



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΓΕΩΠΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**



**Τμήμα Γεωπονίας Ιχθυολογίας και Υδάτινου
Περιβάλλοντος**

**Π3.2 - Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών**

Φεβρουάριος, 2025

Περιεχόμενα

Γενική κανονιστική αρχή	3
Εισαγωγή	4
Άρθρο 1: Ορισμοί	4
Άρθρο 2: Σκοπός	4
Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής	4
Άρθρο 4: Διαχείριση Παραπόνων	5
<i>Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση</i>	5
<i>Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση</i>	5
<i>Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου</i>	6
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	7

Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Εγκεκριμένος κατά την 225^η/29-09-2022 συνεδρίαση της Συνέλευσης ΤΓΙΥΠ

Εγκεκριμένος (επικαιροποίηση) κατά την 256^η/17-01-2025 συνεδρίαση της Συνέλευσης ΤΓΙΥΠ

Γενική κανονιστική αρχή

Σύμφωνα με το άρθρο 130 του ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141/21-07-2022/τ. Α'), σε κάθε Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα συνίσταται αυτοτελές Γραφείο με τίτλο "Συνήγορος του Φοιτητή", που έχει ως αποστολή τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.

Ως Συνήγορος του Φοιτητή ορίζεται από τη Σύγκλητο του Ιδρύματος, ύστερα από πρόταση του Πρύτανη και γνώμη του Συμβουλίου Φοιτητών, μέλος ΔΕΠ του ΑΕΙ της βαθμίδας Καθηγητή ή Ομότιμος Καθηγητής του ΑΕΙ. Η θητεία του είναι ενός (1) ακαδημαϊκού έτους, με δυνατότητα ανανέωσης ετησίως για άλλα τρία (3) έτη. Η γνώμη του Συμβουλίου Φοιτητών υποβάλλεται εντός αποκλειστικής προθεσμίας ενός (1) μήνα από την υποβολή του αιτήματος παροχής γνώμης από τον Πρύτανη του ΑΕΙ. Εάν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία του προηγούμενου εδαφίου, ο ορισμός πραγματοποιείται χωρίς αυτήν. Για την άσκηση καθηκόντων του Συνηγόρου Φοιτητή δεν καταβάλλεται αμοιβή ή άλλου είδους παροχή ή αποζημίωση. Εάν ο Συνήγορος του Φοιτητή είναι εν ενεργεία μέλος ΔΕΠ, για όσο χρόνο διαρκεί η θητεία του μπορεί να απαλλαγεί από μέρος των διδακτικών ή διοικητικών καθηκόντων του ύστερα από απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος όπου υπηρετεί, ύστερα από αίτησή του.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή ασκεί τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

α) Διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή, και μεσολαβεί στα αρμόδια όργανα του ιδρύματος για την επίλυσή τους. Για την επίτευξη της αποστολής του δύναται να ζητά από τις υπηρεσίες του ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και τον φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά, και μεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί, με πράξη του, να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη. Αν κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

β) Παρέχει ενημέρωση στο προσωπικό και τους φοιτητές του ιδρύματος για τη λειτουργία, τις αρμοδιότητες και την αποστολή του Συνηγόρου του Φοιτητή.

γ) Σχεδιάζει και συντονίζει δράσεις εκπαίδευσης για τους φοιτητές και το προσωπικό του ιδρύματος, σε συνεργασία με άλλες μονάδες του ιδρύματος, καθώς και με εξωτερικούς φορείς, ιδίως με τον Συνήγορο του Πολίτη και τους Συνηγόρους Φοιτητών άλλων ΑΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής.

δ) Συμμετέχει στη χάραξη εσωτερικών πολιτικών και στην ανάπτυξη εργαλείων για την ενίσχυση της ακεραιότητας και της διαφάνειας και συνεργάζεται με τα αρμόδια όργανα του ΑΕΙ για τη

σύνταξη του Κώδικα Δεοντολογίας του ΑΕΙ, Κανονισμού Διαχείρισης Φαινομένων Σύγκρουσης Συμφερόντων και πρωτοκόλλων αντιμετώπισης περιστατικών απάτης και διαφθοράς.

ε) Ενημερώνει και συνεργάζεται με τα όργανα διοίκησης του ιδρύματος, την Επιτροπή Δεοντολογίας, τη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, τον Σύμβουλο Ακεραιότητας του ιδρύματος και την οργανική μονάδα που είναι αρμόδια για θέματα διοικητικής υποστήριξης και ανθρώπινου δυναμικού, για την ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών και προτύπων ακεραιότητας εντός του φορέα.

στ) Συντάσσει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στον Πρύτανη, το Συμβούλιο Διοίκησης και τη Σύγκλητο του ΑΕΙ για το έργο που επιτελέστηκε και την πορεία των υποθέσεων που χειρίστηκε, καθώς και προτάσεις για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του ιδρύματος. Τα πορίσματα του Συνηγόρου του Φοιτητή, καθώς και η ετήσια έκθεσή του δημοσιεύονται στον διαδικτυακό τόπο του ιδρύματος, με την επιφύλαξη του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27^{ης} Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων, ΕΕ L 119) και του ν. 4624/2019 (Α' 137).

