



● ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ
● DEPARTMENT OF PERFORMING AND DIGITAL ARTS

B17

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

B17.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

(Σύμφωνα με τις αποφάσεις της Συνέλευσης του Τμήματος: τη 3η απόφαση της 40ης/9/2/2022 και τη 2η απόφαση της 138ης/19.5.2026)

Η παρούσα διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα/προβλήματα των φοιτητών/τριών, που σχετίζονται με την ποιότητα των εκπαιδευτικών και των διοικητικών υπηρεσιών του Τμήματος. Την ευθύνη για την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας έχει η Συνέλευση του Τμήματος, καθώς και ο Συνήγορος του Φοιτητή, σε περίπτωση εμπλοκής του. Επίσης, στο Τμήμα θα δημιουργηθεί αρχείο με φοιτητικά παράπονα, τα οποία θα αξιολογούνται κάθε έτος από τη Συνέλευση του Τμήματος, με ιδιαίτερη έμφαση σε περιπτώσεις που υπάρχουν κοινά ή επαναλαμβανόμενα παράπονα. Η διαδικασία διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων περιγράφεται ακολούθως:

1. ΑΚΡΟΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Ακρόαση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον [Ακαδημαϊκό σύμβουλο](#) του Τμήματος, ο οποίος εξετάζει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και προτείνει λύσεις.

2. ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣ ΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Στην περίπτωση που το ζήτημα δεν επιλυθεί, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

(α) Παραπομπή στη Προσωρινή Συνέλευση του Τμήματος.

Ο Ακαδημαϊκός σύμβουλος μπορεί να παραπέμψει τον/την φοιτητή/τρια στη Συνέλευση του Τμήματος.

(β) Συμπλήρωση Εντύπου υποβολής παραπόνων.

Ο/Η φοιτητής/τρια συμπληρώνει το Έντυπο υποβολής παραπόνων/προβλημάτων (η [ψηφιακή φόρμα παραπόνων](#) και το [έντυπο υποβολής παραπόνων](#) είναι προσβάσιμα στην ιστοσελίδα του τμήματος), στο οποίο καταγράφει το πρόβλημα/παράπονο που έχει και να το υποβάλλει σε ηλεκτρονική μορφή ή σε έντυπη μορφή στη Γραμματεία του Τμήματος. Η Γραμματεία διαβιβάζει το πρόβλημα/παράπονο με τυχόν

συμπληρωματικό υλικό στη Προσωρινή Συνέλευση του Τμήματος, με σκοπό την περαιτέρω εξέταση του προβλήματος.

(γ) Ενημέρωση του/της φοιτητή/τριας για την απόφαση σχετικά με την επίλυση του παραπόνου/προβλήματος.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος (20 ημερών περίπου), ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται από τη Γραμματεία του Τμήματος για τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για την απόφαση της Συνέλευσης.

(δ) Αίτημα για επανεξέταση του παραπόνου/προβλήματος.

Σε περίπτωση που η απόφαση δεν ικανοποιεί, ο/η φοιτητής/τρια έχει δικαίωμα να υποβάλει νέο αίτημα για επανεξέταση/αναθεώρηση του παραπόνου/προβλήματος. Η Συνέλευση αποφασίζει εάν το παράπονο/πρόβλημα του/της φοιτητή/τριας θα επανεξεταστεί.

(ε) Επανεξέταση του παραπόνου/προβλήματος από το αρμόδιο όργανο διοίκησης του Τμήματος ή του Ιδρύματος.

Η επανεξέταση του παραπόνου/προβλήματος ανατίθεται σε αρμόδιο όργανο διοίκησης του Τμήματος ή του Ιδρύματος, ανάλογα με την περίπτωση.

(στ) Λήψη απόφασης από την επανεξέταση για την επίλυση παραπόνου/προβλήματος.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για τις ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του παραπόνου/προβλήματος, έπειτα από την επανεξέταση, καθώς και για τις αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.

(ζ) Περίπτωση παραπόνου για αποτυχία στις εξετάσεις

Στην περίπτωση που το παράπονο/πρόβλημα σχετίζεται με την αποτυχία του/της φοιτητή/τριας στις τελικές ή τις επαναληπτικές εξετάσεις, ο νόμος προβλέπει, υπό προϋποθέσεις, εξέταση από τριμελή επιτροπή καθηγητών της σχολής (πλην του διδάσκοντος), με το ίδιο ή συναφές γνωστικό αντικείμενο, που ορίζεται από τον Κοσμήτορα.

3. ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ¹

Στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου λειτουργεί ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή, στον οποίο οι φοιτητές/τριες μπορούν να απευθύνονται για ζητήματα των αρμοδιοτήτων του, κυρίως για θέματα εκτός βαθμολογίας και εξετάσεων, εφόσον δεν μπορούν να τα επιλύσουν εντός του Τμήματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί να προβαίνει σε διερεύνηση υποθέσεων και αυτεπαγγέλτως.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

¹ Πληροφορίες για τον Συνήγορο του Φοιτητή [στην ιστοσελίδα του ΤΠΨΤ](#)

(α) Διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή, και μεσολαβεί στα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος για την επίλυσή τους. Για την επίτευξη της αποστολής του δύναται να ζητά από τις υπηρεσίες του ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να διενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και τον φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά, και μεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί, με πράξη του, να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη. Αν κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

(β) Παρέχει ενημέρωση στο προσωπικό και τους φοιτητές του Ιδρύματος για τη λειτουργία, τις αρμοδιότητες και την αποστολή του Συνηγόρου του Φοιτητή.

