

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ**

ΤΜΗΜΑ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ

(όπως εγκρίθηκε στην υπ' αρ. 395 / 8.11.2023 Συνέλευση του Τμήματος)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων απευθύνεται σε όλους και όλες τους/τις εν ενεργεία φοιτητές/τριες του Τμήματος Φιλολογίας. Αφορά περιπτώσεις όπως π.χ.:

- διαφωνιών σε θέματα σπουδών,
- δυσλειτουργιών του εκπαιδευτικού έργου και των διοικητικών υπηρεσιών,
- καταγγελιών για ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ΔΕΠ, ΕΔΠ, ΕΤΕΠ ή διοικητικού προσωπικού του Τμήματος,
- ελλιπούς καθοδήγησης από τον/την σύμβουλο σπουδών,
- ελλιπούς ή λανθασμένης ενημέρωσης από μέλος διοικητικού προσωπικού,
- έλλειψης επικοινωνίας με μέλος ΔΕΠ ή τη γραμματεία του Τμήματος,
- προβλημάτων σχετικών με τη στέγαση,
- προβλημάτων σχετικών με τη σίτιση.

Οι φοιτητές/τριες μπορούν να καταγράψουν τα παράπονα και τις ενστάσεις τους στο

«Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων» του Τμήματος το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Τμήματος και μπορούν να το υποβάλουν στη Γραμματεία σε έντυπη μορφή ή μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

Το «Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων» του Τμήματος περιλαμβάνει χώρο δήλωσης των στοιχείων του/της φοιτητή/τριας (π.χ. ονοματεπώνυμο, αριθμό μητρώου, στοιχεία επικοινωνίας) καθώς και χώρο για την περιγραφή του/της παραπόνου/ενστάσεως ή του προς επίλυση προβλήματος.

Διαδικασία υποβολής Παραπόνων/Ενστάσεων:

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/την 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/την παράπονο/ένσταση του/της φοιτητή/τριας και κάνει τις απαραίτητες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το/την αρμόδιο/α όργανο/επιτροπή.
6. Αν το/η 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/την αρμόδιο/α όργανο/επιτροπή. Η ενημέρωση αφορά τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί και τις ενέργειες οι οποίες έχουν γίνει ή πρόκειται να γίνουν αναφορικά με το/την εν λόγω παράπονο/ένσταση.
8. Η επίλυση του/της παραπόνου/ένστασης γίνεται στο πλαίσιο των Κανονισμών του Τμήματος, του Εσωτερικού Κανονισμού του Πανεπιστημίου Πατρών αλλά και της ισχύουσας νομοθεσίας.
9. Αν το/η παράπονο/ένσταση του/της φοιτητή/τριας δεν ικανοποιηθεί, τότε μπορεί να απευθυνθεί στο Γραφείο Συνηγόρου Φοιτητή του Τμήματος Φοιτητικών Θεμάτων του Πανεπιστημίου Πατρών.

Επιπλέον του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων του Τμήματος, υπάρχει και ο θεσμός του «Συνηγόρου του Φοιτητή», ο οποίος ενεργοποιήθηκε με Νόμο το 2021. Ο «Συνήγορος του Φοιτητή» 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>)

Στο Παράρτημα Α παρατίθεται το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.

Παράρτημα Α. Έντυπο Υποβολής Παραπόνων/Ενστάσεων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς:

Γραμματεία του Τμήματος:

Επώνυμο:

Όνομα:.....

Πατρώνυμο: Αριθμ. Μητρώου:

Κιν. τηλέφωνο:..... e-mail:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το/την παράπονό/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/της παραπόνου/ενστάσεως.
Πάτρα,

Ο/Η Αιτών/ούσα
(ονοματεπώνυμο & υπογραφή)