

**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**



Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων

Δεκέμβριος 2021

Περιεχόμενα

Άρθρο 1: Γενικό πλαίσιο διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων	3
1.1. Σκοπός	3
1.2 Πεδίο Εφαρμογής	3
Άρθρο 2: Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπονου	4
Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση	5
Στάδιο 2: Επίσημη επίλυση	5
Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση	5
Παράρτημα: Έντυπο Υποβολής Παραπόνων	6

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
& ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Άρθρο 1: Γενικό πλαίσιο διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων

1.1. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές ή φοιτήτριες όλων των κύκλων σπουδών του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

1. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
2. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
3. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού
4. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος διοικητικού προσωπικού και
5. Ελλιπής απολαβή ή ανεπιτυχής απολαβής κάθε άλλου είδους παροχής υπηρεσιών από το τμήμα

1.2 Πεδίο Εφαρμογής

Προφορικό, γραπτό ή/και ηλεκτρονικό παράπονο υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του Τμήματος δεν συνάδει με:

1. Τον Κανονισμό Σπουδών του Ιδρύματος

2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στη(ν):

- Διδασκαλία
- Έρευνα
- Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
- Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα
- Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
- Μεταπτυχιακή Φοίτηση με Ερευνητικό Προσανατολισμό
- Εργασιακή Συμπεριφορά
- Ισότητα και στην καταπολέμηση των διακρίσεων Ι
- Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης

3. Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Τμήματος και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.

Νοείται ότι οι φοιτητές και οι φοιτήτριες του τμήματος οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών, Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου. Επίσης αναμένεται από τους φοιτητές/φοιτήτριες να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές τους και τη φοίτησή τους. Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι αναμένεται ότι θα ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

Άρθρο 2: Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπονου

Διακρίνονται τρεις θεματικές κατηγορίες όπου ενδέχεται να προκύπτουν παράπονα φοιτητή/φοιτήτριας, οι οποίες αφορούν σε:

A. Ακαδημαϊκά θέματα, όπως:

1. Διδασκαλία μαθήματος
2. Ανατροφοδότηση / Επικοινωνία με Διδάσκοντες / Επιβλέποντες Καθηγητές
3. Εξετάσεις

B. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής, όπως:

1. Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη)
2. Γραμματεία Τμήματος
3. Κέντρο Ψυχικής Υγείας
4. Εγκαταστάσεις
5. Διεθνή κινητικότητα φοιτητών
6. Οικονομικά θέματα
7. Θέματα Βιβλιοθήκης
8. Εργασιακά θέματα
9. Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
10. Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Πανεπιστημιούπολης
11. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

C. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης

Σημαντική Σημείωση

Παράπονα για περιπτώσεις που αναφέρονται πιο κάτω, ρυθμίζονται μόνο από τις διαδικασίες επίλυσης ή/και ενστάσεων, όπως αυτές ορίζονται στις αντίστοιχες Πολιτικές, Κώδικες Δεοντολογίας ή στον κανονισμό σπουδών του πανεπιστημίου:

- Αυτοδίκαιος τερματισμός φοίτησης
- Στέγαση στις φοιτητικές εστίες
- Που αφορούν σε θέματα υγείας και ασφάλειας
- Που αφορούν σε θέματα πρόσβασης
- Παρενόχληση και Σεξουαλική Παρενόχληση (Κατηγορία C)

Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση

Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια, σύμφωνα και με την καθοδήγηση που θα λάβει από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό του/της, ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο άτομο, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης ή εξυπηρέτησης.

Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Διευκρινίζεται ότι, παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.

Στάδιο 2: Επίσημη επίλυση

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/φοιτήτρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο του:

1. Στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος για θέματα που εμπίπτουν στην κατηγορία Α
2. Στους Προϊσταμένους των Υπηρεσιών ή Οντοτήτων του Πανεπιστημίου για τα θέματα που εμπίπτουν στην κατηγορία Β. Παράπονο που εμπίπτει σε αυτή την κατηγορία δύναται να υποβληθεί και μέσω του/της Προέδρου του Τμήματος.

- Το έντυπο υποβάλλεται στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος ή στον/στην Προϊστάμενο/Προϊσταμένη της Αρμόδιας Υπηρεσίας που είναι υπεύθυνη για την καταγραφή του.

- Εντός 10 εργάσιμων ημερών ο/η φοιτητής/φοιτήτρια ενημερώνεται για την πρόοδο του αιτήματος του.

- Ο/Η Πρόεδρος ή ο/η Προϊστάμενος/Προϊσταμένη προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος.

- Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/φοιτήτρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/φοιτήτρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στην αρμόδια Αντιπρυτανεία Ακαδημαϊκών Υποθέσεων για εκ νέου διερεύνηση.

Η όποια απόφαση ληφθεί κατά την επανεξέταση είναι οριστική.

Παράρτημα: Έντυπο Υποβολής Παραπόνων

Προς:

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού
ΕΛΜΕΠΑ

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα ακόλουθα πεδία.

Ονοματεπώνυμο:

Ιδιότητα:

Φοιτητής
(προπτυχιακός ή μεταπτυχιακός)

ΑΜ:

Έτος Σπουδών:

Το παράπονο αφορά:

Φοιτητικά θέματα

Θέματα σπουδών

Θέματα σίτισης

Θέματα στέγασης

Προσωπικά δεδομένα

Άλλο

Στοιχεία επικοινωνίας:

Τηλέφωνο / Κινητό:

E-mail (υποχρεωτικό πεδίο):

Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

Ενημέρωση απορρήτου

1. Ταυτότητα και στοιχεία επικοινωνίας του υπεύθυνου επεξεργασίας.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/τριών του ΕΛΜΕΠΑ που συλλέγονται μέσω της παρούσας ηλεκτρονικής φόρμας υφίστανται επεξεργασία από το ΕΛΜΕΠΑ, με έδρα το Ηράκλειο Κρήτης και στοιχεία επικοινωνίας και @hmu.gr. Η πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΛΜΕΠΑ είναι αναρτημένη στη ηλεκτρονική διεύθυνση:

2. Ταυτότητα και στοιχεία επικοινωνίας του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων.

Το ΕΛΜΕΠΑ έχει ορίσει ως Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, με διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

.....

3. Σκοπός της επεξεργασίας.

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 στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών.

4. Νομική βάση για την επεξεργασία.

Νομική βάση για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί η παράγραφος 1 στοιχείο γ) του άρθρου 6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 σε συνδυασμό με το άρθρο 4 § 1 εδάφ. 1 του ν. 2690/1999 (εκπλήρωση νόμιμης υποχρέωσης διεκπεραίωσης του αιτήματος/παραπόνου) και για την επεξεργασία τυχόν ειδικών κατηγοριών δεδομένων η παράγραφος 2 στοιχείο η) του άρθρου 9 του ίδιου Κανονισμού (διαχείριση κοινωνικών συστημάτων και υπηρεσιών).

5. Αποδέκτες / κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Τα δεδομένα που υφίστανται επεξεργασία είναι προσβάσιμα από το Γραφείο Νομικού Συμβούλου και τον εκάστοτε αρμόδιο υπάλληλο για τον χειρισμό του αιτήματος/παραπόνου που ενεργεί υπό την εποπτεία του Πανεπιστημίου και επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα αποκλειστικά βάσει συγκεκριμένων οδηγιών, δεσμευόμενος για την τήρηση εμπιστευτικότητας των δεδομένων (άρθρο 29 ΓΚΠΔ). Τα δεδομένα θα κοινολογηθούν στα εμπλεκόμενα με το αίτημα/παραπόνο πρόσωπα που είναι απαραίτητο για την εξέταση και ικανοποίηση του αιτήματος/παραπόνου. Αν επιθυμείτε το αίτημά σας να παραμείνει ανώνυμο, θα πρέπει να μας το γνωστοποιήσετε ειδικά κι εμείς θα σας ενημερώσουμε για τη δυνατότητα διερεύνησής του. Τα δεδομένα ενδέχεται επίσης να είναι προσβάσιμα από προμηθευτές υπηρεσιών πληροφορικής και από προμηθευτές διοικητικής υποστήριξης. Η επεξεργασία από τους προμηθευτές, εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό του Πανεπιστημίου, διέπεται από σύμβαση (άρθρο 28 ΓΚΠΔ). Το Πανεπιστήμιο διασφαλίζει, και μέσω γραπτής σύμβασης, ότι τα δεδομένα υφίστανται επεξεργασία για λογαριασμό του μόνο για τον ανωτέρω σκοπό και απευθύνει έγγραφες εντολές προς τους προμηθευτές, μεταξύ άλλων, σχετικά με τη διατήρηση των δεδομένων, την διαγραφή (μετά το πέρας της παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας) όσων δεδομένων δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία, καθώς και με την διαδικασία διαχείρισης τυχόν παραβιάσεων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ομοίως ισχύει και για τυχόν άλλους εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό του Πανεπιστημίου που λαμβάνουν μέρος στο ίδιο είδος επεξεργασίας.

6. Δικαιώματα των φοιτητών/τριών.

Οι αιτούντες έχουν τα παρακάτω δικαιώματα :

- i) Δικαίωμα πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα και σε πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία τους, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος λήψης αντιγράφου των δεδομένων.
- ii) Δικαίωμα διόρθωσης ανακριβών ή συμπλήρωσης ελλιπών δεδομένων.
- iii) Δικαίωμα διαγραφής των δεδομένων που δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία, εφόσον η επεξεργασία δεν είναι απαραίτητη για την τήρηση νομικής υποχρέωσης.

iv) Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας όταν αμφισβητείται η ακρίβεια των δεδομένων ή η επεξεργασία θεωρείται παράνομη ή ο/η φοιτητής/φοιτήτρια αντιτάσσεται στην επεξεργασία ή το Πανεπιστήμιο δεν χρειάζεται πλέον τα δεδομένα.

Οι αιτούντες μπορούν να ασκούν τα παραπάνω δικαιώματα αποστέλλοντας σχετικό αίτημα προς τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του ΕΛΜΕΠΑ, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

Παράλληλα, αν η επεξεργασία των δεδομένων παραβαίνει τον Γ.Κ.Π.Δ., οι αιτούντες διατηρούν το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (λεωφ. Κηφισίας 1-3, 11523 Αμπελόκηποι, τηλ. 210.647.5600, www.dpa.gr) ή στην εποπτική αρχή του κράτους μέλους της ΕΕ όπου διαμένουν ή εργάζονται ή στην εποπτική αρχή του τόπου της εικαζόμενης παράβασης.

☐

Δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί για την παραπάνω πολιτική απορρήτου του Π.Δ.Μ. την οποία και κατανόησα.

ΥΠΟΒΟΛΗ