



**ΠΜΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ  
ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ**

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

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. Αντικείμενο και Σκοπός .....	3
2. Βασικοί Ορισμοί .....	3
3. Βασικές Αρχές και Κανόνες Λειτουργίας .....	3
3.1 Άτυπη Εξέταση και Διευθέτηση .....	4
3.2 Επίσημη Εξέταση και Διευθέτηση .....	4
4. Επικουρικοί Τρόποι Διαχείρισης .....	5
5. Αλλαγή και Έγκριση Κανονισμού .....	6
6. Παράρτημα: Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Ένστασης .....	7

## **1. Αντικείμενο και Σκοπός**

Το Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων προάγει την επιστημονική γνώση στα γνωστικά πεδία που θεραπεύει επιδιώκοντας τη βελτιστοποίηση των υψηλής ποιότητας διδακτικών, ερευνητικών και διοικητικών δραστηριοτήτων του, σε συνδυασμό με την εφαρμογή της φοιτητοκεντρικής μάθησης και των αρχών της χρηστής διαχείρισης, της λογοδοσίας και της διαφάνειας. Για να ενισχύσει την εγκυρότητα και την αξιοπιστία αυτής της επιδίωξης το Τμήμα διαθέτει, σε προπτυχιακό, μεταπτυχιακό και διδακτορικό επίπεδο, μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών. Η λειτουργία αυτού του μηχανισμού, ο οποίος εναρμονίζεται πλήρως και συμπληρώνει ως προς το ως άνω αντικείμενο τις διατάξεις του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας (ΦΕΚ Β', 1563/9-5-2019), του Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής (ΦΕΚ Β', 6754/1-12-2023) και της Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, αποσκοπεί στην αποτελεσματική ρύθμιση και διεκπεραίωση, μέσω προσδιορισμένης διαδικασίας, των παραπόνων και ενστάσεων που εγείρονται από φοιτητές/ήτριες των προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών προγραμμάτων του Τμήματος (ΠΠΣ, ΠΜΣ, ΠΔΣ αντίστοιχα).

## **2. Βασικοί Ορισμοί**

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων λειτουργεί έχοντας ορίσει ως:

1. Παράπονο την προφορική έκφραση αμφιβολίας, αντίρρησης, δυσαρέσκειας ή διαμαρτυρίας σχετικά με προβλεπόμενη υπηρεσία και δραστηριότητα ή με αξιούμενη πράξη ή παράλειψη,
2. Ένσταση τη γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή διαμαρτυρίας σχετικά με προβλεπόμενη υπηρεσία και δραστηριότητα ή με αξιούμενη πράξη ή παράλειψη.

## **3. Βασικές Αρχές, Αρμοδιότητες και Κανόνες Λειτουργίας**

Η λειτουργία του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων βασίζεται στην καλή πίστη, τον αμοιβαίο σεβασμό και την εμπιστευτικότητα σε σχέση με τις ευαίσθητου χαρακτήρα πληροφορίες και τα προσωπικά δεδομένα. Απευθύνεται στο σύνολο του φοιτητικού πληθυσμού των ΠΠΣ, ΠΜΣ και ΠΔΣ του Τμήματος. Τα παράπονα και οι ενστάσεις αφορούν σε κάθε είδους ακαδημαϊκές υπηρεσίες και δραστηριότητες – που άπτονται, δηλαδή, της διδασκαλίας, της έρευνας και της διοίκησης – των εν λόγω προγραμμάτων.

