



ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ**

ΑΙΓΑΛΕΩ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Άρθρο 1. Σκοπός	3
Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί.....	3
Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων ...	4
Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης.....	6
Άρθρο 6. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων.....	6
Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού	8
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων	9

Έγκριση από τη Συνέλευση του Τμήματος

Ο παρών Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών εγκρίθηκε από την υπ' αριθμόν 1/18.01.22 Συνέλευση του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας.

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του Τμήματος 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 Τμήμα διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωση τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα, σύμφωνα και με τον [Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής](#).

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/ήτριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον [Οδηγό Σπουδών](#) του Τμήματος, 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/η εκάστοτε Πρόεδρος του Τμήματος. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλές χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί

1. Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσaráσκείας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως *Ένσταση* ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Η αποτελεσματική διαχείριση κάθε παραπόνου ή ένστασης ενισχύει την εγκυρότητα και αξιοπιστία των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών ή άλλων υπηρεσιών προς όφελος του φοιτητικού πληθυσμού και του προσωπικού (διδασκτικό και διοικητικό). Προς τούτο, το Τμήμα εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

ΣΤΑΔΙΟ 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία

Ο/Η φοιτητής/ήτρια συζητάει με μέλος ΔΕΠ/ ΕΔΙΠ ή τον /την ακαδημαϊκό σύμβουλο, ή μέλος του διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του/της. Μετά από διαλογική συζήτηση, η εκάστοτε προτεινόμενη λύση θα γίνει δεκτή ή θα απορριφτεί. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς την συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση.

Αν η τρέχουσα λύση είναι η βέλτιστη, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

ΣΤΑΔΙΟ 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία

Εάν το πρόβλημα-παραπόνο δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με τον βαθμό βαρύτητας. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά στον ίδιο τον/την φοιτητή/ήτρια και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο/Η φοιτητής/ήτρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το [Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων](#) του Τμήματος (Βλ. Παράρτημα), μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος, αλλά και μέσω της Γραμματείας. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη

διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

2. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του/της φοιτητή/ήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος.
3. Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στην Συνέλευση του Τμήματος. Δύναται ανάλογα την φύση του προβλήματος να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/ήτρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Εάν ο/η Πρόεδρος κρίνει ότι ο/η φοιτητής/ήτρια χρήζει προστασίας, οφείλει να του/της προσφέρει τη δέουσα προστασία.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να ζητήσει την συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΠΑ.Δ.Α. (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή/Φοιτήτριας, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, Υποστήριξη Παρεμβάσεων Κοινωνικής Μέριμνας Φοιτητών ΠΑΔΑ, Επιτροπή Δεοντολογίας).

Αν η τρέχουσα λύση είναι η βέλτιστη, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και το κλείσιμο της υπόθεσης ή η παραπομπή σε αρμόδια όργανα, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

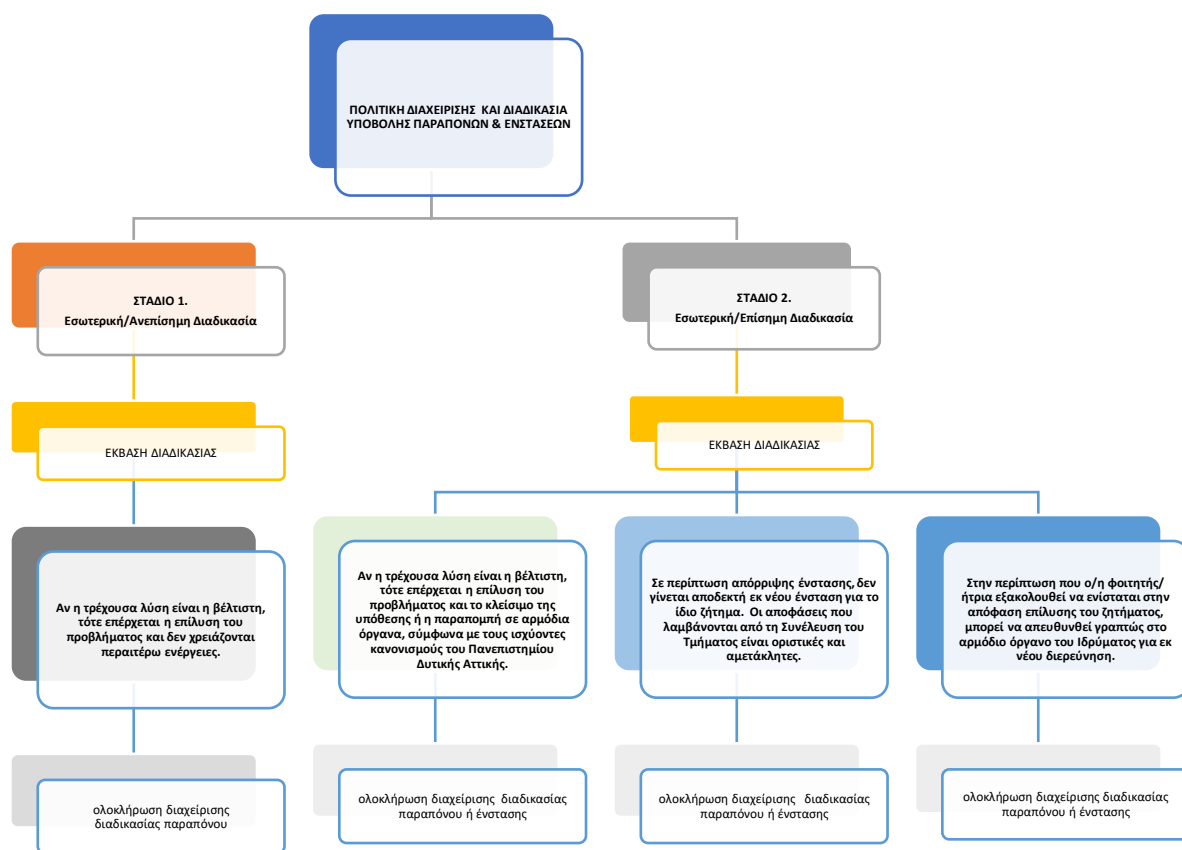
Σε περίπτωση απόρριψης ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες.

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/ήτρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από την Συνέλευση του Τμήματος και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο/η φοιτητής/ήτρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημα του/της.

Διάγραμμα Ροής Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας



Άρθρο 6. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

– Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Τμήματος και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

– Συνήγορος Φοιτητή/ Φοιτήτριας

Ο θεσμός του Συνηγόρου του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας διερευνά υποθέσεις αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή/ήτριας και διαμεσολαβεί στα αρμόδια όργανα για την επίλυσή τους. Μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του Ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα, το οποίο γνωστοποιεί στον/στην καθηγητή/ήτρια τον/την οποίον/α αφορά ή στην αρμόδια διοικητική υπηρεσία και στον/στη φοιτητή/ήτρια που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.

Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ, σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

– Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (ΕΙΦ)

Σύμφωνα με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019, η Επιτροπή Ισότητας των φύλων έχει τις εξής αρμοδιότητες:

1. Εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο.
2. Εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού.

3. Παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα.
4. Παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά.
5. Προωθεί την εκπόνηση ΠΜΣ και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου.
6. Προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της.
7. Παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση.

Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε στην υπ' αριθμόν 1/18.01.22 Συνέλευση του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Αριθ. Πρωτ.:.....

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 προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Αιγάλεω,
Ο/Η ΑΙΤ.....

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 Δυτικής Αττικής λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

☐

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.

☐

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