D4.3

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών



Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας

2026

Περιεχόμενα

Άρθρο 1 Σκοπός 3
Άρθρο 2 Ορισμοί 3
Άρθρο 3 Πεδίο Εφαρμογής 3
Άρθρο 4 Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων 4
Άρθρο 4 Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων 4
4.1 Προφορική (άτυπη) διαδικασία υποβολής παραπόνου: 4
4.2 Τυπική διαδικασία υποβολής παραπόνου ή ενστάσεως: 4
Άρθρο 5 Δικαίωμα ενημέρωσης 6
Άρθρο 6 Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων 6
Άρθρο 7 Άλλα μέσα και μέθοδοι υποβολής παραπόνων και ενστάσεων που δύνανται να αξιοποιήσουν οι φοιτητές/τριες του ΠΘ 7
Άρθρο 8 Προστασία προσωπικών δεδομένων 7
Άρθρο 9 Έναρξη ισχύος .....

Άρθρο 1 Σκοπός

1. Σκοπός του Κανονισμού Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων (ΚΔΠΕ) των φοιτητών/τριών είναι η δημιουργία ενός μηχανισμού διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να αντιμετωπιστούν τυχόν προβλήματα και δυσλειτουργίες που αντιμετωπίζει ο/η φοιτητής/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της με έναν αξιόπιστο, συστηματικό και αμερόληπτο τρόπο, έτσι ώστε να βελτιώνονται διαρκώς οι υπηρεσίες που παρέχει στους φοιτητές του το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας.
2. Κάθε φοιτητής/φοιτήτρια έχει το δικαίωμα να υποβάλει ένα παράπονο ή μια ένσταση προς το αρμόδιο κάθε φορά Τμήμα ή Υπηρεσία του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας και να ζητήσει την επίλυση του ζητήματος, τηρώντας τις διαδικασίες του παρόντος Κανονισμού.

Άρθρο 2 Ορισμοί

1. Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.
2. Ως παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς ενός/μιας φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών των Ακαδημαϊκών Τμημάτων και των άλλων Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου.

Άρθρο 3 Πεδίο Εφαρμογής

1. Οι διατάξεις του παρόντος Κανονισμού αφορούν όλον τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό των τριών κύκλων σπουδών των Ακαδημαϊκών Τμημάτων του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, (συμπεριλαμβανομένων και των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών στα οποία Τμήματα του ΠΘ λειτουργούν ως επισπεύδοντα Τμήματα), καθώς και τους φοιτητές/τριες που είναι εγγεγραμμένοι/ες ή φοιτούν στο ΠΘ μέσω προγραμμάτων ανταλλαγών (όπως το πρόγραμμα Erasmus+) ή άλλων προγραμμάτων κινητικότητας.
2. Ως αρμόδιο όργανο σε κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος.
3. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνου ή ενστάσεως, όλοι/ες οι εμπλεκόμενοι/ες οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη και να τηρούν τις διατάξεις που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

4. Τα αρχεία που αφορούν την υποβολή αναφοράς παραπόνου ή ενστάσεως, καθώς και τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί σχετικά και τα αποτελέσματά τους, αποθηκεύονται σε ασφαλή χώρο εντός της Γραμματείας του Τμήματος και τηρείται το απόρρητο.
5. Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται για καμία πράξη ή καταγγελία της οποίας έχουν επιληφθεί οι διωκτικές ή δικαστικές αρχές.

Άρθρο 4 Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων

1. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ορίζεται από τη Συνέλευση των Τμημάτων, απαρτίζεται από τρία μέλη ΔΕΠ με τα αναπληρωματικά τους και έχει τριετή θητεία.
2. Τα μέλη της Επιτροπής Φοιτητικών Θεμάτων είναι προσβάσιμα στους φοιτητές, καθιερώνοντας τακτικές εβδομαδιαίες ώρες γραφείου και παρέχοντας εναλλακτικές μεθόδους παροχής συμβουλών (όπως email ή τηλεδιάσκεψη).
3. Οι ώρες γραφείου και εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας είναι δημοσιοποιημένες στον ιστότοπο του Τμήματος και ενημερώνονται αμελλητί σε περίπτωση αλλαγής.

Άρθρο-5 Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να γνωρίζουν και να έχουν μελετήσει τους γενικούς και ειδικούς Κανονισμούς των Προγραμμάτων Σπουδών και των Τμημάτων στα οποία φοιτούν, καθώς και τους γενικούς Κανονισμούς Λειτουργίας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, έτσι ώστε να γνωρίζουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους πριν υποβάλουν το παράπονο ή την ένστασή τους.

5.1 Προφορική (άτυπη) διαδικασία υποβολής παραπόνου:

1. Κάθε φοιτητής/τρια έχει το δικαίωμα να αναφέρει προφορικά, μέσα σε 15 ημέρες από την εμφάνιση του προβλήματος στον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών του/της. Ο/Η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος συζητά με τον/την φοιτητή/τρια οποιοδήποτε θέμα δημιουργεί εμπόδια στις σπουδές του/της.
2. Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί μετά από τη συζήτηση με τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών είτε ο/η φοιτητής/τρια δεν επιθυμεί να συζητήσει το ζήτημα μαζί του/της ή προκύπτει σύγκρουση αρμοδιοτήτων ή ρόλων με τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, τότε ακολουθείται η τυπική διαδικασία της παρ. 5.2.

5.2 Τυπική διαδικασία υποβολής παραπόνου ή ενστάσεως:

1. Ο/Η φοιτητής/τρια καταγράφει το ζήτημα που τον/την απασχολεί στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων (βλ. Παράρτημα). Το σχετικό έντυπο είναι αναρτημένο σε εμφανές σημείο στην Ιστοσελίδα του οικείου Τμήματος. Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλλει το έντυπο υπογεγραμμένο στη Γραμματεία του

Τμήματός του/της είτε ηλεκτρονικά είτε αυτοπροσώπως είτε ταχυδρομικά εντός 15 ημερών από την αδυναμία αντιμετώπισής του με την άτυπη διαδικασία.

2. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί η άτυπη διαδικασία επίλυσης της παρ. 5.1., θα πρέπει να αναφέρεται στο Έντυπο, η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.
3. Το έγγραφο παραπόνου ή ενστάσεως που έχει υποβληθεί στη Γραμματεία του Τμήματος λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου και διαβιβάζεται στην Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος. Η Γραμματεία ενημερώνει σχετικά τον/ την φοιτητή/ τρια.
4. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων εξετάζει το ζήτημα που απασχολεί τον/την φοιτητή/τρια και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να το επιλύσει άμεσα, εφόσον είναι εφικτό. Σε διαφορετική περίπτωση παραπέμπει το θέμα σε άλλο αρμόδιο όργανο του Τμήματος ή δομή ή υπηρεσία του Ιδρύματος.
5. Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων έχει το δικαίωμα να καλεί σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια για να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί στις απαραίτητες ενέργειες. Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται εγκαίρως, τουλάχιστον τρεις (3) ημέρες πριν, μέσω e-mail ,για την ημέρα και την ώρα της συνάντησης.
6. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων δύναται να καλεί σε ακρόαση άλλα εμπλεκόμενα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας, προκειμένου να επιλύσει το ζήτημα.
7. Η διαδικασία αντιμετώπισης/επίλυσης του παραπόνου καταγράφεται σύμφωνα με το σχετικό έντυπο που βρίσκεται στο Παράρτημα του παρόντος Κανονισμού.
8. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί ή η προτεινόμενη λύση δεν ικανοποιεί τον/την φοιτητή/τρια, μπορεί να υποβάλει εκ νέου το ζήτημα που τον/την απασχολεί απευθείας στη Συνέλευση του Τμήματος, αναφέροντας επιπλέον τις ενέργειες, που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί.
9. Στην περίπτωση που το ζήτημα παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος, οι όποιες αποφάσεις σχετίζονται με την επίλυσή του είναι οριστικές και αμετάκλητες. Αν η υπόθεση είναι σύνθετη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση σε άλλο όργανο ή δομή του Ιδρύματος. Αν η επίλυση του ζητήματος επιτευχθεί χωρίς την παραπομπή του στη Συνέλευση του Τμήματος, τότε η υπόθεση κλείνει.
10. 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, Φοιτητικών Θεμάτων και Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου για εκ νέου διευθέτηση.

11. Προφανώς αβάσιμα ή καταχρηστικά παράπονα ή ενστάσεις δεν εισάγονται προς συζήτηση στα αρμόδια όργανα.

Άρθρο 6 Δικαίωμα ενημέρωσης

1. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων, μέσω της Γραμματείας του οικείου Τμήματος, ενημερώνει εγγράφως ή και ηλεκτρονικά, μέσα σε χρονικό διάστημα 30 ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της σχετικά με τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και τον τρόπο επίλυσης του ζητήματος.
2. Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια δε λάβει ενημέρωση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων, Φοιτητικών Θεμάτων και Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου ή της ένστασής του/της.

Άρθρο 7 Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων

1. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων σε συνεργασία με τη Γραμματεία του οικείου Τμήματος καταχωρεί και ταξινομεί τα παράπονα και τις ενστάσεις που υποβάλλονται μέσω της γραπτής/τυπικής διαδικασίας ανά θέμα και με τέτοιο τρόπο, ώστε τα αποτελέσματά τους να είναι μετρήσιμα, αξιολογήσιμα και συγκρίσιμα, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά.
2. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων προβαίνει σε αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας και την καταγράφει.
3. Με τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων συντάσσει αναφορά που περιλαμβάνει (χωρίς την αναφορά προσωπικών δεδομένων) τα εξής στοιχεία:

   α) Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους/τις φοιτητές/τριες στο Τμήμα.

   β) Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία από το Τμήμα.

   γ) Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών που μετά την εξέτασή τους επιλύθηκαν από το Τμήμα ή το Ίδρυμα.
4. Η έκθεση διαβιβάζεται μέσω της Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜΕΑ) στη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας του ΠΘ (ΜΟΔΙΠ-ΠΘ) για περαιτέρω επεξεργασία.

5. Την ευθύνη για την τήρηση του παρόντος Κανονισμού έχει ο/η Πρόεδρος του ακαδημαϊκού Τμήματος για παράπονα ή ενστάσεις που υποβάλλονται από προπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες και υποψήφιους/ες διδάκτορες καιο Διευθυντής του οικείου Προγράμματος για παράπονα ή ενστάσεις που υποβάλλονται από μεταπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες.

Άρθρο 8 Άλλα μέσα και μέθοδοι υποβολής παραπόνων και ενστάσεων που δύνανται να αξιοποιήσουν οι φοιτητές/τριες του ΠΘ

Οι φοιτητές/τριες του ΠΘ έχουν τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν και τις παρακάτω Επιτροπές και Μονάδες:

1. *Συνήγορος του Φοιτητή*: Οι φοιτητές/τριες του ΠΘ μπορούν να αξιοποιήσουν τον Συνήγορο του Φοιτητή για θέματα της αρμοδιότητάς του που αναφέρονται αναλυτικά στον σχετικό Κανονισμό του Ιδρύματος.
2. *Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης Διακρίσεων*: Στον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος αναφέρονται αναλυτικά οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης Διακρίσεων και περιγράφεται η διαδικασία για την υποβολή παραπόνων και ενστάσεων που εμπίπτουν στο αντικείμενό της.
3. *Επιτροπή Δεοντολογίας: Στον Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής:* που περιλαμβάνεται στον Στον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος αναφέρονται αναλυτικά οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Δεοντολογίας και περιγράφεται η διαδικασία για την υποβολή παραπόνων και ενστάσεων που εμπίπτουν στο αντικείμενό της.
4. *Μονάδα Υποστήριξης Αλλοδαπών Φοιτητών:* Η Μονάδα Υποστήριξης Αλλοδαπών Φοιτητών είναι αρμόδια για την υποστήριξη αλλοδαπών φοιτητών του Ιδρύματος που παρακολουθούν ξενόγλωσσα προγράμματα σπουδών και τη διευκόλυνση της επικοινωνίας τους με τις υπηρεσίες και τις δομές του Ιδρύματος.
5. *Μονάδα Ισότιμης Πρόσβασης ΑΜΕΑ και Ατόμων με Ειδικές Εκπαιδευτικές Ανάγκες:* Η Μονάδα υποστηρίζει τα μέλη της φοιτητικής κοινότητας του ΠΘ με αναπηρία ή/και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες με στόχο την ενίσχυση της πρόσβασής τους στο ΠΘ και την ευαισθητοποίηση και υποστήριξη του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού του ΠΘ για ζητήματα προσβασιμότητας .

Άρθρο 9 Προστασία προσωπικών δεδομένων

Σε κάθε περίπτωση υποβολής παραπόνων ή ενστάσεων όπως και κατά τη σύνταξη των εκθέσεων ή της παρουσίασης σχετικών δεδομένων εφαρμόζονται οι διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της κείμενης νομοθεσίας και της πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων του ΠΘ.

Υπόδειγμα Εντύπου υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

Αρ, Παραπόνου & Ημ/νια
(Συμπληρώνεται από τη Γραμματεία)

ΠΡΟΣ:
Γραμματεία Τμήματος ……

Ημ/νια Υποβολής: Παρακαλούμε συμπληρώστε τα ακόλουθα **υποχρεωτικά** πεδία και υποβάλετε το παρόν στην ηλεκτρονική διεύθυνση: (καταχωρήστε το e-mail της Γραμματείας)

Ονοματεπώνυμο:		
Ιδιότητα:	**Φοιτητής/τρια** Προπτυχιακός /ή ☐ Μεταπτυχιακός/ή ☐ Υποψήφιος/α Διδάκτορας ☐	
	ΑΜ:	
	Έτος Σπουδών:	
	Τηλέφωνο / Κινητό:	
	Email:	
Το παράπονο αφορά		
	Φοιτητικά θέματα:	☐
	Θέματα σπουδών:	☐
	Θέματα σίτισης:	☐
	Θέματα στέγασης:	☐
	Θέματα επικοινωνίας:	☐
	Σχέσεις με εκπαιδευτικό προσωπικό:	☐
	Προσωπικά δεδομένα:	☐
	Άλλο:	☐

Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας

Υπεύθυνες Δηλώσεις

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος παραπόνου	υπ
Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΠΘ και στην ισχύουσα νομοθεσία	υπ
Δηλώνω ότι έχω λάβει γνώση του Οδηγού Σπουδών καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου και γνωρίζω με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μου	υπ
Έχω ενημερωθεί για τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων [εισαγωγή σχετικού υπερσυνδέσμου]	υπ

Συμπληρώνεται από το φορέα διερεύνησης του παραπόνου (Ακαδημαϊκό Τμήμα)		
Διερεύνηση του παραπόνου ή ενστάσεως με α/α …….		
Συμμετέχοντες		
Ονοματεπώνυμο:	**Θέση:**	
Ανάλυση αιτίας		
Ευθύνεται		
Τμήμα …..	**Υπηρεσία ……..**	**Άλλο ……..**
υπ	υπ	υπ
Τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος – Διορθωτική ενέργεια		
Ενημέρωση παραπονούμενου		

Αρμόδιος:
Ημ/νία:

Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος