

Διαδικασία Παραπόνων και Ενστάσεων

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

1. Ορισμός και γενικές αρχές

Με τον όρο **παράπονο** εννοείται κάθε έκφραση δυσαρέσκειας εκ μέρους των φοιτητών/φοιτητριών του Τμήματος Περιβάλλοντος η οποία σχετίζεται με τη διάψευση των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών φοιτητικής μέριμνας.

Για να είναι σε θέση να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους (άρθρο 56 του Ε.Κ.Λ. του Ι.Π.) οι φοιτητές και οι φοιτήτριες του ΠΠΣ οφείλουν να μελετήσουν τον «Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας» του Ιονίου Πανεπιστημίου καθώς και τον «Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας» του Τμήματος Περιβάλλοντος. Επιπροσθέτως τους Κανονισμούς των ΜΠΣ οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες και ΔΠΣ οι Υποψήφιοι Διδάκτορες (όλοι οι παραπάνω κανονισμοί έχουν αναρτηθεί στο διαδίκτυο και είναι διαθέσιμοι στις ανάλογες ιστοσελίδες).

2. Γενικό πλαίσιο εφαρμογής της Διαδικασίας

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά το σύνολο έκφρασης παραπόνων που τυχόν υποβάλλονται από τους ενεργούς φοιτητές όλων των κύκλων σπουδών που παρέχονται στο Τμήμα και αφορά την επίλυση των διαφορών και των προβλημάτων. Τα παράπονα που τυχόν εκφράζονται μπορεί να αφορούν:

A. Την εκπαιδευτική διαδικασία

1. Διδασκαλία μαθήματος /Εργαστηρίου
2. Επικοινωνία με Διδάσκοντες ή Επιβλέποντες Καθηγητές
3. Εξετάσεις
4. Πτυχιακές/Διπλωματικές Εργασίες

5. Πρακτικές Ασκήσεις

B. Τις συναλλαγές με τις διοικητικές υπηρεσίες

1. Αιτήματα προς τη Γραμματεία Τμήματος
2. Φοιτητική Μέριμνα
3. Εγκαταστάσεις/Εργαστήρια
4. Θέματα φυσικής πρόσβασης στους χώρους του Τμήματος
5. Διεθνής κινητικότητα φοιτητών
6. Θέματα Βιβλιοθήκης
7. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης
8. Θέματα Ασφάλειας και Υγείας

Γ. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης

3. Εξειδίκευση λόγων εφαρμογής της Διαδικασίας

Οι λόγοι που δύναται να συντρέχουν και για τους οποίους θεωρείται εύλογη η υποβολή προφορικού ή γραπτού παραπόνου από μέρους των φοιτητών/τριών πρέπει να αφορούν ενέργειες, αποφάσεις ή παραλείψεις μελών του Τμήματος επί των παρακάτω θεμάτων:

- Παραβιάσεις Νόμων, Κανονισμών και Εγκυκλίων που διέπουν εν γένει τη λειτουργία του Ιονίου Πανεπιστημίου και αφορούν θέματα ακαδημαϊκής λειτουργίας, θέματα διδασκαλίας και φοίτησης και διοικητικής διαδικασίας.
- Μη τήρηση Κανονισμού Σπουδών και φοίτησης
- Μη τήρηση του Κώδικα Δεοντολογίας
- Μη επαρκής Ακαδημαϊκή Διδασκαλία και καθοδήγηση
- Μη αρμόζουσα εργασιακή συμπεριφορά
- Μη ορθή χρήση των κτιριακών εγκαταστάσεων και των υποδομών
- Μη αποδεκτή χρήση των πληροφοριακών συστημάτων και των δικτύων επικοινωνίας
- Παραβιάσεις της προστασίας της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων

- Ανισότητα και διαφόρων ειδών διακρίσεις: φύλου, χρώματος, θρησκευτικών πεποιθήσεων κ.ά.
- Παρενοχλήσεις και σεξουαλικές παρενοχλήσεις.

4. Στάδια διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων

Η αμεσότητα στην υποβολή παραπόνου από την πλευρά του φοιτητή/τριας καθορίζει και την επίλυση του προβλήματος που τον/την απασχολεί και για το λόγο αυτό θα πρέπει το όποιο παράπονό του/της να υποβάλλεται εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος ή της δυσλειτουργίας.

Στάδιο 1ο - ΑΚΡΟΑΣΗ ΚΑΙ ΑΜΕΣΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ

Ο φοιτητής/τρια αναφέρει ανάλογα το είδος του παραπόνου :

A. Στον ίδιο τον διδάσκοντα (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ΕΕΠ κ.ά.) του μαθήματος κατά τις ώρες ακρόασης ο/η φοιτητής/τρια εκθέτει το πρόβλημά του και αναζητά επίλυση του θέματος από τον αρμόδιο διδάσκοντα κατόπιν διαλεκτικής συζήτησης.

B. Στον/στην διοικητικό/ή υπάλληλο κατά τις ημέρες και ώρες υποδοχής σύμφωνα με το πρόγραμμα της Γραμματείας, εκφράζει το θέμα που τον απασχολεί και αναζητείται η από κοινού επίλυση του προβλήματος.

Στάδιο 2ο - ΕΠΙΛΥΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ ΜΕ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ

Εάν κατά το παραπάνω στάδιο ο/η φοιτητής/τρια συνεχίζει να αναζητά προσφορότερη λύση για την επίλυση του προβλήματος του/της τότε μπορεί να απευθύνεται για διαμεσολάβηση:

A. Στον **Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο** προγραμματίζοντας συνάντηση μαζί του για ακρόαση κατόπιν αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και εκθέτοντάς του το θέμα που τον απασχολεί σε προγραμματισμένη από κοινού συνάντηση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος μπορεί να ζητήσει την συνδρομή και άλλων μελών της διδακτικής κοινότητας για την επίλυση του προβλήματος(άρθρο 58 παρ. 3 του Ε.Κ.Λ. του Ι.Π)

B. Στον/στην **Προϊστάμενο της Γραμματείας του Τμήματος** αποστέλλοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και επισκεπτόμενος το γραφείο του κατά τις καθορισμένες ημέρες και ώρες υποδοχής αναζητά επίλυση του θέματος και διοικητική συνδρομή.

Στάδιο 3ο – ΕΠΙΣΗΜΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ

Εάν για τον οποιοδήποτε λόγο ο/η φοιτητής/τρια δεν έχει επαρκώς κατά την γνώμη του επιλύσει το πρόβλημα που τον απασχολεί κατά τα παραπάνω στάδια προσπαθειών τότε ανεξάρτητα εάν το πρόβλημα άπτεται της διδακτικής ή της διοικητικής διαδικασίας ο/η παραπονούμενος/η υποβάλει γραπτώς προς τον/την **Πρόεδρο του Τμήματος** ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ με σκοπό την εξέταση του θέματος και την επίλυση του προβλήματος. Το ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ κατατίθεται στο πρωτόκολλο της Γραμματείας του Τμήματος και ο φοιτητής/τρια υποχρεούται να αναφέρει τη διαδικασία που ακολούθησε κατά τα δύο παραπάνω στάδια της Ακρόασης και της Διαμεσολάβησης διεξοδικά και λεπτομερώς. Το κατατεθειμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνου αφού παραληφθεί και πρωτοκολληθεί, εντός δυο (2) ημερών η Γραμματεία παραδίδει ή στέλνει στον/στην αποστολέα τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης του Εντύπου Υποβολής Παραπόνου, το δε Έντυπο διαβιβάζεται άμεσα στον/στην αρμόδιο προϊστάμενο της Γραμματείας και στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος προς λύση του θέματος.

Κατόπιν αξιολόγησης του αιτήματος ο/η Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει σε εξέταση του προβλήματος. Μπορεί, κατά τη διερεύνηση να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια ή και να ζητήσει τη συνδρομή μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το παράπονο/πρόβλημα στη Συνέλευση του Τμήματος. Κατά το στάδιο αυτό ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται αρμοδίως για την έκβαση των ενεργειών εντός εύλογου χρονικού διαστήματος αναλόγως της φύσης του θέματος σχετικά με την επίλυση του προβλήματος/παραπόνου και την λήψη απόφασης όταν αυτή ληφθεί. Εάν ο/η Πρόεδρος θέσει το πρόβλημα/παραπόνο ενώπιον της Συνέλευσης Τμήματος, η απόφαση της Συνέλευσης είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του τέταρτου Σταδίου της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων.

