



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



**A13. Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών
του Κοινού Ελληνογαλλικού ΠΜΣ
«Διδασκαλία ξένων γλωσσών στην Ευρώπη: Εκπαίδευση
στη γλωσσική και πολιτισμική διαφορετικότητα των
σχολικών πληθυσμών»**

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα	2
Συγκρότηση και Ρόλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων.....	3
Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών	4
Βήμα 1ο: Διατύπωση Παραπόνου ή Ένστασης	4
Βήμα 2ο: Εξέταση Παραπόνου ή Ένστασης και Λήψη Απόφασης	4
Βήμα 3ο: Ενημέρωση Παραπονούμενου για Διαχείριση Ζητήματος και Λήψη Απόφασης ...	4

Συγκρότηση και Ρόλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων των φοιτητών του Κοινού ΠΜΣ «Διδασκαλία ξένων γλωσσών στην Ευρώπη: εκπαίδευση στη γλωσσική και πολιτισμική διαφορετικότητα των σχολικών πληθυσμών» έχει ως στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης εκπαίδευσης καθώς και των διοικητικών υπηρεσιών.

Η Επιτροπή ορίζεται από τη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ κάθε ακαδημαϊκό έτος και αποτελείται από τη Διευθύντρια του ΠΜΣ και δύο μέλη, διδάσκοντες του Προγράμματος.

Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις των φοιτητών του ΠΜΣ, τα οποία διαχειρίζεται με γνώμονα την πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων του ΕΚΠΑ (βλ. https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/).

Η Επιτροπή εισηγείται στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ την απόφασή της ή/και στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, η οποία αποφασίζει οριστικά για το εκάστοτε παράπονο ή ένσταση. Εάν κριθεί σκόπιμο, η Συντονιστική Επιτροπή, μετά από εισήγηση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων, μπορεί να παραπέμψει το ζήτημα στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ ή και στις αρμόδιες Αρχές, εφόσον αυτό επιβάλλεται νομικά.

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Η διαδικασία που ακολουθείται για τη διαχείριση των παραπόνων ή ενστάσεων των Φοιτητών του Κοινού Ελληνογαλλικού ΠΜΣ είναι η ακόλουθη:

Βήμα 1ο: Διατύπωση Παραπόνου ή Ένστασης

Οι φοιτητές υποβάλλουν επώνυμα το παράπονό τους με ηλεκτρονική αίτηση (eprotoocol@uoa.gr), η οποία προωθείται από τη Γραμματεία στην Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων.

Η Επιτροπή έχει το δικαίωμα να καλέσει σε προφορική ακρόαση τον παραπονούμενο φοιτητή για περαιτέρω διευκρινίσεις.

Βήμα 2ο: Εξέταση Παραπόνου ή Ένστασης και Λήψη Απόφασης

Η Επιτροπή συνεδριάζει και εξετάζει διεξοδικά το παράπονο ή ένσταση, καθώς και τα στοιχεία που προέκυψαν από την προφορική ακρόαση.

Εάν κριθεί σκόπιμο, η Επιτροπή μπορεί να παραπέμψει το ζήτημα στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ ή και στις αρμόδιες Αρχές.

Η Επιτροπή εισηγείται την απόφασή της στη Συντονιστική Επιτροπή προς επικύρωσή της.

Βήμα 3ο: Ενημέρωση Παραπονούμενου για Διαχείριση Ζητήματος και Λήψη Απόφασης

Η επικυρωμένη απόφαση από τη Συντονιστική Επιτροπή κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο φοιτητή σε εύλογο χρονικό διάστημα, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος.