



**Τμήμα
Ψυχολογίας**

Πρόγραμμα Προπτυχιακών Σπουδών

Π3.2

Κανονισμός

Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων

φοιτητών

15/ Ιούνιος / 2026

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ **ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ**

Το ΠΠΣ του Τμήματος Ψυχολογίας συμπορεύεται με τον «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/Υποψήφιων Διδασκόντων του Α.Π.Θ.» και συμπεριλαμβάνεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Α.Π.Θ., όπως εγκρίθηκε με την Απόφαση της Συγκλήτου ΑΠΘ και δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 5130Β/2025. Ο «Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών» του Τμήματος Ψυχολογίας επικαιροποιήθηκε και εγκρίθηκε από τη συνεδρίαση της συνέλευσης του Τμήματος Υπ.Αριθμ.497/28.5.2026.

Άρθρο 1

Σκοπός

Σκοπός του παρόντος Κανονισμού είναι η αποτελεσματική αντιμετώπιση παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών του πρώτου κύκλου σπουδών, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών, ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών, με φοιτητοκεντρική προσέγγιση και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας, της ίσης μεταχείρισης και του σεβασμού της ακαδημαϊκής ελευθερίας.

Ως **Παράπονο** ορίζεται η εκδήλωση δυσaráσκείας, προφορική ή γραπτή, από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ως **Ένσταση** ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος σχετικά με υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 2

Πεδίο εφαρμογής

Ο παρών Κανονισμός απευθύνεται στους/στις ενεργούς/ές φοιτητές/τριες του πρώτου κύκλου σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνιών ή προβλημάτων που σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Ενδεικτικά, ο μηχανισμός αφορά ζητήματα όπως:

- i. διαφωνίες σε θέματα σπουδών και φοίτησης,
- ii. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,
- iii. ελλιπής καθοδήγηση ή ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Οι φοιτητές/τριες έχουν δικαιώματα και υποχρεώσεις, όπως αυτά περιγράφονται στον οικείο Κανονισμό Σπουδών. Παράλληλα, οφείλουν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλό τους για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δεν συνάδει με:

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,

- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρότυπη ακαδημαϊκή και εργασιακή συμπεριφορά,
- την ίση μεταχείριση και ισότητα,
- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Ειδικότερα, οι φοιτητές/τριες μπορούν να εκφράζουν παράπονο ή ένσταση σχετικά με τις σπουδές τους ως εξής:

- Για θέματα ακαδημαϊκού περιεχομένου σχετικά με τις σπουδές, μπορούν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο του Προγράμματος Σπουδών.
- Για θέματα που απαιτούν διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και καθηγητών/τριών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, καθώς και για ζητήματα νομιμότητας, κακοδιοίκησης ή εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος, μπορούν να απευθύνονται στον/στην Συνήγορο του Φοιτητή.
- Για παραβιάσεις κανόνων δεοντολογίας και ποιότητας σπουδών, μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος.
- Για θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων.
- Για θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, μπορούν να απευθύνονται στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Ιδρύματος.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις είναι σκόπιμο να ενημερώνεται και το Γραφείο του Συνηγόρου του Φοιτητή και, όπου απαιτείται, να λαμβάνεται η γνώμη του για την καλύτερη αντιμετώπιση του ζητήματος.

Άρθρο 3

Στάδια εξέτασης παραπόνων και ενστάσεων

Ο/Η φοιτητής/τρια οφείλει να καταθέτει εγγράφως το παράπονο σε οποιοδήποτε στάδιο εξέτασής του, σύμφωνα με τα κατωτέρω.

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων ακολουθεί τα εξής στάδια:

Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση

Ακρόαση

Ο/Η φοιτητής/τρια αναφέρει το παράπονό του/της σε μέλος Δ.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. ή Ε.Τ.Ε.Π., όπως στον/στην υπεύθυνο/η καθηγητή/τρια, στον/στη διδάσκοντα/ουσα του μαθήματος ή στον/στην Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο, ή σε μέλος του διοικητικού προσωπικού, όπως στον/στην Προϊστάμενο/η της Γραμματείας, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου.

Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει λύση.

Σε περίπτωση που, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται στην πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, μπορεί να υποβάλει, εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονό του/της στον/στην Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο ή στον/στην Συνήγορο του Φοιτητή.

Στάδιο 2: Επίσημη επίλυση

Διαμεσολάβηση από τον/την Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο

Ο/Η Ακαδημαϊκός/ή Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει λύση. Κατά την κρίση του/της, μπορεί να επικοινωνεί με άλλα μέλη του Τμήματος ή με αρμόδιες υπηρεσίες, με σκοπό τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

Διαμεσολάβηση από τον/την Συνήγορο του Φοιτητή

Ο/Η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Συνήγορο του Φοιτητή για ζητήματα που απαιτούν διαμεσολάβηση. Η πρώτη επαφή μπορεί να είναι τηλεφωνική, γραπτή ή μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και πρέπει να είναι επώνυμη. Ανώνυμες καταγγελίες δεν τυγχάνουν επεξεργασίας.

Αφού ληφθεί το παράπονο ή αίτημα, ακολουθεί επικοινωνία με τον/τη φοιτητή/τρια για διευκρινίσεις και λεπτομέρειες. Στη συνέχεια, εφόσον κριθεί απαραίτητο, πραγματοποιείται επικοινωνία με τα αρμόδια πρόσωπα, όργανα ή υπηρεσίες προς διευθέτηση του προβλήματος.

Θέματα ουσίας ή περιεχομένου της διδασκαλίας ή της βαθμολογίας δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του/της Συνηγόρου του Φοιτητή.

Διοικητική εξέταση

Σε περίπτωση που, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του/της στη Γραμματεία, με παραλήπτη τον/την Πρόεδρο του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το προβλεπόμενο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων.

Στο έντυπο πρέπει να αναφέρονται, μεταξύ άλλων, η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος. Ανάλογα με τη φύση του ζητήματος, δύναται:

- να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια,
- να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος ή του Ιδρύματος,
- να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος.

Στις περιπτώσεις που ο/η Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος, η απόφαση της Συνέλευσης είναι οριστική και ο/η φοιτητής/τρια δεν δύναται να υποβάλει νέα ένσταση κάνοντας χρήση του τρίτου σταδίου της διαδικασίας.

Στάδιο 3: Ένσταση και οριστική επανεξέταση προβλήματος ή παραπόνου

Ένσταση ενώπιον της Συνέλευσης του Τμήματος

Σε περίπτωση που, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του/της στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, μέσω πρωτοκόλλου.

Η υποβολή γίνεται με χρήση του προβλεπόμενου Εντύπου Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων, στο οποίο αναφέρονται η διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο/η Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης του Τμήματος στο στάδιο της διοικητικής εξέτασης, ο/η φοιτητής/τρια δεν δύναται να υποβάλει νέα ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος σταδίου.

Η απόφαση που λαμβάνεται από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική.

Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και για τα παράπονα του Γραφείου του Συνηγόρου του Φοιτητή για τα οποία έχει συνταχθεί έκθεση ή σύσταση προς τη Συνέλευση του Τμήματος.

Άρθρο 4

Δικαίωμα ενημέρωσης

Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται εγγράφως, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της σχετικά με τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για κάθε ενέργεια ή απόφαση που ελήφθη για το ζήτημά του/της.

Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια δεν λάβει ενημέρωση εντός του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη/ισσα Ακαδημαϊκών Υποθέσεων του Πανεπιστημίου για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου ή της ένστασής του/της.

Άρθρο 5

Προσωπικά δεδομένα

Σε κάθε περίπτωση υποβολής παραπόνων ή ενστάσεων, καθώς και κατά τη σύνταξη σχετικών εγγράφων, εφαρμόζονται οι ισχύουσες διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και η πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

Η διαχείριση των στοιχείων των φοιτητών/τριών πραγματοποιείται με σεβασμό στην εμπιστευτικότητα, στη νομιμότητα της επεξεργασίας και στην προστασία των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων.

Άρθρο 6

Μεταβατικές ρυθμίσεις

Η Συνέλευση του Τμήματος ή η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών είναι αρμόδια για την τήρηση και τη συμπλήρωση του παρόντος Κανονισμού, καθώς και για κάθε σχετικό θέμα που πρέπει να εξειδικευθεί ή δεν έχει προβλεφθεί σε αυτόν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ
Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων

ΠΡΟΣ:

Όνοματεπώνυμο:

Αρ. Μητρώου:

Έτος Σπουδών:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Ιδιότητα φοιτητή/τριας	Προπτυχιακός/ή	☐
	Μεταπτυχιακός/ή	☐
	Υποψήφιος/α Διδάκτορας/ρισα	☐
Το παράπονο αφορά	Θέματα σπουδών	☐
	Φοιτητικά θέματα (σίτισης, στέγασης, κτλ)	☐
	Διοικητικά θέματα	☐
	Θέματα με διδάσκοντα/ουσα	☐
	Προσωπικά δεδομένα	☐
	Άλλο	☐

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας:

.....

.....

.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό και μόνο της διαχείρισης του παρόντος παραπόνου ☐

Θεσσαλονίκη,

Ο/Η Αιτ.....