



---

## ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

---

### Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διατήρηση & Διαχείριση Πολιτισμικής Κληρονομιάς»

### ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

#### 1. Γενικά

---

Η υιοθέτηση κανονισμού σχετικού με τον μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών του Διατμηματικού Προγράμματος Σποδών (ΔΠΜΣ) «Διατήρηση & Διαχείριση Πολιτισμικής Κληρονομιάς» στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του ΔΠΜΣ, θέτοντας στο επίκεντρό του το σεβασμό όλων των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική και διοικητική διαδικασία, και ιδιαίτερα των τελικών αποδεκτών έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα/ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών καθώς και των 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 του ΔΠΜΣ οφείλουν να μελετήσουν τον «Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας» του Ιονίου Πανεπιστημίου (Άρθρο 56) καθώς και τον Κανονισμό Λειτουργίας του ΔΠΜΣ (όλοι οι παραπάνω κανονισμοί έχουν αναρτηθεί στο διαδίκτυο και είναι διαθέσιμοι στις ανάλογες ιστοσελίδες).

#### 2. Ορισμοί

---

1. Ως «Παράπονο» ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του φοιτητή του ΔΠΜΣ, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

2. Ως «Ένσταση» ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του φοιτητή για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του ΔΠΜΣ, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του.

#### 3. Γενικό πλαίσιο εφαρμογής

---

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά το σύνολο έκφρασης παραπόνων ή ενστάσεων που τυχόν υποβάλλονται από τους ενεργούς φοιτητές του ΔΠΜΣ και αφορά στην επίλυση των διαφορών και των προβλημάτων. Τα παράπονα/ενστάσεις που τυχόν εκφράζονται

μπορεί να αφορούν:

A. Την εκπαιδευτική διαδικασία

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

B. Τις συναλλαγές με τις διοικητικές υπηρεσίες

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

Γ. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης

#### **4. Εξειδίκευση λόγων εφαρμογής του μηχανισμού**

---

Οι λόγοι που δύναται να συντρέχουν και για τους οποίους θεωρείται εύλογη η υποβολή προφορικού ή γραπτού παραπόνου από μέρους των φοιτητών να αφορούν ενέργειες, αποφάσεις ή παραλείψεις του ακαδημαϊκού και λοιπού προσωπικού 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 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.

#### **5. Στάδια μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων**

---

Η αμεσότητα στην υποβολή παραπόνου από την πλευρά του φοιτητή καθορίζει και την επίλυση του προβλήματος που τον απασχολεί και για το λόγο αυτό θα πρέπει το όποιο παράπονό να

υποβάλλεται εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος ή της δυσλειτουργίας. Στο σημείο αυτό επισημαίνεται ότι η υποβολή παραπόνου δεν πρέπει να αποτελεί ανακλαστική αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή. Η καλοπροαίρετη κατ' αρχάς συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος, αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του εν γένει ανθρωπίνου δυναμικού του ΔΠΜΣ και πρέπει να επιλέγεται πριν το εντοπισμένο πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

#### Στάδιο 1: Ακρόαση και άμεση επίλυση ζητήματος

Ο φοιτητής αναφέρει το παράπονο του ανάλογα με τη φύση του είτε απευθείας στον ίδιο τον διδάσκοντα του μαθήματος ή στη Γραμματεία. Ο διδάσκοντας (ή ο διοικητικός υπάλληλος της Γραμματείας) εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και κατόπιν διαλόγου αναζητείται η από κοινού επίλυση του ζητήματος.

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της άμεσης επίλυσης, ο φοιτητής διαφωνεί με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

#### Στάδιο 2: Επίλυση ζητήματος με διαμεσολάβηση

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της άμεσης επίλυσης, ο φοιτητής διαφωνεί με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος επικοινωνεί, κατά την κρίση του, και με άλλα μέλη των συνεργαζόμενων Τμημάτων στο ΔΠΜΣ με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

#### Στάδιο 3: Επίσημη εξέταση του ζητήματος

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον Διευθυντή του ΔΠΜΣ και Πρόεδρο της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών, χρησιμοποιώντας το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων όπου αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου των συνεργαζόμενων Τμημάτων στο ΔΠΜΣ ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το παράπονο στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών. Στις περιπτώσεις που ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ παραπέμπει το παράπονο στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο.

#### Στάδιο 4: Ένσταση και Οριστική εξέταση ζητήματος

Εάν ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ δεν έχει ζητήσει τη συνδρομή της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών στο στάδιο της Επίσημης Εξέτασης (Στάδιο 3), ο φοιτητής που θεωρεί ότι η κατάσταση που περιέγραψε αναφορικά με το γραπτώς υποβληθέν παράπονό του εξακολουθεί να τον προβληματίζει επειδή η λύση που δόθηκε στο ζήτημα που έθεσε δεν απέδωσε τα αναμενόμενα σύμφωνα με τις προσδοκίες του αποτελέσματα, δύναται να υποβάλει Ένσταση. Για να κάνει χρήση του 4ου και τελευταίου σταδίου του μηχανισμού πρέπει να υποβάλλει εκ νέου Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων αναφέροντας γραπτώς το ιστορικό της διαδικασίας Ακρόασης, Διαμεσολάβησης και Επίσημης Εξέτασης που ακολουθήθηκε, αυτή τη φορά απευθυνόμενος προς την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ. Η απόφαση που λαμβάνεται από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών είναι οριστική.

#### **6. Πρόσθετη αναφορά**

---

Ο θεσμός του «Συνηγόρου του Φοιτητή» που λειτουργεί στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο, όπως αναφέρεται στο άρθρο 59 του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας, έχει ως σκοπό 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.

## ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΕΝΣΤΑΣΗΣ

### ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΕΝΣΤΑΣΗΣ

ΑΡ.ΠΡΩΤ.:.....

(Συμπληρώνεται από τη Γραμματεία)

Όνομα: .....

Επώνυμο:.....

Πατρώνυμο:.....

Αρ. Ταυτότητας:.....

Αριθ. Μητρώου:.....

Εξάμ. 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 ΔΠΜΣ**  
**«ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ**  
**ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ»**

**ΘΕΜΑ**  
**ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΕΝΣΤΑΣΗΣ:**

.....

.....

(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)