



ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΦΥΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Παράρτημα Π3.2
Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού
Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων
Φοιτητών

2025

Ημερομηνία Έγκρισης: Συνέλευση Τμήματος ΕΦΠ
Συν. 12η/23.06.2025

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ορισμοί	3
3. Σκοπός.....	3
4. Τρόπος υποβολής παραπόνων και προϋποθέσεις	3
5. Αρμόδια Όργανα	4
6. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων.....	4
Έντυπο υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	5
Διάγραμμα ροής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων	8

1. Εισαγωγή

Η υιοθέτηση κανονισμού ρύθμισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών¹ του Τμήματος Επιστήμης Φυτικής Παραγωγής ΓΠΑ, στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Τμήματος, τον σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλουν να λογοδοτεί. Στην κατεύθυνση αυτή τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών του Τμήματος Επιστήμης Φυτικής Παραγωγής ΓΠΑ, ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος και των Μεταπτυχιακών του. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

2. Ορισμοί

Ως **Παράπονο** ορίζεται η εκδήλωση δυσaráσκείας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ως **Καταγγελία** ορίζονται τα 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.

Ως **Ένσταση** ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του φοιτητή για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του.

3. Σκοπός

Ο παρών κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, αποσκοπεί στην αντιμετώπιση των παραπόνων που μπορεί να έχουν οι φοιτητές και οι φοιτήτριες του Γ.Π.Α. κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και τα οποία μπορούν να επιλυθούν εντός του Ακαδημαϊκού Τμήματος ή της Σχολής. Σημειώνεται ότι σοβαρά προβλήματα τα οποία ξεφεύγουν 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.

4. Τρόπος υποβολής παραπόνων και προϋποθέσεις

Για να υποβάλλει ένα παράπονο ο φοιτητής, οφείλει να συμπληρώσει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» και να το καταθέσει στη Γραμματεία του Ακαδημαϊκού Τμήματος στο οποίο ανήκει, είτε εντύπως είτε ηλεκτρονικά.

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 περιεχόμενο και
4. Να υποβάλλονται εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που έλαβε χώρα το γεγονός που προκάλεσε το παράπονο

¹ Σημειώνεται ότι οι όροι «φοιτητής», «φοιτητές», «καθηγητής», «καθηγητές» αναφέρονται σε όλα τα φύλα.

- Επίσης, είναι δυνατή η τήρηση της ανωνυμίας του φοιτητή, αν επισημανθεί ρητά στο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» (στο τέλος της περιγραφής του προβλήματος ή του παραπόνου) και μόνο εφόσον η διερεύνηση της αναφοράς είναι δυνατή 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)».

5. Αρμόδια Όργανα

Πρόεδρος Τμήματος και Γενική Συνέλευση

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 κλπ.) αλλά και σε θέματα που σχετίζονται με τις εξετάσεις και τις βαθμολογίες. Σε περίπτωση μή επίλυσης του προβλήματος από τον Πρόεδρο, μπορεί να επιληφθεί η Συνέλευση του Τμήματος.

Κοσμήτορας και Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων

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

Συνήγορος του φοιτητή

Σοβαρά θέματα που αφορούν στην 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.

6. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Η διαχείριση των παραπόνων, περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

1. Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει και υποβάλλει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων».
2. Ο παραλήπτης του εντύπου (Γραμματεία Τμήματος ή Σχολής), αφού το πρωτοκολλήσει, είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τον αποστολέα, για τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης του παραπόνου.
3. Το συμπληρωμένο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» 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.

Έντυπο υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Αρ. Παραπόνου & Ημ/νια

(Συμπληρώνεται από τη Γραμματεία του Τμήματος)

--

ΠΡΟΣ:

Γραμματεία Τμήματος

Ημ/νια Υποβολής:

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα ακόλουθα **υποχρεωτικά** πεδία και υποβάλλετε το παρόν στην ηλεκτρονική διεύθυνση: (καταχωρίζεται η ηλεκτρονική διεύθυνση της Γραμματείας του Τμήματος)

1. Στοιχεία αιτούντος:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:	
ΙΔΙΟΤΗΤΑ:	Προπτυχιακός/η φοιτητής/τρια ☐ Μεταπτυχιακός/η φοιτητής/τρια ☐ Υποψήφιος/α Διδάκτορας ☐
ΑΜ:	
ΈΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ:	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ / ΚΙΝΗΤΟ:	
EMAIL:	

2. Το παράπονο αφορά:

ΘΕΜΑΤΑ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ:	☐
ΘΕΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ:	☐
ΘΕΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:	☐
ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:	☐
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ:	☐
ΆΛΛΟ:	☐

(Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, παρακαλούμε να την αναφέρετε)

[illegible]

Δηλώνω ότι συναινών ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος παραπόνου	☐
Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΓΠΑ και στην ισχύουσα νομοθεσία	☐
Δηλώνω ότι έχω λάβει γνώση του Οδηγού Σπουδών καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου και γνωρίζω με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μου	☐
Έχω ενημερωθεί για τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων https://www2.aua.gr/el/info/gdpr	☐

Συμπληρώνεται από το φορέα διερεύνηση του παραπόνου (Ακαδημαϊκό Τμήμα)	
Διερεύνηση του παραπόνου με α/α	
Συμμετέχοντες:	
Ονοματεπώνυμο:	Ιδιότητα:
Ανάλυση αιτίας	
Τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος – Διορθωτική ενέργεια	
Ενημέρωση παραπονούμενου	
Αρμόδιος:	
Ημ/νία:	

Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος

Υπογραφή

Διάγραμμα ροής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

