



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

ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΤΜΗΜΑ ΓΑΛΛΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΚΑΙ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ

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

Ακαδ. έτος 2024-25

# Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών του Τμήματος Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του ΕΚΠΑ

Ο Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών του Τμήματος Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του ΕΚΠΑ τίθεται σε ισχύ από το ακαδ. έτος 2024-25. Ο Κανονισμός τροποποιείται με αποφάσεις της Συνέλευσης του Τμήματος.

Σκοπός του Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των προπτυχιακών φοιτητών/τριών του Τμήματος με στόχο την επίλυση θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε ενεργούς προπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνιών ή προβλημάτων, όπως:

- α. Διαφωνίες ή προβλήματα σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- β. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- γ. Ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Οι προπτυχιακοί φοιτητές/τριες καλούνται να ενημερώνονται από τον Οδηγό Σπουδών και την ιστοσελίδα του Τμήματος για τους κανόνες λειτουργίας του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών, τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις τους και γενικότερα θέματα που αφορούν τις σπουδές τους.

Συγκεκριμένα, προπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες μπορούν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο για θέματα που σχετίζονται με τις διαδικασίες των σπουδών τους, περιστατικά ανάρμοστης συμπεριφοράς και ελλιπούς καθοδήγησης από διδακτικό ή διοικητικό προσωπικό, καθώς και για θέματα αξιολόγησής τους. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί μέσω αυτής της διαδικασίας, οι φοιτητές/τριες μπορούν να κατεβάσουν το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από την ιστοσελίδα του Τμήματος και να το υποβάλουν στη Γραμματεία σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Στο έντυπο καλούνται να καταγράψουν το πρόβλημα με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα.

Η Γραμματεία διαβιβάζει την αίτηση στην Επιτροπή Παραπόνων και Ενστάσεων του Τμήματος. Η Επιτροπή αποτελείται από τρεις διδάσκοντες/διδάσκουσες του Τμήματος. Τα μέλη της Επιτροπής έχουν τριετή θητεία, η οποία μπορεί να ανανεώνεται. Τα μέλη της Επιτροπής δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο:

[https://www.uoa.gr/to\\_panepistimio/prostasia\\_prosopikon\\_dedomenon/](https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/)

Η Επιτροπή εξετάζει την αίτηση του φοιτητή ή της φοιτήτριας. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής να συγκαλέσει ακρόαση των παραπονούμενων φοιτητών/τριών κατ' ιδίαν ή κατ'αντιπαράθεση. Εάν η Επιτροπή κρίνει ότι το πρόβλημα είναι πολύπλοκο, μπορεί να το παραπέμψει στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος. Ο/Η Πρόεδρος, εφόσον το κρίνει απαραίτητο, δύναται να φέρει το θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος. Σε κάθε περίπτωση, διασφαλίζεται η ανωνυμία του φοιτητή ή της φοιτήτριας που υποβάλλει το αίτημα. Ο φοιτητής ή η φοιτήτρια ενημερώνεται για την έκβαση της αίτησής του/της από την Επιτροπή. Η απόφαση της Επιτροπής ή της Συνέλευσης του Τμήματος είναι οριστική.

Ακολουθεί το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.