

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Άρθρο 1 - Εισαγωγή

Η υιοθέτηση του παρόντος Κανονισμού Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων και Ενστάσεων του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων Τροφίμων και Γεωργίας» - MBA Food & Agribusiness στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Προγράμματος, θέτοντας στο επίκεντρο το σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Στο πλαίσιο, λοιπόν, των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας και προς ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας καταρτίστηκε ο παρών Κανονισμός, στον οποίο περιγράφεται αναλυτικά η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων καθώς και τα εμπλεκόμενα μέρη. Στην κατεύθυνση αυτή τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των μεταπτυχιακών φοιτητών του Δ.Π.Μ.Σ., ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Προγράμματος.

Άρθρο 2 - Πεδίο Εφαρμογής

Η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού αφορά σε όλα τα παράπονα και ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από το Δ.Π.Μ.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 3 - Διαδικασία επίλυσης φοιτητικών παραπόνων

Πριν την υποβολή οποιουδήποτε παραπόνου, οι φοιτητές οφείλουν να μελετήσουν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών και τον Κανονισμό του Προγράμματος, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Α. Άτυπη επίλυση

Σε περίπτωση εμφάνισης κάποιου προβλήματος, το Δ.Π.Μ.Σ. ενθαρρύνει τους φοιτητές να προσπαθούν να επιλύουν παράπονα, που πιθανόν να εγείρονται κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους, άμεσα και απευθείας με το μέλος που εμπλέκεται στο εν λόγω ζήτημα. Με την άτυπη αυτή διαδικασία δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο ζήτημα απασχολεί τους φοιτητές στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

Στο πλαίσιο αυτό, ο φοιτητής δύναται να θέσει το παράπονο απευθείας στο μέλος του Δ.Π.Μ.Σ. (ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ, Εξωτερικός Συνεργάτης, Γραμματεία) είτε προφορικά είτε μέσω email και μέσω συζήτησης.

Στην περίπτωση που, κατά την άτυπη αυτή διερεύνηση επίλυσης του παραπόνου δεν επιτευχθεί λύση ή ο φοιτητής δεν μείνει ικανοποιημένος από το αποτέλεσμα μπορεί να ακολουθήσει την επίσημη διαδικασία επίλυσης που περιγράφεται στο επόμενο βήμα.

Β. Επίσημη επίλυση

Για την επίσημη καταγραφή των παραπόνων ο φοιτητής συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνου» (βλ. Παράρτημα Ι), στο οποίο καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το παράπονο που έχει. Το έντυπο διατίθεται τόσο στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ όσο και στη Γραμματεία. Είναι δυνατή η τήρηση της ανωνυμίας του φοιτητή, αν επισημανθεί ρητά στο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνου» (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. Αφού συμπληρώσει και υπογράψει το παραπάνω έντυπο, ο φοιτητής, είτε το υποβάλλει ιδιοχείρως στη Γραμματεία του Δ.Π.Μ.Σ. είτε το αποστέλλει ηλεκτρονικά στο mba@aua.gr. Σε κάθε περίπτωση, το αίτημα παραλαμβάνεται από την Συντονιστική Επιτροπή του Δ.Π.Μ.Σ., η οποία καταρχήν επικοινωνεί με τον ενδιαφερόμενο για επαλήθευση.

Στη συνέχεια, προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος, διασφαλίζοντας παράλληλα το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα του φοιτητή. Σε περίπτωση σύνθετου προβλήματος, ο φοιτητής μπορεί να κληθεί σε ακρόαση προκειμένου να διερευνηθεί το θέμα διασφαλίζοντας σε κάθε περίπτωση την αποφυγή έκθεσής του έως ότου συγκεντρωθούν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες ή διευκρινίσεις.

Εντός εύλογου, αναλόγως με τη φύση του παραπόνου, χρόνου ενημερώνεται ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καθώς και για πιθανές αποφάσεις της Συντονιστικής Επιτροπής. **Σημείωση:** 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)».

