



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



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«Φυσική Αγωγή & Αθλητισμός»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α10
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
του ΠΜΣ «ΦΥΣΙΚΗ ΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ»

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών

«Φυσική Αγωγή και Αθλητισμός»

Το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) «Φυσική Αγωγή και Αθλητισμός» συντάσσει τον «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριων». Ο Κανονισμός αποσκοπεί στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Ο Κανονισμός τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023 και τροποποιείται με αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος.

Σκοπός του Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του ΠΜΣ «Φυσική Αγωγή και Αθλητισμός», για την επίλυση θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων από το ΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς μεταπτυχιακούς/κές φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

Οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον Οδηγό Σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του ΠΜΣ, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον/στην Σύμβουλο Καθηγητή/τρια για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους/τις απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Συγκεκριμένα, οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στον/στην Σύμβουλο Καθηγητή/τρια τους για θέματα που αφορούν τις διαδικασίες των σπουδών τους, τη συμπεριφορά και την καθοδήγηση του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ, καθώς και για θέματα που αφορούν στην αξιολόγησή τους. Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι φοιτητές/τριες μπορούν να ακολουθήσουν τη διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται ακολούθως:

Βήμα 1ο: Διατύπωση Παραπόνου ή Ένστασης

Οι φοιτητές που επιθυμούν να καταθέσουν κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση οφείλουν να συμπληρώσουν το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων (βλ. Παράρτημα), το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ

(https://www.phed.uoa.gr/metaptychiakes_spoyses/metaptychiakos_kyklus_spoysdon/fysiki_agogi_athlitismos/) και να το υποβάλουν στη Γραμματεία του ΠΜΣ σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή (rmsphed@phed.uoa.gr). Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράψουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Στη συνέχεια, η Γραμματεία το διαβιβάζει στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ «Φυσική Αγωγή και Αθλητισμός». Οι φοιτητές/τριες που έχουν

ενδιασμούς ως προς την έγγραφη και ονομαστική υποβολή του παραπόνου τους έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση, ακολουθώντας αντίστοιχη διαδικασία και αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στο email της Γραμματείας του ΠΜΣ (rmsphed@rhed.uoa.gr), η οποία το κοινοποιεί στον Πρόεδρο της Συντονιστικής Επιτροπής.

Βήμα 2ο: Εξέταση Παραπόνου ή Ένστασης και Λήψη Απόφασης

Το παράπονο ή η ένσταση καταγράφεται από τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής ανώνυμα. Η Συντονιστική Επιτροπή δεν λαμβάνει υπόψη μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και σε μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας. Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια έχει ζητήσει προφορική ακρόαση κανονίζεται συνάντηση με δύο από τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής και στην συνέχεια τα μέλη αυτά ενημερώνουν την Ολομέλεια της Συντονιστικής Επιτροπής. Η Συντονιστική Επιτροπή συζητά τα ζητήματα που έχουν αποσταλεί ή έχουν τεθεί μέσω προφορικής ακρόασης. Ο/Η Πρόεδρος της Συντονιστικής Επιτροπής, εφόσοντο κρίνει απαραίτητο, δύναται να παραπέμψει το θέμα στη Γενική Συνέλευση του Τμήματος. Σε κάθε περίπτωση, τηρείται η ανωνυμία του/της φοιτητή/τριας που υποβάλλει το προς επίλυση αίτημα, βάσει της πολιτικής προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών που είναι αναρτημένη στη διεύθυνση https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/

Βήμα 3ο: Ενημέρωση Φοιτητών/τριων για τη Διαχείριση του Ζητήματος

Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής του/της γραπτώς ή προφορικώς μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα. Το χρονικό διάστημα απόκρισης ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με το είδος του κάθε παραπόνου ή ένστασης και των ενεργειών που απαιτούνται να γίνουν για την αντιμετώπισή του. Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί. Σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος. Η Γενική Συνέλευση του Τμήματος αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το νέο αίτημα επανεξέτασης. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική. Ειδική μέριμνα λαμβάνεται για τη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριων, ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων να είναι διαθέσιμα για εξέταση από τα αρμόδια Όργανα βάσει του κανονισμού λειτουργίας του ΠΜΣ. Είναι κρίσιμο, εκτός από την επίλυση των προβλημάτων των παραπονουμένων φοιτητών/τριων, ο θεσμός να λειτουργεί και ως ανατροφοδοτικός μηχανισμός πληροφόρησης για την διόρθωση διαδικασιών οι οποίες αποδεικνύονται προβληματικές. Ακολουθεί το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.

