



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ,
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΤΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ
ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ



ΤΕΦΑΑ ΠΘ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σεπτέμβριος 2019

Περιεχόμενα

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	2
ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	3
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	6

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά ένα ευρύ πεδίο έκφρασης παραπόνων, από φοιτητές ή άλλα άτομα που συναλλάσσονται με το Τ.Ε.Φ.Α.Α., που άπτονται των εκπαιδευτικών, διοικητικών ή άλλου είδους παρεχόμενων υπηρεσιών. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

- Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων (τέλος εγγράφου), που είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του Τμήματος καταγράφοντας με σαφήνεια και αντικειμενικότητα το πρόβλημα που αντιμετώπισε, που αφορούσε εκπαιδευτικό, διοικητικό ή όποιο άλλο ζήτημα προέκυψε.
- Το υποβάλλει ηλεκτρονικά ή με φυσική παρουσία στη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου (σε περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής, η Γραμματεία υποχρεούται να απαντήσει εντός 48 ωρών με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για τη λήψη του εντύπου).
- Το αίτημα διαβιβάζεται άμεσα στον Πρόεδρο του Τμήματος, ο οποίος ενημερώνει το Σύμβουλο Καθηγητή (εάν πρόκειται για φοιτητή) ή επιλαμβάνεται του θέματος, ερχόμενος σε επαφή με την αρμόδια υπηρεσία που άπτεται του ζητήματος (εάν πρόκειται για άτομο που συναλλάσσεται με το Τμήμα)
- Εντός εύλογου χρονικού περιθωρίου μίας εβδομάδας, ενημερώνεται ηλεκτρονικά ο ενδιαφερόμενος, για την πορεία του αιτήματός του μέσω του ίδιου του Προέδρου του Τμήματος.
- Εάν, παρόλα αυτά, το ζήτημα είναι αρκετά σύνθετο και απαιτεί περαιτέρω χρόνο η επίλυσή του, τότε συγκαλείται η Επιτροπή Επίλυσης Φοιτητικών Θεμάτων (εάν πρόκειται για φοιτητικό ζήτημα) ή σε άλλη περίπτωση ενημερώνεται ο Κοσμήτορας της Σχολής για εκ νέου διερεύνηση.

ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Βήματα για τη διαχείριση φοιτητικών παραπόνων ή/και καταγγελιών

Βήμα 1. Άτυπη επίλυση

Ανάπτυξη τυχόν ανησυχιών/ζητημάτων που υπάρχουν με τον Υπεύθυνο Καθηγητή/διδάσκοντα του μαθήματος ή τον Σύμβουλο Καθηγητή.

Βήμα 2. Λήξη θέματος

Μια προτεινόμενη λύση θα προταθεί που έχει κάποιος τη δυνατότητα είτε να την απορρίψει, είτε να την αποδεχτεί.

Βήμα 3. Επίσημη ακρόαση καταγγελίας

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 στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος (αναλόγως της βαρύτητας του παραπόνου/καταγγελίας).

Βήμα 4. Εξαγωγή αποτελεσμάτων

Ο αρμόδιος υπεύθυνος θα εξάγει ένα πόρισμα για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/καταγγελίας.

Βήμα 5. Αίτημα για αναθεώρηση παραπόνου/καταγγελίας

Σε περίπτωση που το πόρισμα του προηγούμενου βήματος δεν ικανοποιεί, μπορεί ο/η προσφεύγων να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση/αναθεώρηση του παραπόνου/καταγγελίας. Σε αυτή την περίπτωση, η απόφαση λαμβάνεται από τη Συνέλευση του Τμήματος όπως παρακάτω:

- Επιλέξιμο για επανεξέταση
- Μη επιλέξιμο για επανεξέταση

Βήμα 6. Επιλέξιμη για επανεξέταση

Επανεξέταση παραπόνου/καταγγελίας: Η περίπτωση θα ανατεθεί σε κάποιον αναθεωρητή (αρμόδια επιτροπή του Τμήματος ή Ιδρύματος) ο οποίος θα την επανεξετάσει.

Βήμα 7. Επίλυση

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

B.1. Άτυπη επίλυση



B.2. Λήξη θέματος



B.3. Επίσημη ακρόαση καταγγελίας



B.4. Εξαγωγή αποτελεσμάτων



B.5. Αίτημα για αναθεώρηση καταγγελίας



Μη επιλέξιμη για επανεξέταση

Επιλέξιμη για επανεξέταση



B.6. Αναθεώρηση καταγγελίας



B.7. Επίλυση



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη Γραμματεία Τ.Ε.Φ.Α.Α., Π.Θ.	Αριθ.Πρωτ.:.....
--	------------------

Σημείωση:

Το Τ.Ε.Φ.Α.Α Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στην προσπάθειά του να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες προς τους φοιτητές αλλά και προς όλους τους σχετιζόμενους με αυτό, 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.

ΕΠΩΝΥΜΟ	
ΟΝΟΜΑ /ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ	
Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	
ΙΔΙΟΤΗΤΑ /σε περίπτωση φοιτητή Α.Ε.Μ.	
Τηλέφωνο / κινητό	
E-mail	

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).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Τρίκαλα,/...../.....

Ο/Η αιτών/ούσα

Υπογραφή