

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

2026

ΑΠΟΦΑΣΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 22/9-3-2026

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Άρθρο 1 Σκοπός	3
Άρθρο 2 Ορισμοί.....	3
Άρθρο 3 Πεδίο Εφαρμογής.....	3
Άρθρο 4 Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων	3
Άρθρο 5 Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων	4
5.1 Προφορική (άτυπη) διαδικασία υποβολής παραπόνου:	4
5.2 Τυπική διαδικασία υποβολής παραπόνου ή ενστάσεως:	4
Άρθρο 6 Δικαίωμα ενημέρωσης	5
Άρθρο 7 Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων.....	5
Άρθρο 8 Άλλα μέσα και μέθοδοι υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.....	6
Άρθρο 9 Προστασία προσωπικών δεδομένων	6
Άρθρο 10. Έγκριση, Τροποποίηση και Αναθεώρηση Κανονισμού	6
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων.....	7

Άρθρο 1 Σκοπός

1. Ο Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚΔΠΕ) των φοιτητών/τριών αποσκοπεί στη δημιουργία ενός μηχανισμού διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σκοπός είναι να αντιμετωπιστούν προβλήματα και δυσλειτουργίες που αντιμετωπίζει ο/η φοιτητής/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της με έναν αξιόπιστο, συστηματικό και αμερόληπτο τρόπο, έτσι ώστε να βελτιώνονται διαρκώς οι υπηρεσίες που παρέχει στους φοιτητές το Τμήμα Κτηνιατρικής (TK) του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας (ΠΘ).
2. Κάθε φοιτητής/τρια έχει το δικαίωμα να υποβάλει παράπονο ή ένσταση προς το TK και να ζητήσει την επίλυσή του ζητήματος, σύμφωνα με τις διαδικασίες του παρόντος Κανονισμού.

Άρθρο 2 Ορισμοί

1. Ως «παράπονο» ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών του TK.
2. 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.

Άρθρο 3 Πεδίο Εφαρμογής

1. Οι διατάξεις του παρόντος Κανονισμού αφορούν τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του TK (προπτυχιακοί φοιτητές, υποψήφιοι διδάκτορες), καθώς και τους/τις φοιτητές/τριες που είναι εγγεγραμμένοι/ες ή φοιτούν στο TK μέσω προγραμμάτων ανταλλαγών (όπως το πρόγραμμα Erasmus+) ή άλλων προγραμμάτων κινητικότητας.
2. Ως αρμόδιο όργανο για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ορίζεται η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του TK.
3. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνου ή ενστάσεως, λαμβάνονται υπόψη και τηρούνται οι διατάξεις που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτές καθορίζονται από την κείμενη νομοθεσία.
4. Τα αρχεία που αφορούν την υποβολή αναφοράς παραπόνου ή ενστάσεως, τις ενέργειες που πραγματοποιούνται και τα αποτελέσματά τους, αποθηκεύονται σε ασφαλή χώρο εντός της Γραμματείας του TK και τηρείται το απόρρητο.
5. Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται για καμία πράξη ή καταγγελία της οποίας έχουν επιληφθεί οι διωκτικές ή δικαστικές αρχές.

Άρθρο 4 Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων

1. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ορίζεται από τη Συνέλευση του TK.

2. Τα μέλη της Επιτροπής Φοιτητικών Θεμάτων είναι διαθέσιμα στους φοιτητές για την παροχή συμβουλών, καθιερώνοντας τακτικές εβδομαδιαίες ώρες γραφείου και παρέχοντας εναλλακτικές μεθόδους (όπως email ή τηλεδιάσκεψη).
3. Οι ώρες γραφείου και εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας είναι δημοσιοποιημένες στον ιστότοπο του Τμήματος και ενημερώνονται αμελλητί σε περίπτωση αλλαγής.

Άρθρο 5 Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων

1. Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να γνωρίζουν τον Εσωτερικό Κανονισμό του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών του ΤΚ, τους Κανονισμούς Φοίτησης του ΤΚ και τους Κανονισμούς Λειτουργίας του ΠΘ, ώστε να γνωρίζουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους πριν υποβάλουν το παράπονο ή την ένστασή τους.

