



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

A10.

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών του ΠΜΣ «Κοραής»**

Α10
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ
ΤΟΥ ΠΜΣ «ΚΟΡΑΗΣ»

Άρθρο 1 Συγκρότηση και ρόλος της επιτροπής διαχείρισης παραπόνων

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 Συνέλευση του Τμήματος Φιλολογίας του ΕΚΠΑ ορίζει για το ΠΜΣ «Κοραής» για τη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/φοιτητριών ως υπευθύνους τον/τη διευθυντή/διευθύντρια του ΠΜΣ και τον ακαδημαϊκό/την ακαδημαϊκή σύμβουλο. Αυτοί/ές δέχονται παράπονα και ενστάσεις μεταπτυχιακών φοιτητών, τα οποία άπτονται των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Θέματα που αφορούν στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπíπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής. Οι υπεύθυνες/ες δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο: 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 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 / 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.

Βήμα 2. Στη συνέχεια, εντός λίγων ημερών από τη λήψη του παραπόνου, οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες. Για παράδειγμα:
να ολοκληρώσει 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.

Άρθρο 3 Περιπτώσεις προσφυγής στον μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

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 ακαδημαϊκό 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 Τμήματος Φιλολογίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος έχει οριστικό χαρακτήρα.

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. Ενθαρρύνεται η άμεση επικοινωνία με τον διευθυντή/τη διευθύντρια του ΠΜΣ ή με τον ακαδημαϊκό/την ακαδημαϊκή σύμβουλο.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς την Επιτροπή 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 Τμήματος.

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