



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών
— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΛΙΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΕΝΤΑΤΙΚΟ ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

“ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΕ ΝΑΥΤΙΛΙΑ ΚΑΙ ΛΙΜΕΝΕΣ”

Α13.Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών



Απρίλιος 2023

Σχολή Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών
Επισπεύδον Τμήμα: Διαχείρισης Λιμένων και Ναυτιλίας,
Συγκρότημα Ευρίπου, 34400 Ψαχνά Ευβοίας, Τηλ. 22280 99513, email: secr@pms.uoa.gr

Περιεχόμενα

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών.....	3
1. Συγκρότηση και Ρόλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων.....	3
2. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών.....	4
Βήμα 1ο: Διατύπωση Παραπόνου ή Ένστασης.....	4
Βήμα 2ο: Εξέταση Παραπόνου ή Ένστασης και Λήψη Απόφασης.....	4
Βήμα 3ο: Ενημέρωση Παραπονούμενου/ης για Διαχείριση Ζητήματος και Λήψη Απόφασης.....	5

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών

1. Συγκρότηση και Ρόλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων

Ο Πρόεδρος του Τμήματος Διαχείρισης Λιμένων και Ναυτιλίας (ΤΔΙΛΙΝ), έχοντας υπόψη τη διάταξη του άρθρου 23, παρ. 11, περίπτωση η' του Ν. 4485/2017 "Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνας και άλλες διατάξεις" (ΦΕΚ: 114/ τ. Α'/4-8-2017), πρότεινε στην 5η/9-12-21 Γενική Συνέλευση του Τμήματος την θεσμοθέτηση Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών. Η Γενική Συνέλευση του Τμήματος αποσκοπώντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, αποφάσισε τη συγκρότηση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών, η λειτουργία της οποίας θα διέπεται από τον παρόντα Κανονισμό.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών αποτελείται από δύο μέλη του διδακτικού Προσωπικού του Τμήματος ΔΙΛΙΝ, τα οποία ορίζονται από τη Συνέλευση, και τον/την Πρόεδρο του Τμήματος, ο οποίος ορίζεται αυτοδικαίως ως Πρόεδρος της Επιτροπής.

Τα μέλη της Επιτροπής έχουν τριετή θητεία, η οποία μπορεί να ανανεώνεται.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών δέχεται παράπονα και ενστάσεις φοιτητών/ριών κάθε κύκλου σπουδών (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών σπουδών).

Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να αφορούν τις παρεχόμενες από το Τμήμα ΔΙΛΙΝ εκπαιδευτικές και διοικητικές υπηρεσίες. Θέματα που αφορούν στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.

Τα μέλη της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο: https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών μεριμνά για τη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων, ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα Όργανα που αξιολογούν την λειτουργία του Τμήματος ΔΙΛΙΝ. Είναι κρίσιμο, εκτός από την επίλυση των προβλημάτων των παραπονουμενων φοιτητών/ριών, ο θεσμός να λειτουργεί και ως ανατροφοδοτικός πληροφόρησης για την διόρθωση διαδικασιών οι οποίες αποδεικνύονται προβληματικές. Για παράδειγμα η επανάληψη από διαφορετικούς/ες φοιτητές/ριες του ίδιου παραπόνου για κάποια διαδικασία ενδεχομένως να απαιτεί την τροποποίηση της διαδικασίας συνολικά.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/ριών αποφασίζει οριστικά και αμετακλήτως για το κάθε ζήτημα που της παρουσιάζεται. Εάν το κρίνει σκόπιμο μπορεί να παραπέμψει κάποιο ζήτημα στην Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ, η ακόμη και στις αρμόδιες Αρχές, εφ' όσον η φύση της καταγγελίας το επιβάλλει.

2. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Η διαδικασία που ακολουθείται αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται στα ακόλουθα βήματα:

Βήμα 1ο: Διατύπωση Παραπόνου ή Ένστασης

Οι φοιτητές/ριες που επιθυμούν να καταθέσουν κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση οφείλουν να συμπληρώσουν το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Τμήματος (<https://www.pms.uoa.gr/>) και να το αποστείλουν υπόψη της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων στο email της Γραμματείας του Τμήματος (secr@pms.uoa.gr), η οποία το κοινοποιεί στον Πρόεδρο της Επιτροπής.

Επίσης, οι φοιτητές/τριες που έχουν ενδιασμούς ως προς την έγγραφη και ονομαστική υποβολή του παραπόνου τους έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση, ακολουθώντας αντίστοιχη διαδικασία και αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στο email της Γραμματείας του Τμήματος (secr@pms.uoa.gr), η οποία το κοινοποιεί στον Πρόεδρο της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων. Σε αυτή την περίπτωση κανονίζεται συνάντηση του/ης φοιτητή/ριας με δύο από τα μέλη της Επιτροπής. Το παράπονο ή η ένσταση καταγράφεται από τα μέλη της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων ανώνυμα και προωθείται στην Ολομέλεια της Επιτροπής για εξέταση.

Βήμα 2ο: Εξέταση Παραπόνου ή Ένστασης και Λήψη Απόφασης

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να συζητηθούν τα ζητήματα που έχουν αποσταλεί ονομαστικά ή έχουν τεθεί μέσω προφορικής ακρόασης.

Έντυπα Υποβολής Παραπόνων, στα οποία δεν έχουν συμπληρωθεί όλα τα απαραίτητα πεδία δεν θα εξετάζονται.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων δεν λαμβάνει υπόψη και δεν αποστέλλει απάντηση σε μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και σε μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας.

Εάν κρίνεται σκόπιμο, υπάρχει η δυνατότητα κάποιο ζήτημα να συζητηθεί στη Γενική Συνέλευση του Τμήματος ΔΙΛΙΝ ή να παραπεμφθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ η ακόμη και στις αρμόδιες Αρχές, εφόσον η φύση της καταγγελίας το επιβάλλει.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων έχει τη δυνατότητα να συγκαλέσει τους/ις παραπονούμενους/ες φοιτητές/ριες σε κατ' ιδίαν ακρόαση.

Η απόφαση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων είναι οριστική και αμετάκλητη, χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα άσκησης ένστασης.

Βήμα 3ο: Ενημέρωση Παραπονούμενου/ης για Διαχείριση Ζητήματος και Λήψη Απόφασης

Εκπρόσωπος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον/ην εκάστοτε παραπονούμενο/η μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.

Το χρονικό διάστημα απόκρισης ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με το είδος του κάθε παραπόνου ή ένστασης και των ενεργειών που απαιτούνται να γίνουν για την αντιμετώπισή του. Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.