ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΑΓΩΓΗΣ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠ/ΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον (ΕΑΕΣΕΠ)
(Educational Sciences: Educator as reflective professional and modern educational environment)

Α13. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ

ΜΑΡΤΙΟΣ 2025

Περιεχόμενα

ΑΡΘΡΟ 1: Σκοπός 3
ΑΡΘΡΟ 2: Ορισμοί 3
ΑΡΘΡΟ 3: Πεδίο Εφαρμογής 5
ΑΡΘΡΟ 4: Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων 5
ΑΡΘΡΟ 5: Δικαίωμα ενημέρωσης 6
ΑΡΘΡΟ 6: Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων 6
ΑΡΘΡΟ 7: Έγκριση-τροποποίηση παρόντος κανονισμού 7

ΑΡΘΡΟ 1: Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚΔΠΕ) των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον» του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης συντάχθηκε με βάση τον ΚΔΠΕ του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (Απόφαση Συγκλήτου 1139/8-11-2022) στο πλαίσιο του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) και της βελτίωσης του παραγόμενου έργου του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Σκοπός του ΚΔΠΕ του ΠΜΣ «Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον» είναι να διασφαλιστεί, μέσω ενός μηχανισμού διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών του Π.Μ.Σ. «Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον» προς όλους/ες τους/τις μεταπτυχιακούς/κές φοιτητές/τριες.

Ειδικότεροι στόχοι θέσπισης του ΚΔΠΕ είναι να οριστούν προκειμένου να εφαρμοστούν οι διαδικασίες για την αξιόπιστη, συστηματική και διαρκώς βελτιούμενη αντιμετώπιση δυσκολιών, που συναντά ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της. Επίσης, να καθοριστούν τα κανονιστικά πρότυπα μέσω των οποίων θα γίνεται πιο αξιόπιστη, εύχρηστη και συστηματική η ανάλυση και αντιμετώπιση των παραπόνων και ενστάσεων που ενδέχεται να προκύψουν σε κάθε μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια, ώστε να συμβάλλουν στη βελτίωση της μαθησιακής και διδακτικής εμπειρίας του/της, καθώς και στην εύρυθμη λειτουργία του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον». Επιπροσθέτως, θα δημιουργηθεί ένα πλαίσιο στήριξης με βάση τον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια, το οποίο θα συμβάλλει στον επανασχεδιασμό και στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων μεταπτυχιακών σπουδών και υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 2: Ορισμοί

Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση διαμαρτυρίας (προφορική ή γραπτή) ενός/μιας μεταπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών που σχετίζονται με το ΠΜΣ “Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον” του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας από τον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

Οι λόγοι με βάση τους οποίους οι μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες θα διατυπώσουν και θα υποβάλουν είτε γραπτά είτε προφορικά παράπονα, σχετίζονται με:

1) Προβλήματα που προκύπτουν από ενέργειες ή αποφάσεις μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

✓ Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση κανονισμών σπουδών και φοίτησης.

✓ Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών που αφορούν στη διδασκαλία και την έρευνα.

✓ Προβλήματα που αφορούν σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας.

✓Προβλήματα στην αλληλεπίδραση μεταπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας-διδάσκοντα/ουσας.

✓ Προβλήματα που αφορούν στο πνεύμα συνεργασίας ανάμεσα στους μεταπτυχιακούς φοιτητές και στα μέλη του επιστημονικού προσωπικού της πανεπιστημιακής κοινότητας, καθώς και στην ισότιμη αντιμετώπιση όλων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών.

✓ Θέματα, που προκύπτουν από τη μη τήρηση της συνέπειας (ωράρια, μη έγκαιρη γνωστοποίηση αλλαγών, έκτακτη αντικατάσταση διδάσκοντα/ουσας κ.λπ.), που αφορούν στην εκπαιδευτική διαδικασία.

✓ Θέματα που προκύπτουν από ανάρμοστη συμπεριφορά του ακαδημαϊκού προσωπικού ή θέματα παρενόχλησης οποιασδήποτε φύσης.

✓ Προβλήματα που αφορούν στην εφαρμογή της μαθησιακής διαδικασίας, όπως η αργοπορημένη ανταπόκριση στην ανάθεση ή βαθμολόγηση των εργασιών ή/και γραπτών εξετάσεων, επίλυση απορίων, ή παροχή διευκρινήσεων κ.λπ.

2) Προβλήματα στην επικοινωνία μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών με τις διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος ή και του Ιδρύματος που οφείλονται ενδεικτικά:

✓ Στην ανάρμοστη συμπεριφορά διοικητικών υπαλλήλων.

✓ Στην αργοπορημένη ή ελλιπή ανταπόκριση των διοικητικών υπαλλήλων.

3) Προβλήματα, που αφορούν σε κτιριακές και υλικοτεχνικές υποδομές του ΠΜΣ, του Τμήματος ή και του Ιδρύματος. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

✓ Ανεπάρκειες εγκαταστάσεων (θέρμανση, εξαερισμός, θέσεις, αμφιθέατρα, εργαστήρια κ.λπ).

✓ Ελλείψεις στην υλικοτεχνική υποδομή (εξοπλισμός, προσβασιμότητα κ.λπ.) που δυσκολεύουν τον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια στην καθημερινότητά του/της και στις σπουδές του/της.

✓ Δυσκολίες, που προκύπτουν από ελλείψεις στις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, που υποστηρίζουν τη λειτουργία του ΠΜΣ ή των Τμημάτων.

4) Προβλήματα, που προκύπτουν στις σχέσεις μεταξύ των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών. Ενδεικτικά μπορεί να είναι:

✓ Θέματα, που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών για ακαδημαϊκά θέματα.

✓ Θέματα, που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών και συλλογικών τους οργάνων.

5) Άλλα θέματα που αφορούν (ενδεικτικά) σε προσβολή/οικειοποίηση των πνευματικών δικαιωμάτων.

ΑΡΘΡΟ 3: Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό των τριών κύκλων σπουδών των Τμημάτων του Πανεπιστημίου. Οι φοιτητές οφείλουν πριν υποβάλουν το παράπονο ή την ένσταση τους να μελετήσουν τους Οδηγούς και τους γενικούς και ειδικούς Κανονισμούς Σπουδών των Προγραμμάτων Σπουδών στα οποία φοιτούν, καθώς και τους γενικούς Κανονισμούς Λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Ως αρμόδιο όργανο σε κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ορίζεται ο/η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ και ο/η Πρόεδρος το Τμήματος. Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας σε όλα της τα στάδια, οι εμπλεκόμενοι/ες έχουν την υποχρέωση της τήρησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

ΑΡΘΡΟ 4: Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων και ενστάσεων περιγράφει τις ενέργειες, στις οποίες πρέπει να προβεί ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια προκειμένου να επικοινωνήσει τα ζητήματα, που τον/την απασχολούν. Αρχικά, πριν από τη διατύπωση οποιοδήποτε παραπόνου ή ένστασης θα πρέπει ο/η μεταπτυχιακός φοιτητής/τρια, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου του/της, να επικοινωνήσει με τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του/της, ο οποίος σύμφωνα με τον σχετικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου (απόφαση Συγκλήτου 1104/30-3-2021) και τον Κανονισμό του ΠΜΣ «*Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον*» συζητάει με τον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια για οποιοδήποτε θέμα δημιουργεί εμπόδια στις σπουδές του/της και άπτονται των αρμοδιοτήτων του/της Ακαδημαϊκού Συμβούλου. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί ή προκύπτει σύγκρουση αρμοδιοτήτων ή ρόλων με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, τότε, ακολουθείται η παρακάτω τυπική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

ΒΗΜΑ 1: Ο/Η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια υποβάλλει εγγράφως, μέσω της Γραμματείας, στο ΠΜΣ το παράπονο-ζήτημα που τον/την απασχολεί. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί κάποια άτυπη διαδικασία επίλυσης του, θα πρέπει να την αναφέρει αναλυτικά.

ΒΗΜΑ 2: Η Γραμματεία του Τμήματος, αφού πρωτοκολλήσει το αίτημα του/της μεταπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας, το διαβιβάζει στον/η Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ «Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον». Αυτός/ή εξετάζει όλες τις διαστάσεις του παραπόνου-προβλήματος και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να το επιλύσει, παραπέμποντας το, εάν χρειάζεται, σε οποιοδήποτε αρμόδιο μέλος ή όργανο του ΠΜΣ ή στη Συνέλευση του Τμήματος ή σε αρμόδια υπηρεσία ή δομή του Ιδρύματος. Ενδέχεται, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου- προβλήματος ο/η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ να καλέσει σε κατ' ιδίαν συνάντηση τον/την ενδιαφερόμενο/η μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια για να εκθέσει τις απόψεις του/της. Ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερώνεται έγκαιρα και με τον προσφορότερο δυνατό τρόπο για την ώρα και

την ημέρα της συνάντησης, καθώς και για πιθανούς/ες συμμετέχοντες/ουσες που θα παρίστανται στη συνάντηση αυτή.

Στο πλαίσιο του 2ου βήματος, εάν ο/η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ αδυνατεί να επιλύσει το ζήτημα ή η προσφερόμενη λύση δεν ικανοποιεί τον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια, τότε αυτός/η μπορεί να υποβάλει εκ νέου το θέμα που τον/την απασχολεί στη Συνέλευση του Τμήματος ακολουθώντας τη διαδικασία που αναφέρεται στο 1ο Βήμα, προσθέτοντας επιπλέον τις ενέργειες, που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι εκείνη τη στιγμή.

ΒΗΜΑ 3: Στην περίπτωση, που το ζήτημα παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος οι όποιες αποφάσεις που σχετίζονται με την επίλυσή του είναι οριστικές και αμετάκλητες. Αν η υπόθεση είναι σύνθετη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση σε άλλο όργανο ή δομή του Πανεπιστημίου. Αν η επίλυση του ζητήματος επιτευχθεί χωρίς την παραπομπή του στη Συνέλευση του Τμήματος, τότε η υπόθεση θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί. Στην περίπτωση, που έχουν εφαρμοστεί όλες οι προαναφερόμενες διαδικασίες αλλά ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια εξακολουθεί να διαφωνεί με την απόφαση της επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη ακαδημαϊκών υποθέσεων του Πανεπιστημίου για εκ νέου διευθέτηση.

ΑΡΘΡΟ 5: Δικαίωμα ενημέρωσης

Ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια του ΠΜΣ «*Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον*» θα πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως από το Τμήμα σε χρονικό διάστημα 20 ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της για τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για όποια απόφαση ελήφθη για το ζήτημα του/της. Σε περίπτωση όπου ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια δεν λάβει την απάντηση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη των ακαδημαϊκών υποθέσεων για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου του/της.

ΑΡΘΡΟ 6: Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων

Κρίνεται σκόπιμο να εφαρμόζονται ενέργειες, οι οποίες θα συμβάλλουν στην βελτιστοποίηση της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων και ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών του ΠΜΣ *«Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον».* Τα παράπονα και οι ενστάσεις που υποβάλλονται μέσω της γραπτής/τυπικής διαδικασίας, θα πρέπει να καταχωρίζονται και να ταξινομούνται ηλεκτρονικά, προκειμένου τα αποτελέσματα από την επίλυση τους να είναι μετρήσιμα, αξιολογήσιμα και συγκρίσιμα, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά. Ο/η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ «*Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον*» προβαίνει σε αποτίμηση και ταξινόμηση των παραπόνων και των ενστάσεων. Προτείνεται να ταξινομεί τα παράπονα και τις ενστάσεις όσον αφορά την προέλευσή τους (διδακτικό-ακαδημαϊκό περιβάλλον, διοικητικές υπηρεσίες, υποδομές ΠΜΣ του Τμήματος, προβλήματα συνεργασίας μεταξύ μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών, κλπ) και να προβαίνει στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας. Στο παραπάνω πλαίσιο και με τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους ο/η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ «*Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον*» συντάσσει αναφορά που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

• Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους/τις μεταπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες του ΠΜΣ «*Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον*».

• Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του ΠΜΣ «*Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον*» που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία.

• Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του ΠΜΣ «*Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον*», τα οποία επιλύθηκαν από το ΠΜΣ ή το Τμήμα ή το Ίδρυμα.

ΑΡΘΡΟ 7: Έγκριση-τροποποίηση παρόντος κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚΔΠΕ) των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «*Επιστήμες της Αγωγής: Ο εκπαιδευτικός ως αναστοχαζόμενος επαγγελματίας στο σύγχρονο εκπαιδευτικό περιβάλλον*», του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων εγκρίθηκε με την υπ. αριθμόν 815/04.12.2024 Απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος και μπορεί να **τροποποιηθεί** και να **αναθεωρηθεί** σύμφωνα με απόφαση της Συνέλευσης, ακολουθώντας τον πρότυπο κανονισμό που εγκρίθηκε στην υπ. Αριθμόν 1139/08-11-2022 απόφαση της Συγκλήτου και μπορεί να **τροποποιηθεί** και να **αναθεωρηθεί** σύμφωνα με απόφαση της Συγκλήτου.