



**ΤΜΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΝΟΜΙΑΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**DEPARTMENT OF ARCHIVAL, LIBRARY AND INFORMATION STUDIES
SCHOOL OF MANAGEMENT, ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ &
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

[Απόφαση Συνέλευσης: 26/21-12-21]

Φεβρουάριος 2022

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	2
2. Επισκόπηση Διεργασίας	2
2.1 Γενικά	2
2.2 Ποιος μπορεί να υποβάλει παράπονο;	2
2.3 Πεδίο εφαρμογής	2
2.4 Χρονικός περιορισμός υποβολής παραπόνου/ένστασης.....	3
2.5 Ανώνυμη υποβολή παραπόνου/ένστασης	3
2.6 Ασήμαντα, καταχρηστικά και κακόβουλα παράπονα/ενστάσεις	3
2.7 Απόσυρση παραπόνου/ένστασης	4
2.8 Ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα επίλυσης παραπόνου/ένστασης	4
3. Διαδικασίες Επίλυσης Παραπόνου/ Ένστασης	4
Α Άτυπη Επίλυση Παραπόνου/Ένστασης.....	4
Α1. Άτυπη Επίλυση χωρίς διαμεσολάβηση	4
Α2. Άτυπη Επίλυση με διαμεσολάβηση	5
Β Επίσημη Υποβολή Παραπόνου/Ένστασης	5
4. Παράρτημα	7

1. Εισαγωγή

Ο παρόν κανονισμός αφορά στη διεργασία διαχείρισης τυχόν παραπόνων ή ενστάσεων που δύνανται να υποβάλουν οι ενεργές/οι φοιτήτριες/ές του Τμήματος Αρχαιονομίας, Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης (ΑΒΣΠ) όλων των βαθμίδων σχετικά με τις παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες.

Σκοπός της διεργασίας είναι να παρέχει ένα συστηματικό και συνεπές πλαίσιο, το οποίο προάγει τη δίκαιη και έγκαιρη επίλυση τυχόν παραπόνων ή ενστάσεων που διατυπώνονται από τις/τους φοιτήτριες/ές. Η συστηματική αυτή προσέγγιση προάγει τη λογοδοσία και παράλληλα βοηθά στη(ν):

- αποκατάσταση προβληματικών υπηρεσιών, εάν απαιτείται,
- αποφυγή της επανάληψης διαπιστωθέντων προβλημάτων,
- συνεχή βελτίωση της ποιότητας των σπουδών και της μαθησιακής εμπειρίας.

2. Επισκόπηση Διεργασίας

2.1 Γενικά

- (1) Το Τμήμα ΑΒΣΠ αναγνωρίζει ότι μπορεί κατά καιρούς να προκύπτουν παράπονα, τα οποία πρέπει να αντιμετωπίζει και να διαχειρίζεται κατάλληλα.
- (2) Το Τμήμα ΑΒΣΠ στοχεύει στη δημιουργία ενός κλίματος το/στο οποίο:
 - η υποβολή παραπόνων/ενστάσεων είναι απολύτως αποδεκτή.
 - το άτομο που υποβάλλει το παράπονο/ένσταση γνωρίζει ότι δεν θα υποστεί βλάβη εξαιτίας της υποβολής παραπόνου.
 - τα παράπονα θα τύχουν της απαραίτητης προσοχής και το άτομο που υποβάλλει το παράπονο θα λάβει σχετική απάντηση (προφορική ή έγγραφη, ανάλογα με την περίπτωση) από τα αρμόδια μέλη ή όργανα του Τμήματος.
 - το άτομο για το οποίο εκφράζεται το παράπονο θα έχει την ευκαιρία να απαντήσει, ώστε η απάντηση αυτή να εξεταστεί. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, θα λάβει σχετική απάντηση (προφορική ή έγγραφη, ανάλογα με την περίπτωση) από τα αρμόδια μέλη ή όργανα του Τμήματος.

2.2 Ποιος μπορεί να υποβάλει παράπονο;

Παράπονα μπορεί να υποβληθούν από τα ακόλουθα άτομα:

- (1) Ενεργές/οι φοιτήτριες/ές όλων των βαθμίδων.
- (2) Άτομο το οποίο έχει οριστεί νομίμως να εκπροσωπήσει τη/τον φοιτήτρια/ή.

2.3 Πεδίο εφαρμογής

- (1) Στο πλαίσιο της παρούσας διεργασίας, ως **παράπονο/ένσταση** ορίζεται μία ανησυχία ή ένα ζήτημα που προκαλεί δυσαρέσκεια, το οποίο αφορά στο επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα ΑΒΣΠ υπηρεσιών και του οποίου η διαδικασία επίλυσης δεν καλύπτεται από άλλους κανονισμούς και διεργασίες. Αναλυτικότερα, οι φοιτήτριες/ές δύνανται να υποβάλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο, όταν ενέργεια ή απόφαση

μέλους του Τμήματος δεν συνάδει με:

- τον Κανονισμό Σπουδών και Φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στη(ν):
 - ο διδασκαλία και την έρευνα,
 - ο ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
 - ο προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
 - ο πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά,
 - ο ίση μεταχείριση, τον εκφοβισμό και τη σεξουαλική παρενόχληση.

(2) Το Τμήμα ΑΒΣΠ έχει ορίσει, βάσει του [Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής \(ΦΕΚ 4621/τ. Β΄/21-10-2020\)](#), ξεχωριστές διαδικασίες για ακαδημαϊκά ζητήματα, όπως τα ακόλουθα, για τα οποία οι φοιτήτριες/ές μπορούν να ανατρέχουν στον Κανονισμό Σπουδών του Τμήματος:

- επανεξέταση μαθήματος
- βελτίωση βαθμού
- ένσταση που αφορά στη διαδικασία εξέτασης των μαθημάτων
- αναγνώριση μαθημάτων
- πρακτική άσκηση
- πτυχιακή εργασία

(3) Το ΠΑΔΑ με βάση τον [Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του \(ΦΕΚ 4621/τ. Β΄/21-10-2020\)](#) ορίζει μια σειρά από θέματα που αφορούν την ακαδημαϊκή δεοντολογία, καθώς και το πλαίσιο λειτουργίας του «Συνηγόρου του Φοιτητή».

2.4 Χρονικός περιορισμός υποβολής παραπόνου/ένστασης

Η/ο φοιτήτρια/ής οφείλει να υποβάλει το παράπονο σε εύλογο χρονικό διάστημα από την τέλεση του συμβάντος. Σε περίπτωση που ένα παράπονο υποβληθεί μετά το πέρας έξι (6) μηνών, η/ο φοιτήτρια/ής οφείλει να τεκμηριώσει την ανάγκη επίλυσης του παραπόνου μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής.

2.5 Ανώνυμη υποβολή παραπόνου/ένστασης

Το τμήμα ΑΒΣΠ, κατά κανόνα, δεν απαντά παράπονα που υποβάλλονται ανώνυμα. Ωστόσο, μπορεί να αποφασίσει να εξετάσει κάποιο ζήτημα που εγείρεται με αυτή τη μορφή, ανάλογα με τη φύση του ζητήματος που θίγεται και εφόσον κρίνει ότι υπάρχουν επαρκείς πληροφορίες για να την περαιτέρω διερευνήσει.

2.6 Ασήμαντα, καταχρηστικά και κακόβουλα παράπονα/ενστάσεις

(1) Το Τμήμα ΑΒΣΠ μπορεί να απορρίψει ένα παράπονο στην περίπτωση που θεωρήσει ότι το παράπονο είναι ασήμαντο, καταχρηστικό ή κακόβουλο. Στην περίπτωση αυτή η απόφαση του Τμήματος είναι οριστική.

(2) Ένα παράπονο θεωρείται ασήμαντο, καταχρηστικό ή κακόβουλο, μεταξύ άλλων, όταν:

- έχει στοιχεία εμμονής ή/και παρενόχλησης,
- γίνεται κατ' εξακολούθηση,
- προβάλλει μη ρεαλιστικές απαιτήσεις,
- γίνεται με μόνο σκοπό να παρενοχλήσει ή να εκνευρίσει,
- υπάρχει κακή πίστη,
- προκύπτουν καταφανή μη αληθή γεγονότα,

- απαιτεί επανόρθωση που στερείται σοβαρού σκοπού ή αξίας.

2.7 Απόσυρση παραπόνου/ένστασης

Η/ο φοιτήτρια/ής που υποβάλλει παράπονο διατηρεί το δικαίωμα να το αποσύρει, σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας. Στην περίπτωση αυτή, το Τμήμα θεωρεί ότι το παράπονο έχει επιλυθεί. Ωστόσο, το Τμήμα δύναται να συνεχίσει τη διερεύνηση του παραπόνου, εφόσον θεωρήσει ότι πρόκειται για σημαντικό ζήτημα.

2.8 Ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα επίλυσης παραπόνου/ένστασης

- (1) Ο χρόνος που μπορεί να απαιτηθεί για την επίλυση ενός παραπόνου ποικίλλει ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, καθώς και την επάρκεια των πληροφοριών που απαιτούνται για την ορθή εξέτασή του.
- (2) Το Τμήμα ΑΒΣΠ ενθαρρύνει και καταβάλλει προσπάθεια για την κατά το δυνατό αμεσότερη και Άτυπη Επίλυση (βλ. 3. Διαδικασίες Επίλυσης) των παραπόνων/ενστάσεων. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ταχύτερη διευθέτηση των παραπόνων.
- (3) Κατά το δυνατόν, τα μέλη του Τμήματος που καλούνται να διαχειριστούν την επίλυση ενός παραπόνου πρέπει να φροντίζουν:
 - να ξεκινούν την διαδικασία επίλυσης του παραπόνου/ της ένστασης εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την επίσημη υποβολή του παραπόνου ή τη συγκέντρωση όλων των απαραίτητων πληροφοριών για το εξεταζόμενο γεγονός.
 - να έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα για την οριστική επίλυση του παραπόνου στον συντομότερο δυνατό χρόνο.
 - η/ο φοιτήτρια/ής που έχει υποβάλει παράπονο μέσω της επίσημης διαδικασίας να λάβει γραπτή απάντηση, αναφορικά με το αποτέλεσμα της διερεύνησης του παραπόνου, στο οποίο θα συμπεριλαμβάνονται λεπτομέρειες και τεκμηρίωση της απόφασης.
- (4) Σε περίπτωση που υπάρξει σημαντική καθυστέρηση στη διαδικασία, το μέλος του Τμήματος που διαχειρίζεται το παράπονο οφείλει να ενημερώσει την/τον φοιτήτρια/ή και την/τον Πρόεδρο του Τμήματος για τους λόγους αυτής της καθυστέρησης.

3. Διαδικασίες Επίλυσης Παραπόνου/ Ένστασης

Για τη διευθέτηση ενός παραπόνου/ ένστασης μπορεί να ακολουθηθούν δύο κύριες κατηγορίες διαδικασιών: Α. Άτυπη Επίλυση και Β. Επίσημη Υποβολή Παραπόνου /Ένστασης, όπως φαίνεται στο σχετικό διάγραμμα στο Παράρτημα του παρόντος.

Α Άτυπη Επίλυση Παραπόνου/Ένστασης

Α1. Άτυπη Επίλυση χωρίς διαμεσολάβηση

- (1) Το Τμήμα ΑΒΣΠ ενθαρρύνει τις/τους φοιτήτριες/ές να προσπαθούν να επιλύουν τυχόν παράπονα ή ενστάσεις άμεσα μέσω τις άτυπης οδού και απευθείας με το μέλος του Τμήματος που εμπλέκεται στο ζήτημα που προκάλεσε τη δυσαρέσκεια. Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο σφάλμα, παρανόηση ή παράλειψη στον συντομότερο δυνατό χρόνο.
- (2) Στο πλαίσιο αυτό, η/ο φοιτήτρια/ής καλείται να θέσει το θέμα που έχει προκαλέσει τη

δυσaréσκεια απευθείας στο μέλος του Τμήματος (ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ ΕΤΕΠ, Συνεργάτης, Γραμματεία).

- (3) Στην περίπτωση αυτή, η/ο φοιτήτρια/ής μπορεί να επικοινωνεί με το μέλος του Τμήματος είτε μέσω email, είτε πρόσωπο με πρόσωπο, ώστε να προγραμματιστεί, εάν απαιτείται, μια συνάντηση.

A2. Άτυπη Επίλυση με διαμεσολάβηση

Εάν η/ο φοιτήτρια/ής:

- α) δεν είναι ικανοποιημένη/ος από τη διαδικασία Άτυπης Επίλυσης χωρίς διαμεσολάβηση ή
- β) δεν γνωρίζει σε ποια/ον πρέπει να απευθυνθεί ή
- γ) έχει επιφυλάξεις να αποταθεί απευθείας στο άτομο που εμπλέκεται,

μπορεί να απευθυνθεί είτε στην/τον Πρόεδρο ή στην/τον Αντιπρόεδρο του Τμήματος, είτε στην/τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο, για να λάβει υποστήριξη και καθοδήγηση, με σκοπό την ανεπίσημη επίλυση του ζητήματος. Η επικοινωνία μπορεί να γίνεται είτε μέσω email, είτε με πρόσωπο με πρόσωπο, ώστε να προγραμματιστεί, εάν απαιτείται, μια συνάντηση.

Ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, η/ο Πρόεδρος, η/ο Αντιπρόεδρος ή η/ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος δύναται να παραπέμψει την/τον φοιτήτρια/ή είτε στη διαδικασία Επίσημης Υποβολής Παραπόνου (B: Περίπτωση 2) είτε απευθείας στον [Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου](#) (B: Περίπτωση 3).

B Επίσημη Υποβολή Παραπόνου/Ένστασης

Σε περίπτωση που η/ο φοιτήτρια/ής:

- α) δεν είναι ικανοποιημένη/ος από τη διαδικασία Άτυπης Επίλυσης με (A1) ή χωρίς διαμεσολάβηση (A2) ή
- β) θεωρεί ότι η φύση του παραπόνου απαιτεί την εκκίνηση επίσημης διαδικασίας,

μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο/την ένστασή της/του ηλεκτρονικά, μέσω της υπηρεσίας του [Ask a Librarian](#), στην επιλογή «Υποβολή Παραπόνων».

(1) Το υποβληθέν παράπονο λαμβάνει έναν μοναδικό αναγνωριστικό κωδικό και η/ο υποβάλλουσα/ων μπορεί να ενημερώνεται για την πορεία της διαδικασίας, στα αρχικά της στάδια, μέσω του «Ελέγχου Κατάστασης Δελτίου».

(2) Στην περίπτωση Επίσημης Υποβολής Παραπόνου, η/ο φοιτήτρια/ής υποχρεούται να συμπεριλάβει στην αίτηση τα ακόλουθα:

- το όνομά της/του και πλήρη στοιχεία επικοινωνίας,
- αναλυτική περιγραφή του παραπόνου/ένστασης και τυχόν υποστηρικτικό υλικό,
- περιγραφή προσπαθειών Άτυπης Επίλυσης (εάν έχουν γίνει),
- εξήγηση των λόγων που δεν είναι ικανοποιημένη/ος με το αποτέλεσμα των προσπαθειών Άτυπης Επίλυσης (εάν έχουν γίνει),
- περιγραφή του επιδιωκόμενου αποτελέσματος.

(3) Το παράπονο θα αξιολογηθεί από την/τον Πρόεδρο ή την/τον Αντιπρόεδρο του Τμήματος, η/ο οποία/ος θα αποφασίσει εάν:

Περίπτωση 1. Το ζήτημα μπορεί να επιλυθεί μέσω της διαδικασίας Άτυπης Επίλυσης (A1), αν δεν έχει επιχειρηθεί ήδη.

Περίπτωση 2. Απαιτείται να εξεταστεί το ζήτημα από τη Συνέλευση του Τμήματος.

Περίπτωση 3. Απαιτείται παραπομπή στον Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου.

Περίπτωση 4. Το παράπονο είναι ασήμαντο, καταχρηστικό, κακόβουλο ή έχει ήδη εξεταστεί το ίδιο ή παρόμοιο και δεν χρειάζονται παραπέρα ενέργειες.

- (4) Στην **Περίπτωση 2**, η/ο Πρόεδρος ή η/ο Αντιπρόεδρος του Τμήματος συστήνει ad hoc μια τριμελή Επιτροπή Εξέτασης Παραπόνου, στην οποία δύνανται να συμμετέχουν τόσο μέλη από το διδακτικό (ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ) όσο και από το διοικητικό προσωπικού του Τμήματος, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου.
- (5) Η Επιτροπή Εξέτασης Παραπόνου, κατόπιν διερεύνησης του ζητήματος, καταθέτει σχετική εισήγηση στη Συνέλευση του Τμήματος.
- (6) Η Επιτροπή Εξέτασης Παραπόνου, μπορεί να αναζητήσει περισσότερα στοιχεία (είτε γραπτώς είτε προφορικά) αναφορικά με το εξεταζόμενο ζήτημα, τόσο από την/τον φοιτήτρια/ή όσο και από το μέλος του Τμήματος που το υποβληθέν παράπονο αφορά, αλλά και από τρίτα άτομα, προκειμένου να συντάξει τη σχετική Έκθεση.
- (7) Η Συνέλευση του Τμήματος είναι αρμόδια να μελετήσει την εισήγηση της Επιτροπής και να λάβει απόφαση επί του παραπόνου/ένστασης, η οποία μπορεί να είναι και η παραπομπή του παραπόνου στη/στον Συνήγορο του Φοιτητή. Η απόφαση είναι οριστική.
- (8) Η/ο φοιτήτρια/ής που έχει υποβάλει το παράπονο ενημερώνεται γραπτώς για την απόφαση της Συνέλευσης και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.
- (9) Στην **Περίπτωση 3**, η/ο φοιτήτρια/ής παραπέμπεται στη/στον Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.
- (10) Στην **Περίπτωση 4**, η/ο Πρόεδρος ή η/ο Αντιπρόεδρος του Τμήματος απορρίπτει το παράπονο, η απόφαση είναι οριστική και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.

4. Παράρτημα

