



**ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ**

ΣΧΟΛΗ ΓΕΩΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ



**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριων**

2023

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριων
Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων**

Ο Κανονισμός Λειτουργίας του «Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών», του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων εγκρίθηκε από τη Συνέλευση αρ. 16/13.06.2023.

Άρθρο 1

Σκοπός του Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΠΠΣ και των ΠΜΣ του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων για την επίλυση θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 2

Ο Κανονισμός εγκρίνεται και μπορεί να τροποποιηθεί με αποφάσεις της Συνέλευσης του Τμήματος.

Άρθρο 3

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς προπτυχιακούς ή μεταπτυχιακούς φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- α) Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.
- β) Ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- γ) Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 4

Οι φοιτητές/τριες καλούνται να διαβάσουν και να συμβουλευτούν τον Κανονισμό Σπουδών του προπτυχιακού ή μεταπτυχιακού προγράμματος που παρακολουθούν, ώστε να γνωρίζουν τον τρόπο λειτουργίας του προγράμματος, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Επίσης μπορούν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Άρθρο 5

Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι φοιτητές/τριες μπορούν να υποβάλλουν στη Γραμματεία του Τμήματος έγγραφο υποβολής παραπόνων, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, στο οποίο θα περιγράψουν με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν.

Η Γραμματεία διαβιβάζει το έγγραφο υποβολής παραπόνων του φοιτητή/τριας στον/την Πρόεδρο του Τμήματος (φοιτητές ΠΠΣ) ή τη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ Προγράμματος, η οποία συνεδριάζει για την διερεύνηση και επίλυση του θέματος.

Σε περίπτωση που η Συντονιστική Επιτροπή ΠΜΣ αδυνατεί να λύσει το πρόβλημα λόγω της πολυπλοκότητάς του, το προωθεί στον/την Πρόεδρο του Τμήματος.

Ο/Η Πρόεδρος εφόσον το κρίνει απαραίτητο, δύναται να παραπέμψει το θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος.

Η ανωνυμία του/της φοιτητή/τριας που υποβάλλει το αίτημα τηρείται υποχρεωτικά.

Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται προσωπικά για την έκβαση του αιτήματος του.

Ο Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριων του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων λειτουργεί στα πλαίσια του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του ΔΙ.ΠΑ.Ε. (ΦΕΚ 4889 Β΄/06.11.2020)

Παρατίθενται στη συνέχεια τα δύο σχετικά άρθρα του Κανονισμού :

- α) Άρθρο 49 Σύμβουλοι Σπουδών και
- β) Άρθρο 52 Συνήγορος του φοιτητή

Άρθρο 49

Σύμβουλοι Σπουδών

«1. Ο Σύμβουλος σπουδών καθοδηγεί και υποστηρίζει τους φοιτητές στα προγράμματα σπουδών τους.

2. Με απόφαση της Συνέλευσης εκάστου Τμήματος ορίζεται η εκ περιτροπής ανάθεση καθηκόντων συμβούλου σπουδών στα μόνιμα μέλη Δ.Ε.Π. του οικείου Τμήματος, με ετήσια θητεία, η οποία αρχίζει την 1η Σεπτεμβρίου κάθε ακαδημαϊκού έτους και μπορεί να ανανεώνεται με τη σύμφωνη γνώμη του ενδιαφερομένου. Η ανάθεση δύναται να διενεργηθεί ανά φοιτητή, με την αντιστοίχιση του καταλόγου των μελών Δ.Ε.Π. του Τμήματος με τον αντίστοιχο κατάλογο των πρωτοετών φοιτητών εκάστου ακαδημαϊκού έτους.

3. Οι Σύμβουλοι Σπουδών συμβουλεύουν και υποστηρίζουν τους πρωτοετείς φοιτητές με σκοπό να διευκολυνθεί η μετάβασή τους από τη δευτεροβάθμια στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, ενημερώνουν, πληροφορούν και συμβουλεύουν τους φοιτητές σε θέματα των σπουδών τους, καθώς και σε θέματα για την πρόοδο και την επιτυχή ολοκλήρωσή τους.

4. Τα Μέλη Δ.Ε.Π, Ε.Ε.Π, Ε.ΔΙ.Π, Ε.Τ.Ε.Π και το λοιπό εν γένει εκπαιδευτικό προσωπικό, το διοικητικό προσωπικό, οι Διευθυντές/ριες των Εργαστηρίων, οι Διευθυντές/ριες των Τομέων και οι Πρόεδροι των Τμημάτων, καθώς και οι αρμόδιες υπηρεσίες του Ιδρύματος συνεργάζονται και υποστηρίζουν τους Συμβούλους Σπουδών στο έργο τους, ενώ λαμβάνουν υπόψη πληροφορίες, παρατηρήσεις, υποδείξεις και αιτήσεις τους, για τυχόν ελλείψεις, δυσλειτουργίες που δημιουργούν προβλήματα στους φοιτητές και τυχόν προτάσεις για την αντιμετώπισή τους.»

Άρθρο 52

Συνήγορος του φοιτητή

«1. Το αυτοτελές γραφείο με την επωνυμία «Συνήγορος του φοιτητή», λειτουργεί με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του ιδρύματος. Ο Συνήγορος του φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών. Ο Συνήγορος

του φοιτητή, που προΐσταται του ομώνυμου αυτοτελούς αμοιβή, μπορεί να είναι νομικός, μέλος Δ.Ε.Π. του ιδρύματος και ορίζεται από τη Σύγκλητο, για θητεία ενός(1) ενός ακαδημαϊκού έτους, με δυνατότητα ανανέωσης για μία (1) θητεία. Αν ο Συνήγορος του φοιτητή είναι εν ενεργεία καθηγητής, για όσο χρόνο διαρκεί η θητεία του απαλλάσσεται από μέρος ή από το σύνολο των διδακτικών καθηκόντων του.

2. Ο Συνήγορος του φοιτητή διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή, και διαμεσολαβεί στα αρμόδια Όργανα του ιδρύματος για την επίλυση τους. Μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και το φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος. Ο Συνήγορος του φοιτητή μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο. Το αυτοτελές Γραφείο υποστηρίζεται από διοικητικό υπάλληλο που ορίζεται με Πράξη Πρύτανη.»