

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

1. Μηχανικός Διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά τόσο στη συλλογή, επεξεργασία και διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων από φοιτητές του Τμήματος Εσωτερικής Αρχιτεκτονικής του ΔΙ.ΠΑ.Ε. όσο και από άλλα άτομα που συνεργάζονται ή απευθύνονται στο Τμήμα.

Τα παράπονα και ενστάσεις δύνανται να αφορούν, μεταξύ άλλων, σε θέματα που άπτονται φοιτητικών, εκπαιδευτικών, διοικητικών ή άλλων συναφών με το τμήμα διαδικασιών και υπηρεσιών.

Ο κανονισμός λειτουργίας του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών ή άλλων ατόμων που συνεργάζονται ή απευθύνονται στο Τμήμα περιλαμβάνει τα εξής παρακάτω βήματα:

1. Συμπλήρωση εντύπου υποβολής παραπόνων-ενστάσεων (διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του τμήματος) με σαφή και αντικειμενική καταγραφή του προβλήματος.
2. Παράλληλη αποστολή του εντύπου παραπόνων-ενστάσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον Σύμβουλο Παραπόνων (Σ.Π.) του Τμήματος, στον Πρόεδρο και στη Γραμματεία του Τμήματος :
3. Επεξεργασία του προβλήματος από τον Σ.Π. του Τμήματος ο οποίος εισηγείται εγγράφως, εντός δύο εβδομάδων, την πρόταση επίλυσης ή ενημέρωσης, σε σχέση με τη φύση του προβλήματος:

α) Ακαδημαϊκό θέμα – Διδασκαλία φοίτηση

- Εάν ο Σ.Π. κρίνει ότι το θέμα είναι απλό, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης και επιβεβαίωσης από τον Πρόεδρο του τμήματος, επιλαμβάνεται της επίλυσης του θέματος με έγγραφη ενημέρωση του ενδιαφερόμενου, εντός δύο εβδομάδων από την υποβολή του παραπόνου-ένστασης.

- Εάν ο Σ.Π. κρίνει ότι το θέμα είναι πιο σύνθετο, εισηγείται στην «Επιτροπή επίλυσης Παραπόνων & Ενστάσεων Φοιτητών - ΕΠΕΦ» πρόταση επίλυσης του ζητήματος η οποία εντός δύο εβδομάδων από την υποβολή του παραπόνου-ένστασης θα πρέπει να έχει αποφανθεί (έγκριση ή απόρριψη). Η απόφαση της ΕΠΕΦ θα πρέπει να έχει την έγκριση του Προέδρου του Τμήματος προτού αποσταλεί από τον Σ.Π. στον ενδιαφερόμενο (εντός τριών εβδομάδων από την υποβολή του παραπόνου). Σε περίπτωση που η εμπλοκή της Γραμματείας στην επίλυση του προβλήματος είναι απαραίτητη, τότε μετά την απόφαση της ΕΠΕΦ και την έγκριση του Προέδρου του Τμήματος, η Γραμματεία, εντός μίας συμπληρωματικής εβδομάδας αποστέλλει την τελική απόφαση στον ενδιαφερόμενο.

- Εάν ο Σ.Π. κρίνει ότι το θέμα είναι αρκετά πολύπλοκο και απαιτεί περαιτέρω χρόνο επίλυσης, εισηγείται στη Συνέλευση του Τμήματος, εντός δύο εβδομάδων, πρόταση επίλυσης του ζητήματος η οποία συζητείται στην επόμενη Συνέλευση του Τμήματος.

Στη συνέχεια η Γραμματεία του Τμήματος, εντός μίας εβδομάδας, αποστέλλει την απόφαση της Συνέλευσης στον ενδιαφερόμενο.

- Εάν το θέμα είναι ιδιαίτερα πολύπλοκο, τότε απαιτείται και η εμπλοκή του Κοσμήτορα της Σχολής.

β) Διοικητικό θέμα – Διοικητική υποστήριξη, κλπ

- Ο Σ.Π. αναλόγως τη φύση του θέματος (δηλώσεις μαθημάτων, πτυχία, διοικητική υποστήριξη και διαδικασία, κλπ), προτείνει ενδεχόμενη επίλυση ή απλώς ενημερώνει τη Γραμματεία και τον Πρόεδρο του Τμήματος (εντός δύο εβδομάδων) για τη διοικητική φύση του προβλήματος και την ανάγκη επίλυσης μέσω διοικητικής διαδικασίας. Σε αυτή την περίπτωση η Γραμματεία του Τμήματος (σε συνεργασία με τον Πρόεδρο του Τμήματος) ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενο (καθώς και τον Πρόεδρο και Σ.Π.) (εντός δύο εβδομάδων) για την έκβαση της υπόθεσης.

γ) Υπηρεσιακό θέμα – Υποστηρικτικές υπηρεσίες, κλπ

- Για παράπονα και ενστάσεις που αφορούν σε υποστηρικτές διαδικασίες και υπηρεσίες, (πχ. ωρολόγιο πρόγραμμα, αίθουσες, κατάσταση υποδομών, Βιβλιοθήκη, συστήματα πληροφορικής κ.ά.), ο Σ.Π. ενημερώνει τον Πρόεδρο και τη Γραμματεία του Τμήματος εντός δύο εβδομάδων. Σε αυτή την περίπτωση η Γραμματεία του Τμήματος (σε συνεργασία με τον Πρόεδρο του Τμήματος) ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενο (καθώς και τον Πρόεδρο και Σ.Π.) (εντός δύο εβδομάδων) για την έκβαση της υπόθεσης.

4. Θέμα Ασφάλειας, Υγείας, Νομικής αρωγής

Για παράπονα που αφορούν, άμεσα ή έμμεσα, θέματα ασφάλειας και υγείας, ή θέματα που ενδέχεται να απαιτούν νομική αρωγή και καθοδήγηση, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στον Προϊστάμενο της ΥΣΦΜ (Υπηρεσίας Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας). Εφόσον ο φοιτητής το επιθυμεί, η επικοινωνία και ο χειρισμός του παραπόνου θα τύχει εμπιστευτικού χειρισμού.

2. Πολυπλοκότητα θέματος και τήρηση διαδικασίας

Σε κάθε περίπτωση που το οιοδήποτε θέμα είναι ιδιαίτερα πολύπλοκο και χρίζει ιδιαίτερης επεξεργασίας, αποστέλλεται από τη Γραμματεία του Τμήματος στα αρμόδια όργανα του ΔΙ.ΠΑ.Ε. για εκ νέου διερεύνηση ενώ ενημερώνεται εγγράφως τόσο ο ενδιαφερόμενος από τη Γραμματεία όσο και ο Πρόεδρος και ο Σ.Π. του Τμήματος.

Σε κάθε περίπτωση που δεν τηρείται η ανωτέρω διαδικασία, ο ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί στον Κοσμήτορα της Σχολής, στις Πρυτανικές Αρχές ή στον Προϊστάμενο της ΥΣΦΜ (Υπηρεσίας Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας) για νομική αρωγή και καθοδήγηση.

3. Προσωπικά δεδομένα

Το Πανεπιστήμιο διαχειρίζεται και αρχειοθετεί τις πληροφορίες που άπτονται προσωπικών δεδομένων των φοιτητών (πχ. στοιχεία επικοινωνίας, μητρώα βαθμολογίας και άλλα δεδομένα προσωπικής φύσης, κλπ) σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.