



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

Τμήμα Χημείας

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Σκοπός.....	3
Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	3
Άρθρο 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης	5
Άρθρο 5. Εναλλακτικοί Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	5
Άρθρο 6. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού	5
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων.....	6

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών Τμήμα Χημείας

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του Συστήματος Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, το Σύστημα διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωση τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα, σύμφωνα και με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Ιδρύματος και του Προπτυχιακού Προγράμματος σπουδών του Τμήματος Χημείας.

Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλον τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Τμήματος Χημείας. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του Τμήματος, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Ιδρύματος, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των φοιτητών ορίζονται σαφώς στον Κανονισμό Λειτουργίας του ΠΠΣ και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη πριν από την έκφραση παραπόνου ή ένστασης.

Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Πολιτική του Τμήματος για την διαχείριση των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων είναι αφενός η επίλυση των προβλημάτων σε διαφορετικά στάδια (εσωτερικές ανεπίσημες ή επίσημες διαδικασίες) ανάλογα την φύση του ζητήματος και αφετέρου η αυστηρή προστασία των προσωπικών δεδομένων των εμπλεκόμενων μερών, όπως ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Το Τμήμα εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων.

Αρμόδια για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων είναι τριμελής επιτροπή η οποία ορίζεται από τη Συνέλευση του Τμήματος.

Αρμόδια συλλογικά όργανα του Τμήματος για την διαχείριση και επίλυση των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών με εσωτερικές διαδικασίες είναι το Διοικητικό Συμβούλιο και η Συνέλευση του Τμήματος.

Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

Στάδιο 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία

Ο φοιτητής συζητά με μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ ή τον ακαδημαϊκό σύμβουλο, ή μέλος του διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση. Αν επιτευχθεί η επίλυση του προβλήματος, δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

Στάδιο 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία

Εάν το πρόβλημα-παραπόνιο δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με τον βαθμό βαρύτητας. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα από τον ίδιο τον φοιτητή και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο φοιτητής υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων του Τμήματος (βλ. Παράρτημα) μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος ή της Γραμματείας. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται και η διαδικασία διαμεσολάβησης που προηγήθηκε.
2. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του φοιτητή μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στην αρμόδια επιτροπή του Τμήματος.
3. Η επιτροπή εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου-ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στο Διοικητικό Συμβούλιο ή στη Συνέλευση του Τμήματος. Δύναται ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει τον ενδιαφερόμενο φοιτητή να εκφράσει τις απόψεις του πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του Ιδρύματος (π.χ. Συνήγορο Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων).

Σε περίπτωση απόρριψης της ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο αίτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες. Στην περίπτωση που ο φοιτητής εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση

επίλυσης του αιτήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Στάδιο 3. Εξωτερική-Επίσημη Διαδικασία

Στο ΕΚΠΑ έχει συσταθεί και λειτουργεί ο θεσμός του "Συνηγόρου του Φοιτητή" , ενδεικτικά, με τις παρακάτω αρμοδιότητες, βάση του Νόμου 4957/2022, Άρθρο 130:

- Διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή, και μεσολαβεί στα αρμόδια όργανα του ιδρύματος για την επίλυσή τους.
- Συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και τον φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά.
- Παρέχει ενημέρωση στο προσωπικό και τους φοιτητές του ιδρύματος για τη λειτουργία, τις αρμοδιότητες και την αποστολή του Συνηγόρου του Φοιτητή.

Άρθρο 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Με την ολοκλήρωση της διαχείρισης του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης, με την Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία και, ανάλογα την φύση του προβλήματος, ο φοιτητής ενημερώνεται για την οριστική απόφασή σχετικά με το ζήτημα του από την επιτροπή σε συνεργασία με τη Γραμματεία του Τμήματος.

Η ενημέρωση αυτή γίνεται εγγράφως και σε εύλογο χρονικό διάστημα, ανάλογα με την βαρύτητα του θέματος και την απαιτούμενη διαδικασία διαχείρισης.

Άρθρο 5. Εναλλακτικοί Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Οι φοιτητές έχουν την δυνατότητα να εκφράσουν παράπονα ή ενστάσεις σχετικές με την ποιότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας που ακολουθείται στα μαθήματα του ΠΠΣ, καθώς και τις επιδόσεις του διδακτικού προσωπικού, μέσω του συστήματος αξιολόγησης των μαθημάτων του ΠΠΣ όπως αυτό προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ) και υλοποιείται από τη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ) του Ιδρύματος.

Άρθρο 6. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Η Συνέλευση του Τμήματος Χημείας είναι αρμόδια για την τήρηση, τη συμπλήρωση και αναθεώρηση του παρόντος Κανονισμού καθώς και για κάθε σχετικό θέμα που θα πρέπει να εξειδικευθεί ή δεν έχει προβλεφθεί σε αυτόν.

Ο παρών Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών εγκρίθηκε από την Συνέλευση του Τμήματος Χημείας την 2024.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων και
Ενστάσεων

Αριθ. Πρωτ.:

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΠΡΟΣ:

Τη Γραμματεία του Τμήματος Χημείας

Όνοματεπώνυμο:

Αρ. Μητρώου:

Έτος Σπουδών:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

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

Πανεπιστημιούπολη Αθήνας,

Ο/Η Αιτ....

.....