



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

Φιλοσοφική Σχολή  
Τμήμα Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας

**ΠΜΣ «Γερμανική Φιλολογία: Θεωρία – εφαρμογές»**

**ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

**ΕΚΠΑ**

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ  
ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ**

2023

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....</b>	<b>3</b>
<b>1. ΆΡΘΡΟ 1. ΣΚΟΠΟΣ .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ΆΡΘΡΟ 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ΆΡΘΡΟ 3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ .....</b>	<b>4</b>
<i>Στάδιο 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία.....</i>	<i>5</i>
<i>Στάδιο 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία .....</i>	<i>5</i>
<b>4. ΆΡΘΡΟ 4. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ .....</b>	<b>6</b>
<b>5. ΆΡΘΡΟ 5. ΆΛΛΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ .....</b>	<b>6</b>
<i>Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος.....</i>	<i>6</i>
<i>Συνήγορος Φοιτητών.....</i>	<i>6</i>
<i>Επιτροπή Ισότητας των Φύλων.....</i>	<i>7</i>
<b>6. ΆΡΘΡΟ 6. ΤΗΡΗΣΗ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ .....</b>	<b>7</b>
<b>7. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ &amp; ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ .....</b>	<b>8</b>

### 1. ΑΡΘΡΟ 1. ΣΚΟΠΟΣ

Επιδίωξη του Τμήματος είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, το Τμήμα Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωση τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας του ΕΚΠΑ

### 2. ΑΡΘΡΟ 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλον τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Τμήματος Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης, που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του Τμήματος καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Ιδρύματος, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο/η εκάστοτε Διευθυντής/τρια της ΣΕ και ο/η Πρόεδρος του Τμήματος. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### 3. ΑΡΘΡΟ 3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Το Τμήμα εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία. Στην περίπτωση των Προγραμμάτων Προπτυχιακών και Μεταπτυχιακών σπουδών του Τμήματος τα αρμόδια όργανα είναι η Συνέλευση, ο/η Πρόεδρος του Τμήματος, η ΣΕ του Π.Μ.Σ. και ο/η Διευθυντής/τρια της ΣΕ.

Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης:

## ΣΤΑΔΙΟ 1. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ/ΑΝΕΠΙΣΗΜΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Ο/η φοιτητής/τρια συζητά με μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΕΠ ή τον ακαδημαϊκό σύμβουλο ή μέλος του διοικητικού προσωπικού ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του/της. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση. Αν επέλθει η επίλυση του προβλήματος, δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

## ΣΤΑΔΙΟ 2. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ/ΕΠΙΣΗΜΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Εάν το πρόβλημα/παράπονο δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με τον βαθμό βαρύτητας. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αποκλειστικά από τον/την φοιτητή/τρια. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο/η φοιτητής/τρια υποβάλει γραπτώς το αίτημα του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων του Τμήματος (βλ. Παράρτημα), τόσο μέσω της ιστοσελίδα του Τμήματος, όσο και μέσω της ιστοσελίδας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του Τμήματος ή του ΠΜΣ, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται και η διαδικασία διαμεσολάβησης που προηγήθηκε.
2. Η Γραμματεία του Τμήματος ή του ΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του/της φοιτητή/τριας μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος ή στον/στην Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ.
3. Ο/η Πρόεδρος του Τμήματος ή ο/η Διευθυντής/τρια εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/τρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΕΚΠΑ (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας Φύλων).

Σε περίπτωση απόρριψης της ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συνέλευση του Τμήματος ή την Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ είναι οριστικές και αμετάκλητες.

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

#### 4. ΑΡΘΡΟ 4. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο/η φοιτητής/τρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του/της.

#### 5. ΑΡΘΡΟ 5. ΆΛΛΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

##### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι φοιτητές/τριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Τμήματος και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους για ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών (βλ. <https://survey.uoa.gr/portal/surveyList?status=1&programType=2&departmentId=111&orderByDate=1>).

##### ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Ο θεσμός του/της Συνηγόρου Φοιτητών καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος (βλ. <http://www.gs.uoa.gr/proptyxiakes-spoydes/symboyloi-foithton.html>).

Ο/η Συνήγορος φοιτητών έχει αρμοδιότητα για τα εξής θέματα:

- εξέταση αιτημάτων φοιτητών/τριών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά
- διευκόλυνση των επαφών του/της φοιτητή/τριας με τα όργανα και τις υπηρεσίες διοίκησης
- εξέταση αναφορών/καταγγελιών των φοιτητών/τριών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας

- ενημέρωση των φοιτητών/τριών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Ο/η Συνήγορος φοιτητών δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών.

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

Με απόφαση της Συγκλήτου συγκροτήθηκε στο ΕΚΠΑ Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (Ε.Ι.Φ.) ως συμβουλευτικό όργανο της Συγκλήτου και των Διοικήσεων των Σχολών και Τμημάτων για την προώθηση της ισότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες της ακαδημαϊκής ζωής.

Η Ε.Ι.Φ. έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού
- παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα
- παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά
- παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων, όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση. Με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Α.Ε.Ι. ρυθμίζονται ειδικότερα θέματα υποστήριξης των θυμάτων διακριτικής μεταχείρισης από την Επιτροπή.

Το Τμήμα Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας εστιάζει επίσης στην υποστήριξη των φοιτητών/τριών ΑμεΑ με τη βοήθεια συμβούλων.

Υπάρχουν, τέλος, και πολλές άλλες υπηρεσίες που παρέχει το ΕΚΠΑ στους φοιτητές/τριες του Πανεπιστημίου μας: <http://www.gs.uoa.gr/yphresies-gia-foithtes.html>

#### 6. ΑΡΘΡΟ 6. ΤΗΡΗΣΗ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Ο παρών κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παράπονων και ενστάσεων φοιτητών/τριών εγκρίθηκε από τη συνέλευση του Τμήματος Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας.

## 7. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

### ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Αρ. Πρωτ.: \_\_\_\_\_

ΠΡΟΣ

Τη Γραμματεία του Τμήματος Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας/του ΠΜΣ «Γερμανική Φιλολογία: Θεωρία-Εφαρμογές

Όνοματεπώνυμο \_\_\_\_\_

Αρ. Μητρώου \_\_\_\_\_

Έτος Σπουδών \_\_\_\_\_

Τηλ./κινητό \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κτλ.).

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Αθήνα, \_\_\_\_\_

Ο/Η Αιτ \_\_\_\_\_

### Ενημέρωση απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το ΕΚΠΑ λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μου για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.

- Κατανόω ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΕΚΠΑ και στην ισχύουσα νομοθεσία.