



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

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Ανόργανη Χημεία και Εφαρμογές της στη Βιομηχανία»**

Περιεχόμενα

Συγκρότηση και Ρόλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων	3
Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών	4
Βήμα 1ο: Διατύπωση Παραπόνου ή Ένστασης	4
Βήμα 2ο: Εξέταση Παραπόνου ή Ένστασης και Λήψη Απόφασης.....	5
Βήμα 3ο: Ενημέρωση Παραπονούμενου για Διαχείριση Ζητήματος και Λήψη Απόφασης	6

Συγκρότηση και Ρόλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων

Μεταξύ των στόχων του ΠΜΣ «Ανόργανη Χημεία και Εφαρμογές της στη Βιομηχανία», σημαντική θέση καταλαμβάνει η συνεχής μέριμνα για την ύπαρξη όλων των απαραίτητων προϋποθέσεων και των βέλτιστων συνθηκών λειτουργίας του προγράμματος, που θα εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη φοίτηση όλων των φοιτητών/τριων, καθώς και την αντιμετώπιση όλων των ενδεχόμενων προβλημάτων που προκύπτουν για τους/τις εμπλεκόμενους/ες στο εν λόγω ΠΜΣ.

Η Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ) του ΠΜΣ «Ανόργανη Χημεία και Εφαρμογές της στη Βιομηχανία», έχοντας υπόψη τη διάταξη του Άρθρου 23, παρ. 11, περίπτωση η' του Ν. 4485/2017 «Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ: 114/τ. Α'/4-8-2017), και αποσκοπώντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, πρότεινε στη Γενική Συνέλευση του Τμήματος τη θεσμοθέτηση Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών. Η Γενική Συνέλευση του Τμήματος με ημερομηνία 09.01.2023 αποφάσισε τη συγκρότηση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών, η λειτουργία της οποίας θα διέπεται από τον παρόντα Κανονισμό.

Η Επιτροπή αποτελείται από δύο μέλη του διδακτικού προσωπικού του ΠΜΣ, τα οποία ορίζονται από τη ΣΕ του ΠΜΣ, και τον/την Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ, ο/η οποίος/α ορίζεται αυτοδικαίως ως Πρόεδρος της Επιτροπής. Τα μέλη της Επιτροπής έχουν διετή θητεία, η οποία μπορεί να ανανεώνεται. Η Επιτροπή δέχεται τα παράπονα και τις ενστάσεις των φοιτητών του ΠΜΣ. Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να αφορούν τις παρεχόμενες από το ΠΜΣ εκπαιδευτικές και διοικητικές υπηρεσίες. Θέματα που αφορούν στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.

Τα μέλη της Επιτροπής δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο: https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/. Η Επιτροπή μεριμνά για τη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων, ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα Όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία του Τμήματος. Είναι κρίσιμο, εκτός από την επίλυση των προβλημάτων των παραπονουμένων φοιτητών/τριών, ο θεσμός να λειτουργεί και ως ανατροφοδοτικός μηχανισμός πληροφόρησης για τη διόρθωση διαδικασιών, οι οποίες αποδεικνύονται προβληματικές. Για παράδειγμα η επανάληψη από διαφορετικούς/ες φοιτητές/τριες του ίδιου παραπόνου για κάποια διαδικασία, ενδεχομένως να απαιτεί την τροποποίηση της διαδικασίας συνολικά.

Η Επιτροπή αποφασίζει οριστικά και αμετάκλητα για το κάθε ζήτημα που της παρουσιάζεται. Εάν το κρίνει σκόπιμο μπορεί να παραπέμψει κάποιο ζήτημα στη ΣΕ του ΠΜΣ ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ, ή ακόμη και στις αρμόδιες Αρχές, εφ' όσον η φύση του παραπόνου το επιβάλλει.

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

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

Βήμα 1ο: Διατύπωση Παραπόνου ή Ένστασης

Οι φοιτητές/τριες που επιθυμούν να καταθέσουν κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση οφείλουν να συμπληρώσουν το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ (<http://www.inorgchemind-msc.chem.uoa.gr/>), και να το αποστείλουν υπόψη της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων στο email της Γραμματείας του ΠΜΣ (mariolakou@chem.uoa.gr), η οποία το κοινοποιεί στον/στην Πρόεδρο της Επιτροπής. Επίσης, οι φοιτητές/τριες που έχουν ενδοιασμούς ως προς την έγγραφη και ονομαστική υποβολή του παραπόνου τους, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση, ακολουθώντας αντίστοιχη διαδικασία και αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στο email της Γραμματείας του ΠΜΣ (mariolakou@chem.uoa.gr), η οποία το κοινοποιεί στον Πρόεδρο της Επιτροπής. Σε αυτή την περίπτωση κανονίζεται συνάντηση του/της φοιτητή/τριας με δύο από τα μέλη της Επιτροπής. Το παράπονο ή η ένσταση καταγράφεται από τα μέλη της Επιτροπής ανώνυμα και προωθείται στην ολομέλεια της Επιτροπής για εξέταση.

Ακολούθως αναφέρονται πιο συγκεκριμένα οι τρόποι διαχείρισης παραπόνων από την πλευρά των φοιτητών/τριων σε θέματα τα οποία άπτονται των σπουδών τους, αλλά και των διδασκόντων:

1. Προβλήματα τα οποία αφορούν τη σχέση των φοιτητών/τριών με τους διδάσκοντες/ουσες, όπως π.χ. ο τρόπος διδασκαλίας, η όλη διαδικασία των εξετάσεων καθώς και οποιοδήποτε πρόβλημα το οποίο αφορά στις σπουδές τους, γνωστοποιούνται εγγράφως, όπως περιγράφεται παραπάνω, στην Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων, η οποία το κοινοποιεί στον/στην Πρόεδρο της Επιτροπής, ο/η οποίος/α συγκαλεί την ολομέλεια της Επιτροπής, ή, εφ' όσον κριθεί σκόπιμο, τη ΣΕ του ΠΜΣ, για την ενδεδειγμένη αντιμετώπισή τους, σε περίπτωση που δεν έχουν αντιμετωπισθεί από τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο (ΑΣ) του/της φοιτητή/τριας.
2. Όπως περιγράφεται αναλυτικά στον Κανονισμό λειτουργίας θεσμού Ακαδημαϊκού Συμβούλου, για κάθε φοιτητή/τρια ορίζεται ο/η αντίστοιχος/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος (ΑΣ). Τον ρόλο του/της ΑΣ αναλαμβάνει: (α) ο/η Διευθυντής /ντρια του ΠΜΣ, από την εγγραφή του/της φοιτητή/τριας μέχρι τον ορισμό από τη Συνέλευση του Τμήματος του/της Επιβλέποντα/ουσας Καθηγητή/τριας και (β) ο/η Επιβλέπων/ουσα Καθηγητής/τρια, από τον ορισμό του/της μέχρι την ολοκλήρωση των σπουδών του/της φοιτητή/τριας. Για οποιοδήποτε πρόβλημα ανακύπτει στη σχέση μεταξύ του/της φοιτητή/τριας και του αντίστοιχου/ης Επιβλέποντα/ουσας Καθηγητή/τρια, ενημερώνεται εγγράφως, όπως περιγράφεται παραπάνω, ο/η Πρόεδρος της Επιτροπής, ο/η οποίος/α το συζητά διεξοδικά με τα δύο εμπλεκόμενα μέρη για την ανεύρεση της πιο πρόσφορης λύσης, και ταυτόχρονα

συγκαλεί την ολομέλεια της Επιτροπής ή, εάν κριθεί σκόπιμο, τη ΣΕ του ΠΜΣ, για τη λήψη των τελικών σχετικών αποφάσεων.

3. Για τα προβλήματα που αφορούν τις σχέσεις των φοιτητών/τριών με το προσωπικό της Γραμματείας, ακολουθείται η ίδια διαδικασία όπως στο προαναφερθέν σημείο 2.

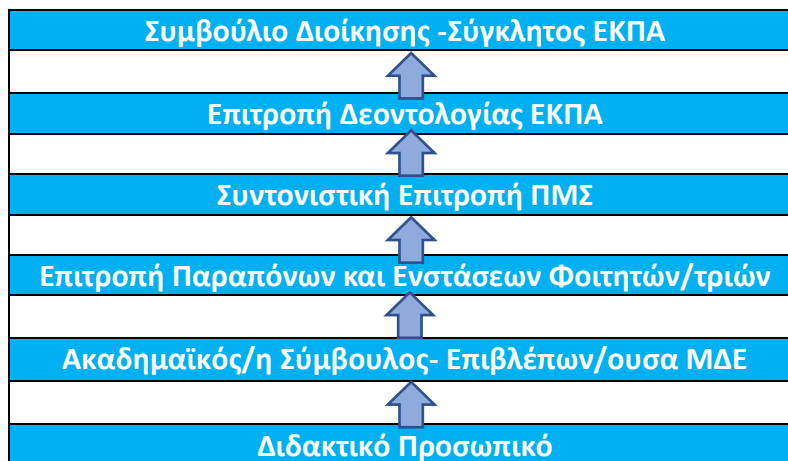
4. Ενδεχόμενα παράπονα των φοιτητών/τριών για τη σχέση τους με τον/την Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ, σε θέματα τα οποία αφορούν την εν γένει λειτουργία του προγράμματος ή ειδικότερα θέματα όπως π.χ. η καταβολή των διδάκτρων, η χορήγηση των υποτροφιών αριστείας ή των ανταποδοτικών υποτροφιών, κλπ., γνωστοποιούνται εγγράφως, όπως περιγράφεται παραπάνω, από τους φοιτητές/τριες στον/στην Πρόεδρο της Επιτροπής, ο/η οποίος/α συγκαλεί την ολομέλεια της Επιτροπής ή, εάν κριθεί σκόπιμο, τη ΣΕ του ΠΜΣ, για την ενδεδειγμένη αντιμετώπισή τους.

5. Η ίδια διαδικασία παραπόνων τηρείται για τους/τις διδάσκοντες/ουσες οι οποίοι/ες αναφέρονται για κάθε πρόβλημα στον/στην Πρόεδρο της Επιτροπής, ο/η οποίος/α το φέρνει στην ολομέλεια της Επιτροπής ή, εάν κριθεί σκόπιμο, στη ΣΕ του ΠΜΣ.

Βήμα 2ο: Εξέταση Παραπόνου ή Ένστασης και Λήψη Απόφασης

Η Επιτροπή συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να συζητηθούν τα ζητήματα που έχουν αποσταλεί ονομαστικά ή έχουν τεθεί μέσω προφορικής ακρόασης. Έντυπα Υποβολής Παραπόνων, στα οποία δεν έχουν συμπληρωθεί όλα τα απαραίτητα πεδία, δεν θα εξετάζονται. Η Επιτροπή δεν λαμβάνει υπόψη και δεν αποστέλλει απάντηση σε μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και σε μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας. Εάν κρίνεται σκόπιμο, υπάρχει η δυνατότητα κάποιο ζήτημα να συζητηθεί στη ΣΕ του ΠΜΣ ή να παραπεμφθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ η ακόμη και στις αρμόδιες Αρχές, εφόσον η φύση της καταγγελίας το επιβάλλει, σύμφωνα με το διάγραμμα ροής που ακολουθεί. Η Επιτροπή έχει τη δυνατότητα να συγκαλέσει τους παραπονούμενους φοιτητές σε κατ' ιδίαν ακρόαση. Η απόφαση της Επιτροπής είναι οριστική και αμετάκλητη, χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα άσκησης ένστασης.

Διάγραμμα Ροής ενστάσεων και Παραπόνων Φοιτητών/τριών



Βήμα 3ο: Ενημέρωση Παραπονούμενου για Διαχείριση Ζητήματος και Λήψη Απόφασης

Εκπρόσωπος της Επιτροπής απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον/ην εκάστοτε παραπονούμενο/η μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα. Το χρονικό διάστημα απόκρισης ενδέχεται να διαφέρει, ανάλογα με το είδος του κάθε παραπόνου ή ένστασης, καθώς και των ενεργειών που απαιτούνται για την αντιμετώπισή του. Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.