

Τμήμα Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας – ΑΠΘ

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/φοιτητριών

Προοίμιο

Ο παρών κανονισμός αποσκοπεί στη θέσπιση ενός μηχανισμού υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από τους/τις φοιτητές/τριες του Τμήματος Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης σχετικά με ακαδημαϊκά ή διοικητικά ζητήματα που αντιμετωπίζουν στο πλαίσιο των σπουδών τους στο Τμήμα. Σκοπός του κανονισμού είναι να διασφαλιστεί ότι οι ανησυχίες των φοιτητών/τριών εισακούονται και αντιμετωπίζονται έγκαιρα και αποτελεσματικά, με σεβασμό των δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειάς τους. Αποσκοπεί στην προώθηση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της δικαιοσύνης στην αντιμετώπιση των καταγγελιών. Όλες οι αρχές του Τμήματος δεσμεύονται να αντιμετωπίζουν τις καταγγελίες έγκαιρα και αποτελεσματικά και να εφαρμόζουν μέτρα για την πρόληψη της επανάληψης των ζητημάτων που εγείρονται.

Άρθρο 1: Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

1.1. Ο σκοπός του κανονισμού είναι να παράσχει έναν μηχανισμό με τον οποίο οι φοιτητές/τριες μπορούν να υποβάλλουν παράπονα για τυχόν ακαδημαϊκά ή μη ακαδημαϊκά ζητήματα που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Τμήμα και να υποβάλλουν ενστάσεις σε περίπτωση που το παράπονό τους δεν γίνει αποδεκτό. Ο παρών κανονισμός ισχύει για όλους/ες τους/τις φοιτητές/τριες που είναι εγγεγραμμένοι/ες στο Τμήμα και καλύπτει παράπονα που σχετίζονται με ακαδημαϊκά ή διοικητικά θέματα, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θεμάτων όπως:

- Η διαδικασία εισδοχής
- Η ποιότητα διδασκαλίας
- Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση
- Οι εγκαταστάσεις και υποδομές

- Φοιτητικές υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα
 - Θέματα διακρίσεων και παρενόχλησης
- 1.2. Ο παρών κανονισμός καλύπτει τους/τις φοιτητές/τριες των τριών κύκλων σπουδών (συμπεριλαμβανομένων και μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στα οποία το Τμήμα λειτουργεί ως επισπεύδον Τμήμα), καθώς και φοιτητές/τριες που είναι εγγεγραμμένοι/ες ή φοιτούν στο Τμήμα μέσω προγραμμάτων ανταλλαγών (όπως το πρόγραμμα Erasmus+).
- 1.3. Κάθε Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος ή στο οποίο το Τμήμα λειτουργεί ως επισπεύδον Τμήμα δύναται, εφόσον το επιλέξει και με απόφαση του οργάνου διοίκησής του, να εγκρίνει ιδιαίτερο μηχανισμό παραπόνων για το συγκεκριμένο Πρόγραμμα και τους/τις φοιτητές/τριές του σύμφωνα με τα περιλαμβανόμενα κατωτέρω.
- 1.4. Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται για καμία πράξη ή καταγγελία της οποίας έχουν επιληφθεί οι διωκτικές ή δικαστικές αρχές.

Άρθρο 2: Ορισμοί

- 2.1. Ως «παραπόνο» ορίζεται κάθε έκφραση δυσαρέσκειας από έναν/μία φοιτητή/τρια σχετικά με οποιοδήποτε ακαδημαϊκό ή μη ακαδημαϊκό ζήτημα που τον/την αφορά και έχει σχέση με την φοίτησή του/της στο Τμήμα.
- 2.2. Ως «ένσταση» ορίζεται κάθε αμφισβήτηση από πλευράς των παραπονούμενων φοιτητών/τριών της απόφασης που λήφθηκε από το μέλος του διδακτικού προσωπικού που είναι υπεύθυνος παραπόνων.

Άρθρο 3: Υπεύθυνος παραπόνων

- 3.1. Με την έναρξη κάθε ακαδημαϊκού έτους, η Συνέλευση του Τμήματος ορίζει μέλος ΔΕΠ ή ΕΔΙΠ του Τμήματος που θα είναι αρμόδιο για την παραλαβή παραπόνων (υπεύθυνος/η παραπόνων) με ετήσια θητεία.
- 3.2. Ο/Η υπεύθυνος παραπόνων είναι προσβάσιμος/η στους φοιτητές, καθιερώνοντας τακτικές εβδομαδιαίες ώρες γραφείου και παρέχοντας εναλλακτικές μεθόδους παροχής συμβουλών (όπως email ή τηλεδιάσκεψη). Οι

ώρες γραφείου και εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας είναι δημοσιοποιημένες στον ιστότοπο του Τμήματος και ενημερώνονται αμελλητί σε περίπτωση αλλαγής.

Άρθρο 4: Διαδικασία υποβολής παραπόνων

4.1. Οι φοιτητές/τριες οφείλουν πρώτα να προσπαθήσουν να επιλύσουν το ζήτημα που θέλουν να θέσουν απευθείας με το εμπλεκόμενο μέλος του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού. Σε περίπτωση που το ζήτημα δεν μπορεί να επιλυθεί με τον τρόπο αυτό, εφαρμόζεται η παρούσα διαδικασία.

4.2. Οι φοιτητές/τριες υποβάλλουν το παράπονό τους γραπτώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην γραμματεία. Το παράπονο λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου από τη γραμματεία και προωθείται αμελλητί στον/στην υπεύθυνο/η παραπόνων και στον/στην πρόεδρο του Τμήματος ή τον/την Διευθυντή/ντρια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος ανάλογα (σε περίπτωση φοιτητή/τριας του δεύτερου κύκλου σπουδών). Αν η καταγγελία αφορά στο πρόσωπο του/της υπεύθυνου/ης παραπόνων, το παράπονο δεν προωθείται στον τελευταίο, αλλά ο/η πρόεδρος του Τμήματος ή ο/η Διευθυντής/ντρια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος ορίζει ad hoc μέλος ΔΕΠ ή ΕΔΙΠ του Τμήματος ή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών για τον χειρισμό του συγκεκριμένου παραπόνου. Το παράπονο πρέπει να περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Λεπτομερή περιγραφή του ζητήματος ή των ζητημάτων και των συνθηκών που το περιβάλλουν.
- Το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του/της καταγγέλλοντος/ουσας.
- Τυχόν δικαιολογητικά έγγραφα ή αποδεικτικά στοιχεία, εφόσον υπάρχουν.

4.3. Ο/Η υπεύθυνος/η παραπόνων θα επιβεβαιώσει την παραλαβή του παραπόνου γραπτώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον/την παραπονούμενο/η εντός 3 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του.

4.4. Ο/Η υπεύθυνος/η παραπόνων θα διερευνήσει το παράπονο διεξοδικά και αμερόληπτα. Η έρευνα θα περιλαμβάνει:

- Συγκέντρωση σχετικών πληροφοριών και αποδεικτικών στοιχείων.

- Συζήτηση με τον/την καταγγέλλοντα/ουσα και τυχόν άλλα εμπλεκόμενα πρόσωπα.
 - Παροχή στον/στην καταγγέλλοντα/ουσα της ευκαιρίας να απαντήσει σε κάθε πληροφορία που συνέλεξε.
- 4.5. Ο/Η υπεύθυνος/η παραπόνων θα επιδιώξει την επίλυση του παραπόνου το συντομότερο δυνατόν. Η επίλυση μπορεί να περιλαμβάνει:
- Παροχή εξηγήσεων ή συγγνώμης στον/στην καταγγέλλοντα/ουσα.
 - Παροχή επανόρθωσης ή λύσης στο ζήτημα ή στα ζητήματα που εγέρθηκαν.
 - Εφαρμογή διορθωτικών μέτρων για την πρόληψη της επανάληψης του ζητήματος ή των ζητημάτων.
 - Σε περίπτωση που ο/η υπεύθυνος/η παραπόνων διαπιστώσει ότι διαπράχθηκε πειθαρχικό αδίκημα από το πρόσωπο που εγκαλείται (διδάσκοντα ή διοικητικό προσωπικό), ενημερώνει τη Συνέλευση του Τμήματος που παραπέμπει, εφόσον το αποφασίσει, το θέμα στα αρμόδια πειθαρχικά πανεπιστημιακά όργανα.
- 4.6. Η απόφαση και τελική απάντηση στο παράπονο αποστέλλεται στον/στην παραπονούμενο/η εντός 14 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του και θα πρέπει να περιγράφει τα μέτρα που ελήφθησαν για τη διερεύνηση του παραπόνου και τον τρόπο επίλυσής του. Σε εξαιρετικές και σύνθετες περιπτώσεις, δεόντως αιτιολογημένες, η προθεσμία αυτή μπορεί να παραταθεί κατά μία εβδομάδα. Η απάντηση κοινοποιείται και στη γραμματεία που της χορηγεί αριθμό πρωτοκόλλου.
- 4.7. Η αλληλογραφία του/της παραπονούμενου/ης και όλες οι πράξεις που σχετίζονται με την εξέταση και επίλυση του παραπόνου έχουν τον χαρακτήρα εμπιστευτικών εγγράφων και όλα τα εμπλεκόμενα μέρη δεσμεύονται να μην τις διαδίδουν ή κοινοποιούν σε άλλο πρόσωπο.

Άρθρο 5: Διαδικασία ενστάσεων

- 5.1. Εάν το παράπονο δεν επιλυθεί σε αυτό το στάδιο ή εάν ο/η παραπονούμενος/η δεν είναι ικανοποιημένος/η με την απόφαση του/της υπεύθυνου/ης

παραπόνων, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να επανέλθει, υποβάλλοντας σχετική ένσταση στον/στην κοσμήτορα/όρισα της σχολής. Η ένσταση υποβάλλεται στην γραμματεία της κοσμητείας το αργότερο εντός 2 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της απόφασης σχετικά με το παράπονο.

5.2. Ο/Η κοσμήτορας/όρισα θα διερευνήσει την ένσταση, θα έχει πρόσβαση σε όλο τον φάκελο του παραπόνου και μπορεί, εφόσον το επιθυμεί, να καλέσει τον/την ενιστάμενο/η ή όποιο άλλο πρόσωπο κρίνει χρήσιμο, σε προφορική συζήτηση. Ο/Η κοσμήτορας/όρισα αποφαινεται επί της ένστασης εντός 20 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της. Η απόφαση κοινοποιείται στον/ην ενιστάμενο/η και στη γραμματεία του Τμήματος που χορηγεί αριθμό πρωτοκόλλου.

Άρθρο 6: Τήρηση αρχείου

Όλα τα παράπονα και οι αποφάσεις επίλυσής τους, καθώς και η τεκμηρίωσή τους, τηρούνται σε αρχείο από τη γραμματεία του Τμήματος Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας έως το έτος αποφοίτησης των παραπονούμενων. Οι πληροφορίες αυτές διατηρούν πάντα τον χαρακτήρα τους ως εμπιστευτικές και είναι προσβάσιμες μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό.

Άρθρο 7: Προστασία από αντίποινα

Το Τμήμα και τα όργανα διοίκησής του δεν θα ανεχθούν καμία μορφή αντεκδίκησης εναντίον φοιτητών/τριών που υποβάλλουν παράπονο. Κάθε μορφή αντιποίνων θα θεωρείται παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας του ΑΠΘ και θα υπόκειται σε πειθαρχικές κυρώσεις.

Άρθρο 8: Εμπιστευτικότητα

Όλα τα παράπονα και οι σχετικές με αυτά έρευνες θα αντιμετωπίζονται με εμπιστευτικότητα και η Συνέλευση του Τμήματος λαμβάνει μέτρα για την προστασία της ιδιωτικότητας των παραπονούμενων και οποιωνδήποτε άλλων μερών εμπλέκονται στο παράπονο.

Άρθρο 9: Εκπαίδευση και επαγγελματική ανάπτυξη

Η Συνέλευση του Τμήματος παρέχει, κατά προτεραιότητα, στους/στις υπεύθυνους παραπόνων τη δυνατότητα περαιτέρω εκπαίδευσης, συνεχούς κατάρτισης και επαγγελματικής ανάπτυξης μέσω των προγραμμάτων διεθνούς συνεργασίας για επιμόρφωση στα οποία μετέχει, ώστε να αποκτούν καλύτερη ενημέρωση σχετικά με τις τρέχουσες πολιτικές, πρακτικές και έρευνες που σχετίζονται με την αντιμετώπιση, διεθνώς, παραπόνων σε ακαδημαϊκό περιβάλλον.

Άρθρο 10: Αξιολόγηση και ανατροφοδότηση

- 10.1. Η Συνέλευση του Τμήματος συστήνει, μετά από εισήγηση της ΟΜΕΑ του Τμήματος, διαδικασία αξιολόγησης του μηχανισμού παραπόνων. Η διαδικασία περιλαμβάνει ετήσια ανατροφοδότηση από φοιτητές/τριες, διδάσκοντες/ουσες και άλλους/ες ενδιαφερόμενους/ες και λαμβάνει υπόψη κριτήρια όπως η ικανοποίηση των φοιτητών/τριών, η αποτελεσματικότητα του μηχανισμού και η συμμόρφωση με τις πολιτικές και τις διαδικασίες του Τμήματος.
- 10.2. Στο τέλος κάθε ακαδημαϊκού έτους, η Συνέλευση του Τμήματος εγκρίνει και αποστέλλει σε όλους/ες τους/τις εμπλεκόμενους/ες (διδάσκοντες/ουσες, φοιτητές/τριες, μέλη του διοικητικού προσωπικού ερωτηματολόγιο που δύναται να είναι συνδεδεμένο με το γενικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των υποδομών και των μαθημάτων του Τμήματος για την απόδοση και λειτουργία του μηχανισμού.
- 10.3. Την πρωτοβουλία για τη διαδικασία αξιολόγησης και την ευθύνη σύνταξης του ως άνω ερωτηματολογίου έχει η ΟΜΕΑ του Τμήματος.

Άρθρο 11: Μηχανισμοί Παραπόνων Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών

- 11.1. Το όργανο διοίκησης ενός Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Συντονιστική Επιτροπή ή Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών) δύναται να υιοθετήσει και να εφαρμόσει χωριστό μηχανισμό παραπόνων για φοιτητές/τριές

του σύμφωνα με το άρθρο 3 ανωτέρω. Σε μία τέτοια περίπτωση, ενημερώνει αμελλητί τη Συνέλευση του Τμήματος για το γεγονός. Από τη στιγμή της έγκρισης χωριστού μηχανισμού παραπόνων σε ένα Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών, παύει η αρμοδιότητα του παρόντος κανονισμού για φοιτητές/τριες του Προγράμματος αυτού.

11.2. Ο/Η υπεύθυνος/η παραπόνων ενός Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών πρέπει να είναι μέλος ΔΕΠ ή ΕΔΙΠ που διδάσκει στο συγκεκριμένο πρόγραμμα. Η διαδικασία ενστάσεων είναι η ίδια και στην περίπτωση ενός Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών.

11.3. Οι αρμοδιότητες του/της υπεύθυνου/ης παραπόνων, η θητεία, οι διαδικασίες υποβολής, πρωτοκόλλησης, εξέτασης και επίλυσης ενός παραπόνου και οι κανόνες εμπιστευτικότητας και προστασίας από αντίποινα στους μηχανισμούς επίλυσης παραπόνων ενός Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών είναι αυτές που αναφέρονται στον παρόντα κανονισμό, τηρουμένων των αναλογιών.

11.4. Το όργανο διοίκησης ενός Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών μπορεί οποτεδήποτε, με απόφασή του, να επανεντάξει τυχόν ιδιαίτερη διαδικασία παραπόνων στον παρόντα κανονισμό του Τμήματος.

Άρθρο 12: Επικοινωνία

Η Συνέλευση του Τμήματος διασφαλίζει ότι όλοι/ες οι φοιτητές/τριες γνωρίζουν αυτόν τον κανονισμό και τη διαδικασία παραπόνων. Η διαδικασία υποβολής παραπόνων είναι διαθέσιμη σε όλους/ες τους/τις φοιτητές/τριες μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος και του οδηγού σπουδών.

Άρθρο 13: Αναθεώρηση του κανονισμού

13.1. Ο κανονισμός αυτός θα επανεξετάζεται κάθε δύο χρόνια από τη Συνέλευση του Τμήματος, ώστε να διασφαλίζεται ότι παραμένει αποτελεσματικός. Τυχόν απαραίτητες επικαιροποιήσεις ή αλλαγές θα γίνονται σε συνεννόηση με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των φοιτητών/τριών.

13.2. Κάθε αναθεώρηση του κανονισμού εφαρμόζεται σε παράπονα που υποβάλλονται μετά την θέση σε ισχύ του αναθεωρημένου κανονισμού.

Άρθρο 14: Θέση σε ισχύ

14.1. Ο παρών κανονισμός τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έγκρισής του από τη Συνέλευση του Τμήματος και εφαρμόζεται σε παράπονα που υποβάλλονται μετά την ημερομηνία εκείνη.

14.2. Εφόσον το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης υιοθετήσει ενιαίο κανονισμό μηχανισμού παραπόνων, ο παρών κανονισμός καταργείται και υποκαθίσταται από τον αντίστοιχο κανονισμό του ΑΠΘ ως προς τα άρθρα που περιλαμβάνουν τυχόν αντίθετες διατάξεις.