



**Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο
Σχολή Επιστημών Υγείας
Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας**

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών**

Ηράκλειο, Δεκέμβριος 2021

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας και αποσκοπεί στην επίλυση οποιασδήποτε διαφωνίας ή προβλήματος που προκύπτει αποκλειστικά σε θέματα σπουδών ή φοίτησης ή αλληλεπίδρασης με μέλη ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού του Τμήματος. Στα πλαίσια της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, εφαρμόζεται ο παρακάτω μηχανισμός υποβολής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, σε κάθε στάδιο του οποίου όλοι οι εμπλεκόμενοι οφείλουν να διαφυλάσσουν τα προσωπικά δεδομένα των φοιτητών.

A1) Για θέματα ακαδημαϊκής φύσης (διδασκαλία και φοίτηση) οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στον/στην αρμόδιο/α Ακαδημαϊκό/κή Σύμβουλο (βλ. Κανονισμός Λειτουργίας Θεσμού Ακαδημαϊκού Συμβούλου).

A2) Για θέματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στη Γραμματεία του Τμήματος είτε μέσω φυσικής παρουσίας είτε ηλεκτρονικά μέσω email, είτε τηλεφωνικά.

B) Για θέματα που δεν επιλύονται στο πρώτο επίπεδο (A1 ή A2), παρέχεται η δυνατότητα υποβολής παραπόνου ή ένστασης μέσω του ειδικού εντύπου «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων», το οποίο διατίθεται στον ιστότοπο του Τμήματος (<https://sw.hmu.gr/>) αλλά και στη Γραμματεία.

- Στο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων», ο/η φοιτητής/τρια οφείλει να καταγράψει το παράπονο ή την ένσταση με σαφήνεια και αντικειμενικότητα και να το υποβάλλει στη Γραμματεία του Τμήματος είτε ηλεκτρονικά, είτε σε έντυπη μορφή εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα που παρουσιάστηκε το πρόβλημα. (Στην περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής, η Γραμματεία αποστέλλει στον/στην φοιτητή/τρια τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης του παραπόνου εντός δύο εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής).
- Ο Πρόεδρος ή Αναπληρωτής Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο και διασφαλίζοντας το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα του παραπονούμενου.
- Σε περίπτωση σύνθετου προβλήματος, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να κληθεί σε ακρόαση από τον Πρόεδρο ή τον Αναπληρωτή Πρόεδρο προκειμένου να διερευνήσει το θέμα και την ίδια στιγμή να διασφαλίσει την μη έκθεση του/της φοιτητή/τριας έως ότου συγκεντρώσει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ή διευκρινίσεις.
- Εντός εύλογου, για τις περιστάσεις, χρόνου ενημερώνεται ο/η φοιτητής/τρια για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καθώς και για πιθανές αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.
- Σε περίπτωση που η απόφαση δεν ικανοποιεί, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση του παραπόνου/ένστασης από τη Συνέλευση του Τμήματος, όπου λαμβάνεται τελεσίδικη απόφαση.

Στο πλαίσιο αντιμετώπισης παραπόνων των φοιτητών είναι δυνατόν να ενεργοποιηθεί και ο Συνήγορος του Φοιτητή όπου μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές για τη διευθέτηση θεμάτων με συμφοιτητές, διδάσκοντες, διοικητικό προσωπικό (<https://synigoros-edu.hmu.gr/>).

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη
Γραμματεία του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας

Αριθ.Πρωτ.:.....

Στοιχεία φοιτητή/τριας:

Αριθμός Μητρώου: _____
Έτος Φοίτησης: _____
Τηλέφωνο/κινητό: _____
E-mail: _____

Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα το παράπονο ή την ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες ακαδημαϊκές ή διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τη προώθηση και διαχείριση του παραπόνου / ένστασής μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Ηράκλειο

Ο/Η Αιτ.....

Υπογραφή