



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
«ΠΑΡΑΠΟΝΑ-ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ»-«Π-Σ»**

COMPLAINTS / complaints@aegean.gr

1. Γενικά

Η Υπηρεσία **Συστάσεις-Παράπονα** συγκροτήθηκε το Νοέμβριο του 2018 στη συνεδρίαση της Επιτροπής Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Ιδρύματος υπ' αριθμό 1η/28.11.2018. Η Υπηρεσία συστάθηκε και λειτουργεί στο πλαίσιο της εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) του Πανεπιστημίου Αιγαίου, όπως αυτό εγκρίθηκε με το Φ.Ε.Κ. υπ' αριθμ. [\(830/9.3.2018\)](#), και, συγκεκριμένα, σε συνάρτηση με τη **Διεργασία 5: Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση και τη Διαδικασία 5.3. Διαχείριση Παραπόνων-Συστάσεων**.

Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι η συλλογή από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. των δεδομένων παραπόνων/συστάσεων που αποστέλλονται στην ιδρυματική διεύθυνση complaints@aegean.gr αναφορικά με το σύνολο των δραστηριοτήτων του Πανεπιστημίου Αιγαίου, και η σύνδεσή τους με σειρά ενεργειών, οι οποίες έχουν στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει το Ίδρυμα.

2. Δικαίωμα Υποβολής Παραπόνων-Συστάσεων

Το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του, παρέχει το δικαίωμα υποβολής προτάσεων, σχολίων, παραπόνων ή συστάσεων όχι μόνο στα μέλη της ακαδημαϊκής του κοινότητας και στους/στις άμεσα ωφελούμενους/ες των υπηρεσιών του, αλλά στο σύνολο των πολιτών τόσο των τοπικών κοινωνιών όπου εδρεύει το Ίδρυμα, καθώς και σε κάθε ενδιαφερόμενο/η (stakeholder) εθνικό και

διεθνές επίπεδο. Η επικοινωνία με την Υπηρεσία πραγματοποιείται επώνυμα ή και ανώνυμα, εφόσον συντρέχουν λόγοι για τους οποίους οι πολίτες δεν επιθυμούν να γνωστοποιείται η ταυτότητά τους κατά τη διαδικασία επεξεργασίας του αιτήματός τους, σύμφωνα και με τις προδιαγραφές που απορρέουν από τον Κανονισμό 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (GDPR) για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

3. Αρμόδια Όργανα

Αρμόδια όργανα για την παροχή και διαχείριση των συγκεκριμένων υπηρεσιών είναι:

α) **το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π.**, το οποίο λαμβάνει τις προτάσεις, τα σχόλια, τα παράπονα ή τις συστάσεις των πολιτών, τα οποία αποστέλλονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση complaints@aegean.gr. Όλα τα παράπονα/συστάσεις που υποβάλλονται, συγκεντρώνονται και καταχωρούνται σε ειδικό αρχείο από το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. και σε κάθε περίπτωση, το Γραφείο τηρεί λεπτομερή καταγραφή της πορείας διεκπεραίωσής τους.

β) **Η επιτροπή της ΜΟ.ΔΙ.Π.**, η οποία εκδίδει ετήσιες απολογιστικές αναφορές σχετικά με τα παράπονα/συστάσεις που έχουν κατατεθεί και την πορεία διευθέτησή τους, ενώ παράλληλα αξιοποιεί τις παραπάνω αναφορές στο πλαίσιο της Διεργασίας 4 του Ε.Σ.Δ.Π., δηλαδή κατά την εσωτερική αξιολόγηση και ανασκόπηση του Ε.Σ.Δ.Π., με απώτερο στόχο τη βελτίωση σε κάθε επίπεδο λειτουργίας του Ιδρύματος.

4. Γενικές Οδηγίες και Διαδικασίες Διαχείρισης Υπηρεσίας «Παράπονα-Συστάσεις»-«Π-Σ»

4.1. Γενικές οδηγίες:

- i. Το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. παραλαμβάνει τα μηνύματα του Παράπονα-Συστάσεις («Π-Σ») των ενδιαφερόμενων. Σε περίπτωση κατά την οποία οι ενδιαφερόμενοι/ες δεν επιθυμούν να γνωστοποιείται η ταυτότητά τους, το δηλώνουν στο αρχικό τους μήνυμα.
- ii. Το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. προωθεί τα μηνύματα του «Π-Σ» στην εμπλεκόμενη/αναφερόμενη, από το εκάστοτε μήνυμα, Υπηρεσία/Τμήμα του Ιδρύματος, υπογράφοντάς τα. Στις προωθήσεις των μηνυμάτων του «Π-Σ» προς τις εμπλεκόμενες/αναφερόμενες υπηρεσίες, λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

- ο Εάν ο/η αποστολέας στο «Π-Σ» επιθυμεί την τήρηση της ανωνυμίας του/της, σύμφωνα και με τα αναγραφόμενα στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος,
[\(https://www.aegean.gr/%CF%80%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%BF%CE%BD%CE%B1-%CF%83%CF%85%CF%83%CF%84%CE%AC%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%8\)](https://www.aegean.gr/%CF%80%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%80%CE%BF%CE%BD%CE%B1-%CF%83%CF%85%CF%83%CF%84%CE%AC%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%8) ,
 Στην περίπτωση αυτή, το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. δεν προωθεί το όνομά του/ης αποστολέα.
 - ο Εάν πρόκειται για «Π-Σ» το οποίο περιλαμβάνει γενικές παρατηρήσεις/συστάσεις που δεν εμπλέκουν αναγκαστικά τον/την ίδιο/α αποστολέα, αντιστοίχως το Γραφείο ΜΟ.ΔΙ.Π. δεν χρειάζεται να προωθήσει το όνομά του/της αποστολέα.
 - ο Εάν, αντίθετα, το «Π-Σ» συνδέεται με τον/την αποστολέα, οπότε το Γραφείο ΜΟ.ΔΙ.Π. προωθεί και το όνομά του/της αποστολέα (εκτός αν ο/η ίδιος/α αποστολέας έχει αιτηθεί ανωνυμία), ώστε να συνυπολογιστεί στην προετοιμασία της απάντησης.
- iii. Σε περίπτωση κατά την οποία δεν προκύπτει με σαφήνεια από το μήνυμα του «Π-Σ» ο/η αποδέκτης ή όταν το μήνυμα του «Π-Σ» εμπεριέχει αμφίσημα σημεία ή πολλαπλές παρατηρήσεις με διαφορετικούς/ες αποδέκτες/τριες, τότε πραγματοποιείται από το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. προκαταρκτική συνεργασία με τη Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης ή/και την αρμόδια Διεύθυνση ή/και με τον/την αρμόδιο/α Αντιπρότανη/ισσα ή/και με το Νομικό Σύμβουλο του Ιδρύματος (ανάλογα με την περίπτωση), προκειμένου να προσδιοριστεί η εμπλεκόμενη υπηρεσία στην οποία θα πρέπει προωθηθεί το «Π-Σ».
- iv. Η απάντηση από τον/την εκάστοτε εμπλεκόμενο/η Τμήμα/Υπηρεσία στο «Π-Σ», και πριν από την προώθησή της στον/στην αποστολέα του «Π-Σ», είναι απαραίτητο να ελέγχεται από την αντίστοιχη Διεύθυνση ή/και το/τη Νομικό/ή Σύμβουλο του Ιδρύματος, σε περιπτώσεις αμφισβητήσιμων σημείων τόσο ως προς το περιεχόμενο όσο και ως προς τη διατύπωση της απάντησης.
- v. Η τελική απάντηση αποστέλλεται από το Γραφείο της Μ.Ο.ΔΙ.Π. προς το άτομο το οποίο κατέθεσε «Π-Σ», και δεν κοινοποιείται σε άλλο/η παραλήπτη/τρια. Αντίστοιχα, δίνεται οδηγία στις εμπλεκόμενες υπηρεσίες να μην κοινοποιούν σε άλλους/ες παραλήπτες-τριες τις απαντήσεις που αποστέλλουν στο γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π.

4.2. Γενικές Διαδικασίες Διαχείρισης της Υπηρεσίας «Παράπονα-Συστάσεις»-«Π-Σ»:

- i. Η *Ενημέρωση* του/της ενδιαφερόμενου/ης λαμβάνει χώρα από το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π., εφόσον, από τον αρχικό έλεγχο (βλ. γενικές οδηγίες) δεν προκύπτει ανάγκη ιδιαίτερης διαχείρισης.

- ii. Η *Προώθηση* του «Π-Σ» στο/στην εμπλεκόμενο/η Τμήμα/Υπηρεσία λαμβάνει χώρα από το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. Κατά την παραλαβή της αλληλογραφίας, ελέγχεται εάν το «Π-Σ» αναφέρεται σε λάθος υπηρεσία, οπότε και προωθείται στην αρμόδια υπηρεσία.
- iii. Η *Παραλαβή και ο έλεγχος της απάντησης* από πλευράς του/της Τμήματος/Υπηρεσίας λαμβάνει χώρα σύμφωνα και με τις γενικές οδηγίες.
- iv. Η *Προώθηση της απάντησης στον/στην ενδιαφερόμενο/η* πραγματοποιείται αποκλειστικά από το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος.
- v. Η *Ενημέρωση του/της εμπλεκόμενου/ης Τμήματος/Υπηρεσίας* ολοκληρώνεται με προώθηση της ως άνω απάντησης αποκλειστικά από το Γραφείο ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος.

4.2.1. Ειδική Διαδικασία: 1

Όταν το «Π-Σ» έχει ήδη αντιμετωπιστεί, εφόσον, για οποιοδήποτε λόγο, έχει μεσολαβήσει διάστημα από την ημέρα αποστολής του «Π-Σ» και έχουν στο μεταξύ δρομολογηθεί ή ολοκληρωθεί οι απαραίτητες ενέργειες από το/την αρμόδιο/α Τμήμα/Υπηρεσία, τότε υλοποιούνται οι ακόλουθες ενέργειες:

- Το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. ελέγχει και επιβεβαιώνει ότι το «Π-Σ» έχει αντιμετωπιστεί και με ποιον τρόπο, είτε μέσω γραπτής είτε προφορικής επικοινωνίας το/την αρμόδιο/α Τμήμα/Υπηρεσία.
- Το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. προωθεί το «Π-Σ» στο/στην αρμόδιο/α Τμήμα/Υπηρεσία, εφόσον η συγκεκριμένη υπηρεσία/το Τμήμα επιθυμεί, παρόλα αυτά, να απαντήσει, σύμφωνα με τις γενικές οδηγίες και τη γενική διαδικασία ii. «Προώθηση του «Π-Σ» στο/στην εμπλεκόμενο/η Τμήμα/Υπηρεσία.
- Το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. ενημερώνει τον/την ενδιαφερόμενο/η, σύμφωνα με τη γενική διαδικασία i.
- Ο έλεγχος της απάντησης από πλευράς του/της Τμήματος/Υπηρεσίας και η προώθηση της απάντησης στον/στην ενδιαφερόμενο/η λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τις γενικές διαδικασίες iii και iv.
- Σε αντίθετη περίπτωση, εφόσον, δηλαδή, η υπηρεσία δεν επιθυμεί να απαντήσει περαιτέρω, η απάντηση αποστέλλεται απευθείας από το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Εάν κρίνεται ότι, πέραν της διαπίστωσης ότι το «Π-Σ» έχει αντιμετωπιστεί, υπάρχει δυνατότητα να δοθεί επιπλέον αιτιολόγηση/διευκρίνιση, ως γενική τοποθέτηση επί του ζητήματος, και το/η εμπλεκόμενο/η Τμήμα/Υπηρεσία δεν επιθυμεί να τοποθετηθεί περαιτέρω, τότε η επιπλέον αιτιολόγηση/διευκρίνιση αποστέλλεται από το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. προς τον/την αποστολέα του «Π-Σ», χωρίς όμως κοινοποίηση στην εμπλεκόμενη υπηρεσία, σύμφωνα με τις γενικές οδηγίες iv και v.

4.2.2. Ειδική Διαδικασία: 2

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες το «Π-Σ» εμπεριέχει έμμεσα μορφή καταγγελίας, χρειάζεται καταρχήν να αποσαφηνιστούν τα δεδομένα και να πραγματοποιηθεί η αναγκαία προεργασία με το/την εμπλεκόμενο/η Τμήμα/Υπηρεσία, στο ευρύτερο μάλιστα πλαίσιο των διαδικασιών αυτοαξιολόγησης και αυτο-βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών από το Ίδρυμα. Οι σχετικές ενέργειες επεξεργασίας του «Π-Σ» υλοποιούνται ως εξής, σύμφωνα με τις γενικές οδηγίες:

- Προκαταρτική συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς
- Ενημέρωση του/της αποστολέα, όπως κ στη διαδικασία Ι.
- Προώθηση του «Π-Σ» στο/η εμπλεκόμενο/η Τμήμα/Υπηρεσία, σύμφωνα και με τη γενική διαδικασία ΙΙ.
- Διεξοδικός έλεγχος της απάντησης του Τμήματος/Υπηρεσίας, σύμφωνα με τη γενική οδηγία Ιν.
- Προώθηση της απάντησης στον/στην ενδιαφερόμενο/η.
- Προώθηση της απάντησης στην εμπλεκόμενη Υπηρεσία
- Προώθηση της ίδιας απάντησης και στον/ην προϊστάμενο/η φορέα προς ενημέρωσή του (π.χ. στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος για «Π-Σ» που αφορά στην ακαδημαϊκή Γραμματεία).

4.2.3. Ειδική Διαδικασία: 3

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες, τα «Π-Σ» είναι «παράλογα, αόριστα, ακατάληπτα ή που επαναλαμβάνονται κατά τρόπο καταχρηστικό», σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ.3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, τα Τμήματα/Υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις κατά την παράγραφο 1 του ως άνω άρθρου υποχρεώσεις, εφόσον κριθεί ότι το «Π-Σ» έχει τα παραπάνω χαρακτηριστικά. Στην περίπτωση αυτή, και σε συνεργασία με το/τη Νομικό/ή Σύμβουλο του Ιδρύματος, ο/η οποίος/α καλείται να επιβεβαιώσει την παραπάνω διαπίστωση, ο/η αποστολέας θα ενημερωθεί από το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π., αποκλειστικά με ένα μήνυμα και μόνο, ότι δεν πρόκειται να λάβει απάντηση, για τους λόγους αυτούς.

4.2.4. Ειδική Διαδικασία: 4

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες το «Π-Σ» εμπεριέχει άμεσα μορφή καταγγελίας, το «Π-Σ» προωθείται στο/στη Νομικό/ή Σύμβουλο του Ιδρύματος, ο οποίος και ορίζει τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί.

4.3. Αρχαιοθέτηση των Παραπόνων-Συστάσεων

Το Γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. τηρεί το αρχείο της Υπηρεσίας «Παράπονα-Συστάσεις»:

- Αποτυπώνοντας το ιστορικό (tracks) του κάθε «Π-Σ», καταγράφοντας δηλαδή όλες τις απαραίτητες διεργασίες, λ.χ. είσοδος, έλεγχος, απάντηση, προώθηση, ολοκλήρωση διαδικασίας.
- Ομαδοποιώντας ανά θεματική κατηγορία τα «Π-Σ», λ.χ. διοικητικά, ακαδημαϊκά, φοιτητικά.
- Ομαδοποιώντας τα «Π-Σ» ανά αρμόδια Διεύθυνση για την ενημέρωσή τους.

4.4. Αξιολόγηση-Ανατροφοδότηση

Ετησίως, σύμφωνα και με τις προδιαγραφές του Ε.ΣΔ.Π. του Ιδρύματος, το αρχείο της Υπηρεσίας με συναφείς παρατηρήσεις και επισημάνσεις, παρουσιάζονται από τον/την αρμόδιο/α Αντιπρύτανη/ισσα στην Επιτροπή της ΜΟ.ΔΙ.Π. Η Επιτροπή, προκειμένου να συντάξει την ετήσια απολογιστική έκθεση αναφοράς, καλείται τόσο να αξιολογήσει τα δεδομένα και να επικοινωνήσει με τα/τις εκάστοτε Τμήματα/Υπηρεσίες για ανατροφοδότηση, όσο και να προτείνει διαδικασίες για την αυτο-αξιολόγηση/βελτίωση των εμπλεκόμενων Τμημάτων/Υπηρεσιών με τα «Π-Σ».