



**Α.10 ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ**

Βόλος, 2022

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ
(Απόφαση Συνέλευσης 150^η/16-11-2022)**

Εισαγωγή

Η υιοθέτηση κανονισμού ρύθμισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) «Επιστήμες της Αγωγής: Ειδική Αγωγή» του Παιδαγωγικού Τμήματος Ειδικής Αγωγής (Π.Τ.Ε.Α.) της Σχολής Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, που τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023, στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Π.Μ.Σ., θέτοντας στο επίκεντρό του, ως άλλωστε εκ της αποστολής του ισχύει, το σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Στην κατεύθυνση αυτή τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του Π.Μ.Σ., ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίησή τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Π.Μ.Σ. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Π.Μ.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 1: Ορισμοί

Παράπονο: Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας του Π.Μ.Σ., λόγω διάψευσης των προσδοκιών του, αναφορικά με το ποιοτικό όσο ενδεχομένως και ποσοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών του Π.Μ.Σ.

Ένσταση: Ως ένσταση ορίζεται η διατύπωση αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων από πλευράς φοιτητή/τριας του Π.Μ.Σ., αναφορικά με την εκκρεμή ή εισέτι προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

Άρθρο 2: Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/ήτριες του Π.Μ.Σ. και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- i. διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης,
- ii. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,
- iii. ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν ως υπεύθυνοι πολίτες τον κανονισμό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, 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 δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο, όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με :

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά,
- την προάσπιση της ισότητας και την καταπολέμηση της σεξουαλικής ή άλλης παρενόχλησης.

Άρθρο 4: Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν πρέπει να αποτελεί ανακλαστική αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη κατ' αρχάς συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος, αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του εν γένει ανθρωπίνου δυναμικού του Τμήματος και πρέπει να επιλέγεται πριν το εντοπισμένο πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου/προβλήματος του/της φοιτητή/ήτριας από μέλος του Π.Μ.Σ.

Ο/Η φοιτητής/ήτρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος του Π.Μ.Σ. (ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ, στον υπεύθυνο καθηγητή ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στην προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Π.Μ.Σ. εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/ήτρια και προτείνει μία λύση.

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/ήτρια ενίσταται στην 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: Επίσημη Επίλυση

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

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/ήτρια και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

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

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/ήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονό του στη Γραμματεία, με παραλήπτη τον Διευθυντή του Π.Μ.Σ., χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/ήτρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το πρόβλημα/παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. παραπέμπει το πρόβλημα/παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/ήτρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/ήτρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα/παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου.

❖ **ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση προβλήματος/παραπόνου από τη Συνέλευση Τμήματος.**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος/παραπόνου, ο/η φοιτητής/ήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/ήτρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς: τη Γραμματεία του Π.Μ.Σ.

Αριθ. Πρωτ.:

Όνοματεπώνυμο: Πατρώνυμο:

Αρ. Ταυτότητας: 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 το σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.
Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Βόλος, __/__/____

Ο/Η Αιτ.....

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