



**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ
ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Άρθρο 1. Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός αποσκοπεί στη διασφάλιση διαφανούς, δίκαιης, αμερόληπτης και αποτελεσματικής διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητριών και φοιτητών του Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης του ΕΚΠΑ.

Η διαδικασία συμβάλλει:

- στη βελτίωση της ποιότητας των εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών,
- στην ενίσχυση της ακαδημαϊκής εμπιστοσύνης,
- στην πρόληψη φαινομένων κακοδιοίκησης, διακρίσεων και παρενόχλησης,
- στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής λειτουργίας του Τμήματος.

Άρθρο 2. Ορισμοί

1. Ως «Παράπονο» ορίζεται κάθε έγγραφη δήλωση δυσαρέσκειας σχετικά με:

- την εκπαιδευτική διαδικασία,
- τη διοικητική λειτουργία,
- τη συμπεριφορά μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας
- την πρόσβαση σε υπηρεσίες και υποδομές.

2. Ως «Ένσταση» ορίζεται η αίτηση επανεξέτασης διοικητικής ή ακαδημαϊκής απόφασης που επηρεάζει άμεσα φοιτήτρια ή φοιτητή.

Άρθρο 3. Βασικές Αρχές

Η διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων διέπεται από:

- τις αρχές της αμεροληψίας,
- της εμπιστευτικότητας,
- της χρηστής διοίκησης,
- της ίσης μεταχείρισης,
- της προστασίας προσωπικών δεδομένων,
- της αποφυγής αντιποίνων εις βάρος των φοιτητών/φοιτητριών.

Το Τμήμα αναγνωρίζει ότι τα παράπονα αποτελούν σημαντική πηγή ανατροφοδότησης για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 4. Όργανα Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

4.1 Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Στο Τμήμα συγκροτείται τριμελής Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων με διετή θητεία, η οποία ορίζεται με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

Η Επιτροπή αποτελείται από:

- τρία (3) μέλη ΔΕΠ

Ορίζονται επίσης αναπληρωματικά μέλη.

Τα μέλη της Επιτροπής οφείλουν να τηρούν εχεμύθεια και υποχρέωση αμεροληψίας.

4.2 Εξαίρεση λόγω σύγκρουσης συμφερόντων

Μέλος της Επιτροπής δεν συμμετέχει στην εξέταση υπόθεσης:

- όταν αφορά προσωπικά το ίδιο,
- όταν αφορά μάθημα ή δραστηριότητα στην οποία εμπλέκεται άμεσα,
- όταν υφίσταται σχέση εξάρτησης ή σύγκρουση συμφερόντων.

Στην περίπτωση αυτή αντικαθίσταται από αναπληρωματικό μέλος.

Άρθρο 5. Διαδικασία Υποβολής και Εξέτασης

Στάδιο 1: Άτυπη Επίλυση

Η φοιτήτρια ή ο φοιτητής ενθαρρύνεται αρχικά να επιδιώξει επίλυση μέσω:

- επικοινωνίας με το εμπλεκόμενο μέλος ΔΕΠ,
- τον/την ακαδημαϊκό σύμβουλο,
- ή τη Γραμματεία του Τμήματος.

Στάδιο 2: Διαμεσολάβηση

Εφόσον το ζήτημα δεν επιλυθεί άτυπα, η φοιτήτρια ή ο φοιτητής δύναται να ζητήσει διαδικασία διαμεσολάβησης.

Η διαμεσολάβηση πραγματοποιείται από μέλος της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων και αποσκοπεί:

- στην αποκατάσταση της επικοινωνίας,
- στην ειρηνική επίλυση διαφορών,
- στην αποφυγή περαιτέρω όξυνσης της διαφοράς.

Η διαδικασία είναι εμπιστευτική και προαιρετική για τα εμπλεκόμενα μέρη.

Στάδιο 3: Επίσημη Υποβολή

Εφόσον το ζήτημα δεν επιλυθεί, υποβάλλεται εγγράφως ή ηλεκτρονικά:

- στη Γραμματεία του Τμήματος, μέσω ειδικού εντύπου παραπόνων/ενστάσεων.

Η ένσταση υποβάλλεται εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής απόφασης.

