



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σχολή Μηχανικών

Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών

A13

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Απόφαση Συγκλήτου ΠΑΔΑ 19/10-12-2024 θέμα 33

MSc Advanced Product Design Engineering and Manufacturing

(ΠΜΣ Προηγμένα Βιομηχανικά Συστήματα Παραγωγής)

Πίνακας Περιεχομένων

1. Εισαγωγή.....	3
2. Σκοπός.....	3
3. Πεδίο Εφαρμογής	3
4. Διαχείριση Παραπόνων	3

1. Εισαγωγή

Το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών (ΠΜΣ) εφαρμόζει τον κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών.

Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Ως **Παράπονο**, θεωρείται εφεξής η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του Μεταπτυχιακού Φοιτητή (ΜΦ) του ΠΜΣ, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών (εκπαιδευτικών και διοικητικών).

2. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς ΜΦ και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.
- Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι ΜΦ οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Οι ΜΦ δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του ΠΜΣ δεν συνάδει με:

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον κώδικα δεοντολογίας,
- την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθή και ασφαλή χρήση των εγκαταστάσεων και των υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρόποσα εργασιακή συμπεριφορά,
- την ισότητα και την καταπολέμηση της κάθε είδους ατομικής ή ομαδικής παρενόχλησης, συμπεριλαμβανομένης και της σεξουαλικής παρενόχλησης και
- την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

4. Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνων δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή ή αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός ΜΦ. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Ο ΜΦ θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, ακολουθώντας τα ακόλουθα βήματα:

Βήμα 1ο: Απευθείας επίλυση-εξέταση παραπόνου-προβλήματος του ΜΦ από μέλος του Τμήματος.
Ο ΜΦ αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο στον υπεύθυνο Καθηγητή ή στον διδάσκοντα του μαθήματος ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον ΜΦ και προτείνει μία λύση.

Βήμα 2ο: Επίσημη επίλυση-εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του ΜΦ από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο ΜΦ ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο (ΑΣ) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο ΑΣ εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον ΜΦ και προτείνει μία λύση. Ο ΑΣ κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

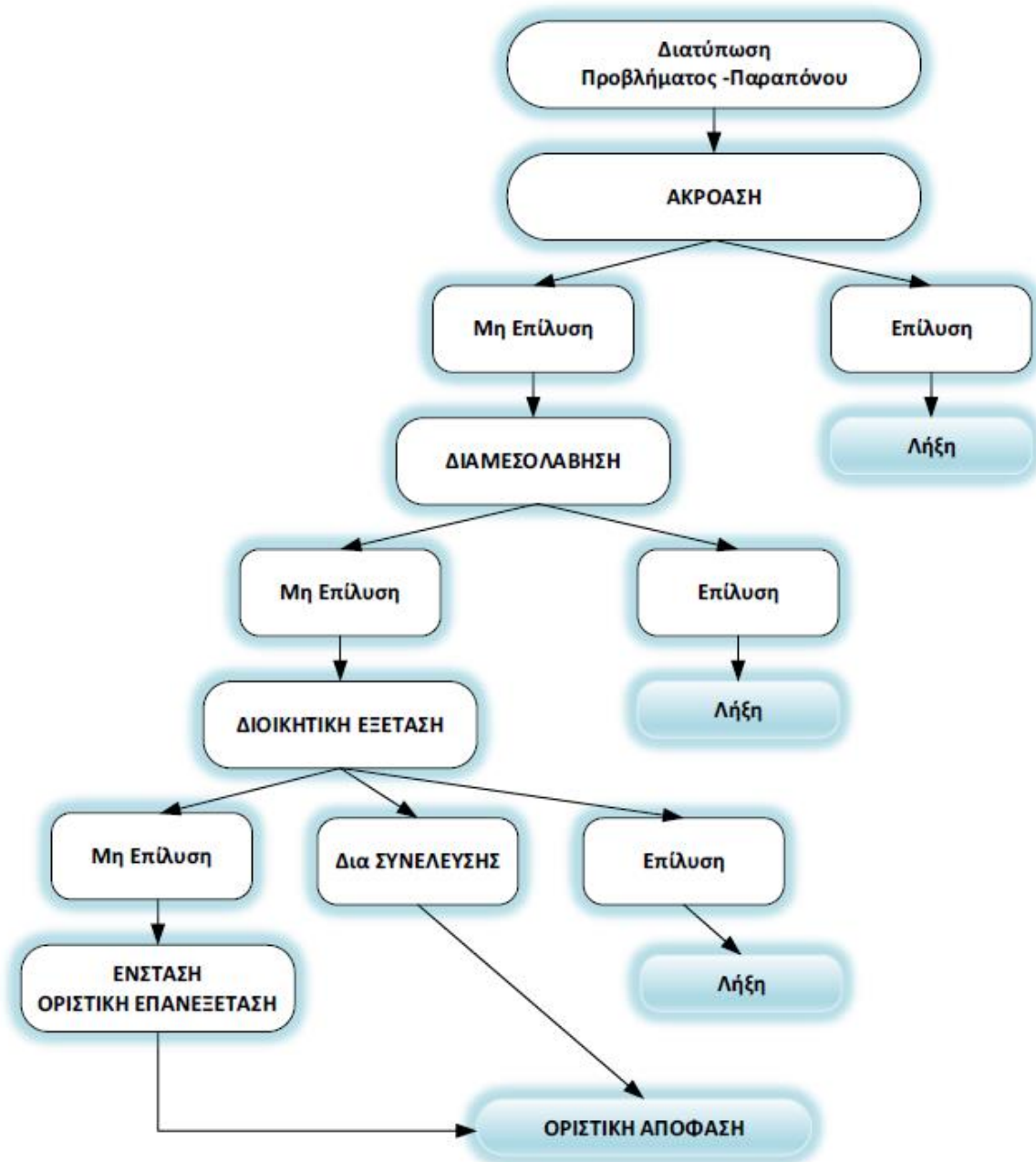
Βήμα 3ο: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του ΜΦ από τον Διευθυντή του ΠΜΣ, τη Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) και τον Πρόεδρο του Τμήματος.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του ΑΣ, ο ΜΦ ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε ο ΜΦ μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το πρόβλημα/παράπονό του στον Διευθυντή του ΠΜΣ και στον Πρόεδρο του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Στη συνέχεια, ο Διευθυντής του ΠΜΣ, η Σ.Ε. και ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον ΜΦ και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους της ΣΕ του ΠΜΣ, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος (Σ.Τ.). Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος του Τμήματος παραπέμπει το πρόβλημα/παράπονο στη Σ.Τ., η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο ΜΦ να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τέταρτου (4ου) βήματος της παρούσας διαδικασίας. Τέλος, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, και αναλόγως της φύσης του προβλήματος, και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο ΜΦ για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παράπονο που έχει διατυπώσει.

Βήμα 4ο: Ένσταση και οριστική επανεξέταση προβλήματος-παραπόνου.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου (Βήμα 3ο), και πριν την οριστική απόφαση της Σ.Τ., ο ΜΦ ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη ΣΤ μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Σ.Τ. στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δε δύναται ο ΜΦ να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Σ.Τ. είναι οριστική.

Η διαδικασία περιγράφεται συνοπτικά στο γράφημα που ακολουθεί.



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΜΣ

Advanced Product Design Engineering and Manufacturing

(Προηγμένα Βιομηχανικά Συστήματα Παραγωγής)

Ημερομηνία:

Αριθ. Πρωτ.:

[illegible]

☐ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

☐ Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα (αριθμούνται και αναφέρονται αναλυτικά)

Αιγάλεω / / 202...
Ο/Η Αιτών/ούσα

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και
δε θα εξετάζεται περαιτέρω.