



ΤΜΗΜΑ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Α10. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ

ΠΡΟΤΑΣΗ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΜΣ
ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Άρθρο 1. Σκοπός του Κανονισμού και Ορισμοί

Σκοπός του Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Παραπόνων και Ενστάσεων είναι η άμεση, αποτελεσματική και δίκαιη διεκπεραίωση παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών του Μεταπτυχιακού Κύκλου Σπουδών. Με την εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού επιτυγχάνονται οι ευρύτεροι στόχοι της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών προς τους/τις φοιτητές/τριες κατά τη διάρκεια των σπουδών τους στο ΠΜΣ Ανάλυση και Εφαρμογή Κοινωνικής Πολιτικής με βάση τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας.

Ως «Ένσταση» ορίζεται κάθε επίσημη γραπτή διατύπωση αμφιβολίας ή αμφισβήτησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας για την ορθότητα απόφασης οργάνου του Τμήματος σχετικής με αίτημά του/της.

Ως «Παράπονο» ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας λόγω διάψευσης των προσδοκιών του σχετικά με το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά το σύνολο των φοιτητών/τριών του ΠΜΣ Ανάλυση και Εφαρμογή Κοινωνικής Πολιτικής κατά τη διάρκεια των σπουδών τους για οποιοδήποτε ζήτημα σχετικό με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, εκπαιδευτικών και διοικητικών.

Τα ζητήματα μπορούν να αφορούν ενέργειες που δεν συνάδουν με τον Κανονισμό Λειτουργίας του ΠΜΣ ή με διαδικασίες και πρακτικές που εγείρουν ζητήματα χρήσης υπηρεσιών και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας, πνευματικών δικαιωμάτων, προστασίας προσωπικών δεδομένων, καταπολέμησης διακρίσεων και καταπολέμησης παρενόχλησης.

Άρθρο 3. Διαδικασία Διαχείρισης

Για τη διασφάλιση της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας το Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και ειδικότερα το ΠΜΣ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών.

Ανάλογα με το αντικείμενο του παραπόνου ή της ένστασης ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια συνιστάται να απευθύνεται άμεσα προς το εμπλεκόμενο διδακτικό ή διοικητικό προσωπικό για την άμεση επίλυση του προβλήματος χωρίς την τυπική διαμεσολάβηση τρίτου προσώπου. Σε περίπτωση επίλυσης του παραπόνου ή της ένστασης δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

Σε περίπτωση μη επίλυσης του ζητήματος, ο/η φοιτητής/τρια απευθύνεται στον ακαδημαϊκό του σύμβουλο. Εάν το ζήτημα δεν επιλύεται, υποβάλλεται γραπτώς από τον/την φοιτητή/τρια παράπονο/ένσταση με συμπλήρωση Έντυπου Υποβολής Ενστάσεων/Παραπόνων. Το Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων/Παραπόνων αποστέλλεται ηλεκτρονικά από τη γραμματεία του ΠΜΣ στους/στις φοιτητές/τριες μετά την εγγραφή τους και επιπλέον συμπεριλαμβάνεται ως Παράρτημα

στον Οδηγό Σπουδών του ΠΜΣ. Το παράπονο/ένσταση υποβάλλεται στο Διευθυντή του ΠΜΣ ο οποίος καλεί τον/την φοιτητή/τρια να δώσει εξηγήσεις και διευκρινήσεις.

Κατόπιν, ο Διευθυντής δύναται είτε: α) να προβεί στην επίλυση του ζητήματος με τις ενδεδειγμένες ανά περίπτωση ενέργειες, β) να παραπέμψει το ζήτημα στη Συνέλευση του Τμήματος για να πάρει τις σχετικές αποφάσεις. Σε κάθε περίπτωση, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση του αιτήματός του και τις τυχόν ενέργειες που αποφασίζονται. Σε περίπτωση απόφασης του αρμόδιου οργάνου επί παραπόνου/ένστασης η απόφαση είναι οριστική και δεν επιτρέπεται εκ νέου παράπονο/ένσταση με το ίδιο αντικείμενο.

Ο/Η φοιτητής/τρια εφόσον εξακολουθεί να ενίσταται μπορεί να απευθυνθεί στις αρμόδιες Επιτροπές του Πάντειου Πανεπιστημίου.

Άρθρο 4. Παραπομπή σε αρμόδιες Επιτροπές ή όργανα του Πανεπιστημίου

Ανάλογα με τη φύση του ζητήματος που ανακύπτει από το παράπονο/ένσταση, το Τμήμα δια του/της Προέδρου ή της Συνέλευσης μπορεί να παραπέμψει το ζήτημα προς ενημέρωση και ενέργειες στις αρμόδιες υπηρεσίες του Πανεπιστημίου, ιδίως δε το Συνήγορο του Φοιτητή/τριας, την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και την Επιτροπή Δεοντολογίας.

Άρθρο 5. Απόρρητο και Προσωπικά Δεδομένα

Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων των εμπλεκόμενων μερών, όπως ορίζεται κάθε φορά από την ισχύουσα νομοθεσία. Τα στοιχεία παραπόνων και ενστάσεων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που ακολουθούνται καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό χώρο εντός της Γραμματείας του Τμήματος Κοινωνικής Πολιτικής.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς τον/την Διευθυντή/ντρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Κοινωνικής Πολιτικής, Σχολής Πολιτικών Επιστημών, Πάντειο Πανεπιστήμιο

Σας παρακαλώ πολύ να με δεχτείτε με προγραμματισμένο ραντεβού δια ζώσης ή μέσω τηλεδιάσκεψης ώστε να σας εκθέσω τα προβλήματα ή/και τα παράπονά μου που έχουν παρουσιαστεί κατά τη διάρκεια της φοίτησής μου στο ΠΜΣ.

Ενδεικτική κατηγοριοποίηση παραπόνων:

1. Προβλήματα που αφορούν στη φοίτηση και στις εξετάσεις
2. Προβλήματα γραμματειακής φύσης και δήλωσης μαθημάτων
3. Προβλήματα που αφορούν στο διδακτικό προσωπικό
4. Προβλήματα χρήσης και πρόσβασης σε υποδομές
5. Άλλο

Ημερομηνία,

Με τιμή,

Όνομα και Υπογραφή φοιτητή/τριας

Οδηγίες συμπλήρωσης:

Παρακαλείσθε να βάλετε σε κύκλο μία από τις κατηγορίες παραπόνων της φόρμας, να τη σκανάρετε ή να τη φωτογραφίσετε και να την αποστείλετε στο e-mail του/της Διευθυντή/ντριας του ΠΜΣ.

Ενημέρωση Απορρήτου:

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το Πανεπιστήμιο λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου και στην ισχύουσα νομοθεσία.