



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΗ ΣΧΟΛΗ
ΤΜΗΜΑ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΟΜΕΑΣ ΚΛΑΣΙΚΗΣ
ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ



Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του Π.Μ.Σ. 'Αρχαία Κείμενα και Σύγχρονες Αναγνώσεις' του Τμήματος Φιλολογίας του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

Άρθρο 1

Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (Κ.Δ.Π.Ε.) των φοιτητών/τριών του Π.Μ.Σ. 'Αρχαία Κείμενα και Σύγχρονες Αναγνώσεις' (ΑΚΣΑ) βασίζεται στον πρότυπο κανονισμό του Ιδρύματος (υπ' αριθμ. 1139/08-11-2022 απόφαση της Συγκλήτου), συντάχθηκε στο πλαίσιο του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) και της βελτίωσης του παραγόμενου έργου του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, σε συνδυασμό με το άρθρο 20 του Κανονισμού Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (Φ.Ε.Κ. Τεύχος Β' 4942/07.08.2023) και, όπως όλοι οι κανονισμοί του Π.Μ.Σ. ΑΚΣΑ, εγκρίθηκε από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος Φιλολογίας (υπ' αριθμ. 888/03-12-2024 συνεδρία).

Σκοπός του Κ.Δ.Π.Ε. είναι να διασφαλιστεί, μέσω ενός μηχανισμού διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών του Τμήματος Φιλολογίας προς όλους/ες τους/τις φοιτητές/τριες, που συμμετέχουν στα Π.Μ.Σ. 'Αρχαία Κείμενα και Σύγχρονες Αναγνώσεις'.

Ειδικότεροι στόχοι θέσπισης του Κ.Δ.Π.Ε. είναι να οριστούν προκειμένου να εφαρμοστούν οι διαδικασίες για την αξιόπιστη, συστηματική και διαρκώς βελτιούμενη αντιμετώπιση δυσκολιών, που συναντά ο/η φοιτητής/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της. Επίσης, να καθοριστούν τα κανονιστικά πρότυπα μέσω των οποίων θα γίνεται πιο αξιόπιστη, εύχρηστη και συστηματική η ανάλυση και αντιμετώπιση των παραπόνων και ενστάσεων που ενδέχεται να προκύψουν σε κάθε φοιτητή/τρια, ώστε να συμβάλουν στη βελτίωση της μαθησιακής και διδακτικής εμπειρίας του/της, καθώς και στην εύρυθμη λειτουργία Π.Μ.Σ. 'Αρχαία Κείμενα και Σύγχρονες Αναγνώσεις' του Τμήματος Φιλολογίας του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Επιπροσθέτως, θα δημιουργηθεί ένα πλαίσιο στήριξης με βάση τον/την φοιτητή/τρια, το οποίο θα συμβάλει στον επανασχεδιασμό και στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων σπουδών και υπηρεσιών.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση διαμαρτυρίας (προφορική ή γραπτή) ενός/μιας φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών ακαδημαϊκών του Π.Μ.Σ. 'Αρχαία Κείμενα και Σύγχρονες Αναγνώσεις'.

Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας από τον/την φοιτητή/τρια αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

Οι λόγοι με βάση τους οποίους οι φοιτητές/τριες θα διατυπώσουν και θα υποβάλουν είτε γραπτά είτε προφορικά παράπονα, σχετίζονται με:

1) Προβλήματα που προκύπτουν από ενέργειες ή αποφάσεις μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- ✓ Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση κανονισμών σπουδών και φοίτησης.
- ✓ Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών που αφορούν στη διδασκαλία και την έρευνα.
- ✓ Προβλήματα που αφορούν σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας.
- ✓ Προβλήματα στην αλληλεπίδραση φοιτητή/τριας-διδάσκοντα.
- ✓ Προβλήματα που αφορούν στο πνεύμα συνεργασίας ανάμεσα στους φοιτητές και στα μέλη του επιστημονικού προσωπικού της πανεπιστημιακής κοινότητας, καθώς και στην ισότιμη αντιμετώπιση όλων των φοιτητών/τριών.
- ✓ Θέματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση της συνέπειας (ωράρια, μη έγκαιρη γνωστοποίηση αλλαγών, έκτακτη αντικατάσταση διδάσκοντα κ.λπ.), που αφορούν στην εκπαιδευτική διαδικασία.
- ✓ Θέματα που προκύπτουν από ανάρμοστη συμπεριφορά του ακαδημαϊκού προσωπικού ή θέματα παρενόχλησης οποιασδήποτε φύσης.
- ✓ Προβλήματα που αφορούν στην εφαρμογή της μαθησιακής διαδικασίας, όπως η αργοπορημένη ανταπόκριση στην ανάθεση ή βαθμολόγηση των εργασιών ή/και γραπτών εξετάσεων, επίλυση αποριών, ή παροχή διευκρινήσεων κ.λπ.

2) Προβλήματα στην επικοινωνία φοιτητών/τριών με τις διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος Φιλολογίας ή και του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων που οφείλονται ενδεικτικά:

- ✓ Στην ανάρμοστη συμπεριφορά διοικητικών υπαλλήλων.
- ✓ Στην αργοπορημένη ή ελλιπή ανταπόκριση των διοικητικών υπαλλήλων.

3) Προβλήματα, που αφορούν σε κτιριακές και υλικοτεχνικές υποδομές του Τμήματος Φιλολογίας ή και του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- ✓ Ανεπάρκειες εγκαταστάσεων (θέρμανση, εξαερισμός, θέσεις, αμφιθέατρα, εργαστήρια κ.λπ).
- ✓ Ελλείψεις στην υλικοτεχνική υποδομή (εξοπλισμός, προσβασιμότητα κ.λπ.) που δυσκολεύουν τον/την φοιτητή/τρια στην καθημερινότητά του/της και στις σπουδές του/της.
- ✓ Δυσκολίες, που προκύπτουν από ελλείψεις στις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, που υποστηρίζουν τη λειτουργία του Τμήματος.

4) Προβλήματα που προκύπτουν στις σχέσεις μεταξύ των φοιτητών/τριών. Ενδεικτικά μπορεί να είναι:

- ✓ Θέματα που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ των φοιτητών/τριών για ακαδημαϊκά θέματα.
- ✓ Θέματα που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ φοιτητών/τριών και συλλογικών τους οργάνων.

5) Άλλα θέματα που αφορούν (ενδεικτικά) σε προσβολή/οικειοποίηση των πνευματικών δικαιωμάτων.

Άρθρο 3 **Πεδίο εφαρμογής**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό των τριών κύκλων σπουδών των Τμημάτων του Πανεπιστημίου. Οι φοιτητές οφείλουν πριν υποβάλουν το παράπονο ή την ένσταση τους να μελετήσουν τους Οδηγούς και τους γενικούς και ειδικούς Κανονισμούς Σπουδών του Προγράμματος Σπουδών του Π.Μ.Σ. 'Αρχαία Κείμενα και Σύγχρονες Αναγνώσεις' στο οποίο φοιτούν, καθώς και τους γενικούς Κανονισμούς Λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Ως αρμόδιο όργανο σε κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ορίζεται η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων. Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας σε όλα της

τα στάδια, οι εμπλεκόμενοι έχουν την υποχρέωση της τήρησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

Άρθρο 4

Μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων – ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων – ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του Π.Μ.Σ. ‘Αρχαία Κείμενα και Σύγχρονες Αναγνώσεις’ εναρμονίζεται πλήρως με το άρθρο 20 του Κανονισμού Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (Φ.Ε.Κ. Τεύχος Β΄ 4942/07.08.2023):

20.1 Τυχόν παράπονα ή ενστάσεις επί διαδικασιών που αφορούν το Π.Μ.Σ. υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην Γραμματεία του Τμήματος που έχει τη διοικητική υποστήριξη του Π.Μ.Σ. ή μέσω ειδικής φόρμας στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ.

20.2 Τα παράπονα/ενστάσεις που λαμβάνονται από τη Γραμματεία του Π.Μ.Σ. ηλεκτρονικά ή μέσω της φόρμας διαβιβάζονται αμέσως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή απλής εκτύπωσης στον/στην Διευθυντή/τρια του Π.Μ.Σ. ο/η οποίος/α συγκαλεί αρμοδίως και ενημερώνει την Συντονιστική Επιτροπή, τηρώντας θέματα ανωνυμίας, διακριτικότητας, απορρήτου και προσωπικών δεδομένων.

20.3. Ο/Η Διευθυντής/τρια επικοινωνεί με τον/την αναφερόμενο/η στο παράπονο ή συγκαλεί, αν είναι απαραίτητο, σύσκεψη με τον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια, τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο καθώς και άλλα μέλη Δ.Ε.Π. με σχετική εμπειρία με σκοπό να εξευρεθεί λύση.

20.4 Αν αυτό δεν καταστεί εφικτό, ο/η Διευθυντής/τρια παραπέμπει το παράπονο ή την ένσταση στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών για περαιτέρω διαβούλευση και λήψη απόφασης.

20.5 Σε περίπτωση πολύ σοβαρών παραπόνων και μη επίλυσης του θέματος, ο/η Διευθυντής/τρια κατά την κρίση του/της ενημερώνει αρμόδιους φορείς και υπηρεσίες του Ιδρύματος (Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας, Συνήγορο Φοιτητή κ.λπ.).

20.6 Σε περίπτωση που το παράπονο ή η ένσταση αφορά τον/την Διευθυντή/τρια του Π.Μ.Σ., τη διεκπεραίωση της παραπάνω διαδικασίας αναλαμβάνει το αρχαιότερο μέλος Δ.Ε.Π. που μετέχει στη Συντονιστική Επιτροπή.

20.7 Δέον είναι τα παράπονα να επιλύονται εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών.

Άρθρο 5

Δικαίωμα Ενημέρωσης

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως από το Τμήμα σε χρονικό διάστημα 20 ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της για τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για όποια απόφαση ελήφθη για το ζήτημα του/της. Σε περίπτωση όπου ο/η φοιτητής/τρια δεν λάβει την απάντηση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην αντιπρύτανη των ακαδημαϊκών υποθέσεων για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου του/της.

Άρθρο 6

Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων

Κρίνεται σκόπιμο να εφαρμοστούν ενέργειες, οι οποίες θα συμβάλλουν στην βελτιστοποίηση της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων και ενστάσεων. Τα παράπονα και οι ενστάσεις που υποβάλλονται μέσω τη γραπτής/τυπικής διαδικασίας, θα πρέπει να καταχωρίζονται και να ταξινομούνται ηλεκτρονικά, προκειμένου τα αποτελέσματα από την επίλυση τους να είναι μετρήσιμα, αξιολογήσιμα και συγκρίσιμα, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά (βλ. Έντυπο Α9β Καταγραφής Παραπόνων & Ενστάσεων που επισυνάπτεται στο τέλος του παρόντος Κανονισμού).

Η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων προβαίνει σε αποτίμηση και ταξινόμηση των παραπόνων και των ενστάσεων. Προτείνεται να ταξινομεί τα παράπονα και τις ενστάσεις όσον αφορά την προέλευσή τους (διδασκτικό-ακαδημαϊκό περιβάλλον, διοικητικές υπηρεσίες, υποδομές Τμήματος, προβλήματα συνεργασίας μεταξύ φοιτητών) και να προβαίνει στην

αποτίμηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας. Στο παραπάνω πλαίσιο και με τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους η Επιτροπή συντάσσει αναφορά που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους φοιτητές στο Τμήμα.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία από το Τμήμα.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών που μετά την εξέτασή τους επιλύθηκαν από το Τμήμα ή το Ίδρυμα.

Άρθρο 7

Έγκριση-τροποποίηση παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός μπορεί να τροποποιηθεί και να αναθεωρηθεί σύμφωνα με απόφαση της Συγκλήτου.

**ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

(αφορά τα παράπονα/ενστάσεις που υποβλήθηκαν από τους φοιτητές/τριες στο Τμήμα και έχουν λάβει αριθμό πρωτοκόλλου)

Τμήμα _____

Ακαδημαϊκό έτος _____

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ ΠΕΔΙΑ:

	Συνολικός αριθμός*	Κατηγοριοποίηση παραπόνου ως προς**:			
		Ακαδημαϊκό /διδακτικό περιβάλλον	Διοικητικές υπηρεσίες Τμήματος	Υποδομές Τμήματος	Συνεργασία μεταξύ φοιτητών
Σύνολο παραπόνων: (Το σύνολο των ενστάσεων, παραπόνων, συστάσεων κ.λπ. που υποβλήθηκαν από τους/τις φοιτητές/τριες κατά το ακαδημαϊκό έτος αναφοράς, δηλ. από 1/9 έως και 31/8 του έτους αναφοράς)	*	**	**	**	**
Εξετασθέντα παράπονα: (Το σύνολο των ενστάσεων, παραπόνων, συστάσεων κ.λπ. των φοιτητών/τριών τα οποία εξετάστηκαν σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία κατά το ακαδημαϊκό έτος αναφοράς, δηλ. από 1/9 έως και 31/8 του έτους αναφοράς)	*	**	**	**	**
Αποδεκτά παράπονα: (Το σύνολο των ενστάσεων, παραπόνων, συστάσεων κ.λπ. των φοιτητών/τριών που μετά την εξέταση τους επιλύθηκαν από το Τμήμα, κατά το ακαδημαϊκό έτος αναφοράς δηλ. από 1/9 έως και 31/8 του έτους αναφοράς)	*	**	**	**	**

* Υποχρεωτική συμπλήρωση πεδίου διότι αφορά την ΕΘΑΑΕ

** Προαιρετική κατηγοριοποίηση και συμπλήρωση πεδίου

Ο/Η συντονιστής/τρια
Επιτροπής Φοιτητικών Ζητημάτων

Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται πραγματοποιείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του Ν.4624/19 και του Κανονισμού (ΕΕ)2016/2019. Το Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων συλλέγει και επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα αποκλειστικά στο πλαίσιο της υλοποίησης του σκοπού της παρούσας διαδικασίας. Για το χρονικό διάστημα που τα προσωπικά δεδομένα θα παραμείνουν στη διάθεση του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων το υποκείμενο έχει τη δυνατότητα να ασκήσει τα δικαιώματά του σύμφωνα με τους όρους του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 2016/679 (Ε.Ε.) και τα οριζόμενα στα άρθρα 34 και 35 Ν. 4624/2019. Υπεύθυνη Προσωπικών Δεδομένων του Ιδρύματος είναι η κα. Σταυρούλα Σταθαρά (email: dpo@uoi.gr).