



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

Σχολή Θετικών Επιστημών  
Τμήμα Μαθηματικών  
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών  
«Διδακτική και Μεθοδολογία των Μαθηματικών»

A10. Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού διαχείρισης Παραπόνων  
και Ενστάσεων Φοιτητών

## **Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών**

### **Άρθρο 1. Σκοπός**

Με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, και στο πλαίσιο ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, το ΠΜΣ υιοθετεί κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση, αποτελεσματική και δίκαιη διεκπεραίωση τους με εμπιστευτικότητα.

### **Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων ή ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του ΠΜΣ και έχει ως στόχο την επίλυση διαφορών ή προβλημάτων, σχετικών με την ποιότητα των παρεχόμενων από το ΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Πριν την έκφραση δυσαρέσκειας ή παραπόνου και διατύπωσης οποιασδήποτε αντίρρησης, οι φοιτητές ή φοιτήτριες οφείλουν να μελετήσουν με προσοχή τον Οδηγό και τον Κανονισμό Σπουδών, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ούτως ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

### **Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων**

Σε πρώτο στάδιο, ο φοιτητής ή φοιτήτρια γνωστοποιεί το τυχόν πρόβλημα ή παράπονο στον ακαδημαϊκό σύμβουλο, προκειμένου να διαπιστωθεί, μέσα από συζήτηση των δύο μερών, αν μπορεί να δοθεί άμεση λύση.

Αν η διαφορά δεν επιλυθεί, μέσω της άτυπης προαναφερθείσας διαδικασίας, τότε το παράπονο ή η ένσταση δύναται να καταγραφεί μέσω του Εντύπου Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων.

Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, στη Γραμματεία του ΠΜΣ, η οποία, αφού του χορηγήσει αριθμό πρωτοκόλλου, το διαβιβάζει στη Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, αφού εξετάσει το πρόβλημα προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου ή ένστασης.

Σε περίπτωση όπου η φύση του προβλήματος είναι σύνθετη και η λύση που προτείνεται δεν γίνεται αποδεκτή τουλάχιστον από το ένα μέρος, υπάρχει η δυνατότητα πρόωξης του θέματος στον Κοσμήτορα της Σχολής Θετικών Επιστημών .

### **Άρθρο 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης**

Με την ολοκλήρωση της διαχείρισης του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης, και ανάλογα την φύση του προβλήματος, ο μεταπτυχιακός φοιτητής ενημερώνεται για την οριστική απόφασή σχετικά με το ζήτημα του από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών.

Η ενημέρωση αυτή γίνεται εγγράφως και σε εύλογο χρονικό διάστημα, ανάλογα με την βαρύτητα του θέματος και την απαιτούμενη διαδικασία διαχείρισης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών έχει συσταθεί και λειτουργεί ο θεσμός με την ονομασία "Συνήγορος του Φοιτητή" με τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- εξέταση αιτημάτων φοιτητών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά,
- διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή με τα όργανα και τις υπηρεσίες διοίκησης.
- εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας και
- ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

### **Επικοινωνία**

**Ταχυδρομική Διεύθυνση:** Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15 - 1ος όροφος)

**Τηλέφωνο:** 210 368 8274

**E-mail:** sinigrosfititi@uoa.gr

[https://www.uoa.gr/foitites/paroches\\_drastiriotites/synigoros\\_toy\\_foititi/](https://www.uoa.gr/foitites/paroches_drastiriotites/synigoros_toy_foititi/)

*"Συνήγορος του Φοιτητή" ορίσθηκε η Επίκουρη Καθηγήτρια της Νομικής Σχολής κ. Βασιλική Χρήστου.*

*Φοιτητές θα γίνονται δεκτοί κάθε Παρασκευή 11:15 έως 12:30*

Ο Συνήγορος του φοιτητή είναι θεσμός που προβλέπεται και από τον νέο νόμο 4957/2022-Άρθρο 130

### **Άρθρο 5. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση του Παρόντος Κανονισμού**

Η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ «Διδακτική και Μεθοδολογία των Μαθηματικών» είναι αρμόδια για την τήρηση και συμπλήρωση του παρόντος Κανονισμού.

Ο παρόν Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών εγκρίθηκε από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών την 23 Ιανουαρίου 2023

