



Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο  
Σχολή Μεταλλειολόγων-Μεταλλουργών Μηχανικών

---

## **Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

(Έγκριση Συνέλευσης Σχολής, Συνεδρίαση 18/5/2026)

ΜΑΪΟΣ 2026

---

### Άρθρο 1 – Σκοπός και Γενικές Αρχές

1. Ο παρών Κανονισμός καθορίζει τη διαδικασία υποβολής, διερεύνησης και διευθέτησης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών (ΠΠΣ) της Σχολής Μεταλλειολόγων – Μεταλλουργών Μηχανικών του ΕΜΠ, σχετικά με ακαδημαϊκά, διοικητικά και λειτουργικά ζητήματα που επηρεάζουν την εκπαιδευτική διαδικασία και την πρόοδο των σπουδών τους.
2. Ο Κανονισμός εκπονείται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου Ποιότητας ΠΠΣ της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ) για την πιστοποίηση των Προγραμμάτων Προπτυχιακών Σπουδών, καθώς και των αρχών του Ενιαίου Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης για τη φοιτητοκεντρική μάθηση, διδασκαλία και αξιολόγηση.
3. Η διαδικασία διέπεται από τις ακόλουθες αρχές:
  - διαφάνεια και ισότιμη πρόσβαση στη διαδικασία,
  - δικαίωμα δίκαιης ακρόασης,
  - αμεροληψία και αντικειμενικότητα
  - τεκμηριωμένη συλλογή στοιχείων,
  - τήρηση αρχείου και πρακτικών,
  - προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
4. Παράπονο ή ένσταση μπορεί να υποβάλει κάθε εγγεγραμμένος/η φοιτητής/τρια του ΠΠΣ της Σχολής ατομικά ή, όπου προβλέπεται, ως μέλος ομάδας φοιτητών με ορισμό εκπροσώπου.

### Άρθρο 2 – Ορισμοί

1. **Ακαδημαϊκή ένσταση:** ορίζεται κάθε επίσημη γραπτή διατύπωση αμφιβολίας ή αμφισβήτησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας αναφορικά με απόφαση οργάνου της Σχολής σχετικής με αίτημά του/της, ή σε περίπτωση που ο φοιτητής θεωρεί ότι αδικήθηκε κατά τη διαδικασία ακαδημαϊκής αξιολόγησης (βαθμολόγηση, εξετάσεις, επίβλεψη, αξιολόγηση εργασιών, κ.λπ.).
2. **Παράπονο:** ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας, η οποία προκύπτει από τη διάψευση εύλογων προσδοκιών του/της σχετικά με το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Υποβάλλεται όταν η ακαδημαϊκή δυσκολία ή αποτυχία αποδίδεται σε ενέργειες ή παραλείψεις του Ιδρύματος, της Σχολής ή του διδακτικού/διοικητικού προσωπικού (π.χ. ποιότητα διδασκαλίας, έλλειψη υποστήριξης, αστοχίες υποδομών, διοικητικές διαδικασίες).
3. Οι ενστάσεις υποβάλλονται **ατομικά και εγγράφως**. Τα παράπονα δύνανται να υποβάλλονται ατομικά ή ομαδικά, εγγράφως ή προφορικά.

### Άρθρο 3 – Αρμόδια Όργανα και Υποστηρικτικοί Φορείς

1. Αρμόδια όργανα είναι:
  - ο/η Κοσμήτορας της Σχολής,
  - η Γενική Συνέλευση Σχολής.

