



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ**
UNIVERSITY OF PATRAS

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

Πανεπιστήμιο Πατρών



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	2
1. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων φοιτητών και φοιτητριών	3
A. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΦΟΡΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	3
B. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	4
Γ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	4
Δ. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΡΑΞΗΣ	4
Ε. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ	5
2. Δημοσιοποίηση	5

1. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων φοιτητών και φοιτητριών

Το Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών, με σκοπό την ηλεκτρονική καταγραφή των «παραπόνων» των φοιτητών/τριών του, τη διαχείρισή τους, την ενημέρωση των μελών του Τμήματος και των φοιτητών/τριών που τα υποβάλλουν, διαδικασία που μέχρι τώρα διαχειριζόταν αποκλειστικά ο/η Πρόεδρος του Τμήματος, αποφασίζει να θεσπίσει την εξής διαδικασία:

A. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΦΟΡΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1.1. Δημιουργείται ειδικό e-mail το complaints@upatras.gr στο οποίο οι φοιτητές μπορούν να στέλνουν το ζήτημα που τους απασχολεί.

1.2 Ορίζεται τριμελής Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων, η οποία θα αναλάβει τη συλλογή, την κωδικοποίηση και περαιτέρω διαχείριση των παραπόνων που θα υποβάλλονται μέσω του e-mail της παραγράφου 1.1.

1.3 Ως παράπονο νοείται η τεκμηριωμένη έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος, σχετικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών του Τμήματος. Ενδεικτικά αναφέρονται περιπτώσεις μη ισότητας, παρενόχλησης και σεξουαλικής παρενόχλησης, μη ορθής χρήσης εγκαταστάσεων και υποδομών, προστασίας πνευματικών δικαιωμάτων, Ακαδημαϊκή Διδασκαλία ή Έρευνα, κλπ.

1.4 Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται μόνο σε ενεργούς/ες φοιτητές/τριες του Τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, όλων των κύκλων σπουδών και αποβλέπει στην επίλυση τυχών προβλημάτων/διαφωνιών σχετικά με θέματα σπουδών και φοίτησης και ανάρμοστης συμπεριφοράς από μέλη ΔΕΠ ή διοικητικούς υπαλλήλους του Τμήματος.

1.5 Προτού την υποβολή παραπόνου, οι φοιτητές/τριες του Τμήματος, οφείλουν να έχουν μελετήσει τον κανονισμό σπουδών και όλους τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου Πατρών, όπως εκάστοτε ισχύουν, ώστε να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις που έχουν. Ακόμη, ενθαρρύνεται ισχυρά το γεγονός της προσέγγισης του Ακαδημαϊκού τους Συμβούλου για την καθοδήγηση και την υποστήριξη που χρειάζονται σε σχέση με της σπουδές τους.

1.6 Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή-αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Προτείνεται αρχικά η καλοπροαίρετη συζήτηση μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος. Σε διαφορετική περίπτωση, Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός ενός (1) μηνός από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Β. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

2.1. Η τριμελής **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων** και ο Συντονιστής της ορίζονται από τη Συνέλευση του Τμήματος. Η επιτροπή ορίζεται με 3-ετή θητεία.

Γ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

3.1. Η **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων** διατηρεί ειδικό φάκελο παραπόνων στη Γραμματεία του Τμήματος που θα περιέχει τα παράπονα που έχουν υποβληθεί καθώς και τις απαντήσεις τους.

3.2. Η **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων** θα εξετάζει μόνο παράπονα που υποβάλλονται επωνύμως, θα ενημερώνει τον/την Πρόεδρο του Τμήματος και θα απαντά σε εύλογο χρονικό διάστημα στους υποβάλλοντες τα παράπονα φοιτητές/τριες.

3.3. Η **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων** διεκπεραιώνει τη διαδικασία με όρους διαφάνειας, αντικειμενικότητας και σεβασμού στα προσωπικά δεδομένα των μερών που αφορά. Τα μέλη της Επιτροπής λαμβάνουν ιδιαίτερη μέριμνα για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.

3.4. Η **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων** έχει συμβουλευτικό και διαμεσολαβητικό ρόλο στη διαχείριση των αναφορών. Δεν έχει δικαιοδοσία να προβαίνει στην διενέργεια διοικητικής έρευνας ή στην επιβολή κυρώσεων.

3.5 Στο τέλος κάθε ακαδημαϊκού έτους η **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων** θα συντάσσει έκθεση πεπραγμένων με σκοπό την ενημέρωση της Συνέλευσης του Τμήματος με ενδεχόμενες προτάσεις βελτίωσης.

Δ. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΡΑΞΗΣ

4.1. Σε περίπτωση παραπόνων που η αντιμετώπισή τους υπερβαίνει τα όρια αρμοδιότητας (α) της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων, (β) της Γραμματείας, (γ) του/της Προέδρου του Τμήματος και απαιτείται η εφαρμογή διοικητικής πράξης, ο Πρόεδρος εισάγει θέμα **Εφαρμογής Διοικητικής Πράξης** στη Συνέλευση του Τμήματος με σκοπό αφενός την αντιμετώπιση-επίλυση του συγκεκριμένου παραπόνου και αφετέρου την αποφυγή των αιτίων για μελλοντική υποβολή παρόμοιου παραπόνου.

4.2. Σε ειδικές περιπτώσεις παραπόνων που σχετίζονται με την τήρηση θεσμικών, διοικητικών ή δεοντολογικών υποχρεώσεων μελών ΔΕΠ, ο/η Πρόεδρος του Τμήματος προωθεί το παράπονο για χειρισμό από τα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος ενημερώνοντας παράλληλα και τον παραπονούμενο φοιτητή/ρια.

4.3. Στις περιπτώσεις της παραγράφου 4.2 ο/η Πρόεδρος του Τμήματος μπορεί να ζητήσει εγγράφως εξηγήσεις των εμπλεκόμενων μερών ή/και να κινήσει τις διαδικασίες που προβλέπονται στα άρθρα 18 παρ. 7 και 51 παρ. 1 του εσωτερικού κανονισμού του Ιδρύματος (ΦΕΚ 3899/25-1-19).

Ε. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ

5.1. Οι φοιτητές/ριες ανεξαρτήτως της υποβολής παραπόνου μέσω του ειδικού e-mail του Τμήματος, μπορούν να απευθύνονται στον Συνήγορο του φοιτητή στη διεύθυνση

<https://www.upatras.gr/upatras/administrative-services/independent-units/tmima-synigorou-tou-foititi/>

που αποτελεί ανεξάρτητο κεντρικό Γραφείο του Ιδρύματος που έχει συσταθεί βάσει του Ν.4009/2011.

Η ως άνω διαδικασία αντιμετώπισης παραπόνων φοιτητών και φοιτητριών αποτελείται από τα άρθρα 1 ως 6 αναρτάται στον ιστότοπο του Τμήματος.

Η **Επιτροπή** παραπόνων του Τμήματος ΔΕΤ για το χρονικό διάστημα 2021-2024, αποτελείται από τους:

1. Γεωργιάδου Νίκη, Επίκουρη Καθηγήτρια – Πρόεδρο,
2. Πιερρακέα Χρήστο, Αναπληρωτή Καθηγητή – Μέλος,
3. Γιωτόπουλο Κωσταντίνο, Επίκουρο Καθηγητή – Μέλος

2. Δημοσιοποίηση

Ο κανονισμός και οι ανακοινώσεις αναρτώνται στον ιστότοπο του τμήματος εδώ:

<https://www.dept.upatras.gr/parapona-foititon/>