



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΠΑΤΡΩΝ  
UNIVERSITY OF PATRAS

**A13.**

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και  
ενστάσεων φοιτητών**

Ο κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών παρουσιάζεται παρακάτω, όπως εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του Τμήματος Γεωλογίας (υπ' αριθμ. 12/ 15 .01.2025)

### **Άρθρο 1. Σκοπός-Γενικά**

Το Τμήμα Γεωλογίας του Παν. Πατρών θέτει σε ισχύ «Κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων» μεταπτυχιακών φοιτητών και φοιτητριών, και υποψηφίων Διδασκόντων. Σκοπός του Κανονισμού είναι η επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος σε θέματα σπουδών και φοίτησης, ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού, ή προβληματικής συνεργασίας, ελλιπούς καθοδήγησης ή αξιολόγησης από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού. Στόχος του κανονισμού είναι η ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας με επίκεντρο τον εκπαιδευόμενο στο πλαίσιο της διαφάνειας που θα πρέπει να διέπει την ακαδημαϊκή διαδικασία και απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές στα ΠΜΣ του Τμήματος Γεωλογίας.

Η λειτουργία και η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού συντονίζεται από τον/την Συντονιστή και τα Μέλη της Επιτροπής Φοιτητικών Θεμάτων (από τούδε και το εξής ΕΦΘ (<http://www.geology.upatras.gr/index.php/el/the-department/committees>) και υποστηρίζεται από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος Γεωλογίας. Για τα ζητήματα που σχετίζονται με τα μονοτηματικά Προγράμματα και το Διδακτορικό Πρόγραμμα Σπουδών του Τμήματος, η εφαρμογή του Κανονισμού υποστηρίζεται επίσης από την Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών και σε τελικό στάδιο από την Γενική Συνέλευση του Τμήματος Γεωλογίας. Για τα διατηματικά και τα διδρυματικά Π.Μ.Σ., τις αρμοδιότητες της Συνέλευσης του Τμήματος ασκεί η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών τους.

### **Άρθρο 2. Ορισμοί**

1. Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση διαφωνίας ή δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας ή του υποψηφίου διδάκτορα 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 ή υποψηφίου διδάκτορα για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

### **Άρθρο 3. Πεδίο εφαρμογής**

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται για την διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών και υποψηφίων διδασκόντων που μπορεί να σχετίζονται με τα ακόλουθα:

- Ακαδημαϊκή διδασκαλία και έρευνα
- Κανόνες Σπουδών και φοίτησης
- Ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- Αποδεκτή χρήση υπηρεσιών και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας
- Προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- Προστασία των προσωπικών δεδομένων
- Εργασιακή συμπεριφορά
- Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
- Καταπολέμηση της παρενόχλησης
- Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Ιδρύματος

Προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι διδάκτορες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών των αντίστοιχων προγραμμάτων στο οποίο φοιτούν και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Πανεπιστημίου Πατρών, που είναι αναρτημένοι στους σχετικούς ιστότοπους του Τμήματος και του Πανεπιστημίου (<https://www.upatras.gr/>).

Επιπλέον, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες μπορούν να αποτείνονται για ακρόαση παραπόνου-προβλήματος στον/στην Ακαδημαϊκό/η τους Σύμβουλο του/της, ο/η οποίος/α εξετάζει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και προτείνει λύσεις.

Βασική θέση του Τμήματος είναι ότι η απαραίτητη ύπαρξη ενός μηχανισμού διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων και η απρόσκοπτη προσφυγή των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών και των υποψηφίων Διδασκόντων σε αυτόν, δεν πρέπει να υποκαθιστά την καλοπροαίρετη και καλόπιστη συζήτηση καθώς και τη διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης τυχόν προβλημάτων, όπου κάτι τέτοιο είναι εφικτό.

#### **Άρθρο 4. Διαδικασία διαχείρισης εγγράφων παραπόνων και ενστάσεων**

Για την άμεση και γρήγορη υποβολή παραπόνου ή ενστάσεως έχει δημιουργηθεί ειδικός σύνδεσμος στην νέα ιστοσελίδα του τμήματος, όπου μόνο ηλεκτρονικά ταυτοποιημένα μηνύματα μπορούν να υποβληθούν απευθείας προς την ΕΦΘ, ενώ έχει δημιουργηθεί έντυπο για την υποβολή παραπόνου ή/και ένστασης στην Γραμματεία του Τμήματος.

#### **Περιγραφή διαδικασίας**

Για μη-ακαδημαϊκά ζητήματα, ο/η φοιτητής/τρια, και με τη σύμφωνη γνώμη του Ακαδημαϊκού Συμβούλου του/της, ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο πρόσωπο, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης του ζητήματος.

##### *1. Έγγραφο υποβολή παραπόνου ή/και ένστασης*

Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια ή υποψήφιος διδάκτορας που επιθυμεί να καταθέσει κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση έχει τη δυνατότητα της έγγραφης υποβολής του ζητήματος, με συνοπτικό και σαφή τρόπο, προς την ΕΦΘ και τον Πρόεδρο του Τμήματος, μέσω του ειδικού συνδέσμου στην ιστοσελίδα του τμήματος ή μέσω ενυπόγραφου αιτήματος στην Γραμματεία του Τμήματος (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ). Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το παράπονο του/της φοιτητή/τριας ή υποψηφίου διδάκτορα, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, προς την ΕΦΘ και τον Πρόεδρο του Τμήματος.

Αιτήματα με υβριστικό και προσβλητικό περιεχόμενο, καθώς και αιτήματα με ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας ανυπόγραφα, δεν λαμβάνονται υπόψη και αμέσως απορρίπτονται, χωρίς περαιτέρω επεξεργασία και ενημέρωση προς τους παραπονούμενους / αιτούντες, οι οποίοι δεν έχουν δικαίωμα ένστασης επί της αποφάσεως, προς την Γενική Συνέλευση του Τμήματος.

Δεν γίνεται εξέταση ένστασης ή παραπόνου που έχει εξεταστεί και απορριφθεί από την Γενική Συνέλευση του Τμήματος σε πρότερο χρόνο. Η ΕΦΘ είναι αναρμόδια να κρίνει ομαδικά παράπονα και ενστάσεις, παρά μόνο ατομικά και ενυπόγραφα αιτήματα.

### *2. Εξέταση του έγγραφου παραπόνου ή/και ένστασης από την ΕΦΘ.*

Η ΕΦΘ συνεδριάζει και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος και ενημερώνει τον Πρόεδρο του Τμήματος. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η ΕΦΘ μπορεί να ζητήσει την συνδρομή/γνωμοδότηση άλλων οργάνων του Τμήματος που αναφέρονται στο Άρθρο 1 ή να παραπέμψει την υπόθεση στη Γενική Συνέλευση του Τμήματος. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επειγόντος χαρακτήρα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής / η φοιτήτρια ή υποψήφιος διδάκτορας για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα ή το παράπονο. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης του προβλήματος/παραπόνου από τη ΕΦΘ, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του/της απευθείας στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω της Γραμματείας του Τμήματος.

Στην περίπτωση παραπομπής του ζητήματος στην Γενική Συνέλευση, η ΕΦΘ μεταφέρει τα σχετικά έγγραφα και παύει την ενασχόληση της με το παράπονο/ένσταση, ενώ η απόφαση λαμβάνεται από την Γενική Συνέλευση, η οποία απαντά αρμοδίως.

### *3. Εξέταση του έγγραφου παραπόνου ή/και ένστασης από την Γενική Συνέλευση*

Η Γενική Συνέλευση του Τμήματος εξετάζει μόνο έγγραφα παράπονα ή/και ενστάσεις που παραπέμπονται από την ΕΦΘ ή ένσταση του φοιτητή/φοιτήτριας ή υποψηφίου διδάκτορα ως προς την απόφαση του ΕΦΘ. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η ΕΦΘ μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση σε αρμόδιο διοικητικό όργανο του Πανεπιστημίου Πατρών. Για

κάποιο παράπονο ή/και ένσταση που βρίσκεται στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης από την Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος, δεν δύναται ο οποιοδήποτε φοιτητής/τρια ή υποψήφιος διδάκτορας να υποβάλει ένσταση επί της διαδικασίας ή/και να κάνει χρήση της περιγραφόμενης διαδικασίας.

#### 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης του φοιτητή

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

#### **Άρθρο 5. Τμήμα Συνηγόρου του Φοιτητή (<https://synogorosfoititi.upatras.gr>)**

Το αυτοτελές τμήμα με την ονομασία “Συνήγορος του Φοιτητή” του Πανεπιστημίου Πατρών έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- 1) Την εξέταση αιτημάτων φοιτητών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά
- 2) Τη διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή με τα όργανα και τις υπηρεσίες διοίκησης
- 3) Την εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας
- 4) Την ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας
- 5) Να διαχειρίζεται κάθε άλλο ζήτημα σχετικό με αιτήματα και προβλήματα των φοιτητών κατά τη διάρκεια των σπουδών του

Ο “Συνήγορος του Φοιτητή” είναι ένας εξειδικευμένος θεσμός που αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση μεταξύ από τη μία πλευρά των φοιτητριών και φοιτητών και από την άλλη θεσμικών οργάνων, διδασκόντων/ουσών, υπηρεσιών ή στελεχών του Πανεπιστημίου, όταν υπάρχει κάποια δυσεπίλυτη διχογνωμία, διαφοροποιημένη προσέγγιση που οδηγεί σε αποκλίνουσες εκτιμήσεις για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν ή κάποια καταγγελία. Το γραφείο του Συνηγόρου του φοιτητή “δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας”.

Ο θεσμός του Συνηγόρου του φοιτητή από τη φύση του σηματοδοτεί μια εξαιρετικά θετική πρόσληψη και κατανόηση των σχέσεων και της συνεργασίας όλων των πλευρών στο πλαίσιο της Πανεπιστημιακής Κοινότητας. Αποσκοπεί στη μετατροπή της διαφωνίας σε δημιουργική σύνθεση των απόψεων, στην απόσβεση των συγκρούσεων, την εμβάθυνση μιας κουλτούρας καλής επικοινωνίας, ηρεμίας και ακαδημαϊκής αξιοπρέπειας και στην εμπέδωση της ολόπλευρης στήριξης του Πανεπιστημίου στις φοιτήτριες και τους φοιτητές του που αντιμετωπίζει με το μέγιστο δυνατό ενδιαφέρον για τις σπουδές, τις συνθήκες ζωής, την υγεία και την ολόπλευρη ανάπτυξή τους.

#### **Άρθρο 6 . Επιτροπή Ισότητας των φύλων**

Στο Πανεπιστήμιο της Πάτρας υφίσταται ο θεσμός «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων». Η «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων» είναι ένας εξειδικευμένος θεσμός που αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση για την προώθηση της ισότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες της ακαδημαϊκής ζωής.

Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο
- εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού
- παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα
- παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά
- προωθεί την εκπόνηση Π.Μ.Σ. και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου
- προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της
- παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση. Με τον εσωτερικό Κανονισμό του Α.Ε.Ι. ρυθμίζονται ειδικότερα τα θέματα υποστήριξης των θυμάτων διακριτικής μεταχείρισης από την Επιτροπή

**Επικοινωνία:**

**Ταχυδρομική Διεύθυνση: Κτίριο Α, Πανεπιστημιούπολη, 26504 Ρίο, Αχαΐα**

**E-mail: [isotita@upatras.gr](mailto:isotita@upatras.gr)**

**Web: <https://isotita.upatras.gr/>**