



ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Σχέδιο Κανονισμού Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων

Φεβρουάριος 2022

I. Ορισμοί

«Παράπονο»

Ως «παράπονο», εννοείται κάθε έκφραση δυσαρέσκειας ή διαμαρτυρίας, που σχετίζεται με τη διάψευση των προσδοκιών του υποβάλλοντα, αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Πανεπιστημίου.

«Καταγγελία»

Η καταγγελία αφορά 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 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.

III. Τρόπος υποβολής παραπόνων και προϋποθέσεις

Για να υποβάλλει ένα παράπονο ο/η φοιτητής/τρια, 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
- Επίσης, είναι δυνατή η τήρηση της ανωνυμίας του φοιτητή/φοιτήτριας, 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)».

IV. 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 μη επίλυσης του προβλήματος από τον Πρόεδρο, μπορεί να επιληφθεί η Γενική 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 Κοσμήτορας της Σχολής 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.

V. 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.



AGRICULTURAL UNIVERSITY OF ATHENS
ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

Το Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στα πλαίσια της προσπάθειάς του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης παραπόνων, παρατηρήσεων και ενστάσεων, που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών του.

Προς:

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 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 ή το παράπονό σας, σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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