



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΚΑΙ ΕΝΙΑΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ  
DEPARTMENT OF PUBLIC  
AND ONE HEALTH

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ UNIVERSITY OF THESSALY

## ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΝΙΑΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

**ΚΑΡΔΙΤΣΑ, 2024**

**Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων  
φοιτητών/φοιτητριών**

Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Σκοπός.....	3
Άρθρο 2. Ορισμοί.....	3
Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής .....	3
Άρθρο 4. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων.....	4
Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης .....	5
Άρθρο 6. Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων.....	5
Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού .....	6
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι : ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΦΟΙΤΗΤΗ(/ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ).....	7
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ : ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ .....	8

## **Άρθρο 1. Σκοπός**

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων των φοιτητών/τριών συντάσσεται στο πλαίσιο της βελτίωσης του παραγόμενου έργου του Τμήματος Δημόσιας και Ενιαίας Υγείας (ΤΔΕΥ) του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας (ΠΘ).

Στόχος του παρόντος κανονισμού είναι η περιγραφή των διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών στο πλαίσιο της λειτουργίας του ΤΔΕΥ. Προσβλέπει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, με στόχο την προστασία πρωτίστως των φοιτητών/τριών, αλλά και του εκπαιδευτικού και διοικητικού προσωπικού. Η εφαρμογή του κανονισμού έχει προοπτική και γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της δικαιοσύνης.

## **Άρθρο 2. Ορισμοί**

Παράπονο: η εκδήλωση γραπτής δυσaráεσκείας από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ένσταση: κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας επί της απόφασης του αρμόδιου οργάνου, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

## **Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής**

Το παρόν κανονιστικό πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό προπτυχιακό φοιτητικό πληθυσμό του ΤΔΕΥ. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε καταγραφή παραπόνου ή ένστασης που άπτεται της ερμηνείας του [Κώδικα Δεοντολογίας του ΠΘ](#) και του [Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων του Δημοσίου Τομέα](#).

Οι φοιτητές/ήτριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Εσωτερικό Κανονισμό του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών και τους Κανονισμούς Φοίτησης του ΤΔΕΥ, καθώς και τους γενικούς κανόνες και κώδικες λειτουργίας του ΠΘ που αναφέρονται ή/και περιγράφονται στο παρόν κείμενο, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο ΤΔΕΥ.

Αρμόδια για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του ΤΔΕΥ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι σχετικές διαδικαστικές ενέργειες καταγράφονται, αποθηκεύονται και χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τους κανόνες προστασίας του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων σε συμφωνία με τον Κώδικα Δεοντολογίας του ΠΘ και τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων του Δημοσίου Τομέα.

Παράπονο ή ένσταση υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του ΤΔΕΥ δεν συνάδει με:

1. Τους κανόνες Σπουδών και Φοίτησης.
2. Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα που διέπει τη λειτουργία του ΤΔΕΥ και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.
3. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στη(ν): α) διδασκαλία, β) έρευνα, γ) αποδεκτή χρήση υπηρεσιών και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας, δ) διανοητική ιδιοκτησία και πνευματικά δικαιώματα, ε) προστασία των προσωπικών δεδομένων, στ) εργασιακή συμπεριφορά, ζ) ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων, η) καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης, κ. λπ.

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

Το ΤΔΕΥ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την ανά πάσα στιγμή ισχύουσα νομοθεσία. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

Πριν γίνει κάθε ενέργεια γραπτής διατύπωσης οποιουδήποτε παραπόνου ή ένστασης, σε πρώτο στάδιο θα πρέπει ο/η φοιτητής/ήτρια, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου του/της, να επικοινωνήσει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τον Σύμβουλο Σπουδών του/της και να υποβάλει το παράπονό του/της, ζητώντας ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Σύμβουλος Σπουδών εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/ήτρια και προτείνει μία λύση. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί μέσω της παραπάνω διαδικασίας ή προκύπτει σύγκρουση αρμοδιοτήτων ή ρόλων με τον Σύμβουλο Σπουδών, τότε, ακολουθείται η παρακάτω γραπτή/επίσημη διαδικασία:

##### **Στάδιο 1: Γραπτή διατύπωση παραπόνου ή ενστάσεως**

Οι φοιτητές/ήτριες που επιθυμούν να καταθέσουν κάποιο παράπονο/ένσταση οφείλουν να συμπληρώσουν με σαφήνεια το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων (Παράρτημα II), το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του ΤΔΕΥ και να το αποστείλουν ηλεκτρονικά ή να το παραδώσουν σε έντυπη μορφή στη Γραμματεία του ΤΔΕΥ. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται στο Έντυπο και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Στην περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής του αιτήματος, η Γραμματεία καλείται να ενημερώσει ηλεκτρονικά ότι παρέλαβε το αίτημα εντός τριών (3) ημερών. Η Γραμματεία του ΤΔΕΥ, μετά την πρωτοκόλληση του Εντύπου, διαβιβάζει το αίτημα άμεσα στην Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων.

##### **Στάδιο 2: Εξέταση παραπόνου ή ενστάσεως και λήψη απόφασης**

Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων δεν εξετάζει Έντυπα Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων στα οποία δεν έχουν συμπληρωθεί όλα τα απαραίτητα πεδία. Επίσης, η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων δεν λαμβάνει υπόψη μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων μπορεί να καλέσει σε κατ' ιδίαν συνάντηση τον/την ενδιαφερόμενο/η

φοιτητή/ήτρια για να εκθέσει τις απόψεις του/της. Ο/Η φοιτητής/ήτρια θα πρέπει να ενημερωθεί έγκαιρα για την ώρα και την ημέρα της συνάντησης, καθώς και για τους υπόλοιπους συμμετέχοντες σε αυτή.

Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ανάλογα με τη φύση του προβλήματος μπορεί: (α) να επικοινωνήσει με το/α εμπλεκόμενο/α άτομο/α, ώστε να προσπαθήσουν από κοινού για την επίλυση του ζητήματος, ή (β) να παραπέμψει το θέμα στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΤΔΕΥ, ή/και στον/ην Πρόεδρο του ΤΔΕΥ. Αν δεν προκύψει επιλυτική απόφαση από την περίπτωση (β), το πρόβλημα-παράπονο παραπέμπεται στη Συνέλευση του Τμήματος. Η απόφαση της Συνέλευσης μπορεί να είναι επιλυτική, ή να παραπέμπει σε αρμόδιες επιτροπές ή όργανα του ΠΘ. Σε περίπτωση απόφασης της Συνέλευσης του ΤΔΕΥ ο/η παραπονούμενος/η φοιτητής/ήτρια είτε αποδέχεται την επίλυση, είτε προβαίνει σε ένσταση, συμπληρώνοντας εκ νέου το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων. Στην περίπτωση αυτή, το παράπονο μαζί με το έγγραφο ιστορικό, διαβιβάζεται στην αρμόδια επιτροπή του ΠΘ, η οποία μπορεί να καταλήξει σε απόφαση που μπορεί να οδηγήσει (1) σε επίλυση χωρίς κυρώσεις, (2) σε πειθαρχικές κυρώσεις σε οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη, (3) σε εξω-ιδρυματική/νομική διευθέτηση του θέματος εφόσον το αντικείμενο της διαμάχης δεν εμπίπτει στο πεδίο εξουσιοδότησης της επιτροπής και συντρέχουν νομικοί λόγοι.

Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ο/η παραπονούμενος/η έχει το δικαίωμα λήψης συμβουλής ή πραγματοποίησης αναφοράς του σχετικού παραπόνου στον [Συνήγορο Φοιτητή/Φοιτήτριας](#) σύμφωνα με το πλαίσιο αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου του Φοιτητή/Φοιτήτριας (Παράρτημα Ι).

