



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης

**Μ3.2 Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού
Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών του**

**ΠΜΣ “ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ STEM ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΡΟΜΠΟΤΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ”**

Άρθρο 1. Σκοπός	3
Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής	3
Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	3
Άρθρο 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης	4
Άρθρο 5. Εναλλακτικοί Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	4

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) “**Εκπαίδευση STEM και Συστήματα Εκπαιδευτικών Ρομποτικών Διατάξεων**” είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική οπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, το ΠΜΣ 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 ΕΚΠΑ.

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Η διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτεται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/φοιτήτριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του ΠΜΣ, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του ΠΜΣ, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος/α για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο/η εκάστοτε Διευθυντής/Διευθύντρια του ΠΜΣ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του ΠΜΣ και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Το ΠΜΣ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία.

Τα αρμόδια όργανα είναι η Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ) και ο/η Διευθυντής/Διευθύντρια του ΠΜΣ. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

ΣΤΑΔΙΟ 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία

Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια συζητά με μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ ή τον σύμβουλο-καθηγητή, ή μέλος του διοικητικού /επιστημονικού 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 επέλθει επίλυση του προβλήματος, δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες.

ΣΤΑΔΙΟ 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία

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

1. Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του/της 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 ΠΜΣ** (βλ. παρακάτω) μέσω της ιστοσελίδας του ΠΜΣ. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του ΠΜΣ, 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 ΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του φοιτητή μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στον/στη Διευθυντή/Διευθύντρια του ΠΜΣ.
3. Ο/Η Διευθυντής/Διευθύντρια εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στη Συντονιστική Επιτροπή. Δύναται ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/φοιτήτρια να εκφράσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η ΣΕ μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΕΚΠΑ (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων).
5. Σε περίπτωση απόρριψης της ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη ΣΕ είναι οριστικές και αμετάκλητες. Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/φοιτήτρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τη ΣΕ και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο/η φοιτητής/φοιτήτρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το αίτημά του/της.

Άρθρο 5. Εναλλακτικοί Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές/φοιτήτριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΠΜΣ και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους για ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

Συνήγορος Φοιτητή

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή έχει αρμοδιότητα για τα εξής θέματα:

- εξέταση αιτημάτων φοιτητών/τριών 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,
- ενημέρωση των φοιτητών/τριών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών.

Επιτροπή Ισότητας των Φύλων

Με απόφαση της Συγκλήτου συγκροτήθηκε στο ΕΚΠΑ Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (Ε.Ι.Φ.) ως συμβουλευτικό όργανο της Συγκλήτου και των Διοικήσεων των Σχολών και Τμημάτων για την προώθηση της ισότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες της ακαδημαϊκής ζωής. Η Ε.Ι.Φ. έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού,
- παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα,
- παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά,
- παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση. Με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Α.Ε.Ι. ρυθμίζονται ειδικότερα τα θέματα υποστήριξης των θυμάτων διακριτικής μεταχείρισης από την Επιτροπή.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Ημερομηνία:

Αριθ. Πρωτ.:

ΠΡΟΣ: Τη Γραμματεία του ΠΜΣ “**Εκπαίδευση STEM και Συστήματα Εκπαιδευτικών Ρομποτικών Διατάξεων**”

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.).

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

Αθήνα,

Ο/Η ΑΙΤ.....

Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το ΠΜΣ λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μου για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.
- Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΕΚΠΑ και στην ισχύουσα νομοθεσία.