



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών
— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

**Α10. Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού
Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων του
Τμήματος Ισπανικής Γλώσσας και Φιλολογίας για το
ΠΜΣ Λατινοαμερικανικές και Ιβηρικές Σπουδές**



Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Μεταπτυχιακών Φοιτητών

Ο παρών Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Μεταπτυχιακών Φοιτητών και Φοιτητριών εγκρίθηκε από την υπ' αριθμόν 5η/06-12-2022 Συνέλευση του Τμήματος Ισπανικής Γλώσσας και Φιλολογίας.

1. Συγκρότηση και Ρόλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων

Το Τμήμα Ισπανικής Γλώσσας και Φιλολογίας αποσκοπώντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, αποφάσισε τη συγκρότηση *Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Μεταπτυχιακών Φοιτητών*, η λειτουργία της οποίας θα διέπεται από τον παρόντα Κανονισμό.

Η Επιτροπή αποτελείται από δύο μέλη του διδακτικού προσωπικού του ΠΜΣ, τα οποία ορίζονται από τη Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ), και τον/την Διευθυντή του ΠΜΣ, ο οποίος ορίζεται αυτοδικαίως ως Πρόεδρος της Επιτροπής. Τα μέλη της Επιτροπής έχουν διετή θητεία, η οποία μπορεί να ανανεώνεται.

Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις φοιτητών β' και γ' κύκλου σπουδών. Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να αφορούν στις παρεχόμενες από το Τμήμα 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/.

Τα δεδομένα διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων είναι διαθέσιμα στα Όργανα που αξιολογούν την λειτουργία του Τμήματος. Επιπλέον, είναι σημαντικός ο ανατροφοδοτικός χαρακτήρας του θεσμού για την βελτίωση των όποιων διαδικασιών.

Η Επιτροπή αποφασίζει οριστικά και αμετάκλητα για το κάθε ζήτημα που της παρουσιάζεται. Εάν το κρίνει σκόπιμο μπορεί να παραπέμψει κάποιο ζήτημα στην Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ, ή ακόμη και στις αρμόδιες Αρχές, εφ' όσον η φύση της καταγγελίας το επιβάλλει.

2. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Η διαδικασία που ακολουθείται αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται ακολούθως:

Βήμα 1ο: 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 Τμήματος (<https://www.spanll.uoa.gr/>), και να το αποστείλουν υπόψη της *Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Μεταπτυχιακών Φοιτητών* στο email της Γραμματείας του Τμήματος (secr@spanll.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 Τμήματος (secr@spanll.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.

Βήμα 2ο: 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. Επίσης, δεν λαμβάνονται υπόψη έντυπα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και αυτά τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας.

Εάν κρίνεται σκόπιμο, υπάρχει η δυνατότητα κάποιο ζήτημα να συζητηθεί στη Συνέλευση του Τμήματος 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 καλέσει τους ενιστάμενους φοιτητές σε κατ' ιδίαν ακρόαση. Η απόφαση της Επιτροπής είναι οριστική και αμετάκλητη, χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα άσκησης ένστασης.

Βήμα 3ο: Ενημέρωση Μεταπτυχιακού/ής Φοιτητή/τριας για Διαχείριση Ζητήματος και Λήψη Απόφασης

Εκπρόσωπος της Επιτροπής απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον/ην εκάστοτε ενιστάμενο/η φοιτητή/τρια 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.

3. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος Ισπανικής Γλώσσας και Φιλολογίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΙΣΠΑΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΚΑΙ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ

Αριθ. Πρωτ.:

Όνοματεπώνυμο:
Αρ. Μητρώου:
Έτος Σπουδών:
Τηλέφωνο/κινητό:
E-mail:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το παράπονο ή την ένστασή σας.

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

Αθήνα,
Ο/Η αιτ.....
(ονοματεπώνυμο & υπογραφή)

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 Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- ο Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.