

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

**Α.10.Κανονισμός
λειτουργίας
μηχανισμού
διαχείρισης
παραπόνων και
ενστάσεων
φοιτητών**



ΜΟΔΙΠ
ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί η παρούσα **«Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων»** των φοιτητών/φοιτητριών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ακολούθως.

Για την καταγραφή παραπόνων από τους/τις φοιτητές/τριες είναι διαθέσιμο το **«Έντυπο Υποβολής Παραπόνου»**, το οποίο υποβάλλουν σε ηλεκτρονική μορφή στη Γραμματεία του Νομικού Συμβούλου, στο e-mail complaints@uowm.gr, στο οποίο καταγράφουν με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα – παράπονο. Στη συνέχεια, ο Νομικός Σύμβουλος, αφού παραλάβει το έντυπο, το εξετάζει, ενημερώνει τον Πρύτανη, και το παραπέμπει ηλεκτρονικά, ανάλογα με τη φύση του:

- 1) Στον/στην Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ, όταν το παράπονο αφορά θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας. Ο/Η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ εξετάζει το παράπονο του/της φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες. Εντός χρονικού διαστήματος 20 ημερών, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό από την υποβολή του παραπόνου, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.
- 2) Στον Συνήγορο του Φοιτητή, για θέματα εκτός βαθμολογίας και εξετάσεων, στην ηλεκτρονική διεύθυνση synigorosfoititi@uowm.gr. Το Π.Δ.Μ έχει συστήσει το αυτοτελές γραφείο «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ», στο οποίο κάθε φοιτητής/τρια μπορεί να αναφέρει (με χρήση του εντύπου **«Έντυπο Υποβολής Αιτήματος»**) οποιοδήποτε πρόβλημα με σκοπό τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου για την επίλυσή του. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί να προβαίνει σε διερεύνηση υποθέσεων και αυτεπαγγέλτως.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή, στο πλαίσιο του ρόλου του, μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του Ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον/στην καθηγητή/τρια τον/την οποίον/α αφορά η υπόθεση ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και το/τη φοιτητή/τρια που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.

Οι ενδιαφερόμενοι/ες φοιτητές/τριες μπορούν να υποβάλλουν τα αιτήματά τους κάνοντας χρήση του ειδικού εντύπου υποβολής αιτήματος, το οποίο επισυνάπτεται παρακάτω :

- μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος στη διεύθυνση synigosfoititi@uowm.gr
- αυτοπροσώπως ή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση του Γραφείου Συνηγόρου του Φοιτητή

3) Στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Π.Δ.Μ, στην ηλεκτρονική διεύθυνση ethics@uowm.gr. Η Επιτροπή Δεοντολογίας συγκροτήθηκε με Πράξη του Πρύτανη και εξετάζει αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από έγγραφη αναφορά - καταγγελία φοιτητών, μελών Δ.Ε.Π., Ε.Ε.Π., Ε.Δι.Π. και Ε.Τ.Ε.Π., ερευνητών, επισκεπτών διδασκόντων και διοικητικού προσωπικού, θέματα της αρμοδιότητάς της, προκειμένου να διαπιστώσει την παράβαση των κανόνων του Κώδικα Δεοντολογίας ή διερευνά σχετικά περιστατικά ύστερα από εντολή του Πρύτανη.

Αρμοδιότητες της Επιτροπής Δεοντολογίας:

1. Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
2. Αξιοκρατία και ίσες ευκαιρίες
3. Ακαδημαϊκή αριστεία
4. Προστασία πνευματικής ιδιοκτησίας

5. Ακεραιότητα, Διαφάνεια, Αποτελεσματικότητα, Λογοδοσία στη χρήση των Δημοσίων Πόρων, Προστασία των περιουσιακών στοιχείων του Ιδρύματος
6. Διάχυση κουλτούρας ηθικής συμπεριφοράς και κανόνων δεοντολογίας
- 4) Στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων για περιστατικά παρενόχλησης. Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων θα πρέπει να αξιολογεί το περιστατικό και να εισηγείται τρόπο χειρισμού του, να παρέχει, εφόσον κρίνει, υπηρεσίες διαμεσολάβησης, επανορθωτικής δικαιοσύνης και κάθε συνδρομή στα θύματα διακρίσεων, παρενοχλητικής ή και κακοποιητικής συμπεριφοράς. Ειδικότερα, αναλόγως του ιστορικού, η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων είτε:
- (α) ενθαρρύνει το θύμα να εξηγήσει στο άτομο που προκαλεί την ανεπιθύμητη συμπεριφορά ότι αυτή δεν είναι ευπρόσδεκτη, ότι είναι προσβλητική, ότι δημιουργεί δυσαρέσκεια και ότι επεμβαίνει στην εργασία/φοίτησή του/της, είτε
- (β) αναλαμβάνει διαμεσολάβηση.
- Επισημαίνεται ότι η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων προβαίνει σε ενέργειες μόνο εάν η παρενόχληση και/ή σεξουαλική παρενόχληση συμβαίνει για μικρό χρονικό διάστημα, αν ο/η δράστης/στρια φαίνεται πρόθυμος/η να συζητήσει και μόνο εάν το θύμα επιθυμεί να γίνει διαμεσολάβηση. Στην περίπτωση που ο/η δράστης/στρια δεν επιθυμεί να γίνει διαμεσολάβηση, η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων αποστέλλει επιστολή προς τον/την δράστη/στρια, στην οποία του/της υπενθυμίζεται η δεοντολογία και ζητήματα συμπεριφοράς που σχετίζονται με την καταγγελλόμενη ενέργεια. Σε περίπτωση που το θύμα επιλέγει την άμεση επικοινωνία με τον/την δράστη/στρια, τότε η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων έχει την ευθύνη να παρακολουθήσει την έκβασή της. Σε περίπτωση διαμεσολάβησης, η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων αναλαμβάνει την ευθύνη της επικοινωνίας με τον/την δράστη/στρια. Σε κάθε περίπτωση, η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων χειρίζεται την περίπτωση με πλήρη εχεμύθεια και φροντίζει για την ολοκλήρωσή της εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.
- Εάν τα πιο πάνω δεν είναι δυνατά ή εάν η ανεπίσημη αυτή προσέγγιση δεν δώσει ικανοποιητικά αποτελέσματα, ή εάν η υπόθεση είναι σοβαρή ή αν η ενοχλητική

συμπεριφορά συνεχίζεται, η υπόθεση παραπέμπεται στην Επιτροπή Δεοντολογίας ή στο Πειθαρχικό Συμβούλιο.

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου, τα παραπάνω αρμόδια όργανα οφείλουν να ενημερώσουν τον/την φοιτητή/τρια και το Νομικό Σύμβουλο σχετικά με τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν και την έκβαση της υπόθεσης. Στη συνέχεια, ο Νομικός Σύμβουλος ενημερώνει τον Πρύτανη.

Σύμφωνα με την απόφαση της Συγκλήτου υπ' αριθμόν Η1/Σ147/06-10-2021, η παραβίαση της εχεμύθειας και του απορρήτου από τα εμπλεκόμενα μέρη στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων (όργανα και διοικητικό προσωπικό) επιφέρει, σε βάρος του παραβάτη, εκ του νόμου ποινικές, πειθαρχικές και αστικές κυρώσεις, όπως αυτές διατυπώνονται από τη Νομική Υπηρεσία του ΠΔΜ. Συγκεκριμένα:

- I. Στον Ποινικό Κώδικα και στο εικοστό δεύτερο κεφάλαιο με τίτλο: “Προσβολές ατομικού απορρήτου και επικοινωνίας” (άρθρα 370, 370Α, 370ΒΒ, 370Γ, 370Δ, 370Ε και 371), προβλέπονται και τιμωρούνται οι πράξεις παραβίασης της εχεμύθειας και του απορρήτου. Ιδίως δε εξ αυτών το πιο σχετικό είναι το άρθρο 370 (με τίτλο ‘παραβίαση απορρήτου εγγράφων’), το οποίο προβλέπει ποινή φυλάκισης έως δύο έτη ή χρηματική ποινή. Εάν η παραβίαση συνδέεται με πρόθεση αποκόμισης οφέλους ή πρόκλησης βλάβης σε κάποιον (κάτι σχεδόν αυτονόητο), τότε εφαρμόζεται και το άρθρο 258 του ΠΚ (‘Παράβαση καθήκοντος’), το οποίο απειλεί ποινή φυλάκισης έως δύο έτη ή χρηματική ποινή.
- II. Η παραβίαση της εχεμύθειας και του απορρήτου συνιστά και πειθαρχικό παράπτωμα, σύμφωνα με τα άρθρα 106 και 107 του Ν. 3528/2007 (Υπαλληλικός Κώδικας) και επιφέρει πειθαρχική δίωξη σε βάρος του παραβάτη. Ανάλογα με την βαρύτητα και τις περιστάσεις τέλεσης της πράξης, επιβάλλονται οι πειθαρχικές ποινές που προβλέπονται στο άρθρο 109 ΥΚ (από απλή επίπληξη, έως υποβιβασμό, προσωρινή ή και οριστική παύση).
- III. Η παραβίαση της εχεμύθειας και του απορρήτου γεννά υπέρ του μέρους που παραβιάστηκαν οι απόρρητες πληροφορίες του αστική αξίωση για αποζημίωση σε βάρος του παραβάτη, σύμφωνα με τον Αστικό Κώδικα.

