



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**  
University of the Peloponnese

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού  
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων  
φοιτητών  
του ΠΜΣ Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών  
και Επιχειρήσεων

Το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) «Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων» συντάσσει τον «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών», ο οποίος τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023.

### **Άρθρο 1. Σκοπός**

Σκοπός του Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του ΠΜΣ «Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων», για την επίλυση θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων από το ΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

### **Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς μεταπτυχιακούς/κές φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

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

Οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν τον οδηγό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του ΠΜΣ, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

### **Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων**

Συγκεκριμένα, οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στον/στη Σύμβουλο καθηγητή/τρια τους για θέματα που αφορούν τις διαδικασίες των σπουδών τους, ανάρμοστης συμπεριφοράς και ελλιπούς καθοδήγησης διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού, καθώς και για θέματα που αφορούν στην αξιολόγησή τους.

Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι φοιτητές/τριες μπορούν να κατεβάσουν το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από την ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ. και να το υποβάλουν στη Γραμματεία του Π.Μ.Σ. σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράψουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Στη συνέχεια, η Γραμματεία το διαβιβάζει στη Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών & Επιχειρήσεων».

Σε περίπτωση που η Συντονιστική Επιτροπή δεν μπορεί να λύσει το πρόβλημα εξαιτίας της πολυπλοκότητάς του, το προωθεί στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος. Ο/Η Πρόεδρος εφόσον το κρίνει απαραίτητο, δύναται να παραπέμψει το θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος.

Σε κάθε περίπτωση, τηρείται η ανωνυμία του/της φοιτητή/τριας που υποβάλλει το προς επίλυση αίτημα.

Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος. Η Συνέλευση του Τμήματος αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το νέο αίτημα επανεξέτασης. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική.

Στην τελευταία συνεδρίαση της Συντονιστικής Επιτροπής κάθε ακαδημαϊκού εξαμήνου, πραγματοποιείται ειδική συζήτηση επί αξόνων αιτημάτων/παραπόνων, που καταγράφηκαν από όλα τα μέλη ΔΕΠ κατά τη διάρκεια του εξαμήνου και προκύπτουν προτάσεις προς τα θεσμικά όργανα του Πανεπιστημίου.

#### **Άρθρο 4. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων**

*-Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος*

Οι φοιτητές/τριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΠΜΣ και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

Για θέματα που δεν άπτονται μαθημάτων και ποιότητας σπουδών, οι φοιτητές απευθύνονται σε θεσμοθετημένα όργανα του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και τα οποία επιλαμβάνονται σύμφωνα με τον κανονισμό λειτουργίας τους:

(α) Για κακοδιοίκηση ή παραβίαση της ακαδημαϊκής ελευθερίας, εγγράφως προς το Συνήγορο του Φοιτητή του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (mfefes@uop.gr).

(β) Για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά, εγγράφως προς την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομικού (eif@uop.gr).

(γ) Για παραβίαση κώδικα δεοντολογίας, εγγράφως προς την Επιτροπή Δεοντολογίας Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, της οποίας προϊστάται ο Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας.

#### **Άρθρο 5. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού**

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε στην υπ' αριθμόν 207/28.01.25 Συνέλευση του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

#### **Παράρτημα**

1. Υπόδειγμα Εντύπου υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

**ΕΝΤΥΠΟ  
ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Προς:  
Γραμματεία του Προγράμματος  
Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.)  
«Διοίκηση Αθλητικών Οργανισμών &  
Επιχειρήσεων»

Επώνυμο: .....  
Όνομα:.....  
Πατρώνυμο: .....  
Αριθμ. Μητρώου: .....  
Κιν. τηλέφωνο: .....  
e-mail: .....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία  
και σαφήνεια το πρόβλημα που  
αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας  
σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες  
(εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

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

Σπάρτη, .....  
Ο/Η Αιτών/ούσα

(ονοματεπώνυμο & υπογραφή)

## Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/-τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.
  
- Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και στην ισχύουσα νομοθεσία.