

Α13 ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/φοιτητριών του ΠΜΣ «ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΝΕΟΤΕΡΟΥ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΚΟΣΜΟΥ»

**Εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας 520/19-2-
2025**

ΑΡΘΡΟ 1

Σκοπός

Ο Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚΔΠΕ) των φοιτητών/τριών του ΠΜΣ «Ιστορία και Πολιτισμός του Νεότερου και Σύγχρονου Κόσμου», βασίζεται στον πρότυπο κανονισμό του Ιδρύματος που εγκρίθηκε στην υπ. αριθμ. 1139/08-11-2022 Απόφαση της Συγκλήτου και συντάχθηκε στο πλαίσιο του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) και της βελτίωσης του παραγόμενου έργου του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

Σκοπός του ΚΔΠΕ είναι να διασφαλιστεί, μέσω ενός μηχανισμού διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών του ΠΜΣ προς όλους/ες τους/τις φοιτητές/τριες, που συμμετέχουν σε αυτό.

Ειδικότεροι στόχοι θέσπισης του ΚΔΠΕ είναι να οριστούν προκειμένου να εφαρμοστούν οι διαδικασίες για την αξιόπιστη, συστηματική και διαρκώς βελτιούμενη αντιμετώπιση δυσκολιών, που συναντά ο/η φοιτητής/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της. Επίσης, να καθοριστούν τα κανονιστικά πρότυπα μέσω των οποίων θα γίνεται πιο αξιόπιστη, εύχρηστη και συστηματική η ανάλυση και αντιμετώπιση των παραπόνων και ενστάσεων που ενδέχεται να προκύψουν σε κάθε φοιτητή/τρια, ώστε να συμβάλλουν στη βελτίωση της μαθησιακής και διδακτικής εμπειρίας του/της, καθώς και στην εύρυθμη λειτουργία του ΠΜΣ «Ιστορία και Πολιτισμός του Νεότερου και Σύγχρονου Κόσμου» του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Επιπροσθέτως, θα δημιουργηθεί

ένα πλαίσιο στήριξης με βάση τον/την φοιτητή/τρια, το οποίο θα συμβάλλει στον επανασχεδιασμό και στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων σπουδών και υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 2

Ορισμοί

Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση διαμαρτυρίας (προφορική ή γραπτή) ενός/μιας φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών του ΠΜΣ «Ιστορία και Πολιτισμός του Νεότερου και Σύγχρονου Κόσμου» του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας του Πανεπιστημίου.

Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας από τον/την φοιτητή/τρια αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

Οι λόγοι με βάση τους οποίους οι φοιτητές/τριες θα διατυπώσουν και θα υποβάλουν είτε γραπτά είτε προφορικά παράπονα, σχετίζονται με:

1) Προβλήματα που προκύπτουν από ενέργειες ή αποφάσεις συμμετέχοντος διδάσκοντος/διδάσκουσας, λοιπού προσωπικού και άλλου συμφοιτητή/τριας στο ΠΜΣ.

Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση κανονισμών σπουδών και φοίτησης.
- Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών που αφορούν στη διδασκαλία και την έρευνα.
- Προβλήματα που αφορούν σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας
- Προβλήματα στην αλληλεπίδραση φοιτητή/τριας-διδάσκοντα/διδάσκουσας
- Προβλήματα που αφορούν στο πνεύμα συνεργασίας ανάμεσα στους φοιτητές/στις φοιτήτριες και στα μέλη του επιστημονικού προσωπικού της πανεπιστημιακής κοινότητας, καθώς και στην ισότιμη αντιμετώπιση όλων των φοιτητών/τριών
- Θέματα, που προκύπτουν από τη μη τήρηση της συνέπειας (ωράρια, μη έγκαιρη γνωστοποίηση αλλαγών, έκτακτη αντικατάσταση διδάσκοντα κ.λπ.), που αφορούν στην εκπαιδευτική διαδικασία
- Θέματα που προκύπτουν από ανάρμοστη συμπεριφορά του ακαδημαϊκού προσωπικού ή θέματα παρενόχλησης οποιασδήποτε φύσης

- Προβλήματα που αφορούν στην εφαρμογή της μαθησιακής διαδικασίας, όπως η αργοπορημένη ανταπόκριση στην ανάθεση ή βαθμολόγηση των εργασιών ή/και γραπτών εξετάσεων, επίλυση αποριών, ή παροχή διευκρινήσεων κ.λπ

2) Προβλήματα στην επικοινωνία φοιτητών/τριών με τις διοικητικές υπηρεσίες του ΠΜΣ του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων που οφείλονται ενδεικτικά:

- Στην ανάρμωση συμπεριφορά διοικητικών υπαλλήλων.
- Στην αργοπορημένη ή ελλιπή ανταπόκριση των διοικητικών υπαλλήλων.

3) Προβλήματα, που αφορούν σε κτιριακές και υλικοτεχνικές υποδομές του ΠΜΣ ή και του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- Ανεπάρκειες εγκαταστάσεων (θέρμανση, εξαερισμός, θέσεις, αμφιθέατρα, εργαστήρια κ.λπ)
- Ελλείψεις στην υλικοτεχνική υποδομή (εξοπλισμός, προσβασιμότητα κ.λπ.) που δυσκολεύουν τον/την φοιτητή/τρια στην καθημερινότητά του/της και στις σπουδές του/της
- Δυσκολίες, που προκύπτουν από ελλείψεις στις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, που υποστηρίζουν τη λειτουργία του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας.

4) Προβλήματα, που προκύπτουν στις σχέσεις μεταξύ των φοιτητών/τριών. Ενδεικτικά μπορεί να είναι:

- Θέματα, που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ των φοιτητών/τριών για ακαδημαϊκά θέματα.
- Θέματα, που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ φοιτητών/τριών και συλλογικών τους οργάνων.

5) Άλλα θέματα που αφορούν (ενδεικτικά) σε προσβολή/οικειοποίηση των πνευματικών δικαιωμάτων.

ΑΡΘΡΟ 3

Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό των δύο κύκλων σπουδών του ΠΜΣ. Οι φοιτητές/φοιτήτριες

οφείλουν πριν υποβάλουν το παράπονο ή την ένσταση τους να μελετήσουν τους Οδηγούς και τους γενικούς και ειδικούς Κανονισμούς Σπουδών των Προγραμμάτων Σπουδών στα οποία φοιτούν, καθώς και τους γενικούς Κανονισμούς Λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Ως αρμόδιο όργανο σε κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ορίζεται η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων. Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας σε όλα της τα στάδια, οι εμπλεκόμενοι έχουν την υποχρέωση της τήρησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

ΑΡΘΡΟ 4

Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων και ενστάσεων στοχεύει στον καθορισμό ενεργειών προκειμένου ο/η φοιτητής/τρια να μπορέσει να επικοινωνήσει τα ζητήματα, που τον απασχολούν καθώς και στην επίλυσή τους. Η διαδικασία έχει ως εξής: Πριν γίνει κάθε ενέργεια γραπτής διατύπωσης οποιοδήποτε παραπόνου ή ένστασης, ως πρώτο στάδιο-βήμα θα πρέπει ο/η φοιτητής/τρια, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου του/της, να επικοινωνήσει με μέλος ΔΕΠ ή με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του/της, ο οποίος σύμφωνα με τον κανονισμό του Πανεπιστημίου (απόφαση Συγκλήτου 1104/30-03-2021) συζητάει με τον/την φοιτητή/τρια για οποιοδήποτε θέμα δημιουργεί εμπόδια στις σπουδές του/της και άπτονται των αρμοδιοτήτων του Ακαδημαϊκού Συμβούλου.

Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί μέσω της παραπάνω άτυπης διαδικασίας ή προκύπτει σύγκρουση αρμοδιοτήτων ή ρόλων με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, τότε, ακολουθείται η παρακάτω τυπική διαδικασία με βάση και τα όσα ορίζονται σχετικά στο άρθρο 20 του Κανονισμού του Π.Μ.Σ. του Π.Ι.:

- Τυχόν παράπονα ή ενστάσεις επί διαδικασιών που αφορούν το Π.Μ.Σ. υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην Γραμματεία του Τμήματος που έχει τη διοικητική υποστήριξη του Π.Μ.Σ. ή μέσω ειδικής φόρμας στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ.
- Τα παράπονα/ενστάσεις που λαμβάνονται από τη Γραμματεία του Π.Μ.Σ. ηλεκτρονικά ή μέσω της φόρμας διαβιβάζονται αμέσως μέσω ηλεκτρονικού

ταχυδρομείου ή απλής εκτύπωσης στον/στην Διευθυντή/ντρια του Π.Μ.Σ. ο/η οποίος/α συγκαλεί αρμοδίως και ενημερώνει την Συντονιστική Επιτροπή, τηρώντας θέματα ανωνυμίας, διακριτικότητας, απορρήτου και προσωπικών δεδομένων.

- Ο/Η Διευθυντής/ντρια επικοινωνεί με τον/την αναφερόμενο/η στο παράπονο ή συγκαλεί, αν είναι απαραίτητο, σύσκεψη με τον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια, τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο καθώς και άλλα μέλη Δ.Ε.Π. με σχετική εμπειρία με σκοπό να εξευρεθεί λύση.
- Αν αυτό δεν καταστεί εφικτό, ο/η Διευθυντής/ ντρια παραπέμπει το παράπονο ή την ένσταση στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών για περαιτέρω διαβούλευση και λήψη απόφασης.
- Σε περίπτωση πολύ σοβαρών παραπόνων και μη επίλυσης του θέματος, ο/η Διευθυντής/ντρια κατά την κρίση του/της ενημερώνει αρμόδιους φορείς και υπηρεσίες του Ιδρύματος (Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας, Συνήγορο Φοιτητή κ.λπ.).
- Σε περίπτωση που το παράπονο ή η ένσταση αφορά τον/την Διευθυντή/ντρια του Π.Μ.Σ., τη διεκπεραίωση της παραπάνω διαδικασίας αναλαμβάνει το αρχαιότερο μέλος Δ.Ε.Π. που μετέχει στη Συντονιστική Επιτροπή.

ΑΡΘΡΟ 5

Δικαίωμα ενημέρωσης

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως από το Τμήμα σε χρονικό διάστημα 20 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της για τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για όποια απόφαση ελήφθη για το ζήτημα του/της. Σε περίπτωση όπου ο/η φοιτητής/τρια δεν λάβει την απάντηση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην αντιπρύτανη των ακαδημαϊκών υποθέσεων για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου του/της.

ΑΡΘΡΟ 6

Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων

Κρίνεται σκόπιμο να εφαρμοστούν ενέργειες, οι οποίες θα συμβάλλουν στην βελτιστοποίηση της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων και ενστάσεων. Τα παράπονα

και οι ενστάσεις που υποβάλλονται μέσω της τυπικής διαδικασίας, θα πρέπει να καταχωρίζονται και να ταξινομούνται ηλεκτρονικά, προκειμένου τα αποτελέσματα από την επίλυση τους να είναι μετρήσιμα, αξιολογήσιμα και συγκρίσιμα, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά (Έντυπο Α9β).

Η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων προβαίνει σε αποτίμηση και ταξινόμηση των παραπόνων και των ενστάσεων. Προτείνεται να ταξινομεί τα παράπονα και τις ενστάσεις, όσον αφορά την προέλευσή τους (διδασκτικό-ακαδημαϊκό περιβάλλον, διοικητικές υπηρεσίες, υποδομές Τμήματος, προβλήματα συνεργασίας μεταξύ φοιτητών) και να προβαίνει στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας. Στο παραπάνω πλαίσιο και με τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους η Επιτροπή συντάσσει αναφορά που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους φοιτητές στο Τμήμα.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία από το Τμήμα.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών που μετά την εξέτασή τους επιλύθηκαν από τον Τμήμα ή το Ίδρυμα.

ΑΡΘΡΟ 7

Έγκριση-τροποποίηση παρόντος κανονισμού

Ο κανονισμός μπορεί να τροποποιηθεί και να αναθεωρηθεί σύμφωνα με απόφαση της Συγκλήτου.