



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

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Περιεχόμενα

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και ενστάσεων Φοιτητές/τριες	2
Συγκρότηση και ρόλος της επιτροπής διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων	2
Πεδίο εφαρμογής	2
Θεματικές ενότητες υποβολής παράπονου και ενστάσεων	4
Α. Ακαδημαϊκά θέματα	4
Β. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής	4
Γ. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης	4
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ*	6

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και ενστάσεων Φοιτητές/τριες

Συγκρότηση και ρόλος της επιτροπής διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
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, η Προσωρινή Συνέλευση του Τμήματος Κοινωνιολογίας αποφάσισε τη συγκρότηση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών.

Η Επιτροπή αποτελείται από δύο μέλη του διδακτικού προσωπικού του τμήματος, τα οποία ορίζονται από την Προσωρινή Συνέλευση, και τον/την Πρόεδρο του Τμήματος, ο/η οποίος/α ορίζεται αυτοδικαίως Πρόεδρος της Επιτροπής. Τα μέλη της Επιτροπής έχουν τριετή θητεία, η οποία μπορεί να ανανεώνεται.

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 ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων, με ταυτόχρονη προστασία των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία της Σχολής.

Ο κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε φοιτητές/τριες του Τμήματος Κοινωνιολογίας του ΕΚΠΑ όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- I. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- II. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- III. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού
- IV. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών/τριών από μέλος διοικητικού προσωπικού

Πεδίο εφαρμογής

Προφορικό ή/και γραπτό παράπονο ή ένσταση υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του Τμήματος δεν συνάδει με:

1. Τους κανόνες Σπουδών και Φοίτησης
2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στη(ν):
 - I. Διδασκαλία
 - II. Έρευνα
 - III. Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και

Επικοινωνίας

- IV. Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα
 - V. Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
 - VI. Μεταπτυχιακή Φοίτηση με Ερευνητικό Προσανατολισμό
 - VII. Εργασιακή Συμπεριφορά
 - VIII. Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
 - IX. Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης
3. Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου και του Τμήματος και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.

Νοείται ότι οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών, Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Τμήμα Κοινωνιολογίας του ΕΚΠΑ.

Επίσης αναμένεται από τους φοιτητές/τριες να απευθύνονται στον **Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών** για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτηση. Οι Σύμβουλοι Σπουδών αναμένεται ότι θα ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

Θεματικές ενότητες υποβολής παράπονου και ενστάσεων

Διακρίνονται τρεις θεματικές κατηγορίες όπου ενδέχεται να προκύπτουν παράπονα και ενστάσεις φοιτητή/τριας, οι οποίες αφορούν σε:

A. Ακαδημαϊκά θέματα

1. Διδασκαλία μαθήματος
2. Ανατροφοδότηση/ Επικοινωνία με Διδάσκοντες / Επιβλέποντες Καθηγητές
3. Εξετάσεις

B. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής

1. Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη)
2. Γραμματεία Τμήματος
3. Κέντρο Ψυχικής Υγείας
4. Εγκαταστάσεις
5. Διεθνή κινητικότητα φοιτητών
6. Οικονομικά θέματα
7. Θέματα Βιβλιοθήκης
8. Εργασιακά θέματα
9. Θέματα Πρόσβασης, Ασφάλειας και Υγείας
10. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

Γ. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης.

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Στάδιο 1: Διατύπωση παραπόνου ή ενστάσεως

Οι φοιτητές/τριες 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.soc.uoa.gr/>), και να το αποστείλουν υπόψη της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων. Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Διευκρινίζεται ότι, παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκλεγμένων εκπροσώπων των φοιτητών.

Οι φοιτητές/τριες που έχουν ενδοιασμούς αποστολής ονομαστικής υποβολής του παραπόνου τους, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση από μέλος της Επιτροπής

Στάδιο 2: Εξέταση παραπόνου ή ενστάσεως και λήψη απόφασης

Η Επιτροπή συνεδριάζει ώστε να συζητηθούν τα ζητήματα που έχουν αποσταλεί ονομαστικά ή που έχουν τεθεί υπόψη κάποιου μέλους 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 Συνέλευση του Τμήματος ή να παραπεμφθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής να συγκαλέσει ακρόαση των παραπονούμενων κατ' ιδίαν ή κατ' αντιπαραθέση.

Η απόφαση της Επιτροπής είναι οριστική και αμετάκλητη. Δεν δίνεται η δυνατότητα άσκησης ενστάσεως.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση

Εκπρόσωπος της Επιτροπής απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον εκάστοτε παραπονούμενο μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα (συστήνεται η απάντηση εντός διαστήματος 20 εργάσιμων ημερών). Το χρονικό διάστημα απόκρισης ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με το είδος του κάθε παραπόνου ή ενστάσεως. Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ*

Προς Πρόεδρο Τμήματος / Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

.....
Αρ. Αναφοράς εγγράφου (συμπληρώνεται από τον/την παραλήπτη/τρια)

.....
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

Αριθμός Ταυτότητας :

Τίτλος Προγράμματος Σπουδών Φοίτησης :

Έτος Φοίτησης:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Θέμα Παραπόνου:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

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

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό και μόνο διαχείρισης του παραπόνου μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Υπογραφή Αιτητή/ριας

Ημερομηνία

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.