



ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

ΤΜΗΜΑ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΖΩΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

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 άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από το Δ.Π.Μ.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών και μπορεί να έχουν οι φοιτητές και οι φοιτήτριες του Δ.Π.Μ.Σ. κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και τα οποία μπορούν να επιλυθούν εντός του Προγράμματος.

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 Δ.Π.Μ.Σ. είτε έντυπα 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, εάν 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 Δ.Π.Μ.Σ. 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)».

Αρμόδια Όργανα

Διευθυντής και Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ.

Ο Διευθυντής του Δ.Π.Μ.Σ. έχει την εποπτεία σε θέματα που αφορούν τη συμπεριφορά και την επικοινωνία του ακαδημαϊκού προσωπικού (μέλη ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ/ΕΕΠ) και του διοικητικού προσωπικού (γραμματεία), αλλά και σε θέματα που σχετίζονται με τις εξετάσεις και τις βαθμολογίες. Σε περίπτωση μη επίλυσης του προβλήματος από το Διευθυντή, μπορεί να επιληφθεί η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ.

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.

IV. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Η διαχείριση των παραπόνων, περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

1. Ο φοιτητής/φοιτήτρια συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» στο οποίο καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα/παραπόνο που έχει, και το υποβάλλει στη Γραμματεία του Τμήματος, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή
2. Ο παραλήπτης του εντύπου (Γραμματεία), αφού το πρωτοκολλήσει, είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τον αποστολέα, για τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης του παραπόνου και το διαβιβάζει άμεσα, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στο Διευθυντή του Δ.Π.Μ.Σ., ώστε να γίνει διερεύνηση και επίλυση του προβλήματος/παραπόνου.
3. Ο συντάκτης του «Έντυπου Υποβολής Παραπόνων» 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.

V. Έντυπο Υποβολής Παραπόνων Φοιτητών

Το Δ.Π.Μ.Σ. «Επιχειρηματικότητα & Συμβουλευτική στην Αγροτική Ανάπτυξη», 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.

Για την καταγραφή παραπόνων το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» του Τμήματος, είναι διαθέσιμο μέσω της ιστοσελίδας του Δ.Π.Μ.Σ., αλλά και μέσω της Γραμματείας