



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY *of the* PELOPONNESE

**Σχολή Ανθρωπιστικών Επιστημών και Πολιτισμικών
Σπουδών**

**Τμήμα Ιστορίας, Αρχαιολογίας και Διαχείρισης
Πολιτισμικών Αγαθών**

**Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών**

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ**

Το Τμήμα Ιστορίας, Αρχαιολογίας και Διαχείρισης Πολιτισμικών Αγαθών (στο εξής: ΤΙΑΔΠΑ) δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην εξυπηρέτηση των φοιτητών/-τριών του, παρέχοντάς τους ποικίλες υπηρεσίες, όπως σπουδαστική μέριμνα, συμβουλευτική, κ.λπ. Στο πλαίσιο ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, εισάγεται η **Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων** των φοιτητών/-τριών του ΤΙΑΔΠΑ.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων ή ενστάσεων απευθύνεται σε φοιτητές/-τριες του ΤΙΑΔΠΑ όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνιών ή προβλημάτων, τα οποία άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών και περιγράφεται ως ακολούθως:

- I. Διαφωνία σε θέματα φοίτησης.
- II. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού ή άλλο μέλος της ακαδημαϊκής κοινότητας.
- III. Ελλιπής καθοδήγηση από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων Φοιτητών/Φοιτητριών

α) Πριν από την υποβολή παραπόνων ή ενστάσεων συστήνεται στους φοιτητές/-τριες να απευθύνονται στον **Ακαδημαϊκό Σύμβουλο**, για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος θα ανταποκρίνεται άμεσα στα σχετικά αιτήματα.

β) Για την καταγραφή των παραπόνων είναι διαθέσιμο το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων» μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος.

γ) Ο/η φοιτητής/-τρια συμπληρώνει, δηλώνοντας τα πλήρη στοιχεία του, το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων», στο οποίο διατυπώνει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, τα παράπονα-ενστάσεις που έχει, και το υποβάλλει (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) **εναλλακτικά** στους παρακάτω:

- 1. στη Γραμματεία του Τμήματος. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει άμεσα τα παράπονα ή τις ενστάσεις του/της φοιτητή/-τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος. Η Γραμματεία του Τμήματος τηρεί εμπιστευτικό αρχείο παραπόνων για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους στο οποίο έχει πρόσβαση μόνον η

Γραμματεία και ο Πρόεδρος του Τμήματος. Ο Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα και διαβιβάζει το παράπονο ή ένσταση στη Συνέλευση του Τμήματος ή/και στο Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

2. στη Γραμματεία της Κοσμητείας ή στο εμπιστευτικό πρωτόκολλο αυτής. Η Γραμματεία της Κοσμητείας διαβιβάζει άμεσα τα παράπονα ή τις ενστάσεις του/της φοιτητή/-τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον Κοσμήτορα της Σχολής. Ο Κοσμήτορας εξετάζει το πρόβλημα και διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση στον Πρόεδρο του Τμήματος ή/και στο Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.
3. στο Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Ο Συνήγορος του Φοιτητή εξετάζει το πρόβλημα και αποφασίζει τη διαβίβαση του παραπόνου ή ένστασης στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος ή στον/ην Κοσμήτορα/-ισσα της Σχολής ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας.

δ) Εάν οι παραπάνω (Πρόεδρος, Κοσμήτορας, Συνήγορος του Φοιτητή) κρίνουν ότι ο/η φοιτητής/-τρια χρήζει προστασίας, οφείλουν να του/της προσφέρουν την δέουσα προστασία.

ε) Εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής/-τρια για τις ενέργειες που έχουν γίνει από τους παραπάνω (Πρόεδρος, Κοσμήτορας, Συνήγορος του Φοιτητή) και τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για τις όποιες αποφάσεις.

στ) Η κακόβουλη υποβολή παραπόνου, όπως λ.χ. αυτού που δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και λαμβάνει χώρα με αποκλειστικό σκοπό να βλάψει την τιμή και την υπόληψη διδασκόντων, διοικητικών υπαλλήλων ή φοιτητών του Πανεπιστημίου, αντίκειται στην ακαδημαϊκή δεοντολογία και ελέγχεται από την Επιτροπή Δεοντολογίας του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (ΦΕΚ 1563/τ.Β'/09.05.2019) και τον Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (ΦΕΚ 6754/τ. Β'/1-12-2023).