



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ και
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ
ΦΟΙΤΗΤ·ΡΙ·ΩΝ

[εγκρίθηκε στην υπ' αριθμόν 10/16.01.2025 Συνέλευση του Παιδαγωγικού

Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης]

ΒΟΛΟΣ 2025

Πίνακας περιεχομένων

| | |
|--|----|
| Εισαγωγή | 3 |
| Πεδίο Εφαρμογής | 3 |
| Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων | 4 |
| Δικαίωμα Ενημέρωσης | 6 |
| Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων | 6 |
| Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού | 9 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων | 10 |

1. Εισαγωγή

Η υιοθέτηση κανονισμού ρύθμισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητ·ρι·ών, που τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2024-25, στοχεύει στην ενίσχυση του φοιτητοκεντρικού προσανατολισμού της εκπαιδευτικής διαδικασίας του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Δεδομένου ότι μεταξύ των βασικών επιδιώξεων του Τμήματος είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών στη βάση αμοιβαίου σεβασμού και ισοτιμίας μεταξύ των εμπλεκόμενων στις εκπαιδευτικές διαδικασίες, η διαχείριση παραπόνων ή/και ενστάσεων των φοιτητ·ρι·ών τοποθετείται σε κανονιστικό πλαίσιο, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση, αποτελεσματική και δίκαιη διεκπεραίωσή τους.

Επισημαίνεται ότι

- α) ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς της φοιτήτριας/του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών των αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- β) ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους της φοιτήτριας/ του φοιτητή για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά τους.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά το σύνολο των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητ·ρι·ών του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης. Ειδικότερα, η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αποσκοπεί στην επίλυση ζητημάτων που άπτονται της ποιότητας του παρεχόμενου από το Τμήμα εκπαιδευτικού και διοικητικού έργου, όπως:

- α) διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης που άπτονται των Κανονισμών Σπουδών και του Κώδικα Δεοντολογίας.
- β) ζητήματα συμπεριφοράς από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,

γ) ζητήματα καθοδήγησης φοιτητριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

δ) χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,

Στον παρόντα Κανονισμό δεν εμπíπτον θέματα που αφορούν το αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων/διδασκουσών.

Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες οφείλουν κατ' αρχάς να έχουν μελετήσει με προσοχή τον Κανονισμό Προπτυχιακών ή Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Την αρμοδιότητα για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων έχει η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων σε συνεργασία με τον/την εκάστοτε Πρόεδρο του Τμήματος.

Τα στοιχεία παραπόνων και ενστάσεων, οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί και τα αποτελέσματα χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση του εκπαιδευτικού και διοικητικού έργου του Τμήματος, για αυτό και αρχειοθετούνται και φυλάσσονται εντός της Γραμματείας του Τμήματος. 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.

3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι πολλά από τα ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι φοιτητές και φοιτήτριες είναι δυνατόν να επιλυθούν μέσω άμεσου διαλόγου με τα εμπλεκόμενα μέλη του Τμήματος. Στη διαδικασία αυτή μπορεί να συμμετάσχει και ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος της φοιτήτριας/του φοιτητή προκειμένου να διευθετηθεί το οποιοδήποτε ζήτημα με τον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό

συναίνεσης.Επομένως, συνιστάται η απευθείας επικοινωνία μεταξύ της φοιτήτριας/του φοιτητή με τα εμπλεκόμενα μέλη του Τμήματος (ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ ή διοικητικού προσωπικού), προκειμένου να συνεξεταστεί η δυνατότητα επίλυσης του προβλήματος.

Σε περίπτωση που η φοιτήτρια/ο φοιτητής για οποιονδήποτε λόγο δεν επιθυμεί να προχωρήσει σε αυτήν την άμεση άτυπη επικοινωνία με σκοπό την επίλυση του ζητήματος, ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων και την/τον Πρόεδρο του Τμήματος. Τα αρμόδια όργανα οφείλουν να μεριμνήσουν, ώστε να κληθούν σε ακρόαση τα εμπλεκόμενα μέρη και να καταθέσουν τις απόψεις τους, με σκοπό την επίλυση του προβλήματος. Στη συνάντηση αυτή δύναται να συμμετέχουν και εκπρόσωποι του φοιτητικού συλλόγου.

Σε περίπτωση μη επίλυσης του ζητήματος στο πλαίσιο των παραπάνω διαδικασιών, η φοιτήτρια/ο φοιτητής έχει το δικαίωμα να υποβάλει εγγράφως το παράπονο της/του ή να προβεί σε υποβολή ένστασης μέσω συμπλήρωσης σχετικής φόρμας (βλ. Παράρτημα) και υποβολής της στη γραμματεία του Τμήματος εντός προθεσμίας 30 ημερών από την ημερομηνία που συνέβη το αναφερόμενο περιστατικό. Το έντυπο παραπόνων/ενστάσεων είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Τμήματος, καθώς και στη Γραμματεία. Η υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά στην ίδια τη φοιτήτρια ή τον φοιτητή και όχι άλλα πρόσωπα. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και η διαδικασία που ακολουθήθηκε. Το έντυπο υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση της φοιτήτριας/του φοιτητή στην Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων και στην/στον Πρόεδρο του Τμήματος.

Τα αρμόδια όργανα εξετάζουν όλες τις παραμέτρους του τιθέμενου ζητήματος και εισηγούνται σχετικά στη Γενική Συνέλευση του Τμήματος. Εφόσον το ζήτημα εμπλέκει συγκεκριμένο/α μέλος/η του Διοικητικού Προσωπικού/ ΔΕΠ/ ΕΔΙΠ, τα μέλη αυτά δικαιούνται να είναι παρόντα στη συνέλευση, ενώ ανάλογα δύναται να κληθούν οι ενδιαφερόμενες-οι φοιτήτριες/φοιτητές να εκθέσουν τις απόψεις τους. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να ζητήσει την συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο

διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του Π.Θ. (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή/Φοιτήτριας, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, Επιτροπή Δεοντολογίας, Νομική υπηρεσία Π.Θ.). Κατόπιν των ανωτέρω ενεργειών, η Γενική Συνέλευση του Τμήματος καταλήγει στην απόφασή της. Στην περίπτωση που η φοιτήτρια/ο φοιτητής διαφωνεί με την Απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

4. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Αφού ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται εγγράφως η φοιτήτρια/ο φοιτητής για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημα του/της.

5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

5.1. Συνήγορος του Φοιτητή

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή συστήθηκε στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας με το ΦΕΚ 6019/Β/20-12-2021, σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 55 του Ν. 4009/2011 (πλέον με το άρθρο 130 του Ν. 4957/2022) με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητ·ρι·ών και καθηγητ·ρι·ών 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 φοιτητ·ρι·ών. Ειδικότερα, σύμφωνα με τις προβλέψεις του ισχύοντος Ν. 4957/2022, ο Συνήγορος του Φοιτητή:

α) 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 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 αναφοράς 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/τις φοιτητές/φοιτήτριες του ιδρύματος για τη λειτουργία, τις αρμοδιότητες και την αποστολή του Συνηγόρου του Φοιτητή.

γ) Σχεδιάζει και συντονίζει δράσεις εκπαίδευσης για τους φοιτητές/φοιτήτριες 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 Α.Ε.Ι. 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 Α.Ε.Ι. για τη σύνταξη του Κώδικα Δεοντολογίας του Α.Ε.Ι., 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 Α.Ε.Ι. 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 27ης 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).

5.2. Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων

Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων ιδρύθηκε στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας με Απόφαση της Σύγκλητου το 2021 (Τακτική συνεδρίαση υπ' αριθμ. 248/26-2-2021) σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 33 του Ν. 4589/2019. Σύμφωνα με τις προβλέψεις του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου (Άρθρο 218 του Ν. 4957/2022), η Επιτροπή που μετονομάστηκε σε «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων», έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

α) 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 έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο και στο Συμβούλιο Διοίκησης,

β) 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,

γ) παρακολουθεί και αξιολογεί την πορεία υλοποίησης των ανωτέρω μέτρων και των αποτελεσμάτων τους και εισηγείται την τροποποίηση, αναθεώρηση ή συμπλήρωσή τους,

δ) 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,

ε) 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,

στ) προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της,

ζ) καταγράφει τις αναφορές και καταγγελίες για περιστατικά διακριτικής μεταχείρισης και σεξουαλικής παρενόχλησης ή παρενόχλησης λόγω φύλου και τις διαβιβάζει στα αρμόδια όργανα,

η) παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων, σεξουαλικής παρενόχλησης και παρενοχλητικής συμπεριφοράς, όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση ή παρενόχληση.

6. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε στην υπ' αριθμόν 10/16.01.2025 Συνέλευση του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων

ΠΡΟΣ ΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΠΤΔΕ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Ημερομηνία: _____ Αριθ. Πρωτοκόλλου: _____

Όνοματεπώνυμο: _____

Πατρώνυμο: _____ Αρ. Ταυτότητας: _____

Αριθ. Μητρώου: _____

Εξάμ. Σπουδών: _____

Διεύθυνση κατοικίας :

Τηλέφωνο σταθερό/κινητό: _____

E-mail

Θέμα Παραπόνου: _____

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

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Ο/Η Αιτ _____

Υπογραφή