



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΠΜΣ: Τεχνητή Νοημοσύνη και Εφαρμογές  
(*MSc in Artificial Intelligence and Applications*)

# Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Ιούλιος 2024

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ.....	2
2. ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ.....	3
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΥ, ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΥΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	

## **ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

### **1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

(Απόφαση Συνέλευσης υπ. αριθ. 47/23.03.2022)

Η διαχείριση των πιθανών παραπόνων των φοιτητών/τριών ή/και των αστοχιών της εκπαιδευτικής και ερευνητικής διαδικασίας και των διοικητικών υπηρεσιών που ενδέχεται να προκύψουν αντιμετωπίζονται μέσω των διαδικασιών που περιγράφονται παρακάτω.

Για την καταγραφή των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών/τριών του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠ&Τ) είναι διαθέσιμο σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» το οποίο συμπληρώνει ο φοιτητής/τρια με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και περιεκτικότητα. Μετά την ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος, η Γραμματεία καλείται να ενημερώσει ότι παρέλαβε το αίτημα εντός τριών (3) ημερών.

Η Γραμματεία του ΤΠ&Τ καλείται να διαβιβάσει άμεσα το αίτημα στο μέλος του Τμήματος που έχει οριστεί ως υπεύθυνος διαχείρισης παραπόνων - ενστάσεων (Υ.Π.), μαζί με το σύνολο των αποδεικτικών στοιχείων. Ο Υ.Π., αφού εξετάσει το παράπονο προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες και ενημερώνει τα οικεία όργανα του Τμήματος. Ο Υ.Π., ο Πρόεδρος ή η Συνέλευση του ΤΠ&Τ δύνανται να προτείνουν λύσεις σε ζητήματα που αφορούν ακαδημαϊκά, εκπαιδευτικά ή διοικητικά ζητήματα.

Για παράπονα σχετικά με την Ακαδημαϊκή διαδικασία οι φοιτητές/τριες οφείλουν να απευθύνονται αρχικά στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο που έχει ορισθεί και στη συνέχεια στα αρμόδια μονομελή και συλλογικά όργανα. Η επικοινωνία μπορεί να είναι άμεση ή μέσω εκπροσώπων (για παράδειγμα μέσω των φοιτητικών συλλόγων). Σε περίπτωση που δεν υπάρχει ανταπόκριση, τα όργανα του Τμήματος μπορούν να διαβιβάσουν την υπόθεση στον Κοσμήτορα της Σχολής Θετικών Επιστημών, για περαιτέρω ενέργειες. Για παράπονα και ενστάσεις που σχετίζονται με διοικητικά θέματα μπορούν να επικοινωνούν με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος.

Οι φοιτητές/τριες που αντιμετωπίζουν εκτεταμένα προβλήματα εξέτασης με συγκεκριμένο μάθημα, έχουν τη δυνατότητα να αιτηθούν τη διαμόρφωση ειδικής τριμελούς επιτροπής εξέτασης, σύμφωνα με απόφαση της Κοσμητείας και με την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 33, Ν. 4009/2011). Παράλληλα, οι φοιτητές/τριες έχουν το δικαίωμα να δουν το γραπτό τους.

Οι άμεσα ενδιαφερόμενοι (φοιτητές/τριες, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό) ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για την έκβαση κάθε προς διαχείριση υπόθεσης. Σε κάθε περίπτωση υπάρχει δυνατότητα να ενεργοποιηθεί (μετά από σχετικό αίτημα) και η Επιτροπή Δεοντολογίας του Τμήματος, στην οποία μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές/τριες για την αντιμετώπιση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν αναφορικά με συμφοιτητές, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό και άλλους.

Τέλος, το ΠΘ στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριών, αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν τα προσωπικά τους δεδομένα (στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα) σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Οι φοιτητές/τριες έχουν πρόσβαση στα στοιχεία του φακέλου τους και στο αρχείο των βαθμολογιών.

## **2. ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

**Στάδιο 1: Άτυπη επίλυση του ζητήματος** - Παρουσίαση και συζήτηση των θεμάτων που έχουν ανακύψει με τον Σύμβουλο Καθηγητή ή και τον διδάσκοντα του εκάστοτε μαθήματος.

**Στάδιο 2: Λύση στο θέμα** - Πρόταση για λύση στο θέμα που δύναται να απορριφθεί ή να γίνει αποδεκτή από το ένα μέρος ή και τους δύο ενδιαφερόμενους.

**Στάδιο 3: Επίσημη ακρόαση του παραπόνου/καταγγελίας** - Ανάλογα με τη σοβαρότητα της καταγγελίας, το αίτημα μπορεί να παραπεμφθεί στην αρμόδια Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ή στη Συνέλευση ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ.

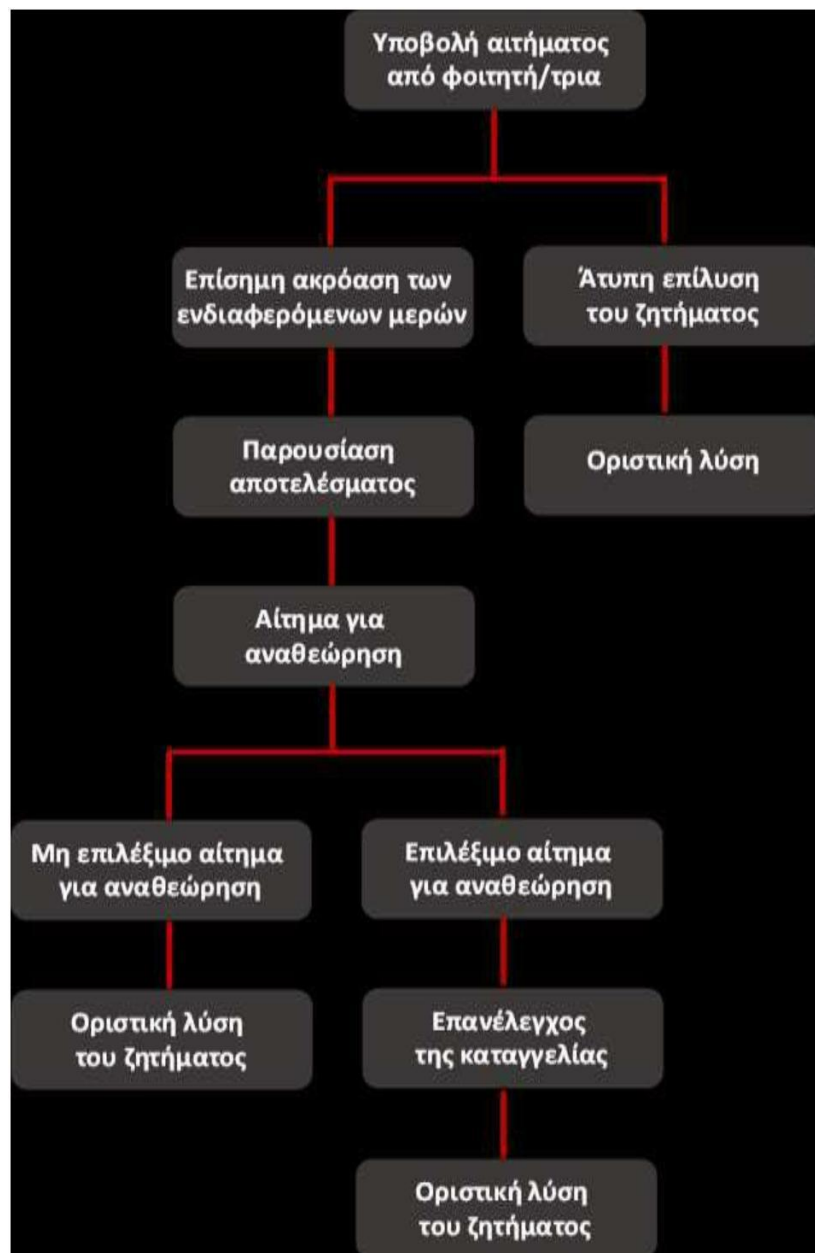
**Στάδιο 4: Εξαγωγή συμπερασμάτων** - Υποβολή πορίσματος από το αρμόδιο όργανο για τον τρόπο διαχείρισης του παραπόνου/ένστασης.

**Στάδιο 5: Αίτημα αναθεώρησης** - Σε περίπτωση που το πόρισμα δεν καλύπτει τον έναν από τους δύο εμπλεκόμενους, δύναται να ζητηθεί η επανεξέταση του θέματος και η απόφαση λαμβάνεται από τη Συνέλευση του ΤΠ&Τ, η οποία μπορεί να προτείνει την επανεξέταση του θέματος ή την μη επανεξέταση του παραπόνου.

**Στάδιο 6: Πιθανή επανεξέταση** - Σε περίπτωση που η Συνέλευση του Τμήματος προτείνει την επανεξέταση του παραπόνου ή της ένστασης αυτή πραγματοποιείται από άλλο όργανο του Τμήματος ή του Πανεπιστημίου.

**Στάδιο 7: Οριστική επίλυση** - Επίτευξη λύσης σε κάθε ένα από τα ανωτέρω στάδια.

Διάγραμμα 1 : Σχηματική απεικόνιση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων / ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΤΠ&Τ



	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:</b>	<b>E.17.01</b>	<b>ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΕΝΤΥΠΑ ΤΠ&amp;Τ</b>
	<b>ΕΝΤΥΠΟ:</b>	<b>ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ</b>	
	<b>ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ:</b>	<b>ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΠ&amp;Τ</b>	
	<b>ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΣΗ:</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΤΠ&amp;Τ</b>	

## **E.17.01 - ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Το Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, στο πλαίσιο της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας που ακολουθεί και της συνεχιζόμενης προσπάθειας που κάνει για τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους φοιτητές/τριες, τους παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης πιθανών παραπόνων, ενστάσεων, σχολίων και παρατηρήσεων που αφορούν θέματα ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών/τριών.

Όνοματεπώνυμο: .....

Πατρώνυμο: ..... Αρ. Γεν. Μητρώου: .....

Ιδρυματικό email: .....

Εξάμηνο φοίτησης: ..... Ακαδημαϊκό έτος εισαγωγής: .....

Το παράπονο που διατυπώνετε αφορά θέμα:

Φοιτητικό  Σπουδών  Σίτισης

Στέγασης  Πρακτική Άσκηση  Πτυχιακή Εργασία

Άλλος Λόγος  Διευκρινίστε: .....

*Παρακαλούμε να διατυπώσετε με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και περιεκτικότητα το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, ερευνητικές και άλλες) του ΤΠ&Τ.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Λαμία, .... / .... / .....

**Ο Φοιτητής / Η Φοιτήτρια**

**(ΥΠΟΓΡΑΦΗ)**



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

**ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

**(ΜΟ.ΔΙ.Π)**

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ**

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΥ,  
ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΥΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1</b>		<b>Πολιτική αντιμετώπισης θεμάτων εκφοβισμού, θυματοποίησης και παρενόχλησης</b>	<b>3</b>
	<b>1.1</b>	Προσδιορισμός αρνητικών κοινωνικών συμπεριφορών	3
	<b>1.2</b>	Βασικές αφορμές εκφοβισμού	3
	<b>1.3</b>	Στρατηγικό πλαίσιο αντιμετώπισης αρνητικών συμπεριφορών	5
	<b>1.4</b>	Βασικές διαδικασίες διερεύνησης περιστατικών εκφοβισμού	5
	<b>1.5</b>	Στρατηγικές αντιμετώπισης	5
	<b>1.6</b>	Τακτικές αντιμετώπισης	6
	<b>1.7</b>	Επιπρόσθετες διαδικασίες	7
<b>2</b>		<b>Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας</b>	<b>8</b>
<b>3</b>		<b>Εμπλεκόμενοι</b>	<b>11</b>
<b>4</b>		<b>Περιγραφή της διαδικασίας – Επιμέρους περιπτώσεις</b>	<b>13</b>
	<b>4.1</b>	1 <sup>η</sup> περίπτωση: Φοιτητές/τριες, μέλη ΔΕΠ, διδακτικό, εργαστηριακό και ερευνητικό προσωπικό	13
	<b>4.2</b>	2 <sup>η</sup> περίπτωση: Διοικητικό προσωπικό	17



# 1. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΘΕΜΑΤΩΝ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΥ, ΘΥΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ ΑΡΝΗΤΙΚΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ

## Εισαγωγή

Όλα τα μέλη της κοινότητας του ΠΘ (διδάσκοντες, ερευνητές, φοιτητές και διοικητικό προσωπικό) οφείλουν να γνωρίζουν ότι καμία μορφή διάκρισης λόγω φύλου, φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού δεν είναι ανεκτή από το Ίδρυμα και ότι θα πρέπει να διασφαλίζεται η αρχή της ίσης μεταχείρισης.

Καμία μορφή άμεσης ή έμμεσης διάκρισης, θυματοποίησης, εκφοβισμού ή σεξουαλικής παρενόχλησης δεν είναι ανεκτή από το Ίδρυμα. Στον εργασιακό χώρο όλες οι κατηγορίες μελών της κοινότητας του ΠΘ οφείλουν να συμπεριφέρονται με το δέοντα σεβασμό, και με απουσία οποιασδήποτε μορφής θυματοποίησης, εκφοβισμού, διάκρισης και παρενόχλησης.

Σκοπός αυτής της πολιτικής του ΠΘ είναι να προωθηθεί η ανάπτυξη ενός εργασιακού περιβάλλοντος στο οποίο η παρενόχληση και ο εκφοβισμός απαγορεύονται και όπου φοιτητές και όλες οι κατηγορίες διδακτικού και διοικητικού προσωπικό θα έχουν τη βεβαιότητα ότι το πρόβλημά τους θα αντιμετωπιστεί με διάκριση και υπευθυνότητα από το Ίδρυμα.

### 1.1 Προσδιορισμός αρνητικών κοινωνικών συμπεριφορών

Φαινόμενα αρνητικών κοινωνικών συμπεριφορών εμφανίζονται όχι μόνο στο σχολείο αλλά και στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και στον επαγγελματικό χώρο, και αυτά τα φαινόμενα συχνά συνδέονται με συμπεριφορές εκφοβισμού/θυματοποίησης ή/και παρενόχλησης. Ο **εκφοβισμός** είναι γενικά η πρόκληση ταραχής/φόβου εσκεμμένα και μεθοδευμένα και βάσει συγκεκριμένης αφορμής (χαρακτηριστικών που θεωρούνται αδυναμίες), και στρέφεται κατά του αισθήματος ασφαλείας και αξιοπρέπειας του ατόμου. Βασίζεται στη διαφορά δύναμης και συχνά δημιουργεί περιβάλλον εχθρικό, υποβαθμιστικό, ευτελιστικό ή προσβλητικό. Η **θυματοποίηση** είναι το αποτέλεσμα των εκφοβιστικών συμπεριφορών και αφορά τα άτομα που έχουν υποστεί σωματική ή/και ψυχική βία. Η **παρενόχληση** αποτελεί μια ενέργεια που προκαλεί αίσθημα μη άνεσης στο άτομο-στόχο και συνιστά μια φαινομενικώς ελαφρά μορφή εκφοβισμού, η οποία ωστόσο δεν αποκλείεται να προκαλεί σημαντική ταραχή.

Στο χώρο του Πανεπιστημίου χρειάζεται ιδιαίτερη επιφυλακή για την αντιμετώπιση τέτοιων συμπεριφορών, για πολλούς λόγους, καθώς είναι πιθανόν, για παράδειγμα, μια υπερτονισμένη ανταγωνιστικότητα ή/και επιθετικότητα ορισμένων ατόμων να έχει είτε φυσική είτε και ψυχολογική μορφή.

### 1.2 Βασικές αφορμές εκφοβισμού που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής και προστασίας είναι οι ακόλουθες:

- Διαφορά ηλικίας. Όταν, για παράδειγμα, κάποιος είναι πολύ μεγαλύτερος ή μικρότερος σε ηλικία, πχ πρωτοετής σε εργαστήριο τελειόφοιτων, ή πολύ προχωρημένης ηλικίας φοιτητής ανάμεσα σε συνηθισμένης ηλικίας φοιτητές, μπορεί να στοχοποιηθεί.

- Αναπηρίες/ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες (κινητικές, γνωστικές, μαθησιακές, αισθητηριακές, αναπτυξιακές). Τυχόν φοιτητές με αναπηρίες ή/και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες μπορούν να στοχοποιηθούν, ίσως με αθόρυβους τρόπους (λ.χ. με απομόνωση), που όμως σε αυτά τα άτομα μπορεί να επιφέρουν σοβαρές ψυχολογικές συνέπειες.
- Έμφυλες διαφορές. Οι σεξουαλικές παρενοχλήσεις, συνήθως από άντρες προς γυναίκες (φοιτητές προς φοιτήτριες, αλλά και – ακόμη σοβαρότερα - από καθηγητές προς φοιτήτριες) είναι μια πιθανή μορφή εκφοβισμού. Αν και αθόρυβος (τις περισσότερες φορές), αυτός ο εκφοβισμός μπορεί να έχει σοβαρές επιπλοκές, που μπορούν να φτάσουν σε πειθαρχικές ή ποινικές ευθύνες.
- Θεσμικός ρόλος ή ιεραρχικά ανώτερη θέση ενός ατόμου. Για παράδειγμα, κατάχρηση του ρόλου του από έναν καθηγητή σε σχέση με έναν φοιτητή ή φοιτήτρια ή κατάχρηση του ρόλου του από φοιτητή ή φοιτήτρια που εκπροσωπεί κάποια μεγάλη ομάδα φοιτητών, σε άλλους φοιτητές ή προς καθηγητές του. Κατάχρηση του ρόλου ενός ιεραρχικά ανώτερου μεταξύ των μελών του διοικητικού προσωπικού. Κατάχρηση του ρόλου ενός ιεραρχικά ανώτερου μεταξύ των διδασκόντων του ιδρύματος. Τα παραπάνω παραδείγματα δεν αποκλείουν την περίπτωση αντικοινωνικής συμπεριφοράς από έναν ιεραρχικά κατώτερο σε ένα ιεραρχικά ανώτερο άτομο.
- Έμφυλες διαφοροποιήσεις. Αναφέρονται σε περιπτώσεις κατά τις οποίες το άτομο δεν εκφράζει σε επαρκή, κατά τα γνώμη του εκφοβιστή, βαθμό τα αντιπροσωπευτικά χαρακτηριστικά του βιολογικού του φύλου.
- Εμφανισιακές διαφοροποιήσεις. Για παράδειγμα, πολύ κοντά άτομα ή πολύ ψηλά ή παχύσαρκα άτομα ή άτομα που το βιολογικό τους φύλο δεν συνάδει με την στερεοτυπική ενδυματολογική εμφάνιση μπορεί να στοχοποιούνται.
- Φυλετικές και/ή κοινωνικές- πολιτισμικές διαφορές. Άτομα με καταγωγή από ξένες χώρες (πολύ συχνά από οικογένειες προσφύγων ή οικονομικών μεταναστών) μπορεί να γίνουν στόχος τέτοιων συμπεριφορών.
- Εγκυμοσύνη-μητρότητα. Φοιτήτριες ή μέλη του προσωπικού ενός τμήματος που είναι σε κατάσταση εγκυμοσύνης ή με παιδιά (και αντίστοιχες οικογενειακές υποχρεώσεις) μπορεί να τύχουν από συμφοιτητές/τριές τους ή και προσωπικό, κάθε άλλο παρά κατανόησης, ή ακόμη και απομόνωσης ή αρνητικών σχολιασμών για την τυχόν χαμηλότερη απόδοσή τους ή τις ιδιαίτερες ανάγκες τους.
- Έγγαμος βίος/επίσημη συμβίωση. Το ίδιο ισχύει για έγγαμους φοιτητές/τριες, οι οποίοι εμφανίζουν ιδιαίτερες ανάγκες και δυσκολίες λόγω οικογενειακών υποχρεώσεων.
- Συμμετοχή σε ομάδες ειδικών ενδιαφερόντων. Σε περίπτωση που κάποιος είναι μέλος σε ιδιαίτερα σύνολα (π.χ. κόμματα, θρησκευτικού χαρακτήρα οργανώσεις, κληρονομικούς συλλόγους κτλ.) που χαρακτηρίζονται από ιδιαίτερο αξιακό- ιδεολογικό σύστημα ή είναι αντίθετα ιδιαίτερα απομονωμένος μπορεί να στοχοποιηθεί.

### **1.3 Στρατηγικό πλαίσιο αντιμετώπισης αρνητικών συμπεριφορών**

Το γενικότερο πλαίσιο που ακολουθείται για την αντιμετώπιση των διαφόρων μορφών εκφοβισμού είναι η ανάπτυξη πνεύματος πρόληψης αλλά και άμεσης καταστολής των φαινομένων αυτών όταν εμφανίζονται στις ομάδες της πανεπιστημιακής κοινότητας (φοιτητές, καθηγητές, εργαζόμενοι). Όλες οι κατηγορίες του προσωπικού το ιδρύματος (διδάσκοντες, ερευνητικό και διοικητικό προσωπικό) έχουν καθήκον κατ' αρχήν να προσέχουν τη συμπεριφορά τους τόσο μεταξύ τους όσο και απέναντι στους φοιτητές/τριες και να αναφέρουν διαπιστωμένα φαινόμενα εκφοβισμού στα αρμόδια όργανα (Διοίκηση Τμήματος ή/και Διεύθυνση Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας του Ιδρύματος).

Από θεσμική άποψη, έχουν διαρκή ισχύ και στον ακαδημαϊκό χώρο οι σχετικές διατάξεις του Υπαλληλικού Κώδικα, του Ποινικού Κώδικα, του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας καθώς και του Αστικού Κώδικα. Υπάρχει επίσης Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων κάθε Τμήματος καθώς και σύμβουλος-καθηγητής για κάθε φοιτητή/τρια που, μεταξύ άλλων, έχουντο καθήκον της ανίχνευσης ιδιαίτερων αναγκών και προβλημάτων των φοιτητών, στα οποία περιλαμβάνεται και ο εκφοβισμός. Ο εκάστοτε διδάσκων που είναι υπεύθυνος του κάθε μαθήματος έχει επίσης καθήκον να επέμβει άμεσα σε περίπτωση εκφοβισμού μεταξύ φοιτητών ή/και άλλων εμπλεκόμενων ατόμων.

Διαδικαστικά, κάθε φοιτητής/τρια έχει δικαίωμα να υποβάλλει έγγραφη αναφορά σε περίπτωση που υποστεί εκφοβισμό, όπου θα αναφέρεται το περιστατικό, ο χρόνος και ο τόπος τέλεσής του, και τυχόν μάρτυρες ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία. Βάσει τέτοιας έγγραφης αναφοράς-καταγγελίας από τον καταγγέλλοντα δύναται να κινηθεί περαιτέρω διαδικασία έρευνας και αντιμετώπισης του θέματος.

Αντιστοίχως και όλες οι άλλες κατηγορίες διδακτικού, ερευνητικού και διοικητικού προσωπικού είναι πιθανό να αντιμετωπίσουν αντίστοιχα προβλήματα, εκφοβισμού, παρενόχλησης και θυματοποίησης, είτε μεταξύ τους, είτε από φοιτητές. Οι διαδικασίες αναφοράς ή καταγγελίας που ακολουθούν είναι ίδιες για όλους.

### **1.4 Βασικές διαδικασίες διερεύνησης περιστατικών εκφοβισμού είναι:**

A) η ακρόαση (με τήρηση πρακτικών)

B) οι έγγραφες αναφορές

Γ) η ιεραρχική παρέμβαση (από το αμέσως ανώτερο όργανο, του οποίου μέλος δεν εμπλέκεται στο περιστατικό με οιονδήποτε τρόπο).

Για περισσότερες οδηγίες δείτε στο τέλος του κειμένου.

### **1.5 Στρατηγικές αντιμετώπισης**

Κεντρικές αξίες που προστατεύονται στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, ώστε να διαφυλαχθεί η αφοσίωση των φοιτητών και του προσωπικού έμμεσα ή άμεσα στην γενικότερη έννοια της ποιότητας (η οποία περιλαμβάνει την ριζική εξαφάνιση φαινομένων εκφοβισμού και ανάρμοστης συμπεριφοράς):

- δικαιώματα και αξιοπρέπεια κάθε φοιτητή ή εργαζόμενου
- καλλιέργεια αμοιβαίας εμπιστοσύνης και πνεύματος συνεργασίας μεταξύ όλων
- ακαδημαϊκή ελευθερία έκφρασης απόψεων
- υποστήριξη της διαφορετικότητας

- ποιότητα ακαδημαϊκού περιβάλλοντος που θα εναρμονίζει την επιστήμη με την κοινωνική συμπεριφορά
- προαγωγή του επαγγελματισμού, της υπευθυνότητας και της ποιότητας σχέσεων μεταξύ προσωπικού, μεταξύ φοιτητών και μεταξύ προσωπικού και φοιτητών
- ακεραιότητα και διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων και στην εφαρμογή διαδικασιών
- σύνεση και νομιμοφροσύνη
- ισότητα ευκαιριών, προσβασιμότητα και αξιοκρατία
- κοινωνικοποίηση
- καλλιέργεια ατομικής υπευθυνότητας, αλλά και συλλογικού πνεύματος
- ευγενής άμιλλα

#### **1.6 Οι τακτικές που ακολουθούνται για τους παραπάνω γενικούς σκοπούς είναι οι ακόλουθες:**

- ιδιαίτερη προσοχή σε θύτες και θύματα εκφοβισμού
- ειδική και συστηματική επιστημονική έρευνα σε θέματα εκφοβισμού
- συνεχής ενημέρωση όλων για τους νόμους και κανονισμούς (δικαιώματα και υποχρεώσεις)
- ελευθερία λόγου και ενθάρρυνση στοχευμένων ακροάσεων και έγγραφων αναφορών σε επιτροπή φοιτητικών θεμάτων και σύμβουλο-καθηγητή
- ανίχνευση και κατανόηση αναγκών πριν από κάθε κρίση, αξιολόγηση ή απόφαση
- διαφύλαξη ησυχίας και σεβασμού στις διαλέξεις
- τήρηση συνέπειας σε προθεσμίες και ωράρια εργασίας και διαλέξεων (τόσο από το προσωπικό όσο και από τους φοιτητές)
- αβρότητα επικοινωνίας και αποθάρρυνση λεκτικής επιθετικότητας
- υποστήριξη φοιτητών στον τρέχοντα αλλά μελλοντικό τους επιστημονικό ή επαγγελματικό προσανατολισμό και αποκατάσταση
- προστασία προσωπικών δεδομένων και σεβασμός υπόληψης και προσωπικότητας
- συστηματική έμφαση στην επιστημονική αριστεία
- παροχή επιστημονικών, επαγγελματικών, πνευματικών και ευρύτερων ερεθισμάτων στους φοιτητές
- διαφύλαξη επαγγελματικού απορρήτου
- ενημέρωση προσωπικού και φοιτητών για θέματα εκφοβισμού
- διατήρηση βέλτιστων υποδομών, κριτική υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και διασφάλιση ασφαλούς πρόσβασης σε αυτές
- συστηματική αξιολόγηση της απόδοσης όλων με αντικειμενικά κριτήρια, και διαδικασίες ανατροφοδότησης
- εκπροσώπηση και συμμετοχικότητα φοιτητών στη λήψη αποφάσεων
- επεξεργασία και αξιοποίηση ατομικής και συλλογικής εμπειρίας σε θέματα συμπεριφοράς, σχέσεων και σε ακαδημαϊκά θέματα.
- Ειδικότερα για τα άτομα με αναπηρίες, απαιτείται η εφαρμογή των οδηγιών της υπηρεσίας «Πρόσβαση». Με προσωπική ευθύνη, οι διδάσκοντες οφείλουν να ακολουθούν τους τρόπους αξιολόγησης των φοιτητών/τριών αυτών, όπως αυτοί συστήνονται από την «Πρόσβαση».

## 1.7 Επιπρόσθετες διαδικασίες

Τα φαινόμενα εκφοβισμού ή/και παρενόχλησης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι – τουλάχιστον κατά μια άποψη- δυσκολότερο να αντιμετωπιστούν απ' ό,τι στο σχολείο, λόγω του ότι οι φοιτητές είναι κατά το νόμο ενήλικοι και η δυνατότητα (όπως και η αρμοδιότητα) παιδαγωγικής παρέμβασης του προσωπικού είναι πιο περιορισμένη. Επίσης, πολύ συχνά οι πρακτικές εκφοβισμού είναι ιδιαίτερα αθόρυβες (π.χ. η απομόνωση, η συστηματική αποκαρδίωση ατόμων κτλ.) και επομένως ο εντοπισμός και η συνειδητοποίησή τους είναι δυσκολότερο να επιτευχθούν, παρόλο που οι επιπτώσεις και επιπλοκές τους μπορεί να εξακολουθούν να είναι σοβαρές. Επίσης, το τι είναι πράγματι «εκφοβισμός» κατά περίπτωση και ποια είναι τα «ανεκτά» όρια και το κατά νόμο προβλεπόμενο βάθος και τρόπος παρέμβασης χρήζει περαιτέρω συζήτησης.

Συνεπώς, η πρόληψη και αντιμετώπιση τέτοιων θεμάτων χρειάζεται συνεχή επαγρύπνηση. Ειδικοί κανονισμοί (που θα βασίζονται και στα ευρήματα σχετικών ερευνών) και θα προβλέπουν πρότυπα συμπεριφοράς, λεπτομερείς περιορισμούς και διαδικασίες αντιμετώπισης και έννομες συνέπειες χρειάζεται να θεσπισθούν (διοικητικά αλλά και νομοθετικά). Τέλος, καταβάλλεται προσπάθεια ενημέρωσης των φοιτητών/τριών και του προσωπικού μέσω ημερίδων και σεμιναρίων, ώστε να ευαισθητοποιούνται όλοι και να θυμούνται τις υποχρεώσεις, τα δικαιώματά τους και να καλλιεργείται σε όλους κοινό πνεύμα πρόληψης και καταπολέμησης όλων αυτών των αρνητικών συμπεριφορών.

## 2. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Στα πλαίσια της ουσιαστικής διαχείρισης της διαδικασίας εκφοβισμού, παρενόχλησης και θυματοποίησης διαμορφώνεται ο Εσωτερικός Κανονισμός της Διαδικασίας που αφορά σε όλα τα μέλη της κοινότητας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Πιο συγκεκριμένα ο Εσωτερικός Κανονισμός περιλαμβάνει τα ακόλουθα άρθρα:

### Άρθρο 1: Προσδιορισμός Εννοιολογικών Προσεγγίσεων

Στον πίνακα 1 που ακολουθεί προσδιορίζονται εννοιολογικά οι ερμηνείες συγκεκριμένων όρων στο πλαίσιο της διαδικασίας διαχείρισης εκφοβισμού, παρενόχλησης και θυματοποίησης. Πιο συγκεκριμένα:

**Πίνακας 1:** Ερμηνείες συγκεκριμένων όρων

ΌΡΟΣ	ΕΡΜΗΝΕΙΑ
<b>ΑΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>	Άμεσες ή έμμεσες ακατάλληλες παρατηρήσεις ή πράξεις που εκφράζονται σε λεκτική, μη λεκτική, σωματικά ή συναισθηματικά φορτισμένη συμπεριφορά έναντι οποιουδήποτε που το βιώνει ως ανεπιθύμητο και ακατάλληλο, συνιστώντας παραβίαση της ακεραιότητάς του με τέτοιο τρόπο ώστε να έχει ως αποτέλεσμα ψυχοκοινωνική εργασία και / ή άγχος μελέτης και συνίσταται σε σεξουαλική παρενόχληση, επιθετικότητα, βία, εκφοβισμό και διακρίσεις. Η ακατάλληλη συμπεριφορά δεν αφορά μόνο στην κατά πρόσωπο άμεση πράξη αλλά και σε όσες διενεργούνται μέσω κοινωνικών δικτύων διαδικτυακά
<b>ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ</b>	Κάθε μορφή λεκτικής, μη λεκτικής ή σωματικής συμπεριφοράς με σεξουαλικούς συσχετισμούς σκοπός ή συνέπεια της οποίας είναι να υπονομεύσει την αξιοπρέπεια ενός ατόμου, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις όπου έχει δημιουργηθεί μια απειλητική, εχθρική, προσβλητική, ταπεινωτική ή βλαπτική κατάσταση. Η ακατάλληλη συμπεριφορά δεν αφορά μόνο στην κατά πρόσωπο άμεση πράξη αλλά και σε όσες διενεργούνται μέσω κοινωνικών δικτύων διαδικτυακά
<b>ΕΠΙΘΕΤΙΚΟΤΗΤΑ &amp; ΒΙΑ</b>	Περιστατικά όπου ένας σπουδαστής/στρια ή μέλος του προσωπικού υφίσταται σωματική ή συναισθηματική παρενόχληση, απειλή ή επίθεση υπό συνθήκες που σχετίζονται άμεσα με την εκτέλεση της εργασίας ή των σπουδών τους. Η ακατάλληλη συμπεριφορά δεν αφορά μόνο στην κατά πρόσωπο άμεση πράξη αλλά και σε όσες διενεργούνται μέσω κοινωνικών δικτύων διαδικτυακά
<b>ΕΚΦΟΒΙΣΜΟΣ</b>	Όλα τα είδη εκφοβιστικής συμπεριφοράς ενός ή περισσότερων μελών του διδακτικού-διοικητικού προσωπικού προς έναν ή περισσότερους φοιτητές/τριες ή άλλα μέλη του προσωπικού και απευθύνονται σε ένα συγκεκριμένο σπουδαστή ή μέλος του προσωπικού ή κατά ομάδας σπουδαστών ή τα μέλη του προσωπικού που δεν είναι σε θέση να υπερασπιστούν τον

	εαυτό τους από μια τέτοια συμπεριφορά ή που έχουν δυσκολίες να το πράξουν. Η ακατάλληλη συμπεριφορά δεν αφορά μόνο στην κατά πρόσωπο άμεση πράξη αλλά και σε όσες διενεργούνται μέσω κοινωνικών δικτύων διαδικτυακά
<b>ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ</b>	Όλες οι πράξεις ή παρατηρήσεις που οδηγούν σε άνιση μεταχείριση, υποταγή ή μειονεκτική θέση και βασίζονται σε χαρακτηριστικά όπως ο σεξουαλικός προσανατολισμός, το φύλο, οι πολιτικές απόψεις, οι προσωπικές πεποιθήσεις, το χρώμα του δέρματος και η θρησκεία, υπό συνθήκες που σχετίζονται άμεσα με την εκτέλεση του έργου ή των σπουδών τους. Η ακατάλληλη συμπεριφορά δεν αφορά μόνο στην κατά πρόσωπο άμεση πράξη αλλά και σε όσες διενεργούνται μέσω κοινωνικών δικτύων διαδικτυακά
<b>ΚΑΤΑΓΓΕΛΩΝ</b>	Φοιτητής/α ή μέλος του διδακτικού-διοικητικού προσωπικού του ΠΘ που υποβάλλει καταγγελία σχετικά με τη σεξουαλική παρενόχληση, επιθετικότητα, βία, εκφοβισμό ή διακριτική μεταχείριση.
<b>ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΜΕΝΟΣ</b>	Φοιτητής/α ή μέλος του διδακτικού-διοικητικού προσωπικού του οποίου η συμπεριφορά αποτελεί το αντικείμενο της καταγγελίας σχετικά με την ακατάλληλη συμπεριφορά όπως αναφέρεται παραπάνω.
<b>ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>	Η μόνιμη συμβουλευτική επιτροπή που έχει συσταθεί από την ΜΟ.ΔΙ.Π ΠΘ για τη διερεύνηση καταγγελιών σχετικά με τη σεξουαλική παρενόχληση, την επιθετικότητα, τη βία, τον εκφοβισμό ή τις διακρίσεις, την αξιολόγηση αυτών των καταγγελιών και την παροχή συμβουλών στην επιτροπή Δεοντολογίας και Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων για τα επακόλουθα μέτρα που πρέπει ή δεν πρέπει να ληφθούν.
<b>ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>	Νοούνται τα μέλη του προσωπικού του ΠΘ που ορίζονται με απόφαση της ΜΟ.ΔΙ.Π ΠΘ για λογαριασμό των φοιτητών και των μελών του διδακτικού-διοικητικού προσωπικού
<b>ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ</b>	- Πρόσωπο που απασχολείται στο ΠΘ σε προσωρινή ή μόνιμη βάση - - πρόσωπο που εκτελεί εργασίες στο ΠΘ, είτε βάσει σύμβασης με τρίτο είτε με άλλο τρόπο, όπως φιλοξενούμενοι, προσωπικό απόσπασης, εκπαιδευόμενοι φοιτητές και έκτακτο προσωπικό.
<b>ΦΟΙΤΗΤΗΣ/Α</b>	Πρόσωπο που έχει εγγραφεί σε ένα από τα προγράμματα και των τριών κύκλων σπουδών που παρέχονται από το ΠΘ.

## Άρθρο 2: Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας

Μια καταγγελία σχετικά με σεξουαλικό εκφοβισμό, επιθετικότητα, εκφοβισμό ή διάκριση μπορεί να υποβληθεί από οποιονδήποτε μέλος της κοινότητας, διδακτικό προσωπικό,

διοικητικό προσωπικό ή φοιτητή (εφεξής «ο καταγγέλλων») που βιώνει ή έχει βιώσει οποιαδήποτε τέτοια ανάρμοστη συμπεριφορά κατά τη διάρκεια της εργασίας ή των σπουδών στο ΠΘ. Πιο συγκεκριμένα:

- Οι πρώην σπουδαστές ή μέλη του διδακτικού-διοικητικού προσωπικού εξακολουθούν να δικαιούνται να υποβάλουν καταγγελία που αναφέρεται σε σεξουαλικό εκφοβισμό, επιθετικότητα, εκφοβισμό ή διάκριση, για περίοδο τριών μηνών από τη λήξη του διορισμού ή εγγραφής τους στο ΠΘ, υπό την προϋπόθεση ότι οι κατηγορούμενοι εξακολουθούν να απασχολούνται ή εξακολουθούν να είναι εγγεγραμμένοι ως φοιτητές.
- Οι καταγγελίες μπορούν πάντα να ανακληθούν ανά πάσα στιγμή από το σχετικό σπουδαστή ή μέλος του διδακτικού-διοικητικού προσωπικού.
- Μετά την παραλαβή της ειδοποίησης ανάκλησης μιας καταγγελίας, ο χειρισμός αυτής της καταγγελίας θα σταματήσει αμέσως και όλα τα έγγραφα που σχετίζονται με αυτήν την καταγγελία θα διαγραφούν από τα σχετικά αρχεία.

### **Άρθρο 3: Υποβολή καταγγελίας**

#### **Σημαντικά σημεία**

Εάν ένας καταγγέλλων/ουσα υποβάλει μια καταγγελία, μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης ή τηλεφωνικά στην γραμμή “respect”, το μέλος της σχετικής Επιτροπής Χειρισμού Καταγγελιών, θα ειδοποιηθεί το συντομότερο δυνατό. Αυτός ο εμπιστευτικός σύμβουλος θα έχει τη δυνατότητα να συμβουλευτεί άλλα μέλη της Επιτροπής για την καταγγελία και για το πώς θα τη χειριστεί.

Μετά την παραλαβή της καταγγελίας, ο εμπιστευτικός σύμβουλος είναι εξουσιοδοτημένος να λαμβάνει όλες τις σχετικές πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την υπεύθυνη άσκηση των καθηκόντων του.

Ο εμπιστευτικός σύμβουλος είναι υπεύθυνος έναντι της επιτροπής για την εκπλήρωση των καθηκόντων του.

Ο εμπιστευτικός σύμβουλος πρέπει πάντα να διατηρεί αυστηρή εμπιστευτικότητα όσον αφορά όλες τις πληροφορίες σχετικά με μια καταγγελία ή μια σχεδιαζόμενη καταγγελία σχετικά με την ακατάλληλη συμπεριφορά που έρχεται σε γνώση του / της. Αυτό το καθήκον διατήρησης της εμπιστευτικότητας δεν ισχύει όταν καλείται να ενημερώσει, την Επιτροπή Χειρισμού Καταγγελιών, τους υπαλλήλους, έναν εμπιστευτικό ιατρό (κατά περίπτωση) της αστυνομίας (εάν απαιτείται), των δικαστικών αρχών (εάν απαιτείται).

Ο εμπιστευτικός σύμβουλος πρέπει να τηρεί μητρώο όλων των καταγγελιών ή σχετικών καταγγελιών που του υποβάλλονται και πρέπει να υποβάλλει εμπιστευτική ετήσια έκθεση σχετικά με αυτό (σε ανώνυμη μορφή) στην Επιτροπή Χειρισμού Καταγγελιών.



### 3. ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

Ο περαιτέρω χειρισμός μιας καταγγελίας θα γίνεται από αρμόδια Επιτροπή, με τον τίτλο **‘Επιτροπή Χειρισμού Καταγγελιών’** (5 τακτικά και 5 αναπληρωματικά μέλη) που έχει συγκροτηθεί για το λόγο αυτό με απόφαση της ΜΟΔΙΠ του Π.Θ. στην 11<sup>η</sup>/9-2-2020 συνεδρίασή της και αποτελείται από τους κάτωθι (πίνακας 2):

**Πίνακας 2:** Μέλη Επιτροπής Χειρισμού Καταγγελιών

<b>Πόλη</b>	<b>Μέλος (Τακτικό)</b>	<b>Μέλος (Αναπληρωματικό)</b>
ΛΑΜΙΑ	1. Χατζηγεωργίου Άρτεμις, Καθηγήτρια Τμήμα Πληροφορικής με Εφαρμογές στην Βιοιατρική	1. Καπρέλη Ελένη, Καθηγήτρια Τμήμα Φυσικοθεραπείας
ΤΡΙΚΑΛΑ	2. Τσιόκανος Αθανάσιος, Καθηγητής Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού	2. Ανδρούτσος Οδυσσέας, Αναπληρωτής Καθηγητής Τμήμα Διαιτολογίας και Διατροφολογίας
ΚΑΡΔΙΤΣΑ	3. Νταλός Γεώργιος, Καθηγητής Τμήμα Δασολογίας, Επιστημών Ξύλου και Σχεδιασμού	3. Μαυρογιάννη Βασιλική, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Τμήμα Κτηνιατρικής
ΛΑΡΙΣΑ	4. Τσούγκος Ιωάννης, Αναπληρωτής Καθηγητής Τμήμα Ιατρικής	4. Σπύρου Βασιλική, Καθηγήτρια πρώτης βαθμίδας Γενικό Τμήμα Λάρισας
ΒΟΛΟΣ	5. Ανδρέου Ελένη, Καθηγήτρια Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης	5. Δερμιτζάκη Ειρήνη, Καθηγήτρια Παιδαγωγικό Τμήμα Προσχολικής Εκπαίδευσης

Σε περίπτωση που κάποιο Τμήμα θέλει να εξειδικεύσει περισσότερο την Πολιτική για θέματα Εκφοβισμού, Παρενόχλησης και Θυματοποίησης μπορεί να προβεί σε προσθήκες που αντιπροσωπεύουν τις ιδιαιτερότητες του και να αναρτήσει το κείμενο αυτό στην ιστοσελίδα του Τμήματος, αφού προηγουμένως ενημερώσει τη ΜΟΔΙΠ. Παράλληλα τα Τμήματα να φροντίσουν για την ύπαρξη συνδέσμου που θα παραπέμπει στην κεντρική ηλεκτρονική διεύθυνση του Ιδρύματος <https://www.uth.gr/zo/ypostririxi/parenohlisi-ekfobismos>, όπου υπάρχουν οδηγίες αντιμετώπισης των σχετικών θεμάτων.

Τα **καθήκοντα των μελών της Επιτροπής Χειρισμού Καταγγελιών** στο πλαίσιο της διαδικασίας αυτής είναι τα εξής:

- παροχή συμβουλών και βοήθειας στο πρόσωπο ή τα πρόσωπα που προτίθενται να υποβάλουν καταγγελία σχετικά με τη σεξουαλική παρενόχληση, επιθετικότητα, βία, εκφοβισμό ή διάκριση ή που έχουν ήδη υποβάλει μια τέτοια καταγγελία (εφεξής "ο καταγγέλλων")
- παροχή πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία υποβολής καταγγελιών που καθορίζεται στην παρούσα διαδικασία ή σύμφωνα με αυτήν
- αναζήτηση λύσης στα προβλήματα που εντοπίστηκαν από τον καταγγέλλοντα

- διατυπώνει συστάσεις –νομικές ή μη σχετικά με την πολιτική που πρόκειται να θεσπιστεί ή / και άλλα θέματα σχετικά με την ακατάλληλη συμπεριφορά.

## 4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ – Επιμέρους περιπτώσεις

Στην παρούσα ενότητα περιγράφονται αναλυτικά τα βήματα – φάσεις της διαδικασίας διαχείρισης περιπτώσεων – καταγγελιών εκφοβισμού, παρενόχλησης και θυματοποίησης. Είναι πολύ σημαντικό να επισημανθεί ότι πρέπει να προσδιορίζονται οι τρόποι επικοινωνίας του καταγγέλλοντα/ουσας με την Επιτροπή Χειρισμού Καταγγελιών. Επίσης του τρόπου ενημέρωσης και διάχυσης της ύπαρξης της υπηρεσίας αυτής στο εσωτερικό του ΠΘ. Οι τρόποι αυτοί είναι:

- προβολή τρόπου επικοινωνίας στην ιστοσελίδα, μειλ- τηλέφωνο
- Ενημέρωση για την ύπαρξη Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας στην ιστοσελίδα του ΠΘ
- Ενημέρωση στην ημέρα υποδοχής των πρωτοετών ενημέρωση για αυτή την υπηρεσία
- Ένταξη στον Οδηγό Σπουδών handbook

### 4.1 1<sup>η</sup> περίπτωση: **Αφορά ΦΟΙΤΗΤΕΣ/ΤΡΙΕΣ, μέλη ΔΕΠ, διδακτικό και εργαστηριακό προσωπικό**

#### **Βήμα 1: Τρόποι καταγγελίας -Εμπέδωση εμπιστοσύνης**

Όλα τα περιστατικά-καταγγελίες γίνονται ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά. Ο καταγγέλλων/ ουσα έχει τη δυνατότητα να προβεί στην καταγγελία του στην Ηλεκτρονική διεύθυνση [respect@uth.gr](mailto:respect@uth.gr) του ΠΘ ή στο τηλέφωνο 2421074024 καθημερινά από 9.00-15.00 (εργάσιμες ημέρες) .

#### **Βήμα 2: Χαρακτηρισμός πρώτη αντιμετώπιση**

Η Υπεύθυνη Υπηρεσία του ΠΘ συλλέγει και αξιολογεί την καταγγελία και αυτή καταγράφεται και χαρακτηρίζεται ως τι είναι ακριβώς (παρενόχληση, εκφοβισμός κλπ). Στην συνέχεια η καταγγελία διαβιβάζεται στον αντίστοιχο Σύμβουλο Εμπιστοσύνης (ΣΕ) μέλος της Επιτροπής Χειρισμού Καταγγελιών. Ο ΣΕ έρχεται σε επικοινωνία – επαφή με τον καταγγέλλον/ουσα. Ο καταγγέλλων/ουσα ερωτάται για το πώς επιθυμεί να δρομολογηθεί η διαδικασία διαχείρισης του περιστατικού διαβεβαιώνοντας τον για την απόλυτη **εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα** που θα τηρηθεί και για τις επιλογές διαχείρισης του περιστατικού.

Οι επιλογές διαχείρισης του περιστατικού είναι:

- A. Διαμεσολάβηση και συμβιβασμός μέσω συζήτησης (πρόσκληση και ακρόαση δύο μερών). Το συμβάν λήγει (Διαχείριση σε 7 εργάσιμες ημέρες μετά την καταγραφή του ). Ακολουθεί ενημέρωση της Επιτροπής για το περιστατικό και την εξέλιξη του με γραπτή αναφορά.

**Σημαντικό:** Αν το περιστατικό λυθεί με διαμεσολάβηση, απλά καταγράφεται (για την ετήσια έκθεση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων) και τελειώνει η διαδικασία.

- B. Ενημέρωση κα συζήτηση με τον Πρόεδρο Τμήματος ή την Επιτροπή Διαχείρισης Καταγγελιών

Αν δεν επέλθει επίλυση του θέματος, από τον Υπεύθυνο ΣΕ τότε το θέμα συζητείται με τον Πρόεδρο του εκάστοτε τμήματος. Αν και εκεί δεν υπάρξει επίλυση τότε το θέμα συζητείται σε συνεδριάσεις της Επιτροπής Χειρισμού Καταγγελιών (ολοκλήρωση της διαδικασίας σε τρεις εβδομάδες μετά την καταγραφή του).

Γ. Παραπομπή σε ΕΔΕ: Αν το περιστατικό δεν επιλυθεί με κανέναν από τους παραπάνω τρόπους η Επιτροπή Χειρισμού Καταγγελιών με έγγραφη αναφορά και λεπτομερή περιγραφή του συμβάντος, εισηγείται τη διενέργεια Ένορκης Διοικητικής Εξέτασης (ΕΔΕ).

Δ. Παραπομπή σε Νομική Υπηρεσία για Δικαστική Επίλυση: Σε περίπτωση που δεν υπάρξει επίλυση στις περιπτώσεις Α, Β και Γ.

### **Βήμα 3:Εισήγηση εκτελεστικής απόφασης**

Η Επιτροπή Χειρισμού Καταγγελιών μπορεί να ενημερώσει για το θέμα την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ή την Επιτροπή Δεοντολογίας του Π.Θ. και να εισηγηθεί σε αυτή «εκτελεστικής απόφασης» ανάλογα με την περίπτωση.

### **Βήμα 4:Εκτελεστική απόφαση**

Στην περίπτωση αυτή ακολουθούνται τα εξής: Παιδαγωγική προσέγγιση, νουθεσία, στέρηση προνομίων, συμβιβασμός με τον καταγγέλλοντα/ουσα)

**Σημαντικό:** Από θεσμική άποψη, έχουν διαρκή ισχύ και στον ακαδημαϊκό χώρο οι σχετικές διατάξεις του Υπαλληλικού Κώδικα, του Ποινικού Κώδικα, του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας καθώς και του Αστικού Κώδικα, για τους οποίους ο καταγγέλλων/ουσα πρέπει να είναι ενήμερος/η.

### **Βήμα 5: Διαβίβαση απόφασης**

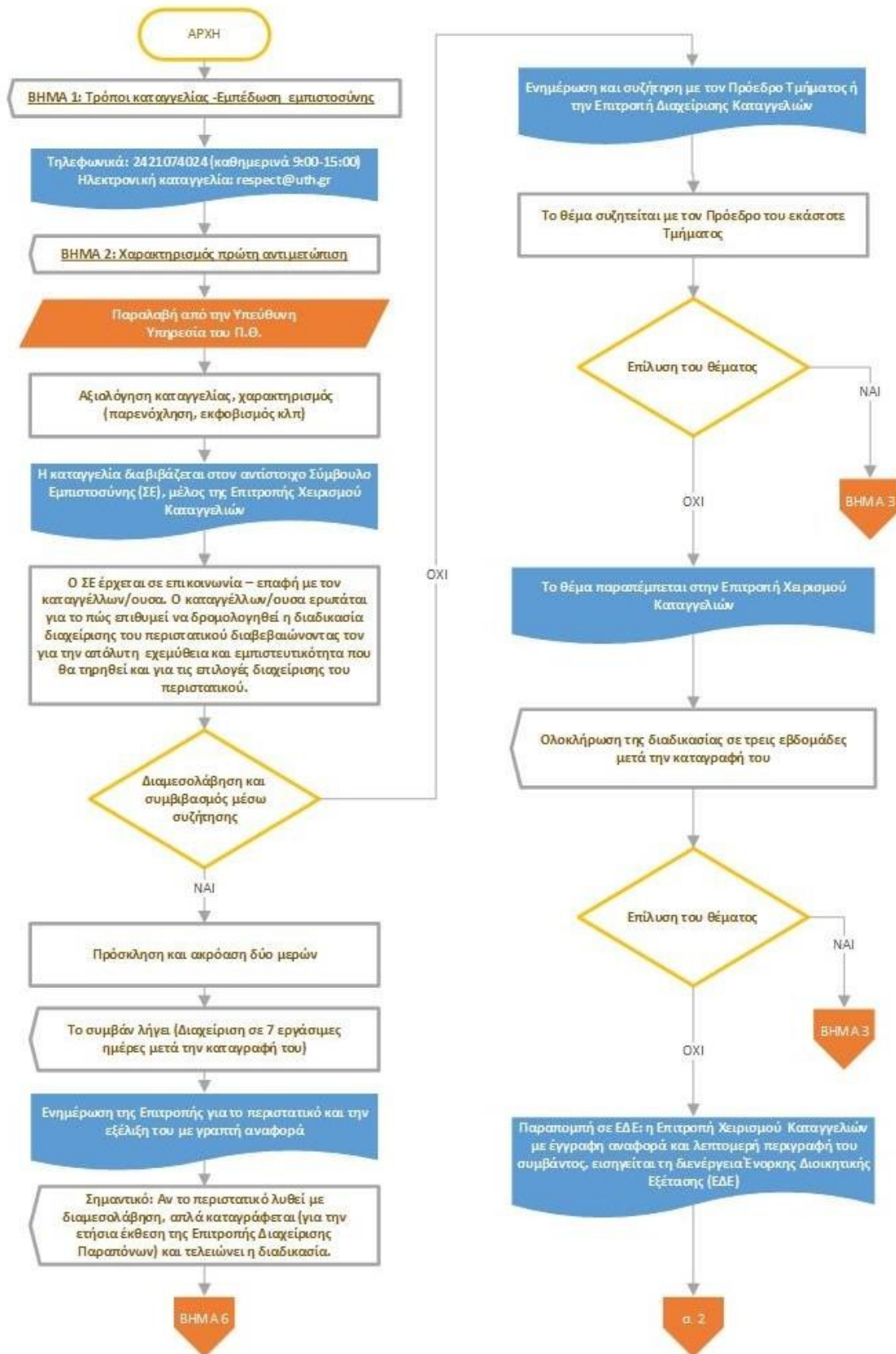
Η απόφαση διαβάζεται από την Επιτροπή Χειρισμού Καταγγελιών και ενημερώνονται γραπτά οι εμπλεκόμενοι. Τα όργανα εκτελεστικής απόφασης (Επιτροπή φοιτητών θεμάτων και Επιτροπή Δεοντολογίας δε γνωρίζουν τα ονόματα των εμπλεκόμενων).

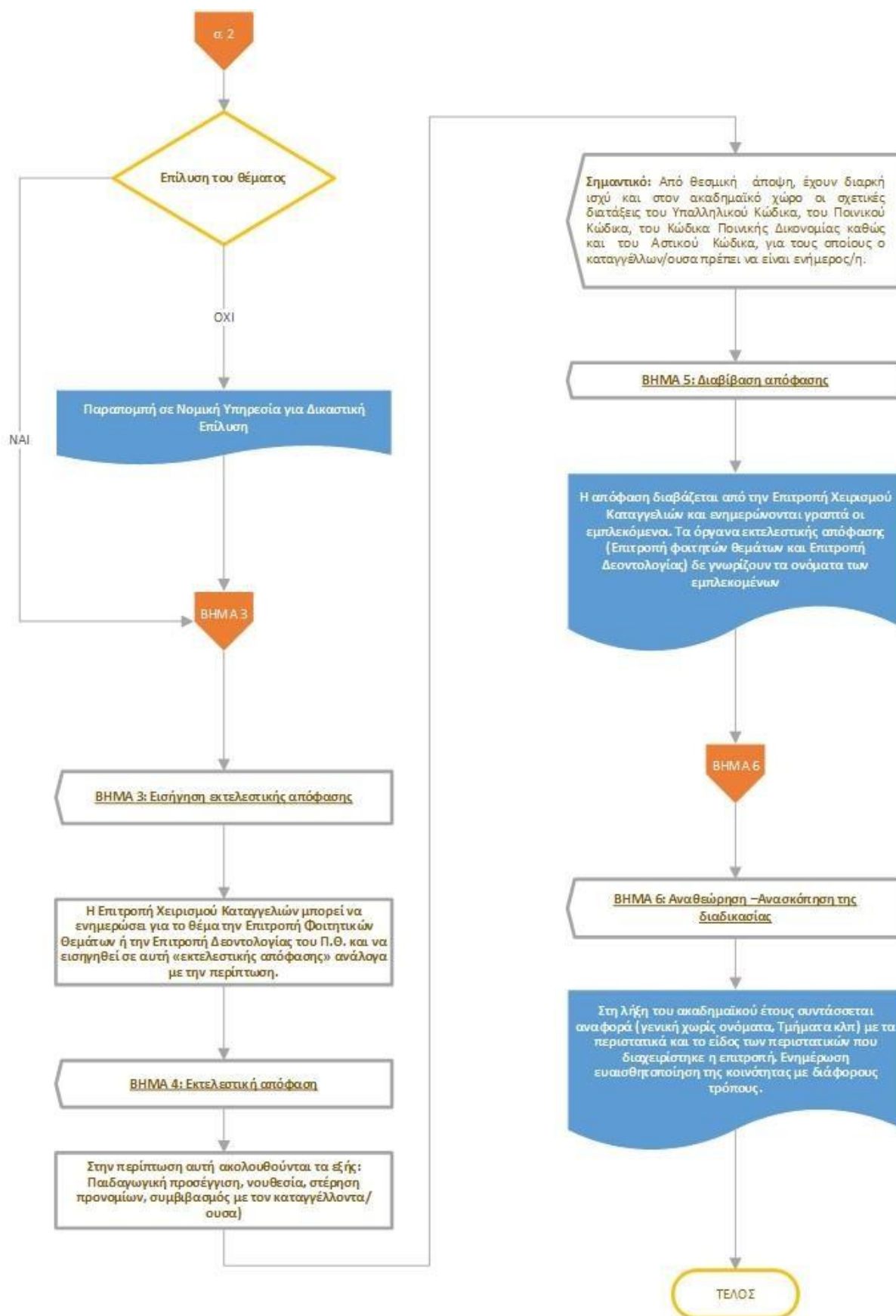
### **Βήμα 6:Αναθεώρηση –Ανασκόπηση της διαδικασίας**

Στη λήξη του ακαδημαϊκού έτους συντάσσεται αναφορά (γενική χωρίς ονόματα, Τμήματα κλπ) με τα περιστατικά και το είδος των περιστατικών που διαχειρίστηκε η επιτροπή. Ενημέρωση ευαισθητοποίηση της κοινότητας με διάφορους τρόπους.

## Διάγραμμα 1: Διάγραμμα Ροής της Διαδικασίας

### Φοιτητές, Μέλη ΔΕΠ, Διδακτικό και Εργαστηριακό Προσωπικό





#### 4.2 . 2<sup>η</sup> περίπτωση: **Αφορά μόνο Διοικητικό Προσωπικό**

##### **Βήμα 1: Τρόποι καταγγελίας -Εμπέδωση εμπιστοσύνης**

Όλα τα περιστατικά-καταγγελίες γίνονται ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά. Ο καταγγέλλων/ ουσά έχει τη δυνατότητα να προβεί στην καταγγελία του στην Ηλεκτρονική διεύθυνση [respect@uth.gr](mailto:respect@uth.gr) του ΠΘ ή στο τηλέφωνο 2421074024 καθημερινά από 9.00-15.00 (εργάσιμες ημέρες) .

##### **Βήμα 2: Χαρακτηρισμός πρώτη αντιμετώπιση**

Η Υπεύθυνη Υπηρεσία του ΠΘ συλλέγει και αξιολογεί την καταγγελία και αυτή καταγράφεται και χαρακτηρίζεται ως τι είναι ακριβώς (παρενόχληση, εκφοβισμός κλπ). Στην συνέχεια η καταγγελία διαβιβάζεται στον αντίστοιχο Σύμβουλο Εμπιστοσύνης (ΣΕ). Ο ΣΕ έρχεται σε επικοινωνία – επαφή με τον καταγγέλλον/ουσα. Ο καταγγέλλον/ουσα ερωτάται για το πώς επιθυμεί να δρομολογηθεί η διαδικασία διαχείρισης του περιστατικού διαβεβαιώνοντας τον για την απόλυτη **εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα** που θα τηρηθεί και για τις επιλογές διαχείρισης του περιστατικού.

Οι επιλογές διαχείρισης του περιστατικού είναι:

A. Διαμεσολάβηση και συμβιβασμός μέσω συζήτησης (πρόσκληση και ακρόαση δύο μερών). Το συμβάν λήγει (Διαχείριση σε 7 εργάσιμες ημέρες μετά την καταγραφή του ). Ακολουθεί ενημέρωση της Επιτροπής για το περιστατικό και την εξέλιξη του με γραπτή αναφορά.

**Σημαντικό:** Αν το περιστατικό λυθεί με διαμεσολάβηση, απλά καταγράφεται (για την ετήσια έκθεση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων) και τελειώνει η διαδικασία.

B. Παραπομπή στον Αντιπρύτανη Διοικητικών Θεμάτων ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ

Αν δεν επέλθει επίλυση του θέματος, από τον Υπεύθυνο ΣΕ τότε το θέμα παραπέμπεται στον Αντιπρύτανη Διοικητικών Θεμάτων. Αν και εκεί δεν υπάρξει επίλυση τότε το θέμα παραπέμπεται στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ (ολοκλήρωση της διαδικασίας σε τρεις εβδομάδες μετά την καταγραφή του).

Γ. Παραπομπή σε ΕΔΕ: Αν το περιστατικό δεν επιλυθεί με κανέναν από τους παραπάνω τρόπους η Επιτροπή Καταγγελιών με έγγραφη αναφορά και λεπτομερή περιγραφή του συμβάντος, και εισηγείται τη διενέργεια Ένορκης Διοικητικής Εξέτασης (ΕΔΕ).

Δ. Παραπομπή σε Νομική Υπηρεσία για Δικαστική Επίλυση: Σε περίπτωση που δεν υπάρξει επίλυση στις περιπτώσεις Α, Β και Γ.

**Σημαντικό:** Η Επιτροπή εξετάζει το περιστατικό με τη συμβολή του συμβούλου εμπιστοσύνης (ο οποίος/α είναι υποχρεωμένος/α να παράσχει αμερόληπτα κάθε βοήθεια για την επίλυσή του).

### **Βήμα 3:Εισήγηση εκτελεστικής απόφασης**

Η Επιτροπή Καταγγελιών εισηγείται «εκτελεστικής απόφασης» από την αρμόδια επιτροπή ανάλογα με την περίπτωση. Τα όργανα για την έκδοση Εκτελεστικής Απόφασης είναι: η **Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ** όταν η καταγγελία αφορά περιστατικό στο οποίο εμπλέκονται Διοικητικά Υπάλληλα/ Στελέχη του ΠΘ

### **Βήμα 4:Εκτελεστική απόφαση**

Στην περίπτωση αυτή ακολουθούνται τα εξής: Παραπομπή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος για πειθαρχικές διαδικασίες.

**Σημαντικό:** Από θεσμική άποψη, έχουν διαρκή ισχύ και στον ακαδημαϊκό χώρο οι σχετικές διατάξεις του Υπαλληλικού Κώδικα, του Ποινικού Κώδικα, του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας καθώς και του Αστικού Κώδικα, για τους οποίους ο καταγγέλλων/ουσα πρέπει να είναι ενήμερος/η.

### **Βήμα 5: Διαβίβαση απόφασης**

Η απόφαση διαβάζεται στη Επιτροπή Διαχείρισης Καταγγελιών και ενημερώνονται γραπτά οι εμπλεκόμενοι. Τα όργανα εκτελεστικής απόφασης (Επιτροπή φοιτητών θεμάτων και Επιτροπή Δεοντολογίας δε γνωρίζουν τα ονόματα των εμπλεκομένων).

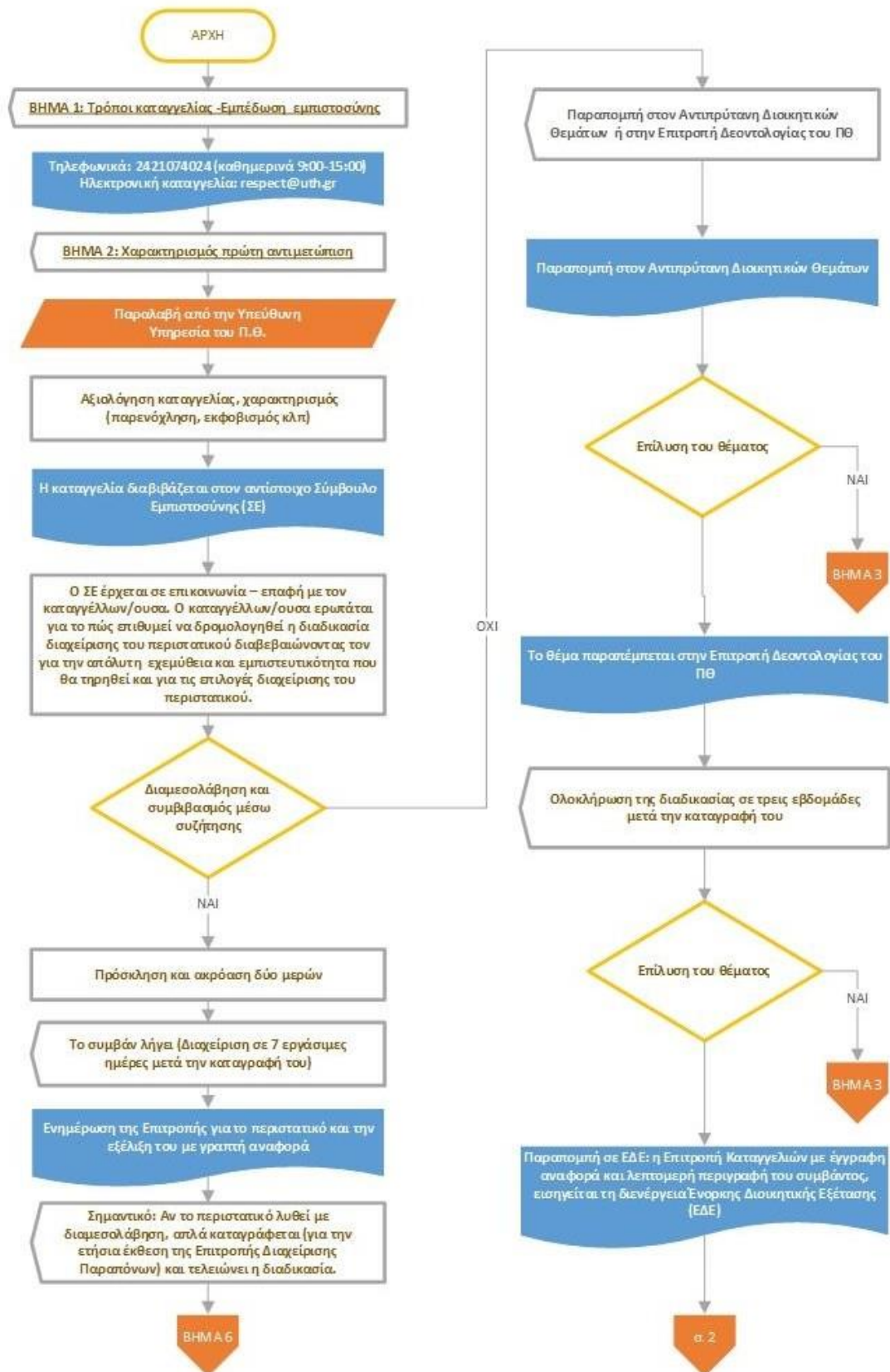
### **Βήμα 6:Αναθεώρηση –Ανασκόπηση της διαδικασίας**

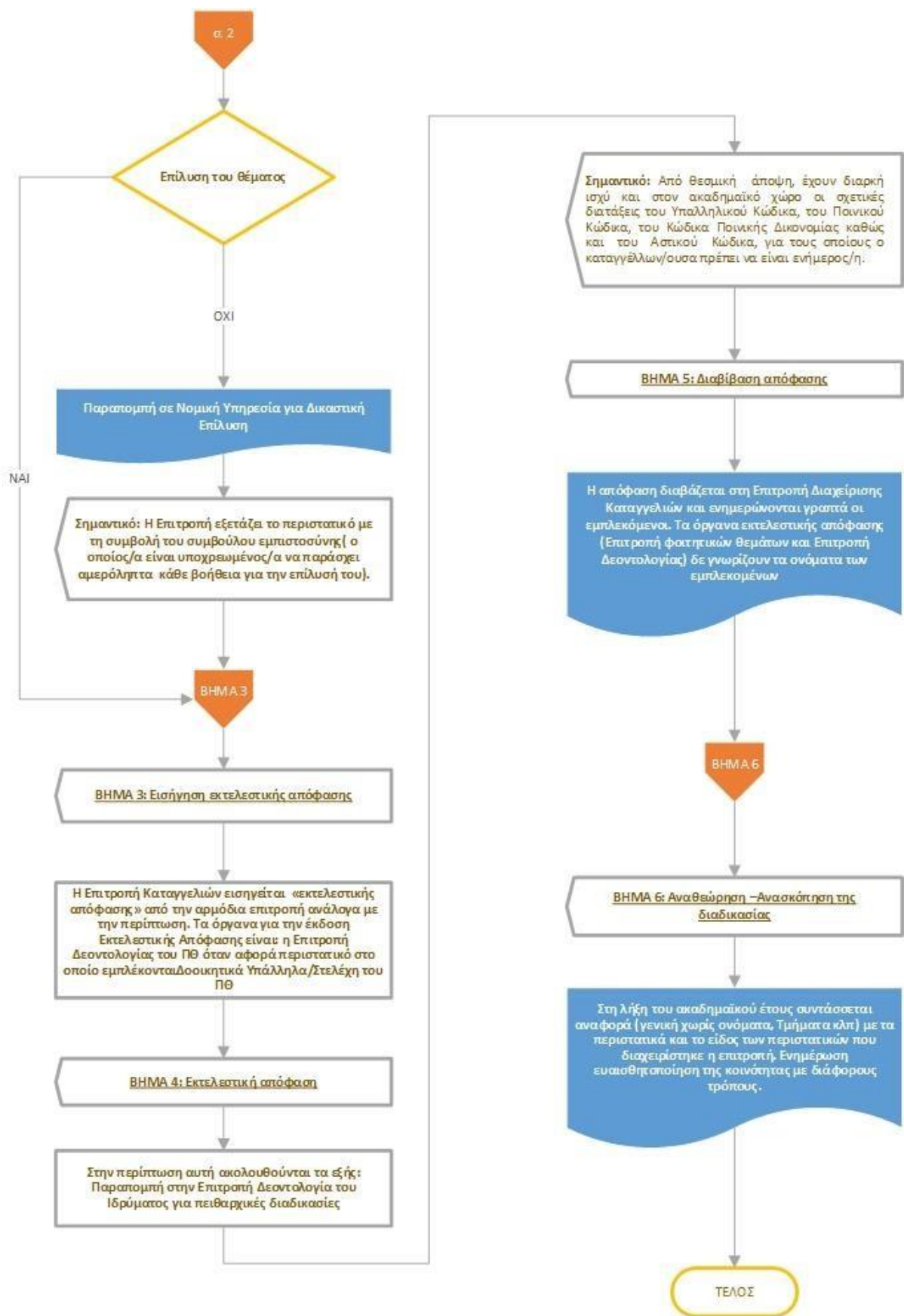
Στη λήξη του ακαδημαϊκού έτους συντάσσεται αναφορά (γενική χωρίς ονόματα, Τμήματα κλπ) με τα περιστατικά και το είδος των περιστατικών που διαχειρίστηκε η επιτροπή. Ενημέρωση ευαισθητοποίηση της κοινότητας με διάφορους τρόπους.



## Διάγραμμα 2: Διάγραμμα Ροής της Διαδικασίας

### Διοικητικό Προσωπικό





**Ομάδα σύνταξης :**

- Καθηγήτρια Ειρήνη Δερμιτζάκη
- Καθηγήτρια Ελένη Ανδρέου
- Καθηγητής Δημήτριος Μπόγδανος
- Αν. Καθηγητής Θεόδωρος Μεταξάς
- Καθηγητής Ιωάννης Θεοδωράκης, Πρόεδρος ΜΟΔΙΠ