



Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
Σχολή Οικονομίας και Τεχνολογίας
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

Π3.2. Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Τρίπολη, Ιούνιος 2024

Πίνακας περιεχομένων

Άρθρο 1. Σκοπός	3
Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής	3
Άρθρο 3. Χρήσιμοι ορισμοί.....	3
Άρθρο 4. Πολιτική διαχείρισης παραπόνων κι ενστάσεων και διαδικασία υποβολής	3
4.1 Στάδιο 1. Ανεπίσημη διαδικασία	4
4.2 Στάδιο 2. Επίσημη διαδικασία	4
Άρθρο 5. Δικαίωμα ενημέρωσης.....	5
Άρθρο 6. Εναλλακτικές διαδικασίες υποβολής παραπόνων κι ενστάσεων.....	6
6.1 Ερωτηματολόγια αξιολόγησης μαθήματος	6
6.2 Συνήγορος του φοιτητή.....	6
6.3 Επιτροπή ισότητας των φύλων και καταπολέμησης των διακρίσεων.....	6
Άρθρο 7. Τήρηση, συμπλήρωση και αναθεώρηση	7
Παράρτημα Α'. Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων	8

Άρθρο 1. Σκοπός

Κύρια επιδίωξη του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών είναι η διαρκής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για το σκοπό αυτό, το Τμήμα διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωση τους με εμπιστευτικότητα, και αποτελεσματικότητα, σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος (ΦΕΚ 1563/09.05.2019, τ. Β').

Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλη τη φοιτητική κοινότητα του Τμήματος. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Π.Π.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/ήτριοι οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Προπτυχιακών Σπουδών και τον κανονισμό λειτουργίας του Π.Π.Σ. καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο/η εκάστοτε Πρόεδρος του Τμήματος. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλές χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος (υπεύθυνης για τη διοικητική υποστήριξη του Π.Π.Σ.) και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3. Χρήσιμοι ορισμοί

1. Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσaréσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως *Ένσταση* ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 4. Πολιτική διαχείρισης παραπόνων κι ενστάσεων και διαδικασία υποβολής

Η αποτελεσματική διαχείριση κάθε παραπόνου ή ένστασης ενισχύει την εγκυρότητα και αξιοπιστία των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών ή άλλων υπηρεσιών προς όφελος του φοιτητικού πληθυσμού και του προσωπικού (διδασκτικό και διοικητικό). Προς τούτο, το Τμήμα 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 κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

4.1 Στάδιο 1. Ανεπίσημη διαδικασία

Ο/Η φοιτητής/ήτρια συζητάει με διδάσκοντα (μέλος ΔΕΠ ή ΕΔΙΠ), ή τον/την επιβλέποντα/ουσα καθηγητή/ήτρια, ή μέλος του διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του/της. Μετά από διαλογική συζήτηση, η εκάστοτε προτεινόμενη λύση θα γίνει δεκτή ή θα απορριφθεί. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση.

Αν η τρέχουσα λύση είναι αποδεκτή από όλα τα μέρη, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

Σε δεύτερο στάδιο της ανεπίσημης επίλυσης, ο φοιτητής δύναται να απευθυνθεί στον σύμβουλο καθηγητή ώστε να λάβει τη γνώμη του και να ζητήσει τη διαμεσολάβησή του για την επίλυση του προβλήματος.

Ομοίως, εάν επιτευχθεί αποδεκτή λύση στη φάση αυτή, τότε επέρχεται επίλυση του προβλήματος και δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

4.2 Στάδιο 2. Επίσημη διαδικασία

Εάν το πρόβλημα-παραπόνον δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με τον βαθμό βαρύτητας. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά στον ίδιο τον/την φοιτητή/ήτρια και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο/Η φοιτητής/ήτρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων** του Τμήματος (βλ. Παράρτημα), μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος, αλλά και μέσω της Γραμματείας. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.
2. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το παράπονο ή ένσταση του/της φοιτητή/ήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος.
3. Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το θέμα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στη Συνέλευση του Τμήματος. Δύναται ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/ήτρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Εάν ο/η Πρόεδρος του Τμήματος κρίνει ότι ο/η φοιτητής/ήτρια χρήζει προστασίας, οφείλει να του/της προσφέρει τη δέουσα προστασία.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, το θέμα παραπέμπεται στη Συνέλευση του Τμήματος, η οποία μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, Επιτροπή Δεοντολογίας, Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας κ.λπ.).

Αν η τρέχουσα λύση είναι αποδεκτή από όλα τα μέρη, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και το κλείσιμο της υπόθεσης ή η παραπομπή σε αρμόδια όργανα, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

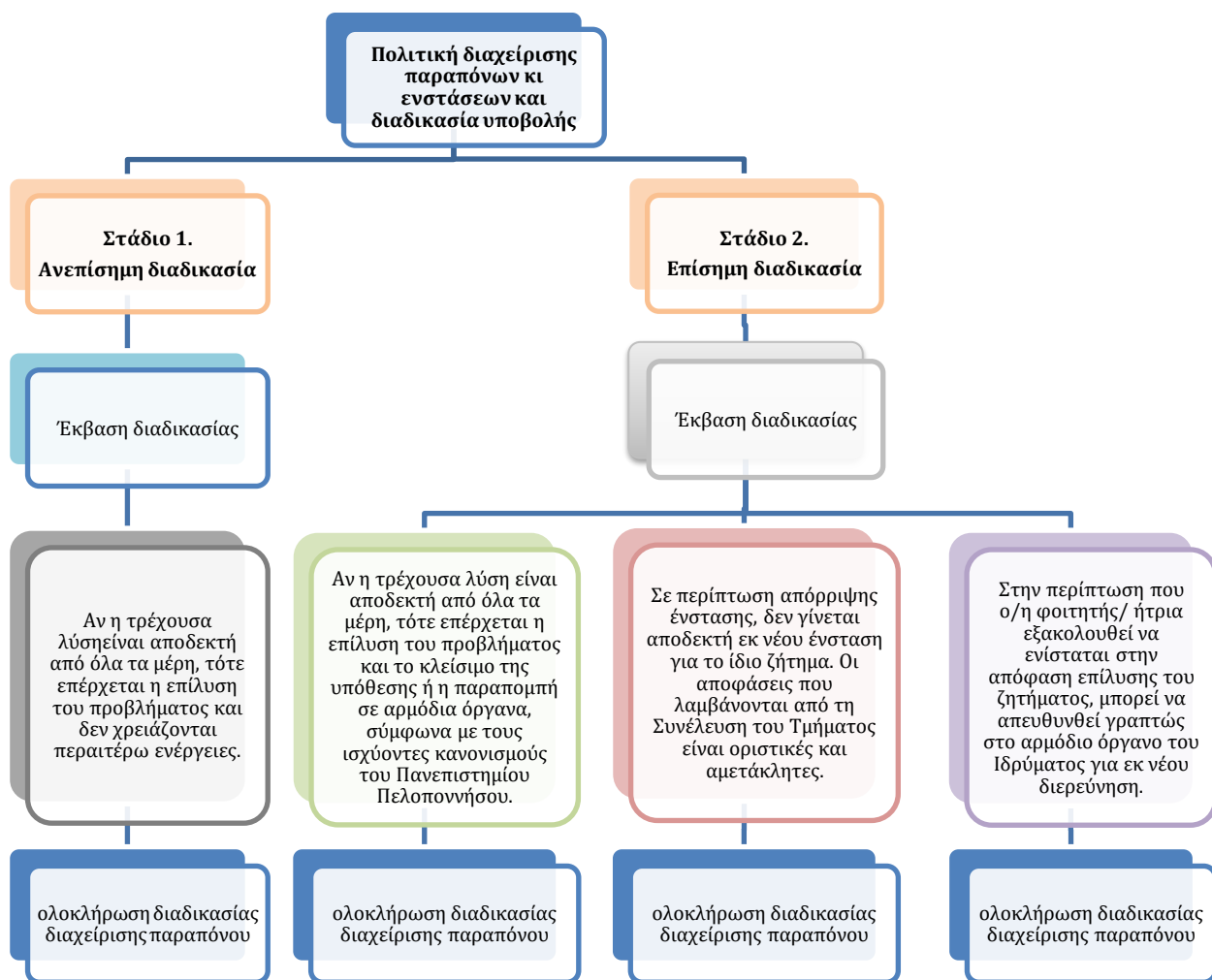
Σε περίπτωση απόρριψης ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες.

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

Άρθρο 5. Δικαίωμα ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του παραπόνου ή ένστασης από τη Συνέλευση του Τμήματος ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος (ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος), ο/η φοιτητής/ήτρια για την οριστική απόφαση της Συνέλευσης.

Διάγραμμα ροής διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων



Άρθρο 6. Εναλλακτικές διαδικασίες υποβολής παραπόνων κι ενστάσεων

6.1 Ερωτηματολόγια αξιολόγησης μαθήματος

Οι φοιτητές/ήτριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Τμήματος και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσανεξία τους για ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

6.2 Συνήγορος του φοιτητή

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή 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 τυχόν φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών. Οι ισχύουσες αρμοδιότητες του συνηγόρου του φοιτητή ορίζονται στο άρθρο 130 του Ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141/21.07.2022, τ. Α').

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του Φοιτητή 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/στην καθηγητή/ήτρια τον/την οποίον/α αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και στον/στη φοιτητή/ήτρια 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.

Σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, στον Συνήγορο του Φοιτητή ανατίθενται και τα καθήκοντα Πανεπιστημιακού Διαμεσολαβητή. Ο Πανεπιστημιακός Διαμεσολαβητής αποτελεί όργανο διαβούλευσης και έχει αρμοδιότητα την εξάντληση κάθε προσπάθειας συμβιβαστικής επίλυσης των διαφορών μεταξύ των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος ή μεταξύ των οργάνων του Ιδρύματος και των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας ή τρίτων και την τήρηση της νομιμότητας και της δεοντολογίας με βάση την ισχύουσα νομοθεσία για τα Α.Ε.Ι. και τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος.

Ο Πανεπιστημιακός Διαμεσολαβητής, μετά από αναφορά του ενδιαφερόμενου μέλους ή οργάνου του Ιδρύματος ή κάθε τρίτου, διερευνά το ζήτημα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του και εισηγείται στα όργανα διοίκησης του Ιδρύματος μέτρα για εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς

6.3 Επιτροπή ισότητας των φύλων και καταπολέμησης των διακρίσεων

Η επιτροπή θεσμοθετήθηκε αρχικά με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019 ως «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων». Με το άρθρο 128 του Ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141Α/21.07.2022) το όνομα της επιτροπής ορίστηκε ως «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων» (ΕΙΦΚΔ) και διευρύνθηκαν οι αρμοδιότητές της. Η ΕΙΦΚΔ αποτελεί συμβουλευτικό όργανο του Ιδρύματος και

των οργάνων διοίκησής του. Αποστολή της Επιτροπής είναι η προώθηση της ισότητας των φύλων και της καταπολέμησης των διακρίσεων με βάση το φύλο, την φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τη θρησκεία ή τις πεποιθήσεις, την κατάσταση υγείας/αναπηρίας, την ηλικία ή τον γενετήσιο προσανατολισμό σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες και δραστηριότητες της ακαδημαϊκής ζωής.

Η Επιτροπή συμβάλλει στην πρόληψη και αντιμετώπιση κάθε είδους διακρίσεων και στην πρόληψη και αντιμετώπιση του σεξισμού, της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς στο ίδρυμα. Η ΕΙΦΚΔ έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

1. Εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας και της καταπολέμησης των διακρίσεων στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο και στο Συμβούλιο Διοίκησης.
2. Εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση των διακρίσεων, την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,
3. Παρακολουθεί και αξιολογεί την πορεία υλοποίησης των ανωτέρω μέτρων και των αποτελεσμάτων τους και εισηγείται την τροποποίηση, αναθεώρηση ή συμπλήρωσή τους,
4. Παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με την ισότητα των φύλων, των ΛΟΑΤΚΙ ατόμων και την καταπολέμηση κάθε είδους διακρίσεων, την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,
5. Προωθεί την εκπόνηση προγραμμάτων σπουδών και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου, των ΛΟΑΤΚΙ ατόμων, της καταπολέμησης των διακρίσεων και την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,
6. Προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της,
7. Καταγράφει τις αναφορές και καταγγελίες για περιστατικά διακριτικής μεταχείρισης και σεξουαλικής παρενόχλησης ή παρενόχλησης λόγω φύλου και τις διαβιβάζει στα αρμόδια όργανα,
8. Παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων, σεξουαλικής παρενόχλησης και παρενοχλητικής συμπεριφοράς, όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση ή παρενόχληση.

Άρθρο 7. Τήρηση, συμπλήρωση και αναθεώρηση

Ο κανονισμός έχει εγκριθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί, ή αναθεωρηθεί με νέα απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

Έντυπο υποβολής παραπόνων και εντάσεων



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**
University of the Peloponnese

Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
Οδός Ακαδημαϊκού Γ.Κ. Βλάχου, 22131 Τρίπολη
☎ 2710 372297 / 2293 ☎ 2710 372290
✉ dit-secr@uop.gr 🌐 <https://dit.uop.gr>

Τρίπολη,/...../.....
Αρ. Πρωτ.

ΠΡΟΣ: Γραμματεία του Τμήματος
Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών

Έντυπο υποβολής παραπόνων και εντάσεων

Όνομα:
Επώνυμο:
Αρ. μητρώου:
Κινητό:
E-mail:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ.).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ο/Η αιτών/ούσα

(υπογραφή)

Ενημέρωση απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/-τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φοιτητικών αναγκών. Το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- ☐ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.
- ☐ Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου και στην ισχύουσα νομοθεσία.

Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
Οδός Ακαδημαϊκού Γ.Κ. Βλάχου, 22131 Τρίπολη

Τηλ: 2710 372297, 2710 372293

Fax: 2710 372290

Email: dit-secr@uop.gr

Web: <https://dit.uop.gr/>