



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του ΠΜΣ
"ΣΠΟΥΔΕΣ ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ: ΠΟΛΙΤΙΚΗ,
ΙΣΤΟΡΙΑ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ"**



SouthEast European Studies
Politics, History, Economics
National and Kapodistrian University of Athens
Master's degree

Μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών
ΠΜΣ Σπουδές Νοτιοανατολικής Ευρώπης: Πολιτική, Ιστορία, Οικονομικά

Περιεχόμενα

ΑΡΘΡΟ 1. ΣΚΟΠΟΣ.....	3
ΑΡΘΡΟ 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΡΑΜΟΓΗΣ.....	3
ΑΡΘΡΟ 3. ΟΡΙΣΜΟΙ.....	3
ΆΡΘΡΟ 4. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΡΙΩΝ	4
ΆΡΘΡΟ 5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ.....	4
ΆΡΘΡΟ 6. ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ.....	5

ΑΡΘΡΟ 1. ΣΚΟΠΟΣ

Επιδίωξη του Μεταπτυχιακού προγράμματος « Σπουδές Νοτιοανατολικής Ευρώπης: Πολιτική, Ιστορία, Οικονομικά» του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών είναι η ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και η συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας και της λογοδοσίας.

Για τον σκοπό αυτόν ο παρών Κανονισμός προβλέπει τη διαδικασία με την οποία οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να υποβάλλουν παράπονα για τυχόν ακαδημαϊκά ή μη ακαδημαϊκά ζητήματα που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο ΠΜΣ, και να υποβάλλουν ενστάσεις σε περίπτωση που το παράπονό τους δεν γίνει αποδεκτό.

ΑΡΘΡΟ 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΡΑΜΟΓΗΣ

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται για την διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών που μπορεί να σχετίζονται με τα ακόλουθα:

- Ακαδημαϊκή διδασκαλία και έρευνα
- Ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- Αποδεκτή χρήση υπηρεσιών και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας
- Προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- Ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
- Καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης
- Άλλη/ον πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Ιδρύματος

Προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/φοιτήτριες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του ΠΜΣ στο οποίο φοιτούν και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του ΕΚΠΑ, που είναι αναρτημένοι στον ιστότοπο του ΠΜΣ.

ΑΡΘΡΟ 3. ΟΡΙΣΜΟΙ

1. Ως «παράπονο» ορίζεται κάθε έκφραση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από έναν/μία φοιτητή/φοιτήτρια του ΠΜΣ λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με οποιοδήποτε ακαδημαϊκό ή μη ζήτημα που τον/την αφορά και έχει σχέση με τη φοίτησή του/της στο Πρόγραμμα.

2. Ως «ένσταση» ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/φοιτήτριας επί της απόφασης που ελήφθη από το αρμόδιο όργανο του ΠΜΣ, αναφορικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

ΆΡΘΡΟ 4. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΡΙΩΝ

1. Η Συνέλευση του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης συγκροτεί Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών, η οποία αποτελείται από τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου με ισόχρονη θητεία.
2. Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις φοιτητών/φοιτητριών κάθε κύκλου σπουδών (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών).
3. Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να αφορούν τις παρεχόμενες από το ΠΜΣ εκπαιδευτικές και διοικητικές υπηρεσίες. Θέματα που αναφέρονται στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων και διδασκουσών δεν εμπíπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.
4. 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/.
5. Η Επιτροπή μεριμνά για τη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των παραπονουμένων, ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα Όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία του Τμήματος. Εκτός από την επίλυση των προβλημάτων των παραπονούμενων φοιτητών/φοιτητριών, ο θεσμός λειτουργεί και ως ανατροφοδοτικός πληροφόρησης για τη θεραπεία τυχόν διαπιστούμενων ελλειμμάτων ή πλημμελειών.

ΆΡΘΡΟ 5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Συγκεκριμένα οι φοιτητές που θέλουν να υποβάλλουν παράπονα ή ενστάσεις μπορούν να ακολουθήσουν τις παρακάτω διαδικασίες:

1. Η Συνέλευση του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης συγκροτεί Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών, η οποία αποτελείται από τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου με ισόχρονη θητεία.
2. Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις φοιτητών/φοιτητριών κάθε κύκλου σπουδών (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών).

3. Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να αφορούν τις παρεχόμενες από το ΠΜΣ εκπαιδευτικές και διοικητικές υπηρεσίες. Θέματα που αναφέρονται στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων και διδασκουσών δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.

4. Τα μέλη της Επιτροπής δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο: https://www.uoa.gr/to_paneπισtimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/.

5. Η Επιτροπή μεριμνά για τη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των παραπονουμένων, ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα Όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία του Τμήματος. Εκτός από την επίλυση των προβλημάτων των παραπονουμένων φοιτητών/φοιτητριών, ο θεσμός λειτουργεί και ως ανατροφοδοτικός πληροφόρησης για τη θεραπεία τυχόν διαπιστούμενων ελλειμμάτων ή πλημμελειών.

ΆΡΘΡΟ 6. ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ

Στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών έχει συσταθεί και λειτουργεί θεσμός με την ονομασία Συνήγορος του Φοιτητή, που είναι αρμόδιος για τα εξής:

- εξέταση αιτημάτων φοιτητών/φοιτητριών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά
- διευκόλυνση των επαφών του/της φοιτητή/φοιτήτριας με τα όργανα και τις υπηρεσίες διοίκησης
- εξέταση αναφορών - καταγγελιών των φοιτητών/φοιτητριών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας
- ενημέρωση των φοιτητών/φοιτητριών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Ακολουθούν τα στοιχεία επικοινωνίας με τον Συνήγορο του Φοιτητή:

Ταχυδρομική διεύθυνση Ιπποκράτους 15, 1^{ος} όροφος

Τηλέφωνο 210 368 8274

Ηλεκτρονική διεύθυνση sinigorosfititi@uoa.gr

Ιστοσελίδα

https://www.uoa.gr/foitites/paroches_drastiriotites/synigoros_toy_foititi/