

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ 508^{ης}/23-11-2023 ΤΑΚΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΓΚΛΗΤΟΥ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Θέμα: 1 ^ο	Έγκριση Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών του Πανεπιστημίου Κρήτης.
--------------------------------	--

Η Σύγκλητος του Πανεπιστημίου Κρήτης, λαμβάνοντας υπόψη για το παρόν θέμα:

- τις διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 16 και του άρθρου 223 του ν.4957/2022 (Α' 141),
- το απόσπασμα πρακτικών της υπ' αριθμ. 40^{ης}/21-12-2022 συνεδρίασης της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Πανεπιστημίου Κρήτης,
- το σχέδιο Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών, το οποίο διαβιβάστηκε με το υπ' αριθμ. 28516/14-2-2023 (ανακοίνωση στο ορθό) έγγραφο της ομάδας εργασίας, αποτελούμενης από τον Ομότιμο Καθηγητή και Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου Κρήτης, κ. Χαράλαμπο Κατερινόπουλο, και την Προϊσταμένη του Τμήματος Μεταπτυχιακών Σπουδών και Έρευνας, κα Σοφία Γιαλεδάκη,
- την εισήγηση του Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων, Δια Βίου Μάθησης, Διεθνών Σχέσεων και Εξωστρέφειας, Καθηγητή Γεωργίου Κοσιώρη και έπειτα από συζήτηση,

αποφασίζει ομόφωνα

Εγκρίνει τον Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών του Πανεπιστημίου Κρήτης, ο οποίος έχει, ως ακολούθως:

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ & ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ

Α. Εισαγωγή

Στο πλαίσιο της φοιτητοκεντρικής προσέγγισης που χαρακτηρίζει το Πανεπιστήμιο Κρήτης, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών του και τη διατήρηση άριστων σχέσεων μεταξύ των μελών του. Γνωρίζοντας ότι κατά τη διάρκεια της φοίτησης είναι πιθανό να προκύψουν ενστάσεις και παράπονα από τους/ τις φοιτητές/τριες, το Πανεπιστήμιο Κρήτης τους ενθαρρύνει και τους προτρέπει να απευθυνθούν άμεσα στο πρόσωπο ή την υπηρεσία που αφορούν, με στόχο τα όποια προβλήματα να επιλυθούν μέσα από γόνιμο διάλογο. Εναλλακτικά, οι φοιτητές και φοιτήτριες μπορούν να αναφέρουν επίσημα το παράπονό τους στο αρμόδιο όργανο / υπηρεσία .

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της

ποιότητας των παρεχόμενων από το Ίδρυμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 1 Ορισμοί

1. Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ένσταση η διαδικασία διατύπωσης αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων από πλευράς φοιτητή αναφορικά με την εκκρεμή ή ακόμη και την προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος που τον απασχολεί. Η διαδικασία αυτή δεν πρέπει να συγχέεται με την ένσταση (ενδικοφανή προσφυγή άρθρου 24 Ν. 2690/1999) που ορίζει ο νόμος.
3. Η ένσταση είτε κατατίθεται μετά το παράπονο είτε γίνεται απευθείας (βλέπε άρθρο 6 στη συνέχεια.)

Άρθρο 2 Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/τριες του Πανεπιστημίου Κρήτης όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην καταλληλότερη επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του Ιδρύματος σε θέματα όπως:

- i. Διαφωνία σε θέματα σπουδών, φοίτησης και παροχής υπηρεσιών.
- ii. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- iii. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- iv. Εσκεμμένη ή λόγω αμέλειας παράλειψη εκ μέρους μέλους διδακτικού και βοηθητικού διδακτικού προσωπικού (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ΕΕΠ, ακαδημαϊκούς υπότροφους, κ.ά.) να εκπληρώσει τις ακαδημαϊκές του υποχρεώσεις απέναντι στον/στην φοιτητή/τρια.

Άρθρο 3 Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες προτρέπονται να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του πανεπιστημίου Κρήτης δεν συνάδει με:

- α. Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης, τους κανονισμούς λειτουργίας υπηρεσιών, τις εγκεκριμένες αποφάσεις της Συγκλήτου που αφορούν θέματα φοιτητικής μέριμνας, τις συμβατικές υποχρεώσεις για παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρονται από ανάδοχο.

- β. Τους κώδικες Δεοντολογίας σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Ιδρύματος
- γ. Τις αρχές της Ακαδημαϊκής Διδασκαλίας και της Έρευνας
- δ. Την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- ε. Την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- στ. Την προστασία προσωπικών δεδομένων
- ζ. Την πρόποσα εργασιακή συμπεριφορά
- η. Τις αρχές της ισότητας των φύλων και τις αρχές της καταπολέμησης των διακρίσεων, του εκφοβισμού, της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Άρθρο 4 Διαχείριση Παραπόνων

1. Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί αναγκαστική επιλογή αντίδρασης για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός/μίας φοιτητή/τριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται πριν το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.
2. Αν τελικά υποβληθεί παράπονο, ο/η φοιτητής/τρια θα πρέπει να το υποβάλλει επώνυμα εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, εγγράφως ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στο αρμόδιο όργανο / υπηρεσία, χρησιμοποιώντας το ιδρυματικό του/της mail. Τα στοιχεία επικοινωνίας με κάθε αρμόδιο όργανο / υπηρεσία είναι αναρτημένα στην αντίστοιχη ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Κρήτης.
3. Τα μέλη των ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος ή των αρμοδίων οργάνων που εμπλέκονται στη Διαχείριση Παραπόνων διεκπεραιώνουν τη διαδικασία με όρους εχεμύθειας, διαφάνειας, αντικειμενικότητας και σεβασμού στα προσωπικά δεδομένα των μερών που αφορά. Η υποχρέωση εχεμύθειας επεκτείνεται και στο περιεχόμενο των διαβουλεύσεων οι οποίες είναι απαραίτητες για την αξιολόγηση των δεδομένων και τη λήψη απόφασης. Το Πανεπιστήμιο Κρήτης αντιμετωπίζει τα θέματα προστασίας και ασφάλειας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με σοβαρότητα και ευαισθησία σύμφωνα με τις διατάξεις του 2016/679 γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων.
4. Σε κάθε Βήμα της Διαχείρισης Παραπόνων ο/η παραπονούμενος/η έχει την επιλογή να απευθυνθεί σε ένα ή περισσότερα από τα αρμόδια όργανα ζητώντας την ανάληψη παράλληλης δράσης για την επίλυση της υπόθεσης.

Άρθρο 5 Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Τα βήματα που ακολουθούνται σε περίπτωση υποβολής παραπόνου παρουσιάζονται αναλυτικά πιο κάτω και συνοπτικά στο Διάγραμμα ροής, το οποίο

αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος Κανονισμού

1. ΑΚΡΟΑΣΗ: Ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να συναντηθεί απευθείας με το άμεσα ενδιαφερόμενο μέλος της ακαδημαϊκής κοινότητας με το οποίο έχει το πρόβλημα. Εναλλακτικά μπορεί να απευθυνθεί στον/στην σύμβουλο καθηγητή/τρια ζητώντας συμβουλές και καθοδήγηση για το πώς μπορεί να επιλυθεί το πρόβλημα. Αντίστοιχα ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να συναντηθεί απευθείας με τον αρμόδιο της εκάστοτε υπόχρεης υπηρεσίας. Στο τέλος της διαδικασίας Ακρόασης, αν συμμετέχει ο / η σύμβουλος καθηγητής, ο/η φοιτητής/τρια τον/την ενημερώνει για την επιτυχή ή όχι έκβαση της διαδικασίας. Αν η έκβαση είναι επιτυχής καταγράφεται από τον/την σύμβουλο και αναφέρεται στις προϊστάμενες αρχές μόνο αν ζητηθεί και υπό όρους εχεμύθειας και ανωνυμίας, για χρήση σε στατιστικές αναλύσεις.

2. Στις περιπτώσεις που ο/η φοιτητής/τρια δεν επιθυμεί να επιλέξει την διαδικασία ακρόασης ή εφόσον μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται για τον τρόπο επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονό του/της στο κατάλληλο αρμόδιο όργανο /υπηρεσία ζητώντας να διαμεσολαβήσει για την επίλυση της υπόθεσης.

Ο/Η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί στο αρμόδιο όργανο για να αναλάβει την υπόθεση. Τα αρμόδια όργανα αυτά είναι:

1. Ο/Η Συνήγορος του Φοιτητή
2. Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων
3. Ο/Η Υπεύθυνος/η Προστασίας Δεδομένων
4. Η Επιτροπή Δεοντολογίας

3. Ο/ η εκπρόσωπος του αρμοδίου οργάνου κινείται διαμεσολαβητικά προς τα πρόσωπα ή τα αρμόδια όργανα /υπηρεσίες που θα μπορούσαν να επιλύσουν την υπόθεση, πάντα με τη συναίνεση του/της παραπονούμενου/νης. Σε περίπτωση που το αρμόδιο όργανο που επελέγη δεν είναι αρμόδιο για τη διαχείριση του θέματος, οφείλει να ενημερώσει το άτομο που απευθύνθηκε σε αυτό. Τα στοιχεία επικοινωνίας κάθε αρμοδίου οργάνου είναι αναρτημένα στον αντίστοιχο σύνδεσμο στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου.

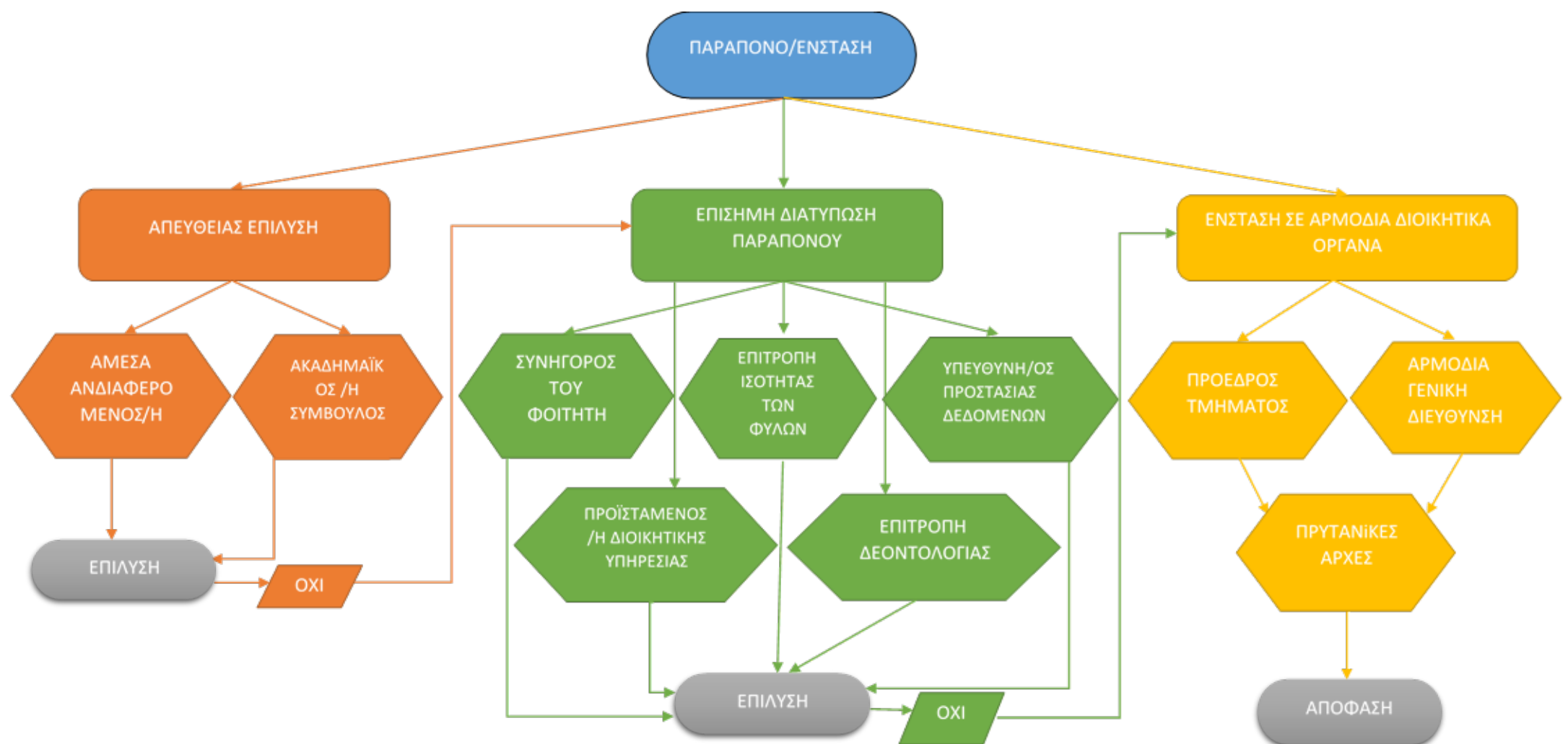
Στο τέλος της διαδικασίας επίλυσης του θέματος, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνει το Αρμόδιο Όργανο για την επιτυχή ή όχι έκβαση της διαδικασίας. Αν η έκβαση είναι επιτυχής καταγράφεται από τον/την υπεύθυνο του αρμοδίου οργάνου και αναφέρεται στις προϊστάμενες αρχές μόνο αν ζητηθεί και υπό όρους εχεμύθειας και ανωνυμίας, για χρήση σε στατιστικές αναλύσεις.

4. Σε περίπτωση μη επίλυσης του προβλήματος σύμφωνα με τις παρ. 2 και 3 του παρόντος άρθρου, τότε, εφόσον ο/η παραπονούμενος/η το επιθυμεί, ο/η εκπρόσωπος του αρμοδίου οργάνου μπορεί να εκπροσωπήσει τον/την παραπονούμενο/η στις διαδικασίες που προβλέπει το επόμενο άρθρο.

Άρθρο 6 Διαδικασία Διαχείρισης Ενστάσεων

1. Στις περιπτώσεις που, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας των παρ. 2 και 3 του προηγούμενου άρθρου για την επίλυση του προβλήματος-παραπόνου, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του/της στα Αρμόδια Διοικητικά Όργανα του ΠΚ.
2. Ως αρμόδια Όργανα ορίζονται η αρμόδια Γενική Διεύθυνση, ο/η Πρόεδρος Τμήματος, ο Κοσμήτορας και οι Πρυτανικές Αρχές.
3. Η ένσταση υποβάλλεται μέσω εμπιστευτικού πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Ή ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ (Βλέπε ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ).
4. Η διαδικασία του παρόντος άρθρου μπορεί να επιλεγεί εξ αρχής αν ο/η φοιτητής/τρια κρίνει ότι το θέμα που τον/την αφορά δεν θα ευοδωθεί αν ακολουθήσει την διαδικασία του προηγούμενου άρθρου.
5. Η διαδικασία του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζεται σε περιπτώσεις παραπόνου από φοιτητή/φοιτήτρια, όλων των κύκλων σπουδών, για το οποίο σε αυτή τη φάση έχει ζητηθεί η συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος/Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών. Στο τέλος της διαδικασίας επίλυσης του θέματος, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνει το Αρμόδιο Όργανο για την επιτυχή ή όχι έκβαση της διαδικασίας. Αν η έκβαση είναι επιτυχής καταγράφεται από τον/την υπεύθυνο του αρμοδίου οργάνου και αναφέρεται στις προϋστάμενες αρχές μόνο αν ζητηθεί και υπό όρους εχεμύθειας και ανωνυμίας, για χρήση σε στατιστικές αναλύσεις.

Διάγραμμα ροής διαδικασίας διατύπωσης προβλήματος-παραπόνου



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς

Αρ. Πρωτ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ (υποχρεωτικό πεδίο)::

Αριθ., Μητρώου:..... Τμήμα.....

Τηλέφωνο/κινητό:Ιδρυματικό E-mail (υποχρεωτικό πεδίο):

Θέμα

Παραπόνου:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης σας ενημερώνει ότι συλλέγει και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα, που δηλώσατε και συγκεκριμένα: όνομα και επώνυμο, Αριθμό Μητρώου, Τμήμα, τηλέφωνο, ιδρυματική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και περιγραφή περιστατικού. Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων αυτών είχε ως αποκλειστικό σκοπό τη διερεύνηση του παραπόνου σας.

Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων σας (απλών) γίνεται με βάση το άρθρο 6 παρ. 1 περίπτωση (ε) και για τα προσωπικά δεδομένα ειδικών κατηγοριών (ευαίσθητα) το άρθρο 9 παρ. 2 περίπτωση (ζ) του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων 2016/679 (Ε.Ε.) σε συνδυασμό με το άρθρο 33 του Ν.4589/2019. Τα προσωπικά σας δεδομένα θα παραμείνουν στη διάθεση του Πανεπιστημίου Κρήτης για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται για τη διερεύνηση της υπόθεσής σας μέχρι και την ολοκλήρωση των νόμιμων διαδικασιών και ακολούθως καθίστανται ανώνυμα.

Τα μέλη που εμπλέκονται στην διαχείριση των παραπόνων έχουν καθήκον εχεμύθειας για τα στοιχεία των οποίων λαμβάνουν γνώση στο πλαίσιο της διερεύνησης και χειρισμού των αναφορών.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης δύναται να προχωρήσει σε περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων για σκοπούς αρχειοθέτησης ή ερευνητικούς/στατιστικούς σκοπούς, τηρώντας τις προϋποθέσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 2016/679 (Ε.Ε.) κατά το άρθρο 86 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων.

Έχετε δικαίωμα αναφοράς στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στη διεύθυνση www.dpa.gr.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης έχει ορίσει Υπεύθυνο Προσωπικών Δεδομένων με τον οποίο μπορείτε να επικοινωνήσετε στη διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας dpo@uoi.gr.

___/___/___ Συμφωνώ και αποδέχομαι τους όρους και τις προϋποθέσεις

___/___/___ Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Ρέθυμνο/Ηράκλειο,

Ο/Η ΑΙΤ.....

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση μη αποδεκτή και δε θα εξετάζεται περαιτέρω.

.....

Απόσπασμα πρακτικών

Ρέθυμνο, 12-12-2023

Ο Πρύτανης του Πανεπιστημίου Κρήτης,

Καθηγητής Γεώργιος Μ. Κοντάκης

Management of Complaints and Objections from Students at the University of Crete

A. Introduction

In the context of the student-centred approach that characterizes the University of Crete, every effort is made to continuously improve its services and maintain excellent relations between its members. Considering that during the course of study it is possible that objections and complaints may arise from students, the University of Crete encourages them to address directly the person or service concerned, with the aim of resolving any problems through fruitful dialogue. Alternatively, students may formally report their complaint to the relevant department/service.

The complaints handling procedure applies to all complaints relating to the quality of the educational and administrative services provided by the University.

Article 1 Definitions

1. Complaint: the expression of dissatisfaction on the part of the student, due to the fact that his/her expectations regarding the level of quality of the services provided have been disappointed.
2. Objection the process of expressing objections or reservations on the part of a student regarding the pending or even problematic resolution of a topic/problem of concern. This procedure should not be confused with the objection (appeal under Article 24 of Law 2690/1999) which is defined by law.
3. The objection is either lodged after the complaint or directly (see Article 6 below).

Article 2 Purpose

The Complaints Management Policy is addressed to active students of the University of Crete of all levels of study and aims to resolve any disagreement or problem in the most appropriate way and to ensure the smooth operation of the Institution in matters such as:

- i. Disagreement on matters of study, attendance and service provision.
- ii. Inappropriate behavior by a member of academic or administrative staff.
- iii. Inadequate guidance of students by a member of academic or administrative staff.
- iv. Deliberate or negligent failure on the part of a member of the teaching and teaching assistants (faculty, teaching assistants, teaching assistants, academic fellows, etc.) to fulfil their academic obligations towards the student.

Article 3 Scope of application

Students are encouraged to study the regulations and the general rules of the University in order to know their rights and obligations. Students may submit a verbal and/or written complaint when an action or decision by a member of the University of Crete is not in accordance with:

- a. The regulations of study and attendance, the regulations for the operation of services, the approved decisions of the Senate regarding student welfare issues, the contractual obligations for services provided by a contractor.
- b. The Codes of Conduct in accordance with the institutional framework of the Foundation's operation
- c. The principles of Academic Teaching and Research
- d. The proper use of facilities and infrastructure
- e. The protection of intellectual property and copyright
- f. The protection of personal data
- g. appropriate work behavior
- h. The principles of gender equality and the principles of combating discrimination, bullying, harassment and sexual harassment.

Article 4 Management of complaints

1. In any case, filing a complaint is not a reflexive response to any unmet request of a student. Good-natured discussion and a willingness to resolve a problem interpersonally is a basic academic strategy and should be chosen before the problem acquires the potential rigidity of a grievance.
2. If a complaint is finally submitted, the student should submit it anonymously within 30 days from the day the problem occurs, in writing or by e-mail, to the competent institution/service, using his/her institutional mail. The contact details of each competent institution/service are posted on the respective website of the University of Crete.
3. The members of the academic and administrative services of the Institution or the competent bodies involved in the Complaints Management process shall handle the procedure in terms of confidentiality, transparency, objectivity and respect for the personal data of the parties concerned. The obligation of confidentiality shall extend to the content of consultations necessary for the assessment of the data and the taking of a decision. The University of Crete treats personal data protection and security issues with seriousness and sensitivity in accordance with the provisions of the 2016/679 General Data Protection Regulation.
4. In each Step of the Complaints Management the complainant has the option to address one or more of the competent bodies requesting parallel action to resolve the case.

