



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α13

# Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Η φιλοσοφία του Διδρυματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Ρητορική, Επικοινωνία και Δημιουργική Γραφή στην Εκπαίδευση» στηρίζεται στη φοιτητοκεντρική μάθηση και αντίληψη. Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες θεωρούνται ενεργοί μετέχοντες στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Στο πλαίσιο στήριξης και συνδιαμόρφωσης του χαρακτήρα του ΔΠΜΣ «Ρητορική, Επικοινωνία και Δημιουργική Γραφή στην Εκπαίδευση » έχει δημιουργηθεί τριμελής Επιτροπή μελών ΔΕΠ (1<sup>η</sup> συνεδρίαση ΕΔΕ 19-09-2023) η οποία δέχεται αιτήματα και προτάσεις των φοιτητών για θέματα που ενδέχεται να εμποδίζουν την εύρυθμη λειτουργία του ΔΠΜΣ και τη φοίτησή τους και εισηγείται σχετικά στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ με στόχο τη διασφάλιση του αισθήματος ικανοποίησης των φοιτητών/τριών. Η διαδικασία αφορά παράπονα των φοιτητών/τριών, που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ εκπαιδευτικών υπηρεσιών ή της διάψευσης των προσδοκιών τους αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των σπουδών.

Μέσω της γενικής αίτησης του [erprotocol.uoa.gr](mailto:erprotocol.uoa.gr), παρέχεται η δυνατότητα στους/ις φοιτητές/ήτριες να υποβάλλουν τα αιτήματά τους έγγραφα προς τη Γραμματεία του ΔΠΜΣ, που θα σχετίζονται με παράπονα που εκφράζονται με οποιονδήποτε τρόπο από το φοιτητή/ήτρια.

Περαιτέρω, το ΔΠΜΣ προσπαθεί συστηματικά μέσω του οργάνων του (Συντονιστική Επιτροπή, Ειδική Διδρυματική Επιτροπή και Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών), να αποκαλύπτει και τυχόν μη εκφρασμένα παράπονα ή παράπονα που αποκαλύπτονται μέσα από τυποποιημένα ερωτηματολόγια ή συζητήσεις με το φοιτητή. Επιπλέον οι φοιτητές εκπροσωπούνται στην ΕΔΕ μέσω 2 εκλεγμένων εκπροσώπων σύμφωνα με το άρθρο 1 του Εσωτερικού Κανονισμού του ΔΠΜΣ. Για το σκοπό αυτό, συλλέγει πληροφόρηση από όλες τις δυνατές πηγές. Ειδικότερα, το ΔΠΜΣ χρησιμοποιεί Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας τα οποία διανέμονται στους φοιτητές σε επίπεδο μαθήματος και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την Αρχή Διασφάλισης Ποιότητας Ανώτατης Εκπαίδευσης (Α.Δι.Π.), μέσω του οποίου οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα, αφενός να

αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΔΠΜΣ και των στελεχών του και, αφετέρου, να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών εξετάζει μετά από συζήτηση με την τριμελή Επιτροπή και τα αρμόδια όργανα, το πρόβλημα το οποίο σχετίζεται με το παράπονο και προχωρά στην εφαρμογή άμεσων διορθωτικών ενεργειών, ενημερώνοντας, ταυτόχρονα, το/η φοιτητή/τρια.

Επιπλέον, 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 για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά,
- διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή με τα όργανα και τις υπηρεσίες διοίκησης.
- εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας και
- ενημέρωση των φοιτητών 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](mailto:sinigorosfititi@uoa.gr)*

- Στο πλαίσιο της εφαρμογής του νόμου 4957/2022 (ΦΕΚ 141/Α/21-7-2022) θεσπίστηκε στο ΕΚΠΑ η «**Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων**»

Η Επιτροπή αποτελεί συμβουλευτικό όργανο του Α.Ε.Ι. και έχει ως αποστολή την προώθηση της ισότητας των φύλων και της καταπολέμησης των διακρίσεων με βάση το φύλο, την φυλετική ή εθνική καταγωγή, τη

θρησκεία ή τις πεποιθήσεις, την κατάσταση υγείας/αναπηρίας, την ηλικία ή τον γενετήσιο προσανατολισμό σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες και δραστηριότητες της ακαδημαϊκής ζωής

Η Επιτροπή συμβάλλει στην πρόληψη και αντιμετώπιση κάθε είδους διακρίσεων και στην πρόληψη και αντιμετώπιση του σεξισμού, της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς στο Ίδρυμα.

Επιπρόσθετα και πλέον των αρμόδιων -κατά περίπτωση- υπηρεσιακών Μονάδων του Ιδρύματος, το Ε.Κ.Π.Α έχει θεσμοθετήσει με αποφάσεις του Πρυτανικού Συμβουλίου και της Συγκλήτου, σχετικές Επιτροπές, αποτελούμενες από μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού, για την καλύτερη δυνατή υποστήριξη των φοιτητών του, σε όλα τα επίπεδα.