

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ**  
**ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**  
**ΤΜΗΜΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΑΣ**  
**Πρόγραμμα Προπτυχιακών Σπουδών «Ιστορία και Αρχαιολογία»**  
**Προγράμματα Μεταπτυχιακών Σπουδών Τμήματος**  
**Πρόγραμμα Διδακτορικών Σπουδών «Ιστορία, Αρχαιολογία και Ιστορία της Τέχνης»**

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**  
**ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ**

**Εισαγωγή**

1. Στο πλαίσιο της φοιτητοκεντρικής προσέγγισης που χαρακτηρίζει το Τμήμα Ιστορίας και Αρχαιολογίας, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών του και τη διατήρηση άριστων σχέσεων μεταξύ διδακτικού και διοικητικού προσωπικού και φοιτητών και φοιτητριών. Γνωρίζοντας ότι κατά τη διάρκεια της φοίτησης είναι πιθανό να προκύψουν ενστάσεις και παράπονα από τους φοιτητές και τις φοιτήτριες, το Τμήμα Ιστορίας και Αρχαιολογίας τους/τις προτρέπει να απευθύνονται καταρχάς αμέσως και απευθείας στο πρόσωπο ή την υπηρεσία που θεωρούν πως προκάλεσε το παράπονο ή την ένστασή τους, με στόχο την επίλυση του τυχόν προβλήματος μέσα από γόνιμο διάλογο. Εφόσον η επίλυση του προβλήματος με αυτό τον τρόπο αποτύχει, οι φοιτητές και οι φοιτήτριες ενθαρρύνονται να αναφέρουν επίσημα το παράπονό τους στα αρμόδια όργανα είτε του Τμήματος είτε του Πανεπιστημίου Κρήτης. Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών που το Τμήμα Ιστορίας και Αρχαιολογίας παρέχει στους φοιτητές και τις φοιτήτριες και των τριών κύκλων σπουδών (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών, διδακτορικών).

2. Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών και φοιτητριών των τριών κύκλων σπουδών του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας, καθώς και ο Κανονισμός Λειτουργίας του, εναρμονίζονται με τον Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών του Πανεπιστημίου Κρήτης (508η/23.11.2023 τακτική συνεδρία Συγκλήτου Πανεπιστημίου Κρήτης, Θέματα Εκπαίδευσης και Έρευνας, Θέμα 1ο).

**Άρθρο 1: Ορισμοί**

1. Πρόγραμμα: κατά περίπτωση, Πρόγραμμα Προπτυχιακών Σπουδών «Ιστορία και Αρχαιολογία» ή οποιοδήποτε Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας ή Πρόγραμμα Διδακτορικών Σπουδών «Ιστορία, Αρχαιολογία και Ιστορία της Τέχνης».

2. Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς φοιτητή ή φοιτήτριας, λόγω διάψευσης των προσδοκιών τους αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3. Ένσταση: η διαδικασία διατύπωσης αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων από πλευράς φοιτητή ή φοιτήτριας αναφορικά με την εκκρεμή ή προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος που τον ή την απασχολεί. Η διαδικασία αυτή δεν πρέπει να συγχέεται με την ένσταση (ενδικοφανή προσφυγή άρθρου 24 Ν.2690/1999) που ορίζει ο νόμος.

4. Η ένσταση είτε κατατίθεται μετά το παράπονο είτε εξαρχής κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 6 του παρόντος Κανονισμού.

### **Άρθρο 2: Σκοπός**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας απευθύνεται στους ενεργούς φοιτητές και τις ενεργές φοιτήτριες του και αποσκοπεί στην καταλληλότερη δυνατή επίλυση των διαφωνιών ή των προβλημάτων και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των Προγραμμάτων του σε θέματα όπως:

- i. Διαφωνία σε θέματα σπουδών, φοίτησης και παροχής υπηρεσιών.
- ii. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος του ακαδημαϊκού ή του διοικητικού προσωπικού.
- iii. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητή ή φοιτήτριας από μέλος του ακαδημαϊκού ή του διοικητικού προσωπικού.
- iv. Εσκεμμένη ή λόγω αμέλειας παράλειψη μέλους του διδακτικού προσωπικού να εκπληρώσει τις ακαδημαϊκές του υποχρεώσεις απέναντι στον φοιτητή ή τη φοιτήτρια.

### **Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής**

Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες οφείλουν να έχουν μελετήσει τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Πανεπιστημίου Κρήτης, κατά περίπτωση τον Κανονισμό Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας ή τον Κανονισμό Λειτουργίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στο οποίο φοιτούν ή τον Κανονισμό Διδακτορικών Σπουδών του Τμήματος, καθώς και τον Οδηγό Σπουδών του έτους εισαγωγής τους στο Πρόγραμμα στο οποίο είναι εγγεγραμμένοι/ες, και τους γενικότερους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου Κρήτης, προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του διδακτικού ή του διοικητικού προσωπικού του Προγράμματος δεν συνάδει με:

- α. Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης, τους κανονισμούς λειτουργίας υπηρεσιών, τις εγκεκριμένες αποφάσεις της Συγκλήτου που αφορούν θέματα φοιτητικής μέριμνας, τις συμβατικές υποχρεώσεις για παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρονται από ανάδοχο.
- β. Τους Κώδικες Δεοντολογίας σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- γ. Τις αρχές της ακαδημαϊκής διδασκαλίας και της έρευνας.
- δ. Την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών.
- ε. Την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων.
- στ. Την προστασία προσωπικών δεδομένων.

ζ. Την πρόπουσα εργασιακή συμπεριφορά.

η. Τις αρχές της ιςότητασ των φύλων και τις αρχές της καταπολέμησησ των διακρίσεων, του εκφοβισμού, της παρενόχλησησ και της σεξουαλικήσ παρενόχλησησ.

#### **Άρθρο 4: Διαχείριση Παραπόνων**

1. Ενθαρρύνεται η καλοπροαίρετη συζήτηση μεταξύ των εμπλεκομένων στη βάση της διάθεσης διαπροσωπικήσ επίλυσησ του προβλήματοσ πριν από την επίσημη υποβολή παραπόνου.

2. Αν η διαπροσωπική επίλυση αποτύχει ή αν ο φοιτητήσ ή η φοιτήτρια δεν την επιθυμεί, ο φοιτητήσ ή η φοιτήτρια οφείλει να υποβάλει επώνυμα και εγγράφωσ παράπονο εντόσ τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα εμφάνισησ του προβλήματοσ, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στο αρμόδιο όργανο του Πανεπισημίου Κρήτησ, χρησιμοποιώντασ τον ιδρυματικό του/τησ λογαριασμό email. Τα στοιχεία επικοινωνίασ με κάθε αρμόδιο όργανο και κάθε αρμόδια υπηρεσία είναι αναρτημένα στην αντίστοιχη ισηοσελίδα του Πανεπισημίου Κρήτησ.

3. Τα μέλη των ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών του Πανεπισημίου Κρήτησ 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 Πανεπισημίο Κρήτησ και το Τμήμα Ισηορίασ και Αρχαιολογίασ αντιμετωπίζουν τα θέματα προστασίασ και ασφάλειασ δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με σοβαρότητα και ευαισηθησία σύμφωνα με τις διατάξεισ του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679.

4. Σε κάθε βήμα της διαχείρισησ παραπόνων, ο παραπονούμενοσ ή η παραπονούμενη έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί σε ένα ή περιησότερα αρμόδια όργανα ζητώντασ την ανάληψη παράλληλησ δράσησ για την επίλυση της υπόθεσησ για την οποία έχει υποβάλει παράπονο.

#### **Άρθρο 5: Διαδικασία Διαχείρισησ Παραπόνων**

Τα βήματα που ακολουθούνται σε περίπτωση υποβολήσ παραπόνου είναι:

1. Η ακρόαση, δηλαδή η απευθείασ συνάντηση και συνομιλία του φοιτητή ή τησ φοιτήτριασ με το μέλοσ του διδακτικού ή του διοικητικού προσωπικού που ο πρώτοσ ή η πρώτη θεωρεί ότι έχει προκαλέσει το πρόβλημα που τον/την απασχολεί. Ο φοιτητήσ ή η φοιτήτρια δικαιούται να απευθυνθεί σε έναν ή σε μία από τουσ/τισ ακαδημαϊκούσ/έσ συμβούλουσ του Προγράμματοσ ζητώντασ συμβουλέσ και καθοδήγηση για το πώσ μπορεί να επιλυθεί το πρόβλημα μέσω τησ ακρόασησ. Αν ο φοιτητήσ ή η φοιτήτρια επιλέξει να απευθυνθεί σε ακαδημαϊκό/ή σύμβουλο, τότε ο φοιτητήσ ή η φοιτήτρια τον/την ενημερώνει για έκβαση τησ διαδικαηίασ τησ ακρόασησ. Η τυχόν επιτυχήσ έκβαση τησ διαδικαηίασ ακρόασησ καταγράφεται από τον/την ακαδημαϊκό/ή σύμβουλο και αναφέρεται στησ προϊσηάμενεσ αρχέσ μόνο αν αυτό ζητηθεί και υπό όρουσ εχεμύθειασ και ανωνυμίασ, για χρήση σε στατιστικήσ αναλύεισ.

2. Εφόσον ο φοιτητής ή η φοιτήτρια δεν επιθυμεί να ακολουθήσει τη διαδικασία της ακρόασης ή εφόσον η διαδικασία αυτή αποτύχει, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια δικαιούται να υποβάλει το παράπονό του/της στο κατάλληλο αρμόδιο όργανο του Πανεπιστημίου Κρήτης ζητώντας να διαμεσολαβήσει για την επίλυση της υπόθεσης που τον/την απασχολεί. Τα αρμόδια όργανα αυτά είναι: α. Ο/Η Συνήγορος του Φοιτητή, β. η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, γ. ο/η Υπεύθυνος/η Προστασίας Δεδομένων, και δ. η Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας.

3. Ο ή η εκπρόσωπος του αρμοδίου οργάνου κινείται διαμεσολαβητικά προς τα πρόσωπα ή τα αρμόδια όργανα ή υπηρεσίες που θα μπορούσαν να επιλύσουν την υπόθεση, πάντα με τη συναίνεση του παραπονούμενου ή της παραπονούμενης. Σε περίπτωση που το αρμόδιο όργανο που επελέγη δεν είναι αρμόδιο για τη διαχείριση του θέματος, οφείλει να ενημερώσει τον φοιτητή ή τη φοιτήτρια που απευθύνθηκε σε αυτό. Τα στοιχεία επικοινωνίας κάθε αρμοδίου οργάνου είναι αναρτημένα στον αντίστοιχο σύνδεσμο στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Κρήτης.

Στο τέλος της διαδικασίας επίλυσης του προβλήματος, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια ενημερώνει το αρμόδιο όργανο για την επιτυχή ή όχι έκβαση της διαδικασίας. Αν η έκβαση είναι επιτυχής, καταγράφεται από τον υπεύθυνο ή την υπεύθυνη του αρμοδίου οργάνου και αναφέρεται στις προϊστάμενες αρχές μόνο αν ζητηθεί και υπό όρους εχεμύθειας και ανωνυμίας, για χρήση σε στατιστικές αναλύσεις.

4. Σε περίπτωση μη επίλυσης του προβλήματος σύμφωνα με τις παρ. 2 και 3 του παρόντος άρθρου, τότε, εφόσον ο παραπονούμενος ή η παραπονούμενη το επιθυμεί, ο υπεύθυνος ή η υπεύθυνη του αρμοδίου οργάνου μπορεί να εκπροσωπήσει τον παραπονούμενο ή την παραπονούμενη στη διαδικασία που προβλέπει το επόμενο άρθρο.

#### **Άρθρο 6: Διαδικασία Διαχείρισης Ενστάσεων**

1. Εφόσον, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας των παρ. 2 και 3 του άρθρου 5 του παρόντος κανονισμού, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια ενίσταται για την επίλυση του προβλήματος ή εφόσον το πρόβλημα παραμένει χωρίς λύση, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του/της στα αρμόδια διοικητικά όργανα του Πανεπιστημίου Κρήτης.

2. Ως αρμόδια όργανα ορίζονται η αρμόδια Γενική Διεύθυνση, ο ή η Πρόεδρος του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας, ο ή η Κοσμήτορας της Φιλοσοφικής Σχολής και οι Πρυτανικές Αρχές του Πανεπιστημίου Κρήτης.

3. Η ένσταση υποβάλλεται μέσω εμπιστευτικού πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας αποκλειστικά το ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ του Παραρτήματος του παρόντος Κανονισμού.

4. Η διαδικασία του παρόντος άρθρου μπορεί να επιλεγεί εξ αρχής αν ο φοιτητής ή η φοιτήτρια κρίνει ότι το θέμα που τον ή την αφορά δεν θα ευοδωθεί αν ακολουθήσει τη διαδικασία του άρθρου 5 του παρόντος Κανονισμού.

5. Η διαδικασία του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζεται σε περιπτώσεις παραπόνου από φοιτητή ή φοιτήτρια για το οποίο έχει ζητηθεί η συνδρομή της Συνέλευσης του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας. Στο τέλος της διαδικασίας επίλυσης του προβλήματος, ο φοιτητής ή η φοιτήτρια ενημερώνει το αρμόδιο όργανο για την επιτυχή ή όχι έκβαση της διαδικασίας.

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

**Άρθρο 7: Παράπονα και Ενστάσεις που δεν Αφορούν Μέλη του Διδακτικού και Διοικητικού Προσωπικού του Προγράμματος**

Σε περίπτωση που φοιτητής ή φοιτήτρια επιθυμεί να υποβάλει παράπονο ή ένσταση που δεν αφορά μέλος του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού του Προγράμματος, αλλά άλλο μέλος του Πανεπιστημίου Κρήτης, ισχύουν τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και Φοιτητριών του Πανεπιστημίου Κρήτης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς .....

Αρ. Πρωτ .....

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ (υποχρεωτικό πεδίο): .....

Αριθ. Μητρώου: ..... Τμήμα: .....

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

Θέμα

Παραπόνου: .....

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

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@uoc.gr](mailto:dpo@uoc.gr).

\_\_\_/\_\_\_/\_ Συμφωνώ και αποδέχομαι τους όρους και τις προϋποθέσεις.

\_\_\_/\_\_\_/\_ Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Ρέθυμνο, .....

Ο/Η ΑΙΤ' .....

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση μη αποδεκτή και δε θα εξετάζεται περαιτέρω.