



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΓΕΩΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ (Π.Μ.Σ.) «ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ»

Ο παρών κανονισμός εγκρίθηκε κατά την 170η/18-01-2024 Συνέλευση του
Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης

Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚαΛΜΔΠΕ) των φοιτητών/-τριών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) με τίτλο: «Βιώσιμη Ανάπτυξη» συντάσσεται με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, ώστε οι διαδικασίες της μάθησης και της έρευνας να διεξάγονται σε ένα υγιές, φοιτητοκεντρικό ακαδημαϊκό περιβάλλον, που χαρακτηρίζεται από την αίσθηση ελευθερίας, δικαιοσύνης, ισότητας, συνεργασίας και σεβασμού μεταξύ όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας.

Ο εν λόγω Μηχανισμός συμβάλλει στον εντοπισμό και στην επίλυση ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τη λειτουργία του Π.Μ.Σ., επιδιώκει την αξιολόγηση και ανάλυση των γενεσιουργών αιτίων και αποσκοπεί στη διαρκή βελτίωση της συνολικής ακαδημαϊκής εμπειρίας των φοιτητών/-τριών.

Ο εν λόγω Μηχανισμός δεν αντικαθιστά ούτε υποκαθιστά τη λειτουργία άλλων οργάνων ή φορέων του Ιδρύματος (π.χ. Πειθαρχικά Όργανα, Συνήγορο του/της Φοιτητή/-τριας κ.ά.).

Ορισμοί

Ως “Παράπονο” ορίζεται η δυσaréσκεια που μπορεί να εκδηλώσει ένας/μία φοιτητής/-τρια, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της λειτουργίας του Π.Μ.Σ. Η δυσaréσκεια εκφράζεται επωνύμως, γραπτώς ή προφορικώς και δεν εκφράζεται για λογαριασμό τρίτου προσώπου.

Ως “Ένσταση” ορίζεται η γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας που μπορεί να υποβάλει ένας/μία φοιτητής/-τρια αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση ζητήματος που τον/την απασχολεί.

Πεδίο Εφαρμογής

Ο ανωτέρω μηχανισμός καταλαμβάνει το σύνολο του ενεργού φοιτητικού πληθυσμού του Π.Μ.Σ. «Βιώσιμη Ανάπτυξη». Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή δυσaréσκειας που άπτεται της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του Π.Μ.Σ.

Αρμόδιο όργανο για την παρακολούθηση και την ορθή εφαρμογή του ΚαΛΜΔΠΕ είναι ο/η Διευθυντής/-ντρια του Π.Μ.Σ.. Σε περίπτωση που ο/η Διευθυντής/-ντρια του Π.Μ.Σ. κρίνει ότι το ζήτημα υπερβαίνει τις αρμοδιότητές του/της, δύναται να το παραπέμψει στη Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) του Π.Μ.Σ.

Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας, σε όλα της τα στάδια, τα εμπλεκόμενα πρόσωπα έχουν την υποχρέωση της τήρησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Ο Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων λειτουργεί κατά τα ακόλουθα Στάδια:

1ο Στάδιο:

Το Π.Μ.Σ. ενθαρρύνει την επίλυση του Παραπόνου με απευθείας διαλογική συζήτηση μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών (είτε προφορικά είτε μέσω email). Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο σφάλμα, παρανόηση ή παράλειψη στον συντομότερο δυνατό χρόνο. Η συζήτηση μπορεί να διεξαχθεί και με την παρουσία διαμεσολαβητή/-τριας. Κατόπιν της συζήτησης, εάν η προτεινόμενη λύση ικανοποιεί και τα δύο εμπλεκόμενα μέρη, το θέμα θεωρείται λήξαν. Εάν το ζήτημα δεν επιλυθεί, ακολουθείται το 2ο Στάδιο.

2ο Στάδιο:

- α) Ο/η φοιτητής/-τρια συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής» (βλ. Παράρτημα), στο οποίο περιγράφει με σαφήνεια και ακρίβεια το αίτημα/παράπονο που έχει και τις τυχόν προσπάθειες επίλυσης του ζητήματος που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο του 1ου Σταδίου. Το έντυπο αυτό υποβάλλεται από τον/τη φοιτητή/-τρια γραπτώς στη Γραμματεία του Π.Μ.Σ., σε εύλογο χρονικό διάστημα από τον χρόνο εμφάνισης του προβλήματος. Το έντυπο διατίθεται τόσο στον ιστότοπο του Π.Μ.Σ. όσο και στη Γραμματεία.
- β) Η Γραμματεία του Π.Μ.Σ. διαβιβάζει το Παράπονο ή την Ένσταση (μαζί με τυχόν συνοδευτικό υλικό) στον/-στην Διευθυντή/-ντρια του Π.Μ.Σ., ο/η οποίος/-α προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για τη διερεύνηση και αντιμετώπιση του Παραπόνου ή Ένστασης. Αναλόγως της φύσης του ζητήματος, δύναται να καλέσει τον/την φοιτητή/-τρια να εκθέσει τις απόψεις του/της.
- γ) Σε περίπτωση που το ζήτημα χρήζει διαφορετικής αντιμετώπισης, μπορεί αυτό να παραπεμφθεί ή να ζητηθεί η συνδρομή άλλου αρμοδίου οργάνου ή Φορέα του Ιδρύματος (π.χ. Σ.Ε., Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, Κοσμητεία, Σύγκλητος), ενημερώνοντας σχετικά τα εμπλεκόμενα μέρη.
- δ) Η Ένσταση που υποβάλλει ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να γίνει αποδεκτή ή να απορριφθεί. Σε περίπτωση απόρριψης, δεν επιτρέπεται η εκ νέου υποβολή Ένστασης για το ίδιο ζήτημα.
- ε) Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/-τρια εξακολουθεί να ενίσταται στην έκβαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο Συνήγορο του/της Φοιτητή/-τριας του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, ο/η φοιτητής/-τρια ενημερώνεται με επιστολή από τη Γραμματεία του Π.Μ.Σ. για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του/της.

Έγκριση-Τροποποίηση του παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίνεται από την Συνέλευση του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί και αναθεωρηθεί με απόφαση του ιδίου οργάνου.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ



