

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ  
7<sup>ης</sup> ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΓΚΛΗΤΟΥ ΤΗΣ 07.12.2023

**Θέμα 11: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών και εκπαιδευόμενων Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών**

Η Σύγκλητος του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών λαμβάνοντας υπόψη:

1. Την παρ. 4στ του άρθρου 16 και την παρ. 3 του άρθρου 215 του ν.4957/2022 (Α' 141) «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει,
2. την 4503/01.09.2022 (ΑΔΑ: ΨΒΑΨ469Β4Μ-ΨΛΙ-1.) πράξη Πρύτανη περί ανασυγκρότησης της Συγκλήτου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών από 01.09.2022,
3. την απόφαση του Πρυτανικού Συμβουλίου (συνεδρίαση 8<sup>η</sup>/28.11.2023/11α) με την οποία ανακλήθηκε η απόφαση της 19<sup>ης</sup>/23.05.2023/1 συνεδρίασης του Πρυτανικού Συμβουλίου περί Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών λόγω αναρμοδιότητας του οργάνου, και αποφασίστηκε η υποβολή του θέματος προς έγκριση από τη Σύγκλητο αρμοδίως,
4. την απόφαση της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟΔΙΠ (συνεδρίαση 2η/24.11.2023/8),
5. τις ΥΣ 456/22.05.2023 και ΥΣ 1300/29.11.2023 εισηγήσεις του Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Προσωπικού και Προέδρου της ΜΟΔΙΠ του ΟΠΑ,

**αποφασίζει**

Εγκρίνει τη διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Εκπαιδευόμενων, ο οποίος έχει ως εξής:

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ

**Άρθρο 1**

**Σκοπός**

Επιδίωξη του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προσέγγιση και με στόχους τη νομιμότητα, τη διαφάνεια, την εντιμότητα, την αξιολόγηση και τη λογοδοσία.

Για τον σκοπό αυτό, διατίθεται κατάλληλη διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών και εκπαιδευόμενων, με στόχο να εξασφαλίζεται η άμεση και ολιστική διεκπεραίωσή τους με γνώμονα την αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

**Άρθρο 2**

**Πεδίο εφαρμογής**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται στον συνολικό φοιτητικό πληθυσμό του ΟΠΑ και των τριών κύκλων σπουδών και στους εκπαιδευόμενους του ΚΕΔΙΒΙΜ/ΟΠΑ.

Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτεται της νομιμότητας και της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΟΠΑ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Συστήνεται, πριν υποβληθεί παράπονο ή ένσταση, οι φοιτητές/φοιτήτριες και εκπαιδευόμενοι/ες να μελετούν προσεκτικά τον Οδηγό Σπουδών του Τμήματος στο οποίο ανήκουν, καθώς και τους γενικούς κανονισμούς λειτουργίας του Πανεπιστημίου και του

ΚΕΔΙΒΙΜ/ΟΠΑ, κατά περίπτωση, ούτως ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο/η εκάστοτε Πρόεδρος του Τμήματος ή ο/η Διευθυντής/Διευθύντρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών ή ο/η Διευθυντής/Διευθύντρια του ΚΕΔΙΒΙΜ/ΟΠΑ, ανάλογα με την ιδιότητα του παραπονούμενου.

Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που πραγματοποιούνται, καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος/ΠΜΣ/ΠΔΣ ΚΕΔΙΒΙΜ και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### Άρθρο 3

#### *Χρήσιμοι ορισμοί*

- α) Ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/φοιτήτριας ή εκπαιδευόμενου/ης για την απόφαση αρμόδιου συλλογικού οργάνου, σχετικά με υποβληθέν αίτημά του/της.
- β) Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/φοιτήτριας ή εκπαιδευόμενου/ης του ΟΠΑ, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### Άρθρο 4

#### *Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων*

Η ολιστική διαχείριση κάθε παραπόνου ή ένστασης ενισχύει την εγκυρότητα και αξιοπιστία των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και άλλων διοικητικών υπηρεσιών με στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης υπηρεσίας προς όφελος του φοιτητικού πληθυσμού και του προσωπικού (διδασκτικό και διοικητικό). Για τον λόγο αυτό, το ΟΠΑ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών και εκπαιδευόμενων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο διασφαλίζει την προστασία των Προσωπικών Δεδομένων και την τήρηση των αρχών και των διατάξεων του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 2016/679 (ΕΕ) και της εθνικής νομοθεσίας όπως ισχύει. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας:

- α) Υποβολή παραπόνων/ενστάσεων σε υπόδειγμα που εκδίδεται και επικαιροποιείται από τη ΜΟΔΙΠ.
- β) Ταξινόμηση των παραπόνων/ενστάσεων από την οικεία Γραμματεία.
- γ) Διαβίβαση του υποβληθέντος παραπόνου/ένστασης στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος ή Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ, ή Διευθυντής/Διευθύντρια του ΚΕΔΙΒΙΜ, ο/η οποίος/α αξιολογεί κατά πόσο τα υποβληθέντα παράπονα/ενστάσεις θα εισαχθούν ως θέμα συζήτησης στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην Ειδική Διατμηματική Επιτροπή σε περίπτωση Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών ή στο Συμβούλιο στο ΚΕΔΙΒΙΜ. Προφανώς αβάσιμα ή καταχρηστικά παράπονα/ενστάσεις δεν εισάγονται προς συζήτηση στα αρμόδια όργανα.
- δ) Λήψη απόφασης από το αρμόδιο συλλογικό όργανο, εφόσον το θέμα εισαχθεί προς συζήτηση.
- ε) Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, το αρμόδιο συλλογικό όργανο μπορεί να ζητήσει την συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΟΠΑ, που διαχειρίζεται ειδικότερα ζητήματα φοιτητών και εκπαιδευόμενων (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, Επιτροπή Ισότητας Πρόσβασης, Επιτροπή Δεοντολογίας).
- στ) Ενημέρωση του φοιτητή από την Γραμματεία για την έκβαση του θέματος.
- ζ) Υποβολή ετήσιας αναφοράς από την Γραμματεία του Τμήματος ή του Π.Μ.Σ., Π.Δ.Σ. ή ΚΕΔΙΒΙΜ στη ΜΟΔΙΠ κατά την λήξη του ακαδημαϊκού έτους σχετικά με τον συνολικό αριθμό: 1) των υποβληθέντων παραπόνων/ενστάσεων, 2) των εξετασθέντων παραπόνων/ενστάσεων και 3) των αποδεκτών παραπόνων/ενστάσεων.

### Άρθρο 5

#### *Δικαίωμα Ενημέρωσης*

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από το αρμόδιο όργανο και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο/η φοιτητής/τρια ή εκπαιδευόμενος/η για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του/της.

## Άρθρο 6

*Άλλα μέσα και μέθοδοι υποβολής παραπόνων και ενστάσεων η χρήση των οποίων δύναται να γίνεται παράλληλα με την προαναφερόμενη διαδικασία*

### **1. Ερωτηματολογία Αξιολόγησης Μαθήματος**

Οι φοιτητές/τριες και εκπαιδευόμενοι/ες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Τμήματος ή του ΚΕΔΙΒΙΜ/ΟΠΑ, αντίστοιχα, και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

### **2. Σύμβουλος Καθηγητής**

Στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών λειτουργεί ο θεσμός του Συμβούλου Καθηγητή με στόχο την υποστήριξη των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Ο Σύμβουλος Καθηγητής είναι το σημείο επαφής για τους φοιτητές σε θέματα που σχετίζονται με την ακαδημαϊκή τους πρόοδο, τη συμμετοχή τους στην ακαδημαϊκή κοινότητα και την επαγγελματική τους εξέλιξη και μεταξύ άλλων έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

Παρέχει υποστήριξη στην περίπτωση που προβλήματα (π.χ. προσωπικά, ακαδημαϊκά, δυσκολίες μάθησης) δημιουργούν εμπόδια και δυσκολίες στις σπουδές και στην απόδοση των φοιτητών, δίνοντας συμβουλές για την αντιμετώπισή τους ή/ και παραπέμποντας τους ενδιαφερόμενους σε άλλες δομές (π.χ. υπηρεσία ψυχικής υγείας, Ιατρείο).

### **3. Επιτροπή Ισότητας Φύλων και αποφυγής διακρίσεων**

Σύμφωνα με το άρθρο 218 Ν.4957/2022, η Επιτροπή Ισότητας των φύλων έχει τις εξής αρμοδιότητες:

α) εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας και της καταπολέμησης των διακρίσεων στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο και στο Συμβούλιο Διοίκησης,

β) εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση των διακρίσεων, την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,

γ) παρακολουθεί και αξιολογεί την πορεία υλοποίησης των ανωτέρω μέτρων και των αποτελεσμάτων τους και εισηγείται την τροποποίηση, αναθεώρηση ή συμπλήρωσή τους,

δ) παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με την ισότητα των φύλων, των ΛΟΑΤΚΙ ατόμων και την καταπολέμηση κάθε είδους διακρίσεων, την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,

ε) προωθεί την εκπόνηση προγραμμάτων σπουδών και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου, των ΛΟΑΤΚΙ ατόμων, της καταπολέμησης των διακρίσεων και την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,

στ) προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της,

ζ) καταγράφει τις αναφορές και καταγγελίες για περιστατικά διακριτικής μεταχείρισης και σεξουαλικής παρενόχλησης ή παρενόχλησης λόγω φύλου και τις διαβιβάζει στα αρμόδια όργανα,

η) παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων, σεξουαλικής παρενόχλησης και παρενοχλητικής συμπεριφοράς, όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση ή παρενόχληση.

### **4. Επιτροπή Δεοντολογίας – Κώδικας Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής**

Στο Ο.Π.Α. έχει συγκροτηθεί η προβλεπόμενη από τις κείμενες διατάξεις Επιτροπή Δεοντολογίας με την υπ' αριθμ. 831/21.02.2022 Απόφαση Πρύτανη (ΑΔΑ 9ΖΜΤ469Β4Μ-ΜΣ2).

Η Επιτροπή Δεοντολογίας έχει εκπονήσει Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής, ο οποίος έχει δημοσιευθεί στο ΦΕΚ 7257/31.12.2022 τεύχος Β'.

Σκοπός του Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής είναι ο καθορισμός ενός πλαισίου αρχών και κανόνων δεοντολογίας και καλών πρακτικών σε σχέση με τα ακαδημαϊκά, διοικητικά και ερευνητικά θέματα λειτουργίας του Ιδρύματος

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής εφαρμόζεται σε όλα τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος, στους φοιτητές του Ιδρύματος, προπτυχιακού, μεταπτυχιακού, διδακτορικού και μεταδιδακτορικού επιπέδου, καθώς και σε κάθε άλλο πρόσωπο που σχετίζεται με την εφαρμογή του Κώδικα σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία και τις αποφάσεις και διαδικασίες του Ιδρύματος.

#### **5. Πειθαρχικό Δίκαιο Φοιτητών**

Στο κεφάλαιο ΚΒ' του Νόμου 4957/2022 «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 141 Α' 21.07.2022) περιγράφεται αναλυτικά το Πειθαρχικό Δίκαιο των Φοιτητών.

#### **Άρθρο 7**

##### *Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού*

Την ευθύνη για την τήρηση του παρόντος έχει ο/η Πρόεδρος του οικείου Τμήματος για τα παράπονα/ενστάσεις που υποβάλλονται από Προπτυχιακούς Φοιτητές ή Υποψήφιους Διδάκτορες, ο/η Διευθυντής/ντρια του οικείου Π.Μ.Σ. για παράπονα/ενστάσεις που υποβάλλονται από Μεταπτυχιακούς Φοιτητές και ο/η Διευθυντής/ντρια του ΚΕΔΙΒΙΜ για παράπονα/ενστάσεις που υποβάλλονται από εκπαιδευόμενους/ες στο ΚΕΔΙΒΙΜ/ΟΠΑ.

Ο παρών Κανονισμός δύναται να συμπληρώνεται / αναθεωρείται μετά από εισήγηση της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας και απόφαση του αρμοδίου οργάνου.

.....  
Ακριβές Απόσπασμα

Αθήνα, 07-12-2023

Ο Πρύτανης

Καθηγητής Δημήτρης Μπουραντώνης