



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY of the PELOPONNESE

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΠΜΣ «Εκπαίδευση, Ανθρώπινο δυναμικό, Πολιτικές απασχόλησης»

Παράρτημα Α13

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Στο πλαίσιο της λειτουργίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Εκπαίδευση, Ανθρώπινο δυναμικό, Πολιτικές απασχόλησης»
του Τμήματος Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής του Πανεπιστημίου
Πελοποννήσου έχει υιοθετηθεί και εφαρμόζεται ο «Κανονισμός λειτουργίας
μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών»
όπως επικαιροποιήθηκε από τη
Συνέλευση του Τμήματος (266/09.01.2025)



Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Άρθρο 1. Σκοπός

Βασική επιδίωξη του Τμήματος Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής (ΤΚΕΠ) είναι η διαρκής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, με έμφαση στη φοιτητοκεντρική προσέγγιση και στις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων έχει ως στόχο να διασφαλίσει ότι όλα τα σχετικά ζητήματα αντιμετωπίζονται σύντομα και αντικειμενικά. Αποσκοπεί στη δημιουργία ενός πλαισίου που θα επιτρέπει στους/στις φοιτητές/τριες να εκφράζουν τις ανησυχίες τους και να αναζητούν λύσεις για τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζουν ενώ, ταυτόχρονα, διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας. Επιπλέον, προβλέπονται μηχανισμοί για τη συνεχή ανατροφοδότηση και βελτίωση των διαδικασιών και των υπηρεσιών που παρέχει το Τμήμα, με βάση τις παρατηρήσεις και τις προτάσεις των φοιτητών/τριών.

Μέσω του παρόντος Κανονισμού, το Τμήμα δεσμεύεται να παρέχει ένα υποστηρικτικό περιβάλλον, όπου οι φοιτητές/τριες θα έχουν τη βεβαιότητα ότι οι απόψεις τους λαμβάνονται σοβαρά υπόψη. Ο Κανονισμός είναι ευθυγραμμισμένος με τις αρχές του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και επιδιώκει να ενισχύσει την αμοιβαία κατανόηση και συνεργασία μεταξύ φοιτητών/τριών, διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, προάγοντας μία κουλτούρα ανοικτού διαλόγου και σεβασμού.

Άρθρο 2. Εφαρμογή κανονισμού

Ο Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων απευθύνεται στους/στις φοιτητές/τριες του Τμήματος. Αφορά παράπονα ή ενστάσεις που σχετίζονται με την ποιότητα των εκπαιδευτικών, διοικητικών ή άλλων υπηρεσιών που παρέχονται από το Τμήμα και τη διαχείρισή τους. Ο στόχος είναι να διασφαλίζεται μία αμερόληπτη και διαφανής διαδικασία για την εξέταση και επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν, ενισχύοντας παράλληλα την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται στους/στις φοιτητές/τριες.

Πριν από την υποβολή παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν προσεκτικά τον Οδηγό Σπουδών, τον κανονισμό λειτουργίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, καθώς και τους γενικούς κανόνες του Τμήματος και του Πανεπιστημίου, ώστε να είναι πλήρως ενημερωμένοι/ες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Αρμόδιος για την παρακολούθηση και την ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων είναι ο/η Διευθυντής/ρια του ΠΜΣ, που μπορεί να εξουσιοδοτεί κατά την κρίση του/της προς τούτο και άλλα μέλη ΔΕΠ του Τμήματος. Όλα τα στοιχεία των παραπόνων, τα αποτελέσματα της εξέτασής τους και οι πραγματοποιηθείσες ενέργειες καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο της Γραμματείας του ΠΜΣ Τμήματος για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας. Τα δεδομένα αυτά μπορούν να χρησιμοποιούνται και ως καλές πρακτικές για την επίλυση τυχόν προβλημάτων και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί

Στην παράγραφο αυτή παρατίθενται ορισμοί που είναι κρίσιμοι για την κατανόηση και την εφαρμογή των διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων. Οι ορισμοί αυτοί αποσαφηνίζουν τους βασικούς όρους και έννοιες που χρησιμοποιούνται στον Κανονισμό, με σκοπό την ορθή κατανόηση και εφαρμογή του, ώστε όλες οι διαδικασίες να διεξάγονται με διαφάνεια προς όφελος τόσο των φοιτητών όσο και του Τμήματος.

