



Τμήμα Οικονομικών Επιστημών

Αριστοτελείου Πανεπιστήμιου Θεσσαλονίκης

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού

Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Οι φοιτητές/υποψήφιοι διδάκτορες μπορούν να εκφράσουν οποιοδήποτε παράπονο ή ένσταση σχετικό με τις σπουδές τους και για αυτό εφαρμόζεται σε κάθε Πρόγραμμα Σπουδών χωριστά ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων. Στόχος είναι η ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του προγράμματος με πλήρη σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική και ερευνητική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα/ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών, ερευνητικών και διοικητικών υπηρεσιών.

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

Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του φοιτητή, υποψήφιου διδάκτορα για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του.

Η πολιτική διαχείριση παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές 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 ενημέρωση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Οι φοιτητές κατά τη διάρκεια των σπουδών τους έχουν δικαιώματα και υποχρεώσεις, όπως περιγράφεται στον Κανονισμό Σπουδών. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται

με τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Οι φοιτητές και υποψήφιοι διδάκτορες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος 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 πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά,
- της ίσης μεταχείρισης και ισότητας,
- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Οι φοιτητές και οι υποψήφιοι διδάκτορες μπορούν να εκφράσουν οποιοδήποτε αίτημα ή ένσταση σχετικό με τις σπουδές τους, ως ακολούθως:

- Για θέματα ακαδημαϊκού περιεχομένου σχετικά με τις σπουδές, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του Προγράμματος.
- Για θέματα που απαιτούν τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στο Συνήγορο του Φοιτητή του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μεριμνά για την τήρηση της νομιμότητας και της ακαδημαϊκής ηθικής και τάξης στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας και την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης με σκοπό τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος δεν παρεμβαίνει σε ουσιαστικά θέματα διδασκαλίας ή σε εξετάσεις, αλλά εξετάζει μόνον φαινόμενα αυθαιρεσίας ή παραβίασης κανόνων ηθικής κατά τη διενέργεια των εξετάσεων (γραπτών ή προφορικών).
- Για παραβιάσεις κανόνων δεοντολογίας και ποιότητας σπουδών, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος.
- Για θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων.
- Για θέματα που άπτονται της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στον Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (DPO).

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων/ ενστάσεων δύναται να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: Εξέταση παραπόνου του φοιτητή ή του υποψήφιου διδάκτορα από μέλος Δ.Ε.Π. του Τμήματος. Ο φοιτητής/υποψήφιος διδάκτορας αναφέρει το παράπονο σε μέλος Δ.Ε.Π./Ε.ΔΙ.Π./Ε.Τ.Ε.Π. (στον υπεύθυνο καθηγητή ή στον διδάσκοντα του μαθήματος ή στον ακαδημαϊκό σύμβουλο) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στην Προϊσταμένη Γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής 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 Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του φοιτητή από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του φοιτητή από τον Πρόεδρο του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον Πρόεδρο του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το αναρτημένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλει 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 φοιτητής 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. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το αναρτημένο στην ιστοσελίδα του ΠΠΣ **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων** 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 Συνέλευσης του Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

Το Τμήμα αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν προσωπικά δεδομένα των φοιτητών σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Επισημαίνεται ότι όλες οι παραπάνω διαδικασίες οφείλουν να ακολουθούν τον Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του ΑΠΘ και να λειτουργούν σύμφωνα με αυτόν προκειμένου να εξασφαλιστεί πλήρως η προστασία των φοιτητών/υποψηφίων διδασκόντων.

Σημειώνεται ότι οι όροι «φοιτητής», «φοιτητές», «καθηγητής», «καθηγητές» αναφέρονται σε όλα τα φύλα.