

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ, ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

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 των ΠΜΣ του ΔΣΣΣ.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα ΠΜΣ του ΔΣΣΣ και απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του ΠΜΣ. 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 ΠΜΣ., 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 φοιτητριας. 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 φοιτήτριες/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 ΠΜΣ, για καθοδήγηση και υποστήριξη. Για θέματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στη Γραμματεία του ΠΜΣ 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 ΠΜΣ. Η υποβολή γίνεται στη Γραμματεία του ΠΜΣ μέσω ειδικής φόρμας από την ιστοσελίδα του ΠΜΣ και η ΣΕ του ΠΜΣ σε εύλογο χρόνο, που δεν ξεπερνά τις 30 ημέρες, 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 ΠΜΣ είτε ηλεκτρονικά, είτε σε έντυπη μορφή εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα που παρουσιάστηκε το πρόβλημα. Ο/Η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, τη ΣΕ και διασφαλίζοντας το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα του παραπονούμενου.

Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση την/τον φοιτήτρια/τή 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 ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Εφόσον ο/η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση της Συνέλευσης είναι οριστική και δεν δύναται η/ο φοιτήτρια/τή να υποβάλλει ένσταση.

Εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως η/ο φοιτήτρια/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 Πανεπιστημίου, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (synigoros@panteion.gr).

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@panteion.gr).

FACULTY OF INTERNATIONAL STUDIES, COMMUNICATION AND CULTURE
DEPARTMENT OF INTERNATIONAL, EUROPEAN, AND AREA STUDIES

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ

Το ΠΜΣ Διεθνείς Σχέσεις και Στρατηγικές Σπουδές 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 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 σε: des@panteion.gr

ΟΝΟΜΑ / ΕΠΩΝΥΜΟ / Α.Μ.

.....

EMAIL (Μόνο ηλεκτρονική διεύθυνση Παντείου)

.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ / KINHTO

.....

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

Η κακόβουλη υποβολή παραπόνου που δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και βλάπτει την υπόληψη μέλους του ερευνητικού – διδακτικού ή του διοικητικού προσωπικού επισύρει κυρώσεις.