

Τμήμα Φιλοσοφίας Πανεπιστημίου Πατρών (επισπέυδον)
Τμήμα Κοινωνιολογίας Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών
ΔΠΜΣ «Φιλοσοφία και Κοινωνιολογία των Τεχνών και το Πολιτισμού»

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων
Μεταπτυχιακών Φοιτητών/τριών ΔΠΜΣ**

Περιεχόμενα

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Μεταπτυχιακών Φοιτητών/τριών ΠΜΣ	3
Άρθρο 1: Γενικά για τον Κανονισμό	3
Άρθρο 2: Ορισμοί εννοιών: «παραπόνο» & «ένσταση»	3
Άρθρο 3: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων	4
Άρθρο 4: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων με εμπλοκή διοικητικών οργάνων	4

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Μεταπτυχιακών Φοιτητών/τριών ΔΠΜΣ

Η διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών (ΜΦ) του Διυδματικού Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΔΠΜΣ) του Τμήματος Φιλοσοφίας του Πανεπιστημίου Πατρών και του Τμήματος Κοινωνιολογίας του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών «Φιλοσοφία και Κοινωνιολογία των Τεχνών και του Πολιτισμού», βάσει του παρόντος Κανονισμού, έχει ως στόχο να συμβάλει στη συνεχή αναβάθμιση της ποιότητας εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών που προσφέρονται από το Πρόγραμμα και στη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του με γνώμονα την ακεραιότητα, τη διαφάνεια και την ευημερία των ΜΦ. Η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού επιβλέπεται από τον/τη Διευθυντή/ρια του ΔΠΜΣ, συνεπικουρούμενο/η από τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής.

Άρθρο 1: Γενικά για τον Κανονισμό

- Ο Κανονισμός απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του ΠΜΣ και αφορά «παράπονα»/ «ενστάσεις» των ΜΦ σε σχέση με την ποιότητα των εκπαιδευτικών ή διοικητικών υπηρεσιών που προσφέρει το Πρόγραμμα.
- Πριν από την έκφραση «παραπόνου» ή «ένστασης», οι ΜΦ οφείλουν να έχουν συμβουλευτεί τον Κανονισμό του ΠΜΣ και τον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Πατρών, προκειμένου να είναι ενήμεροι/ες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
- Ο Κανονισμός προβλέπει δύο διαφορετικές διαδικασίες διαχείρισης των «παραπόνων» των ΜΦ: μία διαδικασία χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων και μία με εμπλοκή αυτών. Η ενεργοποίηση της δεύτερης συστήνεται σε περιπτώσεις μη επιτυχούς έκβασης της πρώτης.
- Ό,τι αφορά τα «παράπονα» και τη διαχείρισή τους φυλάσσεται στη Γραμματεία του Τμήματος με τήρηση απορρήτου και χρησιμοποιείται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΠΜΣ. Τα προσωπικά δεδομένα προστατεύονται σύμφωνα με την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

Άρθρο 2: Ορισμοί εννοιών: «παράπονο» & «ένσταση»

- Ως «**παράπονο**» ορίζεται η προφορική ή γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας/ προβλήματος που έχει ένας/μία ΜΦ σε σχέση με τις εκπαιδευτικές ή διοικητικές υπηρεσίες που προσφέρει το ΠΜΣ.
- Ένα «**προφορικό παράπονο**» εκ μέρους ενός/μίας ΜΦ ενεργοποιεί τη διαδικασία διαχείρισης χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων (βλ. ενότητα 3).
- Ένα «**γραπτό παράπονο**» εκ μέρους ενός/μίας ΜΦ ενεργοποιεί τη διαδικασία διαχείρισης με εμπλοκή διοικητικών οργάνων (βλ. ενότητα 4).

- Η «ένσταση» αποτελεί μέρος της διαδικασίας διαχείρισης με εμπλοκή διοικητικών οργάνων και είναι η γραπτή δήλωση αμφιβολίας ή αντίρρησης του/της ΜΦ σε σχέση με την απάντηση/λύση που έχει δοθεί στο «παράπονο»/πρόβλημά του/της, στο πλαίσιο μιας τέτοιας διαδικασίας.

Άρθρο 3: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων

i. «Προφορικό παράπονο» του/της ΜΦ στο άμεσα εμπλεκόμενο πρόσωπο και προσπάθεια διευθέτησης

- Ο/Η ΜΦ εκφράζει ένα «προφορικό παράπονο», δηλ. δηλώνει προφορικά το πρόβλημά του/της στο άμεσα εμπλεκόμενο πρόσωπο. Συγκεκριμένα, συζητά απευθείας (α) με τον αρμόδιο διδάσκοντα ή την αρμόδια διδάσκουσα, εφόσον το πρόβλημα αφορά εκπαιδευτικές υπηρεσίες, ή (β) με τον αρμόδιο διοικητικό υπάλληλο ή την αρμόδια διοικητική υπάλληλο, εφόσον αφορά διοικητικές.

- Εάν ο/η ΜΦ κρίνει αναγκαία τη συμμετοχή τρίτου προσώπου στην προσπάθεια διευθέτησης του προβλήματος, μπορεί να απευθυνθεί στον/την Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλό του/της.

ii. Εύρεση λύσης: ολοκλήρωση διαδικασίας

- Εάν προκύψει ικανοποιητική λύση, δεν χρειάζεται καμία περαιτέρω ενέργεια από καμία πλευρά.

iii. Μη εύρεση λύσης: συνέχιση με «γραπτό παράπονο» στη Γραμματεία

- Εάν δεν προκύψει ικανοποιητική λύση, ο/η ΜΦ έχει τη δυνατότητα να υποβάλει «γραπτό παράπονο» στη Γραμματεία του Τμήματος, ενεργοποιώντας έτσι τη διαδικασία διαχείρισης με εμπλοκή διοικητικών οργάνων (βλ. ενότητα 4).

- Γραπτό «παράπονο» είναι δυνατόν να υποβληθεί και εξ αρχής. Ωστόσο, στο πλαίσιο της συνεργασίας και της καλής θέλησης που χαρακτηρίζουν ένα ακαδημαϊκό περιβάλλον, συστήνεται ως δεύτερη επιλογή.

Άρθρο 4: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων με εμπλοκή διοικητικών οργάνων

i. Υποβολή «γραπτού παραπόνου» ΜΦ στη Γραμματεία

- Ο/Η ΜΦ εκφράζει ένα «γραπτό παράπονο», δηλ. δηλώνει γραπτά το πρόβλημά του/της και υποβάλλοντάς την επώνυμα στη Γραμματεία του Τμήματος. Η υποβολή γίνεται από τον/την ίδιο/α, ηλεκτρονικά ή διά ζώσης, εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία εμφάνισης του προβλήματος.

- Ο/η ΜΦ περιγράφει συνοπτικά και με σαφήνεια και ακρίβεια (α) το πρόβλημα, (β) τις ενέργειες που έγιναν κατά τη διαδικασία διαχείρισής του χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων, και (γ) τα αποτελέσματα των ενεργειών αυτών. Επίσης, σε περίπτωση που υπάρχουν σχετικά δικαιολογητικά, τα επισυνάπτει και αυτά.

- Ο/Η ΜΦ δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να παρουσιάζει ανακριβή στοιχεία ή να χρησιμοποιεί υβριστικό λεξιλόγιο. Τα παραπάνω συνιστούν αιτίες μη περαιτέρω εξέτασης του «γραπτού παραπόνου».

ii. Προώθηση στον/τη Διευθυντή/ρια του ΔΠΜΣ

- Η Γραμματεία προωθεί το «γραπτό παράπονο» του/της ΜΦ στον Διευθυντή ή τη Διευθύντρια του ΔΠΜΣ.

iii. Εξέταση από τον/τη Διευθυντή/ρια και τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής

- Ο/Η Διευθυντής/ρια του ΔΠΜΣ εξετάζει το «γραπτό παράπονο» και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, αυτόνομα ή σε συνεργασία με τη Συντονιστική Επιτροπή. Εάν το κρίνει σκόπιμο, μπορεί να καλέσει τον/τη ΜΦ σε συνάντηση με την παρουσία ή μη των μελών της Συντονιστικής Επιτροπής, ώστε να εκθέσει λεπτομερώς τις απόψεις του/της.

- Ο/Η Διευθυντής/τρια ενημερώνει επίσης τον/την εμπλεκόμενο/η διδάσκοντα/ουσα ή τον/την εμπλεκόμενο/η διοικητικό/ή υπάλληλο, δίνοντάς του/της τη δυνατότητα να συμβάλλει στη διευθέτηση του προβλήματος.

iv. Εύρεση λύσης: ολοκλήρωση διαδικασίας ή «ένσταση» ΜΦ

- Σε περίπτωση που ο/η Διευθυντής/ρια, συνεπικουρούμενος/η από τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής, καταλήξει σε προτεινόμενη λύση, ο/η ΜΦ ενημερώνεται εγγράφως μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.

- Εάν ο/η ΜΦ δεν είναι σύμφωνος/η με την προτεινόμενη λύση ή αν η προτεινόμενη λύση δεν έχει αντιμετωπίσει ικανοποιητικά το πρόβλημα, μπορεί να διατυπώσει «ένσταση» συμπληρώνοντας και υποβάλλοντας την στη Γραμματεία του Τμήματος.

- Η «ένσταση» εξετάζεται από τη Συνέλευση του Τμήματος και ο/η ΜΦ ενημερώνεται εγγράφως μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.

- Η απόφαση της Συνέλευσης είναι οριστική και ο/η ΜΦ δεν μπορεί να υποβάλλει νέα «ένσταση».

v. Μη εύρεση λύσης: παραπομπή «παραπόνου» στη Συνέλευση του Τμήματος

- Σε περίπτωση που ο/η Διευθυντής/τρια, συνεπικουρούμενος/η από τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής, δεν καταλήξει σε προτεινόμενη λύση, μπορεί να παραπέμψει το «πάρπονο»/πρόβλημα στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών.

- Η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή και άλλων οργάνων του Πανεπιστημίου (π.χ. Συνήγορος του Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων κλπ.), εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο.

- Ο/Η ΜΦ ενημερώνεται εγγράφως για την απόφαση της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.

- Η απόφαση της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών είναι οριστική και ο/η ΜΦ δεν μπορεί να υποβάλει «ένσταση».