



**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και
ενστάσεων φοιτητών
Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Μηχανική Λογισμικού για Διαδικτυακές και Φορητές
Εφαρμογές
(MSc. in Software Engineering for Internet and Mobile
Applications)»**

ΑΕ 2022-2023

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Ο Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών εγκρίθηκε με την υπ' αρ. 10248/3.5.2023 απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων

Το ΠΜΣ **Μηχανική Λογισμικού για Διαδικτυακές και Φορητές Εφαρμογές** του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας στοχεύοντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας με διαφανείς τρόπους, διαθέτει στους φοιτητές του τμήματος τη δυνατότητα υποβολής ενδεχόμενων παραπόνων ή ενστάσεων. Οι φοιτητές σε όλη τη διάρκεια των σπουδών τους ενθαρρύνονται να απευθύνονται προς τα διοικητικά όργανα του τμήματος όταν διαπιστώνουν ότι η ποιότητα των παρεχόμενων από το τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών δεν είναι, κατά τη γνώμη τους ικανοποιητική και χρήζει βελτίωσης. Παράλληλα έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν εγγράφως κάθε γεγονός που έχει υποπέσει στην αντίληψή τους και θέτει σε κίνδυνο τις αξίες και τα ιδανικά σεβασμού και αξιοπρέπειας που πρεσβεύει το τμήμα.

Για θέματα εκτός εξετάσεων και βαθμολογίας, κάθε φοιτητής μπορεί να εκφράζει με προφορικό τρόπο το παράπονο ή την ένστασή του στον εκάστοτε Σύμβουλο Καθηγητή. Ο Σύμβουλος Καθηγητής εξετάζει το περιεχόμενο του εγγράφου και είτε ενημερώνει τον φοιτητή προτείνοντας λύσεις ή προωθεί το αίτημα, για περαιτέρω ενέργειες και αποφάσεις στη συνέλευση του τμήματος.

