



# Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών, Τμήματος Χημικών Μηχανικών - Πανεπιστημίου Πατρών

## ΑΡΘΡΟ 1. ΣΚΟΠΟΣ - ΓΕΝΙΚΑ

Το Τμήμα Χημικών Μηχανικών θέτει σε ισχύ «Κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων» προπτυχιακών, μεταπτυχιακών φοιτητών και φοιτητριών, και υποψηφίων Διδασκόντων. Σκοπός του Κανονισμού είναι η ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας με επίκεντρο του εκπαιδευμένου στο πλαίσιο της διαφάνειας που θα πρέπει να διέπει την ακαδημαϊκή ζωή.

Η λειτουργία και η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού συντονίζεται από τον/την Συντονιστή και τα Μέλη της Επιτροπής Φοιτητικών Θεμάτων (από τούδε και το εξής ΕΦΟΘ) (<https://www.chemeng.upatras.gr/el/node/293>) και υποστηρίζεται από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος Χημικών Μηχανικών στις περιπτώσεις που τα ζητήματα αφορούν το Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών. Για τα ζητήματα που σχετίζονται με τα μονοτομηματικά Προγράμματα και το Διδακτορικό Πρόγραμμα Σπουδών του Τμήματος, η εφαρμογή του Κανονισμού υποστηρίζεται επίσης από την Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών (<https://www.chemeng.upatras.gr/el/node/288>) και σε τελικό στάδιο από την Γενική Συνέλευση του Τμήματος Χημικών Μηχανικών. Για τα διατμηματικά και τα διδρυματικά Π.Μ.Σ., τις αρμοδιότητες της Συνέλευσης του Τμήματος ασκεί η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών τους.

## ΑΡΘΡΟ 2. ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

1. Ως **Παράπονο** ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας ή του υποψηφίου διδάκτορα του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως **Ένσταση** ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας ή υποψηφίου διδάκτορα για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

## ΑΡΘΡΟ 3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται για την διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των προπτυχιακών, μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών και υποψηφίων διδασκόντων που μπορεί να σχετίζονται με τα ακόλουθα:

- Ακαδημαϊκή διδασκαλία και έρευνα
- Ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- Αποδεκτή χρήση υπηρεσιών και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας
- Προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
- Καταπολέμηση της παρενόχλησης
- Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Ιδρύματος

Προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι προπτυχιακοί, μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι διδάκτορες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών των αντίστοιχων προγραμμάτων στο οποίο φοιτούν και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Πανεπιστημίου Πατρών, που είναι αναρτημένοι στους σχετικούς ιστοτόπους <https://www.chemeng.upatras.gr/el> και του Πανεπιστημίου (<https://www.upatras.gr/>).

Επιπλέον, οι προπτυχιακοί φοιτητές/τριες μπορούν να αποτείνονται για ακρόαση παραπόνου-προβλήματος στον/στην Ακαδημαϊκό/η τους Σύμβουλο του/της, ο/η οποίος/α εξετάζει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και προτείνει λύσεις.

Βασική θέση του Τμήματος είναι ότι η απαραίτητη ύπαρξη ενός μηχανισμού διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων και η απρόσκοπτη προσφυγή των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών και των υποψηφίων Διδασκόντων σε αυτόν, δεν πρέπει να υποκαθιστά την καλοπροαίρετη και καλόπιστη συζήτηση καθώς και τη διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης τυχόν προβλημάτων, όπου κάτι τέτοιο είναι εφικτό.

#### **ΑΡΘΡΟ 4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Για την άμεση και γρήγορη υποβολή παραπόνου ή ενστάσεως έχει δημιουργηθεί ειδικός σύνδεσμος στην ιστοσελίδα του τμήματος, όπου μόνο ηλεκτρονικά ταυτοποιημένα μηνύματα μπορούν να υποβληθούν απευθείας προς την ΕΦΟΘ. (<https://www.chemeng.upatras.gr/el/node/2704>), ενώ έχει δημιουργηθεί έντυπο για την υποβολή παραπόνου ή/και ένστασης στην Γραμματεία του Τμήματος (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ).

##### Στάδιο 1. Έγγραφο υποβολή παραπόνου ή/και ένστασης

Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια ή υποψήφιος διδάκτορας που επιθυμεί να καταθέσει κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση έχει τη δυνατότητα της έγγραφης υποβολής του ζητήματος, με συνοπτικό και σαφή τρόπο, προς την ΕΦΟΘ μέσω του ειδικού συνδέσμου στην ιστοσελίδα του τμήματος ή μέσω ενυπόγραφου αιτήματος στην Γραμματεία του Τμήματος (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ).

Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το παράπονο του/της φοιτητή/τριας ή υποψηφίου διδάκτορα, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, προς την ΕΦΟΘ.

Αιτήματα με υβριστικό και προσβλητικό περιεχόμενο, καθώς και αιτήματα με ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας ανυπόγραφα, δεν λαμβάνονται υπόψη και αμέσως απορρίπτονται, χωρίς περαιτέρω επεξεργασία και ενημέρωση προς τον παραπονούμενου / αιτούντα, οι οποίοι δεν έχουν δικαίωμα ένστασης επί της αποφάσεως, προς την Γενική Συνέλευση του Τμήματος.

Δεν γίνεται εξέταση ένστασης ή παραπόνου που έχει εξεταστεί και απορριφθεί από την Γενική Συνέλευση του Τμήματος σε πρότερο χρόνο.

Η ΕΦΟΘ είναι αναρμόδια να κρίνει ομαδικά παράπονα και ενστάσεις, παρά μόνο ατομικά και ενυπόγραφα αιτήματα.

### Στάδιο 2. Εξέταση του έγγραφου παραπόνου ή/και ένστασης από την ΕΦΟΘ.

Η ΕΦΟΘ συνεδριάζει και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η ΕΦΟΘ μπορεί να ζητήσει την συνδρομή/γνωμοδότηση άλλων οργάνων του Τμήματος που αναφέρονται στο Άρθρο 1 ή να παραπέμψει την υπόθεση στη Γενική Συνέλευση του Τμήματος.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος χαρακτήρα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής / η φοιτήτρια ή υποψήφιος διδάκτορας για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα ή το παράπονο.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης του προβλήματος/παραπόνου από τη ΕΦΟΘ, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του/της απευθείας στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω της Γραμματείας του Τμήματος.

Στην περίπτωση παραπομπής του ζητήματος στην Γενική Συνέλευση, η ΕΦΟΘ μεταφέρει τα σχετικά έγγραφα και παύει την ενασχόληση της με το παράπονο/ένσταση, ενώ η απόφαση λαμβάνεται από την Γενική Συνέλευση, η οποία απαντά αρμοδίως.

### Στάδιο 3. Εξέταση του έγγραφου παραπόνου ή/και ένστασης από την Γενική Συνέλευση

Η Γενική Συνέλευση του Τμήματος εξετάζει μόνο έγγραφα παράπονα ή/και ενστάσεις που παραπέμπονται από την ΕΦΟΘ ή ένσταση του φοιτητή/φοιτήτριας ή υποψηφίου διδάκτορα ως προς την απόφαση του ΕΦΟΘ.

Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η ΕΦΟΘ μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση σε αρμόδιο διοικητικό όργανο του Πανεπιστημίου Πατρών.

Για κάποιο παράπονο ή/και ένσταση που βρίσκεται στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης από την Γενική Συνέλευση του Τμήματος, δεν δύναται ο οποιοδήποτε φοιτητής/τρια ή υποψήφιος διδάκτορας να υποβάλει ένσταση επί της διαδικασίας ή/και να κάνει χρήση της περιγραφόμενης διαδικασίας.

## **ΑΡΘΡΟ 5. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ**

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από την Συνέλευση του Τμήματος και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο/η φοιτητής/ήτρια ή υποψήφιος διδάκτορας για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημα του/της.

## **ΑΡΘΡΟ 6. ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ**

Στο Πανεπιστήμιο της Πάτρας υφίσταται ο θεσμός «Συνήγορος του Φοιτητή». Ο «Συνήγορος του Φοιτητή» είναι ένας εξειδικευμένος 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.

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή από τη φύση του, σηματοδοτεί μια εξαιρετικά θετική πρόσληψη και κατανόηση των σχέσεων και της συνεργασίας όλων των πλευρών στο πλαίσιο της Πανεπιστημιακής Κοινότητας. Αποσκοπεί στη μετατροπή της διαφωνίας σε δημιουργική σύνθεση των απόψεων, στην απόσβεση των συγκρούσεων, την εμπάθυση μιας κουλτούρας καλής επικοινωνίας, ηρεμίας και ακαδημαϊκής αξιοπρέπειας και στην εμπέδωση της ολόπλευρης στήριξης του Πανεπιστημίου στις φοιτήτριες και τους φοιτητές του που αντιμετωπίζει με το μέγιστο δυνατό ενδιαφέρον για τις σπουδές, τις συνθήκες ζωής, την υγεία και την ολόπλευρη ανάπτυξή τους.

Γι' αυτούς τους λόγους θα βρίσκεται πάντα στην υπηρεσία των φοιτητριών και φοιτητών του Πανεπιστημίου Πατρών καθώς εκφράζει σε αυτή την κατεύθυνση τη βούληση του Πρύτανη και της Πρυτανικής Αρχής, της Συγκλήτου και ολόκληρης της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Το γραφείο του Συνηγόρου του Φοιτητή «δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας» όπως ρητά αναφέρει ο Νόμος. Πλην των ζητημάτων αυτών θα αποτελεί πάντα μια γέφυρα επικοινωνίας για:

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

Επικοινωνία:

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Κτίριο Α, Πανεπιστημιούπολη, 26504 Ρίο, Αχαΐα

E-mail: [synigorosfoititi@upatras.gr](mailto:synigorosfoititi@upatras.gr)

Τηλέφωνο: 2610 969650

Web: <https://synigorosfoititi.upatras.gr/>

## **ΑΡΘΡΟ 7. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ**

Στο Πανεπιστήμιο της Πάτρας υφίσταται ο θεσμός «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων». Η «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων» είναι ένας εξειδικευμένος θεσμός που αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση για την προώθηση της ισότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες της ακαδημαϊκής ζωής.

Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο
- εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού
- παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα
- παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά
- προωθεί την εκπόνηση Π.Μ.Σ. και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου
- προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της
- παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση. Με τον εσωτερικό Κανονισμό του Α.Ε.Ι. ρυθμίζονται ειδικότερα τα θέματα υποστήριξης των θυμάτων διακριτικής μεταχείρισης από την Επιτροπή

Επικοινωνία:

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Κτίριο Α, Πανεπιστημιούπολη, 26504 Ρίο, Αχαΐα

E-mail: [isotita@upatras.gr](mailto:isotita@upatras.gr)

Web: <https://isotita.upatras.gr/>

## **ΑΡΘΡΟ 8. ΤΗΡΗΣΗ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ**

Ο παρών Κανονισμός μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί μόνο με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων**

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΧΗΜΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

Αριθ. Πρωτ.:.....

**Όνοματεπώνυμο:** .....

**Αρ. Μητρώου:**.....

**Έτος Σπουδών:**.....

**Τηλέφωνο/κινητό:**.....

**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 ΑΙΤ  
.....

### **Ενημέρωση Απορρήτου**

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/-τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το Πανεπιστήμιο Πατρών λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.
- Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Πατρών και στην ισχύουσα νομοθεσία.