



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

Απόφαση Γενικής Συνέλευσης Τμήματος, Συνεδρίαση 22, 14-10-2021

Επικαιροποίηση, Απόφαση Γενικής Συνέλευσης Τμήματος, Συνεδρίαση 73, 06-10-2023

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Σκοπός.....	3
2. Πεδίο εφαρμογής	3
3. Χρήσιμοι ορισμοί.....	3
4. Διαδικασία και στάδια διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων	3
5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	4

1. Σκοπός

Επιδίωξη του Τμήματος Περιβάλλοντος είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, το Τμήμα διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωσή τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα, σύμφωνα και με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Ο παρών κανονισμός, ο οποίος ρυθμίζει θέματα που αφορούν στη λειτουργία του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών του Τμήματος Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, εγκρίθηκε με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος Περιβάλλοντος στην 73^η/06-10-2023 συνεδρίασή της και επικαιροποιεί τον υπάρχοντα κανονισμό [Πρακτικό 22^{ης}/14-10-2021 (Θέμα 6^ο) Συνεδρίασης της Συνέλευσης του Τμήματος Περιβάλλοντος].

2. Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Τμήματος Περιβάλλοντος. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του Τμήματος, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο/η εκάστοτε Πρόεδρος του Τμήματος.

3. Χρήσιμοι ορισμοί

- Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Ως *Ένσταση* ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

4. Διαδικασία και στάδια διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά ένα ευρύ πεδίο έκφρασης παραπόνων από φοιτητές/τριες του Τμήματος Περιβάλλοντος και άπτονται των εκπαιδευτικών, διοικητικών ή άλλων παρεχομένων υπηρεσιών. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

- Ο/Η ενδιαφερόμενος/η 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/στην Πρόεδρο του Τμήματος, ο οποίος/α επιλαμβάνεται του θέματος, ερχόμενος/η 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/η ενδιαφερόμενος/η για την πορεία του αιτήματός του/της μέσω της Γραμματείας ή του/της ίδιου/ας του/της 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/η Κοσμήτορας της Σχολής για εκ νέου διερεύνηση.

Η αποτελεσματική διαχείριση κάθε παραπόνου ή ένστασης ενισχύει την εγκυρότητα και αξιοπιστία των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών ή άλλων υπηρεσιών προς όφελος του φοιτητικού πληθυσμού και του προσωπικού (διδασκτικό και διοικητικό). Προς τούτο, το Τμήμα εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία. Ακολουθεί η περιγραφή των σταδίων διαχείρισης.

Στάδιο 1^ο. Άτυπη επίλυση

Ανάπτυξη πιθανών ανησυχιών/ζητημάτων που προέκυψαν με τον υπεύθυνο/η διδάσκοντα/ουσα του μαθήματος.

Στάδιο 2^ο. Λήξη θέματος

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

Στάδιο 3^ο. 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).

Στάδιο 4^ο. Εξαγωγή αποτελεσμάτων

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

Στάδιο 5^ο. Αίτημα για αναθεώρηση παραπόνου / καταγγελίας

Σε περίπτωση που το πόρισμα του προηγούμενου σταδίου δεν ικανοποιεί, μπορεί ο/η προσφεύγων/ουσα 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

Στάδιο 6^ο. Επιλέξιμο για επανεξέταση

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

Στάδιο 7^ο. Επίλυση

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

5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

– Ερωτηματολογία Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘ.Α.Α.Ε.), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Τμήματος και του διδασκτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσaréσκειά τους για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

– Συνήγορος φοιτητή/φοιτήτριας

Ο θεσμός του Συνηγόρου του/της φοιτητή/τριας καθιερώθηκε με το άρθρο 130 του Νόμου 4957/2022 (ΦΕΚ 141/τ.Α'/21.07.2022) με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδασκτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ως αρμοδιότητες του Συνηγόρου του φοιτητή/τριας ορίζονται οι παρακάτω:

- Διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και καθηγητών/τριών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος.
- Τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας.
- Αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης.
- Διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος.

Ο/Η Συνήγορος του φοιτητή/τριας, μεταξύ άλλων, διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή, και μεσολαβεί στα αρμόδια όργανα του ιδρύματος για την επίλυσή τους. Για την επίτευξη της αποστολής του δύναται να ζητά από τις υπηρεσίες του ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον/στην καθηγητή/τρια τον/την οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και τον/την φοιτητή/τρια που υπέβαλε την αναφορά, και μεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος. Ο/Η Συνήγορος του φοιτητή/τριας μπορεί, με πράξη του/της, να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη. Αν κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

– **Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων**

Σύμφωνα με το άρθρο 218 του Νόμου 4957/2022 (ΦΕΚ 141/τ.Α'/21.07.2022), η αποστολή της Επιτροπής είναι η προώθηση της ισότητας των φύλων και της καταπολέμησης των διακρίσεων με βάση το φύλο, την φυλετική ή εθνική καταγωγή, τη θρησκεία ή τις πεποιθήσεις, την κατάσταση υγείας/αναπηρίας, την ηλικία ή τον γενετήσιο προσανατολισμό σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες και δραστηριότητες της ακαδημαϊκής ζωής. Η Επιτροπή συμβάλλει στην πρόληψη και αντιμετώπιση κάθε είδους διακρίσεων και στην πρόληψη και αντιμετώπιση του σεξισμού, της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς στο ίδρυμα.



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:.....
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΕΡΑ:
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