Σχετικές διατάξεις: τα άρθρα 914επ. ΑΚ (Αδικοπραξίες), 57ΑΚ (προσβολή της προσωπικότητας), 59ΑΚ (ικανοποίηση ηθικής βλάβης) και 299ΑΚ (χρηματική ικανοποίηση για ζημία μη περιουσιακή).

5)Στον Υπεύθυνο Προστασίας προσωπικών Δεδομένων για θέματα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην ηλεκτρονική διεύθυνση dro@uowm.gr.

Το Π.Δ.Μ. δέχεται ως προσωπικά δεδομένα: Κάθε πληροφορία που αφορά τα φυσικά πρόσωπα, ως ένα ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο άτομο εν ζωή. Για παράδειγμα σε αυτές τις πληροφορίες περιλαμβάνονται το ονοματεπώνυμο, η διεύθυνση κατοικίας, ο αριθμός ταυτότητας, ο κώδικας διαδικτυακού πρωτοκόλλου (IP), οι πληροφορίες για την υγεία τους και την ασφαλιστική τους ικανότητα, την εργασιακή τους κατάσταση, και άλλα.

Η πολιτική αυτή είναι σύμφωνη με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων της Ε.Ε. (Γ.Κ.Π.Δ.), καθώς και με γνωμοδοτήσεις / αποφάσεις που εκδόθηκαν από την Ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων.

Εάν τα πιο πάνω δεν είναι δυνατά ή εάν η ανεπίσημη αυτή προσέγγιση δεν δώσει ικανοποιητικά αποτελέσματα, ή εάν η υπόθεση είναι σοβαρή ή αν η ενοχλητική συμπεριφορά συνεχίζεται, η υπόθεση παραπέμπεται στην Επιτροπή Δεοντολογίας ή στο Πειθαρχικό Συμβούλιο.

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου, τα παραπάνω αρμόδια όργανα οφείλουν να ενημερώσουν τον/την φοιτητή/τρια και το Νομικό Σύμβουλο σχετικά με τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν και την έκβαση της υπόθεσης. Στη συνέχεια, ο Νομικός Σύμβουλος ενημερώνει τον Πρύτανη.



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς:
Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα ακόλουθα πεδία.

Όνοματεπώνυμο: _____
Email
(υποχρεωτικό πεδίο): _____
Τηλέφωνο/ Κινητό: _____

Ιδιότητα:

Φοιτητής
ΑΜ: _____
Σχολή: _____
Έτος Σπουδών: _____

Άλλο
ΔΕΠ: _____

ΕΔΙΠ:

ΕΤΕΠ:

ΕΕΠ:

Διοικητικό
Προσωπικό:

Άλλο:

Το παράπονο -καταγγελία αφορά:

Φοιτητικά θέματα _____
Θέματα σπουδών _____
Θέματα σίτισης _____
Θέματα στέγασης _____
Σχέσεις εργασίας _____
θέματα εξετάσεων _____
και βαθμολογίας _____
Περιστατικό _____
παρενόχλησης _____



Προσωπικά
δεδομένα
Άλλο

Στοιχεία επικοινωνίας:

Τηλέφωνο / Κινητό: _____
Email (υποχρεωτικό
πεδίο): _____

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

Ενημέρωση απορρήτου

1. Ταυτότητα και στοιχεία επικοινωνίας του υπεύθυνου επεξεργασίας.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/τριών του Π.Δ.Μ. που συλλέγονται μέσω της παρούσας ηλεκτρονικής φόρμας υφίστανται επεξεργασία από το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας, με έδρα στην Τοπική Κοινότητα Κοίλων του Δήμου Κοζάνης και στοιχεία επικοινωνίας 2461056200 και info@uowm.gr. Η πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Π.Δ.Μ. είναι αναρτημένη <https://www.uowm.gr/to-panepistimio/politiki-roioutitas/politiki-prostasias-prosoripikon-dedomenon/>.

2. Ταυτότητα και στοιχεία επικοινωνίας του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων.

Το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας έχει ορίσει ως Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, με διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου dro@uowm.gr.

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/παράπονο 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/τρια 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 Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου dpo@uowm.gr.

Παράλληλα, αν η επεξεργασία των δεδομένων παραβιάζει 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