

**Π.Μ.Σ. «Βιολογική Τεχνολογία: Έρευνα & Εφαρμογές»
του Τμήματος Βιολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών**

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

Το Π.Μ.Σ. «Βιολογική Τεχνολογία: Έρευνα και Εφαρμογές» του Τμήματος Βιολογίας έχει βασικό του στόχο να προωθεί τον αμοιβαίο σεβασμό στη σχέση φοιτητή – καθηγητή, προκειμένου να διασφαλίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων όπως αυτός εγκρίθηκε στην υπ'αρ. 17/3-4-2024 Γενική Συνέλευση του Τμήματος Βιολογίας απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του Π.Μ.Σ. «Βιολογική Τεχνολογία: Έρευνα και Εφαρμογές» του Τμήματος.

Άρθρο 1

Σκοπός

Ο κανονισμός λειτουργίας στοχεύει στη διαμόρφωση ενός κανονιστικού πλαισίου διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων των Μ.Φ. πάνω σε θέματα που αφορούν στην εκπαιδευτική, ακαδημαϊκή και διοικητική λειτουργία του Π.Μ.Σ. «Βιολογική Τεχνολογία: Έρευνα και Εφαρμογές», με απώτερο στόχο την ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας στο πλαίσιο των αρχών της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της αντικειμενικότητας που πρέπει να διέπουν την ακαδημαϊκή ζωή.

Άρθρο 2

Αρμόδια Επιτροπή διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

Η Συνέλευση του Τμήματος Βιολογίας ορίζει σε ετήσια βάση την Τριμελή Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων, αρμοδιότητες της οποίας είναι η παροχή συμβουλών στους/στις Μ.Φ. για την απρόσκοπτη και ολοκληρωμένη εκπαίδευσή τους, καθώς και η διερεύνηση τυχόν παραπόνων και ενστάσεών τους. Μέλη της Επιτροπής μπορούν να οριστούν, κατόπιν εισήγησης του/της Διευθυντή/ντριας, διδάσκοντες του Π.Μ.Σ. που αποτελούν συγχρόνως και μέλη της Συνέλευσης του Τμήματος Βιολογίας.

Άρθρο 3

Πεδίο Εφαρμογής

Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων είναι υπεύθυνη για την πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αποσκοπώντας στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος όπως ενδεικτικά (αλλά όχι αποκλειστικά):

- θέματα σπουδών και φοίτησης,
- θέματα συνεργασίας μεταξύ Μ.Φ. και επιβλέποντα καθηγητή (π.χ. προβληματική συνεργασία ή επικοινωνία, ελλιπής καθοδήγηση ή αξιολόγηση από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού, πρόοδος έρευνας, χρονικές καθυστερήσεις διεκπεραίωσης υποχρεώσεων),
- η πνευματική ιδιοκτησία και τα πνευματικά δικαιώματα,
- ανάρμοστη/προσβλητική συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού (ιδιαίτερα σε θέματα ισότητας, φυλετικών διακρίσεων και παρενόχλησης),
- τη νομιμότητα και κοσμιότητα που οφείλει να διέπει εν γένει το ακαδημαϊκό

- περιβάλλον,
- ελλιπή ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,
 - προστασία προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριών.

Τα μέλη της Επιτροπής υποχρεούνται στην τήρηση απόλυτης εχεμύθειας αναφορικά με οποιαδήποτε πληροφορία περιέρχεται σε γνώση τους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους και αφορά πάσης φύσεως προσωπικά δεδομένα μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας. Τα μέλη της Επιτροπής οφείλουν να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσουν κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η Επιτροπή δεσμεύεται να ακολουθεί την ισχύουσα πολιτική του Ιδρύματος.

Άρθρο 4

Διαδικασία/μηχανισμός υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

Οι φοιτητές, όντας γνώστες του κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας του Π.Μ.Σ., οφείλουν να υποβάλλουν/στοιχειοθετούν τα παράπονα/ενστάσεις τους σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Οι Μ.Φ. του Π.Μ.Σ. ενθαρρύνονται να επικοινωνούν άμεσα με την Επιτροπή, η οποία έχει συμβουλευτικές αρμοδιότητες, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες εξυπηρέτησης των προς επίλυση ζητημάτων. Οι Μ.Φ. μπορούν να κατεβάσουν το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων (βλ. Παράρτημα) από την ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ. και να το υποβάλουν στην Επιτροπή. Στο εν λόγω έντυπο καλούνται να καταγράψουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν και τα στοιχεία επικοινωνίας τους (e-mail και τηλέφωνο). Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι Μ.Φ. μπορούν να υποβάλουν το έντυπο στη Γραμματεία ηλεκτρονικά (grambio@upatras.gr) μέσω του ιδρυματικού τους email. Στη συνέχεια, η Γραμματεία του Π.Μ.Σ. διαβιβάζει το παράπονο του/της Μ.Φ., μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, στον/στην Διευθυντή/ντρια του Π.Μ.Σ.

Άρθρο 5

Διαδικασίες/μηχανισμοί διαχείρισης παραπόνων

Ο/Η Διευθυντής/ντρια του Π.Μ.Σ. καλεί σε συνεδρίαση την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων, προκειμένου να αξιολογήσουν το υποβληθέν έντυπο παραπόνων και να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες για τη διερεύνηση και επίλυση του προβλήματος. Στην παραπάνω συνεδρίαση μπορεί να κληθεί σε ακρόαση (δια ζώσης ή διαδικτυακά) ο/η ενδιαφερόμενος, με κύριο σκοπό τη συλλογή περαιτέρω πληροφοριών και στοιχείων.

Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, ή η επίλυσή του μη εφικτή ο/η Διευθυντής/ντρια μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση στη Συντονιστική Επιτροπή του Π.Μ.Σ., στη Συνέλευση του Τμήματος Βιολογίας, ή σε αρμόδιο διοικητικό όργανο του Πανεπιστημίου Πατρών.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του

επείγοντος χαρακτήρα του θέματος, ο/η Μ.Φ. ενημερώνεται εγγράφως για την έκβαση του παραπόνου του. Σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, ο Μ.Φ. μπορεί να υποβάλει ένσταση (αίτημα επανεξέτασης του ζητήματος) προς τη Συνέλευση του Τμήματος. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση είναι οριστική.

Αιτήματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και αιτήματα με ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας δεν λαμβάνονται υπόψη.

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο καθίσταται μη αποδεκτό και δεν εξετάζεται περαιτέρω.

Άρθρο 6 **Διαδικαστικά Θέματα**

Τα παράπονα πρέπει να διεκπεραιώνονται με όρους διαφάνειας, αντικειμενικότητας και σεβασμού στην αξιοπρέπεια όλων των εμπλεκόμενων πλευρών, με ιδιαίτερη μέριμνα για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.

Ο/Η εμπλεκόμενος/η Μ.Φ. διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας με σχετική αίτησή του/της προς την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων.

Θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, παραπέμπονται άμεσα, κατόπιν ενημέρωσης του/της Διευθυντή/ντριας του Π.Μ.Σ. από την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων, στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Ιδρύματος (<https://isotita.upatras.gr/>).

Θέματα που άπτονται της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, η Επιτροπή οφείλει να τα παραπέμψει άμεσα στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Ιδρύματος (<https://dpo.upatras.gr/>).

Το Π.Μ.Σ. «Βιολογική Τεχνολογία: Έρευνα και Εφαρμογές» υιοθετεί πλήρως τις οριζόντιες οδηγίες εφαρμογής του θεσμού του «Συνηγόρου του Φοιτητή» που έχουν καθοριστεί από το Ίδρυμα (άρθρο 61 του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας, ΦΕΚ 5468/τ. Β' /14.09.2023): οι Μ.Φ. διατηρούν το δικαίωμα προσφυγής στον «Συνήγορο του Φοιτητή» (<https://synigorosfoititi.upatras.gr/>), θεσμός που αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση μεταξύ από τη μία πλευρά των φοιτητριών και φοιτητών και από την άλλη θεσμικών οργάνων, διδασκόντων/ουσών, 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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς: Γραμματεία Π.Μ.Σ. «Βιολογική Τεχνολογία: Έρευνα και Εφαρμογές»
Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων Π.Μ.Σ.

Επώνυμο:

Όνομα:

Πατρώνυμο: **Αριθμ. Μητρώου:**

Κιν. τηλέφωνο: **e-mail:**

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κ.λπ.).

.....
.....
.....
.....

Πάτρα,

Ο/Η Αιτών/ούσα