

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ/ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΟΥ
ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΑΓΩΓΗΣ & ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΣΤΗΝ ΠΡΩΙΜΗ ΠΑΙΔΙΚΗ ΗΛΙΚΙΑ**

(Απόφαση 20^{ης} ΓΣ/27-9-2021)

1. Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2021-22 από το Τμήμα Αγωγής και Φροντίδας στην Πρώιμη Παιδική Ηλικία (ΤΑΦΠΠΗ) *Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων των Φοιτητών και Φοιτητριών* του Τμήματος. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

2. Ορισμοί

Παράπονο: η έκφραση δυσaréσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/ φοιτήτριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του Τμήματος Αγωγής και Φροντίδας στην Πρώιμη Παιδική Ηλικία 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 ή διοικητικού προσωπικού.

4. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Οι φοιτητές δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος δεν συνάδει με :

- Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης
- Τον κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν:

1. Την ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα

2. Την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
3. Τη προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
4. Τη πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά
5. Την ισότητα και καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

5. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και φόρμα υποβολής παραπόνων

Κατά την παροχή των εκπαιδευτικών υπηρεσιών ή των λοιπών υπηρεσιών που παρέχονται από το ΤΑΦΠΠΗ είναι δυνατό να προκύψουν παράπονα από τους/τις φοιτητές/τριες. Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή-αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Ευθύνη για την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας έχουν οι φοιτητές/ριες και ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος (ΑΣ) του Τμήματος και των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών ενώ και το εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό του Τμήματος Αγωγής και Φροντίδας στην Πρώιμη Παιδική Ηλικία υποχρεούται να αναφέρει στον/στην ΑΣ οποιοδήποτε παράπονο υποπέσει στην αντίληψή τους είτε μέσω ερωτηματολογίων είτε μέσω συζητήσεων με τους/τις φοιτητές/τριες.

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Για την καταγραφή παραπόνων είναι διαθέσιμη η «[Φόρμα Υποβολής Παραπόνων](#)» του Τμήματος, μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος αλλά και σε έντυπη μορφή μέσω της Γραμματείας. Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια συμπληρώνει τη φόρμα, στην οποία καταγράφει με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα-παράπονο που έχει, και το υποβάλλει στον/στην ΑΣ ηλεκτρονικά ή σε έντυπη μορφή.

Βήμα 1^ο : Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ:

εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από μέλος του Τμήματος.

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού

προσωπικού (στην Προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

Βήμα 2^ο : Επίσημη Επίλυση

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ:

Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ:

Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον/την Πρόεδρο του Τμήματος.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο [ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ](#) και να αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου βήματος της παρούσας διαδικασίας.

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

Λήψη απόφασης σχετικά με την επίλυση του προβλήματος-παραπόνου.

Βήμα 3ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος-παραπόνου.

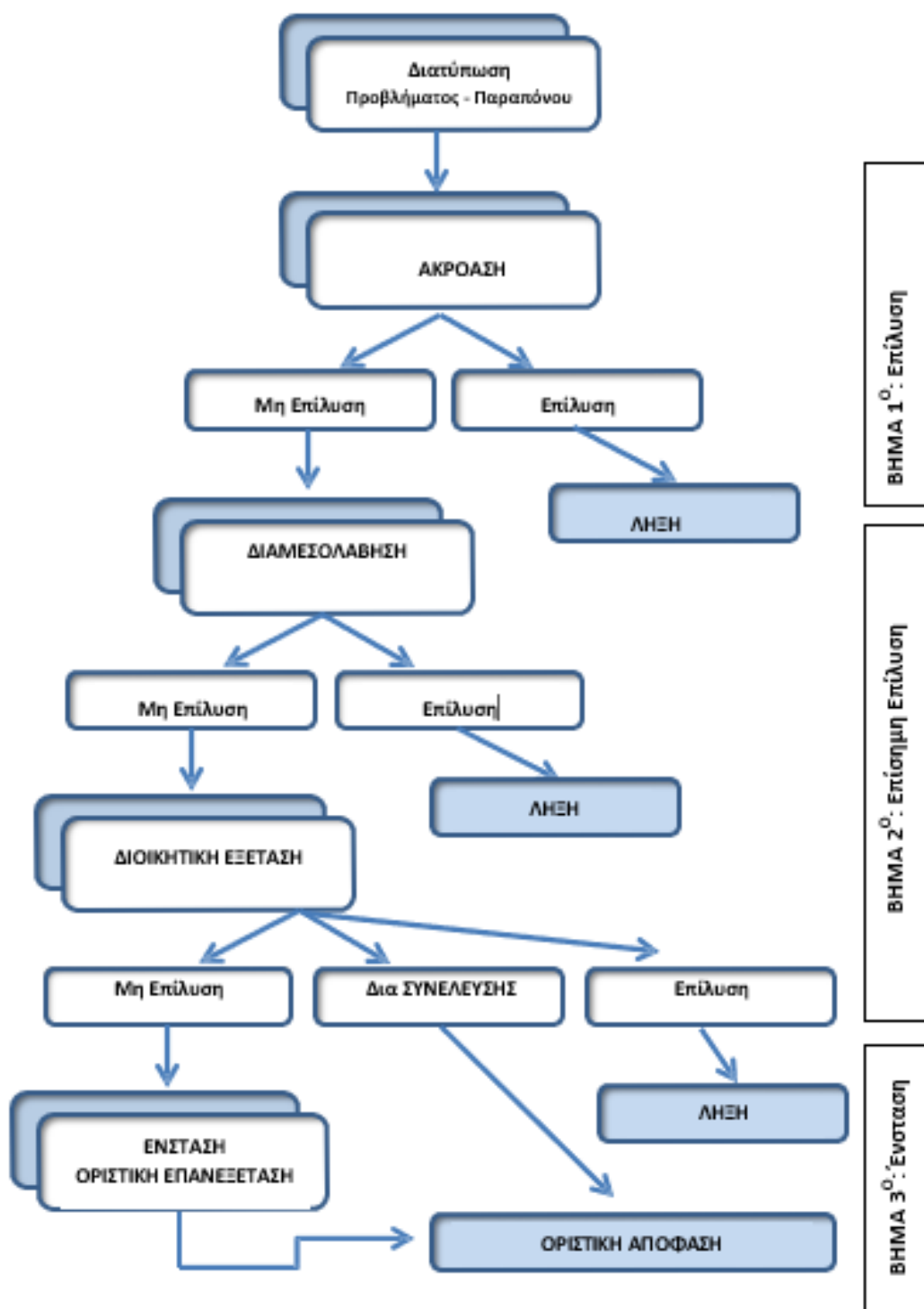
ΕΝΣΤΑΣΗ:

Εξέταση προβλήματος-παραπόνου από τη Συνέλευση Τμήματος.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια 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 μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο [ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ](#) που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο/η Πρόεδρος Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

Η διαδικασία περιγράφεται συνοπτικά στο γράφημα που ακολουθεί.



6. Άλλοι τρόποι και διαδικασίες υποβολής παραπόνων που λειτουργούν στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

(α) Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές έχουν επίσης τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης Ερωτηματολογίων Αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), αφενός να αξιολογήσουν τις

επιδόσεις του Τμήματος και των στελεχών του και, αφετέρου, να εκφράσουν τη δυσaréσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

β) Συνήγορος του Φοιτητή

Στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής καθιερώθηκε και λειτουργεί ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή. Ο θεσμός καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του Φοιτητή διερευνά υποθέσεις αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή και διαμεσολαβεί στα αρμόδια όργανα για την επίλυσή τους. Μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του Ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα, το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και τον φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ, σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

(γ) Επιτροπή Ισότητας Φύλων του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής

Σύμφωνα με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019, η Επιτροπή Ισότητας των φύλων έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- α) 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,
- β) εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού,
- γ) παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα,

- δ) παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά,
- ε) προωθεί την εκπόνηση ΠΜΣ και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου,
- στ) προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της,
- ζ) παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση.

δ) Επιτροπή Δεοντολογίας

Σύμφωνα με τον [Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής](#) (Άρθρο 23):

1. Με απόφαση της Συγκλήτου συγκροτείται Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 47 του ν. 4485/2017, ως εκάστοτε ισχύει. Έργο της Επιτροπής είναι η διασφάλιση της τήρησης των κανόνων δεοντολογίας και του ακαδημαϊκού ήθους που πρέπει να διέπουν τις δραστηριότητες και τη συμπεριφορά όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας. Η Επιτροπή Δεοντολογίας έχει τις αρμοδιότητες που ορίζονται στις διατάξεις του άρθρου 47 του ν. 4485/2017 και όσες άλλες προβλέπονται από τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας ή της ανατίθενται με απόφαση της Συγκλήτου.
2. Η Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΑ.Δ.Α. απαρτίζεται από τους Κοσμήτορες των Σχολών του Ιδρύματος και τον Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας, ο οποίος προΐσταται αυτής. Σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματος, τον Αντιπρύτανη αναπληρώνει ο αρχαιότερος Κοσμήτορας, με βάση την ημερομηνία δημοσίευσης της πράξης διορισμού του στην πρώτη βαθμίδα μέλους Δ.Ε.Π. Με την απόφαση συγκρότησης ορίζεται και ο γραμματέας της Επιτροπής.
3. Για την εκπλήρωση του σκοπού της η Επιτροπή Δεοντολογίας καταρτίζει «Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής», ο οποίος περιέχει γενικούς δεοντολογικούς κανόνες για ακαδημαϊκά, διοικητικά και λοιπά θέματα. Ο Κώδικας Δεοντολογίας εγκρίνεται από τη Σύγκλητο.
4. Η Επιτροπή Δεοντολογίας διερευνά αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από σχετική εντολή του Πρύτανη ή ύστερα από έγγραφη αναφορά οποιουδήποτε μέλους της ακαδημαϊκής κοινότητας του Πανεπιστημίου, πιθανή παράβαση των κανόνων του Κώδικα Δεοντολογίας. Στο τέλος κάθε ακαδημαϊκού έτους συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων, την οποία υποβάλλει στον Πρύτανη.

5. Η Επιτροπή Δεοντολογίας συνεδριάζει τακτικά δύο (2) φορές κάθε ακαδημαϊκό έτος και έκτακτα, όταν ανακύπτουν θέματα της αρμοδιότητάς της ή όταν το ζητήσουν γραπτώς δύο (2) τουλάχιστον από τα μέλη της.
6. Τα μέλη της Επιτροπής δεσμεύονται για την αυστηρή τήρηση της εμπιστευτικότητας των υποβαλλόμενων καταγγελιών για παραβάσεις κανόνων δεοντολογίας και των επ' αυτών αποφάσεων, ενώ με συστάσεις τους αποθαρρύνουν την υποβολή ανώνυμων καταγγελιών.
7. Ο Πρόεδρος ορίζει για κάθε υπόθεση, ως εισηγητή ένα από τα μέλη της Επιτροπής. Εφόσον υπάρχουν ενδείξεις παράβασης κανόνων δεοντολογίας, ο Πρόεδρος, ύστερα από πρόταση του εισηγητή ορίζει ημέρα και ώρα συζήτησης της υπόθεσης και διενέργειας ακροαματικής διαδικασίας ενώπιον της Επιτροπής, στην οποία καλείται κάθε εμπλεκόμενο στην υπόθεση μέλος της ακαδημαϊκής κοινότητας. Η κλήση κοινοποιείται τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν τη διενέργεια της διαδικασίας, με αποδεικτικό επίδοσης, εγγράφως. Στην κλήση αναφέρονται συνοπτικά τα σχετικά πραγματικά περιστατικά και ο κανόνας που φέρεται να παραβιάστηκε. Ο καλούμενος δύναται να καταθέσει ενώπιον της Επιτροπής γραπτό υπόμνημα. Η άρνηση προσέλευσης στην Επιτροπή ή κατάθεσης υπομνήματος δεν αποτελεί λόγο διακοπής της διαδικασίας. Μετά την ολοκλήρωση της ακροαματικής διαδικασίας, τα μέλη της Επιτροπής διαβουλεύονται και διαπιστώνουν αιτιολογημένα την παράβαση ή μη των κανόνων δεοντολογίας ή την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος και εκδίδουν σχετική απόφαση. Αν, διαπιστωθεί παράβαση των κανόνων δεοντολογίας ή τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, αποστέλλει το σχετικό πόρισμα στον Πρύτανη, προκειμένου αυτός να αξιολογήσει το περιστατικό και να διενεργήσει τα νόμιμα.
8. Η Επιτροπή Δεοντολογίας, προκειμένου να διαμορφώσει την κρίση της για την ελεγχόμενη υπόθεση, μπορεί να καλεί, ως μάρτυρες, πρόσωπα εντός ή εκτός Πανεπιστημίου προκειμένου να καταθέσουν πραγματικά περιστατικά που γνωρίζουν σχετικά με την υπόθεση ή λόγω της εξειδικευμένης επιστημονικής τους κατάρτισης.
9. Τα μέλη της Επιτροπής Δεοντολογίας πρέπει να διακατέχονται από αμεροληψία και αντικειμενικότητα και οφείλουν να ζητήσουν την εξαίρεσή τους, εφόσον η υπόθεση αφορά σε πρόσωπα με τα οποία συνδέονται με ιδιάζουσες σχέσεις φιλίας ή εχθρότητας ή είναι συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας έως και τον τρίτο βαθμό. Την εξαίρεση μέλους της Επιτροπής μπορεί να ζητήσει και ο ελεγχόμενος για παράβαση του Κώδικα Δεοντολογίας, με αιτιολογημένη αίτησή του, την οποία υποβάλλει τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν την ημέρα που έχει προσδιοριστεί η συζήτηση της υπόθεσης, και στην οποία αναφέρει με σαφήνεια τους λόγους εξαίρεσης. Η Επιτροπή εξετάζει το αίτημα εξαίρεσης χωρίς την παρουσία του μέλους του οποίου ζητείται η εξαίρεση και αποφαινεται αιτιολογημένα με

απόφασή της. Σε περίπτωση που η υπόθεση αφορά σε μέλος της Επιτροπής, το μέλος αυτό αντικαθίσταται με απόφαση του Πρύτανη, από έναν από τους λοιπούς Αντιπρυτάνεις.

10. Ως προς τη διαδικασία σύγκλησης των συνεδριάσεων της Επιτροπής, και λήψης αποφάσεων εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 10 του Κεφαλαίου 3 του παρόντος.