5.1 Προφορική (άτυπη) διαδικασία υποβολής παραπόνου:

1. Κάθε φοιτητής/τρια έχει το δικαίωμα να αναφέρει προφορικά το παράπονο στον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών, εντός 15 ημερών από την εμφάνιση του προβλήματος. Ο/Η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος συζητά με τον/την φοιτητή/τρια οποιοδήποτε θέμα δημιουργεί εμπόδια στις σπουδές του/της.
2. Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί μετά από τη συζήτηση με τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών ή ο/η φοιτητής/τρια δεν επιθυμεί να συζητήσει το ζήτημα μαζί του/της ή προκύπτει σύγκρουση αρμοδιοτήτων ή ρόλων με τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, τότε, ακολουθείται η τυπική διαδικασία της παρ.5.2.

5.2 Τυπική διαδικασία υποβολής παραπόνου ή ενστάσεως:

1. Ο/Η φοιτητής/τρια καταγράφει το πρόβλημα στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων (Παράρτημα) που είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του ΤΚ. Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλλει το έντυπο υπογεγραμμένο στη Γραμματεία ηλεκτρονικά ή αυτοπροσώπως ή ταχυδρομικά, εντός 15 ημερών από την αδυναμία αντιμετώπισης του ζητήματος με την άτυπη διαδικασία.
2. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί η άτυπη διαδικασία επίλυσης της παρ. 5.1, θα πρέπει να αναφέρεται στο Έντυπο, καθώς και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.
3. Το έντυπο που έχει υποβληθεί, λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου από τη Γραμματεία του ΤΚ και διαβιβάζεται στην Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος. Η Γραμματεία ενημερώνει σχετικά τον/ην φοιτητή/τρια.
4. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων εξετάζει το ζήτημα του/της φοιτητή/τριας και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να το επιλύσει άμεσα. Εφόσον η επίλυση δεν καταστεί εφικτή, η Επιτροπή παραπέμπει το θέμα σε άλλο αρμόδιο όργανο του Τμήματος ή δομή ή υπηρεσία του Ιδρύματος.
5. Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων έχει το δικαίωμα να καλεί σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια για να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί στις απαραίτητες ενέργειες. Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται εγκαίρως μέσω e-mail για την ώρα και την ημέρα της συνάντησης (τουλάχιστον τρεις (3) ημέρες νωρίτερα).

6. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων δύναται να καλεί σε ακρόαση άλλα εμπλεκόμενα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας προκειμένου επιλύσει το ζήτημα.
7. Η διαδικασία αντιμετώπισης/επίλυσης του παραπόνου καταγράφεται σύμφωνα με το σχετικό έντυπο που βρίσκεται στο Παράρτημα του παρόντος Κανονισμού.
8. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί ή η προτεινόμενη λύση δεν ικανοποιεί τον/την φοιτητή/τρια, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλει εκ νέου το ζήτημα που τον/την απασχολεί απευθείας στη Συνέλευση του Τμήματος, αναφέροντας επιπλέον τις ενέργειες, που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί.
9. Στην περίπτωση που το ζήτημα παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος, οι αποφάσεις που σχετίζονται με την επίλυσή του είναι οριστικές και αμετάκλητες. Αν η υπόθεση είναι σύνθετη, η Συνέλευση μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση σε άλλο όργανο ή δομή του Ιδρύματος. Αν η επίλυση του ζητήματος επιτευχθεί χωρίς την παραπομπή του στη Συνέλευση του Τμήματος, τότε η υπόθεση κλείνει.
10. Στην περίπτωση, που έχουν εφαρμοστεί όλες οι παραπάνω διαδικασίες αλλά ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να διαφωνεί με την απόφαση της επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων, Φοιτητικών Θεμάτων και Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου για εκ νέου διευθέτηση.
11. Αβάσιμα ή καταχρηστικά παράπονα ή ενστάσεις δεν εισάγονται προς συζήτηση στα αρμόδια όργανα.

Άρθρο 6 Δικαίωμα ενημέρωσης

1. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων, μέσω της Γραμματείας του ΤΚ, ενημερώνει τον/την φοιτητή/τρια εγγράφως ή ηλεκτρονικά, μέσα σε χρονικό διάστημα 30 ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου, σχετικά με τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον τρόπο επίλυσης του ζητήματος.
2. Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια δε λάβει ενημέρωση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων, Φοιτητικών Θεμάτων και Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου ή της ένστασης.

Άρθρο 7 Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων

1. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων σε συνεργασία με τη Γραμματεία του ΤΚ καταχωρεί και ταξινομεί τα παράπονα και τις ενστάσεις που υποβάλλονται μέσω της γραπτής/τυπικής διαδικασίας ανά θέμα και με τρόπο που εξασφαλίζει ότι τα αποτελέσματα είναι μετρήσιμα, αξιολογήσιμα και συγκρίσιμα, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά.
2. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων προβαίνει σε αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας και καταγράφει την διαδικασία.
3. Με τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους, η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων συντάσσει αναφορά που περιλαμβάνει (χωρίς την αναφορά προσωπικών δεδομένων) τα ακόλουθα:
 - α) Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους/τις φοιτητές/τριες στο ΤΚ.

- β) Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία από το ΤΚ.
- γ) Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών που εξετάστηκαν και επιλύθηκαν από το ΤΚ ή το ΠΘ.
4. Η έκθεση διαβιβάζεται μέσω της Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜΕΑ) στη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας του ΠΘ (ΜΟΔΙΠ-ΠΘ) για περαιτέρω επεξεργασία.
5. Την ευθύνη για την τήρηση του παρόντος Κανονισμού έχει ο/η Πρόεδρος του ΤΚ για παράπονα ή ενστάσεις που υποβάλλονται από προπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες και υποψήφιους/ες διδάκτορες.

Άρθρο 8 Άλλα μέσα και μέθοδοι υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

Οι φοιτητές/τριες του ΠΘ έχουν τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν και τις παρακάτω Επιτροπές και Μονάδες:

1. *Συνήγορος του Φοιτητή*: Οι φοιτητές/τριες μπορούν να αξιοποιήσουν τον Συνήγορο του Φοιτητή για θέματα που άπτονται της αρμοδιότητάς του και αναφέρονται αναλυτικά στον σχετικό Κανονισμό του Ιδρύματος.
2. *Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης Διακρίσεων*: Στον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος αναφέρονται αναλυτικά οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης Διακρίσεων και περιγράφεται η διαδικασία για την υποβολή παραπόνων και ενστάσεων που εμπίπτουν στο αντικείμενό της.
3. *Επιτροπή Δεοντολογίας*: Στον Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής που περιλαμβάνεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος αναφέρονται αναλυτικά οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Δεοντολογίας και περιγράφεται η διαδικασία για την υποβολή παραπόνων και ενστάσεων που εμπίπτουν στο αντικείμενό της.
4. *Μονάδα Υποστήριξης Αλλοδαπών Φοιτητών*: Η Μονάδα Υποστήριξης Αλλοδαπών Φοιτητών είναι αρμόδια για την υποστήριξη αλλοδαπών φοιτητών του Ιδρύματος που παρακολουθούν ξενόγλωσσα προγράμματα σπουδών και είναι αρμόδια για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας των αλλοδαπών φοιτητών με τις υπηρεσίες και τις δομές του Ιδρύματος.
5. *Μονάδα Ισότιμης Πρόσβασης ΑΜΕΑ και Ατόμων με Ειδικές Εκπαιδευτικές Ανάγκες*: Οι αρμοδιότητες της Μονάδας περιλαμβάνουν και την υποστήριξη των μελών της φοιτητικής κοινότητας του ΠΘ με αναπηρία ή/και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες με στόχο την ενίσχυση της πρόσβασής τους στο ΠΘ και την ευαισθητοποίηση και υποστήριξη του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού του ΠΘ για ζητήματα προσβασιμότητας .

Άρθρο 9 Προστασία προσωπικών δεδομένων

Σε κάθε περίπτωση υποβολής παραπόνων ή ενστάσεων, όπως και κατά τη σύνταξη των εκθέσεων ή της παρουσίασης σχετικών δεδομένων, εφαρμόζονται οι διατάξεις περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, όπως περιγράφονται στην κείμενη νομοθεσία και την πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων του ΠΘ.

Άρθρο 10. Έγκριση, Τροποποίηση και Αναθεώρηση Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε με απόφαση της υπ' αριθμ. 22/9-3-2026 Συνέλευσης του ΤΚ και μπορεί να τροποποιηθεί ή να αναθεωρηθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



ΤΜΗΜΑ.....

Αρ, Παραπόνου & Ημ/νια

παραλαβής

(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:	Φοιτητής/τρια Προπτυχιακός /ή <input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακός/ή <input type="checkbox"/> 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 https://www.uth.gr/panepistimio/axiologisi-poiotita/prosopika-dedomena	<input type="checkbox"/>

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

Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος