

# **Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του ΠΜΣ «Παπυρολογία και κλασική γραμματεία»**

**Τμήμα Φιλολογίας  
ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ**

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών  
του ΠΜΣ «Παπυρολογία και κλασική γραμματεία»**

## **A10. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

Έχοντας υπόψη τη διάταξη του Άρθρου 33, παρ. 1, περίπτωση ια' του Ν. 4957/2022 «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις ΦΕΚ Α 141/21.07.2022) και αποσκοπώντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, η ΣΕ του ΠΜΣ «Παπυρολογία και κλασική γραμματεία» του Τμήματος Φιλολογίας του ΕΚΠΑ (2η Συνεδρία της 16ης Ιανουαρίου 2023) εγκρίνει για το ΠΜΣ «Παπυρολογία και κλασική γραμματεία» τον Κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών, ως ακολούθως:

### **Άρθρο 1**

#### **Συγκρότηση και ρόλος της επιτροπής διαχείρισης παραπόνων**

Στο ΠΜΣ Κλασικής Φιλολογίας «Παπυρολογία και κλασική γραμματεία» υπεύθυνος/η για τη διαχείριση παραπόνων φοιτητών/φοιτητριών είναι ο διευθυντής/διευθύντρια του ΠΜΣ ή/και ο ακαδημαϊκός σύμβουλος/η ακαδημαϊκή σύμβουλος ανάλογα με τη φύση του ζητήματος (βλ. τον σχετικό Κανονισμό). Θέματα που αφορούν στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της επιτροπής. Οι υπεύθυνες/οι δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο: [https://www.uoa.gr/to\\_panepistimio/prostasia\\_prosopikon\\_dedomenon/](https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/).

Μεριμνούν ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων, με ταυτόχρονη προστασία των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία του Τμήματος. Εάν κριθεί σκόπιμο κάποιο ζήτημα μπορεί να παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ.

## Άρθρο 2

### Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Η εκπαιδευτική διαδικασία στο ΠΜΣ είναι φοιτητοκεντρική και, επομένως, η διαχείριση τυχόν παραπόνων εκ μέρους φοιτητών/φοιτητριών αποτελεί σημαντικό όρο λειτουργίας του ΠΜΣ. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική. Για τούτο, αν και έχει προετοιμαστεί έντυπο παραπόνων (βλ. παρακάτω), προτιμάται και ενθαρρύνεται η άμεση επικοινωνία με τον διευθυντή/τη διευθύντρια και με τον ακαδημαϊκό/την ακαδημαϊκή σύμβουλο του ΠΜΣ, καθώς θεωρείται ότι το έντυπο παραπόνων θα καθιστούσε πιο απρόσωπη τη διαδικασία.

Η διαδικασία που ακολουθείται αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται ακολούθως:

Βήμα 1. Ο διευθυντής/η διευθύντρια του ΠΜΣ και ο ακαδημαϊκός σύμβουλος/η ακαδημαϊκή σύμβουλος είναι διαθέσιμοι στις ώρες συνεργασίας τους, αλλά και μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, για να ενημερωθούν για τυχόν παράπονα, προβληματισμούς ή αιτήματα των φοιτητών/φοιτητριών του ΠΜΣ, για παράδειγμα, σχετικά με: οργανωτικά προβλήματα ή ζητήματα διοικητικού χαρακτήρα, δυσκολίες ενός σεμιναρίου για τον εν λόγω φοιτητή, το περιεχόμενο ενός μαθήματος ή του ΠΜΣ συνολικά, πιθανές δυσχέρειες επικοινωνίας με τον διδάσκοντα / τη διδάσκουσα, προβλήματα συμπεριφοράς διδασκόντων/ουσών ή συμφοιτητών/τριών ή και μελών του διοικητικού προσωπικού.

Βήμα 2. Εντός λίγων ημερών από τη λήψη του παραπόνου, ο ακαδημαϊκός σύμβουλος/η ακαδημαϊκή σύμβουλος οφείλει να επιληφθεί του θέματος, προβαίνοντας, για παράδειγμα, σε κάποιες από τις ακόλουθες ενέργειες:

- να ολοκληρώσει την ενημέρωσή του/της επικοινωνώντας με τον διδάσκοντα/τη διδάσκουσα, τον / την διοικητικό/ή υπάλληλο ή τον / την συμφοιτητή / συμφοιτήτρια για τον οποίο/την οποία έχει διατυπωθείτο παράπονο,
- να προσπαθήσει να συμβάλει στην επίλυση του συγκεκριμένου προβλήματος το οποίο αντιμετωπίζει ο φοιτητής/η φοιτήτρια, επικοινωνώντας με τον ακαδημαϊκό ή τον διοικητικό παράγοντα ή με τον συμφοιτητή / την συμφοιτήτρια του παραπονούμενου φοιτητή / της παραπονούμενης φοιτήτριας,
- να καθοδηγήσει τον φοιτητή/τη φοιτήτρια για τον τρόπο με τον οποίο δύναται να διαχειριστεί το πρόβλημά του/της.

Στην περίπτωση που ο φοιτητής/η φοιτήτρια δεν επιθυμεί να έρθει σε άμεση προσωπική επαφή με τον διευθυντή/την διευθύντρια του ΠΜΣ ή τον ακαδημαϊκό σύμβουλο/την ακαδημαϊκή σύμβουλο αναφορικά με το παράπονο ή την ένστασή του, έχει τη δυνατότητα να συμπληρώσει και να υποβάλει στους υπεύθυνους το ειδικό έντυπο υποβολής παραπόνων. Και σε αυτή την περίπτωση ακολουθείται το βήμα 2, όπως ορίζεται ακριβώς παραπάνω.

## Άρθρο 3

Περιπτώσεις προσφυγής στον μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων  
Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες μπορούν να ενημερώνουν απευθείας τον διευθυντή/τη διευθύντρια του ΠΜΣ για θέματα που σχετίζονται με:

- την ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
- την καταπολέμηση της σεξουαλικής παρενόχλησης
- την επικοινωνία με διδάσκοντες/διδάσκουσες

- το ωρολόγιο πρόγραμμα
- τη γραμματειακή υποστήριξη
- θέματα ασφάλειας και υγείας

Μπορούν απευθείας να ενημερώνουν τον διευθυντή/τη διευθύντρια και τον/την ακαδημαϊκό σύμβουλο του ΠΜΣ για θέματα ερευνητικά, όπως:

- την ανατροφοδότηση αναφορικά με τις εργασίες
- τη φυσική ή την ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες του Πανεπιστημίου
- τη διαχείριση του άγχους και του φόρτου εργασίας.

Στην περίπτωση κατά την οποία, μετά την ολοκλήρωση της διαχείρισης του παραπόνου από τον διευθυντή/τη διευθύντρια, ή τον/την ακαδημαϊκή σύμβουλο του ΠΜΣ, το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται, ο φοιτητής/η φοιτήτρια μπορεί να υποβάλει το παράπονό του/της στη ΣΕ του ΠΜΣ, είτε γραπτά είτε προφορικά. Σε περίπτωση που δεν μείνει ικανοποιημένος/η ούτε από αυτή τη φάση της διαχείρισης του παραπόνου, μπορεί να αποταθεί γραπτώς στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος Φιλολογίας και στη Συνέλευση του Τμήματος Φιλολογίας αιτούμενος/η την επίλυσή του.

Σημειώνεται ότι οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον διευθυντή/τη διευθύντρια του ΠΜΣ ή στον ακαδημαϊκό/στην ακαδημαϊκή τους σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους/τις απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους, έχοντας προηγουμένως λάβει γνώση των δικαιωμάτων, των υποχρεώσεων και του νομικού και διοικητικού πλαισίου που διέπει το ΠΜΣ (ΦΕΚ, Κανονισμός λειτουργίας κτλ.).

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τον διευθυντή/την διευθύντρια και τον ακαδημαϊκό σύμβουλο/την ακαδημαϊκή σύμβουλο του ΠΜΣ «Παπυρολογία και κλασικής γραμματεία», αρμόδιους Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

*Στοιχεία φοιτητή/τριας:*

**Αριθμός Μητρώου:**

**Έτος Φοίτησης:**

**Τηλέφωνο/κινητό:**

**E-mail:**

*Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα το παράπονο ή την ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες ακαδημαϊκές ή διοικητικές υπηρεσίες του ΠΜΣ «Παπυρολογία και κλασικής γραμματεία», ή σχετικά με άλλα θέματα λειτουργίας του ΠΜΣ μας.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τη προώθηση και διαχείριση του παραπόνου / ένστασής μου.*

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Αθήνα, .....

Ο/Η Αιτ.....

Υπογραφή

