

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών του Τμήματος Πολιτισμού και Δημιουργικών Μέσων και Βιομηχανιών του ΠΘ**1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Τα τυχόν παράπονα των φοιτητών/τριών ή/και οι αστοχίες της εκπαιδευτικής και ερευνητικής διαδικασίας και των διοικητικών υπηρεσιών αντιμετωπίζονται με τους εξής τρόπους :

Για την καταγραφή των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών του Τμήματος είναι διαθέσιμο σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων», το οποίο συμπληρώνει ο φοιτητής/η φοιτήτρια με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και συντομία. Στην ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος η Γραμματεία καλείται να πρωτοκολλήσει το αίτημα και να ενημερώσει σχετικά τον φοιτητή/την φοιτήτρια εντός μιας (1) ημέρας.

Η Γραμματεία του Τμήματος ΠΔΜΒ καλείται να διαβιβάσει άμεσα το αίτημα στον Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος, μαζί με το σύνολο των αποδεικτικών στοιχείων. Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος αφού εξετάσει το παράπονο προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες και ενημερώνει τα οικεία όργανα του Τμήματος. Ο Πρόεδρος, ο Αναπληρωτής Πρόεδρος του Τμήματος ή η Συνέλευση Τμήματος μπορούν να προτείνουν λύσεις σε ζητήματα που αφορούν ακαδημαϊκά ή εκπαιδευτικά ή διοικητικά ζητήματα.

Για παράπονα σχετικά με την ακαδημαϊκή διαδικασία οι φοιτητές/τριες οφείλουν να απευθύνονται αρχικά στον ορισμένο Ακαδημαϊκό Σύμβουλο και στη συνέχεια στα αρμόδια μονομελή και συλλογικά όργανα. Η επικοινωνία μπορεί να είναι άμεση ή μέσω εκπροσώπων (για παράδειγμα μέσω των φοιτητικών συλλόγων). Σε περίπτωση που δεν υπάρχει ανταπόκριση δύναται να αποταθούν στον Κοσμήτορα της Σχολής Τεχνολογίας, στην Επιτροπή Δεοντολογίας, ή/και στις Πρυτανικές Αρχές του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Για παράπονα και ενστάσεις που σχετίζονται με διοικητικά θέματα μπορούν να επικοινωνούν με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες.

Για φοιτητές/τριες που αντιμετωπίζουν εκτεταμένα προβλήματα εξέτασης με συγκεκριμένο μάθημα, μπορεί να διαμορφωθεί ειδική τριμελής επιτροπή εξέτασης, με απόφαση της Κοσμητείας κατόπιν αιτήσεως τους και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 33, Ν. 4009/2011). Σχετικά με τα θέματα των εξετάσεων οι διδάσκοντες συζητούν και παρουσιάζουν τις ιδανικές απαντήσεις μετά την ολοκλήρωση της εξεταστικής περιόδου. Παράλληλα, το σύνολο των φοιτητών/τριών έχουν το δικαίωμα να ελέγχουν το γραπτό τους μόνο για την τρέχουσα εξεταστική περίοδο και όχι αναδρομικά και να ζητούν διευκρινίσεις.

Οι άμεσοι ενδιαφερόμενοι (φοιτητές/τριες, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό) ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για την έκβαση της υπόθεσης. Σε κάθε περίπτωση δύναται να ενεργοποιηθεί (μετά από σχετικό αίτημα) και η Επιτροπή Δεοντολογίας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στον οποίο μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές/τριες για την αντιμετώπιση θεμάτων με συμφοιτητές, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό και άλλους

Τέλος, το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριών, αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν τα προσωπικά τους δεδομένα (στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα) σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Οι φοιτητές/τριες έχουν πρόσβαση στα στοιχεία του φακέλου τους και στο αρχείο των βαθμολογιών.

2. ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Στάδιο 1 : Απευθείας επίλυση του ζητήματος

Παρουσίαση και συζήτηση των θεμάτων που έχουν ανακύψει με τον Σύμβουλο Καθηγητή ή και τον διδάσκοντα του μαθήματος.

Στάδιο 2 : Επίσημη επίλυση του ζητήματος

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο του, συμπληρώνοντας το σχετικό έντυπο.

Στάδιο 3 : Επίσημη ακρόαση του παραπόνου/καταγγελίας

Ανάλογα με τη σοβαρότητα της καταγγελίας το αίτημα μπορεί να παραπεμφθεί στην αρμόδια Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ή στη Γενική Συνέλευση ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ.

Στάδιο 4 : Εξαγωγή συμπερασμάτων

Υποβολή πορίσματος από το αρμόδιο όργανο, για τον τρόπο διαχείρισης του παραπόνου/ένστασης.

Στάδιο 5 : Αίτημα αναθεώρησης

Σε περίπτωση που το πόρισμα δεν καλύπτει τον έναν από τους δύο εμπλεκόμενους δύναται να ζητηθεί η επανεξέταση του θέματος και η απόφαση λαμβάνεται από τη Συνέλευση του Τμήματος ΠΔΜΒ. Η Συνέλευση μπορεί να προτείνει την επανεξέταση του θέματος ή την μη επανεξέταση του παραπόνου.

Στάδιο 6 : Ένσταση και οριστική επανεξέταση

Σε περίπτωση που η Συνέλευση του Τμήματος προτείνει την επανεξέταση του παραπόνου ή της ένστασης αυτή πραγματοποιείται από άλλο όργανο του Τμήματος ή του Πανεπιστημίου. Η όποια απόφαση ληφθεί κατά την επανεξέταση είναι οριστική.