

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Μάρτιος 2023

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του Τμήματος είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική 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.

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Τμήματος. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτεται της ποιότητας των παρεχομένων 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/η εκάστοτε Πρόεδρος του Τμήματος.

Άρθρο 3. Ορισμοί

1. Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του φοιτητή ή της φοιτήτριας του Τμήματος, αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως *Ένσταση* ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του φοιτητή ή της φοιτήτριας του Τμήματος για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβληθέν αίτημά του/της.

Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας τηρείται αυστηρά η προστασία στη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών αποκλειστικά για τους εδώ αναφερόμενους σκοπούς, όπως αυτή καθορίζεται από το ν. 4624/2019. Τα έντυπα υποβολής παραπόνων και ενστάσεων και τα προσωπικά δεδομένα που αυτά ενσωματώνουν φυλάσσονται σε ασφαλή χώρο στη Γραμματεία του Τμήματος, ενώ σε αυτά έχει πρόσβαση μόνον η Γραμματεία. Ανωνυμοποιημένα τα στοιχεία που συλλέγονται μπορεί να χρησιμοποιηθούν για την εσωτερική αξιολόγηση του Τμήματος και σε κάθε περίπτωση καταστρέφονται μετά την παρέλευση πέντε ετών. Σε κάθε περίπτωση τηρείται η ανωνυμία του φοιτητή ή της φοιτήτριας που υποβάλλει το προς επίλυση αίτημα, ενώ ο τελευταίος / η τελευταία έχει τα δικαιώματα που αναγνωρίζονται από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

ΣΤΑΔΙΟ 1

Ο φοιτητής/Η φοιτήτρια απευθύνεται στον/στην Ακαδημαϊκό Σύμβουλο που του/της αντιστοιχεί για θέματα που αφορούν τις σπουδές, ανάρμοστης συμπεριφοράς και ελλιπούς καθοδήγησης από το διδακτικό και διοικητικό προσωπικό, καθώς και για θέματα που αφορούν

την αξιολόγησή του/της. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί με συζήτηση ή διαμεσολάβηση.

ΣΤΑΔΙΟ 2

Εάν το πρόβλημα-παράπονο δεν επιλυθεί μέσω του προηγούμενου σταδίου, τότε δύναται να υποβληθεί εγγράφως παράπονο ή ένσταση. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά στον ίδιο τον φοιτητή/στην ίδια τη φοιτήτρια και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο φοιτητής/Η φοιτήτρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του/της εντός 60 ημερών από την γνώση του προβλήματος από τον ίδιο/την ίδια. Γι' αυτό τον λόγο είναι διαθέσιμο το **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων** του Τμήματος (Βλ. Παράρτημα), μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος, αλλά και μέσω της Γραμματείας. Το έντυπο συμπληρώνεται επώνυμως και υποβάλλεται στη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης (Στάδιο 1), θα πρέπει να αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.
2. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του φοιτητή/της φοιτήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος και στην Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων, της οποίας ο/η Πρόεδρος είναι μέλος.
3. Η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων δύναται να καλέσει τον ενδιαφερόμενο φοιτητή/την ενδιαφερόμενη φοιτήτρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Εάν η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων κρίνει ότι ο φοιτητής/η φοιτήτρια χρήζει προστασίας, οφείλει να του/της προσφέρει τη δέουσα προστασία.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, το παράπονο παραπέμπεται στη Συνέλευση του Τμήματος, η οποία μπορεί να ζητά γνωμοδότηση από τη Νομική Υπηρεσία του ΠΚ.

Σε περίπτωση απόρριψης ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες, εκτός κι αν προκύψουν νέα στοιχεία.

Στην περίπτωση που ο φοιτητής/η φοιτήτρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί στα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ή τη Συνέλευση του Τμήματος και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο φοιτητής/η φοιτήτρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημα του/της.

Άρθρο 6. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Κοινοποίησης και Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

□ Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Τμήματος και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσανεμία τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

□ Συνήγορος Φοιτητή

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/φοιτητριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/φοιτητριών.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του Φοιτητή διερευνά υποθέσεις αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή ή φοιτήτριας και διαμεσολαβεί στα αρμόδια όργανα για την επίλυσή τους. Μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του Ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα, το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή/στην καθηγήτρια τον οποίον/την οποία αφορά ή στην αρμόδια διοικητική υπηρεσία και στον φοιτητή/στη φοιτήτρια που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.

Σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, ο Συνήγορος του Φοιτητή/της Φοιτήτριας διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

□ Επιτροπή Ισότητας των Φύλων

Σύμφωνα με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019, η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων έχει, ανάμεσα σε άλλες, τις εξής αρμοδιότητες:

1. Εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού.
2. Παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά.
3. Παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση.

Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Φ.Κ.Σ., ΠΚ

Αριθ. Πρωτ.:.....

Όνοματεπώνυμο:

.....

Αρ. Μητρώου:

.....

Έτος Σπουδών:

.....

Τηλέφωνο/κινητό:

.....

E-mail:

.....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ρέθυμνο,

Ο/Η ΑΙΤ.....

Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/-τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου παραπόνου/ένστασης, με σκοπό τη διευκόλυνση των φοιτητών και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το Τμήμα Φ.Κ.Σ. του Πανεπιστημίου Κρήτης λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Δηλώνω ότι έχω διαβάσει τον Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων και συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.

Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στην ισχύουσα νομοθεσία.