

# **ΤΕΦΑΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΑΠΘ**

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού  
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων  
φοιτητών

## **Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών των Προγραμμάτων Προπτυχιακών και Μεταπτυχιακών Σπουδών του ΤΕΦΑΑ Θεσσαλονίκης**

Ο Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών οποίος τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023. Ο κανονισμός τροποποιείται με αποφάσεις της Συνέλευσης του Τμήματος.

Σκοπός του Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών των Προγραμμάτων Προπτυχιακών και Μεταπτυχιακών Σπουδών, για την επίλυση θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς/ές προπτυχιακούς/ές και μεταπτυχιακούς/κές φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

Οι προπτυχιακοί/ές ή μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν τον οδηγό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας, κατά περίπτωση, των Προγραμμάτων Προπτυχιακών ή Μεταπτυχιακών Σπουδών, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. 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.

Συγκεκριμένα, οι προπτυχιακοί/ές ή μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στον ακαδημαϊκό τους σύμβουλο για θέματα που αφορούν τις διαδικασίες των σπουδών τους, ανάρμοστη συμπεριφορά και ελλιπή καθοδήγηση διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού, καθώς και για θέματα που αφορούν στην αξιολόγησή τους.

Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι φοιτητές/τριες μπορούν να μεταφορτώσουν το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από την ιστοσελίδα του ΤΕΦΑΑ Θεσσαλονίκης ΑΠΘ και να το υποβάλουν στη Γραμματεία του Τμήματος σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράψουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Στη συνέχεια, η Γραμματεία το διαβιβάζει, κατά περίπτωση, στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος ή στις Συντονιστικές Επιτροπές των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών ή. Ο/η

Πρόεδρος, εφόσον το κρίνει απαραίτητο, δύναται να παραπέμψει το θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος.

Σε κάθε περίπτωση, τηρείται η ανωνυμία του/της φοιτητή/τριας που υποβάλλει το προς επίλυση αίτημα.

Ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος. Η Συνέλευση του Τμήματος αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το νέο αίτημα επανεξέτασης. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική.

Ακολουθεί το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Αρ. Πρωτ. (συμπληρώνεται υπηρεσιακώς): .....

Το ΤΕΦΑΑ Θεσσαλονίκης ΑΠΘ, στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης παραπόνων, ενστάσεων, παρατηρήσεων και σχολίων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με το Τμήμα.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ :

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ :

ΑΡ. ΜΗΤΡΩΟΥ :

ΤΗΛΕΦΩΝΟ / ΚΙΝΗΤΟ :

Email :

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονο σας, σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λ.π.).

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

λώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Θεσσαλονίκη, .....

Ο/η αιτ .....

ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΝΕΙ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