

### **2.3.2 Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών**

#### **1. Εισαγωγή**

Η υιοθέτηση κανονισμού ρύθμισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος Ιστορίας και Ψηφιακών Ανθρωπιστικών Επιστημών (ΤΙΨΑΕ) που τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2025-26 στοχεύει στην αναβάθμιση της λειτουργίας του Τμήματος μέσω της έμπρακτης ανάδειξης του σεβασμού στους αποδέκτες της εκπαιδευτικής διαδικασίας (φοιτητές και φοιτήτριες).

Δεδομένης της προσήλωσης του Τμήματος στη συνεχή ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, η δίκαια διαχείριση τυχόν παραπόνων ή/και ενστάσεων των φοιτητών/τριών τοποθετείται σε κανονιστικό πλαίσιο προκειμένου να διαφυλαχθεί η ισότιμη αντιμετώπισή των φοιτητών/τριών, να βελτιωθεί η λειτουργία του Τμήματος και να διαφυλαχθεί το κύρος του. Η διαδικασία που παρουσιάζεται στη συνέχεια αφορά όλους/ες τους/τις φοιτητές/τριες. Στον παρόντα Κανονισμό δεν εμπίπτουν θέματα που αφορούν το αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων/ουσών.

#### **2. Ορισμοί**

**Παράπονο:** η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό και ποσοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών από το ΠΠΣ.

**Ένσταση:** η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας αναφορικά με την εκκρεμή ή εισέτι προβληματική επίλυση θέματος / προβλήματος για το οποίο έχουν ήδη προταθεί λύσεις,

#### **3. Σκοπός**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

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

#### **4. Πεδίο εφαρμογής**

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να έχουν μελετήσει τους κανονισμούς λειτουργίας του ΤΙΨΑΕ με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Οι φοιτητές/τριες μπορούν να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο, όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δεν συνάδει με:

1. τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
2. τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
3. την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
4. την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
5. την πρόπτουσα εργασιακή συμπεριφορά,
6. την ισότητα, την καταπολέμηση των διακρίσεων (φυλετικών, θρησκευτικών, σεξουαλικών, λόγω αναπηρίας κ.ά.), την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

### **5. Διαχείριση παραπόνων**

Είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι οποιαδήποτε δυσαρέσκεια εκ μέρους των φοιτητών/τριών δεν μπορεί να κινητοποιεί απευθείας την επίσημη διαδικασία υποβολής παραπόνου. Πολλά από τα προβλήματα που ενδεχομένως αντιμετωπίζουν οι φοιτητές/τριες είναι δυνατόν να επιλυθούν μέσω καλοπροαίρετου διαλόγου με το αρμόδιο μέλος διοικητικού προσωπικού/ΕΔΙΠ/ΕΕΠ/ΔΕΠ. Ο φοιτητής/Η φοιτήτρια θα πρέπει κατ' αρχάς να αναφέρει και να εξηγήσει το πρόβλημα στο αρμόδιο μέλος του ανθρωπίνου δυναμικού του Τμήματος και να προσπαθήσουν από κοινού να βρουν μια αποδεκτή για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη λύση. Στη διαδικασία μπορεί να εμπλακεί και ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος του φοιτητή/της φοιτήτριας, προκειμένου να διευθετηθεί το πρόβλημα με τον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό συναίνεσης και αποτελεσματικότητας. Εάν μετά από την παραπάνω διαδικασία το πρόβλημα εμμένει και ο φοιτητής/η φοιτήτρια ενίσταται στη λύση που προτάθηκε, δικαιούται εντός διαστήματος 30 ημερών από την εμφάνιση του προβλήματος να προβεί σε αίτημα διοικητικής εξέτασης του παραπόνου του/της με τη διαδικασία που περιγράφεται στο Άρθρο 5 του παρόντος κανονισμού.

### **6. Διοικητική εξέταση παραπόνου**

Σε περίπτωση κατά την οποία μετά τις διαβουλεύσεις που περιγράφονται στο Άρθρο 4 του παρόντος κανονισμού, το παράπονο του φοιτητή/της φοιτήτριας εμμένει ή ο φοιτητής/η φοιτήτρια ενίσταται στη λύση που προτάθηκε, ο φοιτητής/η φοιτήτρια δικαιούται να υποβάλει εγγράφως το παράπονό του/της στη Γραμματεία με παραλήπτη τον Πρόεδρο/την Πρόεδρο του Τμήματος χρησιμοποιώντας το έντυπο υποβολής παραπόνου που παρατίθεται στο Παράρτημα του παρόντος κανονισμού.

Ο Πρόεδρος/Η Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση του προβλήματος και μπορεί:

1. να συγκαλέσει συνέλευση του ΤΠΣΑΕ, προκειμένου να συζητηθεί το πρόβλημα. Εφόσον το ζήτημα εμπλέκει συγκεκριμένο/α μέλος/η του Διοικητικού Προσωπικού/ ΔΕΠ/ ΕΕΠ/ΕΔΠ, τα μέλη αυτά δικαιούνται να είναι παρόντα στη συνέλευση,
2. να ζητήσει τη συνδρομή ειδικών, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος,
3. να ζητήσει τη συνδρομή αρμόδιων οργάνων του Ιονίου Πανεπιστημίου.

Εντός χρονικού διαστήματος που δεν θα ξεπερνά τους δύο μήνες, ο φοιτητής/η φοιτήτρια θα πρέπει να ενημερωθεί επίσημα και εγγράφως από τον Πρόεδρο/την Πρόεδρο του Τμήματος σχετικά με τις ενέργειες που έχουν προταθεί για την αντιμετώπιση του προβλήματος και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί για την επίλυσή του. Εάν μετά από την ενημέρωση που θα λάβει, ο φοιτητής/η φοιτήτρια εξακολουθεί να θεωρεί ότι το πρόβλημα δεν έχει επιλυθεί, δικαιούται να υποβάλει ένσταση στη Συνέλευση του Τμήματος Ιστορίας και Ψηφιακών Ανθρωπιστικών Επιστημών μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το ίδιο έντυπο υποβολής παραπόνου (βλ. Παράρτημα) και περιγράφοντας όλες τις διαδικασίες διαβούλευσης και διοικητικής εξέτασης που έχουν προηγηθεί. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος μετά την εξέταση του παραπόνου είναι οριστική.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**  
**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Ή ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Προς τη Γραμματεία του Τμήματος Ιστορίας και Ψηφιακών Ανθρωπιστικών Επιστημών  
 Ημερομηνία: \_\_\_\_\_ Αριθ. Πρωτοκόλλου: \_\_\_\_\_

Όνοματεπώνυμο: \_\_\_\_\_  
 Πατρώνυμο: \_\_\_\_\_ Αρ. Ταυτότητας: \_\_\_\_\_  
 Αριθ. Μητρώου: \_\_\_\_\_ Εξάμ. Σπουδών: \_\_\_\_\_  
 Διεύθυνση \_\_\_\_\_ κατοικίας  
 : \_\_\_\_\_  
 Τηλέφωνο σταθερό/κινητό: \_\_\_\_\_ E-mail  
 \_\_\_\_\_

Θέμα Παραπόνου: \_\_\_\_\_  
 Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.), ή την ένστασή σας.

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

Ο/Η Αιτ \_\_\_\_\_

Υπογραφή