

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ ΚΑΙ ΤΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟΥ
ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ, ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΑΠΘ**

(Απόφαση αριθμ. 26/23-05-2023 Συνέλευσης Τμήματος Αρχιτεκτόνων
Μηχανικών)

Εισαγωγή

Η υιοθέτηση κανονισμού ρύθμισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών του Τμήματος Αρχιτεκτόνων Μηχανικών, που τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023, στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Τμήματος και των Μεταπτυχιακών του, θέτοντας στο επίκεντρό του, ως άλλωστε εκ της αποστολής του ισχύει, τον σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Στην κατεύθυνση αυτή τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος Αρχιτεκτόνων Μηχανικών (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και υποψηφίων διδακτόρων), ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος και των Μεταπτυχιακών του. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 1: Ορισμοί

1. Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσaráεσκείας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος (ή των Μεταπτυχιακών του), σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 2: Σκοπός

Ο κανονισμός λειτουργίας του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/τριες του Τμήματος Αρχιτεκτόνων Μηχανικών ΑΠΘ όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως: i. διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης, ii. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού, iii. ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό τους

Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος (ή των Μεταπτυχιακών του) ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με :

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρότυπη εργασιακή συμπεριφορά,
- την ίση μεταχείριση και ισότητα,
- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Άρθρο 4: Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν πρέπει να αποτελεί ανακλαστική αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός/μιας φοιτητή/φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη κατ' αρχάς συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος, αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του εν γένει ανθρωπίνου δυναμικού του Τμήματος (ή των Μεταπτυχιακών του) και πρέπει να επιλέγεται πριν το εντοπισμένο πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου του φοιτητή από μέλος του Τμήματος (ή των Μεταπτυχιακών του). Ο/Η φοιτητής/τρια αναφέρει το παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον/στην υπεύθυνο/η καθηγητή/τρια ή στο/στη διδάσκοντα/ουσα του μαθήματος ή στον/στην Ακαδημαϊκό Σύμβουλο) ή σε μέλος του διοικητικού προσωπικού (Προϊσταμένη Γραμματείας ή μέλος διοικητικής υποστήριξης του Μεταπτυχιακού), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος (ή του Μεταπτυχιακού) εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον/στην Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τριας από τον/την Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο. Ο/Η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του/της, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος (ή του Μεταπτυχιακού) με

σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητής/τρια από τον/την Πρόεδρο του Τμήματος (ή τον/την Διευθυντή/ντρια του Μεταπτυχιακού). Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στην Γραμματεία του Τμήματος (ή του Μεταπτυχιακού), με παραλήπτη τον/την Πρόεδρο του Τμήματος (ή τον/την Διευθυντή/ντρια του Μεταπτυχιακού) χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων** που να αναφέρει ο/η αιτών/ούσα μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος (ή ο/η Διευθυντής/ντρια του Μεταπτυχιακού) προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητής/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος (ή του Μεταπτυχιακού) ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος (ή στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ/ΔιΠΜΣ). Στις περιπτώσεις που παραπέμπεται το παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος (ή στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ/ΔιΠΜΣ), η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου.

ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση ένστασης από τη Συνέλευση Τμήματος* (ή την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ/ΔιΠΜΣ). Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος (ή στην ΕΠΣ του ΔΠΜΣ/ΔΔΠΜΣ) μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων** που να αναφέρει ο/η αιτών/ούσα μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο/η Πρόεδρος του Τμήματος (ή ο/η Διευθυντής/ντρια του Μεταπτυχιακού) έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος (ή της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ/ΔιΠΜΣ) στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος-(ή την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ/ΔιΠΜΣ) είναι οριστική.

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

* Σε περίπτωση ένστασης από μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια ΠΜΣ η συγκεκριμένη αρμοδιότητα μεταβιβάζεται προς τη Συντονιστική Επιτροπή, για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του ΠΜΣ σύμφωνα με την παρ. Α7 της αριθμ. 135557/Ζ1/01-11-2022 Υπουργικής Απόφασης.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Επώνυμο:

Όνομα:

Πατρώνυμο:

Αριθμ. Μητρώου:

Κιν. τηλέφωνο:

e-mail:

Προς

τη Γραμματεία του

.....(ΠΜΣ/ΔΠΜΣ/ΔιΠΜΣ)

του Τμήματος Αρχιτεκτόνων Μηχανικών ΑΠΘ

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και ειλικρίνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας που αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές και διοικητικές) ή οποιοδήποτε άλλο ζήτημα

- 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.

Ο/Η Αιτών/ούσα

(Ονοματεπώνυμο & Υπογραφή)