

Appeals and Complaints Record Management System for Postgraduate Students

School of Geology, AUTH
Faculty of Sciences
Aristotle University of Thessaloniki

Introduction

The School of Geology, Aristotle University of Thessaloniki, establishes an "Appeals and Complaints Record Management System for Postgraduate Students – (therefore ACRMS)" for all Postgraduate Study Programs organized (MSc) or coordinated (Inter-Institutional MSc Programs) by the School of Geology.

The key factors of this “Appeals and Complaints Record Management system” can be modified by the Assembly of the School of Geology, AUTH.

Decisions and Regulations regarding the ACRMS were adopted by the Assembly of the School of Geology - Session no. 620/26-5-2023.

Purpose

The purpose of this regulation is to manage the complaints/appeals of Postgraduate Students of the Postgraduate Study Programs organized (MSc) or coordinated (Inter-Institutional MSc Programs) by the School of Geology of the Aristotle University of Thessaloniki, regarding issues related to the quality of the educational and/or administrative services provided by the programs. The complaint management policy is addressed to active postgraduate students and aims to resolve disputes or problems, such as:

- Disagreements over substantial academic and student issues,
- Allegations of misbehavior made by the administration, academic staff members, faculty members,
- Insufficient information provided to students by academic or administrative staff members.

Complaints-Appeals Management

Postgraduate students are required to read carefully the Study Guide and the operational rules of each MSc or Inter-Institutional MSc program, in order to be aware of their rights and obligations. They should also address their Academic Advisor/Study Advisor for guidance and support regarding matters related to their studies and enrollment. Specifically, postgraduate students can contact their Professor/Advisor for issues concerning their study processes, inappropriate behavior, and insufficient guidance by teaching or administrative staff, and also issues related to their evaluation.

For student complaints and appeals, the competent authority for examination is the Director of the MSc or the Inter-Institutional MSc Program, in collaboration with the Administration Office, in the frame of their duties and responsibilities to operate efficiently and achieve the goals of the MSc or the Inter-Institutional MSc program.

In case that a student believes that a complaint or related appeal has not been solved, he/she can submit a written complaint or appeal to the Administration Office of the MSC or the Inter-Institutional MSc. The competent body for examining such requests is:

A) The Program's Coordinating Committee (CC) [If an appropriate Program's Coordinating Committee exists, the written complaint/appeal goes to that committee],

or

B) The Study Program Committee (PC) for Inter-Institutional MSc programs without a CC.

If the Coordinating Committee (case A) is unable to solve the problem due to its complexity, it refers accordingly to the Head of the School of Geology, who can further bring it into discussion to the Assembly of the School or the SPC of the Inter-Institutional MSc program.

If, even after examination and decision by the School's Assembly or the Study Program Committee, the student believes that the complaint or related appeal has not been solved, he/she can reapply within a month following the same procedure. The Assembly or the Study Program Committee of the Inter-Institutional MSc

program decides whether to accept the request for reconsideration and, if accepted, initiates the appropriate procedure for its review and takes a final decision.

If the student believes that the request has not been adequately addressed or that the decision violates his/her rights, he/she may then address the competent authorities of the University (Student Advocate Office, the Senate, and the Rector etc.). The complaint and objection submission form follows.

In any case, the anonymity of the student submitting the request for resolution is maintained. The student is informed of the outcome of the handling of his/her application by the Department/Postgraduate Studies Secretariat.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ
ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΓΕΩΛΟΓΙΑΣ ΑΠΘ
ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

1. Γενικά

Το Τμήμα Γεωλογίας ΑΠΘ συντάσσει τον «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Μεταπτυχιακών Φοιτητών» για όλα τα Μεταπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών που οργανώνει (ΠΜΣ) ή επισπεύδει (ΔΠΜΣ). Ο κανονισμός τροποποιείται με αποφάσεις της Συνέλευσης του Τμήματος.

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του Τμήματος Γεωλογίας στη συνεδρίαση της αριθμ. 620/26-5-2023.

2. Σκοπός

Σκοπός του Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ/ΔΠΜΣ) για την επίλυση θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων από τα ΠΜΣ/ΔΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς μεταπτυχιακούς/κές φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

3. Διαχείριση Παραπόνων-Ενστάσεων

Οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν τον οδηγό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας εκάστου ΠΜΣ/ΔΠΜΣ, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο/Σύμβουλο Σπουδών για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Συγκεκριμένα, οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στον/στη Σύμβουλο καθηγητή/τρια τους για θέματα που αφορούν τις διαδικασίες των σπουδών τους, ανάρμοστης συμπεριφοράς και ελλιπούς καθοδήγησης διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού, καθώς και για θέματα που αφορούν στην αξιολόγησή τους.

Για θέματα φοιτητικών παραπόνων και φοιτητικών ενστάσεων, αρμόδιος για την εξέταση και επίλυσή τους είναι ο/η Διευθυντής/Διευθύντρια του ΠΜΣ, σε συνεργασία με τη Γραμματεία του Τμήματος, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του για την εποπτεία της εύρυθμης λειτουργίας του ΠΜΣ/ΔΠΜΣ.

Στην περίπτωση που ένας φοιτητής θεωρεί ότι κάποιο παράπονο ή σχετική ένσταση δεν έχει επιλυθεί, μπορεί να υποβάλει έγγραφο παράπονο ή ένσταση στη Γραμματεία του Τμήματος/ΔΠΜΣ. Αρμόδιο όργανο για την εξέταση των αιτημάτων αυτών είναι:

Α) η Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ) του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών σε όσα ΠΜΣ/ΔΠΜΣ υφίσταται

ή

Β) η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (ΕΠΣ) για όσα ΔΠΜΣ δεν φέρουν ΣΕ.

Στην περίπτωση (Α) εάν η Συντονιστική Επιτροπή δεν μπορεί να λύσει το πρόβλημα εξαιτίας της πολυπλοκότητάς του, το προωθεί ανάλογα στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος που δύναται να το παραπέμψει στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην ΕΠΣ του ΔΠΜΣ.

Στην περίπτωση που και μετά την εξέταση και απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος ή της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών, ο φοιτητής θεωρήσει ότι το παράπονο ή σχετική ένσταση δεν έχει επιλυθεί, δικαιούται εντός μηνός να επαναφέρει το αίτημα για δεύτερη φορά ακολουθώντας την ίδια διαδικασία. Η

Συνέλευση του Τμήματος/Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το αίτημα επανεξέτασης και εφόσον το δεχθεί προβαίνει σε οριστική απόφαση. Εάν ο φοιτητής/τρια θεωρεί ότι το αίτημα δεν έχει απαντηθεί επαρκώς ή ότι η απόφαση παραβιάζει τα δικαιώματά του μπορεί στην συνέχεια να απευθυνθεί στα αρμόδια όργανα του Πανεπιστημίου (Συνήγορος του Φοιτητή, Σύγκλητος, Πρυτανικές Αρχές, κλπ.). Ακολουθεί το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.

Σε κάθε περίπτωση, τηρείται η ανωνυμία του/της φοιτητή/τριας που υποβάλλει το προς επίλυση αίτημα. Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής του/της από την Γραμματεία του Τμήματος/ΔΠΜΣ.