



Ελληνική Δημοκρατία
Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας
Σχολή Επιστημών Υγείας

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παράπονων & Ενστάσεων Μεταπτυχιακών Φοιτητών



Τμήμα Φυσικοθεραπείας
ΜΠΣ Προηγμένη Φυσικοθεραπεία

Ακαδημαϊκό Έτος
2022-2023

Πίνακας περιεχομένων

1. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης Παράπονων- Ενστάσεων Μεταπτυχιακών φοιτητών.....	2
2. Διαχείριση παραπόνων.....	2
3. Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπονου.....	3
4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου.....	3
5. Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.....	5

1.Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης Παραπόνων- Ενστάσεων Μεταπτυχιακών Μεταπτυχιακών φοιτητών

Για παράπονα και ενστάσεις που σχετίζονται με ακαδημαϊκά θέματα (διδασκαλία και φοίτηση) οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο Καθηγητή τους ή/και στον/στην Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ (μέσω της Γραμματείας).

Για παράπονα και ενστάσεις που αφορούν υποστηρικτές διαδικασίες και υπηρεσίες, όπως το ωρολόγιο πρόγραμμα, η κατάσταση των υποδομών, η Βιβλιοθήκη, τα συστήματα πληροφορικής κ.ά., οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες.

Κατά την παροχή των εκπαιδευτικών υπηρεσιών ή των λοιπών υπηρεσιών μέριμνας και εξυπηρέτησης, είναι δυνατό να προκύψουν παράπονα, τα οποία εμπίπτουν σε μια από τις ακόλουθες κατηγορίες:

1. Παράπονα που εκφράζονται με οποιονδήποτε τρόπο από το φοιτητή σε οποιονδήποτε εργαζόμενο του Ιδρύματος.
2. Παράπονα που αποκαλύπτονται μέσα από τυποποιημένα ερωτηματολόγια ή συζητήσεις με το φοιτητή. Ειδικότερα, το Τμήμα Φυσικοθεραπείας χρησιμοποιεί Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας τα οποία διανέμονται στους φοιτητές στο πλαίσιο του μαθήματος και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την Αρχή Διασφάλισης Ποιότητας Ανώτατης Εκπαίδευσης (Α.ΔΙ.Π.), μέσω του οποίου οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα, αφενός να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Πανεπιστημίου και των καθηγητών του και, αφετέρου, να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε **ενεργούς φοιτητές/τριες** του Πανεπιστημίου όλων των κύκλων σπουδών 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 καθοδήγηση μεταπτυχιακών φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού
- IV. Ελλιπής καθοδήγηση μεταπτυχιακών φοιτητών από μέλος διοικητικού προσωπικού

2. Διαχείριση παραπόνων

Για την καταγραφή παραπόνων από τους ίδιους τους φοιτητές είναι διαθέσιμο το **έντυπο Α** «Αναφορά Παραπόνου / Ένστασης», το οποίο υποβάλλει απευθείας στον/στην Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο.

- Ο/Η Ακαδημαϊκός/ή σύμβουλος, σε συνεργασία με τον/την Προϊστάμενο/η Υπηρεσίας (αν πρόκειται για διοικητικό θέμα) ή τον/την Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ, εξετάζει το πρόβλημα και προχωρεί στην εφαρμογή άμεσων διορθωτικών ενεργειών,

ενημερώνοντας, ταυτόχρονα, το φοιτητή, εφόσον το παράπονο έχει προκύψει από άμεση καταγραφή από το φοιτητή.

- Υπεύθυνος για διαχείριση παραπόνων μεταπτυχιακών φοιτητών (υπό την προϋπόθεση ότι δεν αφορούν εξετάσεις και βαθμολογίες) είναι και ο Συνήγορος του Φοιτητή, ο οποίος ενεργεί για τη διερεύνηση του βάσιμου των παραπόνων και των αιτιών τους καθώς και διαμεσολαβεί για την αποτελεσματική διαχείρισή τους.

3. Θεματικές Ενότητες υποβολής παραπόνου

Διακρίνονται τρεις θεματικές κατηγορίες όπου ενδέχεται να προκύπτουν παράπονα μεταπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας, οι οποίες αφορούν σε:

A. Ακαδημαϊκά θέματα, όπως:

- i. Διδασκαλία μαθήματος /εργαστηρίου
- ii. Ανατροφοδότηση/ Επικοινωνία με Διδάσκοντες / Επιβλέποντες Καθηγητές
- iii. Εξετάσεις

B. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής, όπως:

1. Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη)
2. Γραμματεία ΠΜΣ
3. Εγκαταστάσεις
4. Θέματα Βιβλιοθήκης
5. Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
6. Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Πανεπιστημιούπολης
7. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

Γ. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης

4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση

Ο/η μεταπτυχιακός φοιτητής/τρια σύμφωνα και με την καθοδήγηση που θα λάβει από τον Σύμβουλό Καθηγητή του/της, ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο άτομο, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης. Ο/Η μεταπτυχιακός φοιτητής/τριας/ή/τρια θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του/της εντός 30

ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Διευκρινίζεται ότι, παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των μεταπτυχιακών μεταπτυχιακών φοιτητών.

Στάδιο 2: Επίσημη επίλυση

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η μεταπτυχιακός φοιτητής/τρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο του:

1. Στον/στην Ακαδημαϊκό Σύμβουλο ή στον/ην Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ για θέματα που εμπίπτουν στην κατηγορία Α,Γ.
2. Στους/στις Προϊσταμένους/νες των Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου για τα θέματα που εμπίπτουν στην κατηγορία Β. Παράπονο που εμπίπτει σε αυτή την κατηγορία δύναται να υποβληθεί και μέσω του/της Διευθυντή/τριας του ΠΜΣ. Εντός 15 εργάσιμων ημερών ο/η μεταπτυχιακό φοιτητή/τρια φοιτητή/τριας/ή/τρια ενημερώνεται για την πρόοδο του αιτήματος του.

Το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των μεταπτυχιακών 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.

ΕΝΤΥΠΟ Α / ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο / Διευθυντή/ντρια ΠΜΣ / Προϊστάμενο/η Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου:

Όνοματεπώνυμο:

Αριθμός Μητρώου:

Έτος Φοίτησης:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Θέμα Παραπόνου:

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

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα. ΝΑΙ ΟΧΙ

Όνοματεπώνυμο και
Υπογραφή Φοιτητή/τριας

Ημερομηνία:

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω