

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η ΕΘΑΑΕ, στο πλαίσιο της διαδικασίας πιστοποίησης εφαρμόζει τον παρόντα κανονισμό για την περίπτωση υποβολής ένστασης ή παραπόνου από το ενδιαφερόμενο Ίδρυμα.

Άρθρο 1 - Συγκρότηση και Σύνθεση της Επιτροπής Ενστάσεων και Παραπόνων

- (1) Η Επιτροπή Ενστάσεων και Παραπόνων συγκροτείται με απόφαση του ΣΑΠ και περιλαμβάνει τρία (3) τακτικά μέλη και δύο (2) αναπληρωματικά. Κανένα μέλος της Επιτροπής δεν μπορεί να είναι ταυτόχρονα μέλος του Συμβουλίου Αξιολόγησης και Πιστοποίησης (ΣΑΠ) ή του Ανώτατου Συμβουλίου (ΑΣΥ) της ΕΘΑΑΕ, αλλά ένα τουλάχιστον μέλος της πρέπει να είναι πρώην μέλος του ΣΑΠ ή του Συμβουλίου της πρώην ΑΔΙΠ.
- (2) Για τον ορισμό ενός μέλους στην Επιτροπή Ενστάσεων και Παραπόνων, το ΣΑΠ λαμβάνει υπόψη κατά πόσον ο/η υποψήφιος/α διαθέτει:
 - Εμπειρία στις διαδικασίες εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης, η οποία αποκτήθηκε από τη συμμετοχή σε σχετικά όργανα ή επιτροπές
 - Διεθνή εμπειρία, η οποία αποκτήθηκε από τη συμμετοχή σε διεθνείς δραστηριότητες σχετικές με τη διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση.

Άρθρο 2 - Αρμοδιότητες της Επιτροπής

- (1) Η Επιτροπή εξετάζει ενστάσεις κατά των αποφάσεων πιστοποίησης που λαμβάνει το ΣΑΠ.
- (2) Η Επιτροπή εξετάζει παράπονα τα οποία σχετίζονται με την ακεραιότητα της διεξαχθείσας διαδικασίας επιθεώρησης από την ΕΕΑΠ πριν την έκδοση της Τελικής Έκθεσης.

Άρθρο 3 – Θητεία της Επιτροπής

Τα μέλη της Επιτροπής έχουν τετραετή θητεία, με δυνατότητα μίας ανανέωσης.

Άρθρο 4 - Λειτουργία της Επιτροπής

- (1) Ο Πρόεδρος της Επιτροπής εκλέγεται από τα μέλη της Επιτροπής.
- (2) Η Επιτροπή λαμβάνει αποφάσεις με απλή πλειοψηφία.
- (3) Κανένα μέλος της Επιτροπής δεν θα πρέπει να έχει προηγούμενη σχέση με τον προσφεύγοντα.
- (4) Σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων με μέλος της Επιτροπής, ορίζεται αναπληρωματικό μέλος και στη συνέχεια εξετάζεται η υποβληθείσα ένσταση ή το υποβληθέν παράπονο και λαμβάνεται η σχετική απόφαση.

Άρθρο 5 - Διαδικασία υποβολής ενστάσεων και παραπόνων επί της απόφασης πιστοποίησης

- (1) Η ΕΘΑΑΕ έχει θεσπίσει και εφαρμόζει διαδικασία ενστάσεων και παραπόνων για τα Ιδρύματα που υποβάλλουν αίτηση πιστοποίησης.
 - 1.1 Μέσω της ένστασης, ένα Ίδρυμα μπορεί να αμφισβητήσει το επίσημο αποτέλεσμα περί χορήγησης πιστοποίησης που ελήφθη με απόφαση του ΣΑΠ.
 - 1.2 Μέσω της διαδικασίας υποβολής παραπόνων μπορεί ένα Ίδρυμα να ζητήσει την εξέταση στοιχείων τα οποία παραβιάζουν την ακεραιότητα της διαδικασίας αμέσως μετά το πέρας της επιθεώρησης.
- (2) Η ένσταση ή το παράπονο θα θεωρείται επίσημη/ο, μόνο εάν τεκμηριώνεται επαρκώς και υποστηρίζεται από κατάλληλα αποδεικτικά στοιχεία, αναφορές και παραδείγματα. Η ένσταση/το παράπονο θα πρέπει να εκθέτει με σαφήνεια και περιεκτικότητα τους λόγους υποβολής της/του, με αναφορά σε συγκεκριμένες Αρχές του Προτύπου, του Κώδικα Δεοντολογίας ή σε συγκεκριμένες ενότητες του Οδηγού Πιστοποίησης. Αντίθετα, δεν γίνονται αποδεκτές ενστάσεις ή παράπονα που εστιάζονται σε γενικότερες νομολογικές θέσεις, αναφέρονται σε συγκρίσεις με αντίστοιχες εκθέσεις άλλων προγραμμάτων σπουδών /Ιδρυμάτων, ή κρίσεις για την ΕΕΑΠ (είτε σε ότι αφορά στη σύνθεσή της, για την οποία μπορούν να εκφράσουν την άποψή τους ή τυχόν αντιρρήσεις στη φάση του ορισμού της ΕΕΑΠ, είτε στην κρίση των μελών της ΕΕΑΠ).
- (3) Εφόσον το Ίδρυμα προτίθεται να υποβάλει ένσταση, θα πρέπει εντός επτά ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης του ΣΑΠ περί χορήγησης πιστοποίησης, να ενημερώσει σχετικά τη Γραμματεία της ΕΘΑΑΕ για την πρόθεσή του αυτή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η ένσταση κατά μιας απόφασης πιστοποίησης πρέπει να υποβληθεί στη Γραμματεία της ΕΘΑΑΕ γραπτώς, μέσω ηλεκτρονικού ή συμβατικού ταχυδρομείου, εντός ενός (1) μηνός από την ημερομηνία κοινοποίησης της απόφασης πιστοποίησης στο Ίδρυμα.
- (4) Κατά την περίπτωση υποβολής παραπόνου, το ενδιαφερόμενο Ίδρυμα θα πρέπει να αποστείλει εγγράφως το παράπονο, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στη Γραμματεία της ΕΘΑΑΕ, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από το πέρας της εβδομάδας διεξαγωγής της επιθεώρησης.
- (5) Η Γραμματεία της ΕΘΑΑΕ θα πρέπει να επιβεβαιώσει τη λήψη της ένστασης/παραπόνου εντός επτά ημερών.
- (6) Τα αποδεικτικά στοιχεία που συνοδεύουν το παράπονο ή την ένσταση θα πρέπει να υποβληθούν σε μορφή αρχείων pdf, και να έχουν άμεση συνάφεια με τις αντιρρήσεις που διατυπώνονται.
- (7) Κατόπιν της παραλαβής, η ένσταση ή το παράπονο, θα εξετάζονται προκαταρκτικά από την Υπηρεσία της ΕΘΑΑΕ, προκειμένου να καθοριστεί κατά πόσον παρατίθενται επαρκείς λόγοι και αποδεικτικά στοιχεία. Εφόσον η ένσταση/το παράπονο πάσχει από τεκμηρίωση, μπορεί να ζητούνται από το Ίδρυμα επιπλέον πληροφορίες ή αποδεικτικά στοιχεία.
- (8) Η Υπηρεσία της ΕΘΑΑΕ διαβιβάζει την ένσταση / το παράπονο στο ΣΑΠ για εξέταση. Το ΣΑΠ κοινοποιεί τα έγγραφα της ένστασης / του παραπόνου στην Επιτροπή Ενστάσεων και Παραπόνων. Η Επιτροπή καλείται να υποβάλει εισήγηση στην ΕΘΑΑΕ εντός ενός (1) μηνός από τη λήψη της ένστασης / του παραπόνου και των αποδεικτικών στοιχείων.
- (9) Η Επιτροπή εξετάζει την ένσταση / το παράπονο και προβαίνει σε κάθε περαιτέρω διερεύνηση που κρίνει απαραίτητη, το συντομότερο δυνατόν. Κάτι τέτοιο ενδέχεται να συνεπάγεται την αναζήτηση πρόσθετων εγγράφων ή στοιχείων από την ΕΘΑΑΕ.

- (10) Κατόπιν εξέτασης των αποδεικτικών στοιχείων, η Επιτροπή έχει τη δυνατότητα:
- Σε περίπτωση ένστασης, να κάνει δεκτή την ένσταση και να εισηγηθεί στο ΣΑΠ την αναθεώρηση της απόφασής του.
 - Να εισηγηθεί στο ΣΑΠ την απόρριψη της ένστασης/του παραπόνου.
- (11) Το ΣΑΠ αποφασίζει σχετικά με την ένσταση / το παράπονο σε συνάρτηση με την εισήγηση της Επιτροπής Ενστάσεων και Παραπόνων, και η απόφαση είναι οριστική και τελεσίδικη.
- (12) Οι προσφεύγοντες ενημερώνονται γραπτώς σχετικά με την απόφαση του ΣΑΠ εντός δέκα ημερών από την ημερομηνία της απόφασης.
- (13) Το ΣΑΠ διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει μια ένσταση/ένα παράπονο εάν έχει διατυπωθεί με τρόπο καταχρηστικό, προσβλητικό, δυσφημιστικό, επιθετικό ή εκφοβιστικό.