



**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ
ΤΜΗΜΑ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟΣ ΚΑΙ ΑΣΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ»**

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

ΤΜΗΜΑ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ Α.Π.Θ.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ (Απόφαση Συνέλευσης Τμήματος 26/23-05-2023)

Εισαγωγή

Η υιοθέτηση κανονισμού ρύθμισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/φοιτητριών του Τμήματος Αρχιτεκτόνων Μηχανικών Α.Π.Θ., που τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2023-2024, στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Τμήματος και των Μεταπτυχιακών του, θέτοντας στο επίκεντρό του, ως άλλωστε εκ της αποστολής του ισχύει, τον σεβασμό όλων των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Στην κατεύθυνση αυτή τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/φοιτητριών του Τμήματος Αρχιτεκτόνων Μηχανικών Α.Π.Θ (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και υποψηφίων διδασκτόρων), ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος και των Μεταπτυχιακών του. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 1: Ορισμοί

1. Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/φοιτήτριας 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/φοιτήτριας για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος (ή των Μεταπτυχιακών του), σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 2: Σκοπός

Ο κανονισμός λειτουργίας του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ενεργές φοιτητές/φοιτήτριες του Τμήματος Αρχιτεκτόνων Μηχανικών Α.Π.Θ. όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- i. διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης,
- ii. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,
- iii. ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/φοιτήτριες οφείλουν να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Οι

φοιτητές/φοιτήτριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος (ή των Μεταπτυχιακών του) ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με:

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και στην έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά,
- την ίση μεταχείριση και ισότητα,
- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Άρθρο 4: Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν πρέπει να αποτελεί ανακλαστική αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός/μιας φοιτητή/φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη κατ' αρχάς συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του εν γένει ανθρωπίνου δυναμικού του Τμήματος (ή των Μεταπτυχιακών του) και πρέπει να επιλέγεται πριν το εντοπισμένο πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: Εξέταση παραπόνου του/της φοιτητή/φοιτήτριας από μέλος του Τμήματος (ή των Μεταπτυχιακών του). Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια αναφέρει το παράπονο σε μέλος Δ.Ε.Π. / Ε.Δι.Π. / Ε.Τ.Ε.Π. (στον/στην υπεύθυνο/υπεύθυνη καθηγητή/καθηγήτρια ή στον/στη διδάσκοντα/διδάσκουσα του μαθήματος ή στον/στην Ακαδημαϊκό Σύμβουλο) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (Προϊσταμένη της Γραμματείας του Τμήματος ή σε μέλος διοικητικής υποστήριξης του Μεταπτυχιακού), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος (ή του Μεταπτυχιακού) εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/φοιτήτρια και προτείνει μία λύση. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/φοιτήτρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον/στην Ακαδημαϊκό του/της Σύμβουλο.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/φοιτήτριας από τον/την Ακαδημαϊκό του/της Σύμβουλο. Ο/Η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/φοιτήτρια και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του/της, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος (ή του Μεταπτυχιακού) με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητής/φοιτήτρια από τον/την Πρόεδρο του Τμήματος (ή τον/την Διευθυντή/Διευθύντρια του Μεταπτυχιακού). Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του/της Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/φοιτήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στη Γραμματεία του Τμήματος (ή του Μεταπτυχιακού), με παραλήπτη τον/την Πρόεδρο του Τμήματος (ή τον/την Διευθυντή/Διευθύντρια του Μεταπτυχιακού), χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων** που να αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος (ή ο/η Διευθυντής/Διευθύντρια του Μεταπτυχιακού) προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητής/φοιτήτρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος (ή του Μεταπτυχιακού) ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος (για τα Π.Μ.Σ.) ή στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (για τα Δ.Π.Μ.Σ./Δι.Π.Μ.Σ.). Στις περιπτώσεις που ο/η Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος (για τα Π.Μ.Σ.) ή στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (για τα Δ.Π.Μ.Σ./Δι.Π.Μ.Σ.), η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/φοιτήτρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/φοιτήτρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση Προβλήματος/Παραπόνου

ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση ένστασης από τη Συνέλευση του Τμήματος* (για τα Π.Μ.Σ.) ή την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (για τα Δ.Π.Μ.Σ./Δι.Π.Μ.Σ.). Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο/η φοιτητής/φοιτήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος (για τα Π.Μ.Σ.) ή στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (για τα Δ.Π.Μ.Σ./Δι.Π.Μ.Σ.) μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων** που να αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο/η Πρόεδρος του Τμήματος (ή ο/η Διευθυντής/Διευθύντρια του Μεταπτυχιακού) έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης του Τμήματος (για τα Π.Μ.Σ.) ή της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών (για τα Δ.Π.Μ.Σ./Δι.Π.Μ.Σ.) στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/φοιτήτρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος (για τα Π.Μ.Σ.) ή της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών (για τα Δ.Π.Μ.Σ./Δι.Π.Μ.Σ.) είναι οριστική.

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και δε θα εξετάζεται περαιτέρω.

**Σε περίπτωση ένστασης από μεταπτυχιακό/μεταπτυχιακή φοιτητή/φοιτήτρια Π.Μ.Σ., η εν λόγω αρμοδιότητα μεταβιβάζεται προς τη Συντονιστική Επιτροπή του Π.Μ.Σ., για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του Π.Μ.Σ. σύμφωνα με την παρ. Α7 της αριθμ. 135557/Ζ1/01-11-2022 Υπουργικής Απόφασης.*

