

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ



ΔΠΜΣ «Επαγγελματική Συμβουλευτική και Διά Βίου Εκπαίδευση»

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ  
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ  
ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

*(όπως εγκρίθηκε στην υπ' αριθμ. 5/11.01.2024 Συνέλευση  
του Τμήματος Επιστημών της Εκπαίδευσης και Κοινωνικής Εργασίας)*

## Σκοπός

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του ΔΠΜΣ «Επαγγελματική Συμβουλευτική και Διά Βίου Εκπαίδευση» και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- I. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- II. Διαφωνία σε θέματα αξιολόγησης
- III. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

Για τη διατύπωση παραπόνων, ενστάσεων, καταγγελιών προτείνεται σχετικό δελτίο καταγραφής στο τέλος του παρόντος κανονισμού.

## Πεδίο Εφαρμογής

Προφορικό ή/και γραπτό παράπονο υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του Πανεπιστημίου δεν συνάδει με:

1. Τους Κανόνες Σπουδών και Φοίτησης
2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές του ΔΠΜΣ, του Τμήματος και του Πανεπιστημίου που αφορούν στη(ν):
  - I. Διδασκαλία
  - II. Έρευνα
  - III. Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
  - IV. Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα
  - V. Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
  - VI. Εργασιακή Συμπεριφορά
  - VII. Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
  - VIII. Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης

## Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

### Πρωτόκολλο Απευθείας επίλυσης

Ο/η Φοιτητής/τρια, ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο άτομο, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης ή εξυπηρέτησης. Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Οι φοιτητές/τριες έχουν δικαίωμα επικοινωνίας με τα μέλη Διδακτικού, Ερευνητικού και Διοικητικού προσωπικού. Ιδιαίτερα για τα μέλη ΔΕΠ ή/και το διδακτικό προσωπικό του ΠΜΣ η επικοινωνία ορίζεται σύμφωνα με το πρόγραμμα υποδοχής που κάθε μέλους του διδακτικού προσωπικού έχει ανακοινώσει στην ιστοσελίδα διδασκόντων των συνεργαζόμενων Τμημάτων. Η επικοινωνία και η συνάντηση μπορεί επίσης να κανονιστεί και μέσω των ιδρυματικών emails. Κατά την επικοινωνία αυτή, θέτουν υπόψη του διδακτικού προσωπικού τον λόγο της επικοινωνίας ο οποίος μπορεί να αφορά σε απορίες επί του μαθήματος, σε εξεταστικό ή άλλο ζήτημα, και το μέλος ΔΕΠ ή γενικότερα το διδακτικό προσωπικό του ΠΜΣ οφείλει να ανταποκριθεί όσο το δυνατόν πιο σύντομα στην επικοινωνία του/της φοιτητή/τριας και οπωσδήποτε πάντως οφείλει να ανταποκριθεί ακόμη και αν η απάντησή του είναι αρνητική ή απορριπτική.

### Πρωτόκολλο Επίσημης επίλυσης

Εάν και μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο του στην Επιτροπή Σπουδών (ΕΠΣ) του ΔΠΜΣ.

Η διαδικασία ορίζεται ως εξής:

- i. Το έντυπο υποβάλλεται στον/ην Γραμματεία του ΔΠΜΣ προς το Διευθυντή του ΔΠΜΣ.
- ii. Ο/Η Διευθυντής προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση διερεύνηση του προβλήματος.
- iii. Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται

αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.

- iv. Διασφαλίζεται η ανωνυμία του αιτούντος/αιτούσας. Σε περίπτωση που ο φοιτητής /φοιτήτρια το επιθυμεί μπορεί να απευθυνθεί απευθείας στο Συνήγορο του Φοιτητή (<https://synigorosfoititi.upatras.gr>) ή στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Ιδρύματος (<https://www.upatras.gr/upatras/administration/epitropi-isotitas-ton-fylon>).

#### Πρωτόκολλο Ένστασης και Οριστικής Επανεξέτασης

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, η ΕΠΣ του ΔΠΜΣ και ο φοιτητής/τρια μπορούν να απευθυνθούν γραπτώς στο Τμήμα Συνηγόρου του Φοιτητή (<https://synigorosfoititi.upatras.gr>) ή/και στην αρμόδια Αντιπρυτανεία Ακαδημαϊκών Θεμάτων για εκ νέου διερεύνηση. Η όποια απόφαση ληφθεί κατά την επανεξέταση είναι οριστική.

#### Πρωτόκολλο Ένστασης για θέματα Αξιολόγησης

Η ποιοτική σημασία των ενστάσεων αξιολόγησης οδηγεί σε επικέντρωση στα ζητήματα των συγκεκριμένων ενστάσεων αναφορικά με ζητήματα αξιολόγησης επίδοσης.

Για την επίλυση των ενστάσεων ακολουθείται καταρχήν το πρωτόκολλο *Απευθείας Επίλυσης*. Εάν δεν υπάρξει επίλυση τότε οι ενστάσεις φοιτητών για θέματα αξιολόγησής τους, απευθύνονται στην ΕΠΣ του ΔΠΜΣ, που γνωμοδοτεί με βάση τις κείμενες διατάξεις και το ιστορικό της κάθε υπόθεσης.

Σε ειδικές δε περιπτώσεις οι ενστάσεις μπορεί να προωθούνται προς τη Σύγκλητο.

Οι φοιτητές και οι διδάσκοντες τους οποίους αφορά μια ένσταση ενημερώνονται αρμοδίως για την έκβασή της. Στο πλαίσιο αντιμετώπισης παραπόνων των φοιτητών είναι δυνατόν να ενεργοποιηθεί και ο Συνήγορος του Φοιτητή όπου μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές για τη διευθέτηση θεμάτων με συμφοιτητές, διδάσκοντες, διοικητικό προσωπικό.

Οι φοιτητές /τριες οι οποίες/οι θεωρούν ότι είναι θύματα διακρίσεων ή διακριτικής μεταχείρισης ή παρενοχλητικής συμπεριφοράς ενθαρρύνονται από σχετική δράση του Ακαδημαϊκού Συμβούλου του/της και του Διευθυντή του ΔΠΜΣ να επικοινωνήσουν άμεσα με τον Συνήγορο του Φοιτητή αλλά και την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Ιδρύματος (<https://www.upatras.gr/upatras/administration/epitropi-isotitas-ton-fylon>) Σύμφωνα με το Ν. 4589/2019 ([ΦΕΚ 13/Α/29.1.2019](#)), με απόφαση της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πατρών κατά την υπ' αριθμ. 189/8.7.2021 συνεδρίασή της, συστήθηκε και συγκροτήθηκε άμισθη Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (Ε.Ι.Φ.) ως συμβουλευτικό όργανο της Συγκλήτου και των Διοικήσεων των Σχολών και Τμημάτων για την προώθηση της ισότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες της ακαδημαϊκής ζωής. Με τον εσωτερικό Κανονισμό του Α.Ε.Ι. ρυθμίζονται ειδικότερα τα θέματα υποστήριξης των θυμάτων διακριτικής μεταχείρισης από την Επιτροπή.

Η Επιτροπή μεριμνά ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων, με ταυτόχρονη προστασία οποιωνδήποτε προσωπικών πληροφοριών των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία και έχουν την ευθύνη λειτουργίας του ΠΜΣ (ΣΕ, Διευθυντής). Τα δεδομένα αυτά αναμένεται να οδηγήσουν σε διορθωτικές ενέργειες ή βελτιώσεις των σχετικών διαδικασιών.

Για τις ανάγκες υλοποίησης του κανονισμού προβλέπεται συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ\*

Προς Διευθυντή ΔΠΜΣ .....

Αρ. Αναφοράς εγγράφου (συμπληρώνεται από τον/την παραλήπτη/τρια)

.....

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: .....

Αριθμός Μητρώου ή Ταυτότητας: .....

Τίτλος Προγράμματος Σπουδών Φοίτησης: .....

Έτος Φοίτησης: .....

Τηλέφωνο/κινητό: .....

E-mail: .....

### Θέμα Παραπόνου

Διδασκαλία	
Έρευνα	
Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων	
Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων	
Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας	
Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα	
Εργασιακή Συμπεριφορά	
Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης	

Παρακαλούμε διατυπώστε συνοπτικά το πρόβλημα ή το παράπονό σας:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου.*

Υπογραφή Αιτητή/ριας .....

Ημερομηνία .....

*\*θα υποβάλλεται ηλεκτρονικά και μέσω ελεγχόμενης πρόσβασης για σκοπούς εμπιστευτικότητας*

