμού είναι ο καθορισμός του πλαισίου συλλογής, ανάλυσης και αξιολόγησης από το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., όλων των παραπόνων και συστάσεων που αποστέλλονται στη διεύθυνση kedivim-complaints@aua.gr και αφορούν σε εκπαιδευτικά προγράμματα του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., με στόχο την συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.

Δικαίωμα Υποβολής

Το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών, ακολουθώντας την κεντρική πολιτική διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος, παρέχει το δικαίωμα υποβολής προτάσεων, σχολίων, παραπόνων ή συστάσεων τόσο στους άμεσα ενδιαφερόμενους των υπηρεσιών του (εκπαιδευόμενους/ες, εκπαιδευτές/τριες), αλλά και σε κάθε πολίτη ή/και φορέα, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Η επικοινωνία πραγματοποιείται επώνυμα ή και ανώνυμα, εφόσον συντρέχουν λόγοι για τους οποίους οι πολίτες δεν επιθυμούν να γνωστοποιείται η ταυτότητά τους κατά τη διαδικασία επεξεργασίας του αιτήματός τους, σύμφωνα και με τις προδιαγραφές που απορρέουν από τον Κανονισμό 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (GDPR) για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Αρμόδια Όργανα

Την αρμοδιότητα συγκέντρωσης όλων των προτάσεων, σχολίων, παραπόνων ή συστάσεων που αποστέλλονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση kedivim-complaints@aua.gr, την έχει η Γραμματεία του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.

Τα εισερχόμενα email συγκεντρώνονται και καταχωρούνται σε αρχείο και εν συνεχεία γίνονται όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για την διεκπεραίωση και επίλυση τους.

Η παρακολούθηση της διαδικασίας γίνεται από τον/την **Υπεύθυνο/η Διασφάλισης Ποιότητας** του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., όπως έχει ορισθεί από το Συμβούλιο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., σε συνεργασία με τον Διευθυντή του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. και εφόσον χρειασθεί, λαμβάνουν γνώση ο/η Πρόεδρος και το Συμβούλιο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.

Διαχείριση Παραπόνων και Ενστάσεων

Γενικές οδηγίες

Το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών και σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες λαμβάνει τις προτάσεις, τα θετικά σχόλια, τα παράπονα ή τις συστάσεις των ενδιαφερομένων.

Εάν συντρέχουν εξαιρετικοί λόγοι για τους οποίους οι ενδιαφερόμενοι δεν επιθυμούν να γνωστοποιείται η ταυτότητά τους κατά τη διαδικασία επεξεργασίας των αιτημάτων, θα πρέπει να το δηλώσουν στο αρχικό τους μήνυμα.

Το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών προωθεί τα μηνύματα που λαμβάνει στον/ην εμπλεκόμενο/η ή/και αναφερόμενο/η, από το εκάστοτε μήνυμα, Επιστημονικά Υπεύθυνο/η προγράμματος, εφόσον το μήνυμα αφορά συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ..

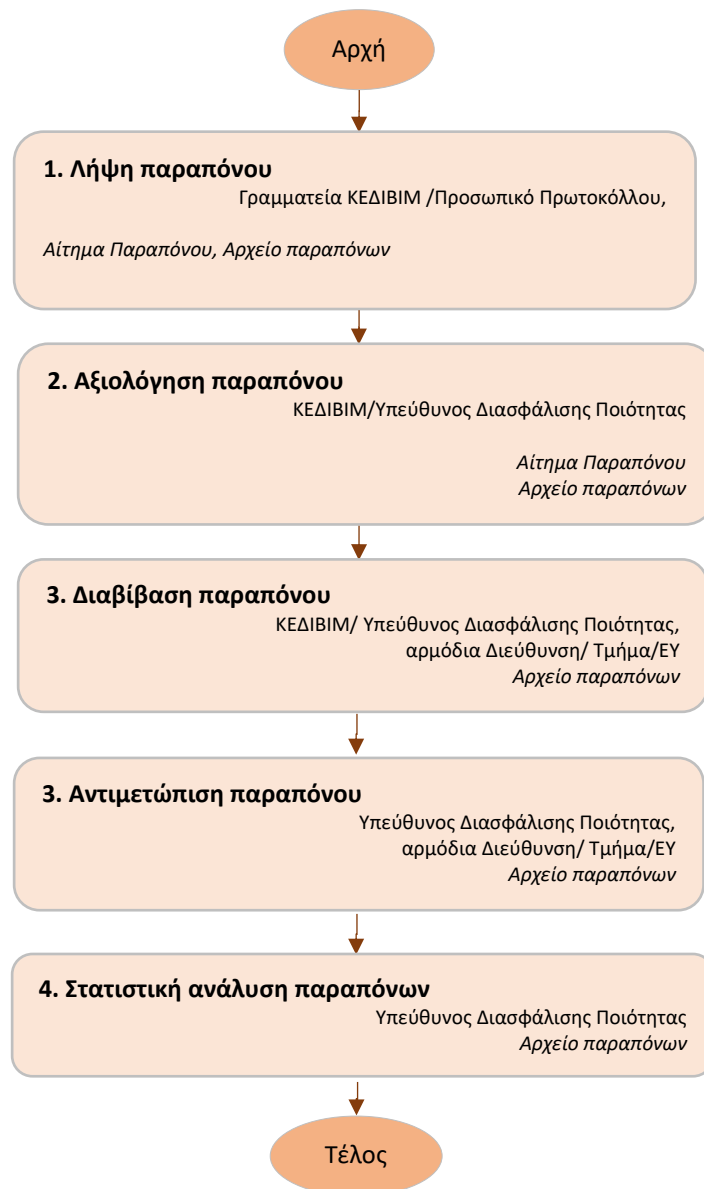
Εφόσον δεν αφορά συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, το μήνυμα εξετάζεται εσωτερικά από τη Διεύθυνση του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.

Σε περίπτωση κατά την οποία δεν προκύπτει με σαφήνεια και ακρίβεια από το μήνυμα σε τι αυτό αφορά, γίνεται προσπάθεια αποσαφήνισης και εφόσον χρειασθεί, γίνεται επικοινωνία με τον/την αποστολέα του μηνύματος.

Η τελική απάντηση ελέγχεται από τη Διεύθυνση του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. και τη Νομική Υπηρεσία του Ιδρύματος.

Η τελική απάντηση αποστέλλεται από τη γραμματεία του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. προς το άτομο το οποίο κατέθεσε «Παράπονο-Σύσταση» και δεν κοινοποιείται σε άλλο/η παραλήπτη/τρια.

Μέθοδος



Ειδικές Περιπτώσεις

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες το μήνυμα εμπεριέχει κάποιας μορφής άμεσης ή έμμεσης καταγγελία, το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. ακολουθεί την παρακάτω διαδικασία:

- Ενημέρωση της Νομικής Υπηρεσίας του Ιδρύματος.
- Προεργασία για ταυτοποίηση του ζητήματος, αναγνώρισης των άμεσα εμπλεκομένων.
- Προώθηση του μηνύματος στους άμεσα εμπλεκομένους (π.χ. ΕΥ).
- Παραλαβή της απάντησης από τους άμεσα εμπλεκομένους.
- Έλεγχος της απάντησης από τα αρμόδια Όργανα του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. και ενδεχομένως του Ιδρύματος.
- Προώθηση της απάντησης στον αποστολέα.

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες, το μήνυμα είναι «παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο, ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό», σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ.3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, τα Τμήματα/Υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις κατά την παράγραφο 1 του ως άνω άρθρου υποχρεώσεις, ο/η αποστολέας θα ενημερώνεται από το Γραφείο Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. αποκλειστικά με ένα μήνυμα και μόνο, ότι δεν πρόκειται να λάβει απάντηση, για τους λόγους αυτούς. Η διαδικασία αυτή θα πραγματοποιείται σε συνεργασία με τη Νομική Υπηρεσία του Ιδρύματος, η οποία καλείται να επιβεβαιώσει την παραπάνω διαπίστωση.

