



MA-Studium „Deutsche Philologie: Theorie – Anwendungen“

PHILOSOPHISCHE FAKULTÄT

NKUA

**VERFAHRENSORDNUNG DER VERWALTUNG VON EINSPRÜCHEN UND
BESCHWERDEN DER STUDIERENDEN**

2023

INHALT

1

ARTIKEL 1: ZIEL	3
ARTIKEL 2: ANWENDUNGSFELD	3
ARTIKEL 3: VERWALTUNGSPOLICY UND EINREICHUNGSVERFAHREN VON EINSPRÜCHEN UND BESCHWERDEN	3
SCHRITT 1: INTERNES/INFORMELLES VERFAHREN	3
SCHRITT 2: INTERNES/FORMELLES VERFAHREN.....	4
ARTIKEL 4: AUSKUNFTSRECHT	5
ARTIKEL 5: ANDERE ARTEN UND VERFAHREN ZUR EINLEGUNG VON EINSCHPRÜCHEN UND BESCHWERDEN	5
FRAGEBÖGEN ZUR BEWERTUNG VON SEMINARVERANSTALTUNGEN	5
ALLGEMEINER STUDIERENDENAUSSCHUSS	5
KOMMISSION FÜR DIE GLEICHSTELLUNG DER GESCHLECHTER	6
ARTIKEL 6: EINHALTUNG, ERGÄNUNG UND REVISION DER VORLIEGENDEN ORDNUNG.....	6
7 ANHANG. FORMULARVORLAGE ZUR EINREICHUNG VON EINSPRÜCHEN UND BESCHWERDEN	7

ARTIKEL 1: ZIEL

Der Fachbereich zielt auf die kontinuierliche Qualitätsverbesserung der Bildungs- und Verwaltungsdienstleistungen, die studentenzentriert sind und auf die Prinzipien der Transparenz, der Integrität und der Rechenschaftslegung ausgerichtet sind. Zu diesem Zweck verfügt der Fachbereich über ein geeignetes Verwaltungsverfahren von Einsprüchen und Beschwerden der Studierenden, um zu gewährleisten, dass diese direkt, gerechterweise, effizient und vertraulich geklärt werden können gemäß der internen Ordnung der NKUA.

ARTIKEL 2: ANWENDUNGSFELD

Die Policy der Verwaltung von Einsprüchen und Beschwerden richtet sich an die Studentenschaft des Fachbereichs für Deutsche Sprache und Literatur. Dieses Verfahren betrifft jede Art von Einspruch und Beschwerde, die mit der Qualität der Bildungs- und Verwaltungsdienstleistungen des Fachbereichs zu tun haben. Vor dem Einlegen des Einspruchs oder der Beschwerde sollen die Studierenden sorgfältig den Leitfaden zum Studium des Fachbereichs und die allgemeinen Vorschriften der Institution lesen, so dass sie sich Klarheit über ihre Rechten und Pflichten verschaffen. Der/Die jeweilige Leiter/in des Koordinierungskomitees und der/die Leiter/in des Fachbereichs sind zuständig für die Verfolgung und die korrekte Anwendung des Verwaltungsverfahrens von Einsprüchen und Beschwerden seitens der Studierenden. Die Beschwerdedaten, die Ergebnisse und die befolgte Vorgehensweise werden registriert und in einem bestimmten und sicheren Ort innerhalb des Sekretariats aufbewahrt, um die Einhaltung des Datenschutzes zu gewährleisten. Diese werden für die Verbesserung der Dienstleistungen verwendet.

ARTIKEL 3: VERWALTUNGSPOLICY UND EINREICHUNGSVERFAHREN VON EINSPRÜCHEN UND BESCHWERDEN

Im Fachbereich werden konkrete Schritte bei der Verwaltung von Einsprüchen und Beschwerden der Studierenden befolgt. Bei allen Schritten des Abklärungsverfahrens wird gemäß der jeweils geltenden Gesetze der Datenschutz aller Beteiligten strikt eingehalten. Im Falle des Bachelor- und Masterstudiengangs des Fachbereichs sind folgende Organe dafür zuständig: die Versammlung, der/die Leiter/in des Fachbereichs, das Koordinierungskomitee des MA-Studiums, und der/die Leiter/in der Koordinierungskomitees.

Verwaltungsverfahren:

SCHRITT 1: INTERNES/INFORMELLES VERFAHREN

Der/Die Studierende bespricht sein/ihr Anliegen mit einem Lehrenden, mit dem/der Akademischen Berater/in oder mit einem Mitglied des Verwaltungspersonals je nach Art der Beschwerde, so dass unverzüglich eine Lösung erzielt werden kann. Bei diesem Schritt kann der Konflikt zwischen den zwei Parteien ohne die Beteiligung einer dritten Partei oder ohne Eingriff einer Vermittlungsperson gelöst werden. Wird das Anliegen geklärt, sind keine weiteren Handlungen erforderlich.

