



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

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ»  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης  
παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Γενικά .....	3
2. Πεδίο Εφαρμογής .....	3
3. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων .....	4
4. Συνήγορος του Φοιτητή.....	5

## 1. ΓΕΝΙΚΑ

Δεδομένης της προσήλωσης του Τμήματος στη συνεχή ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (εφεξής το Τμήμα) θέτει σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2022-23 διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των μεταπτυχιακών φοιτητών και φοιτητριών. Σκοπός της διαδικασίας είναι η όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των παραπόνων προς όφελος τόσο των φοιτητών/τριών όσο και της βελτίωσης της εύρυθμης λειτουργίας του Τμήματος και της διαφύλαξης του κύρους του. Η διαδικασία αφορά όλα τα παράπονα και τις ενστάσεις ενεργών μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών, που υποβάλλονται επωνύμως, για θέματα ακαδημαϊκής τάξης και δυσλειτουργίας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Στον παρόντα Κανονισμό διαχείρισης παραπόνων δεν εμπίπτουν ενστάσεις αναφορικά με τη βαθμολόγηση των εξεταζομένων.

Η λειτουργία και η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού συντονίζεται από τον/την Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ και τη Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) και υποστηρίζεται από τη Συνέλευση του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών, σε περίπτωση μονομηματικού Π.Μ.Σ.. Για τα διατμηματικά και τα διδρυματικά Π.Μ.Σ., τις αρμοδιότητες της Συνέλευσης του Τμήματος ασκεί η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών.

## 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους ή οργάνου του ΠΜΣ δεν συνάδει με:

- τους Κανονισμούς Σπουδών
- τον κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στην:
  - ✓ Ακαδημαϊκή Διδασκαλία και Έρευνα
  - ✓ Αρμόζουσα εργασιακή Συμπεριφορά
  - ✓ Ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
  - ✓ Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
  - ✓ Προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
  - ✓ Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
  - ✓ Καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης
- άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Ιδρύματος

Προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του ΠΜΣ στο οποίο

φοιτούν και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, που είναι αναρτημένοι στους ιστότοπους των ΠΜΣ, στην ιστοσελίδα του Τμήματος (<https://ba.uoa.gr/>) και του Πανεπιστημίου ([https://www.uoa.gr/to\\_panepistimio/](https://www.uoa.gr/to_panepistimio/)).

Επιπλέον, οι φοιτητές/τριες μπορούν να αποστρέφονται για ακρόαση παραπόνου-προβλήματος στον/στην Ακαδημαϊκό/η τους Σύμβουλο του/της, ο/η οποίος/α οποίος εξετάζει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και προτείνει λύσεις.

Βασική θέση του Τμήματος είναι ότι η απαραίτητη ύπαρξη ενός μηχανισμού διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων και η απρόσκοπτη προσφυγή των φοιτητών/τριών σε αυτόν, δεν πρέπει να υποκαθιστά την καλοπροαίρετη συζήτηση και διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης τυχόν προβλημάτων, όπου κάτι τέτοιο είναι εφικτό.

### **3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Η διαδικασία που ακολουθείται αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται ακολούθως:

#### **Βήμα 1ο: Διατύπωση παραπόνου ή ενστάσεως**

Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια που επιθυμεί να καταθέσει κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση έχει τη δυνατότητα της έγγραφης υποβολής του ζητήματος, με συνοπτικό και σαφή τρόπο, προς τη Γραμματεία του ΠΜΣ, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://eprotocol.uoa.gr/>. (Γενική Αίτηση για Φοιτητικά Θέματα). Αιτήματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και αιτήματα με ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας δεν λαμβάνονται υπόψη. Η Γραμματεία του ΠΜΣ διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του/της φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, στη Σ.Ε. του ΠΜΣ. Οι φοιτητές/φοιτήτριες που έχουν ενδιασμούς έγγραφης υποβολής του παραπόνου τους, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση από τον/την Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ.

#### **Βήμα 2ο: Εξέταση παραπόνου ή ενστάσεως και λήψη απόφασης από τη Σ.Ε. του Π.Μ.Σ.**

Η Σ.Ε. προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος και συνεδριάζει εντός 30 ημερών, ώστε να συζητηθεί το ζήτημα που έχει αποσταλεί εγγράφως ή που έχει τεθεί υπόψη του Διευθυντή ΠΜΣ μέσω προφορικής ακρόασης. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Σ.Ε. να συγκαλέσει σε ακρόαση τους καταγγέλλοντες ή τις καταγγέλλουσες, κατ' ιδίαν ή κατ' αντιπαράθεσιν.

Η Σ.Ε. αποφασίζει οριστικά και αμετάκλητα για το κάθε πρόβλημα που παρουσιάζεται. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Σ.Ε. μπορεί να παραπέμψει

την υπόθεση στη Συνέλευση του Τμήματος ή στο αρμόδιο διοικητικό όργανο του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

### **Βήμα 3ο: Ενημέρωση φοιτητή/φοιτήτριας για διαχείριση ζητήματος και λήψη απόφασης από τη Σ.Ε. του Π.Μ.Σ.**

Εκπρόσωπος της Σ.Ε. ενημερώνει εγγράφως τον φοιτητή ή την φοιτήτρια μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα (συστήνεται η απάντηση εντός διαστήματος 20 εργάσιμων ημερών). Το χρονικό διάστημα απόκρισης ενδέχεται να διαφέρει αναλόγως της φύσεως του κάθε παραπόνου ή ενστάσεως και του επείγοντος χαρακτήρα του θέματος. Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.

### **Βήμα 4ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος-παραπόνου**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης του προβλήματος /παραπόνου από τη Σ.Ε., ο φοιτητής ή η φοιτήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του/της στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου, αναφέροντας μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε από τη Σ.Ε. του ΠΜΣ.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η Σ.Ε. έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική.

## **4. ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ**

Αξίζει να σημειωθεί ότι στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών έχει συσταθεί και λειτουργεί ο θεσμός με την ονομασία "Συνήγορος του Φοιτητή" με τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- εξέταση αιτημάτων φοιτητών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά,
- διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή με τα όργανα και τις υπηρεσίες διοίκησης,
- εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας και
- ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

### **Επικοινωνία**

#### **Ταχυδρομική Διεύθυνση:**

Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15 - 1<sup>ος</sup> όροφος)

**Τηλέφωνο:** 210 368 8274

**E-mail:** sinigorosfititi@uoa.gr

[https://www.uoa.gr/foitites/paroches\\_drastiriotites/synigoros\\_toy\\_foititi/](https://www.uoa.gr/foitites/paroches_drastiriotites/synigoros_toy_foititi/)

*"Συνήγορος του Φοιτητή" ορίσθηκε η Επίκουρη Καθηγήτρια της Νομικής Σχολής κ. Βασιλική Χρήστου.*

*Φοιτητές θα γίνονται δεκτοί κάθε Παρασκευή 11:15 έως 12:30*

Ο Συνήγορος του φοιτητή είναι θεσμός που προβλέπεται και από τον νέο νόμο 4957/2022- Άρθρο 130