



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY *of the* PELOPONNESE

Τμήμα Ηλεκτρολόγων Μηχανικών & Μηχανικών
Υπολογιστών

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Φοιτητών/τριων

Πίνακας περιεχομένων

1. Σκοπός.....	3
2. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
3. Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπονου	4
3.1. Ακαδημαϊκά θέματα	4
3.2. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής	4
3.3. Θέματα Παρενόχλησης	4
4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου	5
4.1 Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση	5
4.2 Στάδιο 2: Επίσημη επίλυση	5
4.2 Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση.....	6

1. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του Τμήματος Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών (ΗΜΜΥ) του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

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

2. Πεδίο Εφαρμογής

Προφορικό ή/και γραπτό παράπονο υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του του Τμήματος ΗΜΜΥ δε συνάδει με:

- Τους Κανόνες Σπουδών και Φοίτησης
- Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στη(ν):
 - Διδασκαλία
 - Έρευνα
 - Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
 - Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα
 - Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
 - Μεταπτυχιακή Φοίτηση με Ερευνητικό Προσανατολισμό
 - Εργασιακή Συμπεριφορά
 - Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
 - Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης
- Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.

Νοείται ότι οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών, Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Τμήμα ΗΜΜΥ.

Επίσης αναμένεται από τους φοιτητές/τριες να απευθύνονται στον Σύμβουλο Σπουδών¹ τους για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτηση. Οι Σύμβουλοι Σπουδών αναμένεται ότι θα ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

¹ <https://www.ece.uop.gr/symvoulos-spoudon>

3. Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπονου

Διακρίνονται οι ακόλουθες τρεις θεματικές κατηγορίες όπου ενδέχεται να προκύπτουν παράπονα φοιτητή/τριας.

3.1. Ακαδημαϊκά θέματα

Σε αυτή τη θεματική κατηγορία υπάγονται παράπονα που αφορούν σε:

- Διδασκαλία μαθήματος/εργαστηρίου
- Ανατροφοδότηση/Επικοινωνία με Διδάσκοντες/Επιβλέποντες Καθηγητές
- Εξετάσεις

3.2 Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής

Σε αυτή τη θεματική κατηγορία υπάγονται παράπονα που αφορούν σε:

- Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη)
- Γραμματεία Τμήματος
- Κέντρο Ψυχικής Υγείας
- Εγκαταστάσεις
- Διεθνή κινητικότητα φοιτητών
- Οικονομικά θέματα
- Θέματα Βιβλιοθήκης
- Εργασιακά θέματα
- Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
- Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Πανεπιστημιούπολης
- Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

3.3. Θέματα Παρενόχλησης

Σε αυτή τη θεματική κατηγορία υπάγονται παράπονα που αφορούν παρενοχλήσεις οποιασδήποτε μορφής καθώς και θέματα σεξουαλικής παρενόχλησης.

Σημαντική σημείωση: Παράπονα για περιπτώσεις που αναφέρονται πιο κάτω, ρυθμίζονται μόνο από τις διαδικασίες επίλυσης ή/και ενστάσεων, όπως αυτές ορίζονται στις αντίστοιχες Πολιτικές, Κώδικες Δεοντολογίας ή Κανόνες Φοίτησης του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου:

- Αυτοδίκαιος τερματισμός φοίτησης
- Στέγαση στις φοιτητικές εστίες
- Βαθμολόγηση μαθήματος

- Παρενόχληση και Σεξουαλική Παρενόχληση (Ενότητα 3.3. Θέματα Παρενόχλησης).

4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

4.1 Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση

Ο/η φοιτητής/τρια, σύμφωνα και με την καθοδήγηση που θα λάβει από τον Σύμβουλο Σπουδών του/της, ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο άτομο, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης ή εξυπηρέτησης.

Ο/η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Διευκρινίζεται ότι, παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.

4.2 Στάδιο 2: Επίσημη επίλυση

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο του:

- Στον/ην **Πρόεδρο** του Τμήματος ΗΜΜΥ για θέματα που περιγράφονται στην *Ενότητα 3.1. Ακαδημαϊκά θέματα*.
- Στους **Προϊσταμένους** των Υπηρεσιών ή Οντοτήτων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου για τα θέματα που περιγράφονται στην *Ενότητα 3.2 Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής*. Παράπονο που εμπίπτει σε αυτή την κατηγορία δύναται να υποβληθεί και μέσω του **Προέδρου** του Τμήματος ΗΜΜΥ.

Τα αιτήματα που απευθύνονται στον Πρόεδρο ή στη γραμματεία του του Τμήματος ΗΜΜΥ υποβάλλονται υποχρεωτικά μέσω της **Φόρμας Υποβολής Παραπόνων** στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://complaints.ece.uop.gr>. Για τα αιτήματα που αφορούν στο Τμήμα ΗΜΜΥ:

- Εντός 10 εργάσιμων ημερών ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την πρόοδο του αιτήματος του,
- Ο/η Πρόεδρος ή ο/η Προϊστάμενος/η της Γραμματείας προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/ διερεύνηση του προβλήματος,
- Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.

4.2 Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος από τον Πρόεδρο ή τη Γραμματεία του Τμήματος ΗΜΜΥ, μπορεί να υποβάλει ένσταση μέσω της φόρμας **Φόρμας Υποβολής Παραπόνων** στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://complaints.ece.uop.gr>.

Η εξέταση της ένστασης γίνεται εντός 10 εργάσιμων ημερών και ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας από τον Πρόεδρο ή τη Γραμματεία του Τμήματος ΗΜΜΥ. Η όποια απόφαση ληφθεί κατά την επανεξέταση είναι οριστική.