

Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος

Σχολή ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ (ΑΚΟΕ)
(Weblink: <https://www.ihu.gr/ucips/shsse/postgraduate-programmes>)

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών
Θεσσαλονίκη, 2023
Εγκρίθηκε από τη Συνέλευση της Σχολής (Απόφαση με Αριθμ. 30/19-6-2023)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Η Σχολή ΑΚΟΕ του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος (ΔΙΠΑΕ) συντάσσει «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών», ο οποίος εγκρίθηκε από τη Συνέλευση της Σχολής (Απόφ. με Αριθμ. 30/19-6-2023) και τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2023-2024. Σκοπός του Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των ενεργών φοιτητών της Σχολής ΑΚΟΕ, όλων των κύκλων σπουδών, για την επίλυση ζητημάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Σε επίπεδο Ιδρύματος, για τον ίδιο σκοπό λειτουργεί ο θεσμός του *Συνηγόρου του Φοιτητή* που προβλέπεται από τον νόμο 4009/2011/άρθρο 55 και «*αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος*». Το Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος (ΔΙΠΑΕ), σύμφωνα με το άρθρο 52 του *Εσωτερικού Κανονισμού* του (ΦΕΚ Β' 4889/06.11.2020), με απόφαση της Διοικούσας Επιτροπής (συνεδρίαση 33/03.11.2020) αποφάσισε τη σύσταση και λειτουργία στο ΔΙΠΑΕ αυτοτελούς γραφείου με την επωνυμία *Συνήγορος του φοιτητή* στην Πανεπιστημιούπολη Θεσσαλονίκης

(Διεύθυνση: Αλεξάνδρεια Πανεπιστημιούπολη, ΤΘ 141, ΤΚ 57400, Σίνδος, Θεσσαλονίκη, e-mail: svnioros@the.ihu.gr), το οποίο υπάγεται στον/ην Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας.

Η Συνέλευση της Σχολής ΑΚΟΕ

του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος (ΔΙΠΑΕ)

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Σχολή ΑΚΟΕ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων απευθύνεται στους ενεργούς φοιτητές/τριες του Τμήματος ΑΚΟΕ του ΔΙΠΑΕ όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση ζητημάτων, όπως:

- Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.
- Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού ή διοικητικού προσωπικού.

Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν τον Εσωτερικό Κανονισμό, καθώς και όλους τους κανονισμούς λειτουργίας του Πανεπιστημίου και του Τμήματος, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος. Επίσης, οφείλουν, καθ' όλη τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Τμήμα, να απευθύνονται για συμβουλευτική υποστήριξη στον καθηγητή Σύμβουλο Σπουδών τους, ο οποίος έχει οριστεί για τον/την κάθε φοιτητή/τρια από το πρώτο εξάμηνο εισαγωγής τους στο Τμήμα (Εσωτερικός Κανονισμός του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος, ΦΕΚ 4889/τ. Β'/6-11-2020, άρθρο 49).

Οι φοιτητές μπορούν να υποβάλουν παράπονο/ένσταση, όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του εκπαιδευτικού ή διοικητικού προσωπικού της Σχολής δεν συνάδει με:

- Τον Κανονισμό Σπουδών της Σχολής.
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν την:
- Διδασκαλία,
- Έρευνα,
- Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας,
- Πνευματικά Δικαιώματα,
- Προστασία Προσωπικών Δεδομένων,
- Εργασιακή Συμπεριφορά,
- Ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων,
- Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης.

Διαδικασία επίλυσης παράπονου/ένστασης

Η διαδικασία επίλυσης παραπόνου/ένστασης περιλαμβάνει τους παρακάτω τρόπους. Ο/Η φοιτητής/τρια δύναται να χρησιμοποιήσει όποιον τρόπο κρίνει ο/η ίδιος/α.

Επίλυση μέσω Συμβούλου Σπουδών

Συνιστάται ο/η φοιτητής/τρια κατ' αρχάς να απευθυνθεί στον Σύμβουλο Σπουδών του/της και να αναφέρει το παράπονο/ένστασή του/της. Ο Σύμβουλος Σπουδών το εξετάζει σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει λύσεις. Στο πλαίσιο των ενεργειών του για την επίλυση του

ζητήματος, ο Σύμβουλος Σπουδών κατά την κρίση του μπορεί να έλθει σε επαφή με άλλα μέλη του Τμήματος.

Επίλυση μέσω Προέδρου Τμήματος/Κοσμήτορα Σχολής ή/και Συνέλευσης Τμήματος/Σχολής

Στην περίπτωση που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο/ένστασή του/της συμπληρώνοντας το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης» (Παράρτημα) του Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών, όπου κάνει συνοπτική περιγραφή του θέματος. Ο/Η Πρόεδρος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του ζητήματος. Στο πλαίσιο αυτών των ενεργειών, ο/η Πρόεδρος, εφόσον το κρίνει απαραίτητο, δύναται να παραπέμψει το θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος.

Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του ζητήματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το ζήτημα.

Επίλυση μέσω Συνηγόρου του Φοιτητή

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται για την απόφαση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο/ένστασή του/της στο *Συνήγορο του Φοιτητή* που λειτουργεί στην Πανεπιστημιούπολη της Θεσσαλονίκης.

Επισημαίνεται ότι ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να χρησιμοποιήσει εξ αρχής το θεσμό του *Συνηγόρου του Φοιτητή* προς επίλυση του ζητήματός του.



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης Φοιτητή/τριας

ΑΙΤΗΣΗ

ΠΡΟΣ
Τον/την Πρόεδρο του Τμήματος ΑΚΟΕ
του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος

ΕΠΩΝΥΜΟ:

ΟΝΟΜΑ:

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:

Α.Μ.:

E-MAIL:

ΤΗΛ:

Τα προσωπικά δεδομένα θα κοινοποιηθούν στα εμπλεκόμενα με το παράπονο/ένσταση πρόσωπα ή και σε όργανα διοίκησης, εάν αυτό κριθεί απαραίτητο για την εξέταση και ικανοποίηση του ζητήματος. Ωστόσο, αν επιθυμείτε το αίτημά σας να παραμείνει ανώνυμο, οφείλετε να το δηλώσετε παρακάτω και θα ενημερωθείτε για τη δυνατότητα διερεύνησής του.

Επιθυμώ να παραμείνουν τα στοιχεία ταυτοποίησής μου ανώνυμα : ΝΑΙ ΟΧΙ

Παρακαλώ για τη διαμεσολάβησή σας στο παρακάτω θέμα:

ΘΕΜΑ:

Συνοπτική Περιγραφή Θέματος:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

Ο/Η ΑΙΤΩΝ/ΟΥΣΑ
(ΥΠΟΓΡΑΦΗ)