



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

Παράρτημα Α10

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών**

ΠΜΣ Διαχείριση της Σχολικής Μονάδας και Διά βίου Μάθηση

Κανονισμός Λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Ο Κανονισμός Λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών, όπως παρατίθεται παρακάτω, έλαβε έγκριση από τη Συνέλευση της Συντονιστικής Επιτροπής του ΠΜΣ «Διαχείριση της Σχολικής Μονάδας και Διά Βίου Μάθηση» (Θέμα 2^ο, Συνεδρία 10ης Ιανουαρίου 2023).

«Άρθρο 1: Σκοπός

Η φιλοσοφία του ΠΜΣ Διαχείριση της Σχολικής Μονάδας και Διά βίου Μάθηση στηρίζεται στη φοιτητοκεντρική μάθηση και αντίληψη. Οι μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές και φοιτήτριες θεωρούνται ενεργοί μετέχοντες και μετέχουσες στην εκπαιδευτική διεργασία. Στο παραπάνω πλαίσιο, επιδίωξη του ΠΜΣ είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της ακεραιότητας. Για τον σκοπό αυτό συνίσταται μηχανισμός διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση, δίκαιη και αποτελεσματική διεκπεραίωση καθώς και η εμπιστευτικότητα στη διαχείριση, σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του ΕΚΠΑ.

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλον τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του ΠΜΣ και αφορά παράπονα ή ενστάσεις κάθε μορφής που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές οφείλουν να έχουν μελετήσει προσεκτικά τον Οδηγό Σπουδών του ΠΜΣ, τα σχετικά ΦΕΚ λειτουργίας του, καθώς και τους γενικούς κανόνες του Ιδρύματος, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα αλλά και τις υποχρεώσεις τους.

Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Α) Το ΠΜΣ εφαρμόζει συγκεκριμένη διαδικασία διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, σε όλα τα στάδια της οποίας τηρείται η αρχή της προστασίας των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Β) Στο πλαίσιο στήριξης και συνδιαμόρφωσης του χαρακτήρα του ΠΜΣ αρμόδια όργανα είναι η Επιτροπή ΠΜΣ και ο/η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ. Σχετικά, συνίσταται τριμελής Επιτροπή μελών ΔΕΠ και ΕΔΙΠ του ΠΜΣ σε ετήσια βάση η οποία δέχεται, συζητά και εξετάζει παράπονα και ενστάσεις και εισηγείται σχετικά στην Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ και στον Διευθυντή του ΠΜΣ με στόχο τόσο τη διασφάλιση του αισθήματος

ικανοποίησης των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών στην εκπαιδευτική διαδικασία όσο και τη διαφύλαξη του κύρους του Ιδρύματος. Η παραπάνω επιτροπή δύναται να αναθέτει σε μέλος της την άτυπη επίλυση του αιτήματος μέσω διαμεσολάβησης, πριν αυτό λάβει μορφή επίσημου παραπόνου ή ένστασης.

Άρθρο 4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων διαρθρώνεται ως εξής:

Στάδιο 1: Εσωτερική διαδικασία διαχείρισης-διαμεσολάβηση

Ο/η φοιτητής/τρια συζητά με μέλος της Τριμελούς Επιτροπής Διαχείρισης ή τον ακαδημαϊκό σύμβουλο, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να εξεταστεί η δυνατότητα άμεσης επίλυσης του προβλήματος ή διαμεσολάβησης. Σε αυτό το στάδιο, μπορεί να επέλθει επίλυση της διαφοράς είτε μέσω μέσου διαμεσολάβησης. Εάν επέλθει επίλυση του ζητήματος, δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

Στάδιο 2: Επίσημη διαδικασία

Εάν το πρόβλημα δεν λυθεί μέσω της προηγούμενης άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης εγγράφως, ανάλογα με τον βαθμό σοβαρότητας ως εξής:

α) Η γραπτή υποβολή γίνεται επώνυμα από τον/την ίδιο/α τον/την φοιτητή/τρια και όχι άλλα πρόσωπα.

β) Μέσω ειδικού εντύπου παραπόνων/ενστάσεων το οποίο αναρτάται στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ παρέχεται η δυνατότητα στις/τους μεταπτυχιακές/ούς φοιτήτριες/ες να υποβάλουν το αίτημά τους στη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί η άτυπη διαδικασία διαμεσολάβησης, θα πρέπει να αναφέρεται στο έγγραφο.

γ) Στη συνέχεια η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση μαζί με το συμπληρωματικό υλικό στην Τριμελή Επιτροπή, η οποία εξετάζει και εισηγείται στον Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ.

δ) Ο/η Διευθυντής/τρια του ΠΜΣ εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες κάθε φορά ενέργειες, ενημερώνοντας ή παραπέμποντας κατά περίπτωση στην Επιτροπή του ΠΜΣ ή/και στη Συνέλευση του Τμήματος. Δύναται, επιπλέον, πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες, να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/τρια να εκθέσει τις απόψεις του/της.

ε) Τέλος, η Συνέλευση του Τμήματος, εφόσον η φύση του προβλήματος είναι σύνθετη, μπορεί να το παραπέμψει σε άλλο αρμόδιο όργανο ή φορέα του ΕΚΠΑ (π.χ. Επιτροπή Ισότητας Φύλων, Συνήγορος Φοιτητή).

στ) Σε περίπτωση απόρριψης της ένστασης/παραπόνου, δεν θα γίνεται αποδεκτή νέα ένσταση για το ίδιο θέμα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από την Επιτροπή ΠΜΣ ή/και τη Συνέλευση του Τμήματος είναι αμετάκλητες.

ζ) Ωστόσο, εφόσον ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται, μπορεί να απευθύνεται γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 5: Δικαίωμα ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε αιτήματος (παραπόνου ή ενστάσεως) από το αρμόδιο όργανο (Επιτροπή του ΠΜΣ ή/και Συνέλευση του Τμήματος) και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, σε συνάρτηση πάντως με τη βαρύτητα του ζητήματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση του αιτήματός του.

Άρθρο 6: Εναλλακτικοί τρόποι και διαδικασίες υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

α) Αξιοποίηση Ερωτηματολογίων

Περαιτέρω, το ΠΜΣ προσπαθεί συστηματικά μέσω των οργάνων του να αποκαλύπτει και τυχόν μη εκφρασμένα παράπονα ή παράπονα που αποκαλύπτονται μέσα από τυποποιημένα ερωτηματολόγια ή συζητήσεις με τις/τους μεταπτυχιακές/ούς φοιτήτριες/ες. Για το σκοπό αυτό, συλλέγει πληροφόρηση από όλες τις δυνατές πηγές. Ειδικότερα, το ΠΜΣ αξιοποιεί Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας, τα οποία διανέμονται στις/τους μεταπτυχιακές/ούς φοιτήτριες/φοιτητές σε επίπεδο μαθήματος και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την ΕΘΑΕΕ, μέσω των οποίων έχουν τη δυνατότητα, αφενός να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΠΜΣ και των στελεχών του και, αφετέρου, να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχόν αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

Ο/η Διευθυντής του ΠΜΣ με την Τριμελή Επιτροπή θα εξετάζει το πρόβλημα το οποίο σχετίζεται με το παράπονο και θα προχωρά στην εφαρμογή άμεσων διορθωτικών ενεργειών, ενημερώνοντας, ταυτόχρονα, τον/η μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια.

β) Συνήγορος Φοιτητή Ιδρύματος

Ο Συνήγορος του Φοιτητή θεσμοθετήθηκε με το άρθρ. 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, για την επίτευξη της εύρυθμης λειτουργία του Ιδρύματος και την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης. Στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών έχει συσταθεί και λειτουργεί ο θεσμός με την ονομασία "Συνήγορος του Φοιτητή" με τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- εξέταση αιτημάτων φοιτητών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά,
- διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή με τα όργανα και τις υπηρεσίες διοίκησης
- εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας και

- ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας».