**Κανονισμός**

**σχετικά με το Μηχανισμό Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων των φοιτητών-τριών**

(*Απόφαση Συνέλευσης με αριθ. 19/15-9-2021*)

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και της συμμόρφωσης προς τις αρχές της διαφάνειας και λογοδοσίας, το Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής καθιερώνει Μηχανισμό Διαχείρισης Παραπόνων των φοιτητών-τριών.

Ο Μηχανισμός συγκροτείται από κανόνες που διέπουν τη διαδικασία που θα εφαρμόζεται στο Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής σχετικά με την υποβολή εκ μέρους των φοιτητών-τριών του παραπόνων και τη λήψη κάθε πρόσφορου μέτρου για την αντιμετώπισή τους.

**1. Πεδίο κάλυψης του Μηχανισμού**

Ο Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων που καθιερώνεται με τον παρόντα Κανονισμό αφορά σε όλα τα υποβαλλόμενα από φοιτητές-τριες του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από το Τμήμα υπηρεσιών τόσο σε θέματα εκπαίδευσης όσο και σε θέματα διοικητικής λειτουργίας.

**2. Υποβολή παραπόνων και καταγραφή τους**

Κάθε πρόσωπο που έχει την ιδιότητα του φοιτητή-τριας του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου έχει το δικαίωμα να υποβάλλει προς το εν λόγω Τμήμα παράπονα τηρώντας την ακόλουθη διαδικασία.

Ο φοιτητής/τρια καταγράφει τα παράπονά του/της στο επισυναπτόμενο «[*Έντυπο Υποβολής Παραπόνων*](https://www.dept.aueb.gr/sites/default/files/ode/%CE%88%CE%BD%CF%84%CF%85%CF%80%CE%BF%20%CE%A5%CF%80%CE%BF%CE%B2%CE%BF%CE%BB%CE%AE%CF%82%20%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%B1%CF%80%CF%8C%CE%BD%CF%89%CE%BD.doc)» του Τμήματος. Το έντυπο αυτό είναι διαθέσιμο μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος αλλά και μέσω της Γραμματείας.

Αναλυτικά, ο φοιτητής/τρια συμπληρώνει το «[*Έντυπο Υποβολής Παραπόνων*](https://www.dept.aueb.gr/sites/default/files/ode/%CE%88%CE%BD%CF%84%CF%85%CF%80%CE%BF%20%CE%A5%CF%80%CE%BF%CE%B2%CE%BF%CE%BB%CE%AE%CF%82%20%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%B1%CF%80%CF%8C%CE%BD%CF%89%CE%BD.doc)*»*, στο οποίο καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα - παράπονο που έχει, και το υποβάλλει στη Γραμματεία του Τμήματος, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

**3. Διαδικασία χειρισμού-αντιμετώπισης του προβλήματος**

Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του/της φοιτητή/φοιτήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον Πρόεδρο του Τμήματος.

Εντός 15 ημερών από τη διαβίβαση του παραπόνου, ο Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο. Σε περίπτωση που κριθεί αναγκαίο, συγκαλείται έκτακτη Συνέλευση για τη συζήτηση και λήψη απόφασης. Στη συνεδρίαση προσκαλείται ο φοιτητής/τρια που έχει υποβάλλει το εξεταζόμενο παράπονο προκειμένου να εκθέσει τις απόψεις του.

Εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για τυχόν σχετικές αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου του Τμήματος.

**4. Δυνατότητα επανεξέτασης σε μάθημα**

Παρέχεται η δυνατότητα στους φοιτητές που επιθυμούν να ζητήσουν επανεξέταση για βελτίωση βαθμολογίας σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που θέτει η Συνέλευση κάθε Τμήματος. Αν ο φοιτητής αποτύχει περισσότερες από τρεις φορές σε ένα μάθημα, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία , μπορεί ύστερα από αίτησή του να εξεταστεί στο μάθημα αυτό από τριμελή επιτροπή Καθηγητών της Σχολής, οι οποίοι έχουν το ίδιο ή συναφές γνωστικό αντικείμενο και ορίζονται από τον Κοσμήτορα. Από την επιτροπή εξαιρείται ο υπεύθυνος της εξέτασης διδάσκων. Η αίτηση εξέτασης από επιτροπή υποβάλλεται από τον φοιτητή έναν μήνα τουλάχιστον πριν από την έναρξη της εξεταστικής περιόδου. Σε περίπτωση αποτυχίας και στη συγκεκριμένη εξέταση, ο φοιτητής παραπέμπεται πάλι στον αρχικό τρόπο εξέτασης.

**5. Ενεργοποίηση του Συνήγορου του Φοιτητή**

Στο πλαίσιο αντιμετώπισης παραπόνων των φοιτητών είναι δυνατόν να ενεργοποιηθεί και ο Συνήγορος του Φοιτητή όπου μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές για τη διευθέτηση θεμάτων με συμφοιτητές, διδάσκοντες, διοικητικό προσωπικό (http://foitmer.uop.gr/sinigoros).

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

Σχολή Διοίκησης

**Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής**

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η άποψη σας, όπως και η διατύπωση των παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων από μέρους σας, αποτελούν για τα μέλη του Τμήματος το πιο δυναμικό εργαλείο για τη διαρκή παρακολούθηση και συστηματική αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με το Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής.

Ονοματεπώνυμο:……………………………………………………………………

Πατρώνυμο:…………………………………………………………………..………………

Ιδιότητα:…………………………………………………………………………….……… Διεύθυνση κατοικίας:…………………………………………………………………………….……. Τηλέφωνο επικοινωνίας:…………………………………………………………………….……. Ηλεκτρονική διεύθυνση (E-mail):………………………………………………………

Παρακαλούμε διατυπώστε με σαφήνεια και συντομία το θέματα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονο σας σχετικά με τις παρεχόμενες και προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

\_\_\_\_\_ Έχω ενημερωθεί για τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR) που ψηφίστηκε στις 27.04.2016 και τίθεται σε υποχρεωτική εφαρμογή στις 25.05.2016 και δίνω τη συγκατάθεσή μου για την επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας υποβολής παραπόνων.

ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΘΙΣΤΑ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ

Καλαμάτα ……/……/……..

……………………………………………………………(ονοματεπώνυμο ολογράφως)

…………………………….……. υπογραφή)