



Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Σχολή Ανθρώπινης Κίνησης και Ποιότητα Ζωής
Τμήμα Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Οργάνωση και Διαχείριση Αθλητικών Δραστηριοτήτων για Άτομα με Αναπηρίες
(Α.με.Α)»

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Σπάρτη, 2023

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών.

1.Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Οργάνωση και Διαχείριση Αθλητικών Δραστηριοτήτων για ΑμεΑ» του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού και στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2023-24 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του ΠΜΣ. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εκπαιδευτική διαδικασία τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του ΠΜΣ.. Συγκεκριμένα, ο/η φοιτητής/τρια επιλέγει αν έχει να εκφράσει ή να αναφέρει ένα παράπονο είτε για Διδακτικά θέματα είτε για Διαδικαστικά θέματα. Ενδεικτικά θέματα που αφορούν τις δύο κατηγορίες αναφέρονται παρακάτω:

α) Διδακτικά θέματα: καθοδήγηση σπουδών, διπλωματικές εργασίες, πρακτική άσκηση, διασφάλιση ποιότητας, αξιολόγηση κλπ.

β) Διαδικαστικά θέματα: κωδικοί συστήματος αυθεντικοποίησης, ακαδημαϊκή ταυτότητα, εγγραφή/αναστολή, βεβαιώσεις σπουδών, φοιτητική μέριμνα κλπ.

2. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργές/ούς φοιτητές/τριες του ΠΜΣ και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

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

3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του ΠΜΣ με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα 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 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 τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν: (α) στην ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα, (β) στην ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών, (γ) στην προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων, (δ) στην πρότυπη εργασιακή συμπεριφορά και (ε) στην ισότητα και καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

4. Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή-αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται πριν το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Ο φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονό του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

ΒΗΜΑ 1^ο: Ακρόαση (απευθείας επίλυση): εξέταση παραπόνου-προβλήματος του φοιτητή/τριας από τον υπεύθυνο Διδάσκοντα Καθηγητή ή από μέλος του διοικητικού προσωπικού (Γραμματεία), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

ΒΗΜΑ 2^ο Διαμεσολάβηση (επίσημη επίλυση): Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του φοιτητή/τριας από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονό του/της στον Ακαδημαϊκό του/της Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

ΒΗΜΑ 3^ο Διοικητική Εξέταση (Συντονιστική Επιτροπή ΠΜΣ): Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του φοιτητή/τριας από την Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονό του/της προς τη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συνημμένο **ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** (βλέπε

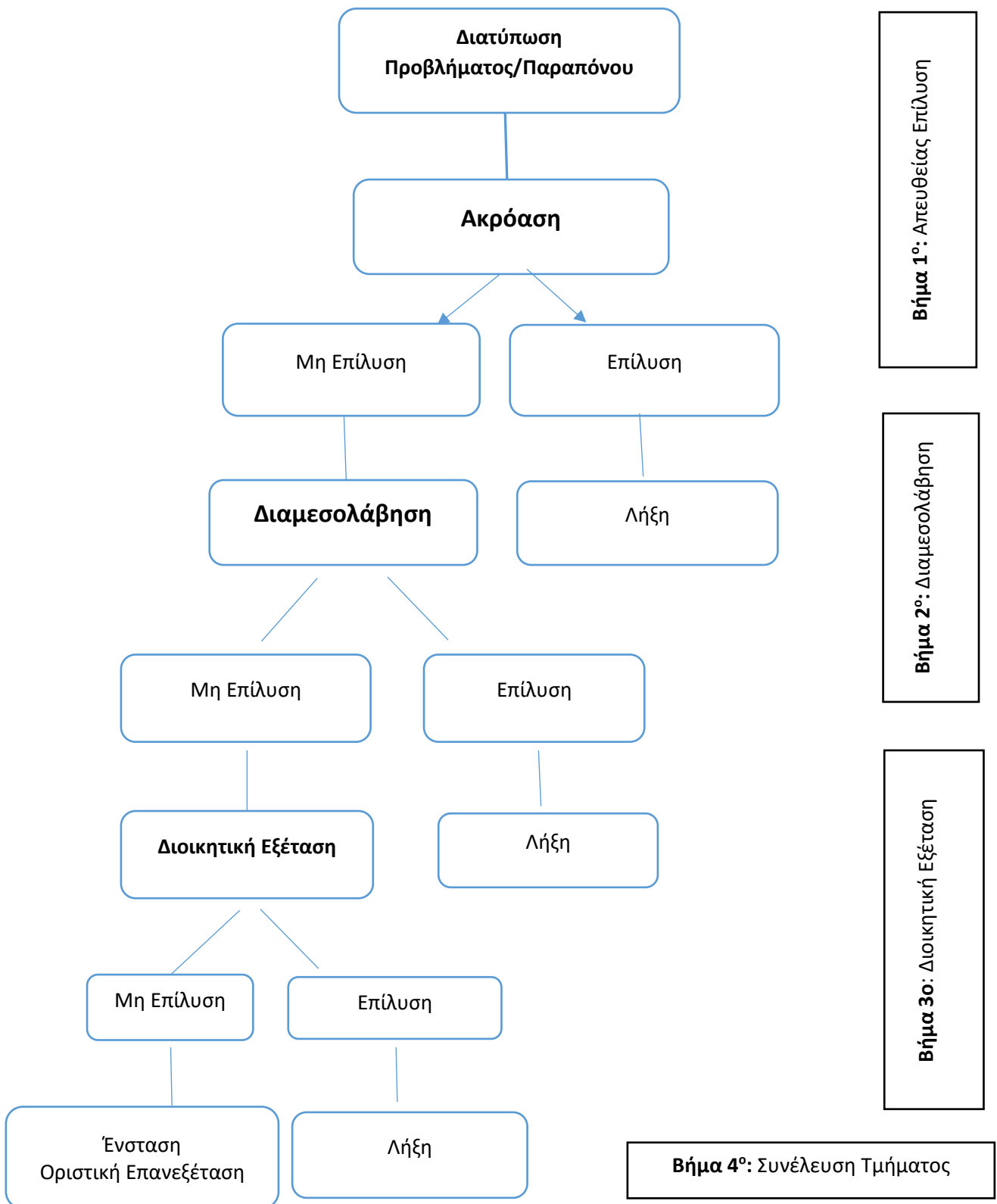
Παράρτημα) που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Η Συντονιστική Επιτροπή 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 ΠΜΣ. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παραπόνου. Λήψη απόφασης σχετικά με την επίλυση του προβλήματος-παραπόνου.

ΒΗΜΑ 4ο : Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος παραπόνου

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του/της στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο έντυπο υποβολής παραπόνων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική (βλέπε διάγραμμα ροής διαδικασίας διατύπωσης προβλήματος-παραπόνου).

Διάγραμμα διαδικασίας μηχανισμού παραπόνων



5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

5.1 Συνήγορος Φοιτητή/Φοιτήτριας

Ο θεσμός του Συνηγόρου του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών. Οι ισχύουσες αρμοδιότητες του συνηγόρου του φοιτητή ορίζονται στο άρθρο 130 του ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141Α/21.07.2022).

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή, και μεσολαβεί στα αρμόδια όργανα του ιδρύματος για την επίλυσή τους. Για την επίτευξη της αποστολής του δύναται να ζητά από τις υπηρεσίες του ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον/στην καθηγητή/ήτρια τον/την οποίον/α αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και στον/στη φοιτητή/ήτρια που υπέβαλε την αναφορά, και μεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί, με πράξη του, να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη. Αν κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

Σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, στον Συνήγορο του Φοιτητή ανατίθενται και τα καθήκοντα του Πανεπιστημιακού Διαμεσολαβητή. Ο Πανεπιστημιακός Διαμεσολαβητής αποτελεί όργανο διαβούλευσης και έχει αρμοδιότητα την εξάντληση κάθε προσπάθειας συμβιβαστικής επίλυσης των διαφορών μεταξύ των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος ή μεταξύ των οργάνων του Ιδρύματος και των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας ή τρίτων και την τήρηση της νομιμότητας και της δεοντολογίας με βάση την ισχύουσα νομοθεσία για τα Α.Ε.Ι. και τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος.

Ο Πανεπιστημιακός Διαμεσολαβητής, μετά από αναφορά του ενδιαφερόμενου μέλους ή οργάνου του Ιδρύματος ή κάθε τρίτου, διερευνά το ζήτημα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του και εισηγείται στα όργανα διοίκησης του Ιδρύματος μέτρα για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς

5.2 Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων

Η επιτροπή θεσμοθετήθηκε αρχικά ως «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων» με το με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019. Με το άρθρο 128 του ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141Α/21.07.2022) το όνομα της επιτροπής ορίστηκε ως «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων» (ΕΙΦΚΔ) και διευρύνθηκαν οι αρμοδιότητές της. Η ΕΙΦΚΔ αποτελεί συμβουλευτικό όργανο του Ιδρύματος και των οργάνων διοίκησής του. Αποστολή της Επιτροπής είναι η προώθηση της ισότητας των φύλων και της καταπολέμησης των διακρίσεων με βάση το φύλο, την φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τη θρησκεία ή τις πεποιθήσεις, την κατάσταση υγείας/αναπηρίας, την ηλικία ή τον γενετήσιο προσανατολισμό σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες και δραστηριότητες της ακαδημαϊκής ζωής. Η Επιτροπή συμβάλλει στην πρόληψη και αντιμετώπιση κάθε είδους διακρίσεων και στην πρόληψη και αντιμετώπιση του σεξισμού, της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς στο ίδρυμα.

Η ΕΙΦΚΔ έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας και της καταπολέμησης των διακρίσεων στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο και στο Συμβούλιο Διοίκησης.
- εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση των διακρίσεων, την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,
- παρακολουθεί και αξιολογεί την πορεία υλοποίησης των ανωτέρω μέτρων και των αποτελεσμάτων τους και εισηγείται την τροποποίηση, αναθεώρηση ή συμπλήρωσή τους,
- παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με την ισότητα των φύλων, των ΛΟΑΤΚΙ ατόμων και την καταπολέμηση κάθε είδους διακρίσεων, την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,
- προωθεί την εκπόνηση προγραμμάτων σπουδών και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου, των ΛΟΑΤΚΙ ατόμων, της καταπολέμησης των διακρίσεων και την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,
- προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της,
- καταγράφει τις αναφορές και καταγγελίες για περιστατικά διακριτικής μεταχείρισης και σεξουαλικής παρενόχλησης ή παρενόχλησης λόγω φύλου και τις διαβιβάζει στα αρμόδια όργανα,
- παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων, σεξουαλικής παρενόχλησης και παρενοχλητικής συμπεριφοράς, όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση ή παρενόχληση

Παράρτημα

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς:
Γραμματεία του Προγράμματος
Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.)
«Οργάνωση Αθλητικών
Δραστηριοτήτων για Άτομα με
Αναπηρίες (ΑμεΑ)»

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

Επώνυμο:

.....

Όνομα:.....

.....

Πατρώνυμο:

.....

Αριθμ. Μητρώου:

.....

Κιν. τηλέφωνο:

.....

e-mail:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Σπάρτη,

Ο/Η Αιτών/ούσα

(ονοματεπώνυμο & υπογραφή)

Δηλώνω ότι δέχομαι την επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.