

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών
ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837



ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΑΕΡΟΔΙΑΣΤΗΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2024

Περιεχόμενα

Εισαγωγή....3
Ορισμοί....3
Σκοπός....3
Πεδίο Εφαρμογής....3
Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων....4
Βήμα 1^{ο} : Διατύπωση παραπόνου ή ενστάσεως....4
Βήμα 2^{ο} : Εξέταση παραπόνου ή ενστάσεως και λήψη απόφασης....4
Βήμα 3^{ο} : Ενημέρωση παραπονούμενου για διαχείριση ζητήματος και λήψη απόφασης.....5
Συνήγορος του/της Φοιτητή/τριας....5
Παράρτημα....6

Εισαγωγή

Η υιοθέτηση κανονισμού ρύθμισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του Τμήματος Αεροδιαστημικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, που τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2024-2025, στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Τμήματος, θέτοντας στο επίκεντρό του, τον σεβασμό όλων των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Στην κατεύθυνση αυτή τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των προπτυχιακών φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος Αεροδιαστημικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Ορισμοί

1. Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του φοιτητή/τριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Σκοπός

Ο κανονισμός λειτουργίας του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ες φοιτητές/τριες του Τμήματος Αεροδιαστημικής Επιστήμης και Τεχνολογίας 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 ή διοικητικού προσωπικού.

Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν κατ’ αρχάς να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με :

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,

- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά της ίσης μεταχείρισης και ισότητας,
- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

Η διαδικασία που ακολουθείται αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται ακολούθως:

Βήμα 1ο: Διατύπωση παραπόνου ή ενστάσεως

Οι φοιτητές/τριες που επιθυμούν να καταθέσουν κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση οφείλουν να συμπληρώσουν Έντυπο Υποβολής Παραπόνων& Ενστάσεων και να το καταθέσουν στη γραμματεία του Τμήματος. Έντυπα Υποβολής Παραπόνων& Ενστάσεων, στα οποία δεν έχουν συμπληρωθεί όλα τα απαραίτητα πεδία δεν θα εξετάζονται.
Οι φοιτητές/τριες που έχουν ενδοιασμούς αποστολής ονομαστικής υποβολής του παραπόνου τους, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο.

Βήμα 2ο: Εξέταση παραπόνου ή ενστάσεως και λήψη απόφασης

Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τριας από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο (διαμεσολάβηση). Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.
Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τριας από τον Πρόεδρο του Τμήματος (Διοικητική εξέταση). Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον Πρόεδρο του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση.
Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου από την Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου από τον Πρόεδρο του Τμήματος, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ

νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία διαμεσολάβησης και Διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

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

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

Συνήγορος του/της Φοιτητή/τριας

Αξίζει να σημειωθεί πως 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
- ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της
- Πανεπιστημιακής Κοινότητας

Επικοινωνία: Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15 - 1ος όροφος), 210 368 8274,
sinigorosfititi@uoa.gr

Παράρτημα

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν Πανεπιστήμιον Αθηνών
ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837

ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΑΕΡΟΔΙΑΣΤΗΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΕΚΠΑ, ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑ ΕΥΡΙΠΟΥ
ΨΑΧΝΑ ΕΥΒΟΙΑΣ, Τ.Κ. 34400
Τηλ. 2228021850-1-2
e-mail: secr@aerospace.uoa.gr

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς *(επιλέξτε ένα από τα δύο)*
☐Τον Πρόεδρο του Τμήματος ή
☐Την Συνέλευση του Τμήματος

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....
ΠΑΝΤΡΩΝΥΜΟ:.....
ΑΡ.ΜΗΤΡΩΟΥ:..... ΕΞΑΜΗΝΟ ΦΟΙΤΗΣΗΣ:.....
ΤΗΛΕΦΩΝΟ:..... E-MAIL: .....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συνοπτικό και σαφή τρόπο το ζήτημα που σας απασχολεί ή το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε και αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κτλ) του Τμήματος. Αναφέρατε τις διαδικασίες διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που τυχόν ακολουθήθηκαν.

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

❑ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα :
……

Ψαχνά,.....
Ο/Η Αιτ.....