

Πολιτική και Διαδικασία Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων και Καταγγελιών Φοιτητών

Έκδοση για δημοσίευση στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου

Το παρόν κείμενο καθορίζει τη διαδικασία υποβολής, διερεύνησης και επίλυσης παραπόνων και καταγγελιών φοιτητών.

1. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας πολιτικής είναι η διασφάλιση δίκαιης, διαφανούς, αμερόληπτης και αποτελεσματικής διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών φοιτητών.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική εφαρμόζεται σε όλα τα προγράμματα σπουδών και αφορά ζητήματα που σχετίζονται με τη φοιτητική εμπειρία, τη διοικητική λειτουργία και τη μεταχείριση των φοιτητών.

3. Εξαιρέσεις

Δεν εφαρμόζεται σε ενστάσεις βαθμολογίας, υποθέσεις ακαδημαϊκής ακεραιότητας, θέματα διδάκτρων ή άλλες διαδικασίες που ρυθμίζονται από ειδικούς κανονισμούς.

4. Υποβολή Παραπόνου ή Καταγγελίας

Οι φοιτητές μπορούν να υποβάλλουν παράπονα ατομικά ή συλλογικά, ηλεκτρονικά ή εγγράφως. Στις συλλογικές υποβολές ορίζεται εκπρόσωπος επικοινωνίας.

5. Περιεχόμενο Υποβολής

Η υποβολή πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία ταυτοποίησης, περιγραφή του ζητήματος, σχετικά γεγονότα, τυχόν αποδεικτικά στοιχεία και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.

6. Προκαταρκτικός Έλεγχος

Εξετάζεται η πληρότητα, το παραδεκτό και η αρμοδιότητα. Ελλιπείς υποβολές μπορούν να συμπληρωθούν εντός τριών εργάσιμων ημερών.

7. Διερεύνηση

Όλα τα εμπλεκόμενα μέρη έχουν δικαίωμα να ακουστούν. Μπορούν να ζητηθούν πληροφορίες, έγγραφα και απόψεις από αρμόδιες υπηρεσίες ή εμπειρογνώμονες.

8. Διαμεσολάβηση

Όπου κρίνεται σκόπιμο, επιδιώκεται φιλική επίλυση μέσω διαμεσολάβησης πριν από την έκδοση τελικών συστάσεων.

9. Αποφάσεις και Συστάσεις

Μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης εκδίδονται συστάσεις ή αποφάσεις προς τα αρμόδια όργανα. Τυχόν μη αποδοχή τους πρέπει να αιτιολογείται.

10. Προθεσμίες

Η παραλαβή επιβεβαιώνεται εντός πέντε εργάσιμων ημερών. Ο προκαταρκτικός έλεγχος ολοκληρώνεται εντός δέκα εργάσιμων ημερών και η διερεύνηση κατά κανόνα εντός τριάντα εργάσιμων ημερών.

11. Εμπιστευτικότητα και Προστασία Δεδομένων

Όλες οι πληροφορίες τυγχάνουν εμπιστευτικού χειρισμού σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και την ισχύουσα νομοθεσία.

12. Αρχαιοθήτηση και Κλείσιμο Υποθέσεων

Υποθέσεις κλείνουν όταν επιλυθούν, αποσυρθούν ή διαπιστωθεί ότι δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της διαδικασίας.

13. Ετήσια Έκθεση

Υποβάλλεται ετήσια ανώνυμη έκθεση με στατιστικά στοιχεία, τάσεις και εισηγήσεις για βελτίωση υπηρεσιών και διαδικασιών.

Παράρτημα Α – Υπόδειγμα Εντύπου

Όνοματεπώνυμο, αριθμός μητρώου, στοιχεία επικοινωνίας, περιγραφή παραπόνου/καταγγελίας, εμπλεκόμενα μέρη, αποδεικτικά στοιχεία (αν υπάρχουν), ημερομηνία και υπογραφή.

