



Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Τμήμα Επιστήμης Ζωικής Παραγωγής



Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Σχολή Επιστημών των Ζώων
Τμήμα Επιστήμης Ζωικής Παραγωγής

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Ημερομηνία Έγκρισης: Συνέλευση Τμήματος ΕΖΠ, Συνεδρία: **154^η/21-10-2025**

Περιεχόμενα Παραρτήματος Π3.2

A) Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Γ.Π.Α.	4
Ορισμοί	4
Σκοπός	4
Τρόπος υποβολής παραπόνων και προϋποθέσεις.....	4
Αρμόδια Όργανα	5
Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων	5
B) Διαδικασία του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Γ.Π.Α. για την Διαχείριση Παραπόνων και Ενστάσεων	7

Α) Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Γ.Π.Α.

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.

Σκοπός

Ο παρών κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, αποσκοπεί στην αντιμετώπιση των παραπόνων που μπορεί να έχουν οι φοιτητές και οι φοιτήτριες του Γ.Π.Α. κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και τα οποία μπορούν να επιλυθούν εντός του Ακαδημαϊκού Τμήματος ή της Σχολής.

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.

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 Ακαδημαϊκού Τμήματος στο οποίο ανήκει, είτε εντύπως 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, αν 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 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)».

Αρμόδια Όργανα

Πρόεδρος Τμήματος και Συνέλευση.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος, έχει την εποπτεία σε θέματα που αφορούν τη συμπεριφορά και την επικοινωνία του ακαδημαϊκού προσωπικού (μέλη ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ/ΕΕΠ) και του διοικητικού προσωπικού (γραμματείες τμημάτων κλπ.) αλλά και σε θέματα που σχετίζονται με τις εξετάσεις και τις βαθμολογίες. Σε περίπτωση μη επίλυσης του προβλήματος από τον Πρόεδρο, μπορεί να επιληφθεί η Συνέλευση του Τμήματος.

Κοσμήτορας και Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων

Στην περίπτωση που το παράπονο αφορά στον Πρόεδρο του Τμήματος, την επίλυση του παραπόνου την αναλαμβάνει ο Κοσμήτορας της Σχολής ή ο Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων.

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.

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Η διαχείριση των παραπόνων, περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

1. Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει και υποβάλλει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων».
2. Ο παραλήπτης του εντύπου (Γραμματεία Τμήματος ή Σχολής), αφού το πρωτοκολλήσει, είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τον αποστολέα, για τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης του παραπόνου.
3. Το συμπληρωμένο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» αφού πρωτοκολληθεί, διαβιβάζεται άμεσα στο αρμόδιο όργανο για διερεύνηση και επίλυση.
4. Ο συντάκτης του παραπόνου 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.

Ο Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Τμήματος: <https://zp.aua.gr/studies-overview/> και <https://zp.aua.gr/regulations-guides-registries/>



AGRICULTURAL UNIVERSITY OF ATHENS
ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

Το Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, 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.

Προς:

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Στοιχεία αιτούντος:

Επώνυμο:	Όνομα:
Έτος Σπουδών:	Αριθμός Μητρώου:
Ακαδημαϊκό Τμήμα Φοίτησης:	
Κατηγορία Φοίτησης:	Προπτυχιακός Φοιτητής: ☐ Μεταπτυχιακός Φοιτητής: ☐ Υποψήφιος Διδάκτορας: ☐
Τηλέφωνο επικοινωνίας:	Email:

Διατυπώστε συνοπτικά και με σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας, σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☐ **Δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί για τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR) και δέχομαι την επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά και μόνο για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.**

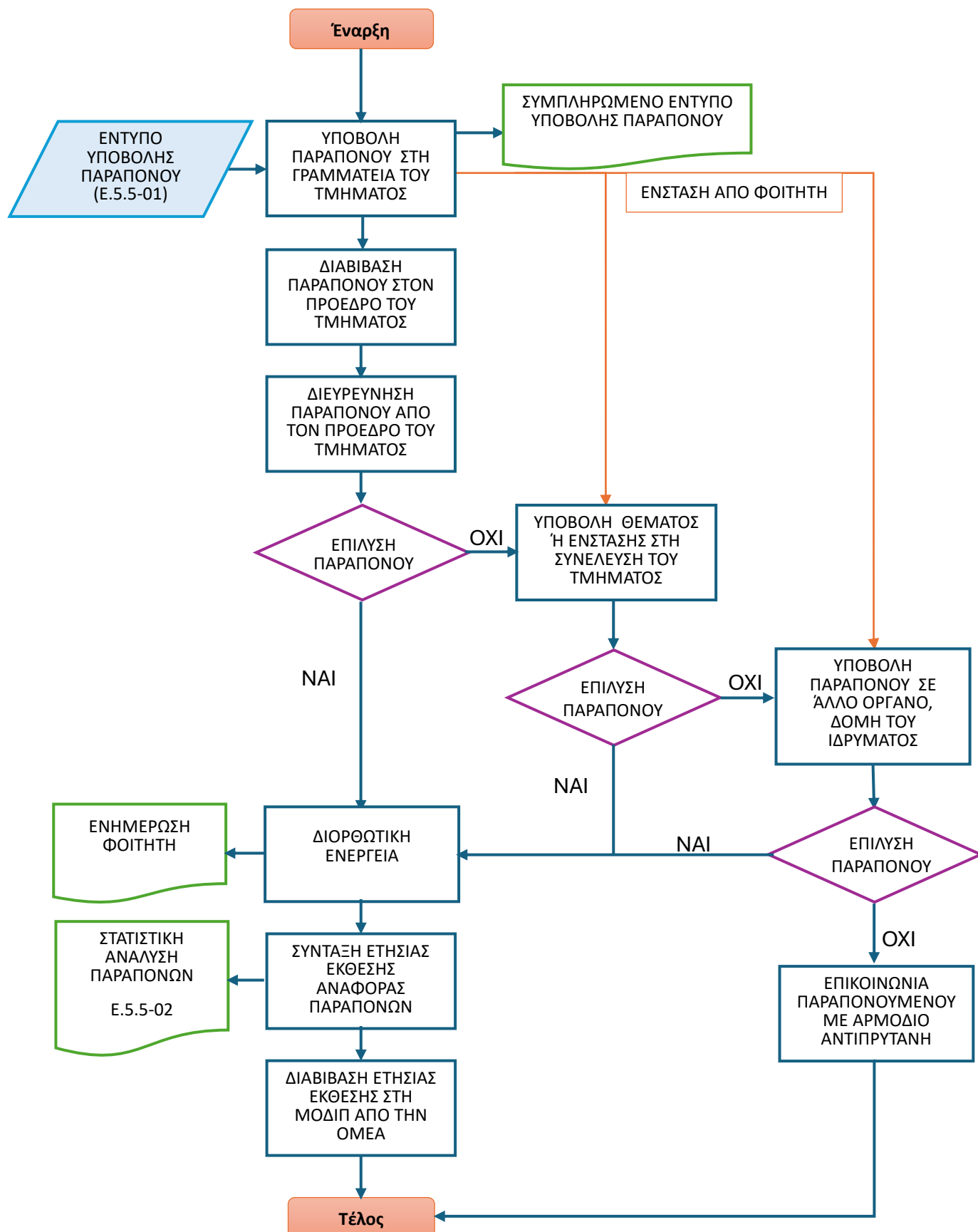
ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ Ή ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΣΒΛΗΤΙΚΟ Ή ΥΒΡΙΣΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ, ΚΑΝΟΥΝ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ

Ημερομηνία:/...../20.....
Ο/Η αιτών/ούσα

Υπογραφή

Β) Διαδικασία του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Γ.Π.Α. για την Διαχείριση Παραπόνων και Ενστάσεων

Δ-5.5 Διάγραμμα Ροής στη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων



Αρ. Παραπόνιου & Ημ/νια

(Συμπληρώνεται από τη Γραμματεία του Τμήματος)

--

ΠΡΟΣ:

Γραμματεία Τμήματος

Ημ/νια Υποβολής:

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα ακόλουθα **υποχρεωτικά** πεδία και υποβάλλετε το παρόν στην ηλεκτρονική διεύθυνση: (καταχωρίζεται η ηλεκτρονική διεύθυνση της Γραμματείας του Τμήματος)

1. Στοιχεία αιτούντος:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:	
ΙΔΙΟΤΗΤΑ:	Προπτυχιακός/η φοιτητής/τρια ☐ Μεταπτυχιακός/η φοιτητής/τρια ☐ Υποψήφιος/α Διδάκτορας ☐
ΑΜ:	
ΈΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ:	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ / ΚΙΝΗΤΟ:	
EMAIL:	

2. Το παράπονο αφορά:

ΘΕΜΑΤΑ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ:	☐
ΘΕΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ:	☐
ΘΕΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:	☐
ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:	☐
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ:	☐
ΆΛΛΟ:	☐

(Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, παρακαλούμε να την αναφέρετε)

[illegible]

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος παραπόνου	☐
Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΓΠΑ και στην ισχύουσα νομοθεσία	☐
Δηλώνω ότι έχω λάβει γνώση του Οδηγού Σπουδών καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου και γνωρίζω με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μου	☐
Έχω ενημερωθεί για τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων https://www2.aua.gr/el/info/gdpr	☐

Συμπληρώνεται από το φορέα διερεύνηση του παραπόνου (Ακαδημαϊκό Τμήμα)	
Διερεύνηση του παραπόνου με α/α	
Συμμετέχοντες:	
Ονοματεπώνυμο:	Ιδιότητα:
Ανάλυση αιτίας	
Τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος – Διορθωτική ενέργεια	
Ενημέρωση παραπονούμενου	
Αρμόδιος:	
Ημ/νία:	

Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος