

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ

Το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών, στο πλαίσιο ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και με σκοπό την ηλεκτρονική καταγραφή των «παραπόνων» των φοιτητών/τριών του, τη διαχείρισή τους, την ενημέρωση των μελών του τμήματος και των ενδιαφερόμενων φοιτητών/τριών, αποφασίζει να θεσπίσει την ακόλουθη διαδικασία:

### Α. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1.1 Δημιουργείται ειδικό e-mail: [bmacomplaint@upatras.gr](mailto:bmacomplaint@upatras.gr) στο οποίο οι φοιτητές μπορούν να αποστέλλουν το παράπονο που τους αφορά μέσω της ειδικής φόρμας που θα βρείτε [εδώ](#).

1.2 Ορίζεται τριμελής **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων Φοιτητών**, η οποία θα αναλάβει τη συλλογή και περαιτέρω διαχείριση των παραπόνων που υποβάλλονται μέσω του e-mail της παρ. 1.

1.3 Ως παράπονο νοείται η τεκμηριωμένη έκφραση δυσαρέσκειας εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος, σχετικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών-διοικητικών υπηρεσιών. Ενδεικτικά, αναφέρονται ακαδημαϊκά θέματα διδασκαλίας και έρευνας, θέματα υπηρεσιών υποστήριξης σπουδών, παρενόχλησης, διακρίσεων λόγω φύλου, εθνικότητας, κ.λ.π.

1.4 Πριν από την υποβολή παραπόνου, προτείνεται η άμεση επικοινωνία του φοιτητή/τριας με το αρμόδιο πρόσωπο ή υπηρεσία, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης στο πλαίσιο της συμβουλευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση, ο/η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος στην τριμελή **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων**.

### Β. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η τριμελής Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και ο Συντονιστής της ορίζονται από τη Συνέλευση του Τμήματος. Η Επιτροπή ορίζεται με τριετή θητεία .

### Γ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

3.1 Η **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων** θα εξετάζει μόνο παράπονα που υποβάλλονται επωνύμως, θα ενημερώνει τον/την Πρόεδρο του Τμήματος και θα απαντά σε εύλογο χρονικό διάστημα στους υποβάλλοντες τα παράπονα φοιτητές/τριες.

3.2 Η **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων** διεκπεραιώνει τη διαδικασία με βάση την ισχύουσα νομοθεσία και με όρους αντικειμενικότητας, διαφάνειας και σεβασμού των προσωπικών δεδομένων των μερών. Τα μέλη της Επιτροπής λαμβάνουν ιδιαίτερη μέριμνα για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.

3.3 Η **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων** έχει συμβουλευτικό και διαμεσολαβητικό ρόλο στη διαχείριση των παραπόνων. Δεν έχει αρμοδιότητα να προβαίνει στην διενέργεια οποιασδήποτε διοικητικής έρευνας ή στην επιβολή κυρώσεων .

3.4 Στην περίπτωση όπου, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας επίλυσης μέσω της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων, ο/η φοιτητής/τρια θεωρεί ότι το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται λόγω αναποτελεσματικής επίλυσης, αυτός/η μπορεί να επανυποβάλει γραπτώς το παράπονο του **στον Πρόεδρο του Τμήματος**, ο οποίος το καταγράφει. Ο **Πρόεδρος** σε συνεργασία με την **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων** προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση/ διερεύνηση του προβλήματος. Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του προβλήματος, ο **Πρόεδρος** δύναται να εισάγει θέμα εφαρμογής διοικητικής πράξης στη συνέλευση του Τμήματος, με σκοπό την αντιμετώπιση του συγκεκριμένου παραπόνου.

#### **Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ**

Οι φοιτητές/τριες, ανεξαρτήτως της υποβολής παραπόνου με την παρούσα διαδικασία, μπορούν να απευθύνονται στο ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ στη διεύθυνση

<https://synigorosfoititi.upatras.gr/>

που αποτελεί ανεξάρτητο κεντρικό γραφείο του Πανεπιστημίου Πατρών, το οποίο έχει συσταθεί και λειτουργεί βάσει του Ν. 4957/2022.

Η ανωτέρω διαδικασία αντιμετώπισης παραπόνων φοιτητών και φοιτητριών αναρτάται στον ιστότοπο του Τμήματος.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων για το χρονικό διάστημα 2022-2025, αποτελείται από τα εξής μέλη ΔΕΠ:

1. Πολυχρονίου Παναγιώτης, Αναπληρωτής Καθηγητής, Πρόεδρος.
2. Τσενέ Χρυσούλα, Επίκουρος Καθηγήτρια, Μέλος.
3. Κούτουλας Δημήτριος, Επίκουρος Καθηγητής, Μέλος.