



**ΤΕΦΑΑ ΣΕΡΡΩΝ Α.Π.Θ.**

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

**Προπόνηση & πρόληψη  
τραυματισμών στο ποδόσφαιρο**

**Τμήμα Επιστήμης, Φυσικής Αγωγής και  
Αθλητισμού με έδρα της Σέρρες, ΑΠΘ**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών  
Προπόνηση και Πρόληψη Τραυματισμών  
στο Ποδόσφαιρο**

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού  
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων  
φοιτητών

20 Δεκεμβρίου 2023

## **Σχολή Επιστημών Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού**

### **Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού Σερρών**

#### **ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΜΕΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ (Απόφαση Συνέλευσης Τμήματος 137/20.12.2022 & 152/28.11.2023)**

##### **Λειτουργία και Σκοπός του Θεσμού**

Ο Κανονισμός λειτουργίας του μηχανισμού διαχείρισης των παραπόνων και εντάσεων των φοιτητών/τριων για τα προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών (ΠΜΣ) του ΤΕΦΑΑ-Σερρών έλαβε έγκριση από τη Συνέλευση του Τμήματος (αριθμός συνεδρίασης 137-20/12/2022), η οποία τροποποιήθηκε με την υπ. Αριθμ. 152/28.11.2023 Συνέλευση). Η λειτουργία του παρόντος Κανονισμού τίθεται σε ισχύει από το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023 και συντονίζεται από την πενταμελή επιτροπή του ΠΜΣ και υποστηρίζεται από τον/την Πρόεδρο και τη Γενική Συνέλευση Τμήματος. Ο Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων/εντάσεων απευθύνεται στους ενεργούς φοιτητές του εκάστοτε ΠΜΣ και αποσκοπεί στην επίλυση τυχόν θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών που παρέχει το ΠΜΣ, όπως διαφωνία σε ζητήματα σπουδών/φοίτησης, ανάρμοστη συμπεριφορά και ελλιπούς πληροφόρησης (και καθοδήγησης), καθώς και θέματα που αφορούν την αξιολόγησή τους.

Στο ΑΠΘ, για τον ίδιο σκοπό λειτουργεί ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή που αποσκοπεί στην επίλυση τυχόν θεμάτων μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος και στην διαφύλαξη της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής έκφρασης.

##### **Πεδίο Εφαρμογής**

Πριν την έκφραση παραπόνου/ένστασης, οι φοιτητές/τριες θα πρέπει να μελετούν τον Κανονισμό Λειτουργίας/Σπουδών του ΠΜΣ που είναι εγγεγραμμένοι για να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στο εκάστοτε μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Επίσης, οφείλουν, να συζητούν με τους Ακαδημαϊκούς Συμβούλους Σπουδών για τυχόν ζητήματα που αντιμετωπίζουν με τους διδάσκοντες και το διοικητικό προσωπικό.

Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του φοιτητή για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς μεταπτυχιακούς φοιτητές 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 φοιτητές καταλαμβάνονται κατά τη διάρκεια των σπουδών τόσο από δικαιώματα όσο από υποχρεώσεις, όπως αυτά περιγράφονται στον Κανονισμό λειτουργίας του Π.Μ.Σ. 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. Οι φοιτητές δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με :

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρότυπη εργασιακή συμπεριφορά,
- της ίσης μεταχείρισης και ισότητας,
- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές μπορούν να εκφράζουν οποιαδήποτε αίτημα ή ένσταση σχετικά με τις σπουδές τους, ως ακολούθως:

- Για θέματα ακαδημαϊκού περιεχομένου σχετικά με τις σπουδές, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του Προγράμματος.
- Για θέματα που απαιτούν τη διαμεσολάβηση μεταξύ μεταπτυχιακών φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στο Συνήγορο του Φοιτητή του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μεριμνά για την τήρηση της νομιμότητας και της ακαδημαϊκής ηθικής και τάξης στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας και την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης με σκοπό τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος δεν παρεμβαίνει σε ουσιαστικά θέματα διδασκαλίας ή βαθμολόγησης σε εξετάσεις, αλλά εξετάζει μόνον φαινόμενα αυθαιρεσίας ή παραβίασης κανόνων ηθικής κατά τη διενέργεια των εξετάσεων (γραπτών ή προφορικών).
- Για παραβιάσεις κανόνων δεοντολογίας και ποιότητας σπουδών, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος.
- Για θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων.
- Για θέματα που άπτονται της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην/στον Υπεύθυνη/ο Προστασίας Δεδομένων (DPO).

#### **Διαδικασία επίλυσης παράπονων/ενστάσεων**

Ο φοιτητής/τρια μπορεί να ακολουθήσει έναν από τους παρακάτω τρόπους, όποιον αυτός/η επιθυμεί, για την επίλυση παραπόνου/ένστασης: (i) μέσω Ακαδημαϊκού συμβούλου, (ii) μέσω υποβολής γραπτού υπομνήματος στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ και στον Πρόεδρο του Τμήματος, και (iii) μέσω του Συνηγόρου του Φοιτητή.

Ο φοιτητής/τρια αρχικά ενθαρρύνεται να συζητήσει το πρόβλημα με τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών, ο/η οποίος/α θα προσπαθήσει να προτείνει λύσεις για την άμεση αντιμετώπιση του θέματος. Σε περίπτωση που το πρόβλημα εξακολουθεί, ο/η Ακαδημαϊκός

Σύμβουλος Σπουδών θα προσπαθήσει να επιλύσει το θέμα με απευθείας επαφή με τον/τη διδάσκοντα/ούσα ή διοικητικό προσωπικό. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς την συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση.

Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί μέσω της άτυπης απευθείας διαδικασίας, ο φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλει γραπτώς στη Γραμματεία του ΠΜΣ, εντός 30 ημερών, το παράπονο/ένσταση με συντομία, σαφήνεια, και αντικειμενικότητα, συμπληρώνοντας το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων/Ενστάσεων» που είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Στη συνέχεια, η Γραμματεία του ΠΜΣ το διαβιβάζει στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ και στον Προέδρο του Τμήματος. Η Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ και ο Προέδρος του Τμήματος οφείλουν να διερευνήσουν το ζήτημα που προέκυψε, και εάν το κρίνουν απαραίτητο, να το παραπέμψουν στη Γενική Συνέλευση του Τμήματος. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες.

Στο πλαίσιο αντιμετώπισης παραπόνων και σε περίπτωση που ο φοιτητής/τρια δεν ικανοποιηθεί με τις ενέργειες/αποφάσεις σε επίπεδο τμήματος και εξακολουθεί να ενίσταται, μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο/ένσταση στο θεσμό του *Συνηγόρου του Φοιτητή*, που λειτουργεί στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, που γνωμοδοτεί με βάση τις κείμενες διατάξεις και το ιστορικό της κάθε υπόθεσης προς το Τμήμα. Σε κάθε περίπτωση, και όπου αυτό είναι δυνατό, τηρείται η ανωνυμία του/της φοιτητή/τριας που υποβάλλει το προς επίλυση αίτημα.

Ο φοιτητής/τρια και οι διδάσκοντες ή διοικητικό προσωπικό τους οποίους αφορά το παράπονο/ένσταση ενημερώνονται αρμοδίως, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για τη διαχείριση και την έκβασή του.

*Σημειώνεται ότι οι όροι «φοιτητής», «φοιτητές», «καθηγητής», «καθηγητές» αναφέρονται σε όλα τα φύλα.*

