



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



Δ.Π.Μ.Σ. Κοινωνική Νευροεπιστήμη,
Κοινωνική Παιδαγωγική και Εκπαίδευση
[Social Neuroscience, Social Pedagogy
and Education]

Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης
Ιατρική Σχολή, Τμήμα Βιολογίας

Διατμηματικό Πρόγραμμα
Μεταπτυχιακών Σπουδών

**«ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΝΕΥΡΟΕΠΙΣΤΗΜΗ,
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ»
(Social Neuroscience, Social Pedagogy and Education)**

Παράρτημα Α10

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών**

**A10. Κανονισμός λειτουργίας
μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων
και ενστάσεων φοιτητών
του
Δ.Π.Μ.Σ. «Κοινωνική Νευροεπιστήμη,
Κοινωνική Παιδαγωγική, και Εκπαίδευση»
(Social Neuroscience, Social Pedagogy and Education)**

Περιεχόμενα

1. Συγκρότηση και έργο της Επιτροπής
Διαχείρισης Παραπόνων2
2. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων4

1. Συγκρότηση και έργο της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων

Το Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΔΠΜΣ) «Κοινωνική Νευροεπιστήμη, Κοινωνική Παιδαγωγική, και Εκπαίδευση» (Social Neuroscience, Social Pedagogy and Education) θέτει σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2022-23 κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών και φοιτητριών.

Σκοπός του κανονισμού είναι η υποστήριξη της γενικότερης εκπαιδευτικής διαδικασίας με επίκεντρο τους/τις φοιτητές/τριες και η συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών.

Η λειτουργία και η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού συντονίζεται από τον/την Διευθυντή/ρια του ΔΠΜΣ, την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και υποστηρίζεται από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών.

Συγκεκριμένα, η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, συγκροτεί Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών, η λειτουργία της οποίας θα διέπεται από τον παρόντα Κανονισμό και η θητεία της θα είναι για ένα χρόνο με δυνατότητα ανανέωσης χωρίς περιορισμό.

Η Επιτροπή αποτελείται από δύο μέλη που μετέχουν στο διδακτικό έργο ΔΠΜΣ και τον/την Διευθυντή/ρια του ΔΠΜΣ που ορίζεται αυτοδικαίως ως Πρόεδρος της Επιτροπής.

Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις φοιτητών/τριών του ΔΠΜΣ «Κοινωνική Νευροεπιστήμη, Κοινωνική Παιδαγωγική, και Εκπαίδευση» (Social Neuroscience, Social Pedagogy and Education).

Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να αφορούν τις παρεχόμενες από το ΔΠΜΣ και διοικητικές υπηρεσίες. Θέματα που σχετίζονται με αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.

Τα μέλη της Επιτροπής θα πρέπει να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο: https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/.

Προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του ΔΠΜΣ στο οποίο φοιτούν και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του ΔΠΜΣ και του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΕΚΠΑ), που είναι αναρτημένοι στους σχετικούς ιστοτόπους.

Επιπλέον, οι φοιτητές/τριες μπορούν να αποτείνονται για ακρόαση παραπόνου-προβλήματος στον/στην Ακαδημαϊκό/η τους Σύμβουλο του/της, ο/η οποίος/α οποίος εξετάζει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και προτείνει λύσεις.

Βασική θέση του ΔΠΜΣ είναι ότι η απαραίτητη ύπαρξη ενός μηχανισμού διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων και η απρόσκοπτη προσφυγή των φοιτητών/τριών σε αυτόν, δεν θα πρέπει να υποκαθιστά την καλοπροαίρετη συζήτηση και διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης τυχόν προβλημάτων, όπου κάτι τέτοιο είναι εφικτό.

Η Επιτροπή αποφασίζει οριστικά και αμετακλήτως για το κάθε ζήτημα που της παρουσιάζεται. Εάν το κρίνει σκόπιμο μπορεί να παραπέμψει κάποιο ζήτημα στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ ή στα αρμόδια όργανα του ΕΚΠΑ.

2. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Η διαδικασία που ακολουθείται σχετικά με τη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων είναι εξής:

Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια που επιθυμεί να καταθέσει κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση έχει τη δυνατότητα της έγγραφης υποβολής του ζητήματος, με συνοπτικό και σαφή τρόπο, προς τη Γραμματεία του ΔΠΜΣ, στην ηλεκτρονική διεύθυνση msc-snspe@primedu.uoa.gr με κοινοποίηση στον/στην Διευθυντή/ντρια του ΔΠΜΣ.

Η Γραμματεία του ΔΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο του/της φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, στην Επιτροπή Παραπόνων του ΔΠΜΣ.

Η Επιτροπή σε διάστημα που δεν ξεπερνά τον ένα μήνα (εκτός αν υφίσταται ζήτημα επείγοντος) συνεδριάζει για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος.

Το κείμενο του φοιτητή/τριας με το παράπονο ή την ένσταση εξετάζεται από την Επιτροπή, εφόσον σχετίζεται με διοικητικές υπηρεσίες και όχι με αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων.

Επίσης, παράπονα και ενστάσεις με κακοπροαίρετο ή υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και αιτήματα με ανεπαρκή στοιχεία ή ανακριβή στοιχεία επικοινωνίας δεν εξετάζονται και δεν απαντώνται.

Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Επιτροπή μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ, ή στο αρμόδιο διοικητικό όργανο του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Η Επιτροπή αν κρίνει ότι χρειάζεται έχει την δυνατότητα να συγκαλέσει τον/τη φοιτητή/τρια σε κατ' ιδίαν ακρόαση.

Εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσεως του προβλήματος και του επείγοντος χαρακτήρα του θέματος, ενημερώνεται από μέλος της Επιτροπής γραπτώς ή προφορικώς ο/η φοιτητής/ρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα ή το παράπονο.

Το χρονικό διάστημα απόκρισης στο αίτημα ενδέχεται να διαφέρει αναλόγως με το είδος του κάθε παραπόνου ή ένστασης και των ενεργειών που απαιτούνται να γίνουν για την αντιμετώπισή του.