



:

»

(MSc in EDUCATION FOR SUSTAINABILITY AND THE ENVIRONMENT)

«

— . . .»



Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας  
Δ.Π.Μ.Σ.  
Εκπαίδευση για την Δειφορία και το  
Περιβάλλον

2022

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

### Εισαγωγή

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φυττοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας αλλά και των αρχών της διαφάνειας το Δ.Π.Μ.Σ. υιοθέτησε «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών». Η υιοθέτηση του κανονισμού, που τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2023-2024, στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Δ.Π.Μ.Σ., θέτοντας στο επίκεντρό του τον σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων 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 Δ.Π.Μ.Σ., ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Δ.Π.Μ.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

### Άρθρο 1: Ορισμοί

**Παράπονο:** η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του Δ.Π.Μ.Σ., λόγω διάψευσης των προσδοκιών του, αναφορικά με το ποιοτικό όσο ενδεχομένως και ποσοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δ.Π.Μ.Σ. Εκπαίδευση για την Αειφορίας και το Περιβάλλον.

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

### Άρθρο 2: Σκοπός

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

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

### Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν ως υπεύθυνοι πολίτες τον κανονισμό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον **Σύμβουλο Καθηγητή** για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Οι φοιτητές δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Δ.Π.Μ.Σ. ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με :

- )] τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- )] τον Κώδικα 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 πρόπουσα εργασιακή συμπεριφορά,
- )] την ισότητα, στον σεβασμό στη διαφορετικότητα και την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

#### **Άρθρο 4: Διαχείριση Παραπόνων**

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

##### **Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση**

###### **ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου/προβλήματος του φοιτητή από μέλος του Τμήματος.**

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

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής ενίσταται με την 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 Σύμβουλο Καθηγητή.

##### **Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση.**

###### **I. ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του φοιτητή από τον Σύμβουλο Καθηγητή**

Ο Σύμβουλος Καθηγητής εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Σύμβουλος Καθηγητής, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Δ.Π.Μ.Σ. με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

###### **II. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του φοιτητή από τον/την Διευθυντή/τρια του Δ.Π.Μ.Σ.**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του συμβούλου καθηγητή, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στη Γραμματεία, με παραλήπτη τον/την Διευθυντή/τρια του Δ.Π.Μ.Σ., χρησιμοποιώντας το «**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Ή ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**» που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Ο/Η Διευθυντής/τρια του Δ.Π.Μ.Σ. προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Δ.Π.Μ.Σ. ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το πρόβλημα/παράπονο στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών. Στις περιπτώσεις που ο/η Διευθυντής/τρια του Δ.Π.Μ.Σ. παραπέμπει το πρόβλημα/παράπονο στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής 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.**

###### **I. ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση προβλήματος/παραπόνου από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών.**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος/παραπόνου, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να

είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το ακόλουθο **«ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Ή ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ»** που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

Η απόφαση που θα ληφθεί από τη στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών είναι οριστική.



Αρ. Πρωτ.: :.....

Βόλος, .....

Προς: Διευθυντή/τρια Δ.Π.Μ.Σ.  
«Εκπαίδευση για την Αειφορία και  
το Περιβάλλον»

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Ή ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα ακόλουθα πεδία.

Ονοματεπώνυμο:

Πατρώνυμο:

Αρ. Ταυτότητας:

Ιδιότητα:

Φοιτητής/τρια

ΑΜ:

Έτος Σπουδών:

Το παράπονο αφορά:

Φοιτητικά θέματα

Θέματα σπουδών

Θέματα σίτισης

Θέματα στέγασης

Σχέσεις εργασίας

Προσωπικά δεδομένα

Άλλο

Στοιχεία επικοινωνίας:

Τηλέφωνο / Κινητό:

Email (υποχρεωτικό πεδίο):

Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κ.λπ.), ή την ένστασή σας.



### Ενημέρωση απορρήτου

1. Ταυτότητα και στοιχεία επικοινωνίας του υπεύθυνου επεξεργασίας.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/τριών του Δ.Π.Μ.Σ. «Εκπαίδευση για την Αειφορία και το Περιβάλλον», που συλλέγονται μέσω της παρούσας ηλεκτρονικής φόρμας υφίστανται επεξεργασία από το Δ.Π.Μ.Σ. Εκπαίδευση για την Αειφορία, με έδρα την Ν. Ιωνία Μαγνησίας και στοιχεία επικοινωνίας 24210-93174 και [dpmseap@uth.gr](mailto:dpmseap@uth.gr). Η πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας είναι αναρτημένη <https://www.uth.gr/privacypolicy>.

2. Σκοπός της επεξεργασίας.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών.

3. Νομική βάση για την επεξεργασία.

Νομική βάση για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί η παράγραφος 1 στοιχείο γ) του άρθρου 6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 σε συνδυασμό με το άρθρο 4 § 1 εδάφ. 1 του ν. 2690/1999 (εκπλήρωση νόμιμης υποχρέωσης διεκπεραίωσης του αιτήματος/παραπόνου) και για την επεξεργασία τυχόν ειδικών κατηγοριών δεδομένων η παράγραφος 2 στοιχείο η) του άρθρου 9 του ίδιου Κανονισμού (διαχείριση κοινωνικών συστημάτων και υπηρεσιών).

4. Αποδέκτες / κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Τα δεδομένα που υφίστανται επεξεργασία είναι προσβάσιμα από τον εκάστοτε αρμόδιο υπάλληλο για τον χειρισμό του αιτήματος/παραπόνου που ενεργεί υπό την εποπτεία του Δ.Π.Μ.Σ. «Εκπαίδευση για την Αειφορία και το Περιβάλλον» του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας και επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα αποκλειστικά βάσει συγκεκριμένων οδηγιών, δεσμευόμενος για την τήρηση εμπιστευτικότητας των δεδομένων (άρθρο 29 ΓΚΠΔ). Τα δεδομένα θα κοινολογηθούν στα εμπλεκόμενα με το αίτημα/παραπόνο πρόσωπα που είναι απαραίτητο για την εξέταση και ικανοποίηση του αιτήματος/παραπόνου. Αν επιθυμείτε το αίτημά σας να παραμείνει ανώνυμο, θα πρέπει να μας το γνωστοποιήσετε ειδικά κι εμείς θα σας ενημερώσουμε για τη δυνατότητα διερεύνησής του. Τα δεδομένα ενδέχεται επίσης να είναι προσβάσιμα από προμηθευτές υπηρεσιών πληροφορικής και από προμηθευτές διοικητικής υποστήριξης. Η επεξεργασία από τους προμηθευτές, εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό του Πανεπιστημίου, διέπεται από σύμβαση (άρθρο 28 ΓΚΠΔ). Το Δ.Π.Μ.Σ. διασφαλίζει, και μέσω γραπτής σύμβασης, ότι τα δεδομένα υφίστανται επεξεργασία για λογαριασμό του μόνο για τον ανωτέρω σκοπό και απευθύνει έγγραφες εντολές προς τους προμηθευτές, μεταξύ άλλων, σχετικά με τη διατήρηση των δεδομένων, την διαγραφή (μετά το πέρας της παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας) όσων δεδομένων δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία, καθώς και με την διαδικασία διαχείρισης τυχόν παραβιάσεων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ομοίως ισχύει και για τυχόν άλλους εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό του Πανεπιστημίου που λαμβάνουν μέρος στο ίδιο είδος επεξεργασίας.

5. Δικαιώματα των φοιτητών/τριών.

Οι αιτούντες έχουν τα παρακάτω δικαιώματα :

- i) Δικαίωμα πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα και σε πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία τους, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος λήψης αντιγράφου των δεδομένων.
- ii) Δικαίωμα διόρθωσης ανακριβών ή συμπλήρωσης ελλειπών δεδομένων.
- iii) Δικαίωμα διαγραφής των δεδομένων που δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία, εφόσον η επεξεργασία δεν είναι απαραίτητη για την τήρηση νομικής υποχρέωσης.
- iv) Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας όταν αμφισβητείται η ακρίβεια των δεδομένων ή η επεξεργασία θεωρείται παράνομη ή ο/η φοιτητής/τρια αντιτάσσεται στην επεξεργασία ή το Πανεπιστήμιο δεν χρειάζεται πλέον τα δεδομένα.

Οι αιτούντες μπορούν να ασκούν τα παραπάνω δικαιώματα αποστέλλοντας σχετικό αίτημα προς τη Γραμματεία του Δ.Π.Μ.Σ. «Εκπαίδευση για την Αειφορία και το Περιβάλλον» (ή στον υπεύθυνο καθηγητή) στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [dpmseap@uth.gr](mailto:dpmseap@uth.gr) (ή την ηλεκτρονική διεύθυνση του Συμβούλου Καθηγητή).

Παράλληλα, αν η επεξεργασία των δεδομένων παραβαίνει τον Γ.Κ.Π.Δ., οι αιτούντες διατηρούν το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, Κηφισίας



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

, . – 384 46 - : 24210 – 93174 / Fax: 24210 – 93071  
e-mail: [dpmseap@uth.gr](mailto:dpmseap@uth.gr)/ <http://dpmseap.diae.uth.gr/>

1-3, 11523 Αμπελόκηποι, τηλ. 210.647.5600, [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)) ή στην εποπτική αρχή του κράτους μέλους της ΕΕ όπου διαμένουν ή εργάζονται ή στην εποπτική αρχή του τόπου της εικαζόμενης παράβασης.

Δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί για την παραπάνω πολιτική απορρήτου, την οποία και κατανόησα. Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου. Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Βόλος, \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Ο/Η Αιτών/ούσα.....

**Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και δε θα  
εξετάζεται περαιτέρω.**



ΛΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

, . – 384 46 - .: 24210 – 93174 / Fax: 24210 – 93071  
e-mail: [dpmseap@uth.gr](mailto:dpmseap@uth.gr) / <http://dpmseap.diae.uth.gr/>

---