



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

Π3.2 Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Τμήμα Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών
Ε.Κ.Π.Α.



Μάρτιος 2025

Περιεχόμενα

Άρθρο 1 Συγκρότηση και ρόλος της επιτροπής διαχείρισης παραπόνων.....	3
Άρθρο 2 Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών	4
Βήμα 1ο: Διατύπωση παραπόνου ή ενστάσεως	4
Βήμα 2ο: Εξέταση παραπόνου ή ενστάσεως και λήψη απόφασης	4
Βήμα 3ο: Ενημέρωση παραπονούμενου για διαχείριση ζητήματος και λήψη απόφασης	4
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	5

Ο ακόλουθος κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών εγκρίθηκε στις 9/12/2024 στην 6η Γενική Συνέλευση ακαδημαϊκού έτους 2024-2025 του Τμήματος Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών.

Άρθρο 1 Συγκρότηση και ρόλος της επιτροπής διαχείρισης παραπόνων

Έχοντας υπόψη τη διάταξη του Άρθρου 33, παρ. 1, περίπτωση ια' του Ν. 4957/2022 «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις ΦΕΚ Α 141/21.07.2022) και αποσκοπώντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, η Συνέλευση του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών συγκροτεί Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών.

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

Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις φοιτητών, τα οποία άπτονται των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. 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/.

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 του Τμήματος.

Η Επιτροπή αποφασίζει αυτοτελώς, οριστικά και αμετακλήτως για το κάθε ζήτημα που της παρουσιάζεται. Εάν το κρίνει σκόπιμο μπορεί να παραπέμψει κάποιο ζήτημα στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ.

Άρθρο 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 ενστάσεως

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.di.uoa.gr/>) και να το αποστείλουν υπόψη της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων στο email: epitropi_paraponon@di.uoa.gr

Οι φοιτητές που έχουν ενδοιασμούς αποστολής ονομαστικής υποβολής, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση από μέλος της Επιτροπής, αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στο e-mail: epitropi_paraponon@di.uoa.gr

Βήμα 2ο: Εξέταση παραπόνου ή ενστάσεως και λήψη απόφασης

Η Επιτροπή συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, 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' αντιπαράθεση.

Η απόφαση της Επιτροπής είναι οριστική και αμετάκλητη. Δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης ενστάσεως κατά των αποφάσεων της Επιτροπής.

Βήμα 3ο: Ενημέρωση παραπονούμενου για διαχείριση ζητήματος και λήψη απόφασης

Εκπρόσωπος της Επιτροπής απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον/ην εκάστοτε παραπονούμενο/η 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

ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/Φοιτητριών

Στοιχεία:

Αριθμός Μητρώου:

Έτος Φοίτησης:

Τηλέφωνο / κινητό:

E-mail:

Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα το παράπονο ή την ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες εκπαιδευτικές ή διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος.

- ☐ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για την προώθηση και διαχείριση του παραπόνου / ένστασής μου.
- ☐ Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Αθήνα, ...

Ο/Η Αιτ.....

Υπογραφή