



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837

Παράρτημα Α13

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

ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον»

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΠΜΣ
"ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΓΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ"**

Ο Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και ενστάσεων του ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον» του Τμήματος Γεωλογίας και Γεωπεριβάλλοντος του ΕΚΠΑ, εγκρίθηκε από τη 12η συνεδρίαση της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος στις 28 Μαρτίου 2025.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΠΜΣ "Επιστήμες Γης και Περιβάλλον"

Άρθρο 1. Ορισμοί –Γενικές Αρχές

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί και τηρείται απαραίτητως ο «**Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων**» των μεταπτυχιακών φοιτητών/φοιτητριών του ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον» του Τμήματος Γεωλογίας και Γεωπεριβάλλοντος της Σχολής Θετικών Επιστημών ΕΚΠΑ. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον» της Σχολής Θετικών Επιστημών εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Ως παράπονο/ένσταση ορίζεται μία ανησυχία ή ένα ζήτημα που προκαλεί δυσαρέσκεια, το οποίο αφορά στο επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ υπηρεσιών και του οποίου η διαδικασία επίλυσης δεν καλύπτεται από άλλους κανονισμούς και διεργασίες.

Το ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον» αναγνωρίζει ότι μπορεί κατά καιρούς να προκύπτουν παράπονα/ενστάσεις, τα οποία πρέπει να αντιμετωπίζει και να διαχειρίζεται κατάλληλα. Το ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον» στοχεύει στη δημιουργία ενός κλίματος στο οποίο: (i) η υποβολή παραπόνων/ενστάσεων είναι απολύτως αποδεκτή, (ii) το άτομο που υποβάλλει το παράπονο/ένσταση γνωρίζει ότι δεν θα έχει κάποια αρνητική συνέπεια εξαιτίας της υποβολής παραπόνου, (iii) τα παράπονα/ενστάσεις θα τύχουν της απαραίτητης προσοχής, (iv) εάν εμπλέκεται κάποιο μέλος του ΠΜΣ, αυτό θα έχει την ευκαιρία να απαντήσει, και (v) όλα τα εμπλεκόμενα μέρη θα ενημερωθούν εγκαίρως σχετικά με τη διαχείριση του παραπόνου/ένστασης μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Άρθρο 2.Σκοπός

Σκοπός του κανονισμού είναι να παρέχει ένα συστηματικό και συνεπές πλαίσιο, το οποίο προάγει

τη δίκαιη και έγκαιρη επίλυση τυχόν ζητημάτων που διατυπώνονται από τις/τους φοιτήτριες/ές. Η συστηματική αυτή προσέγγιση προάγει τη λογοδοσία και παράλληλα βοηθά στην αποκατάσταση προβληματικών υπηρεσιών, εάν απαιτείται, στην αποφυγή της επανάληψης διαπιστωθέντων προβλημάτων, και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των σπουδών και της μαθησιακής εμπειρίας.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον» και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

I. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης

II. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

III. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού

IV. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος διοικητικού προσωπικού

Άρθρο 3. Διαδικασίες Επίλυσης

Για τη διευθέτηση ενός παραπόνου/ένστασης μπορεί να ακολουθηθούν δύο κύριες κατηγορίες διαδικασιών: (i) απευθείας επίλυση και (ii) υποβολή παραπόνου/ένστασης.

(I) Απευθείας επίλυση

Το ΠΜΣ ενθαρρύνει τους φοιτητές να προσπαθούν να επιλύουν τυχόν παράπονα ή ενστάσεις άμεσα και απευθείας με το/τα μέλος/η του ΠΜΣ (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, Συνεργάτης, Γραμματεία) που εμπλέκεται/ονται στο ζήτημα που προκάλεσε τη δυσανεξία.

Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο σφάλμα, παρανόηση ή παράλειψη στον συντομότερο δυνατό χρόνο. Εάν ο φοιτητής δεν είναι ικανοποιημένος από τη διαδικασία απευθείας επίλυσης ή δεν γνωρίζει σε ποια/ον πρέπει να απευθυνθεί ή έχει επιφυλάξεις να αποταθεί απευθείας στο άτομο που εμπλέκεται, μπορεί να απευθυνθεί είτε στον διευθυντή του ΠΜΣ είτε στην/τον ακαδημαϊκό του σύμβουλο, για να λάβει υποστήριξη και καθοδήγηση, με σκοπό την άμεση επίλυση του ζητήματος.

(II) Υποβολή παραπόνου/ένστασης

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει, γραπτώς το παράπονο του.

Η διαδικασία περιγράφεται ως ακολούθως :

Για την καταγραφή των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΠΜΣ είναι διαθέσιμο σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον» (https://earthsciences-environment.geol.uoa.gr/foitites/diacheirisi_paraponon_kai_enstaseon_foititon_toy_pms/) το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» το οποίο συμπληρώνει ο φοιτητής/τρια και υποβάλλει στη γραμματεία του ΠΜΣ. Η γραμματεία του ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον» μεριμνά ώστε να πρωτοκολληθεί άμεσα το αίτημα και να κοινοποιηθεί τόσο στον ενδιαφερόμενο φοιτητή/τρια όσο και στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο (Βλ. Α14-ΑΚΑΔ.ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ).

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, αφού εξετάσει το παράπονο προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες και ενημερώνει τα όργανα του ΠΜΣ.

Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι, δύνανται να προτείνουν λύσεις και ενεργούν ως διαμεσολαβητές σε άμεση συνεννόηση με το φοιτητή για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής του ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον» με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος. Την ίδια διαδικασία μπορεί να ακολουθήσει και ο φοιτητής εάν η συνεργασία με τον ακαδημαϊκό σύμβουλο δεν επιλύσει το πρόβλημα/ένσταση.

Σε κάθε περίπτωση υπάρχει δυνατότητα να ενεργοποιηθεί (μετά από σχετικό αίτημα) και η Επιτροπή Μεταπτυχιακής Εκπαίδευσης του Σχολής Θετικών Επιστημών, στην οποία μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές/τριες για οποιαδήποτε προβλήματα αντιμετωπίζουν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Το ζήτημα που απασχολεί τον φοιτητή επιδιώκεται να επιλυθεί κατ' αρχήν από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο ή και τον διδάσκοντα του εκάστοτε μαθήματος. Εάν η προτεινόμενη λύση δεν ικανοποιεί τον φοιτητή έχει δικαίωμα να απευθυνθεί στον Δ/ντή του ΠΜΣ και εκείνος αν κρίνει απαραίτητο να ζητήσει τη γνώμη της Συντονιστικής Επιτροπής. Αν η απόφαση που θα λάβει ο Διευθυντής δεν ικανοποιεί τον φοιτητή μπορεί να καταθέσει παράπονο/ένσταση και την τελική απόφαση να την λάβει η Συνέλευση Τμήματος Γεωλογίας και Γεωπεριβάλλοντος. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν

γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.

Άρθρο 4. Προστασία Προσωπικών δεδομένων

Το ΠΜΣ «Επιστήμες Γης και Περιβάλλον» στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριών, αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που απορρέουν από οποιαδήποτε ένσταση/παράπονο τους σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και σε καμία περίπτωση δεν εκθέτει τα προσωπικά τους δεδομένα (στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα) .

Άρθρο 5. Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων

Κρίνεται σκόπιμο να εφαρμοστούν ενέργειες, οι οποίες θα συμβάλλουν στην βελτιστοποίηση της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων και ενστάσεων. Τα παράπονα και οι ενστάσεις που υποβάλλονται μέσω της γραπτής/τυπικής διαδικασίας, θα πρέπει να καταχωρίζονται και να ταξινομούνται ηλεκτρονικά, προκειμένου τα αποτελέσματα από την επίλυση τους να είναι μετρήσιμα, αξιολογήσιμα και συγκρίσιμα, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά (ΒΛ.ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ).

ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΓΕΩΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΡΟΣ ΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΠΜΣ “ Επιστήμες Γης και Περιβάλλον ”

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....
ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:.....
ΑΡ. ΜΗΤΡΩΟΥ:.....
Τηλέφωνο / Κινητό:.....
e-mail:.....

ΠΕΡΙΓΡΑΨΤΕ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ

Δηλώνω ότι συναινώ στην διαχείριση των προσωπικών μου δεδομένων από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του ΠΜΣ με σκοπό την επεξεργασία της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Αθήνα

Ο/Η ΑΙΤ.....

ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΚΡΙΒΗ Η ΔΗΛΩΣΗ ΣΑΣ ΔΕΝ ΘΑ ΓΙΝΕΤΑΙ ΑΠΟΔΕΚΤΗ.