



**ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ**



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΒΙΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ»**

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

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Βιολογία της Άσκησης»

Στα πλαίσια της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας, η συντονιστική επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) «Βιολογία της Άσκησης» του Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΕΚΠΑ), συντάσσει «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών», ο οποίος τίθεται σε ισχύ από το τρέχον ακαδημαϊκό έτος 2022-2023. Ο κανονισμός δύναται να τροποποιηθεί με αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος.

Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων¹ και ενστάσεων² απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές του ΠΜΣ «Βιολογίας της Άσκησης» και αποσκοπεί στην επίλυση θεμάτων που έχουν προκύψει από διαφωνία ή δημιουργία προβλήματος που αφορά τις παρεχόμενες εκπαιδευτικές και διοικητικές υπηρεσίες 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.

Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με (i) τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης, (ii) τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα, (iii) την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών, (iv) την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων, (v) την προστασία των προσωπικών δεδομένων, (vi) την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά, ή/και (vii) την ισότητα καθώς και την καταπολέμηση των διακρίσεων και πάσης φύσεως παρενοχλήσεων. Θέματα που αφορούν στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της επιτροπής.

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Το ΠΜΣ «Βιολογία της Άσκησης» εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης κάθε

¹ Ως παράπονο ορίζεται η προφορική ή γραπτή έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του ΠΜΣ, αναφορικά με το ποιοτικό όσο ενδεχομένως και ποσοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών του λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/ης.

² Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολιών ή αντιρρήσεων εκ μέρους του/ης φοιτητή/τριας σχετικά με λήψη απόφασης των αρμόδιων οργάνων του ΠΜΣ, που αφορά υποβαλλόμενο αίτημά του/ης.

φοιτητικού παραπόνου ή/και ένστασης τηρώντας την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ, όπως αυτή είναι αναρτημένη στον ιστότοπο του ΕΚΠΑ (https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/) και διαθέτοντας παράλληλα τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν την λειτουργία του Τμήματος. Εκτός από την επίλυση των προβλημάτων των παραπονουμένων φοιτητών/τριών, ο εν λόγω θεσμός είναι σημαντικό να λειτουργεί και ως ανατροφοδοτικός μηχανισμός πληροφόρησης για την διόρθωση διαδικασιών, οι οποίες αποδεικνύονται προβληματικές. Για παράδειγμα, η επανάληψη του ίδιου παραπόνου από διαφορετικούς φοιτητές/τριες αναφορικά με μια διαδικασία ενδεχομένως να απαιτεί την τροποποίηση της διαδικασίας στο σύνολό της.

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Η υποβολή παραπόνου ή/και ενστάσεως αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα κάθε φοιτητή/τριας, η οποία ωστόσο δεν θα πρέπει να αποτελεί ανακλαστική αντίδραση για οποιοδήποτε αίτημα του/της δεν στάθηκε δυνατό να επιλυθεί. Βασική ακαδημαϊκή στρατηγική των διδασκόντων και του διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ «Βιολογία της Άσκησης» είναι η καλοπροαίρετη κατ' αρχάς συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος που έχει δημιουργηθεί και πρέπει να επιλέγεται πριν το εντοπισμένο πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο. Σε αυτό το πνεύμα συνεργασίας ένα παράπονο/πρόβλημα μπορεί να αναφερθεί σε ένα διδάσκοντα του ΠΜΣ (π.χ. Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, επιβλέποντα καθηγητή) ή μέλος διοικητικού προσωπικού (π.χ. γραμματέα μεταπτυχιακών σπουδών), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου/προβλήματος, και να αντιμετωπιστεί άμεσα μετά από πρόταση μιας κοινά αποδεκτής λύσης. Σε περιπτώσεις ανεπιτυχούς απευθείας επίλυσης του προβλήματος, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλει εγγράφως ή προφορικά το παράπονο ή/και ένσταση ακολουθώντας την διαδικασία που περιγράφεται ακολούθως:

Στάδιο 1ο: Διατύπωση Παραπόνου ή/και Ένστασης Φοιτητών/τριών

Οι φοιτητές/τριες που επιθυμούν να καταθέσουν εγγράφως ένα παράπονο ή ένσταση οφείλουν να συμπληρώσουν το Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης (βλ. σχετικό υπόδειγμα), το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην ηλεκτρονική σελίδα του ΠΜΣ «Βιολογία της Άσκησης» με την επωνυμία «Χρήσιμα Έντυπα» (https://www.phed.uoa.gr/metaptychiakes_spydes/metaptychiakos_kyklos_spydon/biologia_tis_askisis/chrisima_enty_pa_ba/) και να το υποβάλουν στη Γραμματεία του ΠΜΣ σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή (pmsphed@phed.uoa.gr). Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράψουν με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν καθώς και όλες τις ενέργειες τις οποίες έχουν πράξει μέχρι τη στιγμή της υποβολής του παραπόνου ή/και ένστασης (π.χ. προφορική επικοινωνία με διδάσκοντα του ΠΜΣ), καθώς και τυχόν λύσεις που έχουν προταθεί. Για την καλύτερη διατύπωση του παραπόνου ή/και ένστασης οι φοιτητές/τριες ενθαρρύνονται να μελετούν τον Οδηγό Σπουδών του ΠΜΣ, ο οποίος βρίσκεται αναρτημένος στον ιστότοπο του ΠΜΣ (https://www.phed.uoa.gr/metaptychiakes_spydes/metaptychiakos_kyklos_spydon/biologia_tis_askisis/odigos_spydon_ba/) και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του ΠΜΣ, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους πριν προβούν στην υποβολή τους. Οι φοιτητές/τριες που έχουν

ενδιασμούς ως προς την έγγραφη και ονομαστική υποβολή του παραπόνου τους έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στην ηλεκτρονική διεύθυνση της γραμματείας του ΠΜΣ. Παράπονα ή/και ενστάσεις, τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία, καθώς και αυτά με υβριστικό περιεχόμενο, δεν θα λαμβάνονται υπόψη από τον/την διευθυντή/τρια ή την συντονιστική επιτροπή του ΠΜΣ «Βιολογία της Άσκησης».

Στάδιο 2ο: Εξέταση Παραπόνου Φοιτητών/τριών από τον/την Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ

Η γραμματεία του ΠΜΣ γνωστοποιεί τα παράπονα ή/και ενστάσεις των φοιτητών/τριών στον/στην διευθυντή/τρια του ΠΜΣ, ο/η οποίος/α προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για διερεύνηση και επίλυση του προβλήματος. Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια έχει ζητήσει προφορική ακρόαση ή ο/η διευθυντής/τρια του ΠΜΣ, ανάλογα με φύση του προβλήματος, θεωρεί απαραίτητο να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια, πραγματοποιείται κοινή συνάντηση με έναν/μία εκ των ακαδημαϊκών συμβούλων του ΠΜΣ ή με τον/την διδάσκοντα/ουσα στον/ην οποίο/α τέθηκε αρχικά το παράπονο (εφόσον έχει προηγηθεί παρόμοια επικοινωνία) ή σε αδυναμία παράστασης των ανωτέρω, με έναν/μία εκ των άλλων διδασκόντων/ουσών του ΠΜΣ. Ο/Η διευθυντής/τρια του ΠΜΣ ενημερώνει την ολομέλεια της συντονιστικής επιτροπής και, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, τον/την φοιτητή/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα/παράπονο που έχει υποβάλει.

Το εκάστοτε παράπονο δύναται επίσης να παραπεμφθεί από τον διευθυντή/τρια του ΠΜΣ στη συντονιστική επιτροπή, εφόσον τούτο κρίνεται απαραίτητο, ή σε ειδικές περιπτώσεις να ζητήσει τη συνδρομή της Επιτροπής Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ, ή ακόμη και των αρμόδιων Αρχών. Στην περίπτωση που ο/η διευθυντής/τρια του ΠΜΣ παραπέμψει το πρόβλημα/παράπονο στη συντονιστική επιτροπή, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλει ένσταση κάνοντας χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας.

Στάδιο 3ο: Εξέταση Ένστασης Φοιτητών/τριών από την Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ

Ο/Η φοιτητής/τρια δύναται να υποβάλλει ένσταση προς τη συντονιστική επιτροπή του ΠΜΣ, εγγράφως συμπληρώνοντας το αντίστοιχο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων ή προφορικώς ακολουθώντας τη διαδικασία που αναφέρεται παραπάνω, για παράπονα που δεν έχουν ικανοποιηθεί επαρκώς ή/και εμμένοντα προβλήματα. Οι ενστάσεις που έχουν αποσταλεί ονομαστικά ή έχουν τεθεί μέσω προφορικής ακρόασης, καθώς και όσα εκ των παραπόνων έχουν αυτοδίκαια παραπεμφεί από τον διευθυντή/τρια του ΠΜΣ προς τη συντονιστική επιτροπή, διερευνούνται και επιλύονται στα πλαίσια των τακτικών ή έκτακτων συνεδριάσεων (εφ' όσον η φύση της καταγγελίας το επιβάλλει) της εν λόγω επιτροπής λαμβάνοντας υπόψη όλα τα γεγονότα και τις ενέργειες που έχουν προηγηθεί. Μετά από εισήγηση της συντονιστικής επιτροπής και έγκριση της γενικής συνέλευσης του Τμήματος, η γραμματεία του ΠΜΣ κοινοποιεί στον/ην φοιτητής/τρια εγγράφως τις αποφάσεις που ελήφθησαν σχετικά με την υποβληθείσα ένσταση, οι οποίες με το πέρας της προαναφερόμενης διαδικασίας θεωρούνται οριστικές και αμετακλήτες.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΕΝΣΤΑΣΗΣ

Όνοματεπώνυμο:	_____
Πατρώνυμο:	_____
Ιδιότητα:	_____
Δ/ση Κατοικίας:	_____
Τηλέφωνο/κινητό:	_____
e-mail:	_____

Η διατύπωση των παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων σας, αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο στη διαρκή και συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών/τριών του ΠΜΣ Βιολογία της Άσκησης. Παρακαλείσθε όπως διατυπώσετε με σαφήνεια και συντομία το παράπονο/πρόβλημα που αντιμετωπίσατε σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΠΜΣ «Βιολογία της Άσκησης (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ):

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης του/της παρόντος/ούσας παραπόνου/ένστασης.

ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΘΙΣΤΑ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ

Αθήνα/...../.....

(υπογραφή)

