



Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού
Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων
Φοιτητών**

Δεκέμβριος 2021

Ο παρών κανονισμός εγκρίθηκε με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος, πράξη 60/20-12-2021.

1. Γενικό πλαίσιο διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων

Στο πλαίσιο της παροχής του εκπαιδευτικού, ερευνητικού και διοικητικού έργου της, το Τμήμα μεριμνά για την εξυπηρέτηση των φοιτητών του, παρέχοντας ποικίλες υπηρεσίες (όπως π.χ. υπηρεσίες φοιτητικής μέριμνας, υπηρεσίες διοικητικής υποστήριξης των σπουδών των φοιτητών/φοιτητριών κ.λπ.).

Κατά την παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών ή και λοιπών υπηρεσιών μέριμνας και εξυπηρέτησης των φοιτητών του Τμήματος καθώς και γενικότερα του κοινού που συναλλάσσεται με τις υπηρεσίες του, είναι δυνατόν να εκφραστούν παράπονα που μπορεί να προκύψουν είτε από την έγγραφη διατύπωσή τους είτε από τη συμπλήρωση τυποποιημένων ερωτηματολογίων.

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά σε ένα ευρύ φάσμα έκφρασης παραπόνων που τυχόν εκφράζονται τόσο από τους φοιτητές του Τμήματος, όσο και από το κοινό που συναλλάσσεται γενικά με τις υπηρεσίες του.

Τα παράπονα που τυχόν εκφράζονται μπορεί να αφορούν:

- στην εκπαιδευτική διαδικασία,
- στην συναλλαγή-συνεργασία με τη Γραμματεία,
- στην απολαβή κάθε άλλου είδους παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σκοπός του κανονισμού είναι να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο το Τμήμα διαχειρίζεται παράπονα που εκφράζονται από το φοιτητικό πληθυσμό αλλά και από το κοινό που συναλλάσσεται γενικά με τις υπηρεσίες του.

Την ευθύνη για την εφαρμογή του κανονισμού διαχείρισης παραπόνων έχουν:

- ο Πρόεδρος του Τμήματος
- η ΟΜΕΑ του Τμήματος
- ο Προϊστάμενος της Γραμματείας του Τμήματος, όσον αφορά στα παράπονα που εκφράζονται από το φοιτητικό πληθυσμό και το κοινό και αφορούν στην συναλλαγή τους με τη Γραμματεία.

2. Βήματα διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων που ακολουθείται είναι η εξής:

1. Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει το «[Έντυπο Υποβολής Παραπόνων](#)», το οποίο παρατίθεται στο τέλος του παρόντος κανονισμού και καταγράφει σε αυτό το πρόβλημα που αντιμετωπίζει και το οποίο αφορά στην εκπαιδευτική διαδικασία ή σε συναλλαγή με διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος / Ιδρύματος, ή σε κάθε είδους παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. φοιτητικής μέριμνας ή άλλων παροχών).

2. Κατόπιν, ο ενδιαφερόμενος υποβάλει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» είτε μέσω φυσικής παρουσίας είτε ηλεκτρονικά μέσω email:

- στο πρωτόκολλο της Πανεπιστημίου στην περίπτωση που το παράπονο αφορά σε παρεχόμενες υπηρεσίες φοιτητικής μέριμνας,

- στη Γραμματεία του ακαδημαϊκού Τμήματος στην περίπτωση που το παράπονο αφορά στην παρεχόμενη εκπαιδευτική διαδικασία ή υπηρεσίες της Γραμματείας.
3. Όλες οι εμπλεκόμενες προαναφερόμενες υπηρεσίες είναι υποχρεωμένες (στην περίπτωση της ηλεκτρονική υποβολής του παραπόνου) να στείλουν στον αποστολέα εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών, τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης του παραπόνου.
 4. Το συμπληρωμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων αφού παραληφθεί και πρωτοκολληθεί, διαβιβάζεται άμεσα στους αρμόδιους προϊσταμένους των διοικητικών υπηρεσιών ή τον Πρόεδρο του Τμήματος προς λύση του θέματος.
 5. Για κάθε αναφορά παραπόνου ο προϊστάμενος της διοικητικής μονάδας ή ο Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το θέμα και προχωρεί σε ενέργειες για την λύση του, ενημερώνοντας – εντός εύλογου χρονικού διαστήματος – τον/την συντάκτη/συντάκτρια του παραπόνου.
 6. Αν το θέμα αφορά την παρεχόμενη εκπαιδευτική διαδικασία και δεν είναι εφικτό να λυθεί με ενέργειες του Προέδρου του ακαδημαϊκού Τμήματος (άτυπη επίλυση), ή αν μετά την άτυπη επίλυση ο/η φοιτητής/φοιτήτρια επανέλθει με νέο αίτημα για επανεξέταση ή αναθεώρηση του παραπόνου, τότε ο Πρόεδρος δύναται να το παραπέμψει στα αρμόδια εκ του νόμου συλλογικά όργανα: (α) του Τμήματος που είναι η Συνέλευση του Τμήματος και (β) της Σχολής Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας είναι η Κοσμητεία.

3. Παράρτημα

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς:

Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, ΕΛΜΕΠΑ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ/...../20.....

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα ακόλουθα πεδία.

Ονοματεπώνυμο:

Ιδιότητα:

Φοιτητής

ΑΜ:

Έτος Σπουδών:

Το παράπονο αφορά:

Φοιτητικά θέματα

Θέματα σπουδών

Θέματα σίτισης

Θέματα στέγασης

Προσωπικά δεδομένα

Άλλο

Στοιχεία επικοινωνίας:

Τηλέφωνο / Κινητό:

Email (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/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 ΕΛΜΕΠΑ, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:
.....

Παράλληλα, αν η επεξεργασία των δεδομένων παραβαίνει το 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