

Πολιτική απορρήτου για τα παράπονα

1. Υπεύθυνος Επεξεργασίας – Στοιχεία επικοινωνίας.

Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ ή Ίδρυμα), συλλέγει και επεξεργάζεται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα (ΔΠΧ) που περιέχονται στην ηλεκτρονική φόρμα υποβολής παραπόνου και στο έντυπο καταγραφής παραπόνου, τα οποία διατηρεί, αποκλειστικά και μόνον, για τους στατιστικούς και διοικητικούς σκοπούς του Ιδρύματος και για τον απολύτως απαραίτητο χρόνο, τηρώντας τα όσα προβλέπονται στον υπ' αριθμ. 2016/679 Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΓΚΠΔ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και στον Ν. 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137/29.08.2019).

Στοιχεία Επικοινωνίας:

Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Πάροδος Αριστοτέλους 18, Τ.Κ. 26 335, Πάτρα

E-mail: dpo@eap.gr

2. Ομάδα Προστασίας Δεδομένων.

Οι χρήστες της ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής παράπονου και του εντύπου καταγραφής παραπόνου, μπορούν να επικοινωνούν και να υποβάλλουν ερωτήματα, σχετικά με την επεξεργασία και την προστασία των ΔΠΧ τους στην Ομάδα Προστασίας Δεδομένων (e-mail: dpo@eap.gr), η οποία αποτελείται από τους:

- Σεραφείμ Καραϊσκάκη, Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων.
- Πιερρίνα Κοριατοπούλου, Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων/Σύμβουλο Νομοθεσίας.
- Μαρία Πετροπούλου, Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων/Σύμβουλο Επικοινωνίας.

Η Ομάδα συνεπικουρείται/συνεργάζεται με τη Νομική Υπηρεσία του Ιδρύματος.

3. Σκοπός της επεξεργασίας.

Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που υποβάλλονται στην ηλεκτρονική φόρμα υποβολής παραπόνου και στο έντυπο καταγραφής παραπόνου, υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Ιδρύματος.

4. Νομική βάση για την επεξεργασία.

Νομική βάση για την επεξεργασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, αποτελεί η παράγραφος 1, στοιχείο α), του άρθρου 6, του 2016/679 ΓΚΠΔ, η παροχή συγκατάθεσης από το υποκείμενο των δεδομένων.

5. Αποδέκτες/κατηγορίες αποδεκτών των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Τα δεδομένα που υφίστανται επεξεργασία είναι προσβάσιμα από τον Υ.Π./Α.Υ.Π. και τον εκάστοτε, αρμόδιο υπάλληλο της Υπηρεσίας που δηλώθηκε από τον υποβάλλοντα, για τον χειρισμό του αιτήματος/παραπόνου που ενεργεί υπό την εποπτεία του Ιδρύματος και επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα, αποκλειστικά, βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας, δεσμευόμενος για την τήρηση εμπιστευτικότητας των δεδομένων. Τα δεδομένα θα κοινολογηθούν στα εμπλεκόμενα με το αίτημα/παραπόνο πρόσωπα που είναι απαραίτητο για την εξέταση και ικανοποίηση του αιτήματος/παραπόνου. Τα δεδομένα ενδέχεται, επίσης, να είναι προσβάσιμα από αναδόχους υπηρεσιών πληροφορικής και από αναδόχους διοικητικής υποστήριξης, στην περίπτωση που υπάρχει σύμβαση του Ιδρύματος με ανάδοχο, για παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας. Η επεξεργασία από τους αναδόχους, εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό του Ιδρύματος, διέπεται από σύμβαση (παράγραφος 3 άρθρου 28 ΓΚΠΔ). Το ΕΑΠ διασφαλίζει και μέσω γραπτής σύμβασης, ότι τα δεδομένα υφίστανται επεξεργασία για λογαριασμό του μόνο για τον ανωτέρω σκοπό και απευθύνει έγγραφες εντολές προς τους αναδόχους, μεταξύ άλλων, σχετικά με τη διατήρηση των δεδομένων, τη διαγραφή (μετά το πέρας της παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας) όσων δεδομένων δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία καθώς και με τη διαδικασία διαχείρισης τυχόν παραβιάσεων Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

6. Χρονικό Διάστημα Διατήρησης ΔΠΧ.

Το ΕΑΠ συλλέγει και διατηρεί τα ΔΠΧ που υποβάλλονται στην ηλεκτρονική φόρμα υποβολής παραπόνου, για τη διεκπεραίωση του αιτήματος, για στατιστικούς λόγους και για λόγους ανατροφοδότησης, το απολύτως απαραίτητο χρονικό διάστημα που καθορίζεται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και μετά την παρέλευση του οποίου, τα δεδομένα διαγράφονται ή ανωνυμοποιούνται εκτός αν η διατήρησή τους είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση νομικής υποχρέωσης ή για τη διασφάλιση εννόμων συμφερόντων του Ιδρύματος, πάντοτε σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Τα ΔΠΧ που υποβάλλονται στο έντυπο καταγραφής παραπόνου συμπληρώνονται στην ηλεκτρονική φόρμα υποβολής παραπόνου, από το αρμόδιο προσωπικό που έχει παραλάβει την έντυπη υποβολή του παραπόνου και ύστερα καταστρέφονται.

7. Δικαιώματα Υποκειμένων ΔΠΧ.

Οι χρήστες, ως υποκείμενα ΔΠΧ, έχουν τα ακόλουθα δικαιώματα: i. Δικαίωμα ενημέρωσης, ii. Δικαίωμα πρόσβασης, iii. Δικαίωμα διόρθωσης, iv. Δικαίωμα διαγραφής, v. Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, vi. Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων, vii. Δικαίωμα εναντίωσης και viii. Δικαίωμα στην ανθρώπινη παρέμβαση. Αναλυτικές πληροφορίες [εδώ](#). Σε κάθε περίπτωση, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την αρμόδια Υπηρεσία του ΕΑΠ, προκειμένου να ενημερωθείτε για την ύπαρξη προσωπικού αρχείου με ΔΠΧ και να ασκήσετε τα ως άνω δικαιώματα, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

8. Ενημερώσεις -τροποποιήσεις και ισχύ της Πολιτικής Απορρήτου για τα παράπονα

Το ΕΑΠ διατηρεί μονομερώς το δικαίωμα να τροποποιεί, προσθέτει, μεταβάλλει το περιεχόμενο της παρούσας πολιτικής, οποτεδήποτε κρίνει τούτο αναγκαίο. Η Πολιτική αναρτάται στον κεντρικό δικτυακό τόπο του ΕΑΠ, με ένδειξη ημερομηνίας, ώστε να καθίσταται γνωστό ποια είναι η πλέον πρόσφατη έκδοση. Η παρούσα 2^η έκδοση αναρτήθηκε με ημερομηνία 04/10/2021. Για τον λόγο αυτό, προτρέπονται οι χρήστες να επισκέπτονται τακτικά αυτήν τη σελίδα.