

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί η παρούσα «**Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων**» των φοιτητών/φοιτητριών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ακολούθως.

Για την καταγραφή παραπόνων από τους/τις φοιτητές/τριες είναι διαθέσιμο το έντυπο «**Έντυπο Υποβολής Παραπόνου**», το οποίο υποβάλλουν σε ηλεκτρονική μορφή στη Γραμματεία του Νομικού Σύμβουλου, στο e-mail [complaints@uowm.gr](mailto:complaints@uowm.gr) στο οποίο καταγράφουν με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα – παράπονο. Στη συνέχεια, ο Νομικός Σύμβουλος, αφού παραλάβει το έντυπο, το εξετάζει, ενημερώνει τον Πρύτανη, και το παραπέμπει ηλεκτρονικά, ανάλογα με τη φύση του:

- 1) Στον Πρόεδρο του Τμήματος, όταν το παράπονο αφορά θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας. Ο Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο του/της φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες. Εντός χρονικού διαστήματος 20 ημερών, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό από την υποβολή του παραπόνου, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.
- 2) Στον Συνήγορο του Φοιτητή, για θέματα εκτός βαθμολογίας και εξετάσεων, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [synigorosfoititi@uowm.gr](mailto:synigorosfoititi@uowm.gr). Το Π.Δ.Μ έχει συστήσει το αυτοτελές γραφείο «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ», στο οποίο κάθε φοιτητής/τρια μπορεί να αναφέρει (με χρήση του εντύπου «**Έντυπο Υποβολής Αιτήματος**») οποιοδήποτε πρόβλημα με σκοπό τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου για την επίλυσή του. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί να προβαίνει σε διερεύνηση υποθέσεων και αυτεπαγγέλτως.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή, στο πλαίσιο του ρόλου του, 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 η υπόθεση ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και το/τη φοιτητή/τρια που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.

Οι ενδιαφερόμενοι/ες φοιτητές/τριες μπορούν να υποβάλλουν τα αιτήματά τους κάνοντας χρήση του ειδικού εντύπου υποβολής αιτήματος, το οποίο επισυνάπτεται παρακάτω :

- μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος στη διεύθυνση : [synigorosfoititi@uowm.gr](mailto:synigorosfoititi@uowm.gr)
- αυτοπροσώπως ή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση :

## ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Γραφείο Συνηγόρου του Φοιτητή

50100 Κοίλα Κοζάνης

- 3) Στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Π.Δ.Μ, στην ηλεκτρονική διεύθυνση ethics@uowm.gr . Η Επιτροπή Δεοντολογίας συγκροτήθηκε με Πράξη του Πρύτανη και εξετάζει αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από έγγραφη αναφορά - καταγγελία φοιτητών, μελών Δ.Ε.Π., Ε.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. και Ε.Τ.Ε.Π., ερευνητών, επισκεπτών διδασκόντων και διοικητικού προσωπικού, θέματα της αρμοδιότητάς της, προκειμένου να διαπιστώσει την παράβαση των κανόνων του Κώδικα Δεοντολογίας ή διερευνά σχετικά περιστατικά ύστερα από εντολή του Πρύτανη.

### **Αρμοδιότητες της Επιτροπής Δεοντολογίας:**

1. Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
2. Αξιοκρατία και ίσες ευκαιρίες
3. Ακαδημαϊκή αριστεία
4. Προστασία πνευματικής ιδιοκτησίας
5. Ακεραιότητα, Διαφάνεια, Αποτελεσματικότητα, Λογοδοσία στη χρήση των Δημοσίων Πόρων, Προστασία των περιουσιακών στοιχείων του Ιδρύματος
6. Διάχυση κουλτούρας ηθικής συμπεριφοράς και κανόνων δεοντολογίας