



Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων

2023

Άρθρο 1

Γενικά

Με τον παρόντα Κανονισμό διαχείρισης παραπόνων, το Τμήμα Γλωσσικών & Διαπολιτισμικών Σπουδών (ΤΓΔΣ) κωδικοποιεί τη διαδικασία υποβολής παραπόνων από φοιτήτριες/φοιτητές ή άλλα άτομα που σχετίζονται/συναλλάσσονται με το ΤΓΔΣ και αφορούν σε εκπαιδευτικές, διοικητικές ή άλλης μορφής παρεχόμενες υπηρεσίες.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού νοούνται:

- ως «φοιτήτρια/φοιτητής» οποιοδήποτε πρόσωπο έχει εγγραφεί στο Πρόγραμμα Προπτυχιακών Σπουδών (ΠΠΣ) ή το Πρόγραμμα Διδακτορικών Σπουδών του ΤΓΔΣ
- ως «καταγγέλουσα/καταγγέλων» φοιτητής ή άλλο άτομο που σχετίζεται/συναλλάσσεται με το ΤΓΔΣ
- ως «καταγγελλόμενη/καταγγελλόμενος» φοιτητής ή μέλος του προσωπικού του ΤΓΔΣ ή άλλου ατόμου που σχετίζεται/συναλλάσσεται με το ΤΓΔΣ και του οποίου η συμπεριφορά ή οι πράξεις αποτελούν αντικείμενο καταγγελίας
- ως «**Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων**» η Επιτροπή που έχει συσταθεί στο ΤΓΔΣ για τη διερεύνηση, διαχείριση και επίλυση παραπόνων.

Άρθρο 3

Δικαίωμα υποβολής παραπόνου

Οποιαδήποτε/Οποιοσδήποτε φοιτήτρια/φοιτητής ή μέλος του Προσωπικού του ΤΓΔΣ ή άλλα άτομα που σχετίζονται/συναλλάσσονται με το ΤΓΔΣ μπορούν να υποβάλουν παράπονο στα αρμόδια όργανα του ΤΓΔΣ, σύμφωνα με τα όσα περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό.

Άρθρο 4

Διαδικασία υποβολής παραπόνου

- Πριν από την επίσημη υποβολή παραπόνου, η/ο καταγγέλουσα/καταγγέλων έχει δικαίωμα να αιτηθεί ακρόασης από την/τον Πρόεδρο του ΤΓΔΣ για να εκθέσει το παράπονό της/του και να ζητήσει τη διαμεσολάβησή της/του ώστε να επιλυθεί. Η/Ο Πρόεδρος του ΤΓΔΣ υποχρεούται να δεχτεί την/τον καταγγέλουσα/καταγγέλοντα, να εξετάσει τους ισχυρισμούς της/του και να προσπαθήσει να επιλύσει το θέμα που έχει ανακύψει.
- Σε περίπτωση μη ικανοποίησης της/του καταγγέλουσας/καταγγέλοντος, τότε αυτή/αυτός έχει το δικαίωμα να υποβάλει το Έντυπο υποβολής παραπόνων (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1), το οποίο είναι αναρτημένο και στην ιστοσελίδα του ΤΓΔΣ, καταγράφοντας με σαφήνεια και αντικειμενικότητα το θέμα που αντιμετώπισε, οποιασδήποτε υφής (εκπαιδευτικό ή διοικητικό) ή όποιο άλλο ζήτημα προέκυψε.
- Το Έντυπο υποβολής παραπόνων υποβάλλεται ηλεκτρονικά ή αυτοπροσώπως στη Γραμματεία του ΤΓΔΣ και λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου.
- Το παράπονο διαβιβάζεται στην/στον Πρόεδρο του ΤΓΔΣ, η/ο οποία/οποίος ενημερώνει την/τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο (εάν η/ο καταγγέλουσα/καταγγέλων είναι φοιτήτρια/φοιτητής) ή επιλαμβάνεται η/ο ίδια/ίδιος του θέματος (εάν η/ο καταγγέλουσα/καταγγέλων είναι άτομο που σχετίζεται/συναλλάσσεται με το ΤΓΔΣ).
- Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, η/ο καταγγέλουσα/καταγγέλων ενημερώνεται από την/τον Πρόεδρο για την πορεία του αιτήματός της/του.

- Εάν το θέμα που έχει προκύψει είναι αρκετά σύνθετο και απαιτείται πρόσθετος χρόνος για τη διευθέτησή του τότε συγκαλείται η Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων του ΤΓΔΣ.
- Υποβληθέντα παράπονα μπορούν ανά πάσα στιγμή να ανακληθούν από την/τον καταγγέλουσα/καταγγέλοντα. Σε αυτή την περίπτωση, η διερεύνηση του παραπόνου σταματούν άμεσα.

Άρθρο 5

Βήματα διαχείρισης παραπόνου

1. Άτυπη επίλυση

1.1 Ανάπτυξη του θέματος στην/στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο (εάν η/ο καταγγέλουσα/καταγγέλων είναι φοιτήτρια/φοιτητής) ή σε μέλος του Προσωπικού του Τμήματος (εάν η/ο καταγγέλουσα/καταγγέλων είναι άτομο που σχετίζεται/συναλλάσσεται με το ΤΓΔΣ)

1.2 Πρόταση λύσης, η οποία μπορεί να γίνει δεκτή (σε αυτή την περίπτωση το παράπονο επιλύεται άμεσα) ή να απορριφθεί από την/τον καταγγέλουσα/καταγγέλοντα (σε αυτή την περίπτωση η/ο καταγγέλουσα/καταγγέλων έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει στην υποβολή του Εντύπου παραπόνων (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1) στη Γραμματεία του Τμήματος.

2. Επίσημη διαχείριση παραπόνων

2.1 Η/Ο καταγγέλουσα/καταγγέλων υποβάλλει ηλεκτρονικά ή αυτοπροσώπως στη Γραμματεία του Τμήματος το Έντυπο υποβολής παραπόνων

2.2 Η Γραμματεία πρωτοκολλεί το Έντυπο και το διαβιβάζει στην/στον Πρόεδρο του Τμήματος για περαιτέρω διερεύνηση. Η/Ο Πρόεδρος έχει τη δυνατότητα να καλέσει σε ακρόαση την/τον καταγγέλουσα/καταγγέλοντα για καλύτερη διαχείριση του αιτήματος

2.3 Η/Ο Πρόεδρος, ανάλογα με τη βαρύτητα του παραπόνου, και υπό την προϋπόθεση ότι δεν είναι σύνθετο έχει τη δυνατότητα είτε να εξάγει ένα πόρισμα για την επίλυσή του είτε αν το παράπονο είναι σύνθετο και απαιτεί την εμπλοκή διαφόρων οντοτήτων να παραπέμψει το θέμα στην Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων του ΤΓΔΣ

2.4 Η Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων του ΤΓΔΣ οφείλει να εξετάσει όλες τις παραμέτρους και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να επιλύσει το παράπονο.

3. Εξαγωγή πορίσματος

3.1 Το πόρισμα που θα εκδώσει είτε η/ο Πρόεδρος του Τμήματος είτε η Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων του ΤΓΔΣ είναι υποκείμενα σε εκ νέου προσφυγή της/του καταγγέλουσας/καταγγέλοντα σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από το περιεχόμενό του

3.2 Στην περίπτωση μη ικανοποίησης της/του καταγγέλουσας/καταγγέλοντα, το παράπονο παραπέμπεται στη Συνέλευση του ΤΓΔΣ, η οποία χαρακτηρίζει το εκ νέου αίτημα ως επιλέξιμο ή μη επιλέξιμο για επανεξέταση.

3.3 Εάν το εκ νέου αίτημα χαρακτηριστεί ως επιλέξιμο για επανεξέταση τότε η διαχείρισή του ανατίθεται σε νέα επιτροπή του Τμήματος, που συστήνεται ειδικά γι' αυτόν τον σκοπό ή εάν αυτό δεν είναι εφικτό παραπέμπεται στις αρμόδιες υπηρεσίες του Ιδρύματος.

4. Εμπιστευτικός χαρακτήρας διαδικασίας

4.1 Κάθε παράπονο που υποβάλλεται προς διερεύνηση και επίλυση στα αρμόδια όργανα του Τμήματος/Ιδρύματος περιβάλλεται από αυστηρή εμπιστευτικότητα αναφορικά με όλες τις πληροφορίες που προκύπτουν κατά τη διαδικασία διαχείρισής του.

5. Ανάκληση παραπόνου

5.1 Σε οποιαδήποτε φάση υποβολής και διαχείρισης ενός παραπόνου, η/ο καταγγέλουσα/καταγγέλων έχει το δικαίωμα να το ανακαλέσει. Σε αυτή την περίπτωση, η διερεύνηση του παραπόνου σταματά άμεσα.

Άρθρο 6

Επίλυση θεμάτων-Επικαιροποίηση παρόντος Κανονισμού

1. Θέματα που δεν αναφέρονται στον παρόντα Κανονισμό, θα ρυθμίζονται κατά περίπτωση με αποφάσεις της ΠΣ του Τμήματος.
2. Η ΠΣ του ΤΓΔΣ διατηρεί το δικαίωμα να επικαιροποιεί/αναθεωρεί τον «Κανονισμό διαχείρισης παραπόνων» ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να ανταποκρίνεται με πιο ολοκληρωμένο τρόπο στις εκάστοτε εκπαιδευτικές ανάγκες του Τμήματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1
Έντυπο υποβολής παραπόνου



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Βόλος,/...../202...
ΑΠ.....

ΠΡΟΣ: Γραμματεία του ΤΓΔΣ
ΘΕΜΑ: Υποβολή παραπόνου

Σημείωση

Το Τμήμα Γλωσσικών & Διαπολιτισμικών Σπουδών στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα διατύπωσης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητριών/φοιτητών/του Προσωπικού/των συναλλασσόμενων με το Τμήμα.

Προσωπικά στοιχεία καταγγέλουσας/καταγγέλοντα		
1	Όνομα	
2	Επώνυμο	
3	Πατρώνυμο	
4	Ιδιότητα	
5.1	Διεύθυνση	κατοικίας (μόνιμης)
5.2		κατοικίας (προσωρινής)
6.1	Τηλέφωνο	σταθερό
6.2		κινητό
7	email	

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης του παρόντος παραπόνου/της παρούσας καταγγελίας μου.

Η αιτούσα/Ο αιτών

(υπογραφή & ολογράφως)