



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

Σχολή Επιστημών της Αγωγής
Τμήμα Εκπαίδευσης και Αγωγής στην Προσχολική Ηλικία

**Κανονισμός λειτουργίας της Επιτροπής Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων
των φοιτητών/τριών του Προπτυχιακού
Προγράμματος Σπουδών
και των Υποψηφίων Διδασκτόρων**

ΑΘΗΝΑ, ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2025

Άρθρο 1 – Συγκρότηση Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (ΕΔΠΕ)

Η ΕΔΠΕ αποτελείται από τον/την Πρόεδρο του Τμήματος και δύο ακόμη μέλη της Γενικής Συνέλευσης. Η ΕΔΠΕ συγκροτείται με Πράξη Προέδρου και έχει ετήσια θητεία, η οποία μπορεί να ανανεώνεται.

Το Τμήμα Εκπαίδευσης και Αγωγής στην Προσχολική Ηλικία της Σχολής Επιστημών της Αγωγής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου θέτει σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2024-2025 διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/τριών του Τμήματος. Δεδομένης της προσήλωσης του Τμήματος στη συνεχή ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, σκοπός της παραπάνω διαδικασίας είναι η όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των παραπόνων προς όφελος τόσο των φοιτητών/τριών όσο και της βελτίωσης της λειτουργίας του Τμήματος και της διαφύλαξης του κύρους του. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά όλα τα παράπονα και τις καταγγελίες των ενεργών προπτυχιακών φοιτητών/τριών και των υποψηφίων διδασκόντων, που υποβάλλονται εγγράφως και επωνύμως, για θέματα ακαδημαϊκής τάξης και δυσλειτουργίας (η αρμοδιότητα για τους/τις μεταπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες ανήκει στην Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών).

Στον παρόντα Κανονισμό διαχείρισης παραπόνων δεν εμπίπτουν θέματα που αφορούν το αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων/ουσών.

Άρθρο 2 – Σκοπός και Ορισμοί

Σκοπός της πολιτικής διαχείρισης παραπόνων είναι η επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος που σχετίζεται με θέματα όπως:

- 1) Θέματα σπουδών και φοίτησης, για τα οποία το Τμήμα είναι άμεσα αρμόδιο (στις αρμοδιότητες της Επιτροπής δεν εμπίπτουν ενστάσεις αναφορικά με τη βαθμολόγηση των εξεταζομένων).
- 2) Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- 3) Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος δεν συνάδει με:

- τον Κανονισμό Προπτυχιακών ή Διδακτορικών Σπουδών
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και έρευνα
- την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- την πρόπουσα συμπεριφορά
- την ισότητα, την καταπολέμηση των διακρίσεων (φυλετικών, θρησκευτικών, σεξουαλικών, λόγω αναπηρίας κ.ά.), την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου. Οι Κανονισμοί Προπτυχιακών και Διδακτορικών Σπουδών του Τμήματος είναι αναρτημένοι στην ιστοσελίδα του Τμήματος. Επίσης, οι φοιτητές/τριες μπορούν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/ή τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους/τις απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους. Επιπλέον, βασική θέση του Τμήματος είναι ότι η απαραίτητη ύπαρξη ενός μηχανισμού διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων και η απρόσκοπτη προσφυγή των φοιτητών/τριών σε αυτόν, δεν πρέπει να υποκαθιστούν την καλοπροαίρετη συζήτηση και διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης τυχόν προβλημάτων, όπου κάτι τέτοιο είναι εφικτό.

Άρθρο 3 – Διαδικασία Διαχείρισης

Ο/Η φοιτητής/τρια συμπληρώνει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνου, το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Τμήματος, και το αποστέλλει σε μέλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων του Τμήματος, το οποίο έχει οριστεί από τη Γ.Σ. του Τμήματος για την παραλαβή των εντύπων, εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Η Επιτροπή προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος. Η Επιτροπή μπορεί να δέχεται κατά την κρίση της σε ακρόαση τους/τις καταγγέλλοντες/ουσες κατ' ιδίαν ή κατ' αντιπαράθεση. Η Επιτροπή αποφασίζει οριστικά και αμετάκλητα για κάθε πρόβλημα που παρουσιάζεται. Ορισμένα ζητήματα κατά την κρίση της Επιτροπής μπορούν να παραπέμπονται στη Συνέλευση του Τμήματος.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος χαρακτήρα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα ή το παράπονο.

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

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.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης του προβλήματος/παραπόνου από την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του/της στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και αναφέροντας, μεταξύ άλλων, και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε από την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο/η Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης του Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική.

Άρθρο 4. Παραπομπή σε αρμόδιες Επιτροπές ή όργανα του Πανεπιστημίου.

Ανάλογα με τη φύση του ζητήματος που ανακύπτει από το παράπονο/ένσταση, η Επιτροπή μπορεί να παραπέμψει το ζήτημα προς ενημέρωση και ενέργειες στις αρμόδιες υπηρεσίες του Πανεπιστημίου, ιδίως δε στον/στη Συνήγορο του/της Φοιτητή/τριας, την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και την Επιτροπή Δεοντολογίας.

Άρθρο 5. Απόρρητο και προσωπικά δεδομένα

Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων των εμπλεκόμενων μερών, όπως ορίζεται κάθε φορά από την ισχύουσα νομοθεσία. Τα στοιχεία παραπόνων και ενστάσεων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που ακολουθούνται καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό χώρο εντός της Γραμματείας του Τμήματος και διατηρείται για έναν χρόνο το περιεχόμενο των παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να είναι διαθέσιμο για τυχόν διορθωτικές παρεμβάσεις εκ μέρους των αρμοδίων οργάνων.

Παράρτημα Α - Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

Προς την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και
Ενστάσεων του Τμήματος Ε.Α.Π.Η.
(αποστολή μέσω του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου,
<https://eprotocol.uoa.gr>)

Όνοματεπώνυμο:

Πατρώνυμο:

Αριθμός Ταυτότητας:

Αριθμός Μητρώου:

Εξάμηνο Σπουδών:

Διεύθυνση Κατοικίας:

Τηλέφωνο/κινητό:

Ηλεκτρονική Διεύθυνση :

ΘΕΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ :