



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

**Κανονισμός λειτουργίας
μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών
ΠΜΣ Δημόσιο Δίκαιο και Δημόσια Πολιτική**

Περιεχόμενα

Άρθρο 1.	Σκοπός.....	3
Άρθρο 2.	Πεδίο εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3.	Ορισμοί	3
Άρθρο 4.	Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών.....	4
Άρθρο 5.	Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων	4
Άρθρο 6.	Συνήγορος του Φοιτητή	5

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσιο Δίκαιο και Δημόσια Πολιτική» 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.

Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται για τη διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/φοιτητριών, 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
- άλλη 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 στους ιστοτόπους του ΠΜΣ (<http://dddp.pspa.uoa.gr/dikaiwmata-kai-yboxrewseis-foithtriwn-kai-foihtwn.html>), του Τμήματος (<https://www.pspa.uoa.gr>) και του Πανεπιστημίου (https://www.uoa.gr/to_panepistimio).

Άρθρο 3. Ορισμοί

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. Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών

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_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. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

1. Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια που επιθυμεί να καταθέσει κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση οφείλει να το/την υποβάλει εγγράφως και να το αποστείλει υπόψη της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Γραμματείας του ΠΜΣ, η οποία το κοινοποιεί στον/ην Πρόεδρο της Επιτροπής.
2. Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια που έχει ενδιασμούς ως προς την έγγραφη και ονομαστική υποβολή του παραπόνου του/της, έχει τη δυνατότητα να ζητήσει προφορική ακρόαση, ακολουθώντας αντίστοιχη διαδικασία και αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Γραμματείας του ΠΜΣ, η οποία το κοινοποιεί στον/ην Πρόεδρο της Επιτροπής. Σε αυτή την περίπτωση κανονίζεται συνάντηση του/της φοιτητή/φοιτήτριας με τα μέλη της Επιτροπής.
3. Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να συζητηθούν τα ζητήματα που έχουν αποσταλεί ονομαστικά ή έχουν τεθεί μέσω προφορικής ακρόασης.

4. Η Επιτροπή δεν λαμβάνει υπόψη και δεν αποστέλλει απάντηση σε μηνύματα ανώνυμα ή με υβριστικό περιεχόμενο, ούτε σε μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας.
5. Εάν κρίνεται σκόπιμο, υπάρχει δυνατότητα κάποιο ζήτημα να συζητηθεί στη Συνέλευση του Τμήματος ή να παραπεμφθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ ή ακόμη και στις αρμόδιες Αρχές, εφόσον η φύση της καταγγελίας το επιβάλλει.
6. Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών έχει τη δυνατότητα να καλέσει τους/τις παραπονούμενους/ες φοιτητές/φοιτήτριες σε κατ' ιδίαν ακρόαση.
7. Η απόφαση της Επιτροπής είναι αμετάκλητη, χωρίς να υπάρχει δυνατότητα άσκησης ένστασης.
8. Εκπρόσωπος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων 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 παραπόνου ή της ένστασης και των ενεργειών που απαιτούνται να γίνουν για την αντιμετώπισή του/της. Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.

Άρθρο 6. Συνήγορος του Φοιτητή

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 sinigosfititi@uoa.gr

Ιστοσελίδα

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