

## 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 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/στην Πρόεδρο του Τμήματος, όταν το παράπονο αφορά θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας. Ο/Η 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 επίλυση 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/στην καθηγητή/τρια τον/την οποίον/α 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
- 4) Στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων για περιστατικά παρενόχλησης. Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων θα πρέπει να αξιολογεί το περιστατικό και να εισηγείται τρόπο χειρισμού του, να παρέχει, εφόσον κρίνει, υπηρεσίες διαμεσολάβησης, επανορθωτικής δικαιοσύνης και κάθε συνδρομή στα θύματα διακρίσεων, παρενοχλητικής ή και κακοποιητικής συμπεριφοράς. Ειδικότερα, αναλόγως του ιστορικού, η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων είτε:

- (α) ενθαρρύνει το θύμα να εξηγήσει στο άτομο που προκαλεί την ανεπιθύμητη συμπεριφορά ότι αυτή δεν είναι ευπρόσδεκτη, ότι είναι προσβλητική, ότι δημιουργεί δυσαρέσκεια και ότι επεμβαίνει στην εργασία/φοίτησή του/της, είτε  
(β) αναλαμβάνει διαμεσολάβηση.

Επισημαίνεται ότι η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων προβαίνει σε ενέργειες μόνο εάν η παρενόχληση και/ή σεξουαλική παρενόχληση συμβαίνει για μικρό χρονικό διάστημα, αν ο/η δράστης/στρια φαίνεται πρόθυμος/η να συζητήσει και μόνο εάν το θύμα επιθυμεί να γίνει διαμεσολάβηση. Στην περίπτωση που ο/η δράστης/στρια δεν επιθυμεί να γίνει διαμεσολάβηση, η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων αποστέλλει επιστολή προς τον/την δράστη/στρια, στην οποία του/της υπενθυμίζεται η δεοντολογία και ζητήματα συμπεριφοράς που σχετίζονται με την καταγγελλόμενη ενέργεια. Σε περίπτωση που το θύμα επιλέγει την άμεση επικοινωνία με τον/την δράστη/στρια, τότε η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων έχει την ευθύνη να παρακολουθήσει την έκβασή της. Σε περίπτωση διαμεσολάβησης, η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων αναλαμβάνει την ευθύνη της επικοινωνίας με τον/την

δράστη/στρια. Σε κάθε περίπτωση, η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων χειρίζεται την περίπτωση με πλήρης εχεμύθεια και φροντίζει για την ολοκλήρωσή της εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

Εάν τα πιο πάνω δεν είναι δυνατά ή εάν η ανεπίσημη αυτή προσέγγιση δεν δώσει ικανοποιητικά αποτελέσματα, ή εάν η υπόθεση είναι σοβαρή ή αν η ενοχλητική συμπεριφορά συνεχίζεται, η υπόθεση παραπέμπεται στην Επιτροπή Δεοντολογίας ή στο Πειθαρχικό Συμβούλιο.

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου, τα παραπάνω αρμόδια όργανα οφείλουν να ενημερώσουν τον/την φοιτητή/τρια και το Νομικό Σύμβουλο σχετικά με τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν και την έκβαση της υπόθεσης. Στη συνέχεια, ο Νομικός Σύμβουλος ενημερώνει τον Πρύτανη.