



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

Τμήμα Φιλολογίας

Παράρτημα 3.2

Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και
ενστάσεων φοιτητών

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ

[Απόφαση Συνέλευσης Τμήματος Φιλολογίας, συνεδρίαση 9/7-3-2025]

Άρθρο 1: Σκοπός

Ο παρών κανονισμός αποσκοπεί στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών του Τμήματος μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης των παραπόνων των φοιτητών/τριών. Στόχος του είναι η προώθηση της διαφάνειας, της δικαιοσύνης και της συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών, σε ένα πλαίσιο σεβασμού και συνεργασίας.

Άρθρο 2: Πεδίο Εφαρμογής

Ο κανονισμός καλύπτει παράπονα που σχετίζονται με:

- Τη διδασκαλία των μαθημάτων.
- Τις διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος.
- Τις υποδομές και τη λειτουργία των ακαδημαϊκών χώρων.
- Παραβατικές συμπεριφορές στον ακαδημαϊκό χώρο.
- Τη διάχυση πληροφοριών προς τους/τις φοιτητές/τριες.

Δεν αφορά παράπονα που σχετίζονται με την ακαδημαϊκή αξιολόγηση (όπως βαθμολογίες και εξεταστικές διαδικασίες), τα οποία διέπονται από άλλες διαδικασίες ενστάσεων.

Άρθρο 3: Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων είναι υπεύθυνη για την εξέταση και επίλυση των παραπόνων. Απαρτίζεται από:

- Ένα μέλος της Διοίκησης του Τμήματος (Πρόεδρος ή Αναπληρωτή/ώτρια Πρόεδρος).
- Έναν/μία εκπρόσωπο του Διδακτικού Προσωπικού (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ).
- Έναν/μία εκπρόσωπο των φοιτητών/τριών από τους/τις θεσμικά μετέχοντες/ουσες στη Συνέλευση του Τμήματος.
- Έναν/μία εκπρόσωπο της Γραμματείας.

Η επιτροπή συνεδριάζει κάθε φορά που απαιτείται η εξέταση παραπόνων.

Στην Επιτροπή Ενστάσεων μετέχουν οι ίδιες παραπάνω κατηγορίες μελών αλλά με διαφορετική αντιπροσώπευση.

Άρθρο 4: Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

4.1 Άτυπη Επίλυση

Πριν από την επίσημη υποβολή παραπόνου, ενθαρρύνεται η άτυπη επίλυση του ζητήματος. Ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να:

- Συζητήσει το ζήτημα με τον/την αρμόδιο/α καθηγητή/τρια ή/και τον/την ακαδημαϊκό του/της σύμβουλο.
- Απευθυνθεί στη Γραμματεία του Τμήματος για καθοδήγηση.
- Ζητήσει τη διαμεσολάβηση ενός μέλους της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων.

4.2 Επίσημη Υποβολή Παραπόνου

Εάν η άτυπη επίλυση δεν οδηγήσει σε ικανοποιητική λύση, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλει επίσημα το παράπονό του/της:

1. Έντυπο Υποβολής: Συμπλήρωση της σχετικής φόρμας, διαθέσιμης στη γραμματεία και στην ιστοσελίδα του Τμήματος.
2. Προθεσμία Υποβολής: Εντός 30 ημερολογιακών ημερών από το περιστατικό.
3. Τρόποι Υποβολής:
 - ο Με ηλεκτρονική αίτηση στη Γραμματεία (μέσω eprotocol.uoa.gr).

Άρθρο 5: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

1. Καταγραφή: Το παράπονο καταχωρίζεται και διαβιβάζεται στην Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων εντός 5 εργάσιμων ημερών.
2. Εξέταση: Η Επιτροπή συλλέγει πληροφορίες και μπορεί να καλέσει τον/την φοιτητή/τρια ή άλλα εμπλεκόμενα μέρη για διευκρινίσεις.
3. Απόφαση: Εντός 20 εργάσιμων ημερών, η Επιτροπή αποφασίζει για το ζήτημα και ενημερώνει γραπτώς τον/την φοιτητή/τρια.
4. Δυνατότητα Έφεσης: Εάν ο/η φοιτητής/τρια δεν ικανοποιηθεί από την απόφαση, μπορεί να υποβάλει ένσταση στη Διοίκηση του Τμήματος εντός 10 εργάσιμων ημερών, της οποίας θα επιληφθεί η Επιτροπή Ενστάσεων του Τμήματος.

Άρθρο 6: Εμπιστευτικότητα & Προστασία Δεδομένων

Όλες οι πληροφορίες παραμένουν αυστηρά εμπιστευτικές και προστατεύονται σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προσωπικών δεδομένων.

Άρθρο 7: Ανασκόπηση & Βελτίωση της Διαδικασίας

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων συντάσσει ετήσια έκθεση με στατιστικά στοιχεία και εισηγήσεις για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Παράρτημα Α: Έντυπο Υποβολής Παραπόνων

Το έντυπο υποβολής παραπόνων περιλαμβάνει πεδία για τα προσωπικά στοιχεία του/της φοιτητή/τριας, περιγραφή του παραπόνου, ημερομηνία περιστατικού και τυχόν προτάσεις για επίλυση.

Για λεπτομερέστερες πληροφορίες και πρόσβαση στο έντυπο υποβολής παραπόνων, οι φοιτητές/τριες μπορούν να επισκεφθούν την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος ή να απευθυνθούν στη γραμματεία.

ΈΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ή ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς τη Γραμματεία του Τμήματος Φιλολογίας

Ημερομηνία: _____ Αριθ. Πρωτοκόλλου: _____

Ονοματεπώνυμο: _____

Αριθ. Μητρώου: _____ Έτος Σπουδών: _____

Τηλέφωνο / κινητό: _____

e-mail _____

Θέμα Παραπόνου: _____

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.), ή την ένστασή σας.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα

☐

Ο/Η Αιτ _____

Υπογραφή