



M3.2

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών
του Π.Μ.Σ.**

**«Διαχείριση Ψηφιακής Πληροφορίας - Υπηρεσίες
Πληροφόρησης»,**

**Τμήμα Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και
Μουσειολογίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο**

*Εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του ΤΑΒΜ στις 11/01/2024 (6^η Τακτική
Συνέλευση, θέμα 7)*

Κέρκυρα 2023

Το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διαχείριση Ψηφιακής Πληροφορίας - Υπηρεσίες Πληροφόρησης» εγκρίνει και συμμορφώνεται με τον **«Κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του Τμήματος»**, όπως αυτός εγκρίθηκε από την **Συνέλευση του Τμήματος (16/11/2023)**. Συγκεκριμένα, για το ΠΜΣ ισχύουν τα ακόλουθα:

Εισαγωγή

Στο πλαίσιο συνεχούς αναβάθμισης της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης και της απρόσκοπτης λειτουργίας του ΠΠΣ και των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Αρχαιονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Μουσειολογίας του Ιονίου Πανεπιστημίου τίθεται σε λειτουργία ο Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών, προκειμένου να διασφαλίζεται η ελευθερία στην πρόσβαση της γνώσης μέσω της διδασκαλίας και της έρευνας, ο σεβασμός της προσωπικότητας των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική διαδικασία (διδασκόντων, φοιτητών, διοικητικού προσωπικού), η ελεύθερη διακίνηση των επιστημονικών ιδεών και η ανεμπόδιστη ολοκλήρωση των διαδικασιών. Με τον τρόπο αυτό, επιτυγχάνεται ο σκοπός του ΠΠΣ και των Π.Μ.Σ. και κατοχυρώνεται το κύρος του Τμήματος και του Πανεπιστημίου. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 1: Εννοιολογικό Πλαίσιο

Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορικής ή γραπτής) από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 2: Σκοπός

Ο κανονισμός λειτουργίας του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως τη διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης, την ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού και την ελλιπή καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/-τριες οφείλουν κατ' αρχήν να μελετήσουν τους Κανονισμούς Σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό

να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Οι φοιτητές/-τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δεν συνάδει με :

- τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής του Ιονίου Πανεπιστημίου ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά,
- τους κανόνες ίσης μεταχείρισης και ισότητας
- την ισότητα και καταπολέμηση κάθε μορφής διάκρισης ή παρενόχλησης.

Άρθρο 4: Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν πρέπει να αποτελεί ανακλαστική αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη κατ' αρχάς συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του εν γένει ανθρωπίνου δυναμικού του Τμήματος και πρέπει να επιλέγεται πριν το εντοπισμένο πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

Στάδιο 1ο: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: Εξέταση παραπόνου του/της φοιτητή/-τριας από μέλος του Τμήματος. Ο/Η φοιτητής/-τρια αναφέρει το παράπονο στον/στην υπεύθυνο/η καθηγητή/τρια ή στον/στην διδάσκοντα/ουσα του μαθήματος (μέλος ΔΕΠ ή ΕΔΙΠ ή ΕΤΕΠ) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στον/στην προϊστάμενο/μένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος ακροάται και προτείνει λύση. Αν και μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/-τρια ενίσταται με τη λύση που προτείνεται ή το πρόβλημα παραμένει, τότε μπορεί να υποβάλει εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα καταγραφής του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στάδιο 2ο: Επίσημη Επίλυση

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τριας από τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο. Ο/Η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το

παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/-τριας από τον/την Πρόεδρο του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που, ακόμα και μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του/της Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/-τρια ενίσταται για την επίλυση ή το πρόβλημα παραμένει, τότε μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον/την Πρόεδρο του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων, στο οποίο αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που προηγήθηκε (βλ. Παράρτημα 1). Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/-τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/-τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας.

Στάδιο 3ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/ παραπόνου

ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση της Ένστασης από τη Συνέλευση Τμήματος. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο/η φοιτητής/-τρια ενίσταται για την επίλυση ή το πρόβλημα παραμένει, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το Παράπονο του στη Γενική Συνέλευση του Τμήματος, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε (βλ. Παράρτημα 1). Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο/η Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, ο/η φοιτητής/τρια δεν δύναται να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

Υπενθυμίζεται ότι στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο λειτουργεί ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή, που έχει οριστεί από την Σύγκλητο του Ιονίου Πανεπιστημίου (<https://ionio.gr/gr/students/ombudsman/>), στον οποίο ο φοιτητής/τρια μπορεί

να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο ή την ένσταση (<https://ionio.gr/gr/about/complaint-form/>) προς επίλυση του αιτήματός του/της σύμφωνα με τα προβλεπόμενα.

ΑΡΘΡΟ 5: Δικαίωμα ενημέρωσης

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως από το Τμήμα σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά την υποβολή του παραπόνου του/της για τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για όποια απόφαση ελήφθη για το ζήτημα του/της.

ΑΡΘΡΟ 6: Αρχαιοθέτηση και ταξινόμηση παραπόνων και ενστάσεων

Τα παράπονα και οι ενστάσεις, που υποβάλλονται μέσω της γραπτής/ τυπικής διαδικασίας, καταχωρίζονται και ταξινομούνται στη Γραμματεία του Τμήματος σύμφωνα με την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων του Ιδρύματος.