

M3. 2 ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ

ΑΡΘΡΟ 1: ΘΕΣΜΟΣ-ΟΡΙΣΜΟΙ

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων απευθύνεται σε όλους και όλες τους/τις εν ενεργεία φοιτητές/τριες του Τμήματος Θεατρικών Σπουδών

Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του φοιτητή/ήτριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

ΑΡΘΡΟ 2: ΣΚΟΠΟΣ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Ο κανονισμός λειτουργίας του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, και αφορά περιπτώσεις όπως:

- διαφωνιών σε θέματα σπουδών και φοίτησης (ζητήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών των σχετικών με τη διδασκαλία και την έρευνα· προβλήματα που αφορούν σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας· ζητήματα που αναφέρονται στην αλληλεπίδραση φοιτητή/τριας-διδάσκοντα· προβλήματα που αφορούν στο πνεύμα συνεργασίας ανάμεσα στους φοιτητές 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.), και αφορούν στην εκπαιδευτική διαδικασία),
- δυσλειτουργιών του εκπαιδευτικού έργου και των διοικητικών υπηρεσιών,
- καταγγελιών για ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ ή διοικητικού προσωπικού του Τμήματος,
- ελλειπούς καθοδήγησης από τον/την σύμβουλο σπουδών,
- ελλειπούς ή λανθασμένης ενημέρωσης από μέλος διοικητικού προσωπικού,
- έλλειψης επικοινωνίας με μέλος ΔΕΠ ή τη γραμματεία του Τμήματος,
- προβλημάτων σχετικών με τις κτιριακές και υλικοτεχνικές υποδομές του Τμήματος ή και του Ιδρύματος
- προβλημάτων σχετικών με τη στέγαση,
- προβλημάτων σχετικών με τη σίτιση
- προβλημάτων που προκύπτουν στις σχέσεις μεταξύ των φοιτητών/τριών (ζητήματα που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ των φοιτητών/τριών για ακαδημαϊκά θέματα ή από τη συνεργασία μεταξύ φοιτητών/τριών και συλλογικών τους οργάνων).

ΑΡΘΡΟ 3: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Πριν γίνει κάθε ενέργεια γραπτής διατύπωσης οποιουδήποτε 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/ΕΔΙΠ ή με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό του/της, ο οποίος συζητάει με τον/την φοιτητή/τρια για οποιοδήποτε θέμα δημιουργεί εμπόδια στις σπουδές του/της και άπτεται 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 γραπτή/τυπική διαδικασία.

1. Ο/Η φοιτητής/τρια αναζητά το «Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων» (βλ. Παράρτημα) στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος.
2. Ο/Η φοιτητής/τρια συμπληρώνει κατάλληλα και ορθά όλα τα προσωπικά του/της στοιχεία στο «Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων» και με συντομία, σαφήνεια και ακρίβεια περιγράφει το παράπονο/ένσταση ή το πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Το έντυπο υποβάλλεται πλήρως συμπληρωμένο στη γραμματεία του Τμήματος. Η υποβολή γίνεται σε έντυπη μορφή ή μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), και η Γραμματεία το διαχειρίζεται μέσω εμπιστευτικού πρωτοκόλλου.
3. Ο/Η φοιτητής/τρια μπορεί να επισυνάψει στο έντυπο οποιοδήποτε έγγραφο/στοιχείο σχετίζεται με το παράπονο/ένσταση που υποβάλλει.
4. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το «Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων» του/της φοιτητή/τριας, μαζί με ενδεχόμενο συμπληρωματικό υλικό, στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος.
5. Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο/ένσταση του/της φοιτητή/τριας και κάνει τις απαραίτητες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το/την αρμόδιο/α όργανο/επιτροπή.
6. Αν το παράπονο/ένσταση αφορά τον ίδιο τον/την Πρόεδρο του Τμήματος, τότε το «Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων» και το συνοδευτικό υλικό διαβιβάζεται στον/στην Αναπληρωτή/τρια Πρόεδρο του Τμήματος.
7. Ακολουθεί η ενημέρωση του/της φοιτητή/τριας σε εύλογο χρονικό διάστημα, είτε από τη Γραμματεία του Τμήματος είτε από τον ίδιο τον/την Πρόεδρο είτε από το αρμόδιο όργανο/επιτροπή. Η ενημέρωση αφορά τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί και τις ενέργειες οι οποίες έχουν γίνει ή πρόκειται να γίνουν αναφορικά με το εν λόγω παράπονο/ένσταση.
8. Η επίλυση του παραπόνου/ένστασης γίνεται στο πλαίσιο των Κανονισμών του Τμήματος, του Εσωτερικού Κανονισμού του Πανεπιστημίου Πατρών αλλά και της ισχύουσας νομοθεσίας.
9. Αν το παράπονο/ένσταση του/της φοιτητή/τριας δεν ικανοποιηθεί, τότε μπορεί να απευθυνθεί στο Γραφείο Συνηγόρου Φοιτητή του Τμήματος Φοιτητικών Θεμάτων του Πανεπιστημίου Πατρών.

Ο θεσμός του «Συνηγόρου του Φοιτητή», ο οποίος ενεργοποιήθηκε με Νόμο το 2021, αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση μεταξύ αφενός των φοιτητών/τριών και αφετέρου των θεσμικών οργάνων, των διδασκόντων/ουσών, των υπηρεσιών και των στελεχών του Πανεπιστημίου, όταν υπάρχει κάποια δυσεπίλυτη διχογνωμία, καταγγελία ή διαφοροποιημένη προσέγγιση που οδηγεί σε αποκλίνουσες εκτιμήσεις για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν. Το

Γραφείο Συνηγόρου του Φοιτητή «δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας», όπως ρητά αναφέρει ο Νόμος, αλλά αποτελεί πάντα μια γέφυρα επικοινωνίας για:

- τη διευκόλυνση των φοιτητών/τριών αναφορικά με τα όργανα διοίκησης και τις υπηρεσίες του Πανεπιστημίου,
- την εξέταση και αναζήτηση λύσεων στα αιτήματα φοιτητών/τριών για θέματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές ή τις διοικητικές υπηρεσίες,
- την εξέταση αναφορών ή καταγγελιών των φοιτητών/τριών για την τήρηση διατάξεων και κανόνων της δεοντολογίας και της Πανεπιστημιακής νομοθεσίας,
- την ενημέρωση των φοιτητών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το νομικό πλαίσιο, αλλά και τα ήθη που απορρέουν από την ένταξη στην Πανεπιστημιακή Κοινότητα.

Όλες οι σχετικές πληροφορίες είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα: Συνήγορος Φοιτητή – Πανεπιστήμιο Πατρών (upatras.gr) (<https://synigorosfoititi.upatras.gr>).

10. Σε περιπτώσεις που το παράπονο/ένσταση σχετίζεται με ζητήματα έμφυλων ή άλλων διακρίσεων και παρενόχλησης ο φοιτητής/φοιτήτρια μπορεί να απευθυνθεί και στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Πανεπιστημίου Πατρών (<https://isotita.upatras.gr>), ανάμεσα στους στόχους της οποίας είναι και η «συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς: Γραμματεία του Τμήματος:

Επώνυμο:

Όνομα:..... Πατρώνυμο:

Αριθμ. Μητρώου:

Κιν. τηλέφωνο:.....

e-mail:

ΘΕΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ / ΕΝΣΤΑΣΗΣ (Σημειώσατε Χ στην αντίστοιχη γραμμή)

Διδασκαλία / Έρευνα	
Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων	
Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων	
Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας	
Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα	
Εργασιακή Συμπεριφορά	
Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης	

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονο/ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παραπόνου/ενστάσεως.

Πάτρα,

Ο/Η Αιτών/ούσα (ονοματεπώνυμο & υπογραφή)