



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΑΓΩΓΗΣ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ
ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠ/ΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΜΑΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΦΥΣΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ»

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ 2022-2023

Περιεχόμενα

ΑΡΘΡΟ 1: Σκοπός.....	3
ΑΡΘΡΟ 2: Ορισμοί.....	3
ΑΡΘΡΟ 3: Πεδίο Εφαρμογής	4
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.....	6

ΑΡΘΡΟ 1: Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚΔΠΕ) των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» 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 «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» 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. «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» προς όλους/ες τους/τις μεταπτυχιακούς/κές φοιτητές/τριες. Ειδικότερα, ο ΚΔΠΕ του ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» θεσπίστηκε προκειμένου να εφαρμόζονται διαδικασίες για αξιόπιστη, συστηματική και διαρκώς βελτιούμενη αντιμετώπιση δυσκολιών, που πιθανά συναντά ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της. Επιπλέον, ο ΚΔΠΕ του ΠΜΣ περιλαμβάνει κανονιστικά πρότυπα μέσω των οποίων διασφαλίζεται η ευχρηστικότητα και η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και ενστάσεων που ενδέχεται να προκύψουν από κάποιον/α μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια, ώστε να βελτιωθεί η μαθησιακή ικανότητα του/της και να επιτευχθεί η εύρυθμη λειτουργία του ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών». Επιπροσθέτως, δημιουργείται αφενός ένα πλαίσιο στήριξης που επικεντρώνεται στον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια, και αφετέρου ένας μηχανισμός που συμβάλλει στον επανασχεδιασμό και στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων μεταπτυχιακών σπουδών και υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 2: Ορισμοί

Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση διαμαρτυρίας ενός/μιας μεταπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας, σχετικά με τις παρεχόμενες ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες που σχετίζονται με το ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας από τον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια του ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» αναφορικά με την προτεινόμενη επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

Οι λόγοι-αιτίες βάσει των οποίων οι μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες θα διατυπώσουν και θα υποβάλουν παράπονα, σχετίζονται με:

1) Προβλήματα που προκύπτουν από ενέργειες ή αποφάσεις μέλους του διδακτικού προσωπικού στο ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» ή συλλογικού οργάνου.

Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση του Κανονισμού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών και φοίτησης.
- Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών που αφορούν στη διδασκαλία και την έρευνα.

- Προβλήματα που συνδέονται με την αξιολόγηση (όπως π.χ. εξετάσεις, βαθμολογία).
- Προβλήματα που προκύπτουν από τη συνεργασία ανάμεσα στους/ις μεταπτυχιακούς/ες φοιτητές/τριες και στα μέλη του διδακτικού-επιστημονικού προσωπικού του ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών».
- Προβλήματα που αφορούν την ισότιμη, χωρίς διακρίσεις, αντιμετώπιση όλων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών εκ μέρους του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ.
- Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση διαδικασιών που αφορούν στην εκπαιδευτική λειτουργία του ΠΜΣ (όπως πχ. μη τήρηση ωρολογίου προγράμματος, μη έγκαιρη γνωστοποίηση αλλαγών του προγράμματος, έκτακτη αντικατάσταση, κ.λπ.).
- Προβλήματα που προκύπτουν από ανάρμοστη συμπεριφορά του ακαδημαϊκού προσωπικού ή θέματα παρενόχλησης οποιασδήποτε φύσης.
- Προβλήματα που αναφύονται κατά την εφαρμογή της μαθησιακής διαδικασίας εκ μέρους του διδακτικού προσωπικού, όπως η αργοπορημένη ανταπόκριση στην ανάθεση ή βαθμολόγηση των εργασιών ή/και γραπτών εξετάσεων, η μη επίλυση αποριών, ή μη παροχή διευκρινήσεων κ.λπ.

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

- Σε ανάρμοστη συμπεριφορά διοικητικών υπαλλήλων.
- Σε αργοπορημένη ή ελλιπή ανταπόκριση των διοικητικών υπαλλήλων αναφορικά με το αίτημα του μεταπτυχιακού/ης φοιτητή/τριας.

3) Προβλήματα, που αφορούν κτιριακές και υλικοτεχνικές υποδομές που χρησιμοποιεί το ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών». Τα προβλήματα αυτά μπορεί να συνδέονται με:

- Ανεπάρκειες εγκαταστάσεων (θέρμανση, εξαερισμός, θέσεις στα 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.

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

- Προβλήματα που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών για ακαδημαϊκά θέματα.
- Προβλήματα που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών και συλλογικών τους οργάνων.

5) Θέματα που αφορούν προσβολή/οικειοποίηση των πνευματικών δικαιωμάτων ή οποιοδήποτε άλλο θέμα-πρόβλημα που δεν αναφέρεται στα προαναφερόμενα.

ΑΡΘΡΟ 3: Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Π.Μ.Σ. «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» του Π.Τ.Δ.Ε. του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Οι μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες οφείλουν πριν υποβάλουν το παράπονο ή την ένσταση τους να μελετήσουν τους Οδηγούς και τους γενικούς και ειδικούς Κανονισμούς Μεταπτυχιακών Σπουδών του ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών», στο οποίο φοιτούν, καθώς και τους γενικούς Κανονισμούς Λειτουργίας του

Πανεπιστημίου και του Τμήματος, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Ως αρμόδιο όργανο 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 «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» (απόφαση Συνέλευσης ΠΤΔΕ 761/14-9-2022) 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: 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^ο: Η Γραμματεία του Τμήματος, αφού πρωτοκολλήσει το αίτημα του/της μεταπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας, το διαβιβάζει στον/η Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών». 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 2^{ου} 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 1^ο Βήμα, προσθέτοντας επιπλέον τις ενέργειες, που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι εκείνη τη στιγμή.

ΒΗΜΑ 3^ο: 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 «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» θα πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως από το Τμήμα σε χρονικό διάστημα 40 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 «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών». 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 «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» 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 «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» συντάσσει αναφορά που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους/τις μεταπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες του ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών».
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών» που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του ΠΜΣ «Διδακτική και Τεχνολογίες Μάθησης των Φυσικών Επιστημών», 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 «Διδακτική και Τεχνολογίες

Μάθησης των Φυσικών Επιστημών», του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων εγκρίθηκε με την υπ. αριθμόν 764/9.11.2022 Απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος και μπορεί να **τροποποιηθεί** και να **αναθεωρηθεί** σύμφωνα με απόφαση της Συνέλευσης, κατόπιν εισήγησης του Διευθυντή/ντριας του ΠΜΣ.