

**Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων**

**του ΚΕΔΙΒΙΜ του Πανεπιστημίου Κρήτης**

**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 εκπαιδευόμενων. Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά́ και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί διαδικασία διαχείρισης ενστάσεων και παράπονων των εκπαιδευόμενων του ΚΕΔΙΒΙΜ του Π.Κ.. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά́ σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από́ 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 μορφή́.

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 ή 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