



## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

### 1. Εισαγωγή

Το Τμήμα Συντήρησης Αρχαιοτήτων και Έργων Τέχνης (Σ.Α.Ε.Τ.), στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, και στην προσπάθειά του για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ακαδημαϊκών υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης των φοιτητών, θέτει σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2020-21 την διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων. Η συγκεκριμένη διαδικασία του Τμήματος Σ.Α.Ε.Τ. αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και παράπονα που αφορούν θέματα σπουδών και φοίτησης, ανάρμοστης συμπεριφοράς, ελλιπούς καθοδήγησης κ.λπ.

### 2. Πλαίσιο Εφαρμογής

Τα θέματα για τα οποία οι φοιτητές/τριες μπορούν να υποβάλουν παράπονο/ένσταση περιλαμβάνουν:

**Ακαδημαϊκά παράπονα**, σχετικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως ζητήματα/προβλήματα με τη Διοίκηση, τη Γραμματεία, τη διδασκαλία ή την αντιμετώπιση των φοιτητών/τριών σε ακαδημαϊκό επίπεδο (π.χ. έγκαιρη επικοινωνία, ανάδραση, ανατροφοδότηση).

Στα ακαδημαϊκά παράπονα περιλαμβάνονται επίσης οι ενέργειες ή αποφάσεις μέλους του Τμήματος που δεν συνάδει με τους Κανονισμούς σπουδών και φοίτησης, τον κώδικα δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα και προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων.

**Προσωπικά παράπονα** για ένα μέλος του προσωπικού ή άλλον φοιτητή/τρια ή ομάδα φοιτητών/τριών για μη πρόπουσα εργασιακή συμπεριφορά.

**Μη ακαδημαϊκές και μη προσωπικές ενστάσεις** οι οποίες σχετίζονται με υπηρεσίες του Πανεπιστημίου, όπως, στέγαση, σίτιση, πάρκινγκ, ιατρείο, πρόσβαση κ.λπ.

**Παρενόχληση, εκφοβισμός ή διάκριση** σε οποιαδήποτε μορφή που περιλαμβάνει ελεγκτική ή καταναγκαστική συμπεριφορά, διαφορετική αντιμετώπιση ή/ και προσβλητικά σχόλια για τα προσωπικά γνωρίσματα ή τα υποτιθέμενα προσωπικά χαρακτηριστικά κάποιου, σωματική ανάρμοστη συμπεριφορά, σωματική βία, σεξουαλική βία, ακατάλληλη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.

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.

Ως εκ τούτου:

Τα θέματα για τα οποία δεν μπορεί ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλει παράπονο/ένσταση περιλαμβάνουν:

Ακαδημαϊκές προσφυγές για τη βαθμολογία αξιολόγησης, όπου εφαρμόζεται ο Εσωτερικός Κανονισμός του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την υποβολή ακαδημαϊκών προσφυγών.

Ανησυχίες σχετικά με την πολιτική ή την διακυβέρνηση του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής όπου εφαρμόζεται ο Εσωτερικός Κανονισμός του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και το ΦΕΚ Ίδρυσης Α΄ 38/02.03.2018 , Νόμος 4521 /2018.

Για θέματα που σχετίζονται με την πρόοδό τους και τις σπουδές τους οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη.

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί την πρώτη επιλογή για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα/πρόβλημα. Η συζήτηση και η διαπροσωπική επίλυση αποτελεί τη βασική ακαδημαϊκή οδό που θα πρέπει να επιλέγεται πριν την κατάθεση ενός παραπόνου.

### **3. Πολιτική παραπόνων/ενστάσεων**

Το Τμήμα Σ.Α.Ε.Τ., στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης των φοιτητών/τριών και σεβασμού ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων δίνει την δυνατότητα έκφρασης α) επώνυμων και β) ανώνυμων παραπόνων/ενστάσεων.

Τα έντυπα υποβολής επώνυμων και ανώνυμων παραπόνων βρίσκονται στη ιστοσελίδα του Τμήματος και κατατίθενται αντίστοιχα στην Γραμματεία του Τμήματος ή στην ειδική θυρίδα παραπόνων που βρίσκεται έξω από την Γραμματεία του Τμήματος με ένδειξη "ΘΥΡΙΔΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ".

Το ανώνυμο παράπονο/ένσταση δίνει τη δυνατότητα σε οποιονδήποτε είναι ή υπήρξε φοιτητής, διοικητικό προσωπικό ή επισκέπτης του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής να αναφέρει ανώνυμα, ανάρμοστη συμπεριφορά από προσωπικό, φοιτητές ή μέλη της κοινότητας, συμπεριλαμβανομένης της παρενόχλησης, του εκφοβισμού, των διακρίσεων και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Παρά ταύτα πρέπει να σημειωθεί ότι όσοι υποβάλλουν ανώνυμα παράπονα πρέπει να κατανοήσουν ότι η ανωνυμία μπορεί να εμποδίσει την ικανότητα του Τμήματος να διερευνήσει πλήρως ένα θέμα (εισαγγελική αρχή, αστυνομία κλπ) και να λάβει άμεση δράση.

Επίσης, όσοι υποβάλλουν ανώνυμα παράπονα δεν θα λάβουν συγκεκριμένη απάντηση ή αναφορά της κατάστασης επίλυσης του προβλήματος/θέματος τους. Ως εκ τούτου δίνεται η δυνατότητα στο έντυπο υποβολής ανώνυμων παραπόνων να καταγραφεί κάποιο τηλέφωνο επικοινωνίας ή ηλεκτρονική διεύθυνση ώστε να επικοινωνήσει το Τμήμα με τον καταγγέλλοντα.

### **4. Διαχείριση Παραπόνων**

Τα επώνυμα και ανώνυμα παράπονα συγκεντρώνονται στο τέλος κάθε μήνα από την Γραμματεία του Τμήματος Σ.Α.Ε.Τ. και εξετάζονται από το πρώτο Συμβούλιο του Τμήματος που θα ακολουθήσει.

### **Βήμα 1ο: Απευθείας Επίλυση**

### ***ΕΞΕΤΑΣΗ παραπόνου/προβλήματος από το Συμβούλιο του Τμήματος***

Το Συμβούλιο του Τμήματος εξετάζει το παράπονο/πρόβλημα και α) το επιλύει άμεσα εάν εμπίπτει στις αρμοδιότητες και δικαιοδοσίες του ή β) το αναθέτει ανάλογα με τη φύση του παραπόνου στο σχετικό μέλος Δ.Ε.Π./Ε.ΔΙ.Π./Ε.ΤΕ.Π., σε μέλος του διοικητικού προσωπικού, στον Διευθυντή του σχετικού Τομέα, στον Ακαδημαϊκό Υπεύθυνο ή τέλος στην αρμόδια υπηρεσία του Ιδρύματος για επίλυση μέσω διαμεσολάβησης.

### **Βήμα 2ο: Επίλυση μέσω διαμεσολάβησης**

#### ***ΑΚΡΟΑΣΗ-παραπόνου/προβλήματος από το αρμόδιο μέλος του Τμήματος***

Στις περιπτώσεις που δεν επιτευχθεί η απευθείας επίλυση από το Συμβούλιο του Τμήματος, ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο στο αρμόδιο μέλος του Τμήματος που έχει ορίσει το Συμβούλιο. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει την συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος και προτείνει μία λύση κατά την κρίση του.

### **Βήμα 3ο: Διοικητική Επίλυση**

#### ***ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ του παραπόνου/προβλήματος από τον Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος.***

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του αρμόδιου μέλους του Τμήματος με τον/η φοιτητή/τρια δεν έχει επιλυθεί το πρόβλημα, ορίζεται συνάντηση με τον Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος. Ο/Η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο στον Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος όπως και τα αποτελέσματα της διαδικασίας εξέτασης και ακρόασης που έχει προηγηθεί. Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος του Τμήματος δύναται, να λάβει απόφαση σχετικά με την επίλυση του προβλήματος-παραπόνου, ή ανάλογα με την φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση μαζί με τον/τη φοιτητή/τρια οποιοδήποτε μέλος ή όργανο του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος.

### **Βήμα 4<sup>ο</sup>: Οριστική Επίλυση**

#### ***ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ - ΕΝΣΤΑΣΗ του παραπόνου/προβλήματος-από τη Συνέλευση του Τμήματος.***

Στις περιπτώσεις που ο Αναπληρωτής Πρόεδρος του Τμήματος έχει παραπέμψει το πρόβλημα/παράπονο στην Συνέλευση του Τμήματος ή στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης (βήμα 3<sup>ο</sup>) του προβλήματος/παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση και η κατάσταση εξακολουθεί να είναι

προβληματική, τότε το παράπονο εξετάζεται στην Συνέλευση του Τμήματος μετά από εκ νέου κατάθεση εντύπου παραπόνου στη Γραμματεία. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται μετά από κάθε βήμα αρμοδίως για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα/παράπονο. Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια δεν είναι ικανοποιημένος/η με την επίλυση που έχει προκύψει από τα βήματα 1, 2 ή 3, μπορεί να υποβάλει εκ νέου παράπονο στην Γραμματεία όπου αναφέρει γραπτώς, μεταξύ άλλων, και την διαδικασία που ακολουθήθηκε.

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων περιγράφεται συνοπτικά στο παρακάτω γράφημα.

