



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ

Ο κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών και φοιτητριών εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του Τμήματος Φιλολογίας στην 13η συνεδρίαση του ακαδημαϊκού έτους 2023-2024 (16 Μαΐου 2024)

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2024

Πίνακας περιεχομένων

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ	3
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	6
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	6

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ

1. Ο Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών, τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2023-2024 και τροποποιείται με αποφάσεις της Συνέλευσης του Τμήματος.

2. Επιδίωξη του Τμήματος είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητο-κεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, το Τμήμα διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωση τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα, σύμφωνα και με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Στον παρόντα Κανονισμό δεν εμπίπτουν θέματα που αφορούν το αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων/-ουσών.

3. Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Τμήματος Φιλολογίας και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως: α) διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης β) ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού γ) ελλιπής ενημέρωση των φοιτητών και των φοιτητριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/φοιτήτριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του Τμήματος, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των

φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο Σύμβουλος Καθηγητής ο οποίος παρέχει ενημέρωση και καθοδήγηση για τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε να δρομολογηθούν προς τον κατάλληλο αποδέκτη. Οι φοιτητές/φοιτήτριες έχουν δυνατότητα και δικαίωμα να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δεν συνάδει με τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης, την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών και την πρόποσα εργασιακή συμπεριφορά.

4. Για θέματα που δεν άπτονται της ποιότητας σπουδών και παρεχόμενων υπηρεσιών, οι φοιτητές και οι φοιτήτριες απευθύνονται στα θεσμοθετημένα όργανα του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και τα οποία επιλαμβάνονται σύμφωνα με τον Κανονισμό λειτουργίας τους: (α) Για κακοδιοίκηση ή παραβίαση της ακαδημαϊκής ελευθερίας, εγγράφως προς το Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (<https://synigoros.uop.gr/>), (β) Για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά, εγγράφως προς την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (<https://isotita.uop.gr/>), (γ) Για παραβίαση κώδικα δεοντολογίας, εγγράφως προς την Επιτροπή Δεοντολογίας Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, της οποίας προΐσταται ο Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας.

5. Οποιαδήποτε δυσαρέσκεια εκ μέρους των φοιτητών/φοιτητριών δεν μπορεί να κινητοποιεί απευθείας την επίσημη διαδικασία υποβολής παραπόνου. Πολλά από τα προβλήματα που ενδεχομένως αντιμετωπίζουν οι φοιτητές/φοιτήτριες είναι δυνατόν να επιλυθούν μέσω καλοπροαίρετου διαλόγου με το αρμόδιο μέλος διοικητικού προσωπικού / Ε.Δι.Π. / Δ.Ε.Π. Στη διαδικασία μπορεί να εμπλακεί και ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος του φοιτητή/της φοιτήτριας προκειμένου να διευθετηθεί το πρόβλημα με τον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό συναίνεσης και αποτελεσματικότητας. Εάν μετά από την παραπάνω διαδικασία το πρόβλημα εμμένει και ο φοιτητής/η φοιτήτρια ενίσταται στη λύση που προτάθηκε δικαιούται εντός διαστήματος 30 ημερών από την εμφάνιση του προβλήματος να προβεί σε αίτημα διοικητικής εξέτασης του παραπόνου του/της με τη διαδικασία που περιγράφεται στο Άρθρο 6 του παρόντος κανονισμού.

6. Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι φοιτητές/φοιτήτριες δικαιούνται να υποβάλουν εγγράφως στη Γραμματεία του Τμήματος χρησιμοποιώντας το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων που παρατίθεται στο Παράρτημα του παρόντος Κανονισμού. Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράψουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που

αντιμετωπίζουν. Στη συνέχεια, η Γραμματεία το διαβιβάζει στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος. Ο/Η Πρόεδρος εφόσον το κρίνει απαραίτητο, δύναται να παραπέμψει το θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος, να ζητήσει τη συνδρομή ειδικών, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να ζητήσει τη συνδρομή αρμόδιων οργάνων του Ιδρύματος (Τμήμα Σπουδών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, κ.λπ.).

7. Εντός χρονικού διαστήματος που δεν θα ξεπερνά τους δύο μήνες, ο φοιτητής/η φοιτήτρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος χρησιμοποιώντας το ίδιο έντυπο υποβολής παραπόνου (βλ. Παράρτημα) και περιγράφοντας όλες τις διαδικασίες διαβούλευσης και διοικητικής εξέτασης που έχουν προηγηθεί. Η Συνέλευση του Τμήματος αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το νέο αίτημα επανεξέτασης. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος μετά την επανεξέταση του παραπόνου είναι οριστική.

Ακολουθεί το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ

ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: _____

ΑΡΙΘΜ. ΜΗΤΡΩΟΥ: _____

ΈΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ: _____

ΤΗΛΕΦΩΝΟ: _____

E-MAIL: _____

ΘΕΜΑ: _____

Παρακαλείσθε να διατυπώσετε με συντομία και σαφήνεια το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Τμήματος (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα

Καλαμάτα,

Ο/Η ΑΙΤ