



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

Σχολή Γεωπονικών Επιστημών
Τμήμα Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

*(Όπως εγκρίθηκε στην υπ' αριθμ. 48/17.07.2023 Συνέλευση του
Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων)*

Αγρίνιο, Ιούλιος 2025

Άρθρο 1 – Πεδίο Εφαρμογής

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων απευθύνεται σε εν ενεργεία φοιτητές/τριες Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών (ΠΠΣ) ή Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) του Τμήματος ΕΤΤ. Αφορά περιπτώσεις όπως π.χ.:

- διαφωνιών σε θέματα σπουδών,
- κακής ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου και των διοικητικών υπηρεσιών,
- καταγγελιών για ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ ή διοικητικό προσωπικό του Τμήματος,
- ελλιπούς καθοδήγησης από τον σύμβουλο σπουδών,
- ελλιπούς ή λανθασμένης ενημέρωσης από μέλος διοικητικού προσωπικού,
- έλλειψης επικοινωνίας με μέλος ΔΕΠ ή τη γραμματεία του Τμήματος,
- προβλημάτων σχετικά με τη στέγαση,
- προβλημάτων σχετικά με τη σίτιση.

Οι φοιτητές/τριες ΠΠΣ ή ΠΜΣ μπορούν να καταγράψουν τα παράπονα και τις ενστάσεις τους στο «**Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων**» του Τμήματος το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Τμήματος και μπορούν να το υποβάλουν στη Γραμματεία σε έντυπη μορφή ή μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

Το «**Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων**» του Τμήματος περιλαμβάνει χώρο δήλωσης των στοιχείων του φοιτητή/τριας (π.χ. ονοματεπώνυμο, αριθμό μητρώου, στοιχεία επικοινωνίας) καθώς και χώρο για την περιγραφή του παραπόνου/ενστάσεως ή του προβλήματος που δηλώνεται.

Άρθρο 2 - Διαδικασία υποβολής Παραπόνων/Ενστάσεων:

1. Ο/Η φοιτητής/τρια αναζητά το «**Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων**» (βλ. Παράρτημα) στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος.
2. Ο/Η φοιτητής/τρια συμπληρώνει κατάλληλα και ορθά όλα τα προσωπικά του/της στοιχεία στο «**Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων**» και με συντομία, σαφήνεια και ακρίβεια περιγράφει το παράπονο/ένσταση ή το πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Το έντυπο υποβάλλεται πλήρως συμπληρωμένο στη γραμματεία του Τμήματος. Η υποβολή γίνεται σε έντυπη μορφή ή μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), και η γραμματεία το διαχειρίζεται μέσω εμπιστευτικού πρωτοκόλλου.
3. Ο/Η φοιτητής/τρια μπορεί να επισυνάψει στο έντυπο οποιοδήποτε έγγραφο/στοιχείο σχετίζεται με το παράπονο/ένσταση που υποβάλλει.

4. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το «Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων» του/της φοιτητή/τριας, μαζί με ενδεχόμενο συμπληρωματικό υλικό, στον Πρόεδρο του Τμήματος.
5. Ο Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο/ένσταση του/της φοιτητή/τριας και κάνει τις απαραίτητες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο/επιτροπή.
6. Αν το παράπονο/ένσταση αφορά τον ίδιο τον Πρόεδρο του Τμήματος, τότε το «Έντυπο Παραπόνων/Ενστάσεων» και το συνοδευτικό υλικό διαβιβάζεται στον Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος.
7. Ακολουθεί η ενημέρωση του/της φοιτητή/τριας σε εύλογο χρονικό διάστημα, είτε από τη Γραμματεία του Τμήματος, είτε από τον ίδιο τον Πρόεδρο, είτε από το αρμόδιο όργανο/επιτροπή. Η ενημέρωση αφορά τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί και τις ενέργειες οι οποίες έχουν γίνει ή πρόκειται να γίνουν αναφορικά με το εν λόγω παράπονο/ένσταση.
8. Η επίλυση του παραπόνου/ένστασης γίνεται στα πλαίσια των Κανονισμών του Τμήματος, του Εσωτερικού Κανονισμού του Πανεπιστημίου Πατρών αλλά και της ισχύουσας νομοθεσίας.
9. Αν το παράπονο/ένσταση του/της φοιτητή/τριας δεν ικανοποιηθεί, τότε μπορεί να απευθυνθεί στο Γραφείο Συνηγόρου Φοιτητή του Τμήματος Φοιτητικών Θεμάτων του Πανεπιστημίου Πατρών.

Άρθρο 3 – Συνήγορος του Φοιτητή

Επιπλέον του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων του Τμήματος, υπάρχει και ο θεσμός του «Συνηγόρου του/της Φοιτητή/τριας», ο οποίος ενεργοποιήθηκε με Νόμο το 2021. Ο «Συνήγορος του/της Φοιτητή/τριας» αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση μεταξύ αφενός μεν των φοιτητών και αφετέρου των θεσμικών οργάνων, των διδασκόντων, των υπηρεσιών και των στελεχών του Πανεπιστημίου, όταν υπάρχει κάποια δυσεπίλυτη διχογνωμία, καταγγελία ή διαφοροποιημένη προσέγγιση που οδηγεί σε αποκλίνουσες εκτιμήσεις για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν. Το γραφείο του Συνηγόρου του/της φοιτητή/τριας «δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας» όπως ρητά αναφέρει ο Νόμος. Ο «Συνήγορος του/της Φοιτητή/τριας» θα αποτελεί πάντα μια γέφυρα επικοινωνίας μεταξύ των φοιτητών και των οργάνων διοίκησης ή/και των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου, προκειμένου για:

- την εξέταση και αναζήτηση λύσεων στα αιτήματα φοιτητών/τριών για θέματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές ή τις διοικητικές υπηρεσίες,

- την εξέταση αναφορών ή καταγγελιών των φοιτητών για την τήρηση διατάξεων και κανόνων της δεοντολογίας και της Πανεπιστημιακής νομοθεσίας,
- την ενημέρωση των φοιτητών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το νομικό πλαίσιο αλλά και τα ήθη που απορρέουν από την ένταξη στην Πανεπιστημιακή Κοινότητα.

Όλες οι σχετικές πληροφορίες είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα:

Συνήγορος Φοιτητή – Πανεπιστήμιο Πατρών (upatras.gr) (<https://synigorosfoititi.upatras.gr>)

Στο Παράρτημα Α διατίθεται το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.

Παράρτημα Α. Έντυπο Υποβολής Παραπόνων/Ενστάσεων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς:

Γραμματεία του Τμήματος:

Επώνυμο: Όνομα:.....

Πατρώνυμο: Αριθμ. Μητρώου:

Κιν. τηλέφωνο: e-mail:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό/ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παραπόνου/ενστάσεως.

Πάτρα,

Ο/Η Αιτών/ούσα

(ονοματεπώνυμο & υπογραφή)