



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών  
— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

## **Παράρτημα Α10**

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού  
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων  
φοιτητών  
του ΠΜΣ Κλασικής Φιλολογίας «Δέξιππος»**

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

Στο ΠΜΣ Κλασικής Φιλολογίας «Δέξιππος» υπεύθυνος/η για τη διαχείριση παραπόνων φοιτητών/φοιτητριών είναι ο διευθυντής/διευθύντρια του ΠΜΣ ή ο ακαδημαϊκό/την ακαδημαϊκή σύμβουλο ανάλογα με τη φύση του ζητήματος (βλ. σχετικό Κανονισμό). Η εκπαιδευτική διαδικασία στο ΠΜΣ είναι φοιτητοκεντρική και, επομένως, η διαχείριση τυχόν παραπόνων εκ μέρους φοιτητών/φοιτητριών αποτελεί σημαντικό όρο λειτουργίας του «Δέξιππου».

Συγκεκριμένα: ο διευθυντής/η διευθύντρια του ΠΜΣ και ο ακαδημαϊκός / η ακαδημαϊκή σύμβουλος είναι, τόσο στις ώρες συνεργασίας του/της όσο και καθημερινά, μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, διαθέσιμος/η να ενημερωθεί για τυχόν παράπονα των φοιτητών/φοιτητριών αναφορικά, π.χ., με τη δυσκολία ενός σεμιναρίου, με τον υπερβολικό φόρτο εργασιών τον οποίο απαιτεί ένας διδάσκων/μια διδάσκουσα, με τη δυσχέρεια επικοινωνίας με τον διδάσκοντα/τη διδάσκουσα, με το περιεχόμενο ενός μαθήματος ή του ΠΜΣ συνολικά, με προβλήματα οργανωτικά ή διοικητικού χαρακτήρα, με τη συμπεριφορά διδασκόντων/ουσών ή συμφοιτητών/τριών ή και μέλους του διοικητικού προσωπικού.

Στη συνέχεια, εντός λίγων ημερών από τη λήψη του παραπόνου, οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες: για παράδειγμα:

να ολοκληρώσει την ενημέρωσή του/της επικοινωνώντας με τον διδάσκοντα/τη διδάσκουσα για τον οποίο/την οποία έχει διατυπωθεί το παράπονο,

να φροντίσει να επιλυθεί το συγκεκριμένο πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίζει ο φοιτητής/η φοιτήτρια, επικοινωνώντας με τον ακαδημαϊκό ή τον διοικητικό παράγοντα,

να καθοδηγήσει τον φοιτητή/τη φοιτήτρια για τον τρόπο με τον οποίο δύναται να διαχειριστεί το πρόβλημά του/της.

Εννοείται ότι η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων αποσκοπεί στην επίλυση κάθε προβλήματος. Είναι δεδομένη βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του Τμήματος Φιλολογίας η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης των προβλημάτων, για τούτο έχει αποφευχθεί η προετοιμασία ενός εντύπου παραπόνων, καθώς κάτι τέτοιο θα συνιστούσε ίσως απρόσωπη διαδικασία. Ενθαρρύνεται η άμεση επικοινωνία με τον διευθυντή/ τη διευθύντρια του ΠΜΣ ή με τον ακαδημαϊκό/ την ακαδημαϊκή σύμβουλο.

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.

Ειδικότερα 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 /την ακαδημαϊκό σύμβουλο για θέματα ερευνητικά, όπως:
- την ανατροφοδότηση αναφορικά με τις εργασίες και τη συνολικότερη επίδοση των φοιτητών/φοιτητριών
- τη φυσική ή την ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες του Πανεπιστημίου
- 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 ο φοιτητής/η φοιτήτρια εξακολουθεί να ενίσταται, μπορεί να υποβάλει το παράπονό του/της στη ΣΕ του ΠΜΣ, είτε γραπτά είτε προφορικά. Στην περίπτωση που δεν μείνει ικανοποιημένος/η ούτε από αυτή τη φάση της διαχείρισης του παραπόνου, μπορεί να αποταθεί γραπτά στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος Φιλολογίας και στη συνέχεια στη συνέλευση του Τμ. Φιλολογίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος έχει οριστικό χαρακτήρα.