Στάδιο 4ο – ΕΝΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ

Εάν ο/η Πρόεδρος του Τμήματος δεν έχει ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης του Τμήματος στο στάδιο της Επίσημης Εξέτασης, ο/η φοιτητής/τρια θεωρεί ότι η κατάσταση που περιέγραψε αναφορικά με το γραπτώς υποβληθέν παράπονό του εξακολουθεί να τον προβληματίζει επειδή η λύση που δόθηκε στο πρόβλημά του δεν απέδωσε τα αναμενόμενα (σύμφωνα με τις προσδοκίες του/της αποτελέσματα) δύναται να υποβάλει **Ένσταση**. Για να κάνει χρήση του 4ου και τελευταίου σταδίου της διαδικασίας πρέπει να υποβάλλει εκ νέου ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ αναφέροντας γραπτώς το ιστορικό της διαδικασίας Ακρόασης, Διαμεσολάβησης και Επίσημης Εξέτασης που

ακολουθήθηκε αυτή τη φορά απευθυνόμενος/η προς τη Συνέλευση του Τμήματος. Η απόφαση που λαμβάνεται αυτή τη φορά από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική. Η αρμοδιότητα της Συνέλευσης να αποφαινεται επί φοιτητικών θεμάτων είναι αναμφισβήτητη.

5. Πρόσθετες αναφορές

Ο θεσμός του «**Συνηγόρου του Φοιτητή**» που λειτουργεί στο Ι.Π., όπως αναφέρεται στο άρθρο 59 του Ε.Κ.Λ., σκοπό έχει τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και διδασκόντων ή διοικητικών υπηρεσιών και την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας αλλά και την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας φοιτητών.

Οι φοιτητές/τριες μπορούν για τα θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας να συμβουλευόνα ενδεικτικά τον Ε.Κ.Λ. του Ι.Π.:

Στο άρθρο 36 παρ. 2-3-4 περιλαμβάνονται θέματα που αφορούν τη «Βαθμολογία – Βελτίωση της Βαθμολογίας».

Στο άρθρο 33 περί «Οργάνωσης – Διεξαγωγής Εξετάσεων» , άρθρο 34 περί Τρόπων εξέτασης και άρθρο 35 περί Τρόπων εξέτασης ΦμεΑ.

Το άρθρο 37 περί Πρακτικής Άσκησης

Το άρθρο 38 περί Πτυχιακής / Διπλωματικής Εργασίας του Ε.Κ.Λ. του Ι.Π αλλά και τον «Κανονισμό Πτυχιακών Εργασιών» του Τμήματος Περιβάλλοντος.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

ΑΡ. ΠΡΩΤ.:.....

(συμπληρώνεται από τη Γραμματεία)

Όνομα:

Επώνυμο:.....

Πατρώνυμο:.....

Αρ. Ταυτότητας:.....

Αριθ. Μητρώου:.....

Εξάμ. Σπουδών:.....

Τμήμα / Κατεύθυνση Σπουδών:.....

Διεύθυνση Κατοικίας:

.....

Τηλέφωνο Κινητό:

Email:

Επισυνάπτονται επιπλέοντα παρακάτω έγγραφα σχετικά με το θέμα:

1.....

2.....

3.....

Γνωρίζω ότι εάν κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου μου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται σε περαιτέρω στάδιο.

ΠΡΟΣ:

ΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

ΘΕΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ:

.....
.....

(αναφέρετε εάν αφορά εκπαιδευτικό ή διοικητικό θέμα) Περιγράψτε παρακάτω, αναφορικά με το θέμα τα στάδια της Ακρόασης και της Διαμεσολάβησης ή και της Επίσημης Εξέτασης.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας αιτήσεως μου.

Ζάκυνθος,.....

Ο/Η ΑΙΤ.....

(υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. Ιστοχώρος Τμήματος Περιβάλλοντος: <https://envi.ionio.gr/gr/>
2. Ιστοχώρος Ιονίου Πανεπιστημίου: <https://ionio.gr/gr/>
3. Οδηγός Σπουδών: <https://envi.ionio.gr/gr/studies/student-handbook/>
4. Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας Ιονίου Πανεπιστημίου: <https://ionio.gr/gr/university/regulations/>
5. Πληροφορίες για το πρόγραμμα Erasmus+: <https://sites.ionio.gr/international/gr/erasmus/>
6. Πληροφορίες για Προπτυχιακές Σπουδές: <https://envi.ionio.gr/gr/studies/undergraduate-studies/>
7. Πληροφορίες για Μεταπτυχιακές Σπουδές: <https://envi.ionio.gr/gr/studies/postgraduate-studies/>
8. Πληροφορίες για Διδακτορικές Σπουδές: <https://envi.ionio.gr/gr/studies/doctoral-studies/>
9. Πληροφορίες για Προγράμματα Δια Βίου Μάθησης:
<https://envi.ionio.gr/gr/studies/vocational/>
<https://kedivim.ionio.gr/>
10. Πληροφορίες για Πρακτική Άσκηση: <http://dasta.ionio.gr/internship/>
11. Συνήγορος του Φοιτητή: <https://ionio.gr/gr/students/ombudsman/>