



## ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ | ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

### Π3.2 Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Φεβρουάριος 2025

Πρόταση Ακαδημαϊκής Πιστοποίησης  
Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών (ΠΠΣ)

Ίδρυμα: ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Τμήμα: ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

Τίτλος ΠΠΣ: ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

Ημερομηνία υποβολής: ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2025



## Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών ΠΠΣ

## 1. Εισαγωγή

Το Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών (ΤΠΜ) της Πολυτεχνικής Σχολής του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας καθιερώνει τον "Κανονισμό Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών" με έναρξη ισχύος το ακαδημαϊκό έτος 2024-2025. Ο εν λόγω Κανονισμός αναρτάται στην ιστοσελίδα του ΤΠΜ, ενώ υποβάλλεται σε τροποποιήσεις με αποφάσεις της Συνέλευσης Τμήματος.

## 2. Σκοπός του Κανονισμού και Ορισμοί

Σκοπός του Κανονισμού είναι η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων που υποβάλλουν οι προπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες, προκειμένου να επιλυθούν ζητήματα που σχετίζονται με την ποιότητα των εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονται από το ΤΠΜ. Ο κανονισμός λειτουργίας του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς προπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες του ΤΠΜ και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- Πιθανή διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.
- Πιθανή ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- Πιθανή ελλιπή καθοδήγηση από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Ως «Παράπονο» ορίζεται η εκδήλωση δυσaráσκείας εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας λόγω διάψευσης των προσδοκιών του σχετικά με το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ως «Ένσταση» ορίζεται κάθε επίσημη γραπτή διατύπωση αμφιβολίας ή αμφισβήτησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας για την ορθότητα απόφασης οργάνου του Τμήματος σχετικής με αίτημά του/της.

Οι προπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του προγράμματος, το σύνολο των εγκεκριμένων από το ΤΠΜ Κανονισμών, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Οι εγκεκριμένοι από το ΤΠΜ Κανονισμοί βρίσκονται αναρτημένοι στην επίσημη ιστοσελίδα του ΤΠΜ.

## 3. Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων

### 3.1 Υποβολή παραπόνου μέσω την ερωτηματολογίων αξιολόγησης μαθημάτων/ διδασκόντων.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί, ότι οι φοιτητές/τριες 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 ανώνυμα την ποιότητα του διδακτικού έργου, του διδακτικού προσωπικού αλλά και συγκεκριμένων υπηρεσιών του ΠΘ (π.χ. υπηρεσίες βιβλιοθήκης) και να εκφράσουν πιθανή δυσaráσκειά τους αναφορικά με τα παραπάνω. Τυχόν παράπονα ή υποδείξεις πάσης φύσεως που εκφράζονται ανώνυμα από τους φοιτητές/τριες λαμβάνονται υπόψη από τον Πρόεδρο του

Τμήματος και γίνεται προσπάθεια επίλυσης με συζήτηση είτε απ' ευθείας με τα μέλη του προσωπικού, είτε μέσω συζήτησης στη Συνέλευση Τμήματος.

### **3.2 Απ' ευθείας επίλυση του παραπόνου/ένστασης ή εξέταση από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο**

Σε περίπτωση που το θέμα αφορά κάποιο συγκεκριμένο μάθημα ή κάποιο μέλος του διοικητικού ή λοιπού προσωπικού, εφόσον ο φοιτητής/τρια το επιθυμεί και ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, μπορεί να επιχειρήσει την απευθείας επίλυση του παραπόνου/ένστασης, με το συγκεκριμένο μέλος. Σε αυτήν την περίπτωση, όλα τα μέλη του προσωπικού του ΤΠΜ έχοντας γνώση και του παρόντος Κανονισμού, καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίλυση του ζητήματος, ενώ παράλληλα ενημερώνουν τους φοιτητές/τριες και για τις λοιπές διαδικασίες υποβολής παραπόνων/ενστάσεων.

Επιπλέον, οι φοιτητές/τριες έχουν τη δυνατότητα να απευθύνονται για υποβολή παραπόνου/προβλήματος στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, ο οποίος εξετάζει το πρόβλημα με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει ενδεχόμενες λύσεις, ενώ παράλληλα ενημερώνει τους φοιτητές/τριες και για τις λοιπές διαδικασίες υποβολής παραπόνων/ενστάσεων

### **3.3 Έγγραφη υποβολή παραπόνου/ένστασης στη Γραμματεία του ΤΠΜ, ή διαμεσολάβηση του «Συνηγόρου του Φοιτητή»**

Σε περίπτωση που δεν επιχειρηθεί ή δεν επέλθει επίλυση του προβλήματος με κάποιον από τους τρόπους που αναφέρθηκαν παραπάνω, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλλει έγγραφη αίτηση υποβολής παραπόνου/ένστασης στη γραμματεία του ΤΠΜ με συμπλήρωση πρότυπου εντύπου το οποίο διατίθεται στην ιστοσελίδα του ΤΠΜ ή παρέχεται από την Γραμματεία του Τμήματος. Στο σχετικό έντυπο, ο/η φοιτητής/τρια καλείται να καταγράψει με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζει (υπόδειγμα του εντύπου βρίσκεται στο Παράρτημα του παρόντος Κανονισμού). Ο φοιτητής επιλέγει εάν επιθυμεί να τηρηθεί η ανωνυμία του (πέραν των μελών της Γραμματείας και του Προέδρου του Τμήματος) ή αν επιθυμεί να κοινοποιηθεί το όνομά του σε οποιονδήποτε λάβει επίσημη ενημέρωση για το ζήτημα. Η Γραμματεία διαβιβάζει το έντυπο στον Πρόεδρο του Τμήματος προς εξέταση. Σε περίπτωση που ο Πρόεδρος του Τμήματος δεν μπορεί να επιλύσει το πρόβλημα εξαιτίας της πολυπλοκότητάς του, το προωθεί στη Συνέλευση του Τμήματος. Ανάλογα με τη φύση του ζητήματος που ανακύπτει από το παράπονο/ένσταση, ο Πρόεδρος ή η Συνέλευση Τμήματος μπορεί να παραπέμψει το ζήτημα προς ενημέρωση και ενέργειες στις αρμόδιες υπηρεσίες του Πανεπιστημίου, ιδίως δε την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και την Επιτροπή Δεοντολογίας.

Ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησης του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος. Η Συνέλευση του Τμήματος αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το νέο αίτημα επανεξέτασης.

Εάν μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης παραπόνου/ένστασης από τη Συνέλευση Τμήματος, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση

εξακολουθεί να είναι προβληματική, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί στον «Συνήγορο του Φοιτητή». Ο «Συνήγορος του Φοιτητή» συστήθηκε στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας με το ΦΕΚ 6019/Β/20-12-2021 και έχει εξής αρμοδιότητες:

- Διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος.
- Τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας.
- Αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης.
- Διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος.

Σημειώνεται, ότι ο «Συνήγορος του Φοιτητή» δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών. Το σχετικό έντυπο αίτησης προς τον «Συνήγορο του Φοιτητή» παρατίθεται στο Παράρτημα του παρόντος Κανονισμού.

#### 4. Παράρτημα

##### ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Προς<br/>Γραμματεία Τμήματος Πολιτικών<br/>Μηχανικών</p>                                                                                       | <p>Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και ειλικρίνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας που αφορά στις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές και διοικητικές) ή οποιοδήποτε άλλο ζήτημα:</p> |
| Επώνυμο: .....                                                                                                                                    | .....                                                                                                                                                                                                                  |
| Όνομα: .....                                                                                                                                      | .....                                                                                                                                                                                                                  |
| Πατρώνυμο: .....                                                                                                                                  | .....                                                                                                                                                                                                                  |
| ΑΜ: .....                                                                                                                                         | .....                                                                                                                                                                                                                  |
| Τηλέφωνο: .....                                                                                                                                   | .....                                                                                                                                                                                                                  |
| Email: .....                                                                                                                                      | .....                                                                                                                                                                                                                  |
| - Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου. | .....                                                                                                                                                                                                                  |
| - Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.                                                                                             | .....                                                                                                                                                                                                                  |
| <input type="checkbox"/> Επιθυμώ να τηρηθεί η ανωνυμία μου (πέραν των μελών της Γραμματείας του Τμήματος και του Προέδρου του Τμήματος)           | .....                                                                                                                                                                                                                  |
| <input type="checkbox"/> Επιθυμώ να κοινοποιηθεί το όνομά μου σε οποιονδήποτε λάβει επίσημη ενημέρωση του αιτήματός μου                           | .....                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                   | Ο Αιτών/Η Αιτούσα                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                   | (Ονοματεπώνυμο & Υπογραφή)                                                                                                                                                                                             |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|





## ΑΙΤΗΣΗ

Επώνυμο: .....

Όνομα: .....

Όνομα πατέρα: .....

ΑΜ: .....

email: .....

Τηλ.: .....

ΣΧΟΛΗ: .....

ΤΜΗΜΑ: .....

ΠΡΟΣ

Το ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ του  
ΦΟΙΤΗΤΗ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Εάν επιθυμείτε το αίτημα σας να μείνει ανώνυμο, οφείλετε να το δηλώσετε παρακάτω.

Επιθυμώ να παραμείνουν τα στοιχεία μου ανώνυμα : ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

Παρακαλώ για τη διαμεσολάβησή του Συνηγόρου του Φοιτητή στο παρακάτω θέμα:

Τίτλος Θέματος:

.....

Περιγραφή Θέματος:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ημερομηνία: .... / ... / .....

(ΥΠΟΓΡΑΦΗ)

Ο/Η Αιτών/ούσα