



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS



UNIVERSITY
of NICOSIA

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

Σε συνεργασία με Πανεπιστήμιο Λευκωσίας

ΠΜΣ «Διοίκηση Φιλοξενίας και Υπηρεσιών»

Παράρτημα D4.3

Κανονισμός Παραπόνων και Ενστάσεων

Ιανουάριος 2026

ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΟΥ

ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΩΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΩΝ ΛΕΥΚΩΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΑΤΡΩΝ «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» ΓΙΑ ΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΡΟΒΛΕΠΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ, ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ

Το Τριμελές Συντονιστικό Όργανο είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση και επίλυση θεμάτων που ανακύπτουν από φοιτητές και φοιτήτριες του Προγράμματος, όπως παράπονα, αιτήματα ή άλλες απρόβλεπτες περιπτώσεις.

Για τα δύο πρώτα εξάμηνα σπουδών, κατά τα οποία πραγματοποιείται η διδασκαλία των μαθημάτων, και για τη Διπλωματική Εργασία που προσφέρεται το τρίτο εξάμηνο εφαρμόζονται οι διαδικασίες που προβλέπονται από το Πανεπιστήμιο Λευκωσίας.

Κατά το τρίτο εξάμηνο, στο οποίο διεξάγεται η Πρακτική Άσκηση, υπό την ευθύνη του Πανεπιστημίου Πατρών, και λόγω της ιδιαίτερης φύσης της δια ζώσης εφαρμογής τους, το Τριμελές Συντονιστικό Όργανο, κατόπιν διαβούλευσης με τους ακαδημαϊκούς υπεύθυνους και τους εμπλεκόμενους φορείς, έχει θεσπίσει ειδικό Κανονισμό Λειτουργίας για την Πρακτική Άσκηση. Ο Κανονισμός αυτός, ο οποίος μπορεί να τροποποιείται ή να επικαιροποιείται με απόφαση του Οργάνου, κοινοποιείται σε όλους τους φοιτητές και τις φοιτήτριες και αποσκοπεί στη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας, της δίκαιης διαχείρισης θεμάτων ή παραπόνων, και της ποιότητας των σπουδών κατά τη διάρκεια του τρίτου εξαμήνου του Κοινού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΡΟΒΛΕΠΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ

ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ

Προφορικό ή/και γραπτό παράπονο υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του Πανεπιστημίου δεν συνάδει με:

1. Τους Κανόνες Σπουδών και Φοίτησης
2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές του Τμήματος που αφορούν σε:
 - Έρευνα
 - Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
 - Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα
 - Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
 - Εργασιακή Συμπεριφορά
 - Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
 - Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης
3. Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και

εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών, Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Πανεπιστήμιο Πατρών.

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους/τις απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτηση. Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι θα πρέπει να ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

Κατά τη διάρκεια της Πρακτικής Άσκησης, ζητήματα που δεν προβλέπονται από τον Οδηγό και τον Κανονισμό Πρακτικής Άσκησης και τίθενται από φοιτητές ή φοιτήτριες (όπως παράπονα ή απρόβλεπτα αιτήματα) αντιμετωπίζονται σύμφωνα με την ακόλουθη διαδικασία:

1. Ο/Η φοιτητής/τρια γνωστοποιεί το ζήτημα που τον/την απασχολεί είτε μέσω των Συμβούλων Πρακτικής Άσκησης (όταν δεν τους αφορά άμεσα) είτε απευθείας στον Συντονιστή Πρακτικής Άσκησης του Πανεπιστημίου Πατρών. Η επικοινωνία πραγματοποιείται μέσω του πανεπιστημιακού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που διαθέτει ο/η φοιτητής/τρια.

2. Ο Σύμβουλος Πρακτικής Άσκησης, ενημερώνει τον Συντονιστή της Πρακτικής Άσκησης εάν δεν μπορεί να το διευθετήσει ο ίδιος άμεσα. Ο Συντονιστής της Πρακτικής Άσκησης πραγματοποιεί τις ακόλουθες ενέργειες, εξετάζει το ζήτημα και ενεργεί ανάλογα με τη φύση του:

- Αν μπορεί να το αντιμετωπίσει άμεσα, το διευθετεί και ενημερώνει γραπτώς τον/την φοιτητή/τρια.
- Αν απαιτείται συνεργασία, το εξετάζει από κοινού με τους Συμβούλους Πρακτικής Άσκησης, προβαίνοντας σε κοινή διευθέτηση.
- Αν το ζήτημα δεν μπορεί να επιλυθεί με τα ανωτέρω μέσα, το παραπέμπει στο Τριμελές Συντονιστικό Όργανο του Προγράμματος, το οποίο επιλαμβάνεται, λαμβάνει απόφαση και ενημερώνει τον/την φοιτητή/τρια σχετικά.

3. Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια δεν ικανοποιηθεί από τη διευθέτηση:

- Αν το ζήτημα έχει χειριστεί ο Επιστημονικός Υπεύθυνος, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλει ένσταση στο Τριμελές Συντονιστικό Όργανο, το οποίο εξετάζει και αποφασίζει οριστικά.
- Αν η απόφαση έχει εκδοθεί από το Τριμελές Συντονιστικό Όργανο, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί στους Αντιπρυτάνεις Ακαδημαϊκών Θεμάτων των δύο Πανεπιστημίων, οι οποίοι αποφασίζουν από κοινού και ενημερώνουν τον/την ενδιαφερόμενο/η.
- Εφόσον το ζήτημα δεν μπορεί να επιλυθεί ή ο/η φοιτητής/τρια επιλέγει να μην προσφύγει στα όργανα του ΚΠΜΣ, μπορεί να απευθυνθεί στο Γραφείο του «Συνηγόρου του Φοιτητή» του Πανεπιστημίου Πατρών (<https://synigorosfoititi.upatras.gr/>), το οποίο μεσολαβεί μεταξύ

φοιτητών και θεσμικών οργάνων του Πανεπιστημίου για τη διαχείριση διαφορών ή καταγγελιών. Το γραφείο δεν έχει αρμοδιότητα σε ζητήματα εξετάσεων ή βαθμολογίας, σύμφωνα με τις προβλέψεις της νομοθεσίας.

Τα Μέλη Συντονιστικού Οργάνου

Έντυπο υποβολής παραπόνων

Προς Συντονιστικό Όργανο

Αρ. Αναφοράς εγγράφου (συμπληρώνεται από τον/την παραλήπτη/τρια):

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

Αριθμός Μητρώου ή Ταυτότητας:

Έτος Φοίτησης:

Σταθερό Τηλέφωνο:

Κινητό Τηλέφωνο:

e-mail:

Θέμα Παραπόνου

(Γράψτε Χ στην αντίστοιχη γραμμή)

Διδασκαλία	
Έρευνα	
Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων	
Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων	
Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας	
Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα	
Εργασιακή Συμπεριφορά	
Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης	

Παρακαλούμε διατυπώστε συνοπτικά το πρόβλημα ή το παράπονό σας:

.....

.....

.....

.....

.....

	<i>Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου.</i>
	<i>Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα</i>

Ημερομηνία / /

Υπογραφή Αιτούντα