



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

Τμήμα Επιστημών της Εκπαίδευσης και της Αγωγής στην Προσχολική Ηλικία

Πρόγραμμα Διδακτορικών Σπουδών

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Σεπτέμβριος 2026

Περιεχόμενα

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Υποψήφιων Διδακτόρων ΤΕΕΑΠΗ	3
Άρθρο 1: Γενικά για τον Κανονισμό	3
Άρθρο 2: Ορισμοί εννοιών: «παράπονο» & «ένσταση»	3
Άρθρο 3: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων	4
Άρθρο 4: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων με εμπλοκή διοικητικών οργάνων	4
Παραρτήματα	6
Παράρτημα 1: Φόρμα υποβολής παραπόνων	6
Παράρτημα 2: Φόρμα υποβολής ενστάσεων	8

*Στο κείμενο που ακολουθεί,
για οικονομία του λόγου και διευκόλυνση της ανάγνωσης,
η χρήση του αρσενικού γένους (π.χ. ο υποψήφιος διδάκτορας, ο επιβλέπων)
γίνεται συμπεριληπτικά και αναφέρεται εξίσου σε όλα τα φύλα.*

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Υποψήφιων Διδασκτόρων ΤΕΕΑΠΗ

Η διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων των Υποψήφιων Διδασκτόρων (ΥΔ) του ΤΕΕΑΠΗ βάσει του παρόντος Κανονισμού, έχει ως στόχο να συμβάλλει στη συνεχή αναβάθμιση της ποιότητας υπηρεσιών που προσφέρονται από το Πρόγραμμα Διδακτορικών Σπουδών (ΠΔΣ) και στη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του με γνώμονα την ακεραιότητα, τη διαφάνεια και την ευημερία των ΥΔ. Ο παρών Κανονισμός έλαβε έγκριση από τη Συνέλευση του Τμήματος στην υπ' αριθ. 3^η/23-09-2026 Συνεδρίασή της και η εφαρμογή του επιβλέπεται (α) από τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής του ΠΜΣ του Τμήματος με τίτλο «Επιστήμες της Εκπαίδευσης, η οποία είναι επίσης επιφορτισμένη με την εποπτεία της ομαλής λειτουργίας του ΠΔΣ, και (β) από τη Συνέλευση του Τμήματος.

Άρθρο 1: Γενικά για τον Κανονισμό

- Ο Κανονισμός απευθύνεται στους ΥΔ του Τμήματος και αφορά «παράπονα»/ «ενστάσεις» των ΥΔ σε σχέση με την ποιότητα των εκπαιδευτικών ή διοικητικών υπηρεσιών που προσφέρει το Πρόγραμμα.
- Πριν από την έκφραση «παραπόνου» ή «ένστασης», οι ΥΔ οφείλουν να έχουν συμβουλευτεί τον Κανονισμό του ΠΔΣ και τον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Πατρών, προκειμένου να είναι ενήμεροι για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
- Ο Κανονισμός προβλέπει δύο διαφορετικές διαδικασίες διαχείρισης των «παραπόνων» των ΥΔ: μία διαδικασία χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων και μία με εμπλοκή αυτών. Η ενεργοποίηση της δεύτερης συστήνεται σε περιπτώσεις μη επιτυχούς έκβασης της πρώτης.
- Ό,τι αφορά τα «παράπονα» και τη διαχείρισή τους φυλάσσεται στη Γραμματεία του Τμήματος με τήρηση απορρήτου και χρησιμοποιείται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΠΔΣ. Τα προσωπικά δεδομένα προστατεύονται σύμφωνα με την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

Άρθρο 2: Ορισμοί εννοιών: «παράπονο» & «ένσταση»

- Ως **«παράπονο»** ορίζεται η προφορική ή γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας/ προβλήματος που έχει ένας ΥΔ σε σχέση με τις εκπαιδευτικές ή διοικητικές υπηρεσίες που προσφέρει το ΠΔΣ.
- Ένα **«προφορικό παράπονο»** εκ μέρους ενός ΥΔ ενεργοποιεί τη διαδικασία διαχείρισης χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων (βλ. Άρθρο 3).

- Ένα «**γραφτό παράπονο**» εκ μέρους ενός ΥΔ ενεργοποιεί τη διαδικασία διαχείρισης με εμπλοκή διοικητικών οργάνων (βλ. Άρθρο 4).
- Η «**ένσταση**» αποτελεί μέρος της διαδικασίας διαχείρισης με εμπλοκή διοικητικών οργάνων και είναι η γραπτή δήλωση αμφιβολίας ή αντίρρησης του ΥΔ σε σχέση με την απάντηση/λύση που έχει δοθεί στο «παράπονο»/πρόβλημά του, στο πλαίσιο μιας τέτοιας διαδικασίας.

Άρθρο 3: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων

- «Προφορικό παράπονο» του ΥΔ στο άμεσα εμπλεκόμενο πρόσωπο και προσπάθεια διευθέτησης*
 - Ο ΥΔ εκφράζει ένα «προφορικό παράπονο», δηλ. δηλώνει προφορικά το πρόβλημά του στο άμεσα εμπλεκόμενο πρόσωπο και συζητά απευθείας με αυτό· για παράδειγμα, τον επιβλέποντα, το μέλος της τριμελούς συμβουλευτικής επιτροπής, τον διδάσκοντα του Τμήματος με τον οποίο μπορεί να συνεργάζεται στο πλαίσιο επικουρικού έργου ή τον αρμόδιο διοικητικό υπάλληλο εφόσον το «παράπονο» αφορά διοικητικές υπηρεσίες.
 - Εάν ο ΥΔ κρίνει αναγκαία τη συμμετοχή τρίτου προσώπου στην προσπάθεια διευθέτησης του προβλήματος, μπορεί να απευθυνθεί σε κάποιο μέλος της τριμελούς συμβουλευτικής του επιτροπής που δεν εμπλέκεται στο πρόβλημα.
- Εύρεση λύσης: ολοκλήρωση διαδικασίας*
 - Εάν προκύψει ικανοποιητική λύση, δεν χρειάζεται καμία περαιτέρω ενέργεια από καμία πλευρά.
- Μη εύρεση λύσης: συνέχιση με «γραφτό παράπονο» στη Γραμματεία*
 - Εάν δεν προκύψει ικανοποιητική λύση, ο ΥΔ έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει «γραφτό παράπονο» στη Γραμματεία του Τμήματος, ενεργοποιώντας έτσι τη διαδικασία διαχείρισης με εμπλοκή διοικητικών οργάνων (βλ. Άρθρο 4).
 - Γραπτό «παράπονο» είναι δυνατόν να υποβληθεί και εξ αρχής. Ωστόσο, στο πλαίσιο της συνεργασίας και της καλής θέλησης που χαρακτηρίζουν ένα ακαδημαϊκό περιβάλλον, συστήνεται ως δεύτερη επιλογή.

Άρθρο 4: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων με εμπλοκή διοικητικών οργάνων

- Υποβολή «γραφτού παραπόνου» ΥΔ στη Γραμματεία*
 - Ο ΥΔ εκφράζει ένα «γραφτό παράπονο», δηλ. δηλώνει γραπτά το πρόβλημά του συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα (βλ. Παράρτημα 1) και υποβάλλοντάς την επώνυμα στη Γραμματεία του Τμήματος. Η υποβολή γίνεται από τον ίδιο ηλεκτρονικά ή διά ζώσης, εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία εμφάνισης του προβλήματος.

- Κατά τη συμπλήρωση της φόρμας, ο ΥΔ περιγράφει συνοπτικά και με σαφήνεια και ακρίβεια (α) το πρόβλημα, (β) τις ενέργειες που έγιναν κατά τη διαδικασία διαχείρισής του χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων, και (γ) τα αποτελέσματα των ενεργειών αυτών. Επίσης, σε περίπτωση που υπάρχουν σχετικά δικαιολογητικά, τα επισυνάπτει και αυτά.
- Ο ΥΔ δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να παρουσιάζει ανακριβή στοιχεία ή να χρησιμοποιεί υβριστικό λεξιλόγιο. Τα παραπάνω συνιστούν αιτίες μη περαιτέρω εξέτασης του «γραφτού παραπόνου».

ii. Προώθηση στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ

- Η Γραμματεία προωθεί το «γραφτό παράπονο» στη Συντονιστική Επιτροπή.

iii. Εξέταση από τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής

- Η Συντονιστική Επιτροπή εξετάζει το «γραφτό παράπονο» και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες. Εάν το κρίνει σκόπιμο, μπορεί να καλέσει τον ΥΔ σε συνάντηση ώστε να εκθέσει λεπτομερώς τις απόψεις του.
- Η Συντονιστική Επιτροπή ενημερώνει επίσης τον εμπλεκόμενο συνάδελφο ή διοικητικό υπάλληλο, δίνοντάς του τη δυνατότητα να συμβάλλει στη διευθέτηση του προβλήματος.

iv. Εύρεση λύσης: ολοκλήρωση διαδικασίας ή «ένσταση» ΥΔ

- Σε περίπτωση που η Συντονιστική Επιτροπή καταλήξει σε προτεινόμενη λύση, ο ΥΔ ενημερώνεται εγγράφως μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.
- Εάν ο ΥΔ δεν είναι σύμφωνος με την προτεινόμενη λύση ή αν η προτεινόμενη λύση δεν έχει αντιμετωπίσει ικανοποιητικά το πρόβλημα, μπορεί να διατυπώσει «ένσταση» συμπληρώνοντας και υποβάλλοντας στη Γραμματεία του Τμήματος τη σχετική φόρμα (βλ. Παράρτημα 2).
- Η «ένσταση» εξετάζεται από τη Συνέλευση του Τμήματος και ο ΥΔ ενημερώνεται εγγράφως μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.
- Η απόφαση της Συνέλευσης είναι οριστική και ο ΥΔ δεν μπορεί να υποβάλλει νέα «ένσταση».

v. Μη εύρεση λύσης: παραπομπή «παραπόνου» στη Συνέλευση του Τμήματος

- Σε περίπτωση που η Συντονιστική Επιτροπή δεν καταλήξει σε προτεινόμενη λύση, μπορεί να παραπέμψει το «παραπονο»/πρόβλημα στη Συνέλευση.
- Η Συνέλευση μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή και άλλων οργάνων του Πανεπιστημίου (π.χ. Συνήγορος του Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων κλπ.), εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο.
- Ο ΥΔ ενημερώνεται εγγράφως για την απόφαση της Συνέλευσης μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.
- Η απόφαση είναι οριστική και ο ΥΔ δεν μπορεί να υποβάλλει «ένσταση».

Παραρτήματα

Παράρτημα 1: Φόρμα υποβολής παραπόνων

ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ «ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ» ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΔΙΔΑΚΤΟΡΩΝ ΤΕΕΑΠΗ, Πανεπιστήμιο Πατρών

Προς: Τη Γραμματεία του ΤΕΕΑΠΗ Παν-μίου Πατρών

Αρ. Πρωτ.:

Όνοματεπώνυμο:

Αρ. Μητρώου:

Έτος Σπουδών:

Επιβλέπων:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Θέμα παραπόνου:

1. Παρακαλώ, διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και ακρίβεια το «παράπονο»/ πρόβλημα που έχετε σε σχέση με εκπαιδευτικές ή διοικητικές υπηρεσίες που προσφέρονται από το ΠΔΣ.

.....
.....

2. Εάν έχει προηγηθεί προσπάθεια επίλυσης χωρίς εμπλοκή διοικητικών οργάνων, παρακαλώ αναφέρετε τις ενέργειες που έγιναν στο πλαίσιο της και το αποτέλεσμα αυτών.

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

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

3. Εάν επισυνάπτετε έγγραφα σχετικά με το «παράπονο», παρακαλώ αναφέρετε ποια.

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

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τη διαχείριση του παρόντος «παραπόνου».

Πάτρα/...../202....

.....

(Ονοματεπώνυμο/υπογραφή)

Παράρτημα 2: Φόρμα υποβολής ενστάσεων

ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ «ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ» ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΔΙΔΑΚΤΟΡΩΝ ΤΕΕΑΠΗ, Πανεπιστήμιο Πατρών

Προς: Τη Γραμματεία του ΤΕΕΑΠΗ Παν-μίου Πατρών

Αρ. Πρωτ.:

Όνοματεπώνυμο:

Αρ. Μητρώου:

Έτος Σπουδών:

Επιβλέπων:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Θέμα ένστασης:

1. Παρακαλώ, διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και ακρίβεια την «ένστασή» σας για την απάντηση/λύση που έχει δοθεί στο «παράπονο»/πρόβλημά σας στο πλαίσιο της προηγούμενης προσπάθειας επίλυσης με εμπλοκή διοικητικών οργάνων.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

2. Εάν επισυνάπτετε έγγραφα σχετικά με την «ένσταση», παρακαλώ αναφέρετε ποια.

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

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τη διαχείριση του παρόντος «παραπόνου».

Πάτρα...../...../202....

.....

(Ονοματεπώνυμο/υπογραφή)