Ως "παράπονο" ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας, είτε προφορική είτε γραπτή, από πλευράς φοιτητή ή φοιτήτριας του Τμήματος, σε σχέση με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η δυσαρέσκεια αυτή μπορεί να αφορά οποιαδήποτε πτυχή των εκπαιδευτικών, διοικητικών ή άλλων υπηρεσιών που προσφέρει το Τμήμα. Ως "ένσταση" ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης από τον/την φοιτητή/φοιτήτρια, αναφορικά με τη λήψη απόφασης από αρμόδιο όργανο του Τμήματος σχετικά με αίτημά του/της. Οι ενστάσεις συνήθως αφορούν αποφάσεις που επηρεάζουν άμεσα τον/την φοιτητή/τρια και απαιτούν επίσημη εξέταση και απάντηση και απευθύνονται στο όργανο ή στο πρόσωπο που έχει την ευθύνη για τη διαχείριση και την επίλυση των παραπόνων και των ενστάσεων. Αυτός μπορεί να είναι ο/η Διευθυντής/τρια του ΠΜΣ (ή το τυχόν εξουσιοδοτημένο από αυτόν/ήν πρόσωπο), η Συνέλευση του Τμήματος ή άλλο διοικητικό ή ακαδημαϊκό όργανο που προβλέπεται από τον κανονισμό του Τμήματος ή του Ιδρύματος.

Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων και Διαδικασία Υποβολής

Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων αποτελεί θεμελιώδη αρχή για την ενίσχυση της αξιοπιστίας και της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών προς όφελος της ακαδημαϊκής κοινότητας. Για τον λόγο αυτό, το ΤΚΕΠ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

4.1 Άτυπη Διαδικασία

Στο πρώτο στάδιο της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια συζητά το πρόβλημά του/της με τον/την διδάσκοντα/ουσα (μέλος ΔΕΠ ή ΕΔΙΠ) ή το μέλος του διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Στη διαδικασία αυτή μπορεί να εμπλακεί ο/η Ακαδημαϊκός/ή Σύμβουλος, ώστε να διευκολυνθεί η εξασφάλιση μιας αποτελεσματικής λύσης του προβλήματος με βάση τη συγκατάθεση μετά από ενημέρωση. Στόχος είναι να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημα μέσω διαλογικής συζήτησης και κατανόησης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Η προτεινόμενη λύση μπορεί να γίνει αποδεκτή ή να απορριφθεί από τον/την φοιτητή/τρια. Αν η λύση είναι αποδεκτή από όλα τα μέρη, τότε δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες. Σε περίπτωση που η άτυπη διαδικασία δεν επιφέρει την επιθυμητή λύση, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί στον/στην ακαδημαϊκό/ή σύμβουλο για να λάβει τη γνώμη και να ζητήσει τη διαμεσολάβησή του/της για την επίλυση του προβλήματος. Εάν στο στάδιο αυτό επιτευχθεί λύση δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες.

4.2 Τυπική Διαδικασία

Εάν το πρόβλημα δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να προχωρήσει στην επίσημη υποβολή παραπόνου ή ένστασης. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει την γραπτή ή ηλεκτρονική υποβολή του παραπόνου ή της ένστασης, η οποία πρέπει να γίνεται επώνυμα και να αφορά άμεσα τον ίδιο τον φοιτητή ή την φοιτήτρια και όχι άλλα πρόσωπα. Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλλει το αίτημά του/της γραπτώς εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης, είναι διαθέσιμο το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων του Τμήματος, το οποίο μπορεί να αναζητηθεί στην ιστοσελίδα του Τμήματος ή μέσω της Γραμματείας του ΠΜΣ. Το έντυπο συμπληρώνεται, υποβάλλεται στη Γραμματεία του ΠΜΣ και πρωτοκολλείται. Η ηλεκτρονική υποβολή πραγματοποιείται διαμέσου ειδικής φόρμας που φιλοξενείται στην ιστοσελίδα του Τμήματος (<https://dsep.uop.gr/complaints-form>). Πριν την υποβολή της φόρμας, ο/η ενδιαφερόμενος/η θα πρέπει να λάβουν γνώση της Ιδρυματικής πολιτικής απορρήτου (https://www.uop.gr/sites/default/files/documents/2024-01/Politiki_aporritou_parapo_na.pdf). Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης πρέπει να αποτυπώνεται στη φόρμα.

