



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

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

## 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.....	4
Βήμα 3ο: Ενημέρωση Παραπονούμενου για Διαχείριση Ζητήματος και Λήψη Απόφασης.....	5

## Συγκρότηση και Ρόλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων

Η Συντονιστική επιτροπή του ΠΜΣ αποσκοπώντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, αποφάσισε τη συγκρότηση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών, η λειτουργία της οποίας διέπεται από τον παρόντα Κανονισμό.

Η Επιτροπή αποτελείται από δύο μέλη του διδακτικού προσωπικού του ΠΜΣ, τα οποία ορίζονται από τη Συντονιστική επιτροπή, και τον/την Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ, ο οποίος ορίζεται αυτοδικαίως ως Πρόεδρος της Επιτροπής.

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

Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις των φοιτητών του ΠΜΣ.

Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να αφορούν τις παρεχόμενες από το ΠΜΣ «Ελληνογαλλικές σπουδές στη Λογοτεχνία, τον Πολιτισμό και τη Μετάφραση», 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/](https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/).

Η Επιτροπή μεριμνά στη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων, ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα Όργανα που αξιολογούν την λειτουργία του Τμήματος. Είναι κρίσιμο, εκτός από την επίλυση των προβλημάτων των παραπονουμένων φοιτητών, ο θεσμός να λειτουργεί και ως ανατροφοδοτικός πληροφόρησης για την διόρθωση διαδικασιών, οι οποίες αποδεικνύονται προβληματικές. Για παράδειγμα η επανάληψη από διαφορετικούς φοιτητές του ίδιου παραπόνου για κάποια διαδικασία ενδεχομένως να απαιτεί την τροποποίηση της διαδικασίας συνολικά.

Η Επιτροπή αποφασίζει οριστικά και αμετακλήτως για το κάθε ζήτημα που της παρουσιάζεται. Εάν το κρίνει σκόπιμο μπορεί να παραπέμψει κάποιο ζήτημα στη Συντονιστική επιτροπή του ΠΜΣ ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ, η ακόμη και στις αρμόδιες Αρχές, εφ' όσον η φύση της καταγγελίας 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 υποβάλλουν το παράπονό τους στέλνοντας email στη Γραμματέα του ΠΜΣ ([chprag@frl.uoa.gr](mailto:chprag@frl.uoa.gr)) η οποία το προωθεί στην Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων.

Επίσης, οι φοιτητές/τριες που έχουν ενδιασμούς 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. Σε αυτή την περίπτωση κανονίζεται συνάντηση του φοιτητή 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.

### 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.

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 Γενική Συνέλευση του Τμήματος ή να παραπεμφθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ η ακόμῃκαι στις αρμόδιες Αρχές, εφόσον η φύση της καταγγελίας το επιβάλλει.

Η Επιτροπή έχει την 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.

### 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 και των ενεργειών που απαιτούνται να γίνουν 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.