(γ) Σχεδιάζει και συντονίζει δράσεις εκπαίδευσης για τους φοιτητές και το προσωπικό του Ιδρύματος, σε συνεργασία με άλλες μονάδες του ιδρύματος, καθώς και με εξωτερικούς φορείς, ιδίως με τον Συνήγορο του Πολίτη και τους Συνηγόρους Φοιτητών άλλων Α.Ε.Ι. της ημεδαπής και της αλλοδαπής.

(δ) Συμμετέχει στη χάραξη εσωτερικών πολιτικών και στην ανάπτυξη εργαλείων για την ενίσχυση της ακεραιότητας και της διαφάνειας και συνεργάζεται με τα αρμόδια όργανα του Α.Ε.Ι. για τη σύνταξη του Κώδικα Δεοντολογίας του Α.Ε.Ι., Κανονισμού Διαχείρισης Φαινομένων Σύγκρουσης Συμφερόντων και πρωτοκόλλων αντιμετώπισης περιστατικών απάτης και διαφθοράς.

(ε) Ενημερώνει και συνεργάζεται με τα όργανα διοίκησης του ιδρύματος, την Επιτροπή Δεοντολογίας, τη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, τον Σύμβουλο Ακεραιότητας του ιδρύματος και την οργανική μονάδα που είναι αρμόδια για θέματα διοικητικής υποστήριξης και ανθρώπινου δυναμικού, για την ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών και προτύπων ακεραιότητας εντός του φορέα.

(στ) Συντάσσει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στον Πρύτανη, το Συμβούλιο Διοίκησης και τη Σύγκλητο του Α.Ε.Ι. για το έργο που επιτελέστηκε και την πορεία των υποθέσεων που χειρίστηκε, καθώς και προτάσεις για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του ιδρύματος. Τα πορίσματα του Συνηγόρου του Φοιτητή, καθώς και η ετήσια έκθεσή του δημοσιεύονται στον διαδικτυακό τόπο του ιδρύματος, με την επιφύλαξη του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων, ΕΕ L 119) και του ν. 4624/2019 (Α' 137).

Ο Συνήγορος του φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.

Στοιχεία επικοινωνίας με τον Συνήγορο του Φοιτητή για το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου:

Οι ενδιαφερόμενοι/ες φοιτητές/τριες μπορούν να επικοινωνούν με τον Συνήγορο του Φοιτητή:

α) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: synigoros@uop.gr

β) μέσω ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής αιτήματος

γ) ταχυδρομικώς στη διεύθυνση: Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Αντικάλαμος Μεσσηνίας, 24 100 με την ένδειξη «Για τον Συνήγορο του Φοιτητή»

[Υπόδειγμα αίτησης διαμεσολάβησης - αναφοράς](#)

δ) με αυτοπρόσωπη και δια ζώσης επικοινωνία με προκαθορισμένο ραντεβού μέσω ηλεκτρονικής φόρμας και μετά από προσunenνόηση μέσω της Γραμματείας

<p>Γραφείο Συνηγόρου Φοιτητή Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Αντικάλαμος Μεσσηνίας, ΤΚ 24100 Ισόγειο Παλαιού Κτηρίου, γρ. 3Γ</p> <p>Τηλέφωνο: 27210-45106 e-mail: synigoros@uop.gr</p>	<p>Γραμματειακή Υποστήριξη Βασιλαδιώτη Πολυξένη Αντικάλαμος Μεσσηνίας, ΤΚ 24100 Ισόγειο Παλαιού Κτηρίου, γρ. 3Γ</p> <p>Τηλέφωνο: 27210-45231 e-mail: p.vasiladioti@uop.gr</p>
--	--

Για περισσότερες πληροφορίες, τη διαδικασία υποβολής αιτημάτων προς τον Συνήγορο του Φοιτητή κ.λπ., οι φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στη Γραμματεία του Τμήματος ή στην ιστοσελίδα του ιδρύματος: <https://synigoros.uop.gr/>



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΠΨΤ

Προς τη Γραμματεία ΤΠΨΤ
Αριθ.Πρωτ.:

Το Τμήμα Παραστατικών και Ψηφιακών Τεχνών (ΤΠΨΤ) της Σχολής Καλών Τεχνών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων και παρατηρήσεων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και της γενικότερης εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με το Ίδρυμα (π.χ. διοικητικές υπηρεσίες, υπηρεσίες φοιτητικής μέριμνας, ακαδημαϊκά Τμήματα).

Παρακαλούμε να διατυπώσετε με σαφήνεια και συντομία το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προαναφερόμενες υπηρεσίες του ΤΠΨΤ (εκπαιδευτικές ή διοικητικές).

- ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....
- ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:.....
- ΙΔΙΟΤΗΤΑ:.....
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:.....
- ΤΗΛ/ΚΙΝ:.....
- EMAIL:.....

Διατυπώστε με συντομία και ακρίβεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Τμήματος (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

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

Δηλώνω ότι αποδέχομαι την επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Ναύπλιο,/...../20

Ο/Η αιτών/ούσα

Υπογραφή