Το αίτημα πρέπει να περιλαμβάνει:

- σαφή περιγραφή του ζητήματος,
- σχετικά αποδεικτικά στοιχεία,
- στοιχεία επικοινωνίας.

Το έντυπο και τα συνοδευτικά υποβάλλονται στο <https://eprotocol.uoa.gr/> ---- ΑιτήσειςΑ. Αιτήσεις προς τις Γραμματείες των Τμημάτων (Φοιτ. Θέματα, κ.α)....01.Γενική Αίτηση Προς Γραμματεία Τμήματος *(Βεβαιωθείτε ότι επιλέγετε σωστά τη Γραμματεία Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης)*

Στάδιο 4: Εξέταση

Η Γραμματεία διαβιβάζει το αίτημα στην Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων. Η Επιτροπή:

- εξετάζει το παραδεκτό,
- δύναται να ζητήσει διευκρινίσεις,
- καλεί τα εμπλεκόμενα μέρη για παροχή εξηγήσεων,
- διερευνά τη δυνατότητα συναινετικής επίλυσης.

Στάδιο 5: Εισήγηση και Απόφαση

Η Επιτροπή συντάσσει αιτιολογημένη εισήγηση και τη διαβιβάζει στη Συνέλευση, όταν απαιτείται.

Η τελική απόφαση κοινοποιείται εγγράφως στον/στην ενδιαφερόμενο/-η.

Η διαδικασία ολοκληρώνεται, κατά κανόνα, εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή του αιτήματος.

Άρθρο 6. Ειδικές Περιπτώσεις

Ζητήματα που αφορούν:

- παρενόχληση,
- διακρίσεις,
- έμφυλη βία,
- παραβίαση δεοντολογίας,
- προσωπικά δεδομένα,

παραπέμπονται, εφόσον απαιτείται, στα αρμόδια όργανα και υπηρεσίες του ΕΚΠΑ.

Άρθρο 7. Εμπιστευτικότητα και Προστασία Δεδομένων

Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων πραγματοποιείται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ 2016/679 – ΓΚΠΔ), τον ν. 4624/2019 και τις πολιτικές προστασίας προσωπικών δεδομένων του ΕΚΠΑ.

Τα δεδομένα συλλέγονται αποκλειστικά για τους σκοπούς εξέτασης και επίλυσης του αιτήματος και είναι προσβάσιμα μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα που δεσμεύονται από υποχρέωση εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας.

Όλες οι πληροφορίες και τα έγγραφα που σχετίζονται με παράπονα και ενστάσεις:

- τηρούνται εμπιστευτικά,
- αποθηκεύονται με ασφαλή τρόπο,
- είναι προσβάσιμα μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.

Το Τμήμα δεν χρησιμοποιεί αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων κατά την εξέταση παραπόνων.

Τα στοιχεία τηρούνται για χρονικό διάστημα πέντε (5) ετών μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, εκτός αν απαιτείται μεγαλύτερη διατήρηση από τη νομοθεσία.

Άρθρο 8. Βελτίωση Ποιότητας

Η Επιτροπή δύναται να συντάσσει ετήσια ανωνυμοποιημένη έκθεση προς τη Συνέλευση του Τμήματος σχετικά με:

- τον αριθμό παραπόνων,
- τις βασικές κατηγορίες ζητημάτων,
- προτάσεις βελτίωσης υπηρεσιών και διαδικασιών.

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του Τμήματος (15^η συνεδρίαση 19-5-2026) και αναρτάται στην ιστοσελίδα www.primedu.uoa.gr

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ / ΕΝΣΤΑΣΗΣ

Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης – ΕΚΠΑ

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΙΤΗΤΗ/ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ

Ονοματεπώνυμο: _____

Αριθμός Μητρώου: _____

E-mail Επικοινωνίας: _____

Τηλέφωνο: _____

2. ΕΙΔΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

☐ Παράπονο

☐ Ένσταση

3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ

☐ Εκπαιδευτική διαδικασία

☐ Διοικητική λειτουργία

☐ Συμπεριφορά μέλους προσωπικού

☐ Πρόσβαση σε υπηρεσίες / υποδομές

☐ Θέματα διακρίσεων / παρενόχλησης

☐ Άλλο

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Ημερομηνία: ____ / ____ / ____

Υπογραφή: _____