



Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών

1. Εισαγωγή

Ο παρών κανονισμός αφορά στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων ή ενστάσεων που δύναται να υποβάλουν οι φοιτήτριες/ές του Τμήματος Ψυχολογίας σχετικά με τις παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες.

Σκοπός του παρόντος κανονισμού είναι η παροχή ενός συστηματικού και συνεπούς πλαισίου έγκαιρης διαχείρισης και δίκαιης επίλυσης τυχόν παραπόνων ή ενστάσεων που διατυπώνονται από τις φοιτήτριες και τους φοιτητές του Τμήματος Ψυχολογίας. Οι σχετικές δράσεις και διαδικασίες αποσκοπούν στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των σπουδών και της μαθησιακής εμπειρίας, καθώς και στην αποφυγή επανάληψης διαπιστωθέντων προβλημάτων.

2. Πλαίσιο Εφαρμογής

Στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού, ως παράπονο/ένσταση ορίζεται οποιαδήποτε διαφωνία ή πρόβλημα σε: (α) θέματα σπουδών/φοίτησης, (β) ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος/η του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού, και (γ) ελλιπή ενημέρωση των φοιτητών/τριών από μέλος του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού. Συγκεκριμένα, οι φοιτήτριες/ές δύναται να υποβάλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο, όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του διδακτικού ή/και διοικητικού προσωπικού του Τμήματος Ψυχολογίας δεν συνάδει με:

- τους Εσωτερικούς Κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία του Τμήματος,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στη διδασκαλία και την έρευνα, στην ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών, στην προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων, και στην ίση μεταχείριση.

3. Διαδικασία Εφαρμογής

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, εφαρμόζεται ο παρακάτω μηχανισμός υποβολής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, σε κάθε στάδιο του οποίου όλα τα εμπλεκόμενα μέρη οφείλουν να διαφυλάσσουν τα προσωπικά δεδομένα των φοιτητών.

1. Για θέματα ακαδημαϊκής φύσης (διδασκαλία και φοίτηση) οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στον/στην αρμόδιο/α Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο (βλ. Κανονισμός Λειτουργίας Θεσμού Ακαδημαϊκού Συμβούλου).
2. Για θέματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στη Γραμματεία του Τμήματος Ψυχολογίας είτε με φυσική παρουσία είτε εξ αποστάσεως (μέσω email ή τηλεφωνικά).

3. Για ειδικά θέματα στα οποία προβλέπεται συγκεκριμένη διαδικασία ένστασης από τον Εσωτερικό Κανονισμό του Τμήματος Ψυχολογίας (π.χ. επιλογή κινητικότητας φοιτητών, πρακτική άσκηση, κ.ά.), οι φοιτήτριες/ές ακολουθούν την προβλεπόμενη διαδικασία.
4. Για θέματα που δεν επιλύονται στο πρώτο επίπεδο (1 ή 2) και δεν προβλέπονται από τον Εσωτερικό Κανονισμό του Λειτουργίας Τμήματος Ψυχολογίας, παρέχεται η δυνατότητα υποβολής παραπόνου ή ένστασης μέσω του ειδικού εντύπου «Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης», το οποίο διατίθεται στον ιστότοπο του Τμήματος Ψυχολογίας (https://www.psych.uoa.gr/fileadmin/depts/psych.uoa.gr/www/uploads/about/useful_documents/complaint_form.docx), βλ. επίσης Παράγραφο 6 του παρόντος).

4. Διαδικασία Υποβολής

Στο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης», ο φοιτητής/η φοιτήτρια οφείλει να καταγράψει το παράπονο ή την ένσταση με σαφήνεια και αντικειμενικότητα και να το υποβάλει στη Γραμματεία του Τμήματος Ψυχολογίας είτε ηλεκτρονικά είτε σε έντυπη μορφή εντός 30 ημερών από την ημέρα που παρουσιάστηκε το πρόβλημα. (Στην περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής, η Γραμματεία αποστέλλει στον φοιτητή/στη φοιτήτρια τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης του παραπόνου εντός δύο εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.) Συγκεκριμένα, στο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης», ο φοιτητής/η φοιτήτρια υποχρεούται να συμπεριλάβει τα ακόλουθα:

- όνομα και στοιχεία επικοινωνίας
- αναλυτική περιγραφή του παραπόνου/της ένστασης και τυχόν υποστηρικτικό υλικό
- περιγραφή προσπαθειών άτυπης επίλυσης με το αρμόδιο πρόσωπο αναφοράς (Ακαδημαϊκός Σύμβουλος ή Γραμματεία), εάν έχουν πραγματοποιηθεί,
- επεξήγηση των λόγων που δεν είναι ικανοποιημένη/ος με το αποτέλεσμα των προσπαθειών επίλυσης εάν έχουν πραγματοποιηθεί,
- περιγραφή του επιδιωκόμενου αποτελέσματος.

Το παράπονο θα αξιολογηθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος Ψυχολογίας, η οποία θα αποφανθεί σχετικά με:

1. την αρμοδιότητα της Συνέλευσης να αποφασίσει επί του ζητήματος ή τη δυνατότητα αυτό να επιλυθεί μέσω της απευθείας άτυπης επικοινωνίας με το πρόσωπο αναφοράς, αν δεν έχει επιχειρηθεί ήδη, και
2. τον χαρακτηρισμό του παραπόνου ως εύλογου ή καταχρηστικού, καθώς και τις περαιτέρω ενέργειες που απαιτούνται (εφόσον κάτι τέτοιο κρίνεται αναγκαίο).

Ο φοιτητής/Η φοιτήτρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της ένστασης/του παραπόνου και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει αιτιολογημένο αίτημα επανεξέτασης του ζητήματος. Η Συνέλευση του Τμήματος Ψυχολογίας αποφαινεται σχετικά με το αίτημα επανεξέτασης εξετάζοντας τα νέα στοιχεία που υποβλήθηκαν.

5. Όροι Εφαρμογής

Χρονικό πλαίσιο υποβολής. Η φοιτήτρια/Ο φοιτητής οφείλει να υποβάλει το παράπονο εντός 30 ημερών από την τέλεση του συμβάντος. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης υποβολής, η φοιτήτρια/ο φοιτητής οφείλει να τεκμηριώσει την ανάγκη επίλυσης του παραπόνου μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής.

Ανώνυμη υποβολή. Το Τμήμα Ψυχολογίας θα εφαρμόσει πλήρως τις σχετικές διαδικασίες και δράσεις σε παράπονα ή ενστάσεις που υποβάλλονται επώνυμα. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα ανώνυμης υποβολής παραπόνου ή ένστασης, εφόσον τεκμηριώνεται επαρκώς η αναγκαιότητα διατήρησης της ανωνυμίας. Σε αυτή την περίπτωση, η Συνέλευση του Τμήματος Ψυχολογίας αποφαινεται αρχικά σχετικά με την εγκυρότητα του παραπόνου/της ένστασης και στη συνέχεια προχωρά στην εξέταση του περιεχομένου του, εφόσον αυτό κρίνεται έγκυρο.

Υποβολή ασήμαντων ή καταχρηστικών παραπόνων. Το Τμήμα Ψυχολογίας δύναται να προχωρήσει στην απόρριψη υποβολής παραπόνου ή ένστασης εφόσον κριθεί ότι αυτά έχουν ασήμαντο ή καταχρηστικό ή κακόβουλο χαρακτήρα. Στις αναφερόμενες περιπτώσεις, η απόφαση απόρριψης είναι οριστική.

Απόσυρση αιτήματος. Η φοιτήτρια/Ο φοιτητής διατηρεί το δικαίωμα απόσυρσης του παραπόνου, σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας, χωρίς καμία επίπτωση εις βάρος τους. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, το Τμήμα Ψυχολογίας θεωρεί ότι το παράπονο έχει επιλυθεί.

6. Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης

Το έντυπο υποβολής παραπόνου/ένστασης έχει ως εξής:

 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Εθνικόν και Καποδιστριακόν Πανεπιστήμιον Αθηνών — ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 — ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΗ ΣΧΟΛΗ Τμήμα Ψυχολογίας	ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΕΝΣΤΑΣΗΣ Αθήνα, Χ/ΧΧ/202Χ Προς τη Γραμματεία του Τμήματος Ψυχολογίας <table><tr><td>Όνοματεπώνυμο</td><td></td></tr><tr><td>Αριθμός Μητρώου</td><td></td></tr><tr><td>Τηλέφωνο</td><td></td></tr><tr><td>Email</td><td></td></tr></table> (Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα το παράπονο ή την ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες ακαδημαϊκές ή διοικητικές υπηρεσίες) ☐ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της υποβολής παραπόνου/ένστασης ☐ Επισυνάπτονται σχετικά έγγραφα με το παράπονο/την ένσταση Ο αιτών/Η αιτούσα (Υπογραφή)	Όνοματεπώνυμο		Αριθμός Μητρώου		Τηλέφωνο		Email	
Όνοματεπώνυμο									
Αριθμός Μητρώου									
Τηλέφωνο									
Email									

7. Έγκριση και τροποποίηση του παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός έχει εγκριθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος Ψυχολογίας και δύναται να τροποποιηθεί εφόσον κριθεί αναγκαίο.