

Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης  
Πανεπιστήμιο Κρήτης



**Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων  
Εκπαιδευομένων  
του ΚΕΔΙΒΙΜ του Πανεπιστημίου Κρήτης**

*(όπως έχει εγκριθεί από το Συμβούλιο του ΚΕΔΙΒΙΜ στην τακτική συνεδρίαση 43/10-5-2023 και ισχύει)*

**Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων  
του ΚΕΔΙΒΙΜ του Πανεπιστημίου Κρήτης**

1. Βασική αρχή που διέπει τη λειτουργία του ΚΕΔΙΒΙΜ είναι η ισότιμη και ισόνομη μεταχείριση όλων των εκπαιδευομένων. Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί διαδικασία διαχείρισης ενστάσεων και παραπόνων των εκπαιδευομένων του ΚΕΔΙΒΙΜ του Π.Κ.. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΚΕΔΙΒΙΜ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.
2. Συγκροτείται Επιτροπή Διαχείρισης Ενστάσεων και Παραπόνων από το ΚΕΔΙΒΙΜ του Πανεπιστημίου Κρήτης, με βάση τη σχετική απόφαση του Συμβουλίου του ΚΕΔΙΒΙΜ-Π.Κ. Η Επιτροπή αποτελείται από τον Πρόεδρο του ΚΕΔΙΒΙΜ, το Διευθυντή του ΚΕΔΙΒΙΜ και τον εκάστοτε ΕΥ του Προγράμματος για το οποίο υποβάλλεται η ένταση ή/ και το παράπονο.
3. Οι εκπαιδευόμενοι/ ες που έχουν τυχόν ενστάσεις ή παράπονα αναφορικά με την μη επιλογή τους σε Επιμορφωτικό Πρόγραμμα ή κάποιο ζήτημα σχετικά με την υλοποίηση του ίδιου του Προγράμματος, τα υποβάλλουν γραπτώς στη Γραμματεία του ΚΕΔΙΒΙΜ. Στην πρώτη περίπτωση τα υποβάλλουν πριν την έναρξη του Προγράμματος και στη δεύτερη πριν τη λήξη υλοποίησής του. Για την καταγραφή ενστάσεων και παραπόνων είναι διαθέσιμη η «Αίτηση Παραπόνων/ ενστάσεων» του ΚΕΔΙΒΙΜ (μέσω της ιστοσελίδας του ΚΕΔΙΒΙΜ, <https://kedivim.uoc.gr/index.php/el/aitisi/aitisi-paraponon>). Ο εκπαιδευόμενος/ η συμπληρώνει την αίτηση, στην οποία καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, την ένσταση – παράπονο που έχει, και το υποβάλλει στη Γραμματεία του ΚΕΔΙΒΙΜ, σε ψηφιακή μορφή.
4. Η Επιτροπή επιλαμβάνεται άμεσα του θέματος και συνεδριάζει προκειμένου να εξετάσει την ένταση/ παράπονο του/ της εκπαιδευόμενης και του/ της απαντά τεκμηριωμένα σε εύλογο χρονικό διάστημα.
5. Στην περίπτωση που η ένταση για την μη επιλογή σε Πρόγραμμα γίνει δεκτή, ο εκπαιδευόμενος/ η εγγράφεται άμεσα στο Πρόγραμμα. Σε κάθε άλλη περίπτωση, εφόσον η ένταση ή παράπονο γίνει δεκτή, το ΚΕΔΙΒΙΜ προχωρά άμεσα στη σχετική αποκατάσταση του προβλήματος και σχετική ενημέρωση του/της αιτούντα/ούσας
6. Ο παρόν Κανονισμός δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του ΚΕΔΙΒΙΜ

**Ο παρόν Κανονισμός εγκρίθηκε από το Συμβούλιο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙΜ στην 43<sup>η</sup>/10-05-2023 Τακτική Συνεδρίασή του και (αφού εστάλη στο Πρυτανικό Συμβούλιο και έλαβε γνώση) είναι δημοσιευμένος στον παρακάτω σύνδεσμο, στην ιστοσελίδα του ΚΕΔΙΒΙΜ:**

[https://kedivim.uoc.gr/images/kedibim\\_images/eggrafa/Kanonismos\\_Diaxeirisis\\_Paraponon\\_kai\\_enstaseon\\_ekpaidevomenon\\_10-05-2023.pdf](https://kedivim.uoc.gr/images/kedibim_images/eggrafa/Kanonismos_Diaxeirisis_Paraponon_kai_enstaseon_ekpaidevomenon_10-05-2023.pdf)