

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ**

**Σχολή Επιστημών Φυσικής Αγωγής, Αθλητισμού και  
Διαιτολογίας**

**Τμήμα Διαιτολογίας και Διατροφολογίας**



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

*(απόφαση Συνέλευσης ΤΔΔ 157/12.02.2026)*

## Πίνακας περιεχομένων

- |                                                          |             |
|----------------------------------------------------------|-------------|
| 1. <u>Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων</u> | (σελίδα 03) |
| 2. <u>Στάδια διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων</u>     | (σελίδα 04) |
| 3. <u>Έντυπα υποβολής παραπόνων και ενστάσεων</u>        | (σελίδα 06) |
| 4. <u>Έκθεση αναφοράς παραπόνων</u>                      | (σελίδα 10) |

## 1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Η διαχείριση των πιθανών παραπόνων των φοιτητών/τριών ή/και των αστοχιών της εκπαιδευτικής και ερευνητικής διαδικασίας και των διοικητικών υπηρεσιών που ενδέχεται να προκύψουν αντιμετωπίζονται μέσω των διαδικασιών που περιγράφονται παρακάτω.

Για την καταγραφή των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΤΔΔ είναι διαθέσιμο σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» (σελίδα 6 στο παρόν κείμενο) το οποίο συμπληρώνει ο φοιτητής/τρια με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και περιεκτικότητα. Μετά την ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος, η Γραμματεία καλείται να ενημερώσει ότι παρέλαβε το αίτημα εντός τριών (3) ημερών.

Η Γραμματεία του ΤΔΔ καλείται να διαβιβάσει άμεσα το αίτημα στο μέλος του Τμήματος που έχει οριστεί ως Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων (Υ.Π.), μαζί με το σύνολο των αποδεικτικών στοιχείων. Ο Υ.Π., αφού εξετάσει το παράπονο προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες και ενημερώνει τα οικεία όργανα του Τμήματος. Ο Υ.Π., ο Πρόεδρος ή η Συνέλευση του ΤΔΔ δύνανται να προτείνουν λύσεις σε ζητήματα που αφορούν ακαδημαϊκά, εκπαιδευτικά ή διοικητικά ζητήματα.

Για παράπονα σχετικά με την Ακαδημαϊκή διαδικασία οι φοιτητές/τριες οφείλουν να απευθύνονται αρχικά στον Σύμβουλο Καθηγητή που έχει ορισθεί και στη συνέχεια στα αρμόδια μονομελή και συλλογικά όργανα. Η επικοινωνία μπορεί να είναι άμεση ή μέσω εκπροσώπων (για παράδειγμα μέσω των φοιτητικών συλλόγων). Σε περίπτωση που δεν υπάρχει ανταπόκριση, οι φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στον Κοσμήτορα της ΣΕΦΑΑΔ, για περαιτέρω ενέργειες. Για παράπονα και ενστάσεις που σχετίζονται με διοικητικά θέματα μπορούν να επικοινωνούν με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος.

Σχετικά με τα θέματα των εξετάσεων, οι διδάσκοντες οφείλουν να συζητούν και να παρουσιάζουν τις ορθές απαντήσεις μετά την ολοκλήρωση της εξεταστικής περιόδου. Παράλληλα, οι φοιτητές/τριες έχουν το δικαίωμα να δουν το γραπτό τους και να ζητήσουν διευκρινίσεις μόνο κατά την τρέχουσα εξεταστική περίοδο και όχι αναδρομικά. Οι φοιτητές/τριες που αντιμετωπίζουν εκτεταμένα προβλήματα εξέτασης με συγκεκριμένο μάθημα, έχουν το δικαίωμα να κάνουν χρήση των διατάξεων που προβλέπονται στην παρ. 6 του άρθρου 65 του ν.4957/2022 (ΦΕΚ 141 Α'), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 129 του ν.5224/2025 (ΦΕΚ 142 Α').

Οι άμεσα ενδιαφερόμενοι (φοιτητές/τριες, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό) ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για την έκβαση κάθε προς διαχείριση υπόθεσης. Σε κάθε περίπτωση υπάρχει δυνατότητα να ενεργοποιηθεί (μετά από σχετικό αίτημα) και η Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων και ζητημάτων πρόσβασης, στην οποία μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές/τριες για την αντιμετώπιση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν αναφορικά με συμφοιτητές, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό και άλλους.

Το ΠΘ στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριών, αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν τα προσωπικά τους δεδομένα (στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα) σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Οι φοιτητές/τριες έχουν πρόσβαση στα στοιχεία του φακέλου τους και στο αρχείο των βαθμολογιών. Τέλος το Τμήμα, υποβάλει αναφορά (σελίδα 10 στο παρόν κείμενο) στην οποία παρουσιάζονται τα στοιχεία του Τμήματος που αφορούν τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και υποψηφίων διδακτόρων) σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην αντίστοιχη διαδικασία του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

## **2. ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

**Στάδιο 1 : Άτυπη επίλυση του ζητήματος** - Παρουσίαση και συζήτηση των θεμάτων που έχουν ανακύψει με τον Σύμβουλο Καθηγητή ή και τον διδάσκοντα του εκάστοτε μαθήματος.

**Στάδιο 2 : Λύση στο θέμα** - Πρόταση για λύση στο θέμα που δύναται να απορριφθεί ή να γίνει αποδεκτή από το ένα μέρος ή και τους δύο ενδιαφερόμενους.

**Στάδιο 3 : Επίσημη ακρόαση του παραπόνου/καταγγελίας** - Ανάλογα με τη σοβαρότητα της καταγγελίας, το αίτημα μπορεί να παραπεμφθεί στην αρμόδια Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ή στη Γενική Συνέλευση ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ.

**Στάδιο 4 : Εξαγωγή συμπερασμάτων** - Υποβολή πορίσματος από το αρμόδιο όργανο για τον τρόπο διαχείρισης του παραπόνου/ένστασης.

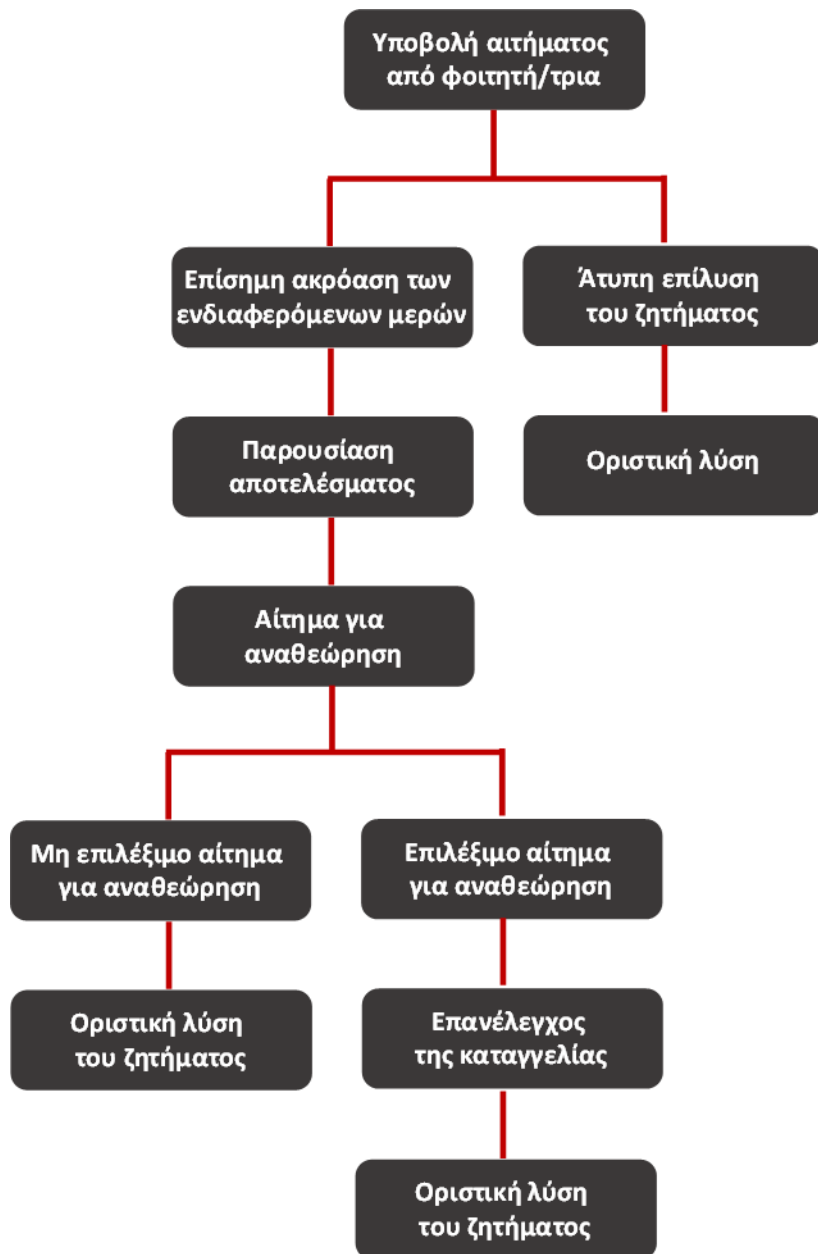
**Στάδιο 5 : Αίτημα αναθεώρησης** - Σε περίπτωση που το πόρισμα δεν καλύπτει τον έναν από τους δύο εμπλεκόμενους, δύναται να ζητηθεί η επανεξέταση του θέματος και η απόφαση λαμβάνεται από τη Συνέλευση του ΤΔΔ, η οποία μπορεί να προτείνει την επανεξέταση του θέματος ή την μη επανεξέταση του παραπόνου.

**Στάδιο 6 : Πιθανή επανεξέταση** - Σε περίπτωση που η Συνέλευση του Τμήματος προτείνει την επανεξέταση του παραπόνου ή της ένστασης αυτή πραγματοποιείται από άλλο όργανο του Τμήματος ή του Πανεπιστημίου.

**Στάδιο 7 : Οριστική επίλυση** - Επίτευξη λύσης σε κάθε ένα από τα ανωτέρω στάδια

Η σχηματική παρουσίαση της διαδικασίας παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα:

**Διάγραμμα 1 : Σχηματική απεικόνιση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων / ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΤΔΔ**



ΤΜΗΜΑ.....Αρ, Παραπόνου & Ημ/νιαπαραλαβής

(Συμπληρώνεται από το αρμόδιο όργανο υποδοχής παραπόνων)

**ΠΡΟΣ:**

.....Τμήματος .....

Ημ/νια Υποβολής:

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα ακόλουθα **υποχρεωτικά** πεδία και υποβάλετε το παρόν στην ηλεκτρονική διεύθυνση: (καταχωρήστε το e-mail του αρμόδιου οργάνου υποδοχής παραπόνων του Τμήματος)

|                   |                                                                                                                                                                 |  |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Όνοματεπώνυμο:    |                                                                                                                                                                 |  |
| Ιδιότητα:         | <b>Φοιτητής/τρια</b><br>Προπτυχιακός /ή <input type="checkbox"/><br>Μεταπτυχιακός/ή <input type="checkbox"/><br>Υποψήφιος/α Διδάκτορας <input type="checkbox"/> |  |
|                   | ΑΜ:                                                                                                                                                             |  |
|                   | Έτος Σπουδών:                                                                                                                                                   |  |
|                   | Τηλέφωνο / Κινητό:                                                                                                                                              |  |
|                   | Email:                                                                                                                                                          |  |
|                   |                                                                                                                                                                 |  |
| Το παράπονο αφορά |                                                                                                                                                                 |  |

|  |                                    |                                     |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|
|  | Φοιτητικά θέματα:                  | <input type="checkbox"/>            |
|  | Θέματα σπουδών:                    | <input type="checkbox"/>            |
|  | Θέματα επικοινωνίας:               | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  | Σχέσεις με εκπαιδευτικό προσωπικό: | <input type="checkbox"/>            |
|  | Προσωπικά δεδομένα:                | <input type="checkbox"/>            |
|  | Άλλο:                              | <input type="checkbox"/>            |
|  |                                    |                                     |

**Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας**

*(Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, αναφέρετέ την καθώς και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης, που ακολουθήθηκε)*

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

#### Υπεύθυνες Δηλώσεις

|                                                                                                                                                                                                                                 |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος παραπόνου                                                                                     | <input type="checkbox"/> |
| Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΠΘ και στην ισχύουσα νομοθεσία                                                                                   | <input type="checkbox"/> |
| Δηλώνω ότι έχω λάβει γνώση του Οδηγού Σπουδών καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου και γνωρίζω με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μου                                                       | <input type="checkbox"/> |
| Έχω ενημερωθεί για τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων<br><a href="https://www.uth.gr/panepistimio/axiologisi-poiotita/prosopika-dedomena">https://www.uth.gr/panepistimio/axiologisi-poiotita/prosopika-dedomena</a> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Συμπληρώνεται από τον φορέα διερεύνησης του παραπόνου (Ακαδημαϊκό Τμήμα.....) |           |
| Διερεύνηση του παραπόνου με α/α .....                                         |           |
| Συμμετέχοντες                                                                 |           |
| Ονοματεπώνυμο:                                                                | Ιδιότητα: |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
| Ανάλυση αιτίας                                                                |           |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
| Τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος – Διορθωτική ενέργεια                    |           |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
|                                                                               |           |
| Ενημέρωση παραπονούμενου                                                      |           |
| Αρμόδιος:                                                                     |           |
| Ημ/νία:                                                                       |           |

Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος

## ΑΝΑΦΟΡΑ ΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

**ΤΜΗΜΑΤΟΣ:**

**ΕΤΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:**

## Περιεχόμενα

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Εισαγωγή .....                                                | 12 |
| Α. Υποβληθέντα παράπονα .....                                 | 13 |
| Β. Επίλυση παραπόνων.....                                     | 14 |
| Γ. Υποβληθείσες Ενστάσεις.....                                | 15 |
| Δ. Συμπεράσματα και προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες ..... | 16 |

## Εισαγωγή

Κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα στο πλαίσιο της Εσωτερικής Αξιολόγησης καλείται να υποβάλει αναφορά στην οποία παρουσιάζονται τα στοιχεία του Τμήματος που αφορούν τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και υποψηφίων διδασκτόρων) σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην αντίστοιχη διαδικασία του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας .

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να περιγράψει τη μέθοδο με την οποία λαμβάνονται και αντιμετωπίζονται τα παράπονα ή οι ενστάσεις των φοιτητών όλων των κύκλων στο ΠΘ, έτσι ώστε να δίνεται όσο το δυνατόν ταχύτερα μια αποτελεσματική λύση και ταυτόχρονα να λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να μην επαναληφθεί παρόμοιο πρόβλημα στο μέλλον. Η παρούσα διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης των φοιτητών 1<sup>ου</sup> 2<sup>ου</sup> και 3<sup>ου</sup> κύκλου που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΘ εκπαιδευτικών, διοικητικών και λοιπών υπηρεσιών.

Για τον σκοπό αυτό, η ΜΟΔΙΠ προετοίμασε την παρούσα αναφορά, ως πρότυπο, προς χρήση από το Ακαδημαϊκό Τμήμα, έχοντας την ελευθερία να προχωρήσει σε παραμετροποιήσεις όπου κρίνεται απαραίτητο.

Επισημαίνεται ότι την εν λόγω αναφορά συντάσσει η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων κάθε Τμήματος με την ευθύνη της ΟΜΕΑ, στο πλαίσιο της διαδικασίας της εσωτερικής αξιολόγησης.

Οι βασικοί άξονες συλλογής και καταγραφής δεδομένων είναι οι ακόλουθοι:

1. Υποβληθέντα παράπονα
2. Επίλυση παραπόνων
3. Υποβληθείσες ενστάσεις

---

### Ορισμοί

Ως **παράπονο** ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς ενός/μιας φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των Ακαδημαϊκών Τμημάτων του Πανεπιστημίου.

Ως **ένσταση** ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

## Α. Υποβληθέντα παράπονα

Στον Πίνακα 1 αποτυπώνεται η εικόνα του Τμήματος αναφορικά με το πλήθος και την κατηγοριοποίηση των υποβληθέντων παραπόνων από τους φοιτητές. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος αφού συμπληρώσει τον παρακάτω πίνακα, μπορεί να προχωρήσει σε περαιτέρω σχολιασμό. Ανάλογα με το περιεχόμενο των παραπόνων, μπορούν να προστεθούν αντίστοιχες κατηγορίες εντός του Πίνακα.

Πίνακας 1

| Περιεχόμενο παραπόνων             | Πλήθος |
|-----------------------------------|--------|
| Φοιτητικά θέματα                  |        |
| Θέματα σπουδών                    |        |
| Θέματα επικοινωνίας               |        |
| Σχέσεις με εκπαιδευτικό προσωπικό |        |
| Προσωπικά δεδομένα                |        |
| Υποδομές Τμήματος                 |        |
| .....(προσθέστε κατηγορία)        |        |
|                                   |        |

### Σχολιασμός δεδομένων ΠΙΝΑΚΑ 1 – Συμπεράσματα

## Β. Επίλυση παραπόνων

Στον Πίνακα 2 αποτυπώνεται η εικόνα του Τμήματος αναφορικά με το πλήθος και τον τρόπο διαχείρισης των υποβληθέντων παραπόνων από τους φοιτητές. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος αφού συμπληρώσει τον παρακάτω πίνακα, μπορεί να προχωρήσει σε περαιτέρω σχολιασμό. Ανάλογα με τον τρόπο που επιλύθηκαν τα παράπονα, μπορούν να προστεθούν αντίστοιχες κατηγορίες εντός του Πίνακα.

Πίνακας 1 Επίλυση παραπόνων

| Τρόπος διαχείρισης παραπόνων                             | Πλήθος |
|----------------------------------------------------------|--------|
| Διαχείριση παραπόνων από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών |        |
| Διαχείριση παραπόνων από την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων |        |
| Διαχείριση παραπόνων από τη Συνέλευση του Τμήματος       |        |
| .....(προσθέστε κατηγορία)                               |        |

Σχολιασμός δεδομένων ΠΙΝΑΚΑ 2 – Συμπεράσματα

## Γ. Υποβληθείσες Ενστάσεις

Στον Πίνακα 3 αποτυπώνεται η εικόνα του Τμήματος αναφορικά με το πλήθος και το όργανο διαχείρισης των υποβληθεισών ενστάσεων από τους φοιτητές. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος αφού συμπληρώσει τον παρακάτω πίνακα, μπορεί να προχωρήσει σε περαιτέρω σχολιασμό. Ανάλογα με το όργανο που διαχειρίστηκε τις ενστάσεις, μπορούν να προστεθούν αντίστοιχες κατηγορίες εντός του Πίνακα.

Πίνακας 2 Υποβληθείσες Ενστάσεις

| Όργανο διαχείρισης ενστάσεων                       | Πλήθος |
|----------------------------------------------------|--------|
| Διαχείριση ενστάσεων από τη Συνέλευση του Τμήματος |        |
| Αναπομπή ενστάσεων σε ανώτερο όργανο του ιδρύματος |        |
| .....(προσθέστε κατηγορία)                         |        |

Σχολιασμός δεδομένων ΠΙΝΑΚΑ 3 – Συμπεράσματα

---

## Δ. Συμπεράσματα και προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες

Στην ενότητα αυτή, η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος μπορεί να προχωρήσει σε συνολική παράθεση των συμπερασμάτων καθώς και σε προτάσεις για διορθωτικές ενέργειες από τις αρμόδιες αρχές. Ακόμα και αν μέρος αυτών δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Τμήματος, μπορεί να γίνει η καταγραφή των απαραίτητων ενεργειών από πλευράς Τμήματος προς τις αρμόδιες αρχές προκειμένου να ανταποκριθούν στο ζήτημα.