Περίπτωση Παραπόνων για Προσωπικά Δεδομένα

Ως παράπονο ορίζεται η άμεση ή έμμεση έκφραση της δυσaréσκειας του φυσικού προσώπου σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων στις υπηρεσίες που παρέχονται από το Πανεπιστήμιο ή τους χώρους των εγκαταστάσεων του Πανεπιστημίου (όπως για παράδειγμα ανεπαρκής φύλαξη χώρων που φυλάσσονται προσωπικά δεδομένα).

Παράπονα φυσικών προσώπων είναι δυνατόν να εκφρασθούν με διάφορους τρόπους όπως προφορικά ή γραπτά προς διάφορους εργαζόμενους, ή με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων ικανοποίησης. Αποτελεί ευθύνη κάθε εργαζόμενου να αναφέρει τα παράπονα των φυσικών προσώπων που σχετίζονται με την προστασία των προσωπικών δεδομένων στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων dpo@aua.gr.

Τα φυσικά πρόσωπα έχουν τη δυνατότητα παραπόνων είτε αυτοπροσώπως είτε μέσω αντιπροσώπου (άλλο φυσικό πρόσωπο με εξουσιοδότηση ή νομικό πρόσωπο, κ.λπ.).

Ο λήπτης του παραπόνου πρέπει να πιστοποιήσει την ταυτότητα του φυσικού προσώπου με την καταγραφή στοιχείων ταυτοποίησης, όπως ο αριθμός δελτίου ταυτότητας ή ο αριθμός διαβατηρίου ή και στοιχεία/έγγραφα εξουσιοδότησης, όταν ο αιτών δεν αποτελεί το φυσικό πρόσωπο.

Για κάθε παράπονο, θα πρέπει να είναι διαθέσιμες οι ακόλουθες πληροφορίες:

- Στοιχεία ταυτοποίησης (αριθμός δελτίου ταυτότητας ή ο αριθμός διαβατηρίου ή στοιχεία/έγγραφα εξουσιοδότησης κ.λπ.).
- Τρόπος κατάθεσης παραπόνου.
- Πρόσθετες λεπτομέρειες περιγραφής παραπόνου που θα βοηθήσουν στην κατανόησή του.

Το παράπονο προωθείται άμεσα στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων για τις δικές του ενέργειες.

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά δεδομένα φυσικών προσώπων που υφίστανται επεξεργασία βάσει από κοινού υπευθυνότητας του Πανεπιστημίου με άλλο φορέα, ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων του Πανεπιστημίου παρέχει τις σχετικές πληροφορίες για τον τρόπο διαχείρισης του παραπόνου στους αντίστοιχους από Κοινού Υπεύθυνους Επεξεργασίας και αποφασίζουν από κοινού για τη διαχείρισή του.

Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων καταγράφει τα παράπονα σε Μητρώο Παραπόνων και ενημερώνει τη Σύγκλητο και την αρμόδια Διεύθυνση/ Τμήμα/Δομή για την επεξεργασία για την οποία αφορά το παράπονο.

Σε περίπτωση που το παράπονο συνιστά καταγγελία, διενεργείται άμεσα επικοινωνία με τη Νομική Υπηρεσία του Πανεπιστημίου για λήψη καθοδήγησης και για την ανάθεση του χειρισμού της υπόθεσης και εφαρμόζεται η «Διαδικασία για την ενσωμάτωση της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την αντιμετώπιση καταγγελιών».



Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.)

του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών (Γ.Π.Α.)

Ιερά Οδός 75, 11855, Αθήνα

Κτίριο - «Θερμοκήπιο Τεχνών και Δεξιοτήτων» (πίσω από το εστιατόριο)– 1ος όροφος



Website: ΚΕ.ΔΙ.ΒΙ.Μ <https://kedivimaua.gr/>



Website aua: <https://www2.aua.gr/el/info/kentro-epimorfosis-kai-dia-vioy-mathisis-kedivim>



Instagram: kedivim_gpa



Facebook: [Κέντρο Επιμόρφωσης & Δια Βίου Μάθησης Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών](#)



LinkedIn: [Κέντρο Επιμόρφωσης & Δια Βίου Μάθησης \(ΚΕΔΙΒΙΜ\) ΓΠΑ](#)



E-mail: kedivim@aua.gr



Phone: **210 5294400**