ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Εγκρίθηκε στη Συνέλευση **4 / 07-02-2022** του Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού

Πάτρα, Ιανουάριος 2022

Πίνακας περιεχομένων

1. Σκοπός 2
2. Πεδίο Εφαρμογής 2
3. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου 3
   3.1. Πρωτόκολλο απ' ευθείας επίλυσης 3
   3.2. Πρωτόκολλο επίσημης επίλυσης 3
   3.3. Πρωτόκολλο ένστασης για θέματα αξιολόγησης 4
4. Συνήγορος του φοιτητή 4
5. Επιτροπή Ισότητας των Φύλων 5
6. Έντυπο υποβολής παραπόνων 6

1. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του τμήματος Διοίκησης Τουρισμού όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού

2. Πεδίο Εφαρμογής

Προφορικό ή/και γραπτό παράπονο υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του Πανεπιστημίου δεν συνάδει με:

1. Τους Κανόνες Σπουδών και Φοίτησης
2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές του Τμήματος που αφορούν σε:
    - Διδασκαλία
    - Έρευνα
    - Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
    - Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα
    - Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
    - Μεταπτυχιακή Φοίτηση με Ερευνητικό Προσανατολισμό
    - Εργασιακή Συμπεριφορά
    - Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
    - Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης
3. Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών, Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Πανεπιστήμιο Πατρών.

ΟΙ φοιτητές/τριες οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους/τις απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτηση. Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι θα πρέπει να ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

3. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

3.1. Πρωτόκολλο απ' ευθείας επίλυσης

Ο/η φοιτητής/τρια, σύμφωνα και με την σύμφωνη γνώμη του Ακαδημαϊκού Συμβούλου του/της, ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο άτομο, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης ή εξυπηρέτησης. Το παράπονο θα πρέπει να υποβάλλεται από τον/την φοιτητή/τρια εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Οι φοιτητές/τριες έχουν δικαίωμα επικοινωνίας με τα μέλη Διδακτικού, Ερευνητικού και Διοικητικού προσωπικού. Ιδιαίτερα για τα μέλη ΔΕΠ, η επικοινωνία ορίζεται σύμφωνα με το πρόγραμμα υποδοχής που κάθε μέλος ΔΕΠ έχει ανακοινώσει στην ιστοσελίδα διδασκόντων του Τμήματος και στο γραφείο του. Κατά την επικοινωνία αυτή, θέτουν υπόψη του μέλους ΔΕΠ τον λόγο της επικοινωνίας, ο οποίος μπορεί να αφορά σε απορίες επί του μαθήματος, σε εξεταστικό ή άλλο ζήτημα, και το μέλος ΔΕΠ οφείλει να ανταποκριθεί όσο το δυνατόν πιο σύντομα στην επικοινωνία του/της φοιτητή/τριας και οπωσδήποτε πάντως οφείλει να ανταποκριθεί ακόμη και αν η απάντησή του είναι αρνητική ή απορριπτική.

Τέλος, διευκρινίζεται ότι, παράπονο, ένσταση ή καταγγελία μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.

3.2. Πρωτόκολλο επίσημης επίλυσης

Εάν και μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο του στην Γενική Συνέλευση (ΓΣ) του Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού μέσω της επιτροπής ακαδημαϊκών θεμάτων του Τμήματος.

Η διαδικασία ορίζεται ως εξής:

1. Το έντυπο υποβάλλεται στη Γραμματεία του Τμήματος με αποδέκτη τον/την Πρόεδρο του Τμήματος.
2. Ο/Η Πρόεδρος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος.
3. Ανάλογα με τη φύση και τη σπουδαιότητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.
4. Διασφαλίζεται η ανωνυμία του/της αιτούντος/αιτούσας. Σε περίπτωση που ο φοιτητής /φοιτήτρια το επιθυμεί μπορεί να απευθυνθεί απευθείας
    - στο «Συνήγορο του Φοιτητή»[1] ή
    - στην «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων»[2] του Ιδρύματος.

[1] https://synigorosfoititi.upatras.gr/
[2] https://www.upatras.gr/upatras/administration/epitropi-isotitas-ton-fylon

3.3. Πρωτόκολλο ένστασης για θέματα αξιολόγησης

Η ποιοτική σημασία των ενστάσεων αξιολόγησης οδηγεί σε επικέντρωση στα ζητήματα των συγκεκριμένων ενστάσεων αναφορικά με ζητήματα αξιολόγησης επίδοσης.

Για την επίλυση των ενστάσεων ακολουθείται κατ' αρχήν το πρωτόκολλο Απευθείας Επίλυσης. Εάν δεν υπάρξει επίλυση, οι ενστάσεις φοιτητών/τριών για θέματα αξιολόγησής τους απευθύνονται στη Γενική Συνέλευση, που γνωμοδοτεί με βάση τις κείμενες διατάξεις και το ιστορικό της κάθε υπόθεσης. Σε περίπτωση ένστασης φοιτητή/τριας για επανειλημμένη αποτυχία του σε μάθημα (πάνω από τρεις φορές), ορίζεται επανεξέταση από τριμελή επιτροπή, όπως προβλέπει το αρ. 33 του Ν. 4009/2011 και το άρθρο 18, παρ. 5 του Εσωτερικού Κανονισμού του Πανεπιστημίου Πατρών (ΦΕΚ 3899/Β/2019.10.25/Αρ. Απόφ. 6529/33333).

Σε ειδικές περιπτώσεις, οι ενστάσεις μπορεί να προωθούνται προς τη Σύγκλητο. Οι φοιτητές/τριες και οι διδάσκοντες/ουσες τους οποίους αφορά μια ένσταση ενημερώνονται αρμοδίως για την έκβασή της. Στο πλαίσιο αντιμετώπισης παραπόνων των φοιτητών/τριών είναι δυνατόν να ενεργοποιηθεί και ο Συνήγορος του Φοιτητή όπου μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές/τριες για τη διευθέτηση θεμάτων με συμφοιτητές, διδάσκοντες, διοικητικό προσωπικό.

Οι φοιτητές/τριες οι οποίοι/ες θεωρούν ότι είναι θύματα διακρίσεων ή διακριτικής μεταχείρισης ή παρενοχλητικής συμπεριφοράς ενθαρρύνονται από σχετική δράση του Ακαδημαϊκού Συμβούλου τους και του/της Προέδρου του Τμήματος να επικοινωνήσουν άμεσα με το Συνήγορο του Φοιτητή αλλά και την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Ιδρύματος[3].

4. 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 εμβάθυνση μιας κουλτούρας καλής επικοινωνίας, ηρεμίας και ακαδημαϊκής αξιοπρέπειας και στην εμπέδωση της ολόπλευρης στήριξης του Πανεπιστημίου στις φοιτήτριες και τους φοιτητές του που

[3] https://www.upatras.gr/upatras/administration/epitropi-isotitas-ton-fylon

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 φοιτητών/τριών 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 φοιτητών/τριών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το νομικό πλαίσιο αλλά και τα ήθη που απορρέουν από την ένταξη στην Πανεπιστημιακή Κοινότητα.

5. Επιτροπή Ισότητας των Φύλων

Σύμφωνα με το Ν. 4589/2019 (ΦΕΚ 13/Α/29.1.2019), με απόφαση της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πατρών κατά την υπ' αρίθμ. 189/8.7.2021 συνεδρίασή της, συστήθηκε και συγκροτήθηκε άμισθη Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (Ε.Ι.Φ.) ως συμβουλευτικό όργανο της Συγκλήτου και των Διοικήσεων των Σχολών και Τμημάτων 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 Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου.

- Προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών για θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της.
- Παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση. Με τον εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου, ρυθμίζονται ειδικότερα τα θέματα υποστήριξης των θυμάτων διακριτικής μεταχείρισης από την Επιτροπή.

Οι τρεις βασικοί άξονες στους οποίους εστιάζει τις δράσεις της η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Πανεπιστημίου Πατρών είναι οι εξής:

- πρόληψη περιστατικών διακριτικής μεταχείρισης και στρατηγικές αντιμετώπισής τους,
- ενθάρρυνση των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας και ενδυνάμωση των διαδικασιών για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού,
- ενημέρωση της πανεπιστημιακής κοινότητας σε θέματα φύλου και ισότητας.

6. Έντυπο υποβολής παραπόνων

Το έντυπο που ακολουθεί θα υποβάλλεται ηλεκτρονικά και μέσω ελεγχόμενης πρόσβασης για σκοπούς εμπιστευτικότητας.

Έντυπο υποβολής παραπόνων

Προς Προέδρο Τμήματος .....

Αρ. Αναφοράς εγγράφου (συμπληρώνεται από τον/την παραλήπτη/τρια): .....

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: .....

Αριθμός Μητρώου ή Ταυτότητας: .....

Έτος Φοίτησης: .....

Σταθερό Τηλέφωνο: .....

Κινητό Τηλέφωνο: .....

e-mail: .....

Θέμα Παραπόνου

(Γράψτε Χ στην αντίστοιχη γραμμή)

Διδασκαλία	
Έρευνα	
Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων	
Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων	
Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας	
Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα	
Εργασιακή Συμπεριφορά	
Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης	

Παρακαλούμε διατυπώστε συνοπτικά το πρόβλημα ή το παράπονό σας:

.....

.....

.....

.....

.....

	Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου.
	Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα

Ημερομηνία / /

Υπογραφή Αιτούντα / Αιτούσας