



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

Πρόταση Ακαδημαϊκής Πιστοποίησης
Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών σε Λειτουργία



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β17
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Τμήμα
Αγροτικής Ανάπτυξης, Αγροδιατροφής
και Διαχείρισης Φυσικών Πόρων

Φεβρουάριος 2022



Περιεχόμενα

17.1 Εισαγωγή	3
17.2 Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων	3
17.3 Συνήγορος του Φοιτητή.....	4
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	5



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β17

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

17.1 Εισαγωγή

Έχοντας υπόψη τη διάταξη του Άρθρου 23, παρ. 11, περίπτωση η' του Ν. 4485/2017 «Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ: 114/τ. Α'/4-8-2017) και αποσκοπώντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, η Συνέλευση του Τμήματος Αγροτικής Ανάπτυξης, Αγροδιατροφής και Διαχείρισης Φυσικών Πόρων αποφάσισε τη συγκρότηση της **Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών**. Θέματα που αφορούν στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής. Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις προπτυχιακών και διδακτορικών φοιτητών (οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απευθύνονται στην Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών), τα οποία άπτονται των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η Επιτροπή αποτελείται από δύο μέλη του διδακτικού προσωπικού του τμήματος, τα οποία ορίζονται από τη Συνέλευση, και τον/την Πρόεδρο του Τμήματος, ο οποίος ορίζεται αυτοδικαίως Πρόεδρος της Επιτροπής. 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_prosorikon_dedomenon/. Η Επιτροπή μεριμνά ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων, με ταυτόχρονη προστασία των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία της Σχολής.

Η Επιτροπή αποφασίζει οριστικά και αμετακλήτως για το κάθε ζήτημα που της παρουσιάζεται. Εάν το κρίνει σκόπιμο μπορεί να παραπέμψει κάποιο ζήτημα στην Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ.

17.2 Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

Η διαδικασία που ακολουθείται αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται ακολούθως:

Βήμα 1ο: Διατύπωση παραπόνου ή ενστάσεως

Οι φοιτητές που επιθυμούν να καταθέσουν κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση οφείλουν να συμπληρώσουν Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, και να το καταθέσουν στη γραμματεία του τμήματος. Οι φοιτητές που έχουν ενδοιασμούς αποστολής ονομαστικής υποβολής του παραπόνου τους, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση από μέλος της Επιτροπής.

Βήμα 2ο: Εξέταση παραπόνου ή ενστάσεως και λήψη απόφασης

Η Επιτροπή συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να συζητηθούν τα ζητήματα που έχουν αποσταλεί ονομαστικά ή που έχουν τεθεί υπόψη κάποιου μέλους μέσω προφορικής ακρόασης.



Έντυπα Υποβολής Παραπόνων, στα οποία δεν έχουν συμπληρωθεί όλα τα απαραίτητα πεδία δεν θα εξετάζονται. Η Επιτροπή δεν λαμβάνει υπόψη και δεν αποστέλλει απάντηση σε μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και σε μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας.

Εάν κρίνεται σκόπιμο, υπάρχει η δυνατότητα κάποιο ζήτημα να συζητηθεί στη Συνέλευση του Τμήματος ή να παραπεμφθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής να συγκαλέσει ακρόαση των παραπονούμενων κατ' ιδίαν ή κατ' αντιπαράθεσιν.

Η απόφαση της Επιτροπής είναι οριστική και αμετάκλητη. Δεν δίνεται η δυνατότητα άσκησης ενστάσεως.

Βήμα 3ο: Ενημέρωση παραπονούμενου για διαχείριση ζητήματος και λήψη απόφασης

Εκπρόσωπος της Επιτροπής απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον εκάστοτε παραπονούμενο μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα (συστήνεται η απάντηση εντός διαστήματος 20 εργάσιμων ημερών). Το χρονικό διάστημα απόκρισης ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με το είδος του κάθε παραπόνου ή ενστάσεως.

Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.

17.3 Συνήγορος του Φοιτητή

Αξίζει να σημειωθεί πως στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών έχει συσταθεί και λειτουργεί ο θεσμός με την ονομασία "Συνήγορος του Φοιτητή" με τις παρακάτω αρμοδιότητες:

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

Επικοινωνία: Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15 - 1ος όροφος), 210 368 8274, sinigorosfititi@uoa.gr



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς την Επιτροπή Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων

Το Τμήμα Αγροτικής Ανάπτυξης, Αγροδιατροφής και Διαχείρισης Φυσικών Πόρων, στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα στους φοιτητές του να διατυπώσουν τα παράπονα ή τις ενστάσεις τους, καθώς και να αναδείξουν τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν κατά τη φοίτησή τους.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:

ΑΡ.ΜΗΤΡΩΟΥ¹:..... ΕΞΑΜΗΝΟ ΦΟΙΤΗΣΗΣ:.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ¹:..... E-MAIL¹:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συνοπτικό και σαφή τρόπο το ζήτημα που σας απασχολεί ή το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε και αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κτλ) του Τμήματος. Εάν επιθυμείτε ακρόαση εκ μέρους μέλους της Επιτροπής διατυπώστε το αίτημά σας.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Ψαχνά,.....

Ο/Η Αιτ.....

¹ * Υποχρεωτικά Πεδία