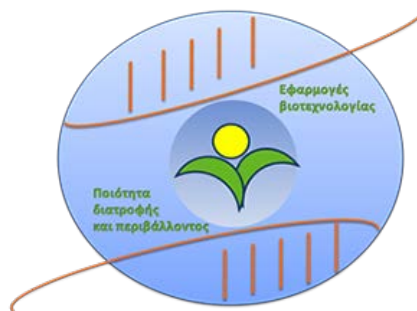




**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΟΧΗΜΕΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**



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

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΒΙΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ - ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**

Ακαδημαϊκό έτος 2022-2023

Άρθρο 1. Σκοπός

Στόχος του παρόντος κανονιστικού κειμένου είναι η περιγραφή των διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/φοιτητριών στα πλαίσια της λειτουργίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) «Βιοτεχνολογία – Ποιότητα Διατροφής και Περιβάλλοντος», και εντός του σχετικού κανονιστικού πλαισίου του Τμήματος Βιοχημείας και Βιοτεχνολογίας (ΤΒΒ) του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας (ΠΘ) και του ΠΘ. Προσβλέπει στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών εντός του ΠΜΣ με στόχο την προστασία πρωτίστως των φοιτητών, αλλά και του εκπαιδευτικού και διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ. Η εφαρμογή του κανονισμού έχει προοπτική και γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της δικαιοσύνης.

Άρθρο 2. Χρήσιμοι Ορισμοί

Παράπονο: η γραπτή εκδήλωση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στην υλοποίηση του ΠΜΣ και το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ένσταση: κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής

Το παρόν κανονιστικό πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του ΠΜΣ. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε καταγραφή παραπόνου ή ένστασης που άπτεται της ερμηνείας του [Κώδικα Δεοντολογίας του ΠΘ](#) και του [Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων του Δημοσίου Τομέα](#).

Οι φοιτητές/ήτριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Κανονισμό του ΠΜΣ, καθώς και τους γενικούς κανόνες και κώδικες λειτουργίας του Πανεπιστημίου που αναφέρονται ή/και περιγράφονται στο παρόν κείμενο, ώστε να γνωρίζουν

με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Οι φοιτητές/ήτριες ενημερώνονται για τους Κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία του ΠΜΣ κατά την εγγραφή τους και βεβαιώνουν εγγράφως ότι έχουν λάβει αυτή την ενημέρωση.

Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ολη εκάστοτε Διευθυντής/Διευθύντρια και η Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι σχετικές διαδικαστικές ενέργειες καταγράφονται, αποθηκεύονται και χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τους κανόνες προστασίας του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων σε συμφωνία με τον Κώδικα Δεοντολογίας του ΠΘ και τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων του Δημοσίου Τομέα.

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων δύναται να κινητοποιηθεί σε περιπτώσεις που μία ενέργεια ή απόφαση μέλους του εκπαιδευτικού ή διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ δε συνάδει με:

- Την ίση μέριμνα και σεβασμό σε σχέση με το φύλο, την εθνική προέλευση και τις θρησκευτικές ή άλλες πεποιθήσεις των φοιτητών.
- Την επαρκή διάθεση για καθοδήγηση των φοιτητών/τριών με γνώμονα το συμφέρον των τελευταίων και την επιστημονική και ακαδημαϊκή τους εξέλιξη.
- Την προστασία των φοιτητών από έργα άσχετα με τα πανεπιστημιακά τους καθήκοντα, ιδίως δε για σκοπούς προσπορισμού οποιασδήποτε ωφέλειας εκ μέρους των διδασκόντων.

Άρθρο 4. Αρμόδια όργανα και Εμπλεκόμενα Μέρη

- Γραμματεία ΠΜΣ
- Διευθυντής/Διευθύντρια ΠΜΣ
- Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι
- Ενεργοί παραπονούμενοι/νες φοιτητές/φοιτήτριες
- Αποδέκτες παραπόνων (μέλη εκπαιδευτικού και διοικητικού προσωπικού)
- [Επιτροπές](#) και εργαλεία διαχείρισης σχετικών θεμάτων του ΤΒΒ
 - Συντονιστική Επιτροπή ΠΜΣ

- Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας (σύμφωνα με απόφαση του Πρυτανικού Συμβουλίου στην αρ. 6/9-10-2018 συνεδρίασή της).
 - Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας για θέματα Μεταπτυχιακών Εργασιών και Διδακτορικών Διατριβών (Ε.Η.Δ.Μ.Ε.Δ.Δ.).
 - Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων (Ε.Φ.Θ.).
 - Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος κατά τους κανόνες του TBB. Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να εκφράσουν ταυτόχρονα και παράπονα/ ενστάσεις/δυσασρέσειά για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.
- Επιτροπές και όργανα διαχείρισης σχετικών θεμάτων του ΠΘ
 - [Επιτροπή Δεοντολογίας ΠΘ](#) (όπως συστήνεται από τη Σύγκλητο).
 - [Συνήγορος Φοιτητή/Φοιτήτριας](#) (Παράρτημα Ι).
 - [Επιτροπή Ισότητας των Φύλων](#) (Ε.Ι.Φ.).

Άρθρο 5. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Το ΠΜΣ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την ανά πάσα στιγμή ισχύουσα νομοθεσία.

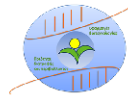
Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης:

1. Ο/Η φοιτητής/ήτρια καταγράφει το παράπονο/ένσταση με σαφήνεια σε ηλεκτρονικό μήνυμα ή σε έντυπη μορφή κατά το πρότυπο του Παραρτήματος ΙΙ και το αποστέλλει/παραδίδει στην γραμματεία του ΠΜΣ.
2. Η γραμματεία του ΠΜΣ πρωτοκολλεί το μήνυμα και το διαβιβάζει στον/στην Διευθυντή Διευθύντρια του ΠΜΣ.
3. Ο/Η Διευθυντής/Διευθύντρια του ΠΜΣ φέρει το παράπονο/ένσταση προς συζήτηση στην Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ (ΣΕ) και, ανάλογα με τη σοβαρότητα του, το παράπονο/ένσταση χαρακτηρίζεται ως:
 - i. Ήσσοнос κρисиμότητας παράπονα/ενστάσεις ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος του/της φοιτητή/τριας που υπέβαλε το

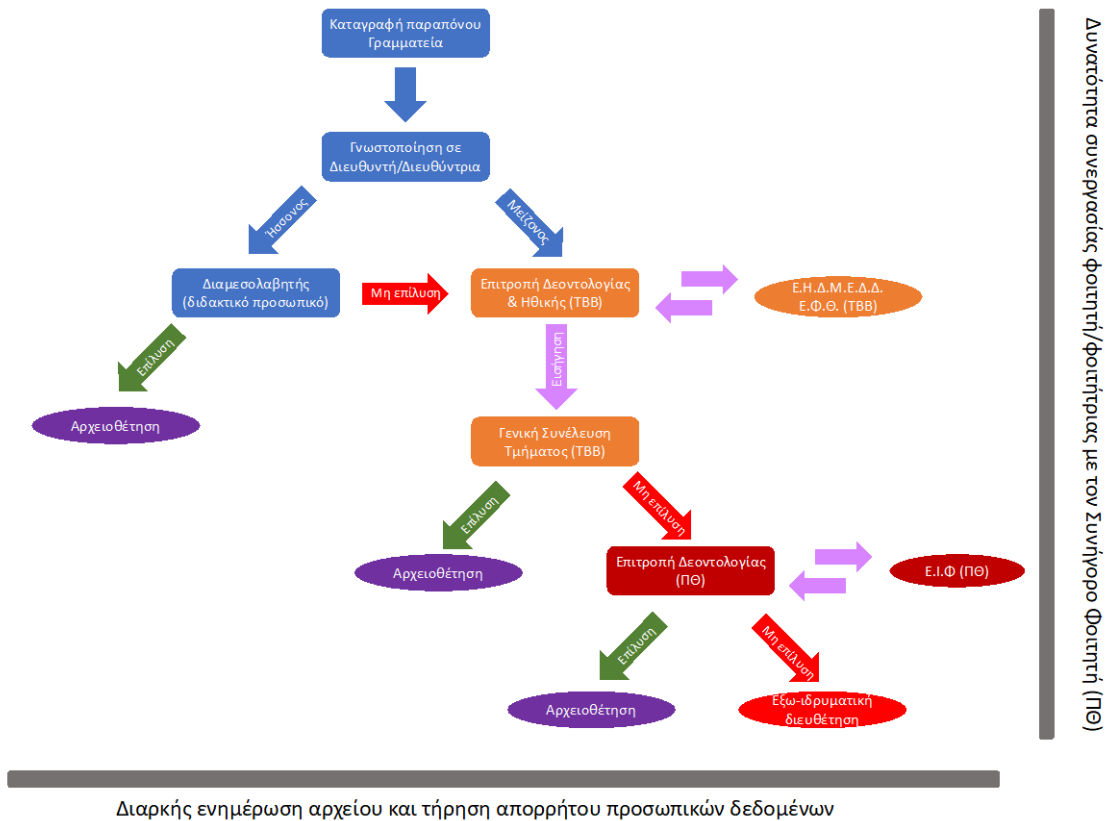
παράπονο/ένσταση ορίζεται ως διαμεσολαβητής για την επίλυση του παραπόνου. Σε περίπτωση επίλυσης, το γεγονός καταγράφεται με (ηλεκτρονική/ές ή έντυπη/πες) επιστολή/λές εκ μέρους των εμπλεκόμενων στην γραμματεία του ΠΜΣ, με ταυτόχρονη ενημέρωση του/της Διευθυντή/Διευθύντριας του ΠΜΣ. Σε περίπτωση αδυναμίας επίλυσης το ζήτημα προωθείται στην Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας του ΤΒΒ και ακολουθούνται οι διαδικασίες του Σταδίου 1.3.ii.

- ii. Μείζονος κρισιμότητας παράπονα/ενστάσεις. Το ζήτημα προωθείται στην Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας του ΤΒΒ ή οποία αλληλεπιδρά με τον/την παραπονούμενο/νη φοιτητή/τρια και αρμόδιες επιτροπές του ΤΒΒ (Ε.Η.Δ.Μ.Ε.Δ.Δ., Ε.Φ.Θ.) και καταλήγει σε σχετική απόφαση που εισηγείται στην Γενική Συνέλευση του Τμήματος (ΓΣΤ). Η ΓΣΤ, παρουσία του/της παραπονούμενου/νης και του εμπλεκόμενου διδακτικού/διοικητικού προσωπικού και μετά από σχετικές ακροάσεις, αποφασίζει τελεσίδικα επί της εισήγησης και κοινοποιεί την απόφαση στη γραμματεία του ΠΜΣ, τον/την Διευθυντή/Διευθύντρια του ΠΜΣ και τον/την παραπονούμενο/μενη. Η απόφαση μπορεί να είναι επιλυτική, ή να παραπέμπει σε αρμόδια εξειδικευμένα όργανα του ΠΘ (Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ, Ε.Ι.Φ.) προς κλιμάκωση εφόσον κριθεί απαραίτητο.
4. Ο/Η παραπονούμενος/παραπονούμενη φοιτητής/φοιτήτρια είτε αποδέχεται την επίλυση (α), είτε προβαίνει σε ένσταση (β).
 5. Σε περίπτωση ένστασης (β) ή σχετικής απόφασης της ΓΣΤ του ΤΒΒ, το παράπονο μαζί με το έγγραφο ιστορικό, διαβιβάζεται στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ που συνεδριάζει κατά τακτικά και έκτακτα διαστήματα ανάλογα με την σοβαρότητα των ζητημάτων που διαχειρίζεται. Η Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ σε συνεννόηση με την Ε.Ι.Φ. (εφ' όσον συντρέχει λόγος) λαμβάνει υπόψιν το σύνολο των εγγράφων και ακολουθεί τον κανονισμό λειτουργίας της, σχετικά με οποιαδήποτε απαραίτητη εκ νέου επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Καταλήγει σε απόφαση που μπορεί να οδηγήσει (1) σε επίλυση χωρίς κυρώσεις, (2) σε πειθαρχικές κυρώσεις σε οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη, (3) σε εξω-ιδρυματική/νομική διευθέτηση του θέματος εφόσον το αντικείμενο της διαμάχης δεν εμπίπτει στο πεδίο εξουσιοδότησης της Επιτροπής και συντρέχουν νομικοί λόγοι.

Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ο παραπονούμενος/μενη έχει το δικαίωμα λήψης συμβουλής από ή πραγματοποίησης αναφοράς του σχετικού παραπόνου στον Συνήγορο του Φοιτητή σύμφωνα με το πλαίσιο αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου του Φοιτητή (Παράρτημα Ι).



ΤΜΗΜΑ
Βιοχημείας &
Βιοτεχνολογίας
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



Διάγραμμα Ροής Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων ΠΜΣ

Άρθρο 6. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Καθ' όλα τα στάδια της διαδικασίας διαχείρισης του παραπόνου/ένστασης του φοιτητή/τριας, τα ενδιαφερόμενα μέρη ενημερώνονται αρμοδίως και εγγράφως για τις αποφάσεις των υπευθύνων οργάνων και τις επικείμενες διαδικασίες.

Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε στην υπ' αριθμόν 70/9-9-2022 Συνέλευση της ΣΕ του ΠΜΣ και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της ΣΕ σε απαρτία. Με τη συμπλήρωση κάθε διδακτικού εξαμήνου, η Γραμματεία

του ΠΜΣ συντάσσει συγκεντρωτική έκθεση παρουσίασης των παραπόνων/ενστάσεων ή οποία συζητείται σε προγραμματισμένη συνέλευση της ΣΕ και τα συμπεράσματά της δύναται να χρησιμοποιηθούν για την τροποποίηση του παρόντος Κανονισμού.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Συνήγορος Φοιτητή(/Φοιτήτριας)

Ο θεσμός του Συνηγόρου του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του Ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή(/Φοιτήτριας) συστήθηκε στο ΠΘ με το ΦΕΚ 6019/Β/2012-2021 με τις ακόλουθες 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.

Ο Συνήγορος του φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας διερευνά υποθέσεις αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή/ήτριας και διαμεσολαβεί στα αρμόδια όργανα για την επίλυσή τους. Μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του Ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα, το οποίο γνωστοποιεί στον/στην καθηγητή/ήτρια τον/την οποίον/α αφορά ή στην αρμόδια διοικητική υπηρεσία και στον/στη φοιτητή/ήτρια που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.

Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ, σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

- Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (Ε.Ι.Φ.)

Σύμφωνα με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019, η Ε.Ι.Φ. έχει τις εξής αρμοδιότητες:

α) 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.

β) Εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού.

γ) Παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα.

δ) Παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά.

ε) Προωθεί την εκπόνηση ΠΜΣ και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου.

στ) Προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της.

ζ) Παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Αριθμ. Πρωτ:.....

Προς τη Γραμματεία του ΠΜΣ
Βιοτεχνολογία – Ποιότητα Διατροφής & Περιβάλλοντος

Στοιχεία φοιτητή/φοιτήτριας:

Αριθμός

Μητρώου:

Εξάμηνο

Φοίτησης:

Τηλέφωνο:

E-mail:

Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα το παράπονο ή την ένστασή σας.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων βάσει του προσωπικού απορρήτου όπως ορίζεται στα πλαίσια του «Κανονισμού λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/φοιτητριών».
- Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Λάρισα.....

Ο/Η Αιτ.....

Υπογραφή