

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ
19^{ης} ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΥΤΑΝΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ 23-05-2023
(βάσει της παρ. 5 του άρθρου 448 του ν.4957/2022)

Θέμα 1: Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Το Πρυτανικό Συμβούλιο του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, το οποίο ασκεί αρμοδιότητες Συμβουλίου Διοίκησης, μετά από συζήτηση και λαμβάνοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του ν. 4957/2021 (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, ιδίως την περ. λβ) της παρ. 1 του άρθρου 14 και την παρ. 5 του άρθρου 448,
2. την 119929/Ζ1/30.09.2022 Εγκύκλιο του ΥΠΑΙΘ «Παροχή διευκρινίσεων σχετικά με την εφαρμογή των διατάξεων του ν. 4957/2022 για τη συγκρότηση, οργάνωση και λειτουργία συλλογικών οργάνων των Α.Ε.Ι. και των ακαδημαϊκών μονάδων τους, την ανάδειξη των μονοπρόσωπων οργάνων των Α.Ε.Ι. και των ακαδημαϊκών μονάδων τους και λοιπά θέματα» και ιδίως την παρ. Α3, σύμφωνα με την οποία «η Σύγκλητος έχει το γενικό τεκμήριο αρμοδιότητας να λαμβάνει αποφάσεις που αφορούν σε ακαδημαϊκά και ερευνητικά θέματα, ενώ το Συμβούλιο Διοίκησης να λαμβάνει αποφάσεις για θέματα διοικητικά, διαχειριστικά, οικονομικά κ.ά.», από την οποία συνάγεται ότι το Πρυτανικό Συμβούλιο έχει το τεκμήριο αρμοδιότητας να λαμβάνει αποφάσεις για θέματα διοικητικά, διαχειριστικά, οικονομικά, των οποίων η αρμοδιότητα δεν ανατίθεται ειδικώς με τον ν. 4957/2022 σε άλλο όργανο,
3. την 1775/10.02.2023 (Β' 956) απόφαση Πρύτανη, με την οποία αντικαταστάθηκε η 4300/28.07.2022 (Β' 4426) απόφαση Πρύτανη που αφορά στη μεταβίβαση αρμοδιοτήτων Πρύτανη στους Αντιπρυτάνεις του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και τον καθορισμό σειράς αναπλήρωσης του Πρύτανη, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 15 του ν. 4957/2022 (Α' 141),
4. την 4501/01.09.2022 (ΑΔΑ: ΩΣΠΜ469Β4Μ-ΩΓΔ) πράξη ανασυγκρότησης του Πρυτανικού Συμβουλίου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών,
5. το γεγονός ότι καίρια επιδίωξη του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών αποτελεί η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προσέγγιση,
6. την ΥΣ 456/22.05.2023 εισήγηση του Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Προσωπικού,

αποφασίζει

Εγκρίνει τον Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών, ο οποίος έχει ως εξής:

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

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 κατάλληλος μηχανισμός διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, 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, τόσο σε Προπτυχιακό όσο και σε Μεταπτυχιακό επίπεδο.

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 να μελετούν προσεκτικά τον Οδηγό Σπουδών του Τμήματος στο οποίο ανήκουν, καθώς και τους γενικούς κανονισμούς λειτουργίας του Πανεπιστημίου, 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.

Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που πραγματοποιούνται, καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλές χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος/ΠΜΣ 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 για την απόφαση αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Β. Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/φοιτήτριας 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 φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. 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:

- Υποβολή παραπόνων/ενστάσεων σε υπόδειγμα που εκδίδεται και επικαιροποιείται από τη ΜΟΔΙΠ.
- Ταξινόμηση των παραπόνων/ενστάσεων και σύνταξη αναφοράς με προτάσεις για επίλυση των παραπόνων/ενστάσεων από την Γραμματεία.
- Κοινοποίηση της αναφοράς στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος ή Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ 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. Προφανώς αβάσιμα ή καταχρηστικά παράπονα/ενστάσεις δεν εισάγονται προς συζήτηση στα αρμόδια όργανα.
- Λήψη απόφασης από το αρμόδιο συλλογικό όργανο, εφόσον το θέμα εισαχθεί προς συζήτηση.
- Ενημέρωση του φοιτητή από την Γραμματεία για την έκβαση του θέματος.
- Υποβολή ετήσιας αναφοράς από την Γραμματεία του Τμήματος ή του Π.Μ.Σ. 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 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

A. Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Τμήματος και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

Β. Σύμβουλος Καθηγητής

Στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών λειτουργεί ο θεσμός του Συμβούλου Καθηγητή με στόχο την υποστήριξη των φοιτητών κατά τη διάρκεια των σπουδών τους (Β 3140/2023). 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).

Γ. Επιτροπή Ισότητας Φύλων και αποφυγής διακρίσεων

Σύμφωνα με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019, η Επιτροπή Ισότητας των φύλων έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- Εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο. Εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού. Παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα. Παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά. Προωθεί την εκπόνηση ΠΜΣ και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου.
- Προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών αναφορικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της.
- Παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση. Με τον εσωτερικό Κανονισμό του ΑΕΙ ρυθμίζονται ειδικότερα τα θέματα υποστήριξης των θυμάτων διακριτικής μεταχείρισης από την Επιτροπή.

Δ. 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.

Ε. 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 Πρόεδρος του οικείου Τμήματος για τα παράπονα/ενστάσεις που υποβάλλονται από Προπτυχιακούς Φοιτητές και ο Διευθυντής του οικείου Π.Μ.Σ. για παράπονα/ενστάσεις που υποβάλλονται από Μεταπτυχιακούς Φοιτητές.

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

.....
Ακριβές Απόσπασμα

Αθήνα, 23-05-2023

Ο Πρύτανης

*

Καθηγητής Δημήτρης Μπουραντώνης

*Η υπογραφή έχει τεθεί στο πρωτότυπο που παραμένει στο αρχείο του φορέα.