

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΝΘΡΩΠΟΛΟΓΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

«Φύλο, Κοινωνία, Πολιτική»

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και
Ενστάσεων

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«Φύλο, Κοινωνία,
Πολιτική»

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΝΘΡΩΠΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση της λειτουργίας του προγράμματος σε συνδυασμό με την περαιτέρω ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής διάστασης της εκπαιδευτικής διαδικασίας και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί ο «Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων» των μεταπτυχιακών φοιτητών/φοιτητριών του Διατμηματικού ΠΜΣ «Φύλο, Κοινωνία, Πολιτική» του Παντείου Πανεπιστημίου.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από το ΔΠΜΣ «Φύλο, Κοινωνία, Πολιτική» και απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του ΔΠΜΣ. Ο παρακάτω μηχανισμός υποβολής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αποσκοπεί στην επίλυση οποιασδήποτε διαφωνίας ή προβλήματος που προκύπτει αποκλειστικά σε θέματα σπουδών ή φοίτησης ή αλληλεπίδρασης με μέλη ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού του ΔΠΜΣ., σε κάθε στάδιο του οποίου όλοι/ες οι εμπλεκόμενοι/ες οφείλουν να διαφυλάσσουν τα προσωπικά δεδομένα των φοιτητών/τριών. Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή/αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή μίας φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται πριν το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Προτού υποβάλουν κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση, οι φοιτητές/τές οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Για θέματα ακαδημαϊκής φύσης (διδασκαλία και φοίτηση) οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στον/στην διδάσκοντα/διδάσκουσα και τον/την Διευθυντή/Διευθύντρια του ΔΠΜΣ, για καθοδήγηση και υποστήριξη. Για θέματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στη Γραμματεία του ΔΠΜΣ είτε

ηλεκτρονικά μέσω email, είτε τηλεφωνικά. Για θέματα που δεν επιλύονται με τους παραπάνω τρόπους, οι φοιτητές/τριες μπορούν να απευθύνουν αιτήματα, παράπονα ή ενστάσεις που αφορούν τις σπουδές τους, ατομικά ή συλλογικά, στη ΣΕ του ΔΠΜΣ. Η υποβολή γίνεται στη Γραμματεία του ΔΠΜΣ μέσω ειδικής φόρμας από την ιστοσελίδα του ΔΠΜΣ και η ΣΕ του ΔΠΜΣ σε εύλογο χρόνο αναλαμβάνει τη διαχείριση / ανταπόκριση στο αίτημα.

Διαδικασίες Διαχείρισης Παραπόνων

Στο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων»*, ο/η φοιτητής/τρια οφείλει να καταγράψει το παράπονο ή την ένσταση με σαφήνεια και αντικειμενικότητα και να το υποβάλλει στη Γραμματεία του ΔΠΜΣ είτε ηλεκτρονικά, είτε σε έντυπη μορφή εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα που παρουσιάστηκε το πρόβλημα. Ο/Η Διευθυντής/ντρια του ΔΠΜΣ προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, τη ΣΕ και διασφαλίζοντας το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα του/της παραπονούμενου/νης. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια προκειμένου να διερευνήσει το θέμα και την ίδια στιγμή να διασφαλίσει την μη έκθεση του/της φοιτητή/τριας έως ότου συγκεντρώσει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ή διευκρινίσεις. Στη συνέχεια, δύναται να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους του ΔΠΜΣ ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ. Εφόσον ο/η Διευθυντής/ντρια του ΔΠΜΣ παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ, η απόφασή της είναι οριστική και δεν δύναται η/ο φοιτητή/τρια/τή να υποβάλλει ένσταση.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητή/τρια/τής για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παράπονο.

Για θέματα που δεν άπτονται μαθημάτων και ποιότητας σπουδών, οι φοιτητές/τριες απευθύνονται σε θεσμοθετημένα όργανα του Πανεπιστημίου, τα οποία επιλαμβάνονται σύμφωνα με τον κανονισμό λειτουργίας τους:

α) Για κακοδιοίκηση ή παραβίαση της ακαδημαϊκής ελευθερίας, εγγράφως προς το Συνήγορο του Φοιτητή του Παντείου (synigoros@panteion.gr)-Πανεπιστημίου, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

β) Για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά, εγγράφως προς την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Παντείου Πανεπιστημίου, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομικού (eif@panteion.gr)

γ) Για παραβίαση κώδικα δεοντολογίας, εγγράφως προς την Επιτροπή Δεοντολογίας της Έρευνας του Παντείου Πανεπιστημίου (ehde@panteio n. gr).

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ

Το ΔΠΜΣ «Φύλο, Κοινωνία, Πολιτική» έχει ως στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης ακαδημαϊκής εκπαίδευσης και των διοικητικών υπηρεσιών. Εάν έχετε κάποιο παράπονο αναφορικά με την εφαρμογή των ακαδημαϊκών ή/και διοικητικών διαδικασιών και θεωρείτε ότι οι μέχρι τώρα επικοινωνίες που πραγματοποιήσατε για το συγκεκριμένο ζήτημα με τα αρμόδια μέλη του ερευνητικού και εκπαιδευτικού προσωπικού ή/και της γραμματείας δεν απέδωσαν καρπούς, παρακαλούμε να συμπληρώσετε το παρόν έντυπο, χρησιμοποιώντας αποκλειστικά την πανεπιστημιακή σας ηλεκτρονική διεύθυνση του Παντείου. Μηνύματα από άλλες διευθύνσεις δεν θα λαμβάνονται υπόψη. Στείλτε το συμπληρωμένο έντυπο στη διεύθυνση: dpmsfylo@panteion.gr

ΟΝΟΜΑ / ΕΠΩΝΥΜΟ / Α.Μ.

.....

EMAIL (Μόνο ηλεκτρονική διεύθυνση Παντείου)

.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ /ΚΙΝΗΤΟ

.....

ΔΙΑΤΥΠΩΣΤΕ ΜΕ ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΙΑ ΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΑΤΕ

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

Ημερομηνία - Ο/Η Αιτ....

ΥΠΟΓΡΑΦΗ