Ο Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/Υποψήφιων Διδακτόρων του Α.Π.Θ.» συμπεριλαμβάνεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Α.Π.Θ., όπως εγκρίθηκε με την Απόφαση 3159/15-4-2025 της Συγκλήτου ΑΠΘ και δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 5130/26-9-2025.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΔΙΔΑΚΤΟΡΩΝ ΤΟΥ Α.Π.Θ.

Άρθρο 1: Σκοπός

Σκοπός του παρόντος κανονισμού λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/υποψηφίων διδακτόρων είναι η αποτελεσματική αντιμετώπισή τους, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προσέγγιση και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας και της ακεραιότητας. Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος/Π.Μ.Σ. ή υποψήφιου/ας διδάκτορα/ρισσας, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας/υποψήφιου/ας διδάκτορα/ρισσας για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος/Π.Μ.Σ., σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 2: Πεδίο Εφαρμογής

Ο κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/τριες του πρώτου και δεύτερου κύκλου σπουδών και υποψήφιους/ες διδάκτορες/ρισσες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

· Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.

· Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

· Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών/φοιτητριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Οι φοιτητές/τριες έχουν δικαιώματα και υποχρεώσεις, όπως περιγράφονται στον οικείο Κανονισμό Σπουδών. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/κη τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ ρισσες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με:

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,

- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,

- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,

- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,

- την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά,

- την ίση μεταχείριση και ισότητα,

- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Ειδικότερα, οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ρισσες μπορούν να εκφράζουν οποιαδήποτε παράπονο ή ένσταση σχετικό με τις σπουδές τους, ως ακολούθως:

- Για θέματα ακαδημαϊκού περιεχομένου σχετικά με τις σπουδές τους, οι φοιτητές/τριες, μπορούν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/κη Σύμβουλο του Προγράμματος σύμφωνα με τις αρμοδιότητες του/της Ακαδημαϊκού/κης Συμβούλου.

- Για θέματα που απαιτούν τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών ή υποψηφίων διαδακτόρων/ρισσών και καθηγητών/τριών 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 οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ρισσες μπορούν να απευθύνονται στον/στην Συνήγορο του Φοιτητή του Ιδρύματος σύμφωνα με τις αρμοδιότητες του/της Συνηγόρου του Φοιτητή. Ο/Η Συνήγορος του Φοιτητή συμβάλλει στο μέτρο του δυνατού στην υποστήριξη και αντιμετώπιση εκ μέρους των φοιτητών/τριών και υποψηφίων διδακτόρων/ρισσών των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους είτε σε θέματα διοικητικής φύσης είτε σε σχέσεις με τους διδάσκοντες/ουσες ή τους/τις συμφοιτητές/τριες τους. Θέματα ουσίας ή περιεχομένου της διδασκαλίας ή βαθμολογίας δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του/ της Συνηγόρου του Φοιτητή.

Το Γραφείο Συνηγόρου του Φοιτητή ενημερώνει εγγράφως ή και προφορικώς το διδακτικό, ερευνητικό και διοικητικό προσωπικό ή/και τις αρμόδιες υπηρεσίες του πανεπιστημίου τις οποίες αφορά το παράπονο των φοιτητών/τριών ή των υποψηφίων διδακτόρων/ρισσών.

- Για παραβιάσεις κανόνων δεοντολογίας και ποιότητας σπουδών, οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ρισσες μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος.

- Για θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ρισσες μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων.

- Για θέματα που άπτονται της προστασίας των προ-σωπικών δεδομένων, οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ ες διδάκτορες/ρισσες μπορούν να απευθύνονται στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO).

Στις ανωτέρω επιτροπές σκόπιμο είναι να ενημερώνεται και το Γραφείο του Συνηγόρου του Φοιτητή και να λαμβάνεται η γνώμη του, για την καλύτερη αντιμετώπιση του ζητήματος.

Άρθρο 3: Στάδια εξέτασης παραπόνων και ενστάσεων

Ο/Η φοιτητής/τρια ή ο/η υποψήφιος/α διδάκτορας/ ρισσα οφείλει να καταθέσει εγγράφως το παράπονο σε οποιοδήποτε στάδιο εξέτασής του, όπως περιγράφεται κατωτέρω.

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων ακολουθεί τα εξής στάδια:

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

Ακρόαση: Εξέταση παραπόνου του/της φοιτητή/τριας ή του/της υποψήφιου/ας διδάκτορα/ρισσας από μέλος του Τμήματος. Ο/Η φοιτητής/τρια ή ο/η υποψήφιος/α διδάκτορας/ρισσα, αναφέρει το παράπονο σε μέλος Δ.Ε.Π./Ε.ΔΙ.Π./Ε.Τ.Ε.Π. (στον/στην υπεύθυνο/η καθηγητή/τρια ή στον/στη διδάσκοντα/ουσα του μαθήματος ή στον/στην Ακαδημαϊκό/κη Σύμβουλο) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στον/στην προϊστάμενο/νη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή/τρια ή υποψήφιο/α διδάκτορα/ρισσα και προτείνει μία λύση. Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ή ο/η υποψήφιος/α διδάκτορας/ρισσα ενίσταται στην πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του/της στον/στην Ακαδημαϊκό/κη του Σύμβουλο ή στον/στην Συνήγορο του Φοιτητή.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση.

Διαμεσολάβηση:

α. Διαδικασία διεκπεραίωσης από τον/την Ακαδημαϊκό/κή Σύμβουλο. Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τριας από τον/την Ακαδημαϊκό/κή του Σύμβουλο. Ο/Η Ακαδημαϊκός/κη Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο/η Ακαδημαϊκός/κη Σύμβουλος, κατά την κρίση του/της, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

Την ίδια διαδικασία ακολουθεί και ο/η Συνήγορος του Φοιτητή. Αν το παράπονο δεν επιλύεται με αυτή τη διαδικασία και απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες, όπως επικοινωνία με πρόσωπα/όργανα ή θεσμούς έστω και εκτός πανεπιστημιακής κοινότητας, όπως αστυνομικές αρχές ή πανεπιστημιακές ή άλλες αρχές του εξωτερικού η επικοινωνία γίνεται με αυτούς.

β. Διαδικασία διεκπεραίωσης από τον/την Συνήγορο

του Φοιτητή. Η πρώτη επαφή ενδιαφερομένων με τον/ την Συνήγορο του Φοιτητή μπορεί να είναι τηλεφωνική, με γραπτό μήνυμα ή με ηλεκτρονική αλληλογραφία. Η επαφή πρέπει να είναι επώνυμη. Οι ανώνυμες καταγγελίες δεν τυγχάνουν επεξεργασίας.

Αφού ληφθεί το παράπονο/αίτημα ακολουθεί επικοινωνία προφορική με το ενδιαφερόμενο πρόσωπο για διευκρινίσεις και λεπτομέρειες. Στη συνέχεια συμφωνείται η επικοινωνία με τα αρμόδια πρόσωπα ή και υπηρεσίες προς διευθέτηση του προβλήματος. Αν κριθεί ότι υπάρχει λόγος παρέμβασης αποστέλλεται επιστολή στον/στην οικείο/α καθηγητή/τρια ή Πρόεδρο ή άλλο αρμόδιο διοικητικό όργανο. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και από τον/την Συνήγορο του Φοιτητή για τις υποθέσεις που έχει αναλάβει.

Διοικητική εξέταση: Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τριας από τον/την Πρόεδρο του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του/της Ακαδημαϊκού/κης Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του/της στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον/την Πρόεδρο του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/ τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος

ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο/η Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου.

Ένσταση: Εξέταση ένστασης από τη Συνέλευση Τμήματος.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του/της στη Συνέλευση του Τμήματος ή την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο/η Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και για τα παράπονα του Γραφείου του Συνηγόρου του Φοιτητή για τα οποία έχει συνταχθεί έκθεση/σύσταση προς τη Συνέλευση του Τμήματος.

Άρθρο 4: Δικαίωμα Ενημέρωσης

Ο/Η φοιτητής/τρια ή ο/η υποψήφιος/α διδάκτορας/ρισσα ενημερώνεται εγγράφως με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της σχετικά με τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για όποια ενέργεια ή απόφαση ελήφθη για το ζήτημά του/της. Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια ή ο/η υποψήφιος/α διδάκτορας/ρισσα δεν λάβει ενημέρωση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη/ισσα Ακαδημαϊκών Υποθέσεων του Πανεπιστημίου για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου ή της ένστασής του/της.

Άρθρο 5: Προσωπικά Δεδομένα

Σε κάθε περίπτωση υποβολής παραπόνων ή ενστάσεων όπως και κατά τη σύνταξη σχετικών εγγράφων εφαρμόζονται οι ισχύουσες διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων του Α.Π.Θ.

Άρθρο 6: Μεταβατικές ρυθμίσεις

Η Συνέλευση του Τμήματος ή η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών είναι αρμόδια για την τήρηση και τη συμπλήρωση του παρόντος Κανονισμού καθώς και για κάθε σχετικό θέμα που θα πρέπει να εξειδικευθεί ή δεν έχει προβλεφθεί σε αυτόν.

Παραρτήματα

Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων

Αριθ. Αναφοράς: …….....

ΠΡΟΣ:

Ονοματεπώνυμο: …….

Αρ. Μητρώου: …….

Έτος Σπουδών: ……

Τηλέφωνο/κινητό: …….

E-mail: ……..

Ιδιότητα φοιτητή/τριας: Προπτυχιακός/ή ☒

Μεταπτυχιακός/ή ☐

Υποψήφιος/α Διδάκτορας/ρισσα ☐

Το παράπονο αφορά

Θέματα σπουδών ☐

Φοιτητικά θέματα (σίτισης, στέγασης, κτλ) ☐

Διοικητικά θέματα ☐

Θέματα με διδάσκοντα/ουσα ☐

Προσωπικά δεδομένα ☐

Άλλο ☐

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας:

……
……

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό και μόνο της διαχείρισης του παρόντος παραπόνου ☐

Θεσσαλονίκη, ...

Ο/Η Αιτ……

Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Ενστάσεων

Αριθ. Πρωτ.: (Συμπληρώνεται από τη Γραμματεία) …….....

ΕΝΣΤΑΣΗ

Του/Της (Ονοματεπώνυμο) …….. με ΑΔΤ……, αρ. Μητρώου ……,

τηλέφωνο επικοινωνίας…….. και e-mail……

ΚΑΤΑ της απόφασης με αριθμό πρωτ. …….

(Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια την ένστασή σας)

…….

…….

…….

…….

…….

…….

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ ΑΙΤΟΥΜΑΙ:

…….

…….

…….

…….

…….
…….

Θεσσαλονίκη, ...

Ο/Η Υποβάλλων/ουσα την Ένσταση…….»

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Θεσσαλονίκη, 18 Σεπτεμβρίου 2025

Ο Πρύτανης

ΚΥΡΙΑΚΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑΔΗΣ

Καποδιστρίου 34, 104 32 Αθήνα Τηλ. Κέντρο 210 5279000 *02051302609250008*

Αποστολή εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ

στην ηλεκτρονική διεύθυνση https://eservices.et.gr