



## **ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ, ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ | ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

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

**Ημερομηνία Έγκρισης: 201<sup>η</sup> Συνέλευση/25.10.2024**

**Πρόταση Ακαδημαϊκής Πιστοποίησης  
Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών (ΠΠΣ)**

**Ίδρυμα:** ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

**Τμήμα:** ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ, ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

**Τίτλος ΠΠΣ:** ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ, ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

**Ημερομηνία υποβολής:** ΙΟΥΝΙΟΣ 2025

## Περιεχόμενα

<b>Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων.</b>	<b>4</b>
<b>Άρθρο 1. Εισαγωγή</b> .....	<b>4</b>
<b>Άρθρο 2. Ορισμοί</b> .....	<b>4</b>
<b>Άρθρο 3. Σκοπός</b> .....	<b>4</b>
<b>Άρθρο 4. Πεδίο Εφαρμογής</b> .....	<b>4</b>
<b>Άρθρο 5. Διαχείριση Παραπόνων</b> .....	<b>5</b>
<b>Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση</b> .....	<b>5</b>
<b>Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση</b> .....	<b>5</b>
<b>Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου</b> .....	<b>6</b>
<b>Άρθρο 6. Τροποποιήσεις - Ερμηνείες</b> .....	<b>6</b>
<b>ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b> .....	<b>7</b>

**Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας**  
**Τμήμα Μηχανικών Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης**  
**Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας**  
(Εγκεκριμένος στην 200<sup>η</sup>/04.10.2024 συνεδρίαση της Συνέλευσης του Τμήματος)

## **Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων**

### **Άρθρο 1. Εισαγωγή**

Η υιοθέτηση Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών του Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών (Π.Π.Σ.) του Τμήματος Μηχανικών Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης της Πολυτεχνικής Σχολής του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Π.Π.Σ., θέτοντας στο επίκεντρό του, ως άλλωστε εκ της αποστολής του ισχύει, το σεβασμό όλων των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Στην κατεύθυνση αυτή τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του Π.Π.Σ., ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίησή τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Π.Π.Σ. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Π.Π.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

### **Άρθρο 2. Ορισμοί**

**Παράπονο:** Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Π.Π.Σ., λόγω διάψευσης των προσδοκιών του, αναφορικά με το ποιοτικό όσο ενδεχομένως και ποσοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών του Π.Π.Σ.

**Ένσταση:** Ως ένσταση ορίζεται η διατύπωση αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων από πλευράς φοιτητή/τριας του Π.Π.Σ., αναφορικά με την εκκρεμή ή εισέτι προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

### **Άρθρο 3. Σκοπός**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/τριες του Π.Π.Σ. και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- i. διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης,
- ii. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,
- iii. ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

### **Άρθρο 4. Πεδίο Εφαρμογής**

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν ως υπεύθυνοι πολίτες τον οδηγό σπουδών, τον κανονισμό εσωτερικής λειτουργίας και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις

τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο Σπουδών για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο, όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με :

- τον οδηγό σπουδών και τον κανονισμό εσωτερικής λειτουργίας,
- τον Κώδικα Ηθικής και 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 πρότυπη εργασιακή συμπεριφορά,
- την προάσπιση της ισότητας και την καταπολέμηση της σεξουαλικής ή άλλης παρενόχλησης.

#### **Άρθρο 5. Διαχείριση Παραπόνων**

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν πρέπει να αποτελεί ανακλαστική αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή μιας φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη κατ' αρχάς συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος, αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του εν γένει ανθρωπίνου δυναμικού του Τμήματος και πρέπει να επιλέγεται πριν το εντοπισμένο πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

#### **Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση**

- **ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου/προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από μέλος του Π.Π.Σ.**

Ο/Η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος του Π.Π.Σ. (ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ, στον υπεύθυνο καθηγητή ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στην προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Π.Π.Σ. εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται στην πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο Σπουδών.

#### **Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση**

- **ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.**

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, 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.

➤ **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Πρόεδρο του Τμήματος.**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση, ή θεωρεί ότι η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του στη Γραμματεία, με παραλήπτη τον Πρόεδρο του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** στο οποίο θα αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος, προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με 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 πρόβλημα/παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος του Τμήματος, παραπέμπει το πρόβλημα/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 επειγόντος 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 πρόβλημα/παράπονο.

**Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου.**

➤ **ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση προβλήματος/παραπόνου από τη Συνέλευση Τμήματος.**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος/παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση, ή θεωρεί ότι η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας συγκεκριμένο **ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** στο οποίο θα αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο 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.

**Άρθρο 6. Τροποποιήσεις - Ερμηνείες**

Θέματα τροποποίησης ή ερμηνείας του παρόντος άρθρου κατά την εφαρμογή του, καθώς και θέματα που δεν καλύπτονται από αυτό αντιμετωπίζονται από τη Συνέλευση του Τμήματος.

