



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΔΠΜΣ

Οργανική Σύνθεση και Εφαρμογές της στη Χημική Βιομηχανία

Παράρτημα Α10

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Συγκρότηση και Ρόλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων.....	3
Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών.....	4
Άρθρο 1 ^ο : Πεδίο Εφαρμογής.....	4
Άρθρο 2 ^ο : Ορισμοί.....	4
Άρθρο 3 ^ο : Διατύπωση Παραπόνου ή Ένστασης.....	4
Άρθρο 4 ^ο : Εξέταση Παραπόνου ή Ένστασης και Λήψη Απόφασης	5
Άρθρο 5 ^ο : Ενημέρωση Παραπονούμενου για Διαχείριση Ζητήματος και Λήψη Απόφασης ..	5
Άρθρο 6 ^ο : Συνήγορος του Φοιτητή.....	5

Συγκρότηση και Ρόλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων

Η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ «Οργανική Σύνθεση και Εφαρμογές της στη Χημική Βιομηχανία», 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, αποφάσισε τη συγκρότηση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών, η λειτουργία της οποίας θα διέπεται από τον παρόντα Κανονισμό.

Η Επιτροπή αποτελείται από δύο μέλη του διδακτικού προσωπικού του ΔΠΜΣ, τα οποία ορίζονται από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, και τον Διευθυντή του ΔΠΜΣ, ο οποίος ορίζεται αυτοδικαίως ως Πρόεδρος της Επιτροπής.

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

Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών.

Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να αφορούν τις παρεχόμενες από το ΔΠΜΣ «Οργανική Σύνθεση και Εφαρμογές της στη Χημική Βιομηχανία» 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/>.

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 στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ, ή 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:

Άρθρο 1^ο: Πεδίο Εφαρμογής

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται για την 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 την 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 φοιτητές/φοιτήτριες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του ΠΜΣ στο οποίο φοιτούν και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, που είναι αναρτημένοι στους ιστότοπους των ΠΜΣ, στην ιστοσελίδα του Τμήματος (<https://www.chem.uoa.gr>) και του Πανεπιστημίου ([https://www.uoa.gr/to panepistimio](https://www.uoa.gr/to_panepistimio)).

Άρθρο 2^ο: Ορισμοί

1. Ως «παραπόνο» 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 την φοίτησή του/της στο ΠΜΣ.
2. Ως «ένσταση» ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/φοιτήτριας της απόφασης που λήφθηκε από το αρμόδιο όργανο του ΠΜΣ, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 3^ο: Διατύπωση Παραπόνου ή Ένστασης

Οι φοιτητές που επιθυμούν να καταθέσουν κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση οφείλουν να συμπληρώσουν το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του ΔΠΜΣ (<http://orgsynth.chem.uoa.gr/docs.html>) και να το αποστείλουν υπόψη της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων στο email της Γραμματείας του ΔΠΜΣ (orgsyn@chem.uoa.gr), η οποία το κοινοποιεί στον Πρόεδρο της Επιτροπής.

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 ΔΠΜΣ (orgsyn@chem.uoa.gr), η οποία το κοινοποιεί στον Πρόεδρο της

Επιτροπής. 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.

Άρθρο 4^ο: 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.

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 Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ ή να παραπεμφθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ ή ακόμη και 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.

Άρθρο 5^ο: 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.

Άρθρο 6^ο: Συνήγορος του Φοιτητή

Αξίζει να σημειωθεί ότι στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών έχει συσταθεί και λειτουργεί ο θεσμός με την ονομασία "Συνήγορος του Φοιτητή" με τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- 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 και

ενημέρωση των φοιτητών/φοιτητριών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Επικοινωνία

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15 - 1ος όροφος)

Τηλέφωνο: 210 368 8274

E-mail: sinigorosfititi@uoa.gr

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