5. Με τον Εσωτερικό Κανονισμό του ΑΕΙ προβλέπονται ειδικότερες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Φοιτητή.

Εισαγωγή

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας αλλά και των αρχών της διαφάνειας το τμήμα Γεωπονίας Ιχθυολογίας και Υδάτινου Περιβάλλοντος (ΤΓΙΥΠ) υιοθέτησε "Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών". Η υιοθέτηση του κανονισμού στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του τμήματος, θέτοντας στο επίκεντρό του τον σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Στην κατεύθυνση αυτή τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του τμήματος, ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίησή τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το τμήματος εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 1: Ορισμοί

Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του, αναφορικά με το ποιοτικό όσο ενδεχομένως και ποσοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών του τμήματος.

Ένσταση: η διατύπωση αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων από πλευράς φοιτητή του τμήματος, αναφορικά με την εκκρεμή προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος που τον απασχολεί.

Άρθρο 2: Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές του τμήματος και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης,
- ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,
- ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν ως υπεύθυνοι πολίτες τον κανονισμό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Σύμβουλο Καθηγητή για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Οι φοιτητές δύνανται να υποβάλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του τμήματος ή συλλογικού οργάνου δεν συνάδει με:

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρόποσα εργασιακή συμπεριφορά,
- την ισότητα, τον σεβασμό στη διαφορετικότητα και την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Άρθρο 4: Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν πρέπει να αποτελεί ανακλαστική αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη κατ' αρχάς συζήτηση

και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος, αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του εν γένει ανθρωπίνου δυναμικού του τμήματος και πρέπει να επιλέγεται πριν το εντοπισμένο πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου/προβλήματος του φοιτητή από μέλος του τμήματος. Ο φοιτητής αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ/διδάσκοντα (στον υπεύθυνο καθηγητή ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή στον οργανωτικό υπεύθυνο ή σε μέλος του διοικητικού προσωπικού (γραμματεία τμήματος), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του τμήματος εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονό του στον Σύμβουλο Καθηγητή.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση

I. ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του φοιτητή από τον Σύμβουλο Καθηγητή. Ο Σύμβουλος Καθηγητής εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Σύμβουλος Καθηγητής, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

II. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του φοιτητή από τον Πρόεδρο του ΠΜΣ. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του συμβούλου καθηγητή, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του στη Γραμματεία, με παραλήπτη τον Πρόεδρο του τμήματος, χρησιμοποιώντας το "ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ". Ο Πρόεδρος του τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύνανται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του τμήματος ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το πρόβλημα/παράπονο στη Συνέλευση του ΤΓΥΠ (ΣΤ). Στις περιπτώσεις που ο

Πρόεδρος του τμήματος παραπέμπει το πρόβλημα/παραπόνο στη ΣΤ, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα/παραπόνο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου

Ι. ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση προβλήματος/παραπόνου από τη ΣΤ. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος/παραπόνου, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη ΣΤ, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το ακόλουθο "ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ". Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος του τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της ΣΤ στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη ΣΤ είναι οριστική.

Ο Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών του ΤΓΙΥΠ εγκρίθηκε κατά την 225^η/29-09-2022 συνεδρίαση της Συνέλευσης του τμήματος Γεωπονίας Ιχθυολογίας και Υδάτινου Περιβάλλοντος της Σχολής Γεωπονικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Επικαιροποίηση κατά την 256^η/17-01-2025 συνεδρίαση της Συνέλευσης ΤΓΙΥΠ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΓΕΩΠΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΠΟΝΙΑΣ ΙΧΘΥΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΥΔΑΤΙΝΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Βόλος, 202.....

Αρ. πρωτ.:

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ονοματεπώνυμο: _____

Ιδιότητα

Φοιτητής

ΑΜ:

Εξάμηνο Σπουδών:

Άλλο (χαρακτηρίστε):

Στοιχεία επικοινωνίας

Διεύθυνση κατοικίας:

Τηλέφωνο / Κινητό:

e-mail (υποχρεωτικό πεδίο):

Το παράπονο αφορά

☐ Θέματα Σπουδών

☐ Προσωπικά Δεδομένα

☐ Σχέσεις εργασίας

☐ Θέματα Συγκοινωνίας

☐ Θέματα Σίτισης

☐ Άλλο, χαρακτηρίστε:

☐ Θέματα Κτηριακών Υποδομών

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, παρέχοντας επαρκή πληροφόρηση για το θέμα (αν χρειάζεται, χρησιμοποιήστε ξεχωριστή επιπλέον σελίδα).

Σημείωση: Αποδέχομαι τη δυνητική χρήση των προσωπικών μου δεδομένων για σκοπό που εξυπηρετεί τη διαχείριση της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Ο/Η Υποβάλ.....

(ονοματεπώνυμο)