



**Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής – Σχολή Μηχανικών – Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**«Αρχιτεκτονική και Δομοστατική Αποκατάσταση  
Ιστορικών Κτιρίων και Συνόλων»**

**Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων**

## 1. Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τέθηκε σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών των ΠΜΣ του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

## 2. Ορισμοί

**Παράπονο:** η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του ΠΜΣ, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## 3. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του ΠΜΣ, 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 φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

## 4. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες 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 δύναται 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:
  - Την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα
  - Την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
  - Την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
  - Την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά
  - Την ισότητα και καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

## 5. 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

συστήνεται να επιλέγεται προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Ο/Η φοιτητής/τρια προβλέπεται να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

### **Βήμα 1ο: Απευθείας Επίλυση**

**ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από μέλος του Τμήματος.**

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στην Επιστημονική Γραμματεία του ΠΜΣ), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα – παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

### **Βήμα 2ο: Επίσημη Επίλυση.**

**ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Ακαδημαϊκό του 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 προβλέπεται να υποβάλλει το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει 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.

**ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου – προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Διευθυντή 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 προβλέπεται να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στον Πρόεδρο του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που απαιτείται.

Ο Διευθυντής του ΠΜΣ προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του ΠΜΣ ή του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα – παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το πρόβλημα – παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου βήματος της παρούσας διαδικασίας.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα – παράπονο.

### Βήμα 3ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος – παραπόνου.

#### ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση προβλήματος – παραπόνου από τη Συνέλευση Τμήματος.

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 παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος 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.

Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική. Η διαδικασία περιγράφεται συνοπτικά στο παρακάτω γράφημα.