SCHRITT 2: INTERNES/FORMELLES VERFAHREN

Wenn das Anliegen/die Beschwerde nicht durch das formlose Verfahren gelöst wird, dann kann je nach Schweregrad eine schriftliche Beschwerde bzw. ein schriftlicher Einspruch eingelegt werden. Die Beschwerde bzw. der Einspruch wird mit dem Namen des/der Studierenden und von ihm/ihr persönlich schriftlich eingereicht. Das Verfahren erfolgt folgendermaßen:

1. Der/Die Studierende reicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Auftreten des Problems seinen/ihren schriftlichen Antrag. Für die Aufzeichnung der Beschwerde oder des Einspruchs ist ein Formular zur Einreichung von Beschwerden und Einsprüchen sowohl über die Webseite des Fachbereichs als auch über die Webseite des Masterstudiengangs verfügbar (s. Anhang). Das ausgefüllte Formular wird bei dem Sekretariat des Fachbereichs oder des MA-Studiums eingereicht und protokolliert. Falls ein formloses Abklärungsverfahren vorausgegangen ist, sollte auch dieses vorausgegangene Vermittlungsverfahren erwähnt werden.
2. Das Sekretariat des Fachbereichs oder des MA-Studiums leitet die Beschwerde oder den Einspruch des/der Studierenden wie auch eventuell vorhandenes Belegmaterial an den/die Leiter/in des Fachbereichs oder den/die Leiter/in des MA-Studiums weiter.
3. Der/Die Leiter/in des Fachbereichs oder der/die Leiter/in des MA-Studiums untersucht das Anliegen und leitet angemessene Maßnahmen ein, um die Beschwerde/den Einspruch zu klären, indem er/sie die Versammlung des Fachbereichs oder das Koordinierungskomitee darüber informiert oder/und auf sie verweist. Er/Sie kann auch, je nach Art des Anliegens, den/die betroffenen/e Studierenden/e bitten sich zum Anliegen zu äußern, bevor er/sie weitere Schritte einleitet.
4. Falls es sich um ein komplexes Anliegen handelt, kann die Versammlung des Fachbereichs um Unterstützung von dem zuständigen Verwaltungs- oder sonstigem Organ oder Träger der NKUA bitten bzw. auf diese verweisen (z.B. Allgemeiner Studierendenausschuss, Kommission für die Gleichstellung der Geschlechter).

Falls der Einspruch abgewiesen wird, wird kein erneuter Einspruch zum selben Anliegen entgegengenommen. Die Beschlüsse der Versammlung des Fachbereichs oder des Koordinierungskomitees sind endgültig und unwiderruflich.

Falls der/die Studierende weiterhin Einspruch gegen den Beschluss zur Abklärung des Anliegens erheben will, kann er/sie sich schriftlich an das zuständige Organ der Institution wenden, so dass das Anliegen erneut untersucht wird.

ARTIKEL 4: AUSKUNFTSRECHT

Nach Abschluss des Verwaltungsverfahrens des jeweiligen Einspruchs oder der jeweiligen Beschwerde und innerhalb einer angemessenen Frist je nach Schweregrad des Anliegens bekommt der/die Studierende eine kompetente und schriftliche Nachricht über den endgültigen Beschluss bezüglich seines/ihres Anliegens.

ARTIKEL 5: ANDERE ARTEN UND VERFAHREN ZUR EINLEGUNG VON EINSCHPRÜCHEN UND BESCHWERDEN

FRAGEBÖGEN ZUR BEWERTUNG VON SEMINARVERANSTALTUNGEN

Wie von der Nationalen Behörde für Hochschulbildung (EThAAE) vorgesehen wird, haben die Studierenden die Möglichkeit, mittels Fragebögen zur Bewertung des Bildungsprozesses auf der Ebene eines Lehrfachs, die Leistungen des Fachbereichs und der Lehrenden zu bewerten und ihr Missfallen bezüglich eventueller Fehlgriffen bei den Dienstleistungen zu äußern (s. <https://survey.uoa.gr/portal/surveyList?status=1&programType=2&departmentId=111&orderByDate=1>).

ALLGEMEINER STUDIERENDENAUSSCHUSS

Gemäß Artikel 55 des Gesetzes Nr. 4009/2011 wurde die Institution des Allgemeinen Studierendenausschusses eingeführt mit dem Ziel der Vermittlung zwischen Studierenden und Lehrenden bzw. Verwaltungsdiensten der Institution, um Ereignisse schlechter Administration zu bewältigen. Dabei richtet man sich an die Einhaltung der Rechtmäßigkeit und an die Sicherstellung der ordnungsgemäßen Funktion der Institution aus (s. <http://www.gs.uoa.gr/proptyxiakes-spoydes/symboyloi-foithton.html>).

Der Allgemeine Studierendenausschuss hat folgende Zuständigkeiten:

- Untersuchung der Anliegen von Studierenden über aufgetretene Problemen bei den akademischen Diensten bzw. bei den Verwaltungsdiensten und die Suche nach einer Lösung dieser Probleme.
- Unterstützung bei der Kontaktaufnahme des/der Studierenden zu den Organen und den Verwaltungsdiensten.
- Untersuchung der Anklagen der Studierenden wegen Verstoß gegen Anordnungen und Vorschriften der Gesetzgebung und Deontologie der Universität.

- Informieren der Studierenden hinsichtlich ihrer Rechten und Pflichten als Mitglieder der Universitätscommunity.

Der Allgemeine Studierendenausschuss ist nicht zuständig für Anliegen der Prüfungen und der Bewertung der Studierenden.

KOMMISSION FÜR DIE GLEICHSTELLUNG DER GESCHLECHTER

Auf Beschluss des Senats wurde an der NKUA eine Kommission für die Gleichstellung der Geschlechter gebildet als ein Beratungsorgan des Senats und der Verwaltungen der Fakultäten und Fachbereichen für die Förderung der Gleichstellung auf allen Ebenen und in allen Verfahren des akademischen Lebens.

Die Kommission für die Gleichstellung der Geschlechter hat folgende Zuständigkeiten:

- Sie schlägt den zuständigen Organen Maßnahmen für die Förderung der Gleichstellung der Geschlechter und für die Bekämpfung von Sexismus vor.
- Sie gibt Auskunft und sorgt für die Weiterbildung der Mitglieder der akademischen Community in Sachen Geschlecht und Gleichstellung.
- Sie erbringt Vermittlungsdienste in Fällen von Anklagen wegen diskriminierender Behandlung oder belästigendes Verhalten.
- Sie unterstützt Diskriminierungsopfer, wenn sie wegen diskriminierender Behandlung anklagen. Mit der Internen Ordnung der Universität werden von der Kommission speziellere Anliegen der Diskriminierungsopfer geregelt.

Der Fachbereich für Deutsche Sprache und Literatur legt auch einen besonderen Wert auf die Unterstützung von Studierenden mit Behinderung in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Beratern.

Zum Schluss sollten noch viele andere Dienstleistungen für die Studierende an der NKUA erwähnt werden, die man hier finden kann: <http://www.gs.uoa.gr/yphresies-gia-foithtes.html>

ARTIKEL 6: EINHALTUNG, ERGÄNUNG UND REVISION DER VORLIEGENDEN ORDNUNG

Die vorliegende Verfahrensordnung der Verwaltung von Einsprüchen und Beschwerden der Studierenden wurde vom Fachbereich für Deutsche Sprache und Literatur genehmigt.

7 ANHANG. FORMULARVORLAGE ZUR EINREICHUNG VON EINSPRÜCHEN UND BESCHWERDEN

FORMULAR ZUR EINREICHUNG VON EINSPRÜCHEN UND BESCHWERDEN

Protokollnr.: _____

An

Sekretariat des Sekretariat des Fachbereichs für Deutsche Sprache und Literatur/des MA-Studiengangs „Deutsche Philologie: Theorien - Anwendungen“

Vor- und Nachname: _____

Matrikelnr.: _____

Studienjahr: _____

Tel./Mobil.: _____

E-Mail: _____

Bitte formulieren Sie kurz und prägnant das aufgetretene Problem oder ihre Beschwerde hinsichtlich der angebotenen Dienstleistungen (im Bildungsprozess, bei der Verwaltung usw.):

Athen, den _____

(Unterschrift)

Geheimhaltungsvereinbarung

Die personenbezogenen Daten der Studierenden werden für die Untersuchung des/der eingereichten Einspruchs/Beschwerde verarbeitet, so dass der Studentenschaft damit ausgeholfen wird und die studentischen Bedürfnisse schnell und effizient befriedigt werden können. Die NKUA trifft alle notwendigen Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten.

- Hiermit erkläre ich meine ausdrückliche und bedingungslose Einwilligung zur Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten zwecks der Verwaltung des vorliegenden Antrags.
- Ich erkläre, dass die Geheimhaltung des Kontakts gewährleistet wird, wie es von der Internen Ordnung der NKUA und von der geltenden Gesetzgebung vorgesehen wird.