2. Υποστηρικτικοί φορείς της διαδικασίας είναι:
  - i. ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος του/της φοιτητή/τριας,
  - ii. η Υπηρεσία Φοιτητικής Μέριμνας του ΕΜΠ,
  - iii. ο Συνήγορος του Φοιτητή του ΕΜΠ, στο πλαίσιο των νόμιμων αρμοδιοτήτων του.
3. Τα αρμόδια όργανα υποχρεούνται να προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα και να τηρούν αρχείο με τα απαραίτητα στατιστικά στοιχεία. Η Γραμματεία της Σχολής μεριμνά για την κατηγοριοποίηση των παραπόνων και των ενστάσεων ως προς την προέλευσή τους (διδασκτικό-ακαδημαϊκό περιβάλλον, διοικητικές υπηρεσίες, υποδομές της Σχολής, ζητήματα συνεργασίας μεταξύ φοιτητών).
4. Με τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους, η Γραμματεία της Σχολής αποστέλλει στη ΜΟΔΙΠ αναφορά, η οποία περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:
  - τον συνολικό αριθμό των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους/τις φοιτητές/τριες στη Σχολή,
  - τον συνολικό αριθμό των παραπόνων και ενστάσεων που εξετάστηκαν σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία,
  - τον συνολικό αριθμό των παραπόνων και ενστάσεων που, μετά την εξέτασή τους, επιλύθηκαν.

#### **Άρθρο 4 – Τρόποι Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων**

1. Οι ενστάσεις υποβάλλονται αποκλειστικά εγγράφως ως εξής:
  - με κατάθεση αίτησης, με τη χρήση του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος Ι, στη Γραμματεία της Σχολής ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τη Γραμματεία της Σχολής, ή
  - μέσω ηλεκτρονικής φόρμας διαθέσιμης στην ιστοσελίδα της Σχολής, ύστερα από σύνδεση του/της φοιτητή/τριας με τα αναγνωριστικά του ιδρυματικού τους λογαριασμού ([https://www.metal.ntua.gr/?page\\_id=17362](https://www.metal.ntua.gr/?page_id=17362)).
2. Ανώνυμα παράπονα καταγράφονται και εξετάζονται κατά την κρίση των αρμόδιων οργάνων.

#### **Άρθρο 5 – Διαδικασία Επίλυσης Παραπόνων και Ενστάσεων**

1. Η διαδικασία περιλαμβάνει τρία (3) στάδια:
  - (α) Στάδιο 1 – Ανεπίσημη διερεύνηση
  - (β) Στάδιο 2 – Επίσημη διερεύνηση
  - (γ) Στάδιο 3 – Επανεξέταση / Τελική απόφαση
2. Αν η επίλυση του ζητήματος επιτευχθεί χωρίς την παραπομπή του στη Γενική Συνέλευση της Σχολής, τότε η υπόθεση κλείνει. Σε περίπτωση παραπομπής του ζητήματος, η Γενική Συνέλευση εξετάζει το ζήτημα, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των στοιχείων, και εκδίδει αιτιολογημένη απόφαση. Οι αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης που σχετίζονται με την επίλυση του ζητήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες. Για σύνθετες υποθέσεις, η Γενική Συνέλευση δύναται να παραπέμψει το ζήτημα σε άλλο όργανο ή δομή του Ιδρύματος.
3. Στην περίπτωση, που έχουν εφαρμοστεί όλες οι παραπάνω διαδικασίες αλλά ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να διαφωνεί με την απόφαση της επίλυσης του ζητήματος, μπορεί

να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων του Ιδρύματος ή/και στον Συνήγορο του Φοιτητή.

### **Άρθρο 6 – Προθεσμίες και Υποχρεώσεις**

1. Ενστάσεις υποβάλλονται **εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών** από το συμβάν ή την επέλευση του γεγονότος ή από την κοινοποίηση της απόφασης που προκάλεσε την ένσταση. Η προθεσμία μπορεί να παραταθεί σε εξαιρετικές και αιτιολογημένες περιπτώσεις, ύστερα από αίτημα του φοιτητή προς τον/την Κοσμήτορα.
2. Οι ενστάσεις υποβάλλονται **ατομικά** από τον/την ίδια τον/την φοιτητή/τρια και όχι μέσω τρίτων, εκτός και εάν προσκομίζεται εξουσιοδότηση με θεωρημένο το γνήσιο της υπογραφής.
3. Κάθε αίτημα πρωτοκολλείται στη Γραμματεία της Σχολής και λαμβάνει αριθμό υπόθεσης.
4. Τα αρμόδια όργανα οφείλουν να ολοκληρώνουν τη διαδικασία και να απαντούν εντός **εύλογου χρονικού διαστήματος**, όχι μεγαλύτερου των 30 ημερών, εκτός αιτιολογημένων εξαιρέσεων.

### **Άρθρο 7 – Διαμεσολάβηση**

1. Σε οποιοδήποτε στάδιο, πριν την έκδοση τελικής απόφασης του αρμοδίου οργάνου, οι φοιτητές/τριες μπορούν να ζητήσουν παρέμβαση διαμεσολάβησης από:
  - την Υπηρεσία Φοιτητικής Μέριμνας,
  - τον Συνήγορο του Φοιτητή του ΕΜΠ.
2. Η παρέμβαση διαμεσολάβησης των ως άνω υποστηρικτικών οργάνων γίνεται σύμφωνα με τις αρμοδιότητές τους, όπως αυτές προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τον κανονισμό λειτουργίας του Ιδρύματος. Θέματα που αφορούν εξετάσεις, βαθμολόγηση ή αμιγώς ακαδημαϊκή αξιολόγηση εξετάζονται από τα αρμόδια όργανα της Σχολής.
3. Η διαμεσολάβηση δεν αναστέλλει τις προθεσμίες του Άρθρου 6.

### **Άρθρο 8 – Εμπιστευτικότητα και Προστασία Δεδομένων**

1. Τα στοιχεία και το περιεχόμενο των παραπόνων και ενστάσεων αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικά. Πρόσβαση σε αυτά έχουν μόνο τα αρμόδια όργανα και τα πρόσωπα που εμπλέκονται στη διαδικασία καταγραφής και διερεύνησης, στο πλαίσιο των καθηκόντων τους.
2. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα γίνεται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τους ισχύοντες κανονισμούς.

### **Άρθρο 9 – Προστασία από Δυσμενή Μεταχείριση**

Η υποβολή παραπόνου ή ένστασης δεν συνεπάγεται καμία δυσμενή μεταχείριση του/της φοιτητή/τριας ως προς την ακαδημαϊκή του/της πορεία. Οποιαδήποτε δυσμενή μεταχείριση εις βάρος φοιτητή/τριας λόγω άσκησης των δικαιωμάτων του στο πλαίσιο του παρόντος Κανονισμού συνιστά παραβίαση της αρχής της αμεροληψίας έναντι των φοιτητών και αντιμετωπίζεται κατά τις οικείες διατάξεις.

#### **Άρθρο 10 – Αναθεώρηση και Δημοσιοποίηση του Κανονισμού**

Ο παρών Κανονισμός επανεξετάζεται τουλάχιστον ανά πέντε (5) έτη, ή νωρίτερα εφόσον κρίνεται αναγκαίο, και τροποποιείται με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης της Σχολής. Δημοσιεύεται στον ιστότοπο της Σχολής για ενημέρωση των φοιτητών.

#### **Άρθρο 11 – Έναρξη Ισχύος**

Ο παρών Κανονισμός τίθεται σε ισχύ μετά την έγκρισή του από τη Γενική Συνέλευση της Σχολής Μεταλλειολόγων – Μεταλλουργών Μηχανικών του ΕΜΠ.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Είδος αιτήματος:  Παράπονο  
 Ένσταση

Επώνυμο:

Όνομα:

Αριθμός Μητρώου:

Ετος/Εξάμηνο Φοίτησης:

Σχολή:

Τηλέφωνο επικοινωνίας:

E-mail:

*Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα το παράπονο ή την ένστασή σας.*

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά για την προώθηση και διαχείριση του παραπόνου / ένστασής μου.
- Έχω ενημερωθεί για την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του ΕΜΠ
- Επισυνάπτονται τα ακόλουθα συνοδευτικά έγγραφα σχετικά με το θέμα:
  1. ....
  2. ....
  3. ....

Αθήνα, .....

Ο/Η Αιτ.....

Υπογραφή