Την κεντρική αρμοδιότητα για τη λειτουργία του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων την επιλαμβάνεται, ανάλογα με το πρόγραμμα σπουδών στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο/η φοιτητής/τρια, η εκάστοτε αντίστοιχη Συντονιστική Επιτροπή των ΠΠΣ, ΠΜΣ και ΠΔΣ. Για την αποτελεσματική διεκπεραίωση της εν λόγω διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, οι φοιτητές/ήτριες οφείλουν, πριν προχωρήσουν στη διατύπωση παραπόνου ή ένστασης, να γνωρίζουν πλήρως τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που έχουν. Για το λόγο αυτό πρέπει να έχουν μελετήσει επισταμένως τον Κανονισμό Λειτουργίας και τον Οδηγό Σπουδών του προγράμματος σπουδών που

παρακολουθούν, όπως και τους γενικούς Κανονισμούς και Οδηγούς Σπουδών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Όλες οι πληροφορίες και τα έγγραφα που καταγράφονται στο πλαίσιο λειτουργίας του ως άνω μηχανισμού χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τους κανόνες και τις χρηστές πρακτικές τήρησης του απορρήτου και προστασίας των προσωπικών δεδομένων και διατηρούνται από τη Γραμματεία του Τμήματος σε ασφαλή χώρο.

Στο πλαίσιο αυτό, η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων περιλαμβάνει, σε διαδοχική σειρά, δύο υποχρεωτικά στάδια, αρχικά ένα άτυπο και στη συνέχεια, σε περίπτωση ανεπιτυχούς έκβασης, ένα επίσημο με επιμέρους βήματα διεκπεραίωσης. Ειδικότερα:

### **3.1 Άτυπη Εξέταση και Διευθέτηση**

Κάθε παράπονο αναφέρεται από το/τη φοιτητή/ήτρια, εντός χρονικού διαστήματος δέκα ημερών από τη στιγμή που προκύπτει, ανάλογα με τη φύση του, δηλαδή, εάν αφορά μάθημα ή πρόγραμμα σπουδών, στο/η διδάσκοντα/ουσα του μαθήματος, στον/ην επιβλέπων/ουσα της διδακτορικής διατριβής, ή στον/ην Ακαδημαϊκό Σύμβουλό του αντίστοιχα. Σε περίπτωση που ο/η διδάσκων/ουσα, ο/η επιβλέπων/ουσα, ή ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κρίνει ότι δεν μπορεί να επιληφθεί του παραπόνου στο πλαίσιο της δικαιοδοσίας του, οφείλει να παραπέμψει άμεσα το/η φοιτητή/ήτρια στο επόμενο στάδιο της επίσημης εξέτασης και διευθέτησης. Εάν ο/η διδάσκων/ουσα, ο/η επιβλέπων/ουσα, ή ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κρίνει ότι δύναται να επιληφθεί, ακροάται, συζητά, συμβουλεύει και καθοδηγεί, μέσω τηλε-συνάντησης ή, εναλλακτικά, δια ζώσης, τον/ην φοιτητή/ήτρια σε μια προσπάθεια άτυπης διευθέτησης, η διάρκεια της οποίας δεν μπορεί να ξεπεράσει τις τριάντα ημέρες. Εάν η προσπάθεια αυτή, που καταβάλλεται χωρίς τη συμμετοχή τρίτου εμπλεκόμενου προσώπου, έχει θετική κατάληξη, δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες ή πράξεις και η διαδικασία διαχείρισης του παραπόνου ολοκληρώνεται. Σε αντίθετη περίπτωση, ο/η φοιτητής/ήτρια έχει δικαίωμα να προχωρήσει στο επόμενο στάδιο.

### **3.2 Επίσημη Εξέταση και Διευθέτηση**

Όταν η άτυπη εξέταση και διευθέτηση δεν έχει επιτυχή έκβαση, η διαδικασία διαχείρισης κάθε παραπόνου υπεισέρχεται στο στάδιο της επίσημης εξέτασης και διευθέτησης υπό τη μορφή γραπτής ένστασης. Τα βήματα διεκπεραίωσης είναι τα ακόλουθα:

α) ο/η φοιτητής/ήτρια, εντός χρονικού διαστήματος επτά ημερών από την ολοκλήρωση του σταδίου της άτυπης εξέτασης και διευθέτησης, υποβάλλει, ηλεκτρονικά ή με φυσική παρουσία, στη Γραμματεία του Τμήματος συμπληρωμένο και ενυπόγραφο το Έντυπο Υποβολής Ένστασης (υπόδειγμα επισυνάπτεται στο Παράρτημα του παρόντος Κανονισμού), που είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του Τμήματος. Στο εν λόγω Έντυπο, που με την παραλαβή του από τη Γραμματεία λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου, ο/η φοιτητής/ήτρια διατυπώνει την ένσταση περιγράφοντας

συνοπτικά το πρόβλημα ή το ζήτημα που αντιμετωπίζει σχετικά με κάθε είδους ακαδημαϊκές υπηρεσίες και δραστηριότητες του προγράμματος σπουδών το οποίο παρακολουθεί. Το Έντυπο μπορεί να συνοδεύεται με επισυναπτόμενο υλικό υποστήριξης και τεκμηρίωσης της ένστασης,

β) το Έντυπο, μαζί με το πιθανώς συνοδευτικό υλικό, διαβιβάζεται, εντός πέντε ημερών από την ημέρα της υποβολής του, στη Συντονιστική Επιτροπή του αντίστοιχου προγράμματος σπουδών. Ο εκάστοτε επικεφαλής της Επιτροπής εξετάζει την ένσταση, ακροάται κατά περίπτωση, μέσω τήλε-συνάντησης ή, εναλλακτικά, δια ζώσης, με τον/η φοιτητή/ήτρια, συμβουλευτείται, αν κρίνει σκόπιμο, αρμόδιες υπηρεσίες ή φορείς του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (π.χ. Διεύθυνση Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας, Γραφείο του Συνηγόρου του Φοιτητή, Γραφείο Διασύνδεσης, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων, Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας, Επιτροπή Δεοντολογίας, Δομή Συμβουλευτικής και Ψυχολογικής Υποστήριξης-WeCare) που ενδεχομένως άπτονται της υπόθεσης και εισηγείται ενδεδειγμένους τρόπους διευθέτησης. Μετά από διαβούλευση και συνεννόηση, η διάρκεια των οποίων δεν μπορεί να ξεπεράσει τις τριάντα ημέρες, η ως άνω Επιτροπή εκφέρει γνώμη επί της ένστασης. Η γνώμη της Επιτροπής εξετάζεται από τη Συνέλευση του Τμήματος εντός χρονικού περιθωρίου τριάντα ημερών και, μετά από ενδεχόμενες αλλαγές και αναθεωρήσεις, κοινοποιείται ως οριστική και αμετάκλητη απόφαση, εντός πέντε ημερών από τη λήψη της, στο φοιτητή/ήτρια, μέσω των προβλεπόμενων διοικητικών ενεργειών της Γραμματείας. Με τον τρόπο αυτό ολοκληρώνεται η διαδικασία διαχείρισης παραπόνου και ένστασης στο πλαίσιο λειτουργίας του αντίστοιχου μηχανισμού του Τμήματος,

γ) εάν η φύση της ένστασης που εγείρεται είναι σύνθετη, η Συντονιστική Επιτροπή του αντίστοιχου προγράμματος σπουδών δύναται να μην εκφέρει γνώμη και, μετά από σχετική πρόταση του/ης επικεφαλής της και απόφαση κατά πλειοψηφία των μελών της, να παραπέμψει την υπόθεση απευθείας στη Συνέλευση του Τμήματος. Η Συνέλευση μπορεί, πριν αποφανθεί, να ζητήσει τη γνώμη αρμόδιας υπηρεσίας ή φορέα του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου που κρίνει ότι άπτεται της υπόθεσης. Η οριστική και αμετάκλητη απόφαση της Συνέλευσης κοινοποιείται, εντός πέντε ημερών από τη λήψη της, στο φοιτητή/ήτρια, μέσω των προβλεπόμενων διοικητικών ενεργειών της Γραμματείας. Η συνολική διάρκεια της διεκπεραίωσης του παρόντος βήματος (γ) δεν μπορεί να ξεπεράσει τις σαράντα ημέρες,

δ) σε περίπτωση που η απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος δεν γίνει αποδεκτή από το/η φοιτητή ως βέλτιστη ή ικανοποιητική των συμφερόντων του ή των προσδοκιών του, η υπόθεση μπορεί να παραπεμφθεί από τον/ην ίδιο/α στην αρμόδια υπηρεσία του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, που είναι το Γραφείο του Συνηγόρου του Φοιτητή (<https://synigoros.uop.gr/>), για εκ νέου εξέταση και διευθέτηση σύμφωνα με τις σχετικές ισχύουσες διαδικασίες και κανόνες του Πανεπιστημίου.

#### **4. Επικουρικοί Τρόποι Διαχείρισης**

Ο/η φοιτητής/ήτρια που διατυπώνει παράπονο ή ένσταση έχει τη δυνατότητα να ενημερώσει για την υπόθεσή του τον/ην αντίστοιχο του προγράμματος σπουδών αιρετό/ή εκπρόσωπο του Συλλόγου Φοιτητών στη Συνέλευση του Τμήματος. Ο/η εν λόγω εκπρόσωπος δύναται, όταν του/ης ζητηθεί από το/η διδάσκοντα/ουσα, τον/ην επιβλέπων/ουσα, ή τον/ην Ακαδημαϊκό Σύμβουλο κατά το στάδιο της άτυπης εξέτασης και διευθέτησης ή από τον/ην εκάστοτε επικεφαλής της αντίστοιχης Συντονιστικής Επιτροπής των ΠΠΣ και ΜΠΣ κατά το στάδιο της επίσημης εξέτασης και διευθέτησης, να ακροάται και να συζητά, μέσω τήλε-συνάντησης ή, εναλλακτικά, δια ζώσης, μαζί τους την υπόθεση.

Οι φοιτητές/ήτριες έχουν επίσης τη δυνατότητα να αξιολογήσουν την ποιότητα των ακαδημαϊκών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων των ΠΠΣ, ΠΜΣ και ΠΔΣ του Τμήματος, καθώς και τις επιδόσεις του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού του, μέσω της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως αυτή η διαδικασία προβλέπεται από τους ειδικούς κανονισμούς των ΠΠΣ, ΠΜΣ και ΠΔΣ του Τμήματος και τους αντίστοιχους γενικούς του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου υπό το ευρύτερο κανονιστικό πλαίσιο της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ).

## **5. Αλλαγή και Έγκριση Κανονισμού**

Ο παρών Κανονισμός δύναται να συμπληρωθεί, να τροποποιηθεί, να αναθεωρηθεί και εκ νέου να εγκριθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων μετά από σχετική κοινή εισήγηση των εκάστοτε Συντονιστών Επιτροπών των ΠΠΣ, ΠΜΣ και ΠΔΣ του Τμήματος.



## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΝΣΤΑΣΗΣ

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

Αριθ. Πρωτ.:.....

Όνομα & Επώνυμο: .....

Αρ. Μητρώου: .....

Πρόγραμμα Σπουδών: .....

Εξάμηνο

Σπουδών:

.....

Τηλέφωνο/κινητό: .....

E-mail: .....

Έχετε ολοκληρώσει το στάδιο διατύπωσης παραπόνου όπως προβλέπεται από τον Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών του Τμήματος:

- ❖ Ναι / Όχι, με τον/ην Διδάσκοντα/ουσα του μαθήματος
- ❖ Ναι / Όχι, με τον/ην Ακαδημαϊκό Σύμβουλο

Παρακαλούμε διατυπώστε συνοπτικά την ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες ακαδημαϊκές υπηρεσίες και δραστηριότητες (διδασκαλία, έρευνα, διοίκηση) του προγράμματος σπουδών που παρακολουθείτε:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....

Κόρινθος, .....

Ο/Η ΑΙΤ.....

**Ενημέρωση Απορρήτου**

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση της υποβαλλόμενης ένστασης με σκοπό την άμεση και αποτελεσματική διαχείρισή της. Το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας ένστασης.
  
- Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και στην ισχύουσα νομοθεσία.