

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

Περιεχόμενα:

Άρθρο 1. Γενικά.....	3
Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3. Διαδικασία.....	4
Άρθρο 4. Συνήγορος του φοιτητή.....	5
Άρθρο 5. Επιτροπή Ισότητας των φύλων και καταπολέμησης των διακρίσεων.....	6

Άρθρο 1. Γενικά

Η φιλοσοφία του Διδρυματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Τεχνολογίες της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας για την Εκπαίδευση» στηρίζεται στη φοιτητοκεντρική μάθηση και αντίληψη. Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες θεωρούνται ενεργοί μετέχοντες στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Σκοπός του Κανονισμού είναι η ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας με επίκεντρο τον φοιτητή στο πλαίσιο της διαφάνειας που θα πρέπει να διέπει την ακαδημαϊκή ζωή.

Η λειτουργία και εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού συντονίζεται από τον/ην Διευθυντή/ύντρια του ΔΠΜΣ και την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών.

Επιπρόσθετα και πλέον των αρμόδιων -κατά περίπτωση- υπηρεσιακών Μονάδων του Ιδρύματος, το Ε.Κ.Π.Α έχει θεσμοθετήσει με αποφάσεις του Πρυτανικού Συμβουλίου και της Συγκλήτου, σχετικές Επιτροπές, αποτελούμενες από μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού, για την καλύτερη δυνατή υποστήριξη των φοιτητών του, σε όλα τα επίπεδα.

Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται για την διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών που μπορεί να σχετίζονται με τα ακόλουθα:

- Ακαδημαϊκή διδασκαλία και έρευνα
- Ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- Αποδεκτή χρήση υπηρεσιών και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας
- Προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
- Καταπολέμηση της παρενόχλησης
- Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Ιδρύματος

Προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του ΔΠΜΣ στο οποίο φοιτούν και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, που είναι αναρτημένοι στους

ιστότοπους των ΠΜΣ (<https://www.icte.ecd.uoa.gr/>), στην ιστοσελίδα του Τμήματος (<https://www.ecd.uoa.gr/>) και του Πανεπιστημίου (https://www.uoa.gr/to_panepistimio/).

Άρθρο 3. Διαδικασία

Η διαδικασία αφορά παράπονα των φοιτητών/τριών, που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ εκπαιδευτικών υπηρεσιών ή της διάψευσης των προσδοκιών τους αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των σπουδών.

Στο πλαίσιο στήριξης και συνδιαμόρφωσης του χαρακτήρα του ΔΠΜΣ «Τεχνολογίες της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας για την Εκπαίδευση» έχει δημιουργηθεί τριμελής Επιτροπή μελών ΔΕΠ (1η συνεδρίαση ΕΔΕ 19-09-2022) η οποία δέχεται αιτήματα και προτάσεις των φοιτητών για θέματα που ενδέχεται να εμποδίζουν την εύρυθμη λειτουργία του ΠΜΣ και τη φοίτησή τους και εισηγείται σχετικά στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΠΜΣ με στόχο τη διασφάλιση του αισθήματος ικανοποίησης των φοιτητών/τριών.

Οι φοιτητές/ήτριες μπορούν να απευθύνονται:

1. Μέσω της γενικής αίτησης του eprotocol.uoa.gr, παρέχεται η δυνατότητα στους/ις φοιτητές/ήτριες να υποβάλλουν τα αιτήματά τους έγγραφα προς τη Γραμματεία του ΠΜΣ, που θα σχετίζονται με παράπονα που εκφράζονται με οποιονδήποτε τρόπο από το φοιτητή/ήτρια. Οι αιτήσεις μπορούν να γίνονται είτε μέσω eprotocol στις Γενικές αιτήσεις λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου (<https://www.protocol.uoa.gr>) είτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Γραμματείας του ΔΠΜΣ (<https://www.icte.ecd.uoa.gr>).
2. Μέσω των οργάνων του ΔΠΜΣ (Συντονιστική Επιτροπή, Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών), ώστε να δηλώνονται και τυχόν μη εκφρασμένα παράπονα ή παράπονα που αποκαλύπτονται μέσα από τυποποιημένα ερωτηματολόγια ή συζητήσεις με το φοιτητή. Το ΠΜΣ χρησιμοποιεί Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας τα οποία διανέμονται στους φοιτητές σε επίπεδο μαθήματος και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την Αρχή Διασφάλισης Ποιότητας Ανώτατης Εκπαίδευσης (Α.ΔΙ.Π.), μέσω του οποίου οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα, αφενός να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΠΜΣ και των στελεχών του και, αφετέρου, να

εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

3. Μέσω 2 εκλεγμένων εκπροσώπων φοιτητών/ριών ανά έτος. Για το σκοπό αυτό, συλλέγεται πληροφόρηση από όλες τις δυνατές πηγές.

Ο/Η Πρόεδρος της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών εξετάζει μετά από συζήτηση με την τριμελή Επιτροπή και τα αρμόδια όργανα, το πρόβλημα το οποίο σχετίζεται με το παράπονο και προχωρά στην εφαρμογή άμεσων διορθωτικών ενεργειών, ενημερώνοντας, ταυτόχρονα, το/η φοιτητή/τρια.

Άρθρο 4. Συνήγορος του φοιτητή

Επιπλέον, 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: sinigorosfititi@uoa.gr

Άρθρο 5. Επιτροπή Ισότητας των φύλων και καταπολέμησης των διακρίσεων

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του νόμου 4957/2022 (ΦΕΚ 141/Α/21-7-2022) θεσπίστηκε στο ΕΚΠΑ η «**Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων**»

Η Επιτροπή αποτελεί συμβουλευτικό όργανο του Α.Ε.Ι. και έχει ως αποστολή την προώθηση της ισότητας των φύλων και της καταπολέμησης των διακρίσεων με βάση το φύλο, την φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τη θρησκεία ή τις πεποιθήσεις, την κατάσταση υγείας/αναπηρίας, την ηλικία ή τον γενετήσιο προσανατολισμό σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες και δραστηριότητες της ακαδημαϊκής ζωής

Η Επιτροπή συμβάλλει στην πρόληψη και αντιμετώπιση κάθε είδους διακρίσεων και στην πρόληψη και αντιμετώπιση του σεξισμού, της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς στο Ίδρυμα.