



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διορθωτικό Ταμείο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από τη Ευρωπαϊκή Κοινωνική Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

Πολιτική Παραπόνων και Καταγγελιών

Η Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης - MIEEK έχει εγκρίνει και έχει θέσει σε εφαρμογή πολιτική, η οποία καθορίζει τις αρχές και το πλαίσιο λειτουργίας, βάσει του οποίου τυγχάνουν επεξεργασίας και διερεύνησης επώνυμες αναφορές/καταγγελίες για παρατυπίες, παραλήψεις ή άλλες αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη των σπουδαστών/-ριών. Η εν λόγω πολιτική αποσκοπεί στη διασφάλιση ενός αξιόπιστου μηχανισμού για την αποτελεσματική διαχείριση των αναφορών και καταγγελιών, παρέχοντας τη δυνατότητα στους/στις σπουδαστές/σπουδάστριες να εκφράσουν πιθανή δυσαρέσκειά τους σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τη Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης - MIEEK. Στόχος της πολιτικής είναι αφενός η προστασία των σπουδαστών/-ριών και αφετέρου η βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τη Σχολή.

Τα υπεύθυνα Συμβούλια/Επιτροπές/Σύλλογοι που εξετάζουν παράπονα/καταγγελίες/ενστάσεις για τα πιο κάτω θέματα είναι:

Θέματα Διδασκαλίας

Εξετάζονται από το Συμβούλιο Προγράμματος Σπουδών, στο οποίο φοιτά ο/η σπουδαστής/σπουδάστρια και στο οποίο προεδρεύει ο Τοπικός ή Ακαδημαϊκός Συντονιστής του Προγράμματος Σπουδών. Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί, ο σπουδαστής/σπουδάστρια μπορεί να αποταθεί στον Τοπικό Σύλλογο Διδασκόντων, στον οποίο προεδρεύει ο Επαρχιακός Διευθυντής.

Θέματα που αφορούν Υποστηρικτικές Διαδικασίες και Υπηρεσίες (ωρολόγιο πρόγραμμα, προβλήματα με κτηριακές εγκαταστάσεις και υλικοτεχνική υποδομή, βιβλιοθήκη, συστήματα πληροφορικής κ.λ.π.)

Εξετάζονται από τον Τοπικό Σύλλογο Διδασκόντων, στον οποίο προεδρεύει ο Επαρχιακός Διευθυντής. Επίσης, αναλόγως του θέματος, η καταγγελία μπορεί να εξεταστεί και από την Επιτροπή Σπουδαστικής Μέριμνας, με Πρόεδρο τον Ακαδημαϊκό ή Τοπικό Συντονιστή, ή την Επιτροπή Διαχείρισης Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, στην οποία προεδρεύει ο Επαρχιακός Διευθυντής.

Θέματα Ασφάλειας και Υγείας

Εξετάζονται από την Επιτροπή Ασφάλειας και Υγείας, με Πρόεδρο τον Βοηθό Επαρχιακό Διευθυντή.

Θέματα που ενδέχεται να απαιτούν Νομική Αρωγή και Καθοδήγηση

Εξετάζονται από το Συμβούλιο της Δημόσιας Σχολής MIEEK, με Πρόεδρο τον Γενικό Διευθυντή της Δημόσιας Σχολής MIEEK.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διορθωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η Δράση αναπτύχθη στο πλαίσιο του "Τρίγυρο Ανάπτυξης της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".
Το Τρίγυρο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

Διαδικασία υποβολής παραπόνων/καταγγελιών/ενστάσεων από τους/τις σπουδαστές/σπουδάστριες

Οι σπουδαστές/σπουδάστριες μπορούν να υποβάλλουν παράπονα, καταγγελίες και ενστάσεις, μέσω μίας από τις ακόλουθες επιλογές:

1. Προφορικά μέσω του εκπροσώπου των σπουδαστών/-ριών στην αρμόδια Επιτροπή

Ο/Η παραπονούμενος/-η μπορεί να υποβάλλει προφορικά το παράπονό του/της στην αρμόδια Επιτροπή, μέσω της Σπουδαστικής του Ένωσης (ΣΠΕΝ) και/ή των σπουδαστών/-ριών που εκλέγονται ως εκπρόσωποί τους. Η Επιτροπή συμβουλεύει και καθοδηγεί τον/την παραπονούμενο/-η ή/και επεμβαίνει, αν χρειάζεται, για την επίλυση της διαφοράς μέσω διαλόγου μεταξύ των δύο μερών. Σε περίπτωση που το θέμα επιλυθεί, τότε το περιστατικό καταγράφεται και η διαδικασία ολοκληρώνεται. Σε περίπτωση που το θέμα δεν επιλυθεί και χρήζει περαιτέρω διερεύνησης, τότε η αρμόδια Επιτροπή προτρέπει τον/την παραπονούμενο/-η να υποβάλει γραπτή καταγγελία.

2. Γραπτώς με επώνυμη ηλεκτρονική καταγγελία

Ο/Η παραπονούμενος/-η μπορεί να υποβάλλει επώνυμη καταγγελία μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Δημόσιας Σχολής ΜΙΕΕΚ (www.mieek.ac.cy), η οποία οδηγεί σε σχετικό σύνδεσμο στο Moodle. Ακολουθώντας τις σχετικές οδηγίες, η καταγγελία θα φτάσει στην αρμόδια Επιτροπή για διαχείριση.

3. Γραπτώς με αποστολή επώνυμης επιστολής

Ο/Η παραπονούμενος/-η μπορεί να υποβάλλει επώνυμη γραπτή καταγγελία, η οποία αποστέλλεται στη Διεύθυνση Μέσης Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, Γωνία Κίμωνος και Θουκυδίδου, Ακρόπολη, 1434 Λευκωσία. Εφόσον ο/η σπουδαστής/σπουδάστρια το επιθυμεί, ο χειρισμός του παραπόνου θα τύχει εμπιστευτικότητας. Σε αυτήν την περίπτωση, το παράπονο μπορεί να υποβάλλεται εμπιστευτικά μέσα σε κλειστό φάκελο, με την ένδειξη ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ.

Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών/ενστάσεων από αρμόδιες Επιτροπές

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών/ενστάσεων αφορά την καταγραφή του τρόπου υποβολής τους από τους/τις σπουδαστές/σπουδάστριες της Δημόσιας Σχολής ΜΙΕΕΚ, καθώς και τον καθορισμό των Επιτροπών/Συμβουλίων/Συλλόγων που θα επιλαμβάνονται των θεμάτων αυτών. Η Σχολή θεσπίζει, εφαρμόζει και διατηρεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών/ενστάσεων για τον άμεσο χειρισμό τους.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

Η γραπτή ή ηλεκτρονική καταγγελία προωθείται στην αρμόδια αρχή ανάλογα με το θέμα και καταγράφει το ιστορικό του περιστατικού. Ακολούθως, διεξάγεται προκαταρκτική εξέταση της καταγγελίας εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών. Η αρμόδια αρχή εξετάζει τη δυνατότητα απευθείας επίλυσης του θέματος και καθοδηγεί τα εμπλεκόμενα μέρη. Εάν αυτό μπορεί να επιτευχθεί, τότε το περιστατικό καταγράφεται και η διαδικασία ολοκληρώνεται. Εάν το θέμα δεν επιλυθεί, τότε ενημερώνεται σχετικά ο/η καταγγελλόμενος/-η, ο/η οποίος/-α καλείται να υποβάλει γραπτώς σχόλια επί της καταγγελίας εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών. Σε περίπτωση παραδοχής του/της καταγγελλόμενου/-ης, τότε γίνεται προσπάθεια επίλυσης της διαφοράς μέσω διαλόγου μεταξύ των δύο μερών, με την παρουσία της Επιτροπής (διαμεσολάβηση). Γίνονται οι απαραίτητες συστάσεις και ο/η καταγγελλόμενος/-η καλείται να απολογηθεί ή/και να επανορθώσει ανάλογα. Σε περίπτωση μη παραδοχής του καταγγελλόμενου/-ης, τότε πραγματοποιείται περαιτέρω διερεύνηση του θέματος, μέσω εξέτασης υλικού και μαρτύρων και από τα δυο μέρη. Ακολουθεί ετοιμασία πορίσματος, το οποίο κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη με τις απαραίτητες συστάσεις. Εάν το θέμα επιλυθεί, τότε το περιστατικό καταγράφεται και η διαδικασία ολοκληρώνεται. Εάν το ζήτημα δεν επιλυθεί, τότε η Επιτροπή μπορεί να εισηγηθεί παραπομπή της υπόθεσης στην Αρμόδια Πειθαρχική Επιτροπή.

Προσωπικά δεδομένα

Η Σχολή αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν προσωπικά δεδομένα των σπουδαστών/-ριών – όπως στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα δεδομένα προσωπικής φύσης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Κωδικός εγγράφου: ΑΕΠ.2

Ημερομηνία αλλαγών εγγράφου: 11/11/2021

Ιστορικό αλλαγών εγγράφου:

Εγκρίθηκε από τον Δρα Ηλία Μαρκάτζη, Γενικό Διευθυντή της Δημόσιας Σχολής ΜΙΕΕΚ.

Υπογραφή: