

Τμήμα Ρωσικής Γλώσσας και Φιλολογίας και Σλαβικών Σπουδών

Διαδικασία Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων

1. Γενικές Αρχές

1.1. Με γνώμονα τις αρχές διαφάνειας και λογοδοσίας, την ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, καθώς και τη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, το Τμήμα Ρωσικής Γλώσσας και Φιλολογίας και Σλαβικών Σπουδών (ΤΡΓΦΣΣ) εφαρμόζει Διαδικασία Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων.

1.2. Αρμόδιο όργανο για την εφαρμογή της Διαδικασίας Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων είναι η Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων. Η Γενική Συνέλευση του ΤΡΓΦΣΣ ορίζει ετησίως τουλάχιστον τρία μέλη του διδακτικού προσωπικού του Τμήματος ως μέλη της Επιτροπής Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων. Πρόεδρος της εν λόγω επιτροπής ορίζεται αυτοδικαίως ο/η εκάστοτε Πρόεδρος του Τμήματος.

2. Διαδικασία διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων

2.1. Το ΤΡΓΦΣΣ παρέχει στους φοιτητές/τριες τη δυνατότητα της έγγραφης διατύπωσης παραπόνων που άπτονται των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

2.2. Οι φοιτητές μπορούν να καταγράψουν τυχόν παράπονα στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων του Τμήματος, το οποίο διατίθεται εντύπως από τη Γραμματεία του Τμήματος και μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος.

2.3. Ο/Η ενδιαφερόμενος/η φοιτητής/τρια συμπληρώνει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, καταγράφοντας συνοπτικά και με σαφήνεια το ζήτημα που αντιμετώπισε σε ό,τι αφορά στις παρεχόμενες από το Τμήμα εκπαιδευτικές και διοικητικές υπηρεσίες.

2.4. Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλλει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων είτε με φυσική παρουσία σε έντυπη μορφή στη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου, είτε σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://eprotocol.uoa.gr/>. (Γενική Αίτηση για Φοιτητικά Θέματα) Σε περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής, η Γραμματεία του Τμήματος υποχρεούται να επιβεβαιώσει, μέσω

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τη λήψη του Εντύπου εντός προθεσμίας δύο εργάσιμων ημερών.

2.5. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του/της φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, στην Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων.

2.6. Η Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων εξετάζει το ζήτημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας κατά περίπτωση το αρμόδιο διοικητικό όργανο.

2.7. Εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών, η Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων ενημερώνει, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τον/ην ενδιαφερόμενο/νη φοιτητή/τρια για τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και τις τυχόν αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου διοικητικού οργάνου.

2.8. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση στη Συνέλευση του Τμήματος ή στο αρμόδιο διοικητικό όργανο του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.