

## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ**

Στόχος του Ινστιτούτου είναι να παρέχει υψηλή ποιότητα υπηρεσιών σε όλα όσα προσφέρει προς τους εκπαιδευόμενους αλλά και προς όλους τους σχετιζόμενους με αυτό.

Στην προσπάθειά του αυτή, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, καταγγελιών ή/και παρατηρήσεων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και της εν γένει εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με αυτό.

Προκειμένου να διασφαλίσει ότι αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά τα παράπονα ή/και καταγγελίες, το Ινστιτούτο έχει υιοθετήσει συγκεκριμένη διαδικασία για την επίλυση των όποιων παραπόνων, καταγγελιών ή/και παρατηρήσεων γίνουν προς το Ινστιτούτο.

Η Διεύθυνση του Ινστιτούτου δεσμεύεται: α) να εξετάσει διεξοδικά το κάθε παράπονο, καταγγελία, παρατήρηση ή ένσταση β) να αντιμετωπίσει το κάθε ζήτημα εμπιστευτικά, γ) να διασφαλίσει ότι δεν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων στη διαδικασία διερεύνησης δ) να προσπαθήσει να επιλύσει το ζήτημα και να δώσει πλήρη απάντηση εντός 10 εργάσιμων ημερών (αν και μπορεί να χρειαστεί μεγαλύτερη περίοδος ανάλογα με τη φύση και την πολυπλοκότητα της καταγγελίας) ε) να εξετάσει διεξοδικά το κάθε ζήτημα δίκαια και με θετική διάθεση, σεβασμό, ευαισθησία, ειλικρίνεια και σοβαρότητα στ) να πράξει αμερόληπτα, απροσωπόμεληπτα και δίκαια και μόνο βάσει αντικειμενικών κριτηρίων.

### **Διαδικασία διαχείρισης:**

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, καταγγελιών, παρατηρήσεων ή ενστάσεων αφορά ένα ευρύ πεδίο έκφρασης ζητημάτων (που μπορεί να άπτονται των εκπαιδευτικών, διοικητικών ή άλλου είδους παρεχόμενων υπηρεσιών), από εκπαιδευόμενους ή άλλα άτομα που συναλλάσσονται με το Ινστιτούτο.

Η διαδικασία διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων, καταγγελιών, παρατηρήσεων ή ενστάσεων ορίζεται ως εξής:

- i. Συνήθως, μια τηλεφωνική κλήση ή μήνυμα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη Γραμματεία ή στον Εκτελεστικό Διευθυντή του Ινστιτούτου θα επιτρέψει στο Ινστιτούτο να διορθώσει τα εν λόγω θέματα και ζητήματα γρήγορα.
- ii. Εάν αυτό δεν είναι επιθυμητό ή αν η απάντηση του δόθηκε δεν ικανοποιεί, τότε μπορεί να υποβληθεί γραπτώς το ζήτημα.
- iii. Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, καταγράφοντας, με σαφήνεια και αντικειμενικότητα το ζήτημα που αντιμετώπισε, και που αφορούσε εκπαιδευτικό, διοικητικό ή όποιο άλλο.
- iv. Το υποβάλλει ηλεκτρονικά ή με φυσική παρουσία στη Γραμματεία του Ινστιτούτου λαμβάνοντας επιβεβαίωση ότι αυτό ελήφθη.
- v. Το αίτημα διαβιβάζεται στον Εκτελεστικό Διευθυντή του Ινστιτούτου οποίος είναι και ο υπεύθυνος για να συντονίσει την επίλυση του Παράπονου και να δώσει απάντηση
- vi. Εντός εύλογου χρονικού περιθωρίου μίας εβδομάδας, ενημερώνεται ηλεκτρονικά ο ενδιαφερόμενος, για την πορεία του αιτήματός του μέσω της Γραμματείας.
- vii. Εάν, παρόλα αυτά, το ζήτημα είναι αρκετά σύνθετο και απαιτεί περαιτέρω χρόνο η επίλυσή του, τότε ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος για το πόσο περισσότερο χρόνο θα χρειαστεί η επίλυση του ζητήματος.

Το Παράρτημα Ι παραθέτει το έντυπο υποβολής παραπόνων, καταγγελιών και ενστάσεων.