

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων

Εισαγωγή

Ο παρών κανονισμός αφορά στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων που δύνανται να υποβάλουν οι ενεργοί φοιτητές του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών (ΠΠΣ) σχετικά με τις εκπαιδευτικές, διοικητικές και λοιπές παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες και που μπορούν να επιλυθούν εντός του Ακαδημαϊκού Τμήματος ή Σχολής. Ως παράπονο/ένσταση ορίζεται μία ανησυχία ή ένα ζήτημα που προκαλεί δυσαρέσκεια, το οποίο αφορά στο επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΠΣ υπηρεσιών και του οποίου η διαδικασία επίλυσης δεν καλύπτεται από άλλους κανονισμούς και διεργασίες. Σημειώνεται ότι σοβαρά προβλήματα τα οποία ξεφεύγουν από τον όρο του «παραπόνου», αφορούν στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Φοιτητή.

Το ΠΠΣ αναγνωρίζει ότι μπορεί κατά καιρούς να προκύπτουν παράπονα/ενστάσεις, τα οποία πρέπει να αντιμετωπίζει και να διαχειρίζεται κατάλληλα. Το ΠΠΣ στοχεύει στη δημιουργία ενός κλίματος στο οποίο η υποβολή παραπόνων/ενστάσεων είναι απολύτως αποδεκτή και το άτομο που υποβάλλει το παράπονο/ένσταση γνωρίζει ότι δεν θα έχει κάποια αρνητική συνέπεια εξαιτίας της υποβολής παραπόνου. Τα παράπονα/ενστάσεις θα τύχουν της απαραίτητης προσοχής, τα τυχόν εμπλεκόμενα μέλη του ΠΠΣ θα έχουν την ευκαιρία να απαντήσουν και όλα τα εμπλεκόμενα μέρη θα ενημερωθούν εγκαίρως σχετικά με τη διαχείριση του παραπόνου/ένστασης μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Σκοπός του κανονισμού είναι να παρέχει ένα συστηματικό και συνεπές πλαίσιο, το οποίο προάγει τη δίκαιη και έγκαιρη επίλυση τυχόν ζητημάτων που διατυπώνονται από τις/τους φοιτήτριες/ές. Η συστηματική αυτή προσέγγιση προάγει τη λογοδοσία και παράλληλα βοηθά στην αποκατάσταση προβληματικών υπηρεσιών, εάν απαιτείται, στην αποφυγή της επανάληψης διαπιστωθέντων προβλημάτων, και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των σπουδών και της μαθησιακής εμπειρίας.

Οι φοιτήτριες/τές οφείλουν να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικώς τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους

Διαδικασίες Επίλυσης

Για τη διευθέτηση ενός παραπόνου/ένστασης μπορεί να ακολουθηθούν δύο κύριες κατηγορίες διαδικασιών: (i) άτυπη επίλυση και (ii) επίσημη υποβολή παραπόνου/ένστασης.

Άτυπη Επίλυση

Το ΠΠΣ ενθαρρύνει τις/τους φοιτήτριες/ές να προσπαθούν να επιλύουν τυχόν παράπονα ή ενστάσεις άμεσα μέσω τις άτυπης οδού και απευθείας με το/τα μέλος/η του ΠΠΣ (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, Συνεργάτης, Γραμματεία) που εμπλέκεται/ονται στο ζήτημα που προκάλεσε τη δυσαρέσκεια. Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο σφάλμα, παρανόηση ή παράλειψη στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

Εάν ο φοιτητής δεν είναι ικανοποιημένος από τη διαδικασία άτυπης επίλυσης ή δεν γνωρίζει σε ποια/ον πρέπει να απευθυνθεί ή έχει επιφυλάξεις να αποταθεί απευθείας στο άτομο που εμπλέκεται, μπορεί να απευθυνθεί είτε στον πρόεδρο του ΠΠΣ είτε στην/τον ακαδημαϊκό του σύμβουλο, για να λάβει υποστήριξη και καθοδήγηση, με σκοπό την ανεπίσημη επίλυση του ζητήματος.

Επίσημη Υποβολή Παραπόνου/Ένστασης

Σε περίπτωση που η/ο φοιτήτρια/τής δεν είναι ικανοποιημένη/ος από τη διαδικασία άτυπης επίλυσης, ή θεωρεί ότι η φύση του παραπόνου απαιτεί την εκκίνηση επίσημης διαδικασίας, μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο ή την ένστασή της/του ηλεκτρονικά, μέσω της φόρμας που είναι προσβάσιμη στον ιστότοπο του ΠΠΣ. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει άμεσα το παράπονο της/του φοιτήτρια/τή, μαζί με οτιδήποτε συμπληρωματικό υλικό απαιτείται, στον Πρόεδρο του Τμήματος. Το παράπονο θα αξιολογηθεί από τον Πρόεδρο του ΠΠΣ, ο οποίος θα αποφασίσει εάν: (1) το ζήτημα μπορεί να επιλυθεί μέσω της διαδικασίας άτυπης επίλυσης, εφόσον αυτό δεν έχει ήδη επιχειρηθεί, (2) απαιτείται να εξεταστεί το ζήτημα, (3) απαιτείται παραπομπή στον Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου, (4) το παράπονο είναι ασήμαντο, καταχρηστικό ή κακόβουλο, (5) έχει ήδη εξεταστεί το ίδιο ή παρόμοιο παράπονο και δεν χρειάζονται παραπέρα ενέργειες.

Περίπτωση 2. Ο Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο και κάνει τις απαραίτητες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο. Αν το παράπονο/ένσταση αφορά τον Πρόεδρο του Τμήματος διαβιβάζεται στον Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος. Σε εύλογο χρονικό διάστημα, ακολουθεί η ενημέρωση του φοιτητή αρμοδίως και με κατάλληλο τρόπο, για τις ενέργειες οι οποίες έχουν γίνει και για τις όποιες αποφάσεις έχουν ληφθεί ή πρόκειται να ληφθούν. Η επίλυση του παραπόνου/ένστασης γίνεται στα πλαίσια των Κανονισμών του Τμήματος, του Εσωτερικού Κανονισμού του ΠΑΠΕΛ και της ισχύουσας νομοθεσίας.

Περίπτωση 3. Η/Ο φοιτήτρια/τής παραπέμπεται στον Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου (<https://www.synigoros.uop.gr>) και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί. Το ΠΠΣ, δια της Γενικής Συνέλευσης, οφείλει να λάβει υπόψη τυχόν σχόλια και συστάσεις του Συνηγόρου του Φοιτητή.

Περίπτωση 4. Ένα παράπονο/ένσταση θεωρείται ασήμαντο, καταχρηστικό ή κακόβουλο, μεταξύ άλλων, όταν: (α) έχει στοιχεία εμμονής ή/και παρενόχλησης, (β) γίνεται κατ' εξακολούθηση, (γ) προβάλλει μη ρεαλιστικές απαιτήσεις, (δ) γίνεται με μόνο σκοπό να παρενοχλήσει ή να εκνευρίσει, (ε) υπάρχει κακή πίστη, (στ) προκύπτουν μη αληθή γεγονότα. Στην περίπτωση αυτή, ο Πρόεδρος του ΠΠΣ απορρίπτει το παράπονο/ένσταση ενημερώνοντας την/ον φοιτήτρια/τή. Η απόφαση είναι οριστική και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.