ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν Πανεπιστήμιον Αθηνών
ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837

Νομική Σχολή

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ

2025-2026

Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Σκοπός 3
Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής 3
Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων 3
ΣΤΑΔΙΟ 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία 4
ΣΤΑΔΙΟ 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία 4
Άρθρο 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης 5
Άρθρο 5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων 5
Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος 5
Συνήγορος Φοιτητή 5
Επιτροπή Ισότητας των Φύλων 6
Άρθρο 6. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού 6
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων 7

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Νομική Σχολή

Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη της Σχολής είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υποθέσεων με φοιτητοκεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, η Σχολή διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωσή τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα, σύμφωνα και με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του ΕΚΠΑ.

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλον τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό της Νομικής Σχολής. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από τη Σχολή εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών της Σχολής, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Ιδρύματος, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο/η εκάστοτε Κοσμήτορας της Σχολής. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας της Σχολής και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Η Σχολή εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία.

Στην περίπτωση των Προγραμμάτων Προπτυχιακών Σπουδών και Μεταπτυχιακών Σπουδών τη Σχολής τα αρμόδια όργανα είναι η Συνέλευση και ο/η Κοσμήτορας ενώ στην περίπτωση Διατμηματικών/Διϊδρυματικών Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΔΠΜΣ), στα οποία η Νομική Σχολή είναι επισπεύδουσα, αρμόδια όργανα είναι η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών και ο/η Διευθυντής/ρια του ΔΠΜΣ.

Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

ΣΤΑΔΙΟ 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία

Ο/Η φοιτητής/τρια συζητά με μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ ή τον ακαδημαϊκό σύμβουλο, ή μέλος του διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση. Αν επέλθει η επίλυση του προβλήματος, παρέλκουν περαιτέρω ενέργειες.

ΣΤΑΔΙΟ 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία

Εάν το πρόβλημα-παράπονο δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με τον βαθμό βαρύτητας. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα από τον ίδιο τον φοιτητή και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του εντός προθεσμίας 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων της Σχολής (βλ. Παράρτημα) μέσω της ιστοσελίδας της Σχολής ή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία της Σχολής ή του ΔΠΜΣ, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, κα πρέπει να αναφέρεται και η διαδικασία διαμεσολάβησης που προηγήθηκε.
2. Η Γραμματεία της Σχολής ή του ΔΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του/της φοιτητή/τριας μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στον/στην Κοσμήτορα της Σχολής ή στον/στην Διευθυντή/τρια του ΔΠΜΣ.
3. Ο/Η Κοσμήτορας της Σχολής ή ο/η Διευθυντής/τρια εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου-ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στη Συνέλευση της Σχολής ή στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ. Δύναται ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει τον ενδιαφερόμενο φοιτητή να εκθέσει τις απόψεις του πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Συνέλευση της Σχολής μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΕΚΠΑ (π.χ. Συνήγορο Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων).

Σε περίπτωση απόρριψης της ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συνέλευση της Σχολής ή την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ είναι οριστικές.

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση της υπόθεσης.

Άρθρο 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τη Συνέλευση της Σχολής και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο φοιτητής/τρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του/της.

Άρθρο 5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές/τριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις της Σχολής και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους για ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

Συνήγορος Φοιτητή

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή έχει αρμοδιότητα για τα εξής θέματα:

- εξέταση αιτημάτων φοιτητών/τριών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά,
- διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή/τριας με τα όργανα και τις υπηρεσίες διοίκησης,
- εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών/τριών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας,
- ενημέρωση των φοιτητών/τριών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών.

Επιτροπή Ισότητας των Φύλων

Με απόφαση της Συγκλήτου συγκροτήθηκε στο ΕΚΠΑ Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (Ε.Ι.Φ.) ως συμβουλευτικό όργανο της Συγκλήτου και των Διοικήσεων των Σχολών και Τμημάτων για την προώθηση της ισότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες της ακαδημαϊκής ζωής.

Η Ε.Ι.Φ. έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού,
- παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα,
- παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά,
- παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση. Με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Α.Ε.Ι. ρυθμίζονται ειδικότερα τα θέματα υποστήριξης των κυμάτων διακριτικής μεταχείρισης από την Επιτροπή.

Άρθρο 6. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών εγκρίθηκε από τη Συνέλευση της Νομικής Σχολής (συνεδρίαση της 22.04.2026).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Αριθ. Πρωτ.: .....

ΠΡΟΣ

Τη Γραμματεία της Νομικής Σχολής/του ΔΠΜΣ ……

Ονοματεπώνυμο:

Αρ. Μητρώου:

Έτος Σπουδών:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

……

……

……

……

……

……

……

……

……

Αθήνα, ...

Ο/Η ΑΙΤ.....

Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το ΕΚΠΑ λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μου για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.
- Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΕΚΠΑ και στην ισχύουσα νομοθεσία.