



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

**COMPLAINTS / [complaints@aegean.gr](mailto: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](mailto: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](mailto: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:

- 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.
  - 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.
  - 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. προκαταρτική 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».