

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

(έγκριση: υπ' αριθμ. 68/13.1.2023 συνεδρίαση της Συνέλευσης του Τμήματος Χημείας)

### **Άρθρο 1. Τριμελής Επιτροπή Παρακολούθησης και Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών**

Για τη διαχείριση των πιθανών παραπόνων και ενστάσεων του μεταπτυχιακού φοιτητή, το Π.Μ.Σ. στη Χημεία έχει ορίσει τριμελή επιτροπή παρακολούθησης και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών, από τον Διευθυντή του Π.Μ.Σ και τους δύο Συντονιστές των δύο Ειδικεύσεων, με στόχο την άμεση και ταχεία επίλυση των όποιων φοιτητικών προβλημάτων έχουν προκύψει κατά τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος και τα οποία μπορούν να επιλυθούν χωρίς τη μεσολάβηση του “Συνηγόρου του Φοιτητή”.

### **Άρθρο 2 . Διαδικασία Υποβολής και Επίλυσης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών**

- 2.1 Ο/Η μεταπτυχιακός φοιτητής/-ήτρια με γραπτή αίτηση “εκδήλωσης παραπόνων” προς τον Διευθυντή του Π.Μ.Σ, ο οποίος είναι και ο Συντονιστής της Τριμελούς Επιτροπής διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων, αναλύει το περιεχόμενο του αιτήματος, το είδος του προβλήματος και τις προτεινόμενες από αυτόν λύσεις για την άμεση επίλυση του ζητήματος.
- 2.2 Η τριμελής επιτροπή δύνανται να επιλύει προβλήματα που αφορούν στην εκπαιδευτική διαδικασία του Π.Μ.Σ. (μαθήματα, εξετάσεις, βαθμολογίες, κ.λ.π.), στη συνεργασία και τις σχέσεις μεταξύ μεταπτυχιακών φοιτητών και διδασκόντων, στη συνεργασία μεταξύ μεταπτυχιακού φοιτητή και επιβλέποντα καθηγητή (π.χ., διαπροσωπικές σχέσεις, επικοινωνία, πρόοδος έρευνας, χρονικές καθυστερήσεις διεκπεραίωσης υποχρεώσεων, και τήρηση κανονισμών και προθεσμιών), μεταξύ άλλων πιθανών θεμάτων τα οποία μπορούν να προκύψουν και να απαιτούν ταχεία, άμεση και αποτελεσματική λύση για την εύρυθμη και ουσιαστική λειτουργία του Π.Μ.Σ.
- 2.3 Ο Συντονιστής της Τριμελούς Επιτροπής διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων συζητάει τα προκύπτοντα φοιτητικά παράπονα με τα άλλα δύο μέλη της Επιτροπής και, αφού επικοινωνήσουν και ενημερωθούν πλήρως από τα φυσικά πρόσωπα που εμπλέκονται στην κάθε περίπτωση, αποφασίζουν ομόφωνα ή κατά πλειοψηφία το περιεχόμενο της έγγραφης εισήγησης προς τη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ στη Χημεία, η οποία και αποφασίζει σχετικά.
- 2.4 Σε περίπτωση που απαιτείται, η Συντονιστική Επιτροπή εισηγείται της απόφασης και του συμπεράσματος που προέκυψε από τη μελέτη του εκάστοτε προβλήματος στη Συνέλευση του Τμήματος Χημείας, η οποία λαμβάνει και την τελική απόφαση για την έκβαση του φοιτητικού αιτήματος.

### **Άρθρο 3. «Συνήγορος του Φοιτητή»**

Σε περίπτωση που η Τριμελής Επιτροπή παρακολούθησης και διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων δεν μπορέσει να αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα ή σε περίπτωση που ο φοιτητής δεν επιθυμεί την εκδήλωση των παραπόνων στην Τριμελή Επιτροπή, τότε ο φοιτητής δύναται να απευθυνθεί στο «Συνήγορο του Φοιτητή».

Στο Πανεπιστήμιο Πατρών ιδρύθηκε και λειτουργεί από το 2021, Γραφείο με την επωνυμία «Συνήγορος του Φοιτητή» (<https://synigorosfoititi.upatras.gr/>) που αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση μεταξύ από τη μία πλευρά των φοιτητών και από την άλλη θεσμικών οργάνων, διδασκόντων, υπηρεσιών ή στελεχών του Πανεπιστημίου, όταν υπάρχει κάποια δυσεπίλυτη διχογνωμία, διαφοροποιημένη προσέγγιση που οδηγεί σε αποκλίνουσες εκτιμήσεις για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν ή κάποια καταγγελία. Το γραφείο του Συνηγόρου του Φοιτητή «δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας» όπως ρητά αναφέρει ο Νόμος. Πλην των ζητημάτων αυτών όμως, θα αποτελεί πάντα μια γέφυρα επικοινωνίας για:

- α) διευκόλυνση των φοιτητών με τα όργανα διοίκησης και τις υπηρεσίες του πανεπιστημίου,
- β) εξέταση και αναζήτηση λύσεων στα αιτήματα φοιτητών/τριών για θέματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές ή τις διοικητικές υπηρεσίες,
- γ) εξέταση αναφορών ή καταγγελιών των φοιτητών για την τήρηση διατάξεων και κανόνων της δεοντολογίας και της πανεπιστημιακής νομοθεσίας,
- δ) ενημέρωση των φοιτητών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το νομικό πλαίσιο αλλά και τα ήθη που απορρέουν από την ένταξη στην Πανεπιστημιακή Κοινότητα.