



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΜΕ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΗ ΒΙΟΪΑΤΡΙΚΗ

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

Λαμία, 2025

Πίνακας περιεχομένων

Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών	1
Άρθρο 1. Σκοπός	3
Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3. Διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων	3
3.1. Γενικά.....	3
3.2. Στάδιο 1. Απευθείας επίλυση του παραπόνου/ένστασης.....	4
3.3. Στάδιο 2. Διαχείριση του παραπόνου/ένστασης από την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών του Τμήματος.....	4
3.4. Στάδιο 3. Ένσταση του φοιτητή	4
Άρθρο 4. Ενημέρωση του/της φοιτητή/φοιτήτριας σχετικά με τη διαχείριση του παραπόνου/ένστασης.....	5
Άρθρο 5. Λοιπές διαδικασίες υποβολής παραπόνων και ενστάσεων-Συνήγορος του Φοιτητή.....	5
Άρθρο 6. Συμπλήρωση, τροποποίηση και αναθεώρηση του Κανονισμού	6
Παράρτημα: Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης Φοιτητή/τριας	7

Άρθρο 1. Σκοπός

Κύριος σκοπός του «Κανονισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών» του Τμήματος Πληροφορικής με Εφαρμογές στη Βιοϊατρική (Τ.Π.Ε.Β.) του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας (Π.Θ.) είναι η διασφάλιση της άμεσης και δίκαιης διεκπεραίωσης των παραπόνων/ενστάσεων των φοιτητών με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα. Ο συγκεκριμένος μηχανισμός αφορά σε παράπονα/ενστάσεις που σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών και απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές του Τ.Π.Ε.Β. όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι φοιτητές σε όλη τη διάρκεια των σπουδών τους.

Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής

Οι φοιτητές όλων των κύκλων σπουδών έχουν την υποχρέωση να έχουν γνώση των διατάξεων του κανονισμού λειτουργίας σπουδών που τους αφορούν καθώς τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας για να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Παράλληλα έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν προφορικό ή και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του εκπαιδευτικού και διοικητικού προσωπικού του Τμήματος δεν συνάδει με:

- τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας σπουδών
- τον Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας (ΦΕΚ 5321/Τεύχος Β/23-09-2024).
- την προστασία των προσωπικών δεδομένων

Αρμόδιο όργανο για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της πολιτικής διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών ορίζεται η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών (η Επιτροπή) η οποία απαρτίζεται από δύο μέλη διδακτικού προσωπικού και τον/την εκάστοτε Πρόεδρο του Τμήματος.

Άρθρο 3. Διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων

3.1. Γενικά

Η αποτελεσματική διαχείριση κάθε παραπόνου ή ένστασης ενισχύει την αξιοπιστία και συμβάλλει στη βελτίωση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών προς όφελος των φοιτητών και του Προσωπικού του Τμήματος. Για τη διαχείριση παραπόνων/ενστάσεων το Τμήμα ΓΦΠΑΠ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης τους. Σε όλα τα στάδια της διαχείρισης τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Ο/η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο/ένστασή του/της εντός εύλογου διαστήματος (30 ημέρες) από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος ακολουθώντας τα παρακάτω στάδια.

3.2. Στάδιο 1. Απευθείας επίλυση του παραπόνου/ένστασης

Ο/η φοιτητής/τρια συστήνεται να αναφέρει το παράπονο/ένσταση του στον Υπεύθυνο του Μαθήματος/Διδάσκοντα ή στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο Σπουδών ή στον Διευθυντή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών ή σε μέλος του διοικητικού προσωπικού (Προϊστάμενο/η της Γραμματείας του Τμήματος) ανάλογα με τη φύση του παραπόνου/ένστασης. Το μέλος του Εκπαιδευτικού ή και Διοικητικού Προσωπικού του Τμήματος εξετάζει το παράπονο/ένσταση, συζητάει με τον/την φοιτητή/φοιτήτρια και προτείνει λύσεις.

3.3. Στάδιο 2. Διαχείριση του παραπόνου/ένστασης από την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών του Τμήματος

Εφόσον η διαχείριση του παραπόνου κατά το στάδιο 1 δεν επέφερε την λύση του προβλήματος, ο/η φοιτητής/φοιτήτρια δύναται να υποβάλει γραπτώς το αίτημα του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος προς την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών του Τμήματος, συμπληρώνοντας το Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης Φοιτητή/Φοιτήτριας. Το παράπονο/ένσταση του/της φοιτητή/φοιτήτριας σχετικά με τις προσφερόμενες ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος πρέπει να διατυπωθεί με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα. Μετά την υποβολή του παραπόνου/ένστασης η Επιτροπή του Τμήματος έχει την υποχρέωση να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Η Επιτροπή δύναται να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/φοιτήτρια που υπέβαλε το αίτημα, ενώ ανάλογα με το μέγεθος του προβλήματος δύναται να παραπέμψει το παράπονο/ένσταση στη Συνέλευση του Τμήματος.

Τέλος, ο/η Πρόεδρος, εκπροσωπώντας την Επιτροπή, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος είναι υποχρεωμένος/η να ενημερώσει τον/την φοιτητή/φοιτήτρια για τις ενέργειες που έγιναν ή και τις αποφάσεις που λήφθηκαν σχετικά με το υποβληθέν παράπονο ή ένσταση.

Στην περίπτωση που το παράπονο (ή η ένσταση) αφορά τον/την Πρόεδρο του Τμήματος και κατά συνέπεια της Επιτροπής, τότε άμεσα εξαιρείτε της διαδικασίας διερεύνησης και διευθέτησης/επίλυσης και τις υποχρεώσεις του τις αναλαμβάνει μέλος της Επιτροπής.

3.4. Στάδιο 3. Ένσταση του φοιτητή

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης του παραπόνου/ένστασης από την Επιτροπή του Τμήματος, ο/η φοιτητής/φοιτήτρια συνεχίζει να ενίσταται για την επίλυση του, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο/ένστασή του στη Συνέλευση του Τμήματος, εφόσον στο Στάδιο 2 η Επιτροπή του Τμήματος δεν είχε ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης του Τμήματος.

Η Συνέλευση του Τμήματος εφόσον το πρόβλημα είναι σύνθετο μπορεί να ζητήσει την συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική.

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/φοιτήτρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του παραπόνου, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 4. Ενημέρωση του/της φοιτητή/φοιτήτριας σχετικά με τη διαχείριση του παραπόνου/ένστασης

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαχείρισης του παραπόνου/ένστασης από τη Συνέλευση του Τμήματος και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται εγγράφως ο/η φοιτητής/φοιτήτρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το υποβληθέν παράπονο/ένσταση.

Άρθρο 5. Λοιπές διαδικασίες υποβολής παραπόνων και ενστάσεων-Συνήγορος του Φοιτητή

Οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται και στον «Συνήγορο του Φοιτητή» για τις υποθέσεις που τους αφορούν. Ο «Συνήγορος του Φοιτητή» είναι ένας θεσμός που είχε προβλεφθεί στο άρθρο 55 του Νόμου 4009/2011 (ΦΕΚ 195/Τεύχος Α/06-09-2011) και συστήθηκε στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας με το ΦΕΚ 6019/Β/20-12-2021 και σύμφωνα με το άρθρο 130 του Νόμου 4597/2022 (ΦΕΚ 141/Τεύχος Α/21-07-2022) έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- 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.

Σύμφωνα με το άρθρο 130, παράγραφος 4α του Νόμου 4597/2022 ο Συνήγορος του φοιτητή ασκεί τις παρακάτω αρμοδιότητες:

«Διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή/φοιτήτριας, 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/στην καθηγητή/καθηγήτρια τον/την οποίον/ποία αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και τον/την φοιτητή/φοιτήτρια 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».

Άρθρο 6. Συμπλήρωση, τροποποίηση και αναθεώρηση του Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων των Φοιτητών μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Πληροφορικής με Εφαρμογές στη Βιοϊατρική.

Παράρτημα: Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης Φοιτητή/τριας

	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΜΕ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΗ ΒΙΟΪΑΤΡΙΚΗ
---	--

Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης Φοιτητή/Φοιτήτριας

Προς

Αριθ. Πρωτ:

Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Επώνυμο	
Όνομα	
Πατρώνυμο	
Αριθμός Μητρώου	
Κιν. Τηλέφωνο	
email (ακαδημαϊκός λογαριασμός)	

Περιγραφή Παραπόνου/ένστασης (παρακαλώ διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα το παράπονο ή την ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος):

.....

.....

.....

.....

.....

Επιθυμώ να παραμείνουν τα στοιχεία ταυτοποίησης μου ανώνυμα: ☐ΝΑΙ ☐ΟΧΙ

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα (αριθμούνται και αναφέρονται αναλυτικά):

☐ΝΑΙ ☐ΟΧΙ

Λαμία,...../...../.....

Ο/Η Αιτών/ούσα

Υπογραφή

«Δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί για την επεξεργασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που με αφορούν και δίνω την ελεύθερη, συγκεκριμένη, ρητή και με πλήρη επίγνωση συγκατάθεσή μου στο Τμήμα Πληροφορικής με Εφαρμογές στη Βιοϊατρική του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, προκειμένου να επεξεργάζεται τα δεδομένα αυτά, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων ΕΕ 679/2016 και την Εθνική Νομοθεσία, για τους σκοπούς που αναφέρονται στην σχετική ενημέρωση.» ☒