



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΓΕΩΠΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΠΟΝΙΑΣ



Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Τμήμα Γεωπονίας

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Ηράκλειο, Δεκέμβριος 2021

Γενικά

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών του Τμήματος Γεωπονίας.

Ως «πaráπονο» ή «ένσταση» νοείται κάθε έκφραση δυσαρέσκειας, διαφωνίας ή προβλήματος εκ μέρους των φοιτητών, που έχει ως αποτέλεσμα τη διάψευση των προσδοκιών τους αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε φοιτητές του Τμήματος, όλων των κύκλων σπουδών, και αποσκοπεί στην επίλυση των προβλημάτων που μπορεί να σχετίζονται με τα ακόλουθα:

1. Εκπαιδευτική διαδικασία, όπως:
 - Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
 - Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού
 - Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού
2. Συναλλαγή με τις διοικητικές υπηρεσίες, όπως:
 - Σπουδές (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων κλπ.)
 - Γραμματεία Τμήματος
 - Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος διοικητικού προσωπικού
 - Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος διοικητικού προσωπικού
3. Άλλες υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών, όπως:
 - Φοιτητική Μέριμνα (σίτιση, στέγαση κ.ά.)
 - Κέντρο Ψυχικής Υγείας
 - Εγκαταστάσεις
 - Διεθνή κινητικότητα φοιτητών
 - Οικονομικά θέματα
 - Θέματα Βιβλιοθήκης
 - Εργασιακά θέματα
 - Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
 - Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους του ΕΛΜΕΠΑ
 - Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης
4. Θέματα Παρενόχλησης ή/και διακρίσεων.
 - Παρενόχληση ή διάκριση εθνικότητας, φύλου, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, φυλής, θρησκείας, γενετήσιου προσανατολισμού ή οτιδήποτε άλλο προσβάλει την ισότιμη πρόσβαση των φοιτητών στις υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Γεωπονίας καθώς και το ΕΛΜΕΠΑ γενικότερα.

Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων

Για τη δήλωση και διαχείριση των παραπόνων των φοιτητών ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα.

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων του Τμήματος Γεωπονίας στηρίζεται

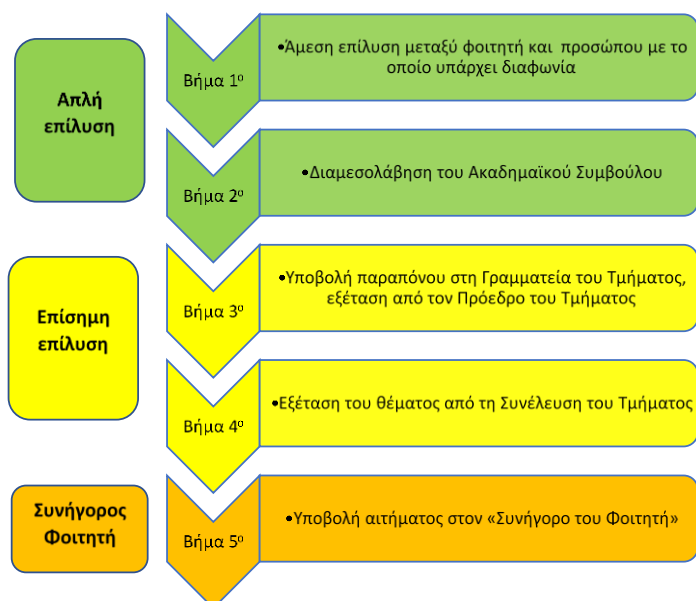
1. Στην προσπάθεια επίλυσης των ζητημάτων «εν τη γενέσει» τους, αρχικά συστήνεται ο φοιτητής να συζητήσει το παράπονό του με το πρόσωπο με το οποίο υπάρχει η διαφωνία.
2. Αν δεν βρεθεί λύση το παράπονο συζητείται με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών του φοιτητή, ή εφόσον το παράπονο αφορά τη συνεργασία με τον Σύμβουλο τότε συζητείται με τον Πρόεδρο του Τμήματος. Ο Σύμβουλος ή ο Πρόεδρος επικοινωνεί με τα αρμόδια πρόσωπα/υπηρεσίες για την εξεύρεση λύσης.
3. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί, ο φοιτητής συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» και το υποβάλλει στη Γραμματεία του Τμήματος έντυπα ή ηλεκτρονικά. Διευκρινίζεται ότι το έντυπο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.
4. Η Γραμματεία του Τμήματος δίνει αριθμό πρωτοκόλλου στο υποβληθέν έντυπο και το διαβιβάζει στον Πρόεδρο του Τμήματος.
5. Ο Πρόεδρος του Τμήματος επικοινωνεί με τα αρμόδια πρόσωπα/υπηρεσίες στα οποία απευθύνεται το παράπονο για την επίλυση του προβλήματος.
6. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί, ο Πρόεδρος θέτει το θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος.
7. Η Συνέλευση Τμήματος συζητάει το πρόβλημα για την εξεύρεση λύσης και ενημερώνει εγγράφως το φοιτητή.
8. Στην περίπτωση που ο φοιτητής εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στο γραφείο «Συνήγορος του φοιτητή»

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

Συνήγορος του φοιτητή

Στο Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο λειτουργεί αυτοτελές γραφείο με την επωνυμία «Συνήγορος του Φοιτητή» [<https://synigoros-edu.hmu.gr>], με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος,. Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών. Συστήνεται οι φοιτητές να επιχειρούν την επίλυση του προβλήματος μέσα από τα όργανα του Τμήματος προτού καταφύγουν στον «Συνήγορο του Φοιτητή».

Διαγραμματική απεικόνιση των διαδικασιών



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη
Γραμματεία του Τμήματος Γεωπονίας

Αρ. Πρωτ.:

Στοιχεία φοιτητή:

Όνοματεπώνυμο:

Πατρώνυμο:

Αριθμός Μητρώου:

Δ/νση κατοικίας:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα το παράπονο ή την ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες ακαδημαϊκές ή διοικητικές υπηρεσίες.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τη προώθηση και διαχείριση του παραπόνου /ένστασής μου

Ηράκλειο

Ο/Η Αιτ.....

Υπογραφή