

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Εκπαιδευομένων

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία καθορίζει τον τρόπο υποβολής, καταγραφής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των εκπαιδευομένων του ΚΔΒΜ ΕΚΕΤΑ.

Στόχος είναι η διασφάλιση της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας και της αποτελεσματικής αντιμετώπισης θεμάτων που προκύπτουν κατά την εκπαιδευτική διαδικασία, καθώς και η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται σε όλους τους εκπαιδευόμενους των προγραμμάτων του ΚΔΒΜ ΕΚΕΤΑ.

Αφορά την υποβολή και διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων που σχετίζονται με την εκπαιδευτική διαδικασία, την παροχή υπηρεσιών και τη διοικητική υποστήριξη του Κέντρου.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Ως παράπονο ορίζεται κάθε έκφραση δυσαρέσκειας από εκπαιδευόμενο που σχετίζεται με την ποιότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας, την παροχή υπηρεσιών ή τη διοικητική υποστήριξη του ΚΔΒΜ ΕΚΕΤΑ.

Ως ένσταση ορίζεται κάθε επίσημη αμφισβήτηση απόφασης ή αποτελέσματος που αφορά τη συμμετοχή, την αξιολόγηση ή την ολοκλήρωση ενός προγράμματος.

Τα παράπονα μπορεί να αφορούν ενδεικτικά:

- την εκπαιδευτική διαδικασία (π.χ. περιεχόμενο, διδασκαλία),
- οργανωτικά ή διοικητικά θέματα,
- τεχνικά ζητήματα (π.χ. εκπαιδευτική πλατφόρμα).

4. ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τα παράπονα και οι ενστάσεις υποβάλλονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη Γραμματεία του ΚΔΒΜ ΕΚΕΤΑ.

Τα αιτήματα θα πρέπει να περιλαμβάνουν σαφή περιγραφή του θέματος, καθώς και τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας του ενδιαφερόμενου.

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η διαχείριση των παραπόνων και ενστάσεων πραγματοποιείται ως εξής:

1. **Καταγραφή:** Το παράπονο ή η ένσταση καταγράφεται από τη Γραμματεία του ΚΔΒΜ ΕΚΕΤΑ.
2. **Αξιολόγηση:** Το αίτημα εξετάζεται από τον αρμόδιο εκπαιδευτή ή/και τη Διοίκηση του ΚΔΒΜ, ανάλογα με τη φύση του.
3. **Διερεύνηση:** Συλλέγονται τα απαραίτητα στοιχεία για την κατανόηση και αξιολόγηση του θέματος.
4. **Απάντηση:** Ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για την έκβαση του αιτήματος εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων.
5. **Αρχειοθέτηση:** Το αίτημα και η τελική του διαχείριση καταγράφονται για σκοπούς παρακολούθησης και βελτίωσης.

6. ΧΡΟΝΙΚΑ ΟΡΙΑ

Το ΚΔΒΜ ΕΚΕΤΑ καταβάλλει κάθε προσπάθεια ώστε να εξετάζει και να απαντά στα υποβληθέντα παράπονα και ενστάσεις εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής τους.

Σε περιπτώσεις που απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται σχετικά για την πορεία του αιτήματός του.

7. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Όλα τα παράπονα και οι ενστάσεις αντιμετωπίζονται με εμπιστευτικότητα και σεβασμό προς τα προσωπικά δεδομένα των ενδιαφερομένων.

Η επεξεργασία των δεδομένων πραγματοποιείται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR), την ισχύουσα εθνική νομοθεσία και τις σχετικές πολιτικές του ΚΔΒΜ ΕΚΕΤΑ.

8. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΣΤΑΣΗΣ / ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗΣ

Σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος δεν ικανοποιηθεί από την αρχική απάντηση, έχει τη δυνατότητα υποβολής ένστασης ή αιτήματος επανεξέτασης.

Η ένσταση εξετάζεται από τη Διοίκηση του ΚΔΒΜ ΕΚΕΤΑ ή από αρμόδιο πρόσωπο ή όργανο που ορίζεται κατά περίπτωση, ανάλογα με τη φύση του αιτήματος, και η τελική απόφαση κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο.