



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

Φιλοσοφική Σχολή

Παιδαγωγικό Τμήμα Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης

Π.Μ.Σ. «Συμβουλευτική, Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Διά Βίου Μάθηση»

Διεύθυνση: Πανεπιστημιούπολη Ζωγράφου, τ.κ. 15703

Φιλοσοφική Σχολή, 5^{ος} Όροφος, κυψέλη 547

Τηλέφωνο: 2107277606

E-mail: counselling-cgll@eds.uoa.gr

Site: counselling-cgll.eds.uoa.gr

**A10: ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

Οκτώβριος 2023

Περιεχόμενα

1. Συγκρότηση και ρόλος της επιτροπής διαχείρισης παραπόνων.....3
2. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών.... 3
3. Έντυπο υποβολής παραπόνων.....5

1. ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

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, η Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ) του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ., 11^η Συνεδρία – 12/9/2022) αποφάσισε τη συγκρότηση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών.

Η Επιτροπή αποτελείται από δύο μέλη του διδακτικού προσωπικού του Π.Μ.Σ., τα οποία ορίζονται από τη Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ) του Π.Μ.Σ., και τον/την Διευθυντή/-τρια του Π.Μ.Σ., ο οποίος ορίζεται αυτοδικαίως Πρόεδρος της Επιτροπής.

Τα μέλη της Επιτροπής έχουν τριετή θητεία, η οποία μπορεί να ανανεώνεται.

Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών/-τριών, τα οποία άπτονται των παρεχόμενων από το Π.Μ.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. 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 ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων, με ταυτόχρονη προστασία των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία της Σχολής.

Η Επιτροπή αποφασίζει οριστικά και αμετακλήτως για το κάθε ζήτημα που της παρουσιάζεται. Εάν το κρίνει σκόπιμο μπορεί να παραπέμψει κάποιο ζήτημα στην Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

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

Βήμα 1^ο: Διατύπωση παραπόνου ή ενστάσεως

Οι μεταπτυχιακοί/ες 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 Π.Μ.Σ. <https://counselling-cgll.eds.uoa.gr> (Φοιτητικά Θέματα → Χρήσιμα Έντυπα) και να το αποστείλουν υπόψη της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων στο e-mail: complaints.master@yahoo.com

Οι μεταπτυχιακοί/ες φοιτητές/-τριες που έχουν ενδοιασμούς αποστολής ονομαστικής υποβολής του παραπόνου τους, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση από μέλος της Επιτροπής, αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στο e-mail: complaints.master@yahoo.com, ώστε να συζητήσουν σε πρώτη φάση προφορικά το πρόβλημά τους με μέλος/η της Επιτροπής (ανάλογα με τη φύση και την προέλευση του προβλήματος).

Βήμα 2^ο: Εξέταση παραπόνου ή ενστάσεως και λήψη απόφασης

Η Επιτροπή συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να συζητηθούν τα ζητήματα που έχουν αποσταλεί ονομαστικά ή που έχουν τεθεί υπόψη κάποιου μέλους 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 Συνέλευση της Συντονιστικής Επιτροπής (ΣΕ) του Π.Μ.Σ. ή να παραπεμφθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ.

Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής να συγκαλέσει ακρόαση των παραπονούμενων κατ' ιδίαν ή κατ' αντιπαράθεσιν.

Η απόφαση της Επιτροπής είναι οριστική και αμετάκλητη. Δεν δίνεται η δυνατότητα άσκησης ενστάσεως.

Βήμα 3^ο: Ενημέρωση παραπονούμενου για διαχείριση ζητήματος και λήψη απόφασης

Ο εκπρόσωπος της Επιτροπής απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον εκάστοτε παραπονούμενο μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα (συστήνεται η απάντηση εντός διαστήματος 20 εργάσιμων ημερών). Το χρονικό διάστημα απόκρισης ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με το είδος του κάθε παραπόνου ή ενστάσεως.

Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.



Φιλοσοφική Σχολή

Παιδαγωγικό Τμήμα Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης
Π.Μ.Σ. «Συμβουλευτική, Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Διά Βίου Μάθηση»

Διεύθυνση: Πανεπιστημιούπολη Ζωγράφου, τ.κ. 15703

Φιλοσοφική Σχολή, 3^{ος} Όροφος, κυψέλη 547

Τηλέφωνο: 2107277606

E-mail: counselling-cgll@eds.uoa.gr

Site: counselling-cgll.eds.uoa.gr

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς την Επιτροπή

Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων του Π.Μ.Σ.

Το Π.Μ.Σ. «Συμβουλευτική, Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Διά Βίου Μάθηση» του Παιδαγωγικού Τμήματος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του ΕΚΠΑ, στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα στους μεταπτυχιακούς φοιτητές του να διατυπώσουν τα παράπονα ή τις ενστάσεις τους, καθώς και να αναδείξουν τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν κατά τη φοίτησή τους.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....

ΠΑΝΤΡΩΝΥΜΟ:.....

ΑΡ.ΜΗΤΡΩΟΥ*:.....

ΕΞΑΜΗΝΟ ΦΟΙΤΗΣΗΣ:.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ*.....

E-MAIL*.....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συνοπτικό και σαφή τρόπο το ζήτημα που σας απασχολεί ή το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε και αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κτλ) του Π.Μ.Σ..

Εάν επιθυμείτε ακρόαση εκ μέρους μέλους της Επιτροπής διατυπώστε το αίτημά σας.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

Αθήνα,.....

Ο/Η Αιτ.....

Κάθε ανακρίβεια στη συμπλήρωση καθιστά την αίτηση μη αποδεκτή