



**ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ**  
**ΣΧΟΛΗ ΝΑΥΠΗΓΩΝ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ**

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

**ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ**

**ΖΩΓΡΑΦΟΥ, ΜΑΙΟΣ 2023**



## **Άρθρο 1. Εισαγωγή**

Η Σχολή Ναυπηγών Μηχανολόγων Μηχανικών επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με κέντρο τον φοιτητή και γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για το σκοπό αυτό, η Σχολή διαθέτει τον ακόλουθο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωσή τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

## **Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών της Σχολής Ναυπηγών Μηχανολόγων Μηχανικών του ΕΜΠ και αφορά σε κάθε μορφή παράπονο ή ένσταση που σχετίζονται με:

1. την ποιότητα των παρεχόμενων από τη Σχολή εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών,
2. θέματα συμπεριφοράς του διδακτικού, τεχνικού και διοικητικού προσωπικού του ΕΜΠ, συμπεριλαμβανομένων θεμάτων παρενόχλησης ή σεξουαλικής παρενόχλησης,
3. ελλιπή ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος του ακαδημαϊκού ή του διοικητικού προσωπικού.
4. θέματα δεοντολογίας σχετικά με την έρευνα, την προστασία των πνευματικών δικαιωμάτων, την προστασία των προσωπικών δεδομένων, την ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων.

Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/ήτριες οφείλουν να έχουν μελετήσει με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών της Σχολής, καθώς και τον Γενικό Κανονισμό Λειτουργίας του ΕΜΠ, 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 ολη εκάστοτε συγκαλών την ΟΜΕΑ της Σχολής με αναπληρωτή τον συγκαλούντα την ΕΠΣ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και φυλάσσονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας της Σχολής και χρησιμοποιούνται, πέραν της επίλυσης του συγκεκριμένου προβλήματος, και για τη βελτίωση των παρεχόμενων από τη Σχολή υπηρεσιών.

### **Άρθρο 3. Ορισμοί**

1. Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας της Σχολής, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων από τη Σχολή υπηρεσιών. Στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού, ως παράπονο δεν νοείται η οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας ή αντίρρησης σχετικά με αξιολόγηση επίδοσης εξέτασης ή βαθμολογία μαθήματος από τον διδάσκοντα.
2. Ως *Ένσταση* ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου της Σχολής, σχετικά με υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

### **Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων**

Η αποτελεσματική διαχείριση κάθε παραπόνου ή ένστασης ενισχύει την εγκυρότητα και αξιοπιστία των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών ή άλλων υπηρεσιών προς όφελος του φοιτητικού πληθυσμού και του προσωπικού (ακαδημαϊκό και διοικητικό). Για το σκοπό αυτόν, η Σχολή εφαρμόζει τα ακόλουθα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

#### **ΣΤΑΔΙΟ 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία**

Ο/Η φοιτητής/ήτρια συζητάει με μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ ή τον/την ακαδημαϊκό σύμβουλο, ή μέλος του διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του/της. Η συζήτηση αυτή γίνεται εντός χρονικού διαστήματος 15 ημερών από τη διατύπωση του παραπόνου, με πρωτοβουλία του εμπλεκόμενου προσωπικού του ΕΜΠ. Μετά από διαλογική συζήτηση, η εκάστοτε προτεινόμενη λύση θα γίνει ή όχι αποδεκτή και από τα δύο μέρη. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση.

Εάν η προτεινόμενη λύση γίνει αποδεκτή και από τα δύο μέρη, τότε επέρχεται η επίλυση του

προβλήματος και δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

### ΣΤΑΔΙΟ 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία

Εάν το πρόβλημα/παράπονο δεν επιλυθεί μέσω της προηγούμενης άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με την περίπτωση. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά στον ίδιο τον/την φοιτητή/ήτρια και όχι σε άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία είναι η εξής:

1. Ο/Η φοιτητής/ήτρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος 15 ημερών από την μη ειτυχή έκβαση της εσωτερικής διαδικασίας. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων της Σχολής (Βλ.Παράρτημα), μέσω της Γραμματείας, αλλά και μέσω της ιστοσελίδας της Σχολής. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία της Σχολής, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και η διαδικασία συζήτησης και τυχόν διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.
2. Η Γραμματεία της Σχολής διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του/της φοιτητή/ήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον συγκαλούντα την ΟΜΕΑ της Σχολής.
3. Ο συγκαλών την ΟΜΕΑ της Σχολής εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει έγκαιρα στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στην Κοσμητεία ή στη Συνέλευση της Σχολής. Είναι στη διακριτική ευχέρεια του συγκαλούντα την ΟΜΕΑ να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/ήτρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Εάν ο συγκαλών την ΟΜΕΑ κρίνει ότι ο/η φοιτητής/ήτρια χρήζει προστασίας, οφείλει να του/της προσφέρει άμεσα τη δέουσα προστασία.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Κοσμητεία ή η Συνέλευση της Σχολής μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση σε αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΕΜΠ (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή/Φοιτήτριας, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, κτλ.).
5. Σε κάθε περίπτωση, τηρείται η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Εάν η προτεινόμενη λύση γίνει αποδεκτή και από τα δύο μέρη, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και το κλείσιμο της υπόθεσης. Εάν δεν συμβεί κάτι τέτοιο, τότε η επίλυση του προβλήματος παραπέμπεται στα αρμόδια όργανα, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς του ΕΜΠ.

Σε περίπτωση απόρριψης ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα.

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/ήτρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί στον συνήγορο του φοιτητή στο ΕΜΠ, στα όργανα της Σχολής ή στα όργανα του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

#### **Άρθρο 5. Ενημέρωση των ενδιαφερομένων**

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τον συγκαλούντα την ΟΜΕΑ ή την Κοσμητεία ή τη Γενική Συνέλευση της Σχολής, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο/η φοιτητής/ήτρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημα του/της μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.

#### **Άρθρο 6. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού**

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε στην Γεν.Συνέλευση της Σχολής Ναυπηγών Μηχανολόγων Μηχανικών του ΕΜΠ και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με νεότερη απόφαση της Συνέλευσης της Σχολής. Σε περίπτωση που υπάρξει αντίφαση μεταξύ των προβλέψεων του παρόντος Κανονισμού και εκείνων του Εσωτερικού Κανονισμού του ΕΜΠ, υπερισχύουν οι προβλέψεις του τελευταίου.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**  
**Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων**

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Προς τη  
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΝΑΥΠΗΓΩΝ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΕΜΠ

Αριθ. Πρωτ.:.....

**Όνοματεπώνυμο:** .....

**Αρ. Μητρώου:** .....

**Έτος Σπουδών:** .....

**Τηλέφωνο/κινητό:** .....

**E-mail:** .....

Παρακαλούμε διατυπώστε με σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ζωγράφου, ...../...../.....

Ο/Η ΑΙΤ.....

### **Ενημέρωση Απορρήτου**

Η Σχολή λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.
  
- Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΕΜΠ και στην ισχύουσα νομοθεσία.