

# Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών





## ΠΛΗΦΟΡΟΦΙΕΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

**Συντάκτης:** Β. Καζαντζή

**Κριτής:** Π. Φιτσιλής

**Τίτλος:** Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

**Κωδ. Εγγάφου.:**

**Έκδοση:** 1.00

**Κατάσταση:** Final

**Ημερομηνία έκδοσης:** 21 October 2021

**Δημιουργός:** ΟΜΕΑ, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων

## Εγκρίσεις

**Εγκρίθηκε από:** ΟΜΕΑ, ΤΔΕ

**Ημερομηνία:** 15/11/2021



**ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟΥ**

Ed.	Rev.	Ημερομηνία	Περιγραφή	Ενέργεια (*)	Σελίδες
1.	00	15/11/2021	First version	I	All

(\*) Action: I = Insert R = Replace



#### ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΩΝ

B18. Κανονισμός λειτουργίας θεσμού ακαδημαϊκού συμβούλου.....	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
Ανάθεση ακαδημαϊκού συμβούλου σε φοιτητές.....	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
Γενικό συμβουλευτικό έργο .....	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
Ειδικό συμβουλευτικό έργο.....	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>



## Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Η διαδικασία αυτή αφορά ένα ευρύ πεδίο έκφρασης παραπόνων και ενστάσεων από φοιτητές του Τ.Δ.Ε., που σχετίζονται με τη διενέργεια των εκπαιδευτικών, διοικητικών ή άλλου είδους παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η διαχείριση και διευθέτηση των παραπόνων περιγράφεται ως εξής:

Κάθε παράπονο ή πρόβλημα αναφέρεται αρχικά από το φοιτητή στον Καθηγητή/διδάσκοντα του μαθήματος ή στον Σύμβουλο Καθηγητή, ο οποίος συμβουλεύει και καθοδηγεί τον φοιτητή στα πλαίσια μιας άτυπης επίλυσης. Εάν το θέμα είναι σοβαρό και επείγον κατά την κρίση του Συμβούλου Καθηγητή, παραπέμπει την περίπτωση. Πέραν από προφορικές αναφορές παραπόνων στον Σύμβουλο Καθηγητή, ο φοιτητής, εφόσον δεν ικανοποιηθεί, μπορεί να υποβάλλει γραπτώς παράπονο ή αίτημα (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) προς τον Πρόεδρο του Τμήματος.

Συγκεκριμένα, ο φοιτητής συμπληρώνει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Παρατηρήσεων (επισυνάπτεται στο τέλος του παρόντος εγγράφου), το οποίο είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του Τμήματος καταγράφοντας με σαφήνεια και αντικειμενικότητα το πρόβλημα που αντιμετώπισε και που μπορεί να αφορούσε εκπαιδευτικό, διοικητικό ή άλλο ζήτημα που προέκυψε. Στη συνέχεια το υποβάλλει ηλεκτρονικά ή με φυσική παρουσία στη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Το αίτημα διαβιβάζεται άμεσα στον Πρόεδρο του Τμήματος, ο οποίος επιλαμβάνεται του θέματος, ερχόμενος σε επαφή με την αρμόδια υπηρεσία που άπτεται του ζητήματος. Στη συνέχεια συντάσσει έκθεση επί των παρατηρήσεων και ενημερώνει τον αιτούντα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για την πορεία του αιτήματος και το πόρισμα εντός εύλογου χρονικού περιθωρίου (μίας εβδομάδας). Σε περίπτωση που το πόρισμα δεν ικανοποιεί τον αιτούντα, έχει δικαίωμα να αιτηθεί περαιτέρω αναθεώρησης και η υπόθεση παραπέμπεται στη ΓΣ του Τμήματος όπου εάν απαιτείται, διεξάγεται ακρόαση του φοιτητή. Με απόφαση της ΓΣ κρίνεται εάν το αίτημα είναι επιλέξιμο ή όχι και στην περίπτωση που είναι επιλέξιμο, καλείται το αρμόδιο όργανο (η Επιτροπή Επίλυσης Φοιτητικών Θεμάτων) να το επιλύσει. Εφόσον ο φοιτητής παρ' όλα αυτά δεν ικανοποιηθεί και το θέμα είναι σύνθετο, μπορεί να υποβάλλει το αντίστοιχο αίτημα-παράπονο στο Συνήγορο του Φοιτητή όπως προβλέπεται από το Νόμο.



Ειδικότερα, τα βήματα της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων έχουν ως εξής:

### *Βήμα 1. Άτυπη επίλυση*

Ανάπτυξη τυχόν ανησυχιών/ζητημάτων που υπάρχουν με τον Υπεύθυνο Καθηγητή/Διδάσκοντα του μαθήματος ή τον Σύμβουλο Καθηγητή. Θα προταθεί μια προτεινόμενη λύση την οποία έχει τη δυνατότητα ο ενδιαφερόμενος είτε να απορρίψει, είτε να αποδεχτεί.

### *Βήμα 2. Επίσημο αίτημα στη Γραμματεία και ενημέρωση του Προέδρου*

Εάν δεν αποδεχτεί την προτεινόμενη λύση ο φοιτητής έχει δικαίωμα να καταθέσει επίσημο αίτημα (Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Παρατηρήσεων) στη γραμματεία, η οποία θα ενημερώσει άμεσα τον Πρόεδρο του Τμήματος.

### *Βήμα 3. Διερεύνηση ζητήματος με πιθανή ακρόαση του φοιτητή*

Στη συνέχεια ο Πρόεδρος του Τμήματος επιλαμβάνεται του αιτήματος και διενεργεί μια πρώτη διερεύνηση με πιθανή ακρόαση του φοιτητή.

### *Βήμα 4. Σύνταξη έκθεσης επί των παρατηρήσεων και έγγραφη ενημέρωση του φοιτητή*

Επί τη βάση της διερεύνησης, ο Πρόεδρος συντάσσει έκθεση επί των παρατηρήσεων και ενημερώνει τον φοιτητή εγγράφως με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για την έκβαση / πόρισμα της εξέτασης του αιτήματός του εντός εύλογου χρονικού διαστήματος (περίπου μιας εβδομάδας).

### *Βήμα 5. Αίτημα για αναθεώρηση παραπόνου/ένστασης*

Σε περίπτωση που το πόρισμα του προηγούμενου βήματος δεν ικανοποιεί, μπορεί ο φοιτητής να υποβάλλει νέο αίτημα για και εάν απαιτείται, διεξάγεται ακρόαση του φοιτητή. /ένστασης. Σε αυτή την περίπτωση, η απόφαση λαμβάνεται από τη Συνέλευση του Τμήματος όπως παρακάτω:

- Επιλέξιμη για επανεξέταση
- Μη επιλέξιμη για επανεξέταση



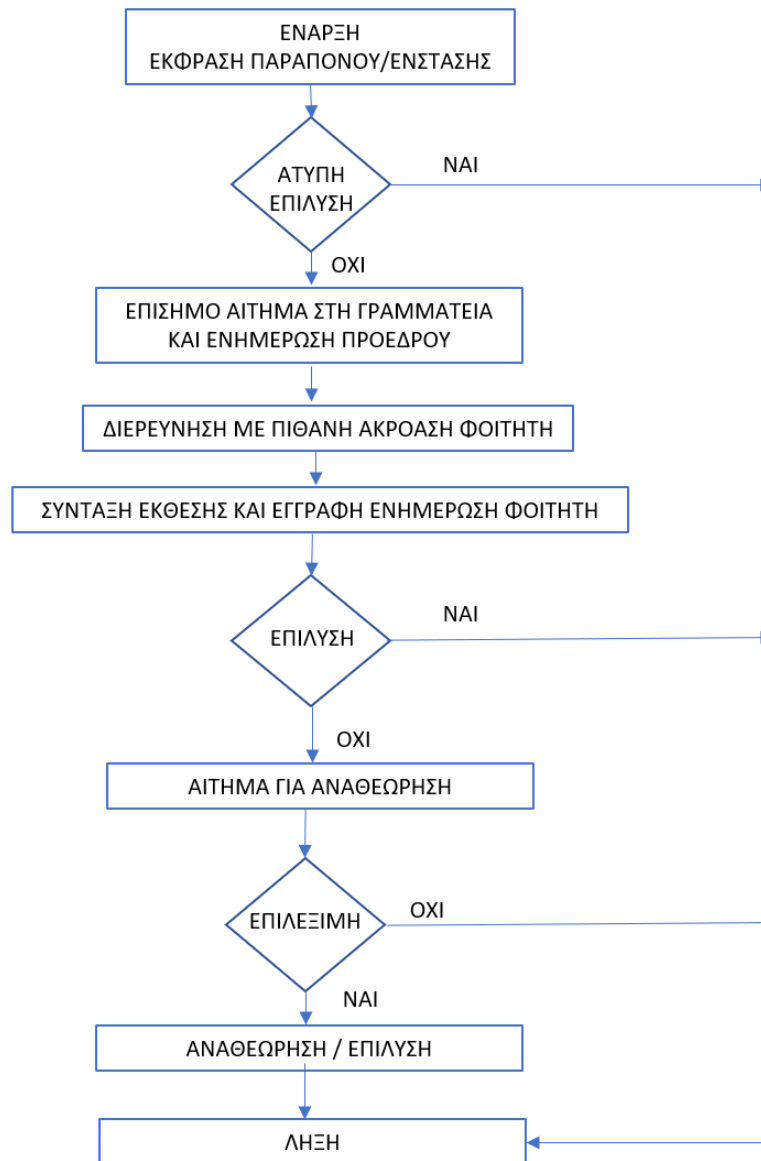
*Βήμα 6. Επιλέξιμη για επανεξέταση*

Η περίπτωση θα παραπεμφθεί στην Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων, όπου και θα διερευνηθεί περαιτέρω. Αν η φύση του παραπόνου ή καταγγελίας είναι περίπλοκη, η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος (αναλόγως της βαρύτητας του παραπόνου/καταγγελίας).

*Βήμα 7. Επίλυση/Λήξη ζητήματος*

Μπορεί να επιτευχθεί σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων/καταγγελιών.

Παρακάτω παρουσιάζεται το διάγραμμα ροής της διαδικασίας



Δ... Διάγραμμα ροής διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών





## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ

Προς τη

Γραμματεία του Τ.Δ.Ε. του Π.Θ.

Αριθ. Πρωτ.: .....

**Σημείωση:** Το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στην προσπάθειά του να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες προς τους φοιτητές, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων και παρατηρήσεων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και της εν γένει εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με το Τμήμα.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ / ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ

Α.Μ. ΦΟΙΤΗΤΗ:

ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:

ΤΗΛΕΦΩΝΟ:

email:

Παρακαλούμε όπως διατυπώσετε με συντομία και ακρίβεια, το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Τμήματος (εκπαιδευτικές, διοικητικές ή άλλο), παρέχοντας επαρκή πληροφόρηση για το θέμα και τους λόγους που σας οδήγησαν σε αυτό το βήμα (αν χρειάζεται, χρησιμοποιήστε ξεχωριστή επιπλέον σελίδα).

**ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:**

--

Αποδέχομαι τη δυνητική χρήση των προσωπικών μου δεδομένων για σκοπό που εξυπηρετεί τη διαχείριση της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Λάρισα, ...../...../.....

Ο/Η αιτών/ούσα