



ΤΜΗΜΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΚΛΑΣΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ



2022

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών
στο Π.Μ.Σ. «Κείμενα και Πολιτισμός»



Κομοτηνή

20/9/2022

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών στο Π.Μ.Σ. «Κείμενα και Πολιτισμός»

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του Π.Μ.Σ. «Κείμενα και Πολιτισμός» είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, το Π.Μ.Σ. «Κείμενα και Πολιτισμός» διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωσή τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Π.Μ.Σ. «Κείμενα και Πολιτισμός». Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε παράπονα ή ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Π.Μ.Σ. «Κείμενα και Πολιτισμός» εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Εσωτερικό Κανονισμό του Π.Μ.Σ., καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται, με ευθύνη της Γραμματείας του Π.Μ.Σ., σε ειδικό και ασφαλές χώρο για την εξασφάλιση του απορρήτου, και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί

1. Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας του Π.Μ.Σ., λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως *Ένσταση* ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη έκφραση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας σχετικά με συγκεκριμένη απόφαση του αρμόδιου οργάνου του Π.Μ.Σ. (δηλαδή της Συνέλευσης του Τμήματος Ελληνικής Φιλολογίας) που αφορά σε υποβληθέν αίτημά του/της.

Άρθρο 4. Επίπεδα διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

Προβλέπονται δύο διαδοχικά επίπεδα διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων. Ο/Η

φοιτητής/ήτρια ξεκινά υποχρεωτικά από το πρώτο και, εφόσον το ζήτημά του/της δεν επιλυθεί, προχωρά στο δεύτερο.

(α) Προφορική ενημέρωση διευθυντή/διδάσκοντα/ακαδημαϊκού συμβούλου:

Ο/Η φοιτητής/ήτρια συζητά με τον διευθυντή ή τον διδάσκοντα ή τον/την ακαδημαϊκό/ή σύμβουλο, ή μέλος του διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του/της. Αν από την προφορική συζήτηση δεν προκύψει κοινά αποδεκτή λύση, τότε ο/η φοιτητής/ήτρια μπορεί, αν θέλει, να περάσει στο β' επίπεδο.

(β) Γραπτή υποβολή παραπόνου/ένστασης:

- Για την καταγραφή παραπόνων/ενστάσεων είναι διαθέσιμο το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων/Ενστάσεων», μέσω της ιστοσελίδας του Π.Μ.Σ. «Κείμενα και Πολιτισμός», αλλά και μέσω της Γραμματείας (βλ. και Παράρτημα του παρόντος).
- Ο/Η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/ήτρια συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων/Ενστάσεων», στο οποίο καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα το πρόβλημα-παραπόνο/την ένσταση που έχει, και το υποβάλλει στη Γραμματεία του Π.Μ.Σ., σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.
- Η Γραμματεία του Π.Μ.Σ. διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του/της φοιτητή/ήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον Διευθυντή του Π.Μ.Σ. «Κείμενα και Πολιτισμός».
- Ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. «Κείμενα και Πολιτισμός» εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις κατά περίπτωση ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας σχετικά τη Συντονιστική Επιτροπή του Π.Μ.Σ. ή, αν κριθεί αναγκαίο, και τη Συνέλευση του Τμήματος Ελληνικής Φιλολογίας.
- Εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/ήτρια για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για σχετικές αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.
- Ο/Η φοιτητής/ήτρια έχει δικαίωμα να υποβάλει εκ νέου ένσταση σε κάποια ειλημμένη απόφαση.

Άρθρο 5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

(α) Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘ.Α.Α.Ε.), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Π.Μ.Σ. και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους για ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

(β) Συνήγορος του Φοιτητή

(βλ. <https://duth.gr/Υπηρεσίες/Δομές/Γραφείο-Συνήγορου-του-Φοιτητή>)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς: Τη Γραμματεία του Π.Μ.Σ. «Κείμενα και Πολιτισμός»

Όνοματεπώνυμο:

Αρ. Μητρώου:.....

Έτος Σπουδών:.....

Τηλέφωνο/κινητό:.....

E-mail:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.ά.) ή την ένστασή σας για κάποια απόφαση Οργάνου, που αφορά σε υποβληθέν αίτημά σας.

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

Κομοτηνή,

Ο/Η ΑΙΤ.....

Σε περίπτωση δήλωσης ανακριβών στοιχείων το αίτημα (παράπονο/ένσταση) δεν θα εξετάζεται.