



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

178η Συνέλευση 18/07/2024

Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚαΛΜΔΠΕ) των φοιτητών/-τριών του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης συντάσσεται με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, ώστε οι διαδικασίες της μάθησης και της έρευνας να διεξάγονται σε ένα υγιές, φοιτητοκεντρικό ακαδημαϊκό περιβάλλον, που χαρακτηρίζεται από την αίσθηση ελευθερίας, δικαιοσύνης, ισότητας, συνεργασίας και σεβασμού μεταξύ όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας.

Ο εν λόγω Μηχανισμός συμβάλλει στον εντοπισμό και στην επίλυση ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τη λειτουργία Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης, επιδιώκει την αξιολόγηση και ανάλυση των γενεσιουργών αιτιών και αποσκοπεί στη διαρκή βελτίωση της συνολικής ακαδημαϊκής εμπειρίας των φοιτητών/-τριών.

Ο εν λόγω Μηχανισμός δεν αντικαθιστά ούτε υποκαθιστά τη λειτουργία άλλων Οργάνων ή Φορέων του Ιδρύματος (π.χ. Πειθαρχικά Όργανα, Συνήγορο του/της Φοιτητή/-τριας κ.ά.).

Ορισμοί

Ως “Παράπονο” ορίζεται η δυσαρέσκεια που μπορεί να εκδηλώσει ένας/μία φοιτητής/-τρια σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της λειτουργίας του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η δυσαρέσκεια εκφράζεται επωνύμως, γραπτώς ή προφορικά και δεν εκφράζεται για λογαριασμό τρίτου προσώπου.

Ως “Ένσταση” ορίζεται η γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας που μπορεί να υποβάλει ένας/μία φοιτητής/-τρια αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση ζητήματος που τον/την απασχολεί.

Πεδίο Εφαρμογής

Ο ανωτέρω Μηχανισμός καταλαμβάνει το σύνολο του ενεργού φοιτητικού πληθυσμού του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης . Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή δυσαρέσκειας που άπτεται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Αρμόδιο όργανο για την παρακολούθηση και την ορθή εφαρμογή του ΚαΛΜΔΠΕ είναι ο/η Πρόεδρος του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Σε περίπτωση που ο/η Πρόεδρος του Τμήματος κρίνει ότι το ζήτημα υπερβαίνει τις αρμοδιότητές του, δύναται να το παραπέμψει στη Συνέλευση του Τμήματος και στην Κοσμητεία της Σχολής Γεωγραφίας Περιβάλλοντος και Εφαρμοσμένων Οικονομικών.

Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας, σε όλα τα στάδια, τα εμπλεκόμενα πρόσωπα έχουν την υποχρέωση της τήρησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Ο Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων λειτουργεί κατά τα ακόλουθα Στάδια:

1ο Στάδιο:

Το Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης ενθαρρύνει την επίλυση του Παραπόνου με απευθείας διαλογική συζήτηση μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών (είτε προφορικά είτε μέσω email). Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο σφάλμα, παρανόηση ή παράλειψη στον συντομότερο δυνατό χρόνο. Η συζήτηση μπορεί να διεξαχθεί και με την παρουσία διαμεσολαβητή/-τριας. Κατόπιν της συζήτησης, εάν η προτεινόμενη λύση ικανοποιεί και τα δύο εμπλεκόμενα μέρη, το θέμα θεωρείται λήξαν. Εάν το ζήτημα δεν επιλυθεί, ακολουθείται το 2ο Στάδιο.

2ο Στάδιο:

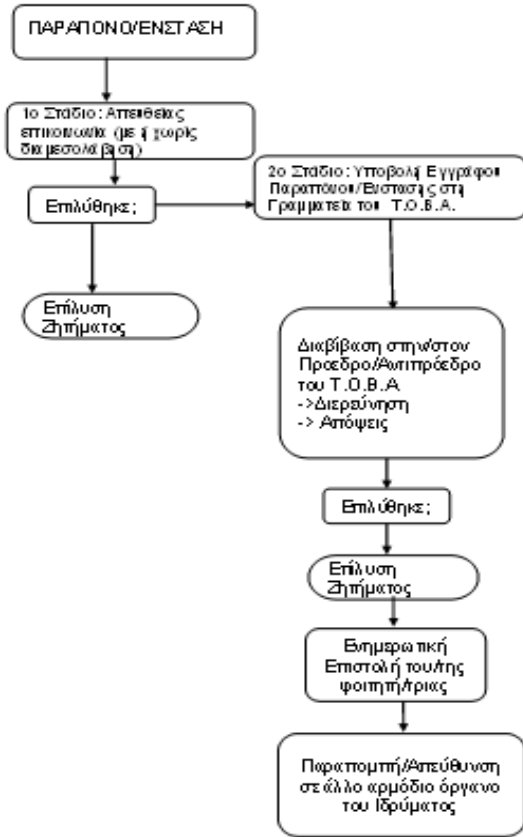
- α) Ο/η φοιτητής/-τρια συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής» (βλ. Παράρτημα), στο οποίο περιγράφει με σαφήνεια και ακρίβεια το αίτημα/παράπονο που έχει και τις τυχόν προσπάθειες επίλυσης του ζητήματος που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο του 1ου Σταδίου. Το έντυπο αυτό υποβάλλεται από τον/τη φοιτητή/-τρια γραπτώς στη Γραμματεία του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης, σε εύλογο χρονικό διάστημα από τον χρόνο εμφάνισης του προβλήματος. Το έντυπο διατίθεται τόσο στον ιστότοπο του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης όσο και στη Γραμματεία.
- β) Η Γραμματεία του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης διαβιβάζει το Παράπονο ή την Ένσταση (μαζί με τυχόν συνοδευτικό υλικό) στον/στην Πρόεδρο/Αντιπρόεδρο του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο/η οποίος/οποία προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για τη διερεύνηση και αντιμετώπιση του Παραπόνου ή Ένστασης. Αναλόγως της φύσης του ζητήματος, δύνανται να καλέσουν τον/την φοιτητή/-τρια να εκθέσει τις απόψεις του/της.
- γ) Σε περίπτωση που το ζήτημα χρήζει διαφορετικής αντιμετώπισης, μπορεί αυτό να παραπεμφθεί ή να ζητηθεί η συνδρομή άλλου αρμοδίου Οργάνου ή Φορέα του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης ή του Ιδρύματος (π.χ. Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, Κοσμητεία, Σύγκλητος), ενημερώνοντας σχετικά τα εμπλεκόμενα μέρη.
- δ) Η Ένσταση που υποβάλλει ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να γίνει αποδεκτή ή να απορριφθεί. Σε περίπτωση απόρριψης, δεν επιτρέπεται η εκ νέου υποβολή Ένστασης για το ίδιο ζήτημα.
- ε) Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/-τρια εξακολουθεί να ενίσταται στην έκβαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στον Συνήγορο του/της Φοιτητή/-τριας του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, ο/η φοιτητής/-τρια ενημερώνεται με επιστολή από τη Γραμματεία του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του/της. Δικαίωμα ενημέρωσης για επιλυθείσα υπόθεση δύνανται να έχει τρίτο πρόσωπο, κατόπιν αίτησής του/της, υπό την προϋπόθεση ότι έχει -τεκμηριωμένα- έννομο συμφέρον.

Έγκριση-Τροποποίηση του Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίνεται από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί και αναθεωρηθεί με απόφαση του ίδιου Οργάνου.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΈΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Προς Τη Γραμματεία του Τμήματος Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης Αρ. Πρωτ.
Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ενστάσης Φοιτητή/-τριας
Στοιχεία Φοιτητή/-τριας Ονοματεπώνυμο: _____ Α.Μ.: _____ E-mail: _____ Τηλέφωνο Επικοινωνίας: _____
Περιγραφή Παραπόνου/Ενστάσης <i>Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κ.λπ.).</i>

Lined area for text entry.

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

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Ημερομηνία: __/__/202__

Υπογραφή: _____