## **Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης**

Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων απαντά γραπτά στον/ην παραπονούμενο/η φοιτητή/ήτρια μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα (συστήνεται η απάντηση εντός διαστήματος 20 εργάσιμων ημερών). Το χρονικό διάστημα απόκρισης ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με το είδος του κάθε παραπόνου ή ενστάσεως. Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες της Επιτροπής για τον χειρισμό του ζητήματος αλλά και στις αποφάσεις που ελήφθησαν για τη διαχείριση του παραπόνου ή της ένστασης.

## **Άρθρο 6. Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων**

Τα παράπονα/ενστάσεις που υποβάλλονται μέσω της γραπτής διαδικασίας, πρέπει να ταξινομούνται ηλεκτρονικά, με σαφή αναφορά και καταγραφή στο επίπεδο διευθέτησής τους, προκειμένου τα αποτελέσματα από την επίλυσή τους να είναι μετρήσιμα, αξιολογήσιμα και συγκρίσιμα, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά. Η ταξινόμηση αυτή των παραπόνων/ενστάσεων έχει ως στόχο τη βελτιστοποίηση της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων και ενστάσεων.

Η αποτίμηση και η ταξινόμηση των παραπόνων/ενστάσεων είναι αρμοδιότητα της Επιτροπής Φοιτητικών Θεμάτων. Συστήνεται η ταξινόμηση να πραγματοποιείται με βάση τα

ζητήματα που αφορούν τα παράπονα/ενστάσεις. Σε αυτά περιλαμβάνονται παράπονα/ενστάσεις για το διδακτικό-ακαδημαϊκό περιβάλλον, τις διοικητικές υπηρεσίες, τις υποδομές του Τμήματος ή τα προβλήματα συνεργασίας μεταξύ των φοιτητών/τριών. Ακολούθως, θα πρέπει να αποτιμώνται τα αποτελέσματα της διαδικασίας. Κατά τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους, η Επιτροπή θα πρέπει να συντάσσει μία αναφορά που να περιλαμβάνει:

- i) Το σύνολο των παραπόνων/ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους φοιτητές/ήτριες στο Τμήμα
- ii) Το σύνολο των παραπόνων/ενστάσεων των φοιτητών/τριών που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία από το Τμήμα
- iii) Το σύνολο των παραπόνων/ενστάσεων των φοιτητών/τριών που μετά την εξέτασή τους επιλύθηκαν από το Τμήμα ή το Ίδρυμα

### **Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού**

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε στην 28/20.09.2024 Συνέλευση του Τμήματος και μπορεί να συμπληρωθεί, να τροποποιηθεί ή να αναθεωρηθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι : ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΦΟΙΤΗΤΗ(/ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ)

Ο θεσμός του Συνηγόρου του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του Ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή(/Φοιτήτριας) συστήθηκε στο ΠΘ με το ΦΕΚ 6019/Β/2012-2021 με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος.
- Τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας.
- Αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης.
- Διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος.

Ο Συνήγορος του φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας διερευνά υποθέσεις αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή/ήτριας και διαμεσολαβεί στα αρμόδια όργανα για την επίλυσή τους. Μπορεί 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/ήτρια τον/την οποίον/α αφορά ή στην αρμόδια διοικητική υπηρεσία και στον/στη φοιτητή/ήτρια που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.

Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ, σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ : ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Αριθμ. Πρωτ:.....

Προς: Γραμματεία του Τμήματος Δημόσιας και Ενιαίας Υγείας

Στοιχεία φοιτητή/φοιτήτριας:

**Αριθμός Μητρώου:**

**Εξάμηνο Φοίτησης:**

**Τηλέφωνο:**

**Email:**

*Παρακαλούμε να διατυπώσετε με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και περιεκτικότητα το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, ερευνητικές και άλλες) του ΤΔΕΥ.*

---

---

---

---

---

---

---

---

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων βάσει του προσωπικού απορρήτου όπως ορίζεται στα πλαίσια του «Κανονισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/φοιτητριών».
- Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Καρδίτσα

Αίτηση.....

Ο/Η Αιτ.....

Υπογραφή