

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ – ΤΜΗΜΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ

Π.Μ.Σ. ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Στο πλαίσιο της πολιτικής ποιότητας του Π.Μ.Σ. «Ιστορία και Τεκμηρίωση» και με στόχο την αντιμετώπιση όλων των εκπαιδευομένων με σεβασμό και τη διαφύλαξη του κύρους του μεταπτυχιακού προγράμματος, προβλέπεται διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών.

Άρθρο 1: Ορισμοί

Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας, αναφορικά με το ποιοτικό και ποσοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών του Π.Μ.Σ. «Ιστορία και Τεκμηρίωση».

Ένσταση: η διατύπωση αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων από πλευράς του/της φοιτητή/τριας, αναφορικά με την εκκρεμή ή προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος.

Άρθρο 2: Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος αναφορικά με:

- α. ζητήματα σπουδών και φοίτησης,
- β. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,
- γ. ελλιπή καθοδήγηση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να ενημερωθούν για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους μέσω της προσεκτικής μελέτης του κανονισμού σπουδών και γενικότερα των κανόνων λειτουργίας του Π.Μ.Σ. Οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα υποβολής προφορικού ή γραπτού παραπόνου, όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Π.Μ.Σ. ή συλλογικού οργάνου δεν συμμορφώνεται με:

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την αρμόζουσα εργασιακή συμπεριφορά,

-την ισότητα και την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Άρθρο 4: Διαχείριση Παραπόνων

Πριν την υποβολή οποιουδήποτε παραπόνου κρίνεται σκόπιμο να προηγηθεί συζήτηση και προσπάθεια διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος.

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: σε αυτό το αρχικό στάδιο εξετάζεται το παράπονο/πρόβλημα του/της φοιτητή/τριας από μέλος του Π.Μ.Σ. Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο στον υπεύθυνο καθηγητή ή στον διδάσκοντα του μαθήματος. Το μέλος του Π.Μ.Σ. εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Αν το πρόβλημα συνεχίζει να υφίσταται ή ο/η φοιτητής/τρια διαφωνεί με την πρόταση επίλυσης, μπορεί να υποβληθεί γραπτώς το παράπονο στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο.

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος επικοινωνεί, εφόσον το κρίνει σκόπιμο, και με άλλα μέλη του Π.Μ.Σ. με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του φοιτητή από τον Διευθυντή του Π.Μ.Σ.

Στις περιπτώσεις που ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται στην προτεινόμενη επίλυση του Ακαδημαϊκού Συμβούλου ή το πρόβλημα παραμένει, τότε μπορεί να προβεί στη γραπτή υποβολή του παραπόνου του στον Διευθυντή του Π.Μ.Σ. μέσω της Γραμματείας, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ, το οποίο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ. Ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Ανάλογα με φύση του προβλήματος, μπορεί να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Π.Μ.Σ. ή να παραπέμψει το θέμα στο Συμβούλιο Επίλυσης Παραπόνων και Ενστάσεων, το οποίο απαρτίζεται από τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής του Π.Μ.Σ. «Ιστορία και Τεκμηρίωση» και δύο (2) φοιτητές/τριες του Π.Μ.Σ. Σε περίπτωση παραπομπής του προβλήματος/παραπόνου στο Συμβούλιο Επίλυσης Παραπόνων και Ενστάσεων, η απόφαση είναι οριστική και ο φοιτητής δεν δικαιούται να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Αφού παρέλθει ένα εύλογο χρονικό διάστημα,

ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα/παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου

ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση προβλήματος/παραπόνου από το Συμβούλιο Επίλυσης Παραπόνων και Ενστάσεων.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος/παραπόνου, ο φοιτητής διαφωνεί με την προτεινόμενη επίλυση ή το πρόβλημα παραμένει, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο στο Συμβούλιο Επίλυσης Παραπόνων και Ενστάσεων, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, όπου αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες έχει ήδη ζητηθεί η συνδρομή του Συμβουλίου Επίλυσης Παραπόνων και Ενστάσεων στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, ο/η φοιτητής/τρια δεν δύναται να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από το Συμβούλιο Επίλυσης Παραπόνων και Ενστάσεων είναι οριστική.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς: τη Γραμματεία του Π.Μ.Σ. «Ιστορία και Τεκμηρίωση»

Αριθ. Πρωτ.:.....

Όνοματεπώνυμο:..... Πατρώνυμο:Αριθ. Μητρώου:
..... Εξαμ. Σπουδών:..... Δ/ση Κατοικίας:

Τηλέφωνο/κινητό: 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), ή την ένστασή σας.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου. Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

....., -/-

Ο/Η Ατ.....

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.