Η Γραμματεία του ΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση στον/στην Διευθυντή/ρια του ΠΜΣ, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό. Ο/Η Διευθυντής/ρια του ΠΜΣ εξετάζει το θέμα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για την αντιμετώπιση του παραπόνου ή της ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας το ζήτημα στη Συνέλευση του Τμήματος. Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, μπορεί να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/τρια για να εκθέσει τις απόψεις του πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Εάν ο/η Διευθυντής/ρια του ΠΜΣ κρίνει ότι ο/η φοιτητής/τρια χρήζει προστασίας, οφείλει να προσφέρει την απαραίτητη προστασία. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, το θέμα παραπέμπεται στη Συνέλευση του Τμήματος, η οποία μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση σε αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο του Πανεπιστημίου. Εάν η τρέχουσα λύση είναι αποδεκτή από όλα τα μέρη, επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και το κλείσιμο της υπόθεσης. Διαφορετικά, πραγματοποιείται η παραπομπή σε αρμόδια όργανα του Ιδρύματος, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, χωρίς να αποκλείεται η ενημέρωση και τυχόν άλλων αρμοδίων οργάνων της Πολιτείας.

Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες. Εάν ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να διαφωνεί με την απόφαση, μπορεί να προσφύγει σε οποιοδήποτε αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος βάσει της προβλεπόμενης ιδρυματικής διαδικασίας.

Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Η ολοκλήρωση της διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων συνοδεύεται από την ενημέρωση του/της φοιτητή/τριας σχετικά με το αποτέλεσμα της διαδικασίας. Όταν η Συνέλευση του Τμήματος λάβει την οριστική απόφαση για την επίλυση του παραπόνου ή της ένστασης, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως. Η ενημέρωση πραγματοποιείται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το οποίο εξαρτάται από την βαρύτητα και την πολυπλοκότητα του ζητήματος. Η ενημέρωση περιλαμβάνει περιγραφή της απόφασης, καθώς και τυχόν μέτρα που θα ληφθούν για την επίλυση του προβλήματος. Επιπλέον, αν ο φοιτητής ή η φοιτήτρια επιθυμεί να λάβει περαιτέρω εξηγήσεις ή να εκφράσει επιπλέον ανησυχίες, έχει το δικαίωμα να ζητήσει συνάντηση με τον/την Διευθυντή/ρια του ΠΜΣ Τμήματος ή άλλο αρμόδιο όργανο που συμμετείχε στη διαδικασία.

Η διαδικασία ενημέρωσης διασφαλίζει ότι οι φοιτητές/τριες είναι πλήρως ενήμεροι/ες για τα δικαιώματα και τις επιλογές τους, καθώς και για τα αποτελέσματα των υποβληθέντων παραπόνων ή ενστάσεων. Η διαφάνεια συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των φοιτητών/τριών προς το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο, καθώς και στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ανατροφοδότησης που λαμβάνεται από τους/τις φοιτητές/τριες.

Άρθρο 6. Εναλλακτικές Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων κι Ενστάσεων

Το ΤΚΕΠ προσφέρει διάφορες εναλλακτικές διαδικασίες υποβολής παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να εκφραστούν τυχόν ανησυχίες και να βελτιωθούν οι εκπαιδευτικές και διοικητικές διαδικασίες. Οι εναλλακτικές αυτές διαδικασίες συμπληρώνουν την επίσημη διαδικασία υποβολής παραπόνων και ενστάσεων, παρέχοντας επιπλέον διαύλους επικοινωνίας και ανατροφοδότησης.

6.1 Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές/τριες έχουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν την ποιότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος μέσω ερωτηματολογίων αξιολόγησης. Τα ερωτηματολόγια διατίθενται σε ηλεκτρονική μορφή και επιτρέπουν στους/στις φοιτητές/τριες να εκφράσουν τη γνώμη τους σχετικά με τη διδασκαλία, το εκπαιδευτικό υλικό και την υποστήριξη που λαμβάνουν κατά τη διάρκεια του μαθήματος. Η ανάλυση των απαντήσεων των ερωτηματολογίων αξιολόγησης βοηθά το Τμήμα και το ΠΜΣ να εντοπίσει αδυναμίες και να προχωρήσει σε βελτιώσεις που κρίνονται απαραίτητες.

6.2 Συνήγορος του Φοιτητή

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή παρέχει έναν επιπλέον μηχανισμό διαμεσολάβησης μεταξύ φοιτητών και διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού του Τμήματος. Ο/Η Συνήγορος του Φοιτητή είναι υπεύθυνος/η για την εξέταση παραπόνων που αφορούν φαινόμενα κακοδιοίκησης και για την εξασφάλιση της νομιμότητας και της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Διερευνά υποθέσεις, είτε αυτεπαγγέλτως είτε ύστερα από αναφορά φοιτητή/τριας, και μεσολαβεί στα αρμόδια όργανα για την επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν.

6.3 Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων

Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων έχει ως αποστολή την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση κάθε είδους διακρίσεων στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Η Επιτροπή ασχολείται με θέματα που σχετίζονται με την ισότητα των φύλων, τη φυλετική ή εθνική καταγωγή, τη θρησκεία, τις πεποιθήσεις, την κατάσταση υγείας ή αναπηρίας, την ηλικία, και τον γενετήσιο προσανατολισμό. Επιπλέον, η Επιτροπή είναι αρμόδια για την πρόληψη και αντιμετώπιση του σεξισμού, της σεξουαλικής παρενόχλησης και άλλων μορφών παρενοχλητικής συμπεριφοράς. Η Επιτροπή εκπονεί σχέδια δράσης, παρακολουθεί την υλοποίηση των μέτρων που λαμβάνονται, και παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας.

Άρθρο 7. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις των Φοιτητών

Οι φοιτητές/τριες του ΤΚΕΠ έχουν το δικαίωμα να εκφράζουν ελεύθερα τις απόψεις και τις ανησυχίες τους σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Το Τμήμα δεσμεύεται να εξετάζει με σοβαρότητα και αμεροληψία κάθε παράπονο ή ένσταση που υποβάλλεται, παρέχοντας παράλληλα όλες τις αναγκαίες πληροφορίες και τη στήριξη που απαιτείται για την ορθή υποβολή και διαχείριση των αιτημάτων. Οι φοιτητές/τριες έχουν το δικαίωμα να ενημερώνονται για την πρόοδο και το αποτέλεσμα της εξέτασης των παραπόνων ή των ενστάσεων τους, καθώς και να λαμβάνουν σαφείς και τεκμηριωμένες απαντήσεις. Η διαφάνεια και η προστασία των προσωπικών τους δεδομένων αποτελούν τις βασικές αρχές που διέπουν τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων ενώ διασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια των πληροφοριών.

Οι φοιτητές/τριες έχουν την υποχρέωση να υποβάλλουν τα παράπονα και τις ενστάσεις τους με υπεύθυνο και ειλικρινή τρόπο, παρέχοντας όλα τα απαραίτητα στοιχεία και πληροφορίες που απαιτούνται για την εξέταση των αιτημάτων τους. Οφείλουν να κατανοούν και να σέβονται τις διαδικασίες και τις προθεσμίες που ορίζονται από τον κανονισμό, προκειμένου να διασφαλίζεται η ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος διαχείρισης παραπόνων. Επιπλέον, ενθαρρύνονται να προσπαθούν να επιλύσουν τα προβλήματα μέσω άμεσης επικοινωνίας και διαλόγου με τους/τις διδάσκοντες/ουσες ή το διοικητικό προσωπικό πριν καταφύγουν στις επίσημες

διαδικασίες υποβολής παραπόνων. Η συνεργασία και η καλή πίστη αποτελούν βασικούς παράγοντες για την αποτελεσματική επίλυση όλων των ζητημάτων που ανακύπτουν.

Το ΤΚΕΠ επιδιώκει να καλλιεργήσει ένα περιβάλλον και μία κουλτούρα αμοιβαίας κατανόησης και σεβασμού, όπου οι φοιτητές/τριες αισθάνονται ότι οι απόψεις και οι ανησυχίες τους λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και αντιμετωπίζονται με διαφάνεια και δικαιοσύνη.

Άρθρο 8. Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών

Η διαδικασία επίλυσης διαφορών στο ΤΚΕΠ αποσκοπεί στην προαγωγή ενός θετικού και συνεργατικού ακαδημαϊκού περιβάλλοντος. Οι διαφωνίες/διαφορές μεταξύ των μερών αντιμετωπίζονται με τρόπο που ενισχύει την αμοιβαία κατανόηση και τον σεβασμό, προάγοντας την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος. Όταν προκύπτει μια διαφορά, η αρχική προσέγγιση είναι η άμεση και άτυπη επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Οι φοιτητές/τριες ενθαρρύνονται να συζητούν τα προβλήματα με τους/τις διδάσκοντες/ουσες ή το διοικητικό προσωπικό για να βρουν μία κοινά αποδεκτή λύση. Αυτή η προσέγγιση δίνει τη δυνατότητα να επιλυθούν τα προβλήματα γρήγορα και αποτελεσματικά, χωρίς την ανάγκη τυπικών και χρονοβόρων διαδικασιών.

Σε περιπτώσεις όπου η άτυπη επικοινωνία δεν επαρκεί για την επίλυση του θέματος, τα εμπλεκόμενα μέρη μπορούν να ζητήσουν τη βοήθεια ενός διαμεσολαβητή/τριας, που μπορεί να είναι ο/η Συνήγορος του Φοιτητή ή άλλος αρμόδιος εκπρόσωπος του Τμήματος. Η διαμεσολάβηση βασίζεται στις αρχές της αμεροληψίας και της εμπιστευτικότητας. Εάν η διαμεσολάβηση δεν οδηγήσει σε επίλυση της διαφοράς, τα μέρη έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν επίσημο παράπονο ή ένσταση σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες του κανονισμού διαχείρισης παραπόνων.

Οι παραπάνω διαδικασίες συμβάλλουν στη διατήρηση ενός αρμονικού και παραγωγικού ακαδημαϊκού περιβάλλοντος. Το Τμήμα δεσμεύεται να διαχειρίζεται τα ανακύπτοντα θέματα με τρόπο που ενισχύει την αμοιβαία κατανόηση, τον σεβασμό και την εμπιστοσύνη μεταξύ των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας.

Άρθρο 9. Διασφάλιση Εχεμύθειας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Η διασφάλιση της εχεμύθειας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων αποτελεί θεμελιώδη αρχή στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων του ΤΚΕΠ. Όλες οι πληροφορίες που υποβάλλονται στο πλαίσιο παραπόνων και ενστάσεων θεωρούνται αυστηρά εμπιστευτικές και διαχειρίζονται με τη μέγιστη προσοχή για την προστασία της ιδιωτικότητας των εμπλεκόμενων μερών. Τα προσωπικά δεδομένα συλλέγονται και τυγχάνουν επεξεργασίας αποκλειστικά για τους σκοπούς της διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων και δεν χρησιμοποιούνται για άλλους σκοπούς χωρίς τη ρητή συγκατάθεση των υποκειμένων, εκτός αν απαιτείται από τον νόμο. Τα δεδομένα αυτά αποθηκεύονται με ασφαλή τρόπο και πρόσβαση σε αυτά έχουν μόνο τα εξουσιοδοτημένα άτομα που εμπλέκονται άμεσα στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων. Κατά την υποβολή παραπόνων ή ενστάσεων, οι φοιτητές/τριες ενημερώνονται σαφώς για τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν τα προσωπικά τους δεδομένα και για τα δικαιώματά τους σε σχέση με την προστασία των δεδομένων αυτών. Οι φοιτητές/τριες έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν πρόσβαση στα δεδομένα τους, να αιτηθούν τη διόρθωση τυχόν ανακρίβειών, καθώς και να απαιτήσουν τη διαγραφή των δεδομένων τους όταν αυτά δεν είναι πλέον απαραίτητα για τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν.

Το Τμήμα λαμβάνει όλα τα αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, απώλεια ή καταστροφή. Οι διαδικασίες αυτές είναι σύμφωνες με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, όπως ορίζεται από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) και άλλες σχετικές κανονιστικές διατάξεις. Με τη δέσμευση για την προστασία της ιδιωτικότητας και της

εμπιστευτικότητας, το ΤΚΕΠ επιδιώκει να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των φοιτητών/τριών στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, διασφαλίζοντας ότι οι ανησυχίες τους αντιμετωπίζονται με υπεύθυνο και διαφανή τρόπο.



Κόρινθος,/...../.....

Αρ. Πρωτ.

ΠΡΟΣ: Γραμματεία ΠΜΣ του Τμήματος Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής

Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

Ονοματεπώνυμο:
Αρ. Μητρώου:
E-mail/Κινητό:

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

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ο/Η αιτών/ούσα

(υπογραφή)

Ενημέρωση απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/-τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φοιτητικών αναγκών. Το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- ☐ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.
- ☐ Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου και στην ισχύουσα νομοθεσία.