

Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας
Παιδαγωγικό Τμήμα Προσχολικής Εκπαίδευσης

**Παράρτημα Π0.3.2. Κανονισμός
Διαχείρισης Παραπόνων και
Ενστάσεων από φοιτητές/τριες**

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2025



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΣΧΟΛΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (Π.Τ.Π.Ε.)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ και
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΡΙΩΝ

(υπ. Αριθμ. 8^η/19.11.2025 Συνέλευση)

ΒΟΛΟΣ 2025

Πίνακας περιεχομένων

1. Εισαγωγή	3
2. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	4
4. Δικαίωμα ενημέρωσης	5
5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	5
6. Τήρηση, συμπλήρωση και αναθεώρηση του παρόντος Κανονισμού.....	7
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ.....	8

1. Εισαγωγή

Η εφαρμογή του κανονισμού για τη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών, ο οποίος τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2025-26, αποσκοπεί στην ενδυνάμωση του φοιτητοκεντρικού προσανατολισμού της εκπαιδευτικής διαδικασίας στο Παιδαγωγικό Τμήμα Προσχολικής Εκπαίδευσης (Π.Τ.Π.Ε.) του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Δεδομένου ότι βασική προτεραιότητα του Τμήματος αποτελεί η συνεχής αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών, στηριζόμενη στην αμοιβαία εμπιστοσύνη, τον σεβασμό και την ισοτιμία μεταξύ όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας, η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων οργανώνεται μέσα σε σαφές και διαφανές κανονιστικό πλαίσιο. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η έγκαιρη, αποτελεσματική και δίκαιη αντιμετώπισή τους.

Σημειώνεται ότι, για τους σκοπούς του κανονισμού, ορίζονται τα εξής:

- Παράπονο θεωρείται κάθε προφορική ή γραπτή έκφραση δυσαρέσκειας από φοιτήτρια ή φοιτητή του Τμήματος, η οποία αφορά τη μη ικανοποίηση προσδοκιών ως προς την ποιότητα ή το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Ένσταση ορίζεται ως κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφισβήτησης ή διαφωνίας εκ μέρους φοιτήτριας ή φοιτητή, που αφορά απόφαση αρμόδιου οργάνου του Τμήματος επί αιτήματος που έχει υποβληθεί.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων εφαρμόζεται σε όλες και όλους τις/τους προπτυχιακούς φοιτήτριες και φοιτητές του Παιδαγωγικού Τμήματος Προσχολικής Εκπαίδευσης (Π.Τ.Π.Ε.) του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Κύριος σκοπός της είναι η έγκαιρη, δίκαιη και αποτελεσματική αντιμετώπιση θεμάτων που επηρεάζουν την ποιότητα του εκπαιδευτικού και διοικητικού έργου του Τμήματος.

Η πολιτική αυτή καλύπτει ενδεικτικά τα εξής πεδία:

- α) διαφωνίες που αφορούν ζητήματα σπουδών ή φοίτησης, όπως αυτά προβλέπονται από τον Κανονισμό Σπουδών και τον Κώδικα Δεοντολογίας του Τμήματος,
- β) περιστατικά ή προβλήματα που σχετίζονται με τη συμπεριφορά μελών του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,

γ) δυσκολίες που ανακύπτουν κατά τη συμβουλευτική, καθοδήγηση ή υποστήριξη φοιτητριών και φοιτητών,

δ) ζητήματα που αφορούν τη χρήση των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού ή των υποδομών του Τμήματος.

Ζητήματα που σχετίζονται αποκλειστικά με το ακαδημαϊκό έργο των διδασκουσών ή διδασκόντων δεν υπάγονται στη διαδικασία αυτή.

Οι φοιτήτριες και οι φοιτητές καλούνται να μελετούν προσεκτικά τον Κανονισμό Προπτυχιακών Σπουδών και τις σχετικές ρυθμίσεις του Πανεπιστημίου, ώστε να είναι ενήμεροι για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Για ζητήματα που αφορούν τις σπουδές ή τη φοίτησή τους, ενθαρρύνονται να απευθύνονται αρχικά στον ή στην Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, προκειμένου να λάβουν καθοδήγηση και υποστήριξη.

Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων, σε συνεργασία με τον ή την εκάστοτε Πρόεδρο του Τμήματος, είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση, εφαρμογή και αξιολόγηση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων.

Όλες οι αναφορές, ενέργειες και αποφάσεις που προκύπτουν από τη διαδικασία τηρούνται σε αρχείο στη Γραμματεία του Τμήματος και αξιοποιούνται για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και διοικητικού έργου. Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας διασφαλίζεται πλήρως η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Είναι σημαντικό να υπογραμμιστεί ότι πολλά από τα ζητήματα που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν οι φοιτήτριες και οι φοιτητές του Παιδαγωγικού Τμήματος Προσχολικής Εκπαίδευσης (ΠΤΠΕ) μπορούν να επιλυθούν μέσα από άμεσο και ανοιχτό διάλογο με τα εμπλεκόμενα μέλη του Τμήματος. Στη διαδικασία αυτή μπορεί να συμμετέχει και ο ή η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος της φοιτήτριας ή του φοιτητή, με σκοπό τη διευθέτηση του ζητήματος με τον μέγιστο δυνατό βαθμό συναίνεσης. Για τον λόγο αυτό, συνιστάται η απευθείας επικοινωνία μεταξύ της φοιτήτριας ή του φοιτητή και των εμπλεκόμενων μελών του ΠΤΠΕ (μέλη ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ ή διοικητικό προσωπικό), ώστε να διερευνηθεί από κοινού η δυνατότητα επίλυσης του προβλήματος.

Σε περίπτωση που η φοιτήτρια ή ο φοιτητής, για οποιονδήποτε λόγο, δεν επιθυμεί να προχωρήσει σε άμεση και άτυπη επικοινωνία με σκοπό την επίλυση του ζητήματος, οφείλει να ενημερώσει σχετικά την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων και τον ή την Πρόεδρο του Τμήματος. Τα αρμόδια όργανα μεριμνούν ώστε να κληθούν σε ακρόαση όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, προκειμένου να εκθέσουν τις απόψεις τους και να επιδιωχθεί η επίλυση του προβλήματος. Στη

συνάντηση αυτή μπορούν να παρευρίσκονται και εκπρόσωποι του φοιτητικού συλλόγου.

Αν το ζήτημα δεν επιλυθεί μέσω των παραπάνω διαδικασιών, η φοιτήτρια ή ο φοιτητής έχει το δικαίωμα να υποβάλει εγγράφως παράπονο ή ένσταση, συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα (βλ. Παράρτημα) και καταθέτοντάς την στη Γραμματεία του Τμήματος εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία του περιστατικού. Το έντυπο παραπόνων/ενστάσεων διατίθεται στην ιστοσελίδα του ΠΤΠΕ και στη Γραμματεία. Η υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά αποκλειστικά τη φοιτήτρια ή τον φοιτητή που το υποβάλλει, όχι άλλα πρόσωπα. Αν έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται συνοπτικά στο έντυπο η διαδικασία που ακολουθήθηκε. Μετά την υποβολή, το έντυπο πρωτοκολλείται από τη Γραμματεία και διαβιβάζεται στην Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων και στον ή στην Πρόεδρο του Τμήματος.

Τα αρμόδια όργανα εξετάζουν όλες τις πτυχές του ζητήματος και εισηγούνται σχετικά στη Γενική Συνέλευση του ΠΤΠΕ. Εφόσον το ζήτημα αφορά συγκεκριμένο μέλος του Διοικητικού Προσωπικού, ΔΕΠ ή ΕΔΙΠ, το μέλος αυτό έχει δικαίωμα να παρευρεθεί στη συνεδρίαση. Αντίστοιχα, μπορεί να κληθούν και οι ενδιαφερόμενες ή οι ενδιαφερόμενοι φοιτήτριες ή φοιτητές για να εκθέσουν τις απόψεις τους. Σε περιπτώσεις όπου το ζήτημα είναι σύνθετης φύσης, η Γενική Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή άλλων αρμόδιων οργάνων του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, όπως του Συνηγόρου του Φοιτητή ή της Φοιτήτριας, της Επιτροπής Ισότητας των Φύλων, της Επιτροπής Δεοντολογίας ή της Νομικής Υπηρεσίας του Ιδρύματος. Μετά την ολοκλήρωση των σχετικών διαδικασιών, η Γενική Συνέλευση του ΠΤΠΕ εκδίδει την τελική της απόφαση. Αν η φοιτήτρια ή ο φοιτητής διαφωνεί με την απόφαση αυτή, μπορεί να υποβάλει γραπτό αίτημα επανεξέτασης προς το αρμόδιο όργανο του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας για εκ νέου διερεύνηση του ζητήματος.

4. Δικαίωμα ενημέρωσης

Μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης κάθε παραπόνου ή ένστασης από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος, και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος που καθορίζεται ανάλογα με τη φύση και τη βαρύτητα του ζητήματος, η φοιτήτρια ή ο φοιτητής ενημερώνεται εγγράφως για την τελική απόφαση που ελήφθη σχετικά με το αίτημά του ή της.

5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

5.1. Συνήγορος του Φοιτητή

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή λειτουργεί στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας σύμφωνα με το ΦΕΚ 6019/Β/20-12-2021 και τις προβλέψεις του άρθρου 130 του Ν. 4957/2022 (πρώην άρθρο 55 του Ν. 4009/2011). Σκοπός του θεσμού είναι η διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητριών/φοιτητών και μελών ΔΕΠ ή διοικητικών υπηρεσιών, η προώθηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, η αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και η διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε ζητήματα εξετάσεων ή βαθμολογίας. Ειδικότερα, σύμφωνα με τον Ν. 4957/2022, ο Συνήγορος του Φοιτητή:

α) Διερευνά υποθέσεις είτε αυτεπάγγελτα είτε κατόπιν αναφοράς φοιτήτριας ή φοιτητή και μεσολαβεί στα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος για την επίλυσή τους. Έχει τη δυνατότητα να ζητά πληροφορίες ή έγγραφα από τις υπηρεσίες, να εξετάζει πρόσωπα, να πραγματοποιεί αυτοψίες και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνες. Εφόσον διαπιστώσει παραβίαση της νομιμότητας ή φαινόμενα κακοδιοίκησης, συντάσσει σχετικό πόρισμα, το οποίο κοινοποιεί στα εμπλεκόμενα μέρη και προτείνει τρόπους επίλυσης. Μπορεί να αρχειοθετεί αναφορές που κρίνει αόριστες, αβάσιμες ή αστήρικτες και να παραπέμπει υποθέσεις στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο όταν υπάρχουν ενδείξεις πειθαρχικού παραπτώματος.

β) Ενημερώνει τη φοιτητική κοινότητα και το προσωπικό για τις αρμοδιότητές του και τον τρόπο λειτουργίας του θεσμού.

γ) Οργανώνει εκπαιδευτικές δράσεις και σεμινάρια για φοιτήτριες, φοιτητές και προσωπικό, σε συνεργασία με άλλες μονάδες του Ιδρύματος ή εξωτερικούς φορείς, όπως ο Συνήγορος του Πολίτη και αντίστοιχοι θεσμοί άλλων πανεπιστημίων.

δ) Συμμετέχει στη διαμόρφωση εσωτερικών πολιτικών και στην ανάπτυξη μηχανισμών που προάγουν την ακεραιότητα και τη διαφάνεια στο Ίδρυμα. Συνεργάζεται με τα αρμόδια όργανα του Α.Ε.Ι. για τη σύνταξη του Κώδικα Δεοντολογίας, του Κανονισμού Διαχείρισης Περιστατικών Σύγκρουσης Συμφερόντων, καθώς και των πρωτοκόλλων αντιμετώπισης φαινομένων απάτης και διαφθοράς.

ε) Ενημερώνει και συνεργάζεται με τα διοικητικά όργανα του Ιδρύματος, την Επιτροπή Δεοντολογίας, τη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, τον Σύμβουλο Ακεραιότητας και τις αρμόδιες υπηρεσίες διοικητικής υποστήριξης και ανθρώπινου δυναμικού, με σκοπό την ανάπτυξη και υλοποίηση πολιτικών και προτύπων που ενισχύουν την ακεραιότητα και τη διαφάνεια στο πλαίσιο λειτουργίας του Ιδρύματος.

στ) Συντάσσει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στον Πρύτανη, το Συμβούλιο Διοίκησης και τη Σύγκλητο του Α.Ε.Ι., παρουσιάζοντας το έργο που πραγματοποιήθηκε, τις υποθέσεις που διαχειρίστηκε και προτάσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του Ιδρύματος. Τα πορίσματα και η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Φοιτητή δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος, σύμφωνα με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ 2016/679) και του Ν. 4624/2019, με σκοπό τη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

5.2. Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων

Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων ιδρύθηκε στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας με απόφαση της Συγκλήτου (248η τακτική συνεδρίαση, 26-2-2021), σύμφωνα με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019. Με βάση το άρθρο 218 του Ν. 4957/2022, η Επιτροπή μετονομάστηκε σε «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων» και έχει τις εξής αρμοδιότητες:

α) Εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση της ουσιαστικής ισότητας και την καταπολέμηση των διακρίσεων σε όλες τις ακαδημαϊκές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος, καταθέτοντας ετήσια έκθεση στη Σύγκλητο και στο Συμβούλιο Διοίκησης.

β) Εισηγείται μέτρα για την ενίσχυση της ισότητας και την πρόληψη ή αντιμετώπιση κάθε μορφής διάκρισης, σεξουαλικής παρενόχλησης ή παρενοχλητικής συμπεριφοράς.

γ) Παρακολουθεί και αξιολογεί την εφαρμογή των μέτρων αυτών και προτείνει τις απαραίτητες τροποποιήσεις ή συμπληρώσεις.

δ) Παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας για ζητήματα ισότητας των φύλων, δικαιωμάτων ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων και καταπολέμησης των διακρίσεων.

ε) Προωθεί την ενσωμάτωση σχετικών θεματικών στα προγράμματα σπουδών και τη διοργάνωση σεμιναρίων, διαλέξεων και δράσεων ευαισθητοποίησης.

στ) Υποστηρίζει τη διενέργεια ερευνών και μελετών για θέματα ισότητας και δικαιωμάτων.

ζ) Καταγράφει και διαβιβάζει στα αρμόδια όργανα αναφορές ή καταγγελίες που σχετίζονται με διακριτική μεταχείριση ή παρενόχληση λόγω φύλου.

η) Παρέχει συνδρομή στα άτομα που υφίστανται διακρίσεις, σεξουαλική ή άλλη παρενόχληση, προσφέροντας καθοδήγηση και υποστήριξη στη διαδικασία υποβολής αναφοράς ή καταγγελίας.

6. Τήρηση, συμπλήρωση και αναθεώρηση του παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε κατά την υπ' αριθμ. 8/19.11.2025 συνεδρίαση της Συνέλευσης του Παιδαγωγικού Τμήματος Προσχολικής Εκπαίδευσης (ΠΤΠΕ) και δύναται να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με νεότερη απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΠΡΟΣ ΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ Π.Τ.Π.Ε. 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 ζήτημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.) ή την ένστασή σας.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας αναφοράς/διαμαρτυρίας.

Επισυνάπτονται σχετικά έγγραφα που τεκμηριώνουν το θέμα.

Ο/Η Αιτ.: _____

Υπογραφή: _____