



**ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**  
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ**

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

## 1. Γενικά

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής προσέγγισης το Τμήμα Ψυχολογίας καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών του και τη διατήρηση άριστων σχέσεων μεταξύ των μελών του. Δεδομένου ότι κατά τη διάρκεια της φοίτησης είναι πιθανό να προκύψουν ενστάσεις και παράπονα από τους/τις φοιτητές/τριες, ενθαρρύνονται να απευθυνθούν άμεσα στο πρόσωπο ή την υπηρεσία που αφορούν, με στόχο τα όποια προβλήματα να επιλυθούν μέσα από γόνιμο διάλογο. Εναλλακτικά, οι φοιτητές και φοιτήτριες μπορούν να αναφέρουν επίσημα το παράπονό τους στο αρμόδιο όργανο /υπηρεσία .

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα Ψυχολογίας και ευρύτερα από το Πανεπιστήμιο Κρήτης εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Το σχετικό πλαίσιο του παρόντος έχει προσδιοριστεί με Απόφαση της 508ης/23-11-2023 Τακτικής Συνεδρίασης Συγκλήτου Πανεπιστημίου Κρήτης, βασιζόμενη στις διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 16 και του άρθρου 223 του ν.4957/2022 (Α' 141).

## 2. Ορισμοί

**2.1. Παράπονο.** Παράπονο συνιστά η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

**2.2. Ένσταση.** Ένσταση η διαδικασία διατύπωσης αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων από πλευράς φοιτητή/τριας αναφορικά με την εκκρεμή ή ακόμη και την προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί. Η διαδικασία αυτή δεν πρέπει να συγχέεται με την ένσταση που ορίζει ο νόμος σε ενδικοφανή προσφυγή του άρθρου 24 του Ν. 2690/1999.

## 3. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/τριες του Τμήματος Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου Κρήτης όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην καταλληλότερη επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του Τμήματος σε θέματα όπως:

α. Διαφωνία σε θέματα εφαρμογής κανονιστικού πλαισίου σπουδών, φοίτησης και παροχής υπηρεσιών.

β. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

γ. Εσκεμμένη ή λόγω αμέλειας παράλειψη εκ μέρους μέλους διδακτικού προσωπικού (ΔΕΠ, ΕΔΠ, ΕΤΕΠ, ΕΕΠ, ακαδημαϊκούς υπότροφους, κ.ά.) να εκπληρώσει τις ακαδημαϊκές του υποχρεώσεις απέναντι στον/στην φοιτητή/τρια.

#### **4. Πεδίο Εφαρμογής**

Οι φοιτητές/τριες προτρέπονται να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Πανεπιστημίου Κρήτης ευρύτερα με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος Ψυχολογίας δεν συνάδει με:

- α. Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης, τους κανονισμούς λειτουργίας, τις εγκεκριμένες αποφάσεις της Συνέλευσης και της Συγκλήτου.
- β. Τους κώδικες Δεοντολογίας σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Τμήματος και του Ιδρύματος
- γ. Τις αρχές της Ακαδημαϊκής Διδασκαλίας
- δ. Την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- ε. Την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- στ. Την προστασία προσωπικών δεδομένων
- ζ. Την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά
- η. Τις αρχές της ισότητας των φύλων και τις αρχές της καταπολέμησης των διακρίσεων, του εκφοβισμού, της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

#### **5. Διαχείριση Παραπόνων**

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή αντίδρασης για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός/μίας φοιτητή/τριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του Τμήματος και πρέπει να επιλέγεται πριν το

πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Αν τελικά υποβληθεί παράπονο, ο/η φοιτητής/τρια θα πρέπει να το υποβάλλει επώνυμα εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, εγγράφως ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στο αρμόδιο όργανο/υπηρεσία, χρησιμοποιώντας αποκλειστικά το ιδρυματικό του/της email. Τα στοιχεία επικοινωνίας με κάθε αρμόδιο όργανο / υπηρεσία είναι αναρτημένα στην αντίστοιχη ιστοσελίδα του Τμήματος Ψυχολογίας και του Πανεπιστημίου Κρήτης ευρύτερα.

Τα μέλη των ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος ή των αρμοδίων οργάνων που εμπλέκονται στη Διαχείριση Παραπόνων διεκπεραιώνουν τη διαδικασία με όρους εχεμύθειας, διαφάνειας, αντικειμενικότητας και σεβασμού στα προσωπικά δεδομένα των μερών που αφορά. Η υποχρέωση εχεμύθειας επεκτείνεται και στο περιεχόμενο των διαβουλεύσεων οι οποίες είναι απαραίτητες για την αξιολόγηση των δεδομένων και τη λήψη απόφασης. Το Τμήμα Ψυχολογίας αντιμετωπίζει τα θέματα προστασίας και ασφάλειας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με σοβαρότητα και ευαισθησία σύμφωνα με τις διατάξεις του 2016/679 γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων.

Σε κάθε βήμα της διαχείρισης παραπόνων ο/η παραπονούμενος/η έχει την επιλογή να απευθυνθεί σε ένα ή περισσότερα από τα αρμόδια όργανα ζητώντας την ανάληψη παράλληλης δράσης για την επίλυση της υπόθεσης.

## **6. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων**

Τα βήματα που ακολουθούνται σε περίπτωση υποβολής παραπόνου παρουσιάζονται αναλυτικά πιο κάτω και συνοπτικά στο Διάγραμμα ροής, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος Κανονισμού

**6.1. Ακρόαση:** Ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να συναντηθεί απευθείας με το άμεσα ενδιαφερόμενο μέλος της ακαδημαϊκής κοινότητας με το οποίο έχει το πρόβλημα. Εναλλακτικά μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο ζητώντας συμβουλές και καθοδήγηση για το πώς μπορεί να επιλυθεί το πρόβλημα. Αντίστοιχα ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να συναντηθεί απευθείας με τον/την Πρόεδρο του Τμήματος. Στο τέλος της διαδικασίας Ακρόασης, αν συμμετέχει ο/η σύμβουλος καθηγητής, ο/η φοιτητής/τρια τον/την ενημερώνει για την επιτυχή ή όχι έκβαση της διαδικασίας. Αν η έκβαση είναι επιτυχής καταγράφεται από τον/την σύμβουλο και αναφέρεται στις προϊστάμενες αρχές μόνο αν ζητηθεί και υπό όρους εχεμύθειας και ανωνυμίας, για χρήση

σε στατιστικές αναλύσεις.

**6.2. Έγγραφο υποβολή παραπόνου ή ένστασης.** Στις περιπτώσεις που ο/η φοιτητής/τρια δεν επιθυμεί να επιλέξει την διαδικασία ακρόασης ή εφόσον μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται για τον τρόπο επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονό του/της εγγράφως στο κατάλληλο αρμόδιο όργανο/υπηρεσία ζητώντας να διαμεσολαβήσει για την επίλυση της υπόθεσης.

**6.2.1. Ζητήματα που αφορούν στο Τμήμα.** Σε περίπτωση που οποιοδήποτε μέλος του Τμήματος ή μέλος της συνολικής ακαδημαϊκής ή της ευρύτερης κοινότητας επιθυμεί να υποβάλλει υποδείξεις ή αιτήματα ή επιθυμεί να εκφράσει εγγράφως παράπονα για θέματα που σχετίζονται με τη λειτουργία του Τμήματος απευθύνεται στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος μέσω γραπτού πρωτοκολλημένου αιτήματος ή ενημερωτικής επιστολής που υποβάλλει στη Γραμματεία του Τμήματος. Η ένσταση ή το παράπονο υποβάλλεται μέσω εμπιστευτικού πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων ή Ενστάσεων (βλέπε παράρτημα).

Ο/Η Πρόεδρος και η Γραμματεία του Τμήματος υποχρεούνται να διαφυλάξουν την ανωνυμία του/της αιτούντος/αιτούσας εφόσον πρόκειται για ζητήματα που μπορούν να του/της επιφέρουν προσωπική βλάβη πάσης φύσεως.

Για την ικανοποίηση των υποδείξεων/αιτημάτων/παραπόνων, ο/η Πρόεδρος του Τμήματος δύναται να ζητήσει τη συνδρομή των Επιτροπών του Τμήματος εφόσον το κρίνει απαραίτητο ή/και να παραπέμψει το θέμα στη Συνέλευση Τμήματος.

Στις περιπτώσεις που το αίτημα αφορά σε ζητήματα που δεν άπτονται άμεσα των αρμοδιοτήτων του/της Προέδρου ή αφορά σε ζητήματα που ο/η Πρόεδρος δεν διαθέτει τα μέσα για να τα ικανοποιήσει, ο/η Πρόεδρος δύναται είτε να ζητήσει τη συνδρομή ανώτερων διοικητικών οργάνων είτε να παραπέμψει ολοκληρωτικά το θέμα σε αυτά.

**6.2.2. Ζητήματα που μπορούν να διαχειριστούν άλλα όργανα του Πανεπιστημίου Κρήτης.**

Σε περίπτωση που οποιοδήποτε μέλος του Τμήματος θέλει να υποβάλλει κάποια υπόδειξη ή να εκφράσει κάποιο παράπονο για θέματα που σχετίζονται με τη λειτουργία άλλων υποστηρικτικών ή/και διοικητικών Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Κρήτης απευθύνεται στο αντίστοιχο όργανο ή υπηρεσία και ακολουθεί τις σχετικές διαδικασίες

που έχουν προβλεφθεί από την εκάστοτε υπηρεσία, ήτοι:

- Ο/Η Συνήγορος του Φοιτητή (υπό την προϋπόθεση πως το αίτημα δεν αφορά σε ζητήματα βαθμολογίας και θέματα εξετάσεων).
- Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων.
- Ο/Η Υπεύθυνος/η Προστασίας Δεδομένων.
- Η Επιτροπή Δεοντολογίας.
- Άλλη υπηρεσία/όργανο με ειδικό σκοπό.

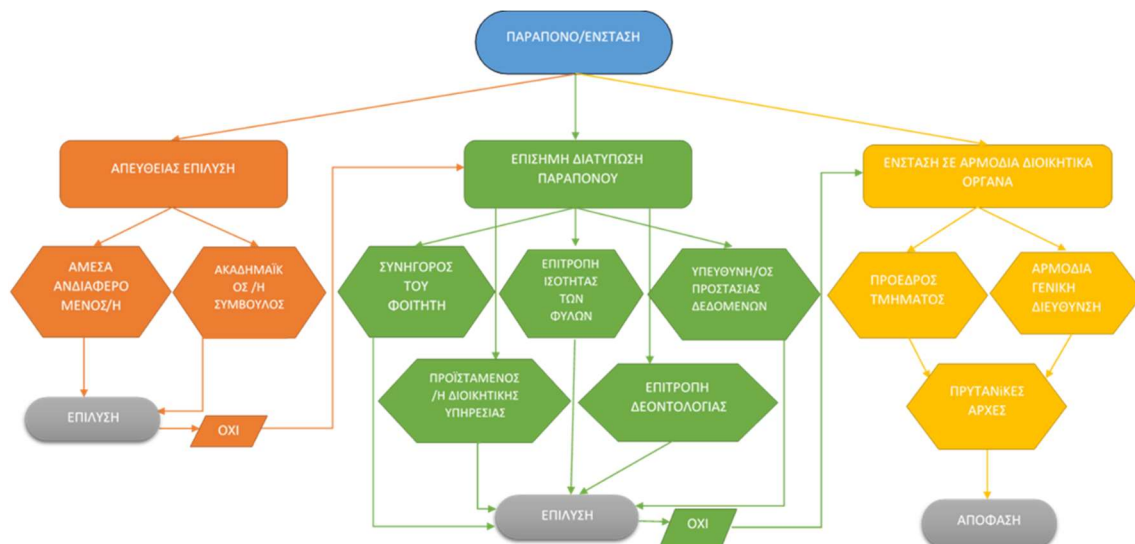
**6.3. Επανυποβολή παραπόνου ή ένστασης.** Στις περιπτώσεις που, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας των παρ. 2 και 3 του προηγούμενου άρθρου για την επίλυση του προβλήματος-παραπόνου, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του/της στα Αρμόδια Διοικητικά Όργανα του Τμήματος Ψυχολογίας και του Πανεπιστημίου Κρήτης.

6.4. Αν η έκβαση είναι επιτυχής καταγράφεται από τον/την υπεύθυνο του αρμοδίου οργάνου και αναφέρεται στις προϊστάμενες αρχές μόνο αν ζητηθεί και υπό όρους εχεμύθειας και ανωνυμίας, για χρήση σε στατιστικές αναλύσεις.

## **7. Τελικές Διατάξεις**

Ο παρών Κανονισμός δύναται να τροποποιηθεί μετά από απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος, προκειμένου να εξυπηρετεί καλύτερα τις ακαδημαϊκές ανάγκες και τις εξελισσόμενες επιστημονικές απαιτήσεις. Οποιαδήποτε τροποποίηση τίθεται σε ισχύ από την αμέσως επόμενη ακαδημαϊκή περίοδο, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από τη Συνέλευση Τμήματος.

**Διάγραμμα ροής διαδικασίας διατύπωσης προβλήματος-παραπόνου  
(Απόφαση 508ης/23-11-2023 Τακτικής Συνεδρίασης Συγκλήτου Πανεπιστημίου Κρήτης)**





**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ**

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

**(Απόφαση 508ης/23-11-2023 Τακτικής Συνεδρίασης Συγκλήτου Πανεπιστημίου Κρήτης)**

Προς: ..... Αρ. Πρωτ .....

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ (υποχρεωτικό πεδίο): .....

Αριθ., Μητρώου: ..... Τμήμα .....

Τηλέφωνο/κινητό: ..... Ιδρυματικό E-mail (υποχρεωτικό πεδίο): .....

Θέμα Παραπόνου: .....

**Το ζήτημα που απασχολεί τον/την φοιτητή/τρια αφορά σε :**

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ-ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

**Άλλο (περιγραφή)**

---

---

---

---

**Σύνοψη του παραπόνου/προβλήματος**

(Παρακαλούμε περιγράψτε συνοπτικά και με σαφήνεια το πρόβλημα/ παράπονο που σας απασχολεί. Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση μη αποδεκτή και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω )

---

---

---

---



Το Πανεπιστήμιο Κρήτης σας ενημερώνει ότι συλλέγει και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα, που δηλώσατε και συγκεκριμένα: όνομα και επώνυμο, Αριθμό Μητρώου, Τμήμα, τηλέφωνο, ιδρυματική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και περιγραφή περιστατικού. Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων αυτών είχε ως αποκλειστικό σκοπό τη διερεύνηση του παραπόνου σας.

Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων σας (απλών) γίνεται με βάση το άρθρο 6 παρ. 1 περίπτωση (ε) και για τα προσωπικά δεδομένα ειδικών κατηγοριών (ευαίσθητα) το άρθρο 9 παρ. 2 περίπτωση (ζ) του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων 2016/679 (Ε.Ε.) σε συνδυασμό με το άρθρο 33 του Ν.4589/2019. Τα προσωπικά σας δεδομένα θα παραμείνουν στη διάθεση του Πανεπιστημίου Κρήτης για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται για τη διερεύνηση της υπόθεσής σας μέχρι και την ολοκλήρωση των νόμιμων διαδικασιών και ακολούθως καθίστανται ανώνυμα.

Τα μέλη που εμπλέκονται στην διαχείριση των παραπόνων έχουν καθήκον εχεμύθειας για τα στοιχεία των οποίων λαμβάνουν γνώση στο πλαίσιο της διερεύνησης και χειρισμού των αναφορών.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης δύναται να προχωρήσει σε περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων για σκοπούς αρχειοθέτησης ή ερευνητικούς/στατιστικούς σκοπούς, τηρώντας τις προϋποθέσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 2016/679 (Ε.Ε.) κατά το άρθρο 86 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων.

Έχετε δικαίωμα αναφοράς στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στη διεύθυνση [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr). Το Πανεπιστήμιο Κρήτης έχει ορίσει Υπεύθυνο Προσωπικών Δεδομένων με τον οποίο μπορείτε να επικοινωνήσετε στη διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας [dpo@uoε.gr](mailto:dpo@uoε.gr).

Με την υπογραφή της παρούσας αίτησης δηλώνω ότι συναινώ ρητά, ελεύθερα και ανεπιφύλακτα και αποδέχομαι τη συλλογή, επεξεργασία και φύλαξη των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά και μόνο με στόχο την περαίωση της ανωτέρω διαδικασίας.

Ρέθυμνο, .....

Ο/Η αιτών/ούσα

(Ονοματεπώνυμο-υπογραφή)