

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων

Εισαγωγή

Ο παρών κανονισμός αφορά στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων που δύνανται να υποβάλουν οι ενεργοί φοιτητές¹ του ΠΜΣ σχετικά με τις εκπαιδευτικές, διοικητικές και λοιπές παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες.

Ως παράπονο/ένσταση ορίζεται μία ανησυχία ή ένα ζήτημα που προκαλεί δυσαρέσκεια, το οποίο αφορά στο επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ υπηρεσιών και του οποίου η διαδικασία επίλυσης δεν καλύπτεται από άλλους κανονισμούς και διεργασίες.

Το ΠΜΣ αναγνωρίζει ότι μπορεί κατά καιρούς να προκύπτουν παράπονα/ενστάσεις, τα οποία πρέπει να αντιμετωπίζει και να διαχειρίζεται κατάλληλα. Το ΠΜΣ στοχεύει στη δημιουργία ενός κλίματος στο οποίο: (i) η υποβολή παραπόνων/ενστάσεων είναι απολύτως αποδεκτή, (ii) το άτομο που υποβάλλει το παράπονο/ένσταση γνωρίζει ότι δεν θα έχει κάποια αρνητική συνέπεια εξαιτίας της υποβολής παραπόνου, (iii) τα παράπονα/ενστάσεις θα τύχουν της απαραίτητης προσοχής, (iv) εάν εμπλέκεται κάποιο μέλος του ΠΜΣ, αυτό θα έχει την ευκαιρία να απαντήσει, και (v) 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.

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 ΠΜΣ ενθαρρύνει τους φοιτητές να προσπαθούν να επιλύουν τυχόν παράπονα ή ενστάσεις άμεσα μέσω τις άτυπης οδού και απευθείας με το/τα μέλος/η του ΠΜΣ (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, Συνεργάτης, Γραμματεία) που εμπλέκεται/ονται στο ζήτημα που προκάλεσε τη δυσαρέσκεια.

¹ Για λόγους αναγνωσιμότητας, ο όρος φοιτητής θα χρησιμοποιείται στο εξής στον παρόντα κανονισμό για να αναφερθεί αυτός τόσο σε φοιτήτριες όσο και σε φοιτητές, ο όρος καθηγητής για να αναφερθεί τόσο σε καθηγήτριες όσο και σε καθηγητές και ο όρος διευθυντής για να αναφερθεί τόσο σε διευθύντριες όσο και σε διευθυντές.

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 διευθυντή του ΠΜΣ 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 ο φοιτητής δεν είναι ικανοποιημένος 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 ΠΜΣ.

Το παράπονο θα αξιολογηθεί από τον Διευθυντή του ΠΜΣ, 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 από τη ΣΕ του ΠΜΣ, (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 και δεν χρειάζονται παραπέρα ενέργειες.

Περίπτωση 2. Ο Διευθυντής του ΠΜΣ συστήνει ad hoc μια τριμελή επιτροπή εξέτασης παραπόνων και ενστάσεων, στην οποία δύνανται να συμμετέχουν τόσο μέλη από το διδακτικό (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ) όσο και από το διοικητικό προσωπικού του ΠΜΣ, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Η επιτροπή κατόπιν διερεύνησης του ζητήματος, καταθέτει σχετική εισήγηση στη ΣΕ του ΠΜΣ. Η επιτροπή μπορεί να αναζητήσει περισσότερα στοιχεία αναφορικά με το εξεταζόμενο ζήτημα από τον φοιτητή όσο, από το/τα μέλος/η του ΠΜΣ που το υποβληθέν παράπονο αφορά, καθώς και από άλλα μέλη του ΠΜΣ, προκειμένου να συντάξει τη σχετική έκθεση. Η ΣΕ του ΠΜΣ είναι αρμόδια να μελετήσει την εισήγηση της επιτροπής και να λάβει απόφαση επί του παραπόνου/ένστασης, η οποία μπορεί να είναι και η παραπομπή του παραπόνου στη/στον Συνήγορο του Φοιτητή. Η απόφαση είναι οριστική. Η/ο φοιτήτρια/ής που έχει υποβάλει το παράπονο/ένσταση και ενδεχόμενα εμπλεκόμενα μέλη του ΠΜΣ ενημερώνονται για την απόφαση της ΣΕ και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.

Περίπτωση 3. Ο φοιτητής παραπέμπεται στη/στον Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου (<https://www.auth.gr/synigoros-tou-foititi/>) και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί. Το ΠΜΣ, δια της ΣΕ, 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 καταφανή μη αληθή γεγονότα, (ζ) απαιτεί επανόρθωση που στερείται σοβαρού σκοπού ή αξίας. Στην περίπτωση

αυτή, ο διευθυντής του ΠΜΣ απορρίπτει το παράπονο/ένσταση ενημερώνοντας τον φοιτητή. Η απόφαση είναι οριστική και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.

Σε κάθε περίπτωση, η διαδικασία διαχείρισης του/της παραπόνου/ένστασης του φοιτητή οφείλει να ολοκληρώνεται εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής της φόρμας.