

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Με βάση την απόφαση της Σχολής (ΓΣ 3/12/2020, Θέμα Η.Δ.: 7), έχει συγκροτηθεί Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων (*Επιτροπή*), αποτελούμενη από (α) Έναν εκπρόσωπο των φοιτητών, (β) ένα εκπρόσωπο της Γραμματείας (γ) τους Δ/τές των Τομέων, (δ) τους Συντονιστές της Επιτροπής Προπτυχιακών Σπουδών κάθε Τομέα, και (ε) τον Αναπληρωτή Κοσμήτορα της Σχολής, ο οποίος έχει την ευθύνη συντονισμού της και λειτουργεί ως Διαμεσολαβητής.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Οι σπουδαστές/ριες δικαιούνται να υποβάλλουν αιτήσεις στη Γραμματεία της Σχολής, σχετικές με ακαδημαϊκά ζητήματα. Η απάντηση στις αιτήσεις αυτές δίνεται σε εύλογο χρόνο, γραπτώς ή προφορικώς, από τους αρμοδίους υπαλλήλους της Γραμματείας. Η Γραμματεία οφείλει να δέχεται τους σπουδαστές/ριες σε συγκεκριμένες ημέρες και ώρες κοινού (11:00 – 13:00) τουλάχιστον τρεις (3) φορές την εβδομάδα, προκειμένου να παρέχει τις αναγκαίες πληροφορίες, να δέχεται αιτήσεις κ.λπ., σύμφωνα με την κείμενη πανεπιστημιακή νομοθεσία και τις αποφάσεις των συλλογικών οργάνων της Σχολής και του ΕΜΠ. Αιτήσεις μπορούν να υποβάλλονται και ηλεκτρονικά στη διεύθυνση semfe@central.ntua.gr
2. Οι σπουδαστές/ριες έχουν επίσης δικαίωμα επικοινωνίας με τα μέλη ΔΕΠ, σύμφωνα με το πρόγραμμα υποδοχής που κάθε μέλος ΔΕΠ έχει ανακοινώσει στην ιστοσελίδα διδασκόντων της Σχολής και στο γραφείο του. Κατά την επικοινωνία αυτή, θέτουν υπόψη του μέλους ΔΕΠ τον λόγο της επικοινωνίας ο οποίος μπορεί να αφορά σε απορίες επί του μαθήματος, σε εξεταστικό ή άλλο ζήτημα, και το μέλος ΔΕΠ οφείλει να ανταποκριθεί όσο το δυνατόν πιο σύντομα στην επικοινωνία του/της φοιτητή/τριας και οπωσδήποτε πάντως οφείλει να ανταποκριθεί ακόμη και αν η απάντησή του είναι αρνητική ή απορριπτική.
3. Σε περίπτωση που παραμένουν θέματα, τα οποία δεν αντιμετωπίστηκαν κατά την επικοινωνία σπουδαστή/ριας-μέλους ΔΕΠ ή σπουδαστή/ριας-Γραμματείας, οι σπουδαστές/ριες μπορούν να επικοινωνούν με τον συντονιστή της *Επιτροπής*, ο οποίος λειτουργεί και ως Διαμεσολαβητής (ombudsman), διατυπώνοντας τα παράπονά τους, γραπτά (με e-mail) τα οποία θα φέρουν το ονοματεπώνυμο και τον αριθμό μητρώου τους και τηλέφωνα επικοινωνίας.
4. Οι φοιτητές/τριες που έχουν ενδοιασμούς περί την ονομαστική υποβολή του παραπόνου τους ενθαρρύνονται να συζητήσουν σε πρώτη φάση προφορικά το πρόβλημά τους με μέλος/η της *Επιτροπής* (ανάλογα με τη φύση και την προέλευση του προβλήματος).
5. Ο συντονιστής της *Επιτροπής*, σε συνεργασία με τα μέλη της *Επιτροπής*, πρέπει να επιλαμβάνεται των παραπόνων (ενυπόγραφων ή προφορικών) και να ενημερώνει σχετικά τους φοιτητές σε εύλογο χρονικό διάστημα, που δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το τυπικό διάστημα μίας εβδομάδας.
6. Η *Επιτροπή* επιλαμβάνεται και παραπόνων που διατυπώνονται από τα μέλη της Σχολής (διδασκτικό, διοικητικό και λοιπό προσωπικό) και τα διαχειρίζεται με ανάλογες διαδικασίες.

7. Η *Επιτροπή* μεριμνά ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων, με ταυτόχρονη προστασία οποιωνδήποτε προσωπικών πληροφοριών των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία της Σχολής (Κοσμήτορας, ΟΜΕΑ, όργανα Σχολής). Τα δεδομένα αυτά αναμένεται να οδηγήσουν σε διορθωτικές ενέργειες ή βελτιώσεις των διαδικασιών της Σχολής.

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή και αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή, μιας φοιτήτριας, ενός/μιας υπαλλήλου διοικητικού ή εργαστηριακού προσωπικού ή ενός μέλους ΔΕΠ. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος πρέπει να προηγείται σε επίπεδο συμβιβασμού προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.