

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

Ελληνικά

Το Τμήμα Νομικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης στοχεύοντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας με διαφανείς τρόπους, διαθέτει στους φοιτητές του τμήματος τη δυνατότητα υποβολής ενδεχόμενων παραπόνων ή ενστάσεων. Οι φοιτητές σε όλη τη διάρκεια των σπουδών τους ενθαρρύνονται να απευθύνονται προς τα διοικητικά όργανα του τμήματος όταν διαπιστώνουν ότι η ποιότητα των παρεχόμενων από το τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών δεν είναι, κατά τη γνώμη τους ικανοποιητική και χρήζει βελτίωσης. Παράλληλα έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν εγγράφως κάθε γεγονός που έχει υποπέσει στην αντίληψή τους και θέτει σε κίνδυνο τις αξίες και τα ιδανικά σεβασμού και αξιοπρέπειας που πρεσβεύει το τμήμα.

Για θέματα εκτός εξετάσεων και βαθμολογίας, κάθε φοιτητής μπορεί να εκφράζει με προφορικό τρόπο το παράπονο ή την ένστασή του στον εκάστοτε Ακαδημαϊκό Σύμβουλο. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το περιεχόμενο του εγγράφου και είτε ενημερώνει τον φοιτητή προτείνοντας λύσεις ή προωθεί το αίτημα, για περαιτέρω ενέργειες και αποφάσεις στη συνέλευση του τμήματος.

Η καταγραφή παραπόνων από τους φοιτητές γίνεται μέσω της συμπλήρωσης του έντυπου με τίτλο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων». Το έντυπο εφόσον συμπληρωθεί, αποστέλλεται με ηλεκτρονικό τρόπο στη γραμματεία του τμήματος, στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@law.auth.gr. Στη συνέχεια η γραμματεία παραλαμβάνει και δίδει αριθμό πρωτοκόλλου στο έγγραφο, προωθώντας το άμεσα στον Πρόεδρο του Τμήματος Νομικής.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος Νομικής, ανάλογα με το περιεχόμενο και το θέμα της ένστασης ή του παραπόνου, είτε επιλύει ο ίδιος το θέμα και ενημερώνει τον φοιτητή είτε, αν αυτό δεν είναι εφικτό, ενημερώνει τη συνέλευση του τμήματος.

Η συνέλευση του τμήματος έχοντας ενημερωθεί από τον Πρόεδρο του Τμήματος, αναλαμβάνει τη διερεύνηση του αιτήματος, δύναται να επιλύσει το θέμα που της κοινοποιείται από τον πρόεδρο του τμήματος και να ενημερώσει εγγράφως τον

φοιτητή. Η συνέλευση του τμήματος έχοντας διερευνήσει το αίτημα του φοιτητή, απευθύνεται στη νομική υπηρεσία του πανεπιστημίου, όταν διαπιστώνει ότι το παράπονο ή η ένσταση απαιτεί άμεσα νομικές ενέργειες. Η νομική υπηρεσία του πανεπιστημίου ενημερώνει τον φοιτητή για τις αρμοδιότητες που έχει αναλάβει.

Αγγλικά

The Department of Law of the Aristotle University of Thessaloniki, aiming to strengthen the student-centered educational process in transparent ways, provides the students of the department with the possibility of submitting potential complaints or objections. Students throughout their studies are encouraged to contact the administrative bodies of the department when they find that the quality of the educational and administrative services provided by the department is, in their opinion, not satisfactory and needs improvement. At the same time, they have the possibility to express in writing any event that has come to their attention and endangers the values and ideals of respect and dignity that the department stands for.

For matters other than exams and grades, each student can verbally express his complaint or objection to the respective Academic Advisor. The Academic Advisor examines the content of the document and either informs the student proposing solutions or forwards the request, for further actions and decisions to the department meeting.

Complaints are registered by students by filling out the form entitled "Complaint Submission Form". The form, once completed, is sent electronically to the department's secretariat, to the email address info@law.auth.gr. The secretariat then receives and assigns a protocol number to the document, forwarding it directly to the President of the Law Department.

The President of the Law Department, depending on the content and subject of the objection or complaint, either resolves the issue himself and informs the student or, if this is not possible, informs the department assembly.

The department assembly, having been informed by the Department President, undertakes the investigation of the request, may resolve the issue communicated to it by the department president and inform the student in writing. The departmental assembly, having investigated the student's request, addresses the legal department of the university, when it finds that the complaint or objection requires immediate legal action. The legal department of the university informs the student of the responsibilities he has assumed.