



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Τμήμα Φυσικής

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Φυσική Ατμοσφαιρικού Περιβάλλοντος και
Παγκόσμιων Μεταβολών»**

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών**

26 Φεβρουαρίου 2024

Σύμφωνα με την απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος Φυσικής Α.Π.Θ. αριθμ. 5/23-10-2023, ο «Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών» έχει ως εξής:

Οι μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες μπορούν να εκφράζουν οποιοδήποτε παράπονο ή ένσταση σχετικό με τις σπουδές τους και για αυτό εφαρμόζεται σε κάθε Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών χωριστά ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων. Στόχος αποτελεί η ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Π.Μ.Σ. με πλήρη σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική και ερευνητική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα/ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών, ερευνητικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Ως **Παράπονο** ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ως **Ένσταση** ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Η **πολιτική διαχείρισης παραπόνων** απευθύνεται σε ενεργούς μεταπτυχιακούς φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- i. διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- ii. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- iii. ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Οι μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες καταλαμβάνονται κατά τη διάρκεια των σπουδών τόσο από δικαιώματα όσο από υποχρεώσεις, όπως αυτά περιγράφονται στον Κανονισμό λειτουργίας του Π.Μ.Σ. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται **στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους**. Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με:

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,

- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά,
- της ίση μεταχείριση και ισότητα
- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Οι μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες μπορούν να εκφράζουν οποιοδήποτε αίτημα ή ένσταση σχετικό με τις σπουδές τους, ως ακολούθως:

- Για θέματα ακαδημαϊκού περιεχομένου σχετικά με τις σπουδές, οι μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες μπορούν να απευθύνονται στον/στην **Ακαδημαϊκό Σύμβουλο** του Προγράμματος.
- Για θέματα που απαιτούν τη διαμεσολάβηση μεταξύ μεταπτυχιακών φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στον [Συνήγορο του Φοιτητή του Ιδρύματος](#). Ο Συνήγορος του Φοιτητή μεριμνά για την τήρηση της νομιμότητας και της ακαδημαϊκής ηθικής και τάξης στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας και την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης με σκοπό τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος δεν παρεμβαίνει σε ουσιαστικά θέματα διδασκαλίας ή βαθμολόγησης σε εξετάσεις αλλά εξετάζει μόνον φαινόμενα αυθαιρεσίας ή παραβίασης κανόνων ηθικής κατά τη διενέργεια των εξετάσεων (γραπτών ή προφορικών).
- Για παραβιάσεις κανόνων δεοντολογίας και ποιότητας σπουδών, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην [Επιτροπή Δεοντολογίας](#) του Ιδρύματος.
- Για θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην [Επιτροπή Ισότητας των Φύλων](#).
- Για θέματα που άπτονται της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην/στον Υπεύθυνη/ο [Προστασίας Δεδομένων](#) (DPO).

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου του μεταπτυχιακού φοιτητή από μέλος ΔΕΠ του Π.Μ.Σ.. Ο/Η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια αναφέρει το παράπονο **σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον υπεύθυνο καθηγητή ή στο διδάσκοντα του μαθήματος ή στον ακαδημαϊκό σύμβουλο) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού** (στην προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. 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 από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση.

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του/της μεταπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας **από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο**. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τριας από τον **Πρόεδρο** του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον Πρόεδρο του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων**¹ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη **Συνέλευση Τμήματος**, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια

¹ διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ: <http://msc-env2024.physics.auth.gr/kanonismoj/>

για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου.

ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση ένστασης από τη **Συνέλευση Τμήματος**. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος ή την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων** που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο/η Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. **Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.**

Ισχύς Κανονισμού

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.

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