Article 5 Complaints management procedure

The steps followed in the event of a complaint are detailed below and summarized in the Flowchart, which shall form an integral part of these Rules

1. **APPROACH:** The student can meet directly with the member of the academic community with whom he/she has the problem. Alternatively, he/she may contact the faculty advisor seeking advice and guidance on how to resolve the problem. Similarly, the student may meet directly with the relevant departmental officer. At the end of the Hearing process, if the teacher advisor is involved, the student informs him/her of the successful or unsuccessful outcome of the process. If the outcome is successful, it is recorded by the advisor and reported to the supervisors only if requested and under conditions of confidentiality and anonymity, for use in statistical analyses.
2. In cases where the student does not wish to opt for the hearing procedure or if, after the completion of the direct resolution procedure, the student still objects to the way of resolution or the situation is still problematic, then he/she may submit his/her complaint to the appropriate competent institution/service requesting mediation for the resolution of the case.

The student may contact the competent institution to take over the case. The competent bodies are:

1. The Student Advocate
 2. The Gender Equality Committee
 3. The Data Protection Officer(s)
 4. The Ethics Committee
3. The representative of the competent institution mediates with the persons or competent institutions/agencies that could resolve the case, always with the consent of the complainant. If the competent body chosen is not competent to deal with the matter, it must inform the person who approached it. The contact details of each competent body are posted on the relevant link on the University's website.
At the end of the resolution process, the student informs the Competent Body of the successful or unsuccessful outcome of the process. If the outcome is successful, it shall be recorded by the person in charge of the competent institution and reported to the higher authorities only if requested and under conditions of confidentiality and anonymity, for use in statistical analyses.
 4. If the problem is not resolved in accordance with par. 2 and 3 of this Article, then, if the complainant so wishes, the

representative of the competent institution may represent the complainant in the procedures provided for in the following Article.

Article 6 Objections procedure

1. In cases where, after the completion of the procedure referred to in par. 2 and 3 of the previous article for the resolution of the problem-complaint, the student objects to the resolution or the situation is still problematic, then he/she may submit his/her complaint in writing to the competent administrative bodies of the PC.
2. The competent bodies are the General Directorate, the Department Chair, the Dean and the Rector and the Rectoral Authorities.
3. The objection must be submitted by confidential protocol using the specific COMPLAINT OR OBJECTION FORM (see ANNEX).
4. The procedure of this article may be chosen at the outset if the student considers that the matter concerning him/her will not be resolved by following the procedure of the previous article.
5. The procedure of this article does not apply in cases of a complaint by a student of all cycles of study, for which at this stage the assistance of the Departmental Assembly/Curriculum Committee has been requested. At the end of the resolution process, the student shall inform the Competent Body of the successful or unsuccessful outcome of the process. If the outcome is successful, it is recorded by the person in charge of the competent institution and reported to the higher authorities only if requested and under conditions of confidentiality and anonymity, for use in statistical analyses.

ANNEX:



FORM FOR LODGING COMPLAINTS/OBJECTIONS

To:

Protocol Number:.....

NAME (required field)::

Student Registration Number:.....

Department

Telephone/mobile phone:

Institutional E-mail (required field):

Subject

Complaint:

Please state briefly and clearly the problem you have encountered or your complaint about the services offered (educational, administrative, etc.).

The University of Crete informs you that it collects and processes the personal data you have provided, namely: first and last name, registration number, department, telephone number, institutional email address and description of the incident. The collection and processing of this data was solely for the purpose of investigating your complaint.

The collection and processing of your data (simple) is based on article 6 par. 1 case (e) and for special categories of personal data (sensitive data) Article 9 para. 2 case (g) of the General Data Protection Regulation 2016/679 (EU) in conjunction with Article 33 of Law 4589/2019. Your personal data will remain at the disposal of the University of Crete for as long as required for the investigation of your case until the completion of the legal procedures and then become anonymous.

Members involved in the handling of complaints have a duty of confidentiality in respect of the information they become aware of in the context of investigating and handling complaints.

The University of Crete may further process your personal data for archiving or research/statistical purposes, in compliance with the requirements of the General Data Protection Regulation 2016/679 (EU) in accordance with Article 86 of the General Data Protection Regulation.

You have the right to report to the Personal Data Protection Authority at the following address www.dpa.gr.

The University of Crete has appointed a Data Protection Officer who can be contacted at dpo@uoc.gr".

☐ ☐ I agree and accept the terms and conditions

☐ ☐ Further documents on the subject are attached.

Rethymnon/Heraklion,