

13. Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνου / Καταγγελίας

Περιεχόμενα

- 1.** Εισήγηση για Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνου/Καταγγελίας
 - 1.1. Εισαγωγή
 - 1.2. Σκοπός
 - 1.3. Χρήσιμοι Όροι και Έννοιες
 - 1.4. Αρμόδιες αρχές στο Πανεπιστήμιο Κύπρου αποτελούν οι:
- 2.** Εφαρμογή Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνου/ Καταγγελίας
 - 2.1. Μέτρα Πρόληψης φαινομένων Εκφοβισμού, Παρενόχλησης και Άνισης Μεταχείρισης
 - 2.2. Μέτρα Αντιμετώπισης φαινομένων Εκφοβισμού, Παρενόχλησης και Άνισης Μεταχείρισης
- 3.** Διαδικασία Προφορικής Υποβολής Παραπόνου
- 4.** Διαδικασία Γραπτής Υποβολής Καταγγελίας
- 5.** Πηγές

1. Εισήγηση για Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνου/Καταγγελίας

1.1. Εισαγωγή

Το ΠΚ έχει πρόσφατα εγκρίνει - και έχουν τεθεί σε εφαρμογή - συγκεκριμένες πολιτικές και κώδικες δεοντολογίας, οι οποίοι διασφαλίζουν την προώθηση των ίσων ευκαιριών, του σεβασμού και κατανόησης της διαφορετικότητας καθώς επίσης και την καταπολέμηση της παρενόχλησης και σεξουαλικής παρενόχλησης, των διακρίσεων, της απρεπούς (αντιδεοντολογικής/αντιεπαγγελματικής) συμπεριφοράς και της άνισης μεταχείρισης. Η θέσπιση και εφαρμογή των πολιτικών και κωδίκων αυτών εντάσσονται στο πλαίσιο της ανάπτυξης κουλτούρας μηδενικής ανοχής στα θέματα αυτά στο ΠΚ και ενισχύει τις θεμελιώδεις αξίες και τα πρότυπα, στα οποία στηρίζεται το έργο του Πανεπιστημίου Κύπρου, ενώ παρέχει ένα σημείο αναφοράς για τις αποφάσεις και ενέργειες των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας κατά την εκτέλεση των επαγγελματικών/ακαδημαϊκών τους καθηκόντων ή φοιτητικών υποχρεώσεών τους. Η εφαρμογή της Πολιτικής Ισότητας και Καταπολέμησης των Διακρίσεων, της Πολιτικής και Κώδικα Πρακτικής για την Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης, των Κωδίκων Δεοντολογίας (Διδασκαλίας, Μεταπτυχιακής Φοίτησης, Επισκεπτών/τριών Καθηγητών/τριων) και του Κώδικα Εργασιακής Συμπεριφοράς του Πανεπιστημίου σχετίζονται άμεσα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης, οι οποίες είναι ο σεβασμός, η συνέπεια, η διαφάνεια και η αξιοκρατία. Οποιαδήποτε παραβίαση των πολιτικών/ κωδίκων αυτών πρέπει να καταγγέλλεται.

1.2. Σκοπός

Η εισήγηση αυτή αποβλέπει στην καταγραφή της διαδικασίας υποβολής παραπόνου/καταγγελίας, από οποιοδήποτε μέλος της πανεπιστημιακής κοινότητας, σε περιπτώσεις που πιστεύει ότι έχει υποπέσει θύμα παρενόχλησης, εκφοβισμού ή άνισης μεταχείρισης, με βάση τις έννοιες που ορίζονται στη παρούσα διαδικασία ή σε περιπτώσεις όπου μια ενέργεια ή μια συμπεριφορά από μέλος της πανεπιστημιακής κοινότητας αντιτίθεται των Κωδίκων δεοντολογίας του ΠΚ. Νοείται ότι η διαχείριση ενός παραπόνου/ καταγγελίας θα τυγχάνει διακριτικού, γρήγορου και εχέμυθου χειρισμού.

1.3. Χρήσιμοι Όροι και Έννοιες

Με βάση το άρθρο 21, του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2012/C 326/02) «απαγορεύεται κάθε διάκριση ιδίως λόγω φύλου, φυλής, χρώματος, εθνοτικής καταγωγής ή κοινωνικής προέλευσης, γενετικών χαρακτηριστικών, γλώσσας, θρησκείας ή πεποιθήσεων, πολιτικών φρονημάτων ή κάθε άλλης γνώμης, ιδιότητας μέλους εθνικής μειονότητας, παρουσίας, γέννησης, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού. Επίσης, απαγορεύεται κάθε διάκριση λόγω ιθαγενείας».

«αρχή της ίσης μεταχείρισης» σημαίνει την απουσία κάθε διακρίσεως, είτε άμεσης είτε έμμεσης.

«άμεση διάκριση» σημαίνει τη λιγότερο ευνοϊκή μεταχείριση που υφίσταται ένα πρόσωπο λόγω φύλου, φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκείας ή πεποιθήσεων, ηλικίας ή σεξουαλικού προσανατολισμού ή αναπηρίας, από αυτήν που υφίσταται, υπέστη ή θα υφίστατο σε ανάλογη κατάσταση ένα άλλο πρόσωπο.

«έμμεση διάκριση» σημαίνει κάθε εκ πρώτης όψεως ουδέτερη διάταξη, κριτήριο ή πρακτική που ενδέχεται να προκαλέσει μειονεκτική μεταχείριση λόγω φύλου, φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, χρώματος, θρησκείας ή πεποιθήσεων, ηλικίας ή σεξουαλικού προσανατολισμού, θρησκευτικών, πολιτικών και φιλοσοφικών πεποιθήσεων, πολιτιστικών χαρακτηριστικών, την ιδιωτική ζωή, την υγεία και σωματική ικανότητα ή αναπηρία σε σχέση με άλλα πρόσωπα, καθώς και την οικονομική ή/και κοινωνική κατάσταση των ατόμων.

«εκφοβιστική συμπεριφορά» ή «θυματοποίηση» αναφέρεται όταν ένα άτομο εκτίθεται επανειλημμένα και για μεγάλα χρονικά διαστήματα σε αρνητικές πράξεις εκ μέρους ενός/μιας ή περισσοτέρων ατόμων στο περιβάλλον που δραστηριοποιείται. Τέτοιες αρνητικές πράξεις χαρακτηρίζονται από προσπάθειες εκούσιας-εσκεμμένης επιβολής, ενόχλησης, υποτίμησης, έλλειψης σεβασμού ή ακόμη και πρόκλησης σωματικής βλάβης εις βάρος κάποιου άλλου προσώπου.

«παρενόχληση» σημαίνει την ανεπιθύμητη συμπεριφορά που εκφράζεται με λόγια ή με πράξεις και συνδέεται με το φύλο, τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, θρησκεία ή πεποιθήσεις, ηλικία ή σεξουαλικό προσανατολισμό ή αναπηρία, με σκοπό ή αποτέλεσμα την προσβολή της αξιοπρέπειας ενός προσώπου και τη δημιουργία εκφοβιστικού, εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος.

«ανεπιθύμητη συμπεριφορά» είναι κάθε συμπεριφορά που είναι δυσάρεστη και προσβλητική για ένα άτομο. Δεν έχει σημασία αν τέτοια συμπεριφορά είναι μεμονωμένη ή επαναλαμβανόμενη. Δεν έχει, επίσης, σημασία πώς αντιλαμβάνεται ο/η δράστης/τρια τη συμπεριφορά του/της έναντι του/της αποδέκτη/τριας ή ποια ήταν η πρόθεση του/της δράστη/τριας, ούτε χρειάζεται ο/η αποδέκτης/τρια της συμπεριφοράς να ενημερώσει τον/τη δράστη/τρια ότι η συμπεριφορά του/της είναι ανεπιθύμητη.

Νοείται ότι το κατά πόσον η ίδια η συμπεριφορά είναι αποδεκτή και όχι ανεπιθύμητη από άλλα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας ή ότι θεωρήθηκε στο παρελθόν ως αποδεκτό χαρακτηριστικό του πανεπιστημιακού περιβάλλοντος, δεν αναιρεί τον όρο ανεπιθύμητη συμπεριφορά ως ορίζεται ανωτέρω.

«Αρμόδια αρχή» αποτελούν άτομα που είναι υπεύθυνα να επιλαμβάνονται των καταγγελιών ή παραπόνων αναφορικά με περιστατικά εκφοβισμού, παρενόχλησης και άνισης μεταχείρισης και λαμβάνουν μέτρα πρόληψης και αντιμετώπισης τέτοιων περιστατικών. Αποτελεί ευθύνη των αρμόδιων αρχών η επαρκής κατάρτιση στην πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών εκφοβισμού, παρενόχλησης και άνισης μεταχείρισης.

1.4. Αρμόδιες Αρχές στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

Αρμόδιες αρχές στο Πανεπιστήμιο Κύπρου αποτελούν:

- Πρυτανικές αρχές
- Κοσμήτορες Σχολών
- Πρόεδροι Τμημάτων
- Διευθυντής/ντρια Διοίκησης και Οικονομικών
- Διευθυντής/ντρια Βιβλιοθήκης
- Προϊστάμενοι Υπηρεσιών
- Επίτροπος Δεοντολογίας (όταν διοριστεί)
- Επικεφαλής Γραφείου Πολυμορφίας, Ενσωμάτωσης και Ισότητας
- Εσωτερικός/ή Ελεγκτής/τρια

Κάθε μέλος της πανεπιστημιακής κοινότητας μπορεί να απευθυνθεί προφορικά ή γραπτώς σε οποιαδήποτε από τις πιο πάνω αρχές νιώθει πιο άνετα να υποβάλει το παράπονο/καταγγελία του/της.

Η αρμόδια αρχή έχει υποχρέωση χειρισμού της κάθε περίπτωσης με πλήρη εχεμύθεια, διακριτικότητα και σεβασμό προς τα προσωπικά δεδομένα, χωρίς να αποκαλύπτονται στοιχεία, εκτός εάν ο παραπονούμενος/η το ζητήσει ή το επιτρέψει.

2. Εφαρμογή Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνου/ Καταγγελίας

2.1. Μέτρα Πρόληψης φαινομένων Εκφοβισμού, Παρενόχλησης Και Άνισης Μεταχείρισης

Κάθε μέλος της πανεπιστημιακής κοινότητας:

- Οφείλει να επιδεικνύει αφοσίωση, υπευθυνότητα, εντιμότητα, συνέπεια και επαγγελματισμό τόσο στην άσκηση των καθηκόντων του, όσο και στις υπόλοιπες δραστηριότητές του.
- Οφείλει να συμπεριφέρεται προς τα υπόλοιπα μέλη της με τιμιότητα, δικαιοσύνη και σεβασμό.
- Απαγορεύεται να επιδεικνύει αγενή ή προσβλητική συμπεριφορά προς κάποιον/α άλλο/η.
- Επιδιώκει ολοκληρωμένη και αντικειμενική ενημέρωση για τις πρόνοιες των σχετικών πολιτικών, κωδίκων δεοντολογίας, διαδικασιών του ΠΚ και της σχετικής ισχύουσας εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας.
- Συμμετέχει σε δράσεις, σεμινάρια, προγράμματα ενημέρωσης και εκπαίδευσης αναφορικά με θέμα την καταπολέμηση της παρενόχλησης, εκφοβισμού και άνισης μεταχείρισης.
- Διορθώνει τη συμπεριφορά του/της όταν αντιλαμβάνεται ότι ενοχλεί ή προσβάλλει άλλο μέλος της πανεπιστημιακής κοινότητας.
- Υποβάλει παράπονο/καταγγελία όταν γίνεται αποδέκτης/τρια ανεπιθύμητης συμπεριφοράς ή/και ενθαρρύνει άλλο μέλος της πανεπιστημιακής κοινότητας να το πράξει, αν υποπέσει στην αντίληψη του/της ότι το μέλος αυτό έχει υποπέσει θύμα παρενόχλησης ή εκφοβισμού.
- Σε περίπτωση εποπτείας, κρίσης ή και αξιολόγησης άλλων συναδέλφων ή και φοιτητών/ φοιτητριών, αυτή πρέπει να γίνεται αντικειμενικά, αξιοκρατικά και δίχως προκατάληψη με βάση τα κριτήρια που έχουν τεθεί και έχουν γνωστοποιηθεί στους/στις επηρεαζόμενους/ες από πριν.
- Δεν επιτρέπεται να παρακωλύει άμεσα ή έμμεσα άλλα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας από την άσκηση των ακαδημαϊκών ελευθεριών, δικαιωμάτων και αρμοδιοτήτων τους.
- Σε περίπτωση αξιολόγησης στην οποία εμπλέκεται ο/η ίδιος/α προσωπικά ή πρόσωπα του στενού οικογενειακού του/της περιβάλλοντος ή από την οποία αποκομίζουν ο/η ίδιος/α ή τα προαναφερθέντα πρόσωπα οφέλη πάσης φύσεως, να λαμβάνονται μέτρα ούτως ώστε να διασφαλίζεται αμερόληπτη κρίση.

- Εφαρμόζει όλες τις πρόνοιες που ισχύουν βάσει της Νομοθεσίας του ΠΚ και ιδιαίτερα για θέματα που αφορούν όσον στους φοιτητές/τριες, βάσει των Κανόνων Σπουδών και Φοιτητικών Θεμάτων.
- Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί παράνομα μέσα ή χειρισμούς, απόκρυψη στοιχείων, κατάχρηση εμπιστευτικών πληροφοριών, διαστρέβλωση πραγματικών στοιχείων ή οποιαδήποτε άλλη άδικη πρακτική.
- Δεν επιτρέπεται να κάνει χρήση οποιασδήποτε μορφής βίας (σωματικής ή/και ψυχολογικής ή/και λεκτικής) ή απειλής στον ακαδημαϊκό χώρο.
- Δεν επιτρέπεται η με οποιονδήποτε τρόπο εκμετάλλευση/χρησιμοποίηση φοιτητών/τριών ή μελών του προσωπικού σε έργα άσχετα προς τις διοικητικές, ακαδημαϊκές ή πανεπιστημιακές τους υποχρεώσεις, ιδίως δε για σκοπούς ωφέλειας εκ μέρους των διδασκόντων.
- Οφείλει να εφαρμόζει όλους τους αναγνωρισμένους στο οικείο επιστημονικό πεδίο κανόνες ασφαλείας, καθώς και όσους ορίζονται ειδικά στις προβλέψεις για την προστασία ανθρώπων, ζώων και φυσικού περιβάλλοντος.

Η Αρμόδια Αρχή πρέπει να:

- Είναι γνώστης των σχετικών Κωδίκων και της διαδικασίας υποβολής και χειρισμού παραπόνου/καταγγελίας.
- Συμμετέχει σε σχετικά σεμινάρια και εκπαιδευτικά προγράμματα.
- Ενθαρρύνει την αναφορά περιστατικών εκφοβισμού, παρενόχλησης και άνισης μεταχείρισης.

2.2. Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Το Πανεπιστήμιο διασφαλίζει ότι αντίγραφα της υφιστάμενης πολιτικής (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή) είναι προσιτά σε όλο το προσωπικό και τους/τις φοιτητές/τριες του Πανεπιστημίου Κύπρου.

Το Γραφείο Πολυμορφίας, Ενσωμάτωσης και Ισότητας διοργανώνει, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, σεμινάρια και διαλέξεις ανοικτά σε όλη την πανεπιστημιακή κοινότητα. Παράλληλα, ετοιμάζει ενημερωτικό υλικό (υπό μορφή φυλλαδίων, ανακοινώσεων και οπτικοακουστικών μέσων) για τη σωστή πληροφόρηση της πανεπιστημιακής κοινότητας στα θέματα αυτά.

2.3. Μέτρα Αντιμετώπισης φαινομένων Εκφοβισμού, Παρενόχλησης Και Άνισης Μεταχείρισης

Η διαδικασία υποβολής παραπόνου/καταγγελίας μπορεί να είναι προφορική (ανεπίσημη) ή γραπτή, ανάλογα με την επιθυμία του/της παραπονούμενου/νης και τη σοβαρότητα του περιστατικού.

Νοείται ότι η διαδικασία:

- Είναι σαφής, έχει επεξηγηθεί και είναι κατανοητή από τον παραπονούμενο/η.
- Διεξάγεται με εχεμύθεια και αντικειμενικότητα και σεβασμό προς τον παραπονούμενο/η.
- Παρέχει ικανοποιητική καθοδήγηση και στήριξη στον/στην παραπονούμενο/η.
- Δε θυματοποιείται ο/η παραπονούμενος/η, ή/και ο/η καταγγελλόμενος/η ή/και τυχόν μάρτυρες.
- Παράγει αποτελέσματα σε εύλογο χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου.
- Εάν απαιτείται και είναι εφικτό, αποφεύγεται η μεταξύ τους (παραπονούμενου/ης και καταγγελλόμενου/ης) συνεργασία ή/και απομακρύνονται εάν βρίσκονται σε κοινό όροφο μέχρι την επίλυση του θέματος.

3. Διαδικασία Προφορικής Υποβολής Παραπόνου

A1. Ο/Η παραπονούμενος/η υποβάλλει, σε Αρμόδια Αρχή της επιλογής του/της, προφορικά το παράπονό του/της.

A.2. Η αρμόδια αρχή καταγράφει το ιστορικό του περιστατικού.

A.3. Η αρμόδια αρχή συμβουλεύει/καθοδηγεί τον/την παραπονούμενο/η ή/και επεμβαίνει, αν χρειάζεται, για την επίλυση της διαφοράς μέσω διαλόγου μεταξύ των δύο μερών.

A.3.1. Σε περίπτωση όπου το θέμα επιλυθεί, τότε το περιστατικό καταγράφεται και η διαδικασία ολοκληρώνεται.

A.3.2. Σε περίπτωση όπου το θέμα δεν επιλυθεί και χρήζει περαιτέρω διερεύνησης, τότε η αρμόδια αρχή προτρέπει τον παραπονούμενο/η να υποβάλει γραπτή καταγγελία.

4. Διαδικασία Γραπτής Υποβολής Καταγγελίας

B.1. Ο/Η καταγγέλλων/ουσα υποβάλλει σε Αρμόδια Αρχή της επιλογής του/της γραπτώς την καταγγελία του/της.

B.2. Η Αρμόδια Αρχή διεξάγει προκαταρκτική εξέταση της καταγγελίας εντός 5 εργάσιμων ημερών.

B.2.1. Αν το περιστατικό ενέχει πιθανότητα διάπραξης πειθαρχικού αδικήματος, τότε ακολουθούνται οι θεσμοθετημένες διαδικασίες για διερεύνηση της πιθανότητας διάπραξης πειθαρχικού αδικήματος και παραπέμπεται στην Αρμόδια Επιτροπή Πειθαρχικού Ελέγχου.

B.2.2. Εάν πρόκειται για περιστατικό σεξουαλικής κακοποίησης τότε ακολουθείται η διαδικασία που προβλέπεται στη Πολιτική και τον Κώδικα της πρακτικής για την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης του Πανεπιστημίου Κύπρου.

B.3. Εξετάζεται από την Αρμόδια Αρχή η δυνατότητα απευθείας επίλυσης του θέματος και καθοδήγηση των εμπλεκόμενων μερών

B.3.1. Εάν αυτό μπορεί να επιτευχθεί, τότε το περιστατικό καταγράφεται και η διαδικασία ολοκληρώνεται.

B.3.2. 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 10 εργάσιμων ημερών.

B.4. Σε περίπτωση παραδοχής του/της Καταγγελλόμενου/ης, τότε γίνεται προσπάθεια επίλυσης διαφοράς μέσω διαλόγου μεταξύ των δύο μερών με την παρουσία της Αρμόδιας Αρχής (διαμεσολάβηση).

Γίνονται οι απαραίτητες συστάσεις και ο/η Καταγγελλόμενος/η καλείται να απολογηθεί ή/και να επανορθώσει ανάλογα.

B.5. Σε περίπτωση μη παραδοχής του Καταγγελλόμενου/ης, τότε πραγματοποιείται περαιτέρω διερεύνηση του θέματος μέσω εξέτασης υλικού και μαρτύρων και από τα δυο μέρη.

B.6. Ακολουθεί ετοιμασία πορίσματος, το οποίο κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη με απαραίτητες συστάσεις.

B.6.1. Εάν το θέμα επιλυθεί, τότε το περιστατικό καταγράφεται και η διαδικασία ολοκληρώνεται.

B.6.2. Αν δεν επιλυθεί το ζήτημα, τότε η αρμόδια αρχή δύναται να εισηγηθεί (με τη σύμφωνη γνώμη του/της καταγγέλλον/ουσας) παραπομπή της υπόθεσης στην Αρμόδια Επιτροπή Πειθαρχικού Ελέγχου.

Τόσο η διαδικασία προφορικής όσο και γραπτής υποβολής παραπόνου/καταγγελίας παρουσιάζονται στο διάγραμμα που επισυνάπτεται

5. Πηγές

1. Πολιτική Ισότητας και Καταπολέμησης των Διακρίσεων στο Πανεπιστημίου Κύπρου
2. Πολιτική και Κώδικας Πρακτικής για την Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης στο Πανεπιστήμιο Κύπρου
3. Ο Περί Ίσης Αμοιβής μεταξύ Ανδρών και Γυναικών για την Ίδια Εργασία ή για Εργασία Ίσης Αξίας Νόμος του 2002 (177(I)/2002)
4. Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2012/C 326/02)
5. Κώδικας Δεοντολογίας Εργασιακής Συμπεριφοράς
6. Κώδικας Δεοντολογίας Διδασκαλίας
7. Κώδικας Δεοντολογίας Μεταπτυχιακής Φοίτησης με Ερευνητικό Προσανατολισμό.
8. Κώδικας δεοντολογίας αναφορικά με τη σύσταση και τη λειτουργία ειδικών επιτροπών για ανελίξεις και εκλογές Ακαδημαϊκού Προσωπικού
9. Κώδικας Δεοντολογίας Επισκεπτών Ακαδημαϊκών (Καθηγητής, Αναπληρωτής Καθηγητής, Επίκουρος Καθηγητής ή Λέκτορας)

Εγκρίθηκε κατά τη συνεδρία της Συγκλήτου αρ. 18/2021, ημερ.7.7.2021 και επικυρώθηκε κατά τη συνεδρία του Συμβουλίου αρ. 10/2021, ημερ. 13.9.2021.

