



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Οκτώβριος 2021

## **Περιεχόμενα**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ .....

ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ .....

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ .....

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά ένα ευρύ πεδίο έκφρασης παραπόνων από φοιτητές ή άλλα άτομα που συναλλάσσονται με το Τμήμα Περιβάλλοντος και άπτονται των εκπαιδευτικών, διοικητικών ή άλλων παρεχόμενων υπηρεσιών. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

- Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, το οποίο είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του Τμήματος καταγράφοντας με σαφήνεια και αντικειμενικότητα το πρόβλημα που αντιμετώπισε και μπορεί να αφορά εκπαιδευτικό, διοικητικό ή όποιο άλλο ζήτημα.
- Το αίτημα υποβάλλεται 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 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 της Γραμματείας ή του ίδιου του Προέδρου του Τμήματος.
- Εάν, παρόλα αυτά, το ζήτημα είναι αρκετά σύνθετο και απαιτεί περαιτέρω χρόνο η επίλυσή του, τότε συγκαλείται η Συνέλευση του Τμήματος (εάν πρόκειται για φοιτητικό ζήτημα) ή σε άλλη περίπτωση ενημερώνεται ο Κοσμήτορας της Σχολής για εκ νέου διερεύνηση.

## ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

### **Βήμα 1<sup>ο</sup>. Άτυπη επίλυση**

Ανάπτυξη πιθανών ανησυχιών/ζητημάτων που προέκυψαν με τον Υπεύθυνο Καθηγητή / διδάσκοντα του μαθήματος.

### **Βήμα 2<sup>ο</sup>. Λήξη θέματος**

Προτείνεται λύση, την οποία κάποιος έχει τη δυνατότητα είτε να την απορρίψει είτε να την αποδεχτεί.

### **Βήμα 3<sup>ο</sup>. Επίσημη ακρόαση καταγγελίας**

Η περίπτωση θα παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος όπου και θα διερευνηθεί περαιτέρω. Αν η φύση του παραπόνου ή της καταγγελίας είναι περίπλοκη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί

να παραπέμψει την υπόθεση 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 προσφεύγων να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση / αναθεώρηση του παραπόνου / καταγγελίας. Σε αυτή την περίπτωση, απόφαση λαμβάνεται από τη Συνέλευση του Τμήματος όπως παρακάτω:

- Επιλέξιμο για επανεξέταση
- Μη επιλέξιμο για επανεξέταση

#### **Βήμα 6°. Επιλέξιμο για επανεξέταση**

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

#### **Βήμα 7°. Επίλυση**

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



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Αριθ. Πρωτ.:.....

Προς: **Γραμματεία Τμήματος Περιβάλλοντος Π.Θ.**

Το Τμήμα Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στην προσπάθειά του να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες προς τους φοιτητές/φοιτήτριες, αλλά και προς όλους τους σχετιζόμενους με αυτό, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης παραπόνων και παρατηρήσεων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και της εν γένει εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με το Τμήμα. Στα παρακάτω πεδία παρακαλούμε να συμπληρώσετε τα προσωπικά σας στοιχεία.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	
ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	
ΙΔΙΟΤΗΤΑ	
Α.Μ. (σε περίπτωση φοιτητή)	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	
E-mail	

Παρακαλούμε όπως διατυπώσετε με συντομία και ακρίβεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προαναφερθείσες υπηρεσίες του Τμήματος (εκπαιδευτικές, διοικητικές ή άλλες), 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.

Λάρισα, ...../...../.....

Ο/Η αιτών/αιτούσα

Υπογραφή / Ονοματεπώνυμο