

Τμήμα Θεατρικών Σπουδών

ΠΜΣ

**«|Ελληνικό και Παγκόσμιο Θέατρο:
Δραματουργία, Παράσταση, Εκπαίδευση»**

M 3.2

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Εισαγωγή.....	3
Άρθρο 2. Σκοπός.....	3
Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
Άρθρο 4 Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου.....	3
1. Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση	3
2. Στάδιο 2: Διαμεσολάβηση.....	4
3. Στάδιο 3: Διοικητική εξέταση	4
4. Στάδιο 4: Ένσταση.....	5
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	6
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	6

Άρθρο 1. Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος Θεατρικών Σπουδών και την ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας με κέντρο τον/την φοιτητή/τρια, τίθεται σε λειτουργία ο μηχανισμός υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος. Με αυτόν τον τρόπο, διασφαλίζεται η ανταπόκριση του Τμήματος στις ανάγκες των φοιτητών/τριών και διαφυλάσσεται το κύρος του προγράμματος Σπουδών. Ως παράπονο ορίζεται η οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της σε σχέση με την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης και των συναφών διοικητικών υπηρεσιών του προγράμματος του Τμήματος.

Άρθρο 2. Σκοπός

Ο κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/φοιτήτριες του Τμήματος Θεατρικών Σπουδών όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως: 1. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης. 2. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού. 3. Ελλιπής καθοδήγηση είτε από μέλος ακαδημαϊκού είτε διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες του Τμήματος Θεατρικών Σπουδών οφείλουν να μελετούν τον Κανονισμό Σπουδών, καθώς και τον Κανονισμό λειτουργίας, τον Κώδικα Δεοντολογίας και τη σχετική πολιτική που διέπει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος δεν συνάδει με: τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης, τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και σχετικές πολιτικές του Τμήματος / Πανεπιστημίου που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και έρευνα, αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας, προστασία της Πνευματικής Ιδιοκτησίας και των Πνευματικών Δικαιωμάτων, προστασία των Προσωπικών Δεδομένων, πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά, ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων, καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών, Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Τμήμα Θεατρικών Σπουδών. Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο (βλ. σχετικό κανονισμό) για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους/τις απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτηση. Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι θα πρέπει να ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

Άρθρο 4 Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

Πριν από την υποβολή γραπτού αιτήματος για διευθέτηση του παραπόνου, θα πρέπει να εξαντλείται κάθε άλλη μέθοδος επίλυσης του θέματος που έχει προκύψει. Τα στάδια που ακολουθούνται είναι τα εξής:

1. Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση

Ο/Η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον/στην υπεύθυνο/η Καθηγητή/τρια ή στον/στην διδάσκοντα/ουσα του μαθήματος) ή σε

μέλος διοικητικού προσωπικού (στην Προϊσταμένη Γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με την/τον φοιτήτρια/τή και προτείνει μία λύση.

2. Στάδιο 2: Διαμεσολάβηση

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση του πρώτου σταδίου της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια δεν ικανοποιείται με την προτεινόμενη λύση και το πρόβλημα παραμένει ανεπίλυτο, τότε υπάρχει η δυνατότητα να υποβάλει το παράπονό του/της στον Ακαδημαϊκό του/της Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής (βλ. κανονισμό Ακαδημαϊκού Συμβούλου). Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος δύναται κατά την κρίση του να επικοινωνεί με μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος. Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλει το παράπονό της/του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Η όλη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος διαρκεί το μέγιστο 15 ημέρες. Σε περίπτωση που ο φοιτητής/τρια θέλει να διατηρήσει την ανωνυμία του, το αίτημα μπορεί να υποβάλλεται μέσω του Συλλόγου των Φοιτητών.

3. Στάδιο 3: Διοικητική εξέταση

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, το πρόβλημα παραμένει, τότε ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλει, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο του/της στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος μέσω Πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (Βλέπε Παράρτημα) και εκείνος να το παραπέμψει στη Συνέλευση του Τμήματος, η οποία γνωμοδοτεί με βάση τις κείμενες διατάξεις και το ιστορικό της κάθε υπόθεσης. Σε περίπτωση ένστασης φοιτητή/τριας για επανειλημμένη αποτυχία του σε μάθημα, ορίζεται επανεξέταση, όπως προβλέπει η σχετική νομοθεσία και ο Εσωτερικός Κανονισμός του Τμήματος.

Ο/Η φοιτητής/τρια, για θέματα που εμπίπτουν στην κατηγορία Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής, όπως: i. Θέματα Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη) ii. Γραμματεία Τμήματος iii. Θέματα Βιβλιοθήκης iv. Θέματα Ασφάλειας και Υγείας v. Εγκαταστάσεις vi. Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Πανεπιστημιούπολης i. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης δύναται να υποβάλει το γραπτό του/της παράπονο στους Προϊσταμένους των Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου για τα αντίστοιχα θέματα. Παράπονο που εμπίπτει σε αυτές τις κατηγορίες δύναται να υποβληθεί και μέσω του/της Προέδρου του οικείου Τμήματος. Το έντυπο υποβάλλεται στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος ή στον/ην Προϊστάμενο/η της Υπηρεσίας ανάλογα, ο/η οποίος/α το καταγράφει. Ο/Η Πρόεδρος ή ο/η Προϊστάμενος/η προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια εντός χρονικού διαστήματος 15 ημερών, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα. Στο πλαίσιο αντιμετώπισης παραπόνων των φοιτητών/τριών είναι δυνατόν να ενεργοποιηθεί και ο Συνήγορος του Φοιτητή όπου μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές/τριες για τη διευθέτηση θεμάτων με συμφοιτητές, διδάσκοντες, διοικητικό προσωπικό.

4. Στάδιο 4: Ένσταση

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου (Στάδιο 3), ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό της/του στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω Πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το ίδιο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ) και να αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε έως εκείνο το σημείο. Σε περίπτωση που ο/η Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Δύναται ωστόσο, να απευθυνθεί γραπτώς στην αρμόδια Αντιπρυτανεία Ακαδημαϊκών Θεμάτων ή στον Συνήγορο του Φοιτητή αλλά και στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση. Το γραφείο του Συνηγούρου του Φοιτητή «δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας» όπως ρητά αναφέρει ο Νόμος. Η επιτροπή Ισότητας των Φύλων λειτουργεί ως συμβουλευτικό όργανο της Συγκλήτου και των Διοικήσεων των Σχολών και Τμημάτων για την προώθηση της ισότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες της ακαδημαϊκής ζωής.

Η όποια απόφαση ληφθεί κατά την επανεξέταση είναι οριστική.

Ο παρών κανονισμός εγκρίθηκε κατά τη συνεδρίαση στις 13/11/2023 από τη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ και ακολούθως από τη Συνέλευση του Τμήματος αρ. 3, στις 15/11/2023.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς Προέδρο Τμήματος Θεατρικών Σπουδών/ Προϊστάμενο Υπηρεσίας

Αριθ. Πρωτ.:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:

.....

Αρ. Δελτίου Ταυτότητας:.....

Αριθ. Μητρώου:

Εξάμ. Σπουδών:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail :.....

Θέμα Παραπόνου:

.....

.....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ) και τα στάδια επίλυσής του που ακολουθήθηκαν μέχρι σήμερα.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Ημερομηνία

Υπογραφή Αιτούντος/Αιτούσης

.....