



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ**

Πολυτεχνική Σχολή

Τμήμα Μηχανικών Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης
Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών

Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ, ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ»

(MSc in Project Management, Transportation and Spatial Planning)

**Κανονισμός συμβουλευτικής και υποστήριξης φοιτητών
και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων**

Ιανουάριος 2023

A 10: Κανονισμός συμβουλευτικής και υποστήριξης φοιτητών και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών

Ίδρυμα: ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ – ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

Τίτλος ΠΜΣ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ, ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Ημερομηνία υποβολής: ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023

Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Σκοπός.....	4
Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής	4
Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί	4
Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	4
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων	8

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του ΔΠΜΣ 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 ΔΠΜΣ διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωση τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του ΔΠΜΣ. 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/ήτριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του ΔΠΜΣ, 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 Διευθυντής του ΔΠΜΣ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλές χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί

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

Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

1. Συστήνεται η Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων. Η Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων συνίσταται από τρία μέλη Δ.Ε.Π. ύστερα από σχετική πρόταση του Διευθυντή του Δ.Π.Μ.Σ και απόφαση έγκρισης της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ. Κριτήρια επιλογής των μελών της επιτροπής

είναι η διδασκαλία θεωρητικών μαθημάτων και εργαστηριακών ασκήσεων στις τέσσερις πρώτες θεματικές ενότητες, καλύπτοντας με τον τρόπο αυτόν το σύνολο των εξαμήνων μεταπτυχιακής διδασκαλίας του ΔΠΜΣ.

Η πρώτη συνάντηση των φοιτητών με τα μέλη της Επιτροπής πραγματοποιείται στην τελετή υποδοχής των μεταπτυχιακών πρωτοετών φοιτητών. Η επικοινωνία των φοιτητών με τα μέλη της Επιτροπής μπορεί να γίνεται δια ζώσης ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα μέλη της Επιτροπής δραματίζουν συμβουλευτικό και υποστηρικτικό ρόλο στη διαχείριση φοιτητικών θεμάτων, όπως σπουδών (παρακολουθήσεις, ασκήσεις, εξετάσεις μαθημάτων, απουσίες, κ.ά.), φοιτητικής ζωής (προσαρμογή στο περιβάλλον πόλης, του Τμήματος κ.ά.), υγείας, συνεργασίας και επικοινωνίας (με συμφοιτητές, διοικητικό, διδακτικό προσωπικό, κ.ά.), οικονομικής φύσεως, κ.ά..

2. Διαδικασία διαχείρισης φοιτητικών θεμάτων. Απλά θέματα επιλύονται από ένα μέλος της Επιτροπής, ενώ τα πιο σύνθετα ή περίπλοκα θέματα από όλα τα μέλη της Επιτροπής. Σε περίπτωση που δεν μπορούν να επιλυθούν ενημερώνεται και ο Διευθυντής του Δ.Π.Μ.Σ, ο οποίος, σε συνεργασία με τα μέλη της Επιτροπής, αποφασίζει την περαιτέρω διαχείριση των πιο δυσεπίλυτων θεμάτων (παραπομπή του θέματος στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ, στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Πανεπιστημίου, κ.ά.). Σε περιπτώσεις που απαιτείται εξειδικευμένη επιστημονική υποστήριξη ζητείται η συνδρομή της Υπηρεσίας Συμβουλευτικής φοιτητών/τριών του Πανεπιστημίου, ενώ για θέματα παραπόνων ακολουθείται η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων του Τμήματος. Τέλος, τα μέλη της Επιτροπής βρίσκονται σε επικοινωνία και συνεργασία, με τους Ακαδημαϊκούς Συμβούλους καθώς και με τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής και άλλων Επιτροπών (Υπεύθυνο μέλος Δ.Ε.Π. για την Πρόσβαση, κ.ά.) για την αποφυγή και επίλυση προβλημάτων κατά τη διάρκεια σπουδών των φοιτητών του ΔΠΜΣ.

3. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών. Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά στη συλλογή και διαχείριση παραπόνων, από φοιτητές ή άλλα άτομα που συνεργάζονται ή απευθύνονται στο ΔΠΜΣ «Στρατηγική Διοίκηση και Ανταγωνιστικότητα» για φοιτητικά θέματα, εκπαιδευτικές, διοικητικές ή άλλου είδους παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

Βήμα 1. Συμπλήρωση Εντύπου Υποβολής Παραπόνων, που είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του ΔΠΜΣ, και καταγραφή με σαφήνεια και αντικειμενικότητα του προβλήματος που αντιμετώπισε ο ενδιαφερόμενος και αφορούσε εκπαιδευτικό, διοικητικό ή όποιο άλλο ζήτημα.

Βήμα 2. Υποβολή του Εντύπου Παραπόνων ηλεκτρονικά ή με φυσική παρουσία στη Γραμματεία του ΔΠΜΣ.

Βήμα 3. Διαβίβαση του αιτήματος στον Διευθυντή του ΔΠΜΣ, ο επιλαμβάνεται του θέματος σε επικοινωνία με την αρμόδια υπηρεσία που άπτεται του ζητήματος.

Βήμα 4. Ηλεκτρονική ενημέρωση του ενδιαφερομένου για την πορεία του αιτήματός του μέσω της Γραμματείας του ΔΠΜΣ, εντός χρονικού διαστήματος δύο εβδομάδων.

Βήμα 5. 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 η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ ή/και τα αρμόδια όργανα του Πανεπιστημίου για εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

– Ερωτηματολόγια 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 (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΔΠΜΣ και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

– Συνήγορος Φοιτητή/ Φοιτήτριας

Ο θεσμός του Συνηγόρου του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας διερευνά υποθέσεις αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή/ήτριας και διαμεσολαβεί στα αρμόδια όργανα για την επίλυσή τους. Μπορεί 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/ήτρια τον/την οποίον/α αφορά ή στην αρμόδια διοικητική υπηρεσία και στον/στη φοιτητή/ήτρια που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος. Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας μπορεί με πράξη του

να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ, σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

– Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (ΕΙΦ)

Σύμφωνα με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019, η Επιτροπή Ισότητας των φύλων έχει τις εξής αρμοδιότητες:

1. Εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο.
2. Εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού.
3. Παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα.
4. Παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά.
5. Προωθεί την εκπόνηση ΠΜΣ και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου.
6. Προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της.
7. Παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση.

Άρθρο 6. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε από την ΕΔΕ του ΔΠΜΣ και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ .

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΔΠΜΣ

Αριθ. Πρωτ.:.....

Όνοματεπώνυμο:

Αρ.Μητρώου:.....

Έτος Σπουδών:.....

Τηλέφωνο/κινητό:.....

E-mail:.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Βόλος ,

Ο/Η ΑΙΤ.....

Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/-τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.
- Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας και στην ισχύουσα νομοθεσία.