Άρθρο 4 – Αρμόδια όργανα

Η Συντονιστική Επιτροπή, ανάλογα με τη φύση ή τη σοβαρότητα του παραπόνου, το οποίο κατατίθεται, δύναται να παραπέμψει απευθείας το εν λόγω παράπονο σε ένα από τα ακόλουθα όργανα για να επιληφθούν αρμοδίως ενημερώνοντας σχετικά τον ενδιαφερόμενο:

- **Στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών**

Η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών είναι αρμόδια για την εν γένει οργάνωση, διοίκηση και διαχείριση του Δ.Π.Μ.Σ.

- **Στο Συνήγορο του Φοιτητή**

Ο Συνήγορος του Φοιτητή σκοπό έχει τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ, σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό

όργανο. Θα επιδιώκεται η αντιμετώπιση κάθε ζητήματος είτε με διαμεσολάβηση μεταξύ των μερών, είτε με παρέμβαση στα αρμόδια όργανα.

- **Στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (Ε.Ι.Φ.)**

Η Ε.Ι.Φ. έχει τις εξής αρμοδιότητες: α) εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο, β) εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού, γ) παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα, δ) παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά, ε) προωθεί τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου, στ) προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της, ζ) παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση.

- **Στο Νομικό Σύμβουλο του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών**

Ο Νομικός Σύμβουλος έχει τη γενική και ειδική εποπτεία της λειτουργίας της Νομικής Υπηρεσίας του Πανεπιστημίου και της περατώσεως των κάθε μορφής υποθέσεων της, ασκεί το γνωμοδοτικό έργο, βοηθούμενος από τον δικηγόρο και παρίσταται ενώπιον οποιουδήποτε Δικαστηρίου ή Αρχής, όταν κρίνει αυτό αναγκαίο ή μετά από ειδική εντολή του Πρύτανη.

Κατά τη διάρκεια της παραπάνω διαδικασίας, και σε οποιοδήποτε στάδιο αυτής, δύναται και ο ίδιος ο φοιτητής να απευθύνεται απευθείας στα παραπάνω όργανα.

Άρθρο 5 – Διαδικασία επανεξέτασης αιτήματος/ Ένσταση

Σε περίπτωση που η απόφαση που θα εκδοθεί κατά την παραπάνω διαδικασία για το υποβληθέν παράπονο δεν τον ικανοποιεί, ο φοιτητής μπορεί να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση του παραπόνου.

Το αίτημα επανεξέτασης, μαζί με την αρχική απόφαση και όλα τα συνοδευτικά στοιχεία διαβιβάζονται στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ., η οποία, αφού τα μελετήσει δύναται να καλέσει σε ακρόαση τον ενδιαφερόμενο για την επίλυση του παραπόνου. Συνεκτιμώντας όλες τις παραπάνω πληροφορίες, η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ. εκδίδει απόφαση για την επίλυση του προβλήματος.

Η απόφαση της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ. θεωρείται οριστική και τελεσίδικη και κοινοποιείται αρμοδίως στον ενδιαφερόμενο. Για την έκδοση της εν λόγω απόφασης, η Συνέλευση δύναται να ζητά τη συνδρομή του Νομικού Συμβούλου του Ιδρύματος.

Άρθρο 6 - Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής διαδικασίας

Ο χρόνος που μπορεί να απαιτηθεί για την επίλυση ενός παραπόνου ποικίλλει ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, καθώς και την επάρκεια των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες για την ορθή εξέτασή του. Το Δ.Π.Μ.Σ. ενθαρρύνει και καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την κατά το δυνατό αμεσότερη και άτυπη επίλυση. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ταχύτερη διευθέτηση των παραπόνων και διατήρηση της εύρυθμης λειτουργίας του Προγράμματος.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό από την υποβολή του αιτήματός του, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου.

