



ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΓΕΩΡΓΙΚΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΓΕΩΡΓΙΚΗΣ
ΜΗΧΑΝΙΚΗΣ

ΠΜΣ: Φυσικοί Πόροι, Γεωπεριβάλλον, Γεωπληροφορική και Γεωργική Μηχανική

Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων, ενστάσεων και
καταγγελιών

ΕΓΚΡΙΣΗ: 20/12/2023

I. Ορισμοί

Παράπονο

Ως «παράπονο», ορίζεται κάθε έγγραφη έκφραση δυσαρέσκειας ή διαμαρτυρίας, που σχετίζεται με τη διάψευση των προσδοκιών των μεταπτυχιακών φοιτητών, αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) του Τμήματος Αξιοποίησης Φυσικών Πόρων και Γεωργικής Μηχανικής (ΑΦΠ & ΓΜ) .

Ένσταση

Ως ένσταση ορίζεται οποιαδήποτε έγγραφη διατύπωση αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων των μεταπτυχιακών φοιτητών του ΠΜΣ του Τμήματος ΑΦΠ & ΓΜ σχετικά με τη μη ολοκληρωμένη ή εν γένει προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος που τους απασχολεί.

Καταγγελία

Ως καταγγελία ορίζεται κάθε έγγραφη διατύπωση των μεταπτυχιακών φοιτητών του ΠΜΣ του Τμήματος ΑΦΠ & ΓΜ η οποία αναφέρεται σε θέματα κακοδιοίκησης, εκφοβισμού, οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης, έλλειψης σεβασμού ως προς τη διαφορετικότητα και γενικά πειθαρχικών παραπτωμάτων. Η καταγγελία εφόσον κριθεί ως βάσιμη, μπορεί να επισύρει ποινές για τον καταγγελλόμενο.

II. Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων, Ενστάσεων και Καταγγελιών (ΚΔΠΕΚ), αποσκοπεί στην αναβάθμιση της λειτουργίας του ΠΜΣ του Τμήματος ΑΦΠ & ΓΜ και στην αντιμετώπιση των παραπόνων που ενδέχεται να έχουν οι μεταπτυχιακοί/ες φοιτητές/φοιτήτριες του ΠΜΣ κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά είναι δυνατόν να επιλυθούν εντός του Ακαδημαϊκού Τμήματος ή της Σχολής.

Σημειώνεται ότι σοβαρά προβλήματα τα οποία διαφεύγουν από τον όρο του «παραπόνου», αφορούν στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Φοιτητή, όπως περιγράφεται από τον σχετικό κανονισμό (ΦΕΚ2513/τΒ'/14.06.2021) του Γ.Π.Α.

III. Πεδίο εφαρμογής

Οι μεταπτυχιακοί/ες φοιτητές/φοιτήτριες οφείλουν να μελετήσουν τον Εσωτερικό Κανονισμό (ΕΚ) και τον Κανονισμό Σπουδών (ΚΣ) του ΠΜΣ του Τμήματος ώστε να είναι σε θέση να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Ο ΚΔΠΕΚ υπηρετεί την επίλυση προβλημάτων αναφορικά με:

1. Διαφωνίες σε θέματα σπουδών.
2. Ελλιπή ενημέρωση των εκπαιδευόμενων από μέλη του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
3. Ανάρμοστες συμπεριφορές από μέλη του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

4. Την επίδειξη της μη πρόπουσας εργασιακής συμπεριφοράς.
5. Ελλείψεις σε απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την άρτια υλοποίηση του ΠΜΣ.
6. Αδικαιολόγητες παρεκκλίσεις διαδικασιών από τον ΕΚ και τον ΚΣ του ΠΜΣ του Τμήματος.
7. Την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων.
8. Την ισότητα και την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Η υποβολή παραπόνου, ένστασης ή καταγγελίας δεν πρέπει να αποτελεί άκριτη, αντανακλαστική και αντιδραστική ενέργεια σε οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ή προσδοκία των μεταπτυχιακών φοιτητών/φοιτητριών.

IV. Τρόπος υποβολής παραπόνων και προϋποθέσεις

Για να υποβάλλει παράπονο, ένσταση ή καταγγελία ο/η μεταπτυχιακός/η φοιτητής/φοιτήτρια, οφείλει να συμπληρώσει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, Ενστάσεων και Καταγγελιών» και να το καταθέσει στη Γραμματεία του ΠΜΣ του Τμήματος ΑΦΠ & ΓΜ, είτε εντύπως και ενυπογράφως είτε ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο.

Τα παράπονα για να είναι αποδεκτά θα πρέπει:

1. Να είναι επώνυμα
2. Να περιγράφονται με σαφή και συνοπτικό τρόπο,
3. Να μην περιέχουν υβριστικό, συκοφαντικό ή ψευδές περιεχόμενο και
4. Να υποβάλλονται εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που έλαβε χώρα το αναφερόμενο γεγονός

Επίσης, είναι δυνατή η τήρηση της ανωνυμίας του μεταπτυχιακού/ης φοιτητή/φοιτήτριας, αν επισημανθεί ρητά στο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, Ενστάσεων και Καταγγελιών» (στο τέλος της περιγραφής του προβλήματος ή του παραπόνου) και μόνο εφόσον η διερεύνηση της αναφοράς και η επίλυση του αναφερόμενου θέματος είναι δυνατά χωρίς ανακοίνωση των προσωπικών στοιχείων του αιτούντος.

Σημειώνεται ότι το Πανεπιστήμιο αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν προσωπικά δεδομένα των φοιτητών, όπως στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων «Ευρωπαϊκός Κανονισμός 2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR)».

Η διαπροσωπική επίλυση ορισμένων προβλημάτων, στο πλαίσιο της καλοπροαίρετης επικοινωνίας και της μείωσης του διοικητικού κόστους, συνιστά εν γένει μια καλή πρακτική και συστήνεται πριν την υποβολή οποιουδήποτε παραπόνου. Όταν το ζήτημα αφορά θέματα διδασκαλίας ή αξιολόγησης, ο/η μεταπτυχιακός/η φοιτητής/φοιτήτρια αρχικά αναφέρει και

συζητά το πρόβλημα με τον ακαδημαϊκά υπεύθυνο του μαθήματος. Στις περιπτώσεις που το προαναφερόμενο θέμα σπουδών δεν επιλυθεί απευθείας από τον ακαδημαϊκό υπεύθυνο του μαθήματος ή για οποιοδήποτε άλλο θέμα ο/η μεταπτυχιακός/η φοιτητής/φοιτήτρια αιτείται ακρόασης από τον Διευθυντή του ΠΜΣ για να αναφέρει το πρόβλημα και εξετάζουν από κοινού το ενδεχόμενο απευθείας επίλυσής του. Εάν δεν επιτευχθεί απευθείας επίλυση, τότε ο/η μεταπτυχιακός/η φοιτητής/φοιτήτρια υποβάλλει γραπτά εντύπως ή ηλεκτρονικά το παράπονό του στη Γραμματεία του ΠΜΣ.

Μετά την υποβολή του παραπόνου πραγματοποιείται από τα αρμόδια όργανα διοικητική εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος το οποίο και επιλύεται ή παραπέμπεται σε περαιτέρω έλεγχο ιεραρχικά.

V. Αρμόδια Όργανα

Πρόεδρος Τμήματος και Συνέλευση Τμήματος.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος, έχει την εποπτεία σε θέματα που αφορούν τη συμπεριφορά και την επικοινωνία του ακαδημαϊκού προσωπικού (μέλη ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ/ΕΕΠ) και του διοικητικού προσωπικού (γραμματείες τμημάτων κ.λπ.) αλλά και σε θέματα που σχετίζονται με τις εξετάσεις και τις βαθμολογίες. Σε περίπτωση μη επίλυσης του προβλήματος από τον Πρόεδρο, μπορεί να επιληφθεί η Συνέλευση του Τμήματος ή το κατά περίπτωση αρμόδιο εκ του νόμου όργανο.

Κοσμήτορας και Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων

Στην περίπτωση που το παράπονο αφορά στον Πρόεδρο του Τμήματος, την επίλυση του παραπόνου αναλαμβάνει ο Κοσμήτορας της Σχολής ή ο Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων.

Συνήγορος του φοιτητή

Σοβαρά θέματα που αφορούν τη μη τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, σε φαινόμενα κακοδιοίκησης και στη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος, παραπέμπονται στο Συνήγορο του Φοιτητή, προς περαιτέρω διερεύνηση και επίλυση.

VI. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Η διαχείριση των παραπόνων, περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

1. Ο μεταπτυχιακός/η φοιτητής/φοιτήτρια συμπληρώνει, υπογράφει και υποβάλλει εντύπως ή ηλεκτρονικά το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, Ενστάσεων και Καταγγελιών».
2. Ο παραλήπτης του εντύπου (Γραμματεία Τμήματος), αφού το πρωτοκολλήσει, είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τον αποστολέα, για τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης του παραπόνου.
3. Το συμπληρωμένο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, Ενστάσεων και Καταγγελιών» αφού πρωτοκολληθεί, διαβιβάζεται άμεσα στο αρμόδιο όργανο για διερεύνηση και επίλυση.

4. Ο συντάκτης του παραπόνου ενημερώνεται, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για τις ενέργειες που έχουν γίνει, για τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για οποιεσδήποτε αποφάσεις έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.



AGRICULTURAL UNIVERSITY OF ATHENS
ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

Το Τμήμα ΑΦΠ κ ΓΜ του ΓΠΑ, στο πλαίσιο της προσπάθειάς του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης παραπόνων, ενστάσεων και καταγγελιών που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών του.

Προς: Τη Γραμματεία του ΠΜΣ του Τμήματος ΑΦΠ κ ΓΜ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Στοιχεία αιτούντος:

Επώνυμο:	Όνομα:		
Έτος Σπουδών:	Αριθμός Μητρώου:		
Ακαδημαϊκό Τμήμα Φοίτησης:			
Κατηγορία Φοίτησης:	Προπτυχιακός Φοιτητής: <input type="checkbox"/>	Μεταπτυχιακός Φοιτητής: <input type="checkbox"/>	Υποψήφιος Διδάκτορας: <input type="checkbox"/>
Τηλέφωνο επικοινωνίας:	Email:		

Διατυπώστε συνοπτικά και με σαφήνεια το πρόβλημα, που αντιμετωπίσατε, το παράπονο, την ένσταση ή την καταγγελία σας, σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες από το ΠΜΣ του Τμήματος ΑΦΠ κ ΓΜ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί για τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR) και δέχομαι την επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά και μόνο για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ Ή ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΣΒΛΗΤΙΚΟ Ή ΥΒΡΙΣΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ, ΚΑΝΟΥΝ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ

**Ημερομηνία:/...../20.....
Ο/Η αιτών/ούσα**

Υπογραφή