

ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΣΔΠ

Δ-5.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

«Αναβάθμιση της ποιότητας του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών, για την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία του _ Υποστήριξη ΜΟΔΙΠ ΓΠΑ» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5092075, που συγχρηματοδοτείται από Ευρωπαϊκούς (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και Εθνικούς πόρους



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΣΚΟΠΟΣ	3
2. ΒΗΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	3
3. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	6
4. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ.....	6
5. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ - ΑΡΧΕΙΑ.....	7
6. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ.....	7
7. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ	7
8. ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	7
9. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ	8

1. ΣΚΟΠΟΣ

- 1.1 Σκοπός της Διαδικασίας αυτής είναι να περιγράψει την μέθοδο με την οποία λαμβάνονται και αντιμετωπίζονται τα παράπονα ή οι ενστάσεις των φοιτητών και των τριών κύκλων σπουδών του ΓΠΑ, έτσι ώστε να δίνεται όσο το δυνατόν ταχύτερα μια αποτελεσματική λύση και ταυτόχρονα να λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να μην επαναληφθεί παρόμοιο πρόβλημα στο μέλλον.
- 1.2 Η παρούσα Διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που μπορούν να υποβάλλουν οι φοιτητές 1^{ου}, 2^{ου} και 3^{ου} κύκλου σπουδών και άπτεται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΓΠΑ εκπαιδευτικών, διοικητικών και λοιπών υπηρεσιών.
- 1.3 Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλές χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος, και λαμβάνονται υπόψη για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- 1.4 Προφορικά ή ανώνυμα παράπονα δεν λαμβάνονται υπόψη.

2. ΒΗΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

2.1 Υποβολή & Λήψη παραπόνων

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ

ΑΡΧΕΙΑ: Ε.5.5-01

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Παράπονα ή ενστάσεις μπορεί να προέρχονται από φοιτητές/-τριες 1^{ου}, 2^{ου} ή 3^{ου} κύκλου σπουδών.

Η υποβολή του παραπόνου γίνεται με το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων (Ε.5.5-01), το οποίο είναι αναρτημένο σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα κάθε Τμήματος και στην ιστοσελίδα της ΜΟΔΙΠ-ΓΠΑ.

Το συμπληρωμένο Έντυπο Ε.5.3-01 υποβάλλεται στην Γραμματεία του οικείου Ακαδημαϊκού Τμήματος, εντός 30 ημερών από το συμβάν. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης του παραπόνου, αυτή θα πρέπει να αναφέρεται στο Έντυπο.

Επίσης, οι φοιτητές δύνανται να συζητούν τα παράπονά τους και με τους Ακαδημαϊκούς Συμβούλους Σπουδών, καθώς και με το υπόλοιπο προσωπικό του Ιδρύματος.

Τα παράπονα για να είναι αποδεκτά θα πρέπει:

- να είναι επώνυμα

- να περιγράφονται με σαφή και συνοπτικό τρόπο
- να μην περιέχουν υβριστικό περιεχόμενο
- να υποβάλλονται εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που έλαβε χώρα το γεγονός που προκάλεσε το παράπονο.

2.2 Διερεύνηση αιτίων παραπόνων

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: Πρόεδρος Τμήματος, Αναπληρωτής Πρόεδρος, Κοσμήτορας, Συνέλευση Τμήματος

ΑΡΧΕΙΑ: E.5.5-01

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Την ευθύνη του συντονισμού για την διερεύνηση παραπόνων έχει ο/η Πρόεδρος του Τμήματος.

Στην περίπτωση που το παράπονο αφορά στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος, τότε την ευθύνη για την διερεύνηση του παραπόνου αναλαμβάνει ο/η Κοσμήτορας της Σχολής.

Η Γραμματεία του Ακαδημαϊκού Τμήματος πρωτοκολλεί το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων (E.5.5-01) και το διαβιβάζει στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος, ο οποίος/η οποία προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου είτε να το επιλύσει άμεσα, εφόσον είναι εφικτό, είτε να παραπέμψει το θέμα στο αρμόδιο όργανο του Τμήματος.

Κατά την διερεύνηση του παραπόνου δύναται να κληθεί από τους παραπάνω ο παραπονούμενος ή και άλλοι εμπλεκόμενοι, για να εκθέσουν τις απόψεις τους.

Τα βήματα που ακολουθούνται στην συνέχεια είναι τα εξής ανά περίπτωση:

1. Στην περίπτωση που ο/η Πρόεδρος επιλύσει το θέμα, τότε ο/η φοιτητής/-τρια ενημερώνεται για την έκβαση του θέματός του/της.
 - Αν η επίλυση του ζητήματος επιτευχθεί χωρίς την παραπομπή του στην Συνέλευση του Τμήματος, τότε η υπόθεση κλείνει.
 - Αν η προτεινόμενη από τον/την Πρόεδρο λύση δεν ικανοποιεί τον/την φοιτητή/-τρια που υπέβαλε το παράπονο, τότε δύναται να υποβάλει εκ νέου το παράπονο, με την συμπλήρωση νέου Εντύπου (E.5.5-01) προς την Συνέλευση του Τμήματος.
2. Στην περίπτωση που ο/η Πρόεδρος δεν μπορέσει να επιλύσει το θέμα, τότε παραπέμπει το θέμα στην Συνέλευση του Τμήματος.

ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

3. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος, στο οποίο αναφέρεται το παράπονο, είναι πολύπλοκη, τότε η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να ζητήσει την συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΓΠΑ (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή/Φοιτήτριας, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, Επιτροπή Δεοντολογίας).
4. Στην περίπτωση που το ζήτημα παραπεμφθεί στην Συνέλευση του Τμήματος, οι όποιες αποφάσεις σχετίζονται με την επίλυσή του είναι οριστικές και αμετάκλητες.
5. Ο/Η φοιτητής/-τρια ενημερώνεται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος για τις ενέργειες που έχουν γίνει, για τον εν γένει χειρισμό του θέματος, καθώς και για οποιεσδήποτε αποφάσεις έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.

Η προαναφερθείσα διαδικασία ακολουθείται και για την υποβολή ενστάσεων.

Προφανώς αβάσιμα ή καταχρηστικά παράπονα ή ενστάσεις δεν εισάγονται προς συζήτηση στα αρμόδια όργανα.

2.3 Ενημέρωση του παραπονούμενου

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ, Πρόεδρος Τμήματος, Επικεφαλής Υπηρεσίας

ΑΡΧΕΙΑ: Αλληλογραφία με τον παραπονούμενο

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος, σύμφωνα με τα παραπάνω, και εντός χρονικού διαστήματος 30 ημερών από την υποβολή του παραπόνου, ενημερώνεται εγγράφως ο/η παραπονούμενος/-η για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του/της.

Στην περίπτωση που έχουν εφαρμοστεί όλες οι παραπάνω διαδικασίες, αλλά ο/η φοιτητής/-τρια εξακολουθεί να διαφωνεί με την απόφαση της επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην αρμόδιο/-α με τα Ακαδημαϊκά Θέματα Αντιπρύτανη του Πανεπιστημίου για εκ νέου διευθέτηση.

Σε περίπτωση απόρριψης ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από την Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες.

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/-τρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή/Φοιτήτριας, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, Επιτροπή Δεοντολογίας) για εκ νέου διερεύνηση.

2.4 Αποτέλεσμα διερεύνησης και προσδιορισμός τρόπου αντιμετώπισης παραπόνων. Στατιστική Επεξεργασία

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: Πρόεδρος Τμήματος, ΟΜΕΑ, ΜΟΔΙΠ

ΑΡΧΕΙΑ: E.5.5-02, E.5.5-03

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η ΟΜΕΑ του Τμήματος, σε συνεργασία με τον/την Πρόεδρο και τον/την Γραμματέα του Τμήματος, ταξινομεί τα παράπονα και τις ενστάσεις που έχουν υποβληθεί από τους φοιτητές και τις φοιτήτριες της Ακαδημαϊκής Μονάδας, ανάλογα με το θέμα στο οποίο αναφέρονται (θέματα σπουδών, επικοινωνίας, κλπ) (Έντυπο E.5.3-02).

Με την λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους η ΟΜΕΑ του Τμήματος συντάσσει έκθεση (E.5.3-03) που περιλαμβάνει (χωρίς την αναφορά προσωπικών δεδομένων) τα εξής στοιχεία:

- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους/τις φοιτητές/-τριες στο Τμήμα
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/-τριών που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία από το Τμήμα
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/-τριών που μετά την εξέτασή τους επιλύθηκαν από το Τμήμα ή το Ίδρυμα.

Η έκθεση (E.5.5-03) και το λογιστικό φύλλο E.5.5-02 διαβιβάζονται μέσω της Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜΕΑ) στην ΜΟΔΙΠ-ΓΠΑ για περαιτέρω επεξεργασία.

Η ΜΟΔΙΠ προβαίνει σε στατιστική επεξεργασία των παραπόνων για το σύνολο των Ακαδημαϊκών Μονάδων του ΓΠΑ.

3. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

Καθ' όλη την διάρκεια εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

4. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων Φοιτητών ΓΠΑ
- Ν.4957/21-07-2022 (ΦΕΚ 141 Α)

5. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ - ΑΡΧΕΙΑ

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ		ΧΡΟΝΟΣ ΦΥΛΑΞΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ
		ΕΝΤΥΠΟ	ΗΛΕΚΤΡ/ΚΟ		
E.5.5-01	Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων		✓	Επ' άπειρον	Αρμόδιο Τμήμα
E.5.5-02	Στατιστική Επεξεργασία Παραπόνων και Ενστάσεων		✓	Επ' άπειρον	ΜΟΔΙΠ & Αρμόδιο Τμήμα
E.5.5-03	Αναφορά Παραπόνων και Ενστάσεων		✓	Επ' άπειρον	ΜΟΔΙΠ & Αρμόδιο Τμήμα
_____	Αρχείο Αλληλογραφίας με τους παραπονούμενους	✓		Επ' άπειρον	Αρμόδιο Τμήμα

6. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

6.1 Η ΜΟΔΙΠ είναι υπεύθυνη για την σύνταξη και την αναθεώρηση της παρούσας Διαδικασίας.

7. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

7.1 Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/-τριας του Τμήματος, του εργαζομένου ή τρίτου, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

7.2 Ως *Ένσταση* ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/-τριας, του εργαζομένου ή τρίτου για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Ιδρύματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

8. ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

9. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

