

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Άρθρο 1. Σκοπός και αρμόδιο όργανο	2
Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής.....	2
Άρθρο 3. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών.....	2
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	4

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Άρθρο 1. Σκοπός και αρμόδιο όργανο

Ο Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Μεταπτυχιακών Φοιτητών και Φοιτητριών του ΠΜΣ «Ελληνοϊταλικές Σπουδές: Ιστορία, Λογοτεχνία, Κλασική Παράδοση» του τμήματος Ιταλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του ΕΚΠΑ αποσκοπεί στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της διαφάνειας που θα πρέπει να διέπει την ακαδημαϊκή ζωή. Η λειτουργία και η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού συντονίζεται από τον/την Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ και τη Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ) (έγκριση 3η Συνεδρία ΣΕ, Παρασκευή 2 Δεκεμβρίου 2022).

Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής

Ο κανονισμός παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται στους/στις φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση τυχόν προβλήματός τους που άπτεται ακαδημαϊκών ή/και διοικητικών θεμάτων. Ειδικότερα, τα θέματα αυτά μπορεί να αφορούν

- την ακαδημαϊκή διδασκαλία και έρευνα
- την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- την αποδεκτή χρήση υπηρεσιών και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- την ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης
- άλλη/ον πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Ιδρύματος.

Θέματα που αφορούν στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπίπτουν στον πεδίο εφαρμογής του παρόντος κανονισμού.

Άρθρο 3. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Η ΣΕ του ΠΜΣ «Ελληνοϊταλικές Σπουδές: Ιστορία, Λογοτεχνία, Κλασική Παράδοση» του τμήματος Ιταλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του ΕΚΠΑ ορίζει ως υπεύθυνο για τη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/φοιτητριών τον Ακαδημαϊκό/την Ακαδημαϊκή Σύμβουλο. Η διαδικασία που ακολουθείται αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται ακολούθως:

Α) Οι φοιτητές/τριες μπορούν να αποτείνονται για ακρόαση παραπόνου-προβλήματος στον/στην Ακαδημαϊκό/η τους Σύμβουλο. Ο Ακαδημαϊκός/η Ακαδημαϊκή Σύμβουλος είναι, τόσο στις ώρες συνεργασίας του/της όσο και καθημερινά, μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, διαθέσιμος/η να εξετάσει το εκάστοτε πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και να προτείνει λύσεις.

Β) Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι φοιτητές/τριες μπορούν να κατεβάσουν το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από την ιστοσελίδα του Τμήματος Ιταλικής Γλώσσας και Φιλολογίας και να το υποβάλουν στη Γραμματεία σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου (για ηλεκτρονική κατάθεση στη διεύθυνση: <https://eprotocol.uoa.gr/> «Γενική Αίτηση για Φοιτητικά Θέματα»). Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράψουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Στη συνέχεια, η Γραμματεία το διαβιβάζει στην Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων, η οποία συγκροτείται από τον Διευθυντή του ΠΜΣ, τον Πρόεδρο του Τμήματος και τον/την Ακαδημαϊκό/Ακαδημαϊκή Σύμβουλο σπουδών του τρέχοντος ακαδημαϊκού έτους.

Γ) Σε περίπτωση που η Επιτροπή δεν μπορεί να λύσει το πρόβλημα εξαιτίας της πολυπλοκότητάς του, το προωθεί στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος. Αν ο/η Πρόεδρος του Τμήματος δεν μπορεί (λόγω αρμοδιότητας) να ανταποκριθεί στο αίτημα του/της φοιτητή/τριας, τότε αναζητείται η συνδρομή ανώτερων διοικητικών οργάνων, όπως κατά περίπτωση, η Συνέλευση του Τμήματος, το Πρυτανικό Συμβούλιο ή η Νομική Υπηρεσία του ιδρύματος. Σε κάθε περίπτωση, οι υπεύθυνες/ες δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο:

https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/.

Δ) Ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής/ένστασής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος. Η Συνέλευση του Τμήματος αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το νέο αίτημα επανεξέτασης.

Ακολουθεί το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων του ΠΜΣ «Ελληνοϊταλικές Σπουδές: Ιστορία, Λογοτεχνία, Κλασική Παράδοση» του Τμήματος Ιταλικής Γλώσσας και Φιλολογίας.

