



ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ &

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ και ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ**

Συνοπτικό Φύλλο Κανονισμού

Κανονισμός	Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών
Τμήμα	Ηλεκτρολόγων & Ηλεκτρονικών Μηχανικών
Σχολή	Μηχανικών
Πανεπιστήμιο	Δυτικής Αττικής
Σκοπός	Η θεσμοθέτηση των κανόνων λειτουργίας του Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών
Συγγραφή	Ομάδα εργασίας μελών ΔΕΠ του Τμήματος, όπως αυτή ορίστηκε από τον Πρόεδρο του Τμήματος
Εποπτεία	Επιτροπή ΟΜΕΑ του Τμήματος
Έγκριση	Συνέλευση Τμήματος
Απόφαση Έγκρισης	Συνέλευση 2/15.02.2022 Θέμα 1 ^ο
Έκδοση	1.0
Ημερομηνία	Φεβρουάριος 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Άρθρο 1. Εισαγωγή.....	1
Άρθρο 2. Ορισμοί	1
Άρθρο 3. Σκοπός.....	1
Άρθρο 4. Πεδίο Εφαρμογής	1
Άρθρο 5. Διαχείριση Παραπόνων	2
5.1 Βήμα 1^ο : Απευθείας Επίλυση μέσω ακρόασης.	2
5.2 Βήμα 2^ο : Επίσημη Επίλυση με διαμεσολάβηση ή διοικητική εξέταση.....	2
5.3 Βήμα 3^ο : Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση παραπόνου	3
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων Φοιτητών/τριών	4
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Έντυπο Υποβολής Παραπόνων	5

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ και ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Άρθρο 1. Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητο-κεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2021-22 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος Ηλεκτρολόγων και Ηλεκτρονικών Μηχανικών, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 2. Ορισμοί

Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τήτριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ένσταση: η αντίρρηση που υποβάλλει ο/η φοιτητής/τήτρια του Τμήματος, όταν θεωρεί ότι η διαδικασία δεν ακολουθεί τους κανόνες που ισχύουν.

Ακρόαση: η εξέταση παραπόνου του/της φοιτητή/τήτριας από μέλος του Τμήματος.

Διαμεσολάβηση: η εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τήτριας από τον Σύμβουλο Καθηγητή.

Διοικητική εξέταση: η εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τήτριας από τον Πρόεδρο του Τμήματος.

Άρθρο 3. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/ριες του Τμήματος Ηλεκτρολόγων και Ηλεκτρονικών Μηχανικών όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

1. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.
2. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
3. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 4. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις

τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών (ΑΣΣ) (ή στον Σύμβουλο Φοιτητών με Αναπηρία (ΣΦμεΑ) εάν το θέμα είναι σχετικό) για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Οι φοιτητές/τριες δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος δεν συνάδει με :

- ✓ Τους κανονισμούς που διέπουν τις σπουδές και τη φοίτηση.
- ✓ Τον κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στην Ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα
- ✓ Την ορθή Χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- ✓ Τη προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- ✓ Τη πρόποσα εργασιακή συμπεριφορά
- ✓ Την ισότητα των φύλλων και την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Άρθρο 5. Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή-αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Ο/Η φοιτητής/τήτρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

5.1 Βήμα 1^ο : Απευθείας Επίλυση μέσω ακρόασης.

Ο/Η φοιτητής/τήτρια το θέμα που τον απασχολεί σε σχετιζόμενο με το/την παράπονο μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα/ουσα του μαθήματος ή στον/στην Προϊστάμενο/η της Γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του θέματος. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο που τίθεται σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τήτρια και προτείνει μία λύση.

5.2 Βήμα 2^ο : Επίσημη Επίλυση με διαμεσολάβηση ή διοικητική εξέταση.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του στον ΑΣΣ/ΣΦμεΑ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο ΑΣΣ/ΣΦμεΑ εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τήτρια και προτείνει μία λύση. Ο ΑΣΣ/ΣΦμεΑ κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος, με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του ΑΣΣ/ΣΦμεΑ, ο/η φοιτητής/τήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στον Πρόεδρο του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (Παράρτημα Β) που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση

τον/τη φοιτητή/τήτρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. **Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/τήτρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου βήματος της παρούσας διαδικασίας.**

Ο Πρόεδρος του Τμήματος διατηρεί το δικαίωμα να χαρακτηρίσει το Αίτημα Παραπόνου ως απαράδεκτο και να το αρχειοθετήσει, σε περιπτώσεις που η φύση του αιτήματος αφορά προσπάθεια επιλεκτικής/προνομιακής αντιμετώπισης του φοιτητή/τήτριας εκ μέρους του Τμήματος κατά παράβαση των κανονισμών λειτουργίας του.

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

5.3 Βήμα 3^ο : Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση παραπόνου

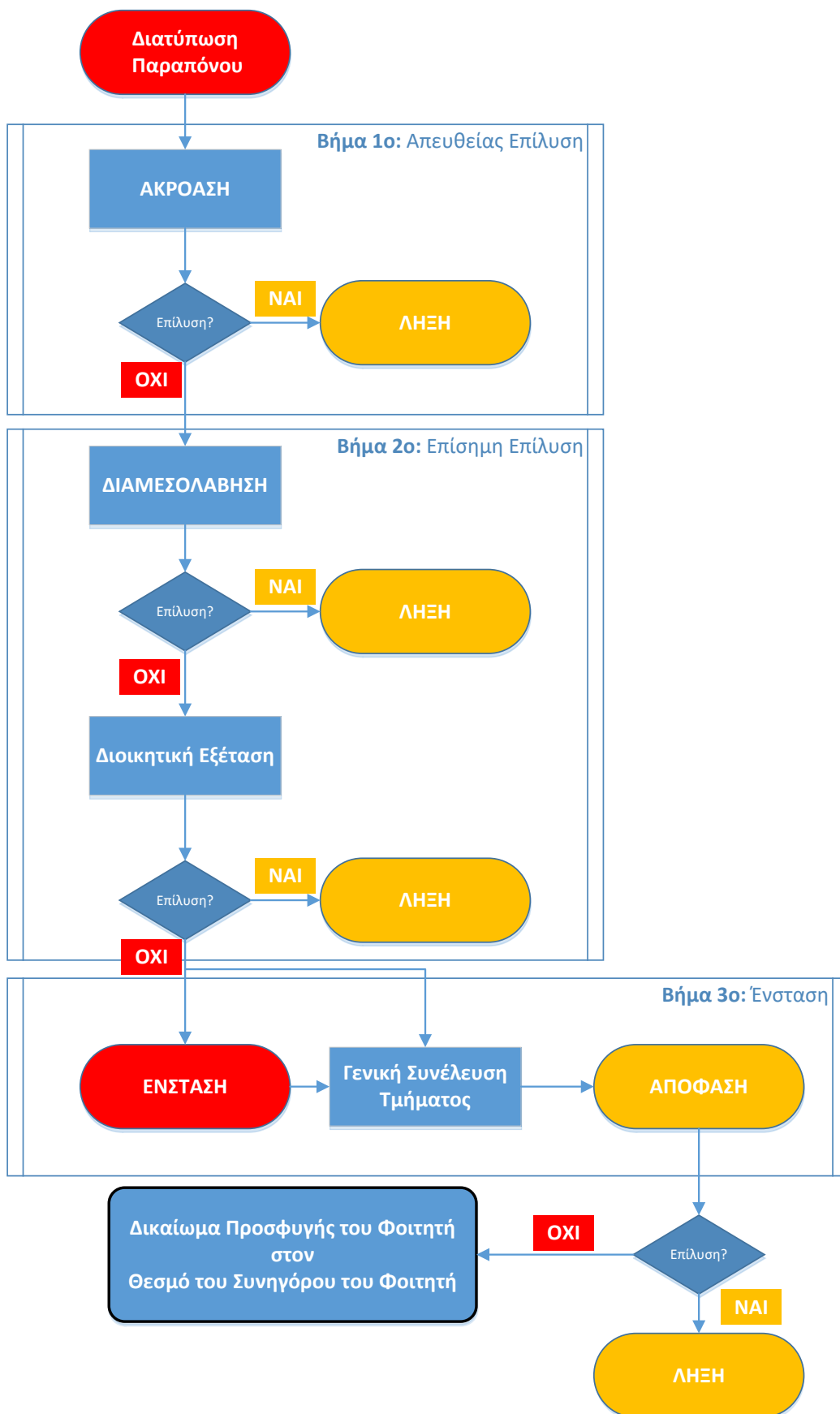
Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο/η φοιτητής/τήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας 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 Πρόεδρος Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τήτρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος δεν μπορεί να προσβληθεί με νέα ένσταση προς το Τμήμα.

Στις περιπτώσεις που ακόμη και μετά την ολοκλήρωση των παραπάνω βημάτων στο πλαίσιο των διαδικασιών του Τμήματος, ο/η φοιτητής/τήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε δύναται να αποταθεί στον Συνήγορο του Φοιτητή του ΠΑΔΑ.

Η Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων Φοιτητών παρουσιάζεται συνοπτικά με μορφή γραφήματος στο Παράρτημα Α.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων Φοιτητών/τριών



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Αριθ. Πρωτ.:

Ση με ίω ση : Το Τμήμα Ηλεκτρολόγων και Ηλεκτρονικών Μηχανικών στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών/τριών.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: **ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:**

Αρ. Ταυτότητας: Αριθ. Μητρώου: Εξαμ. Σπουδών:

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:

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).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☐ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

☐ Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Αθήνα,

Ο/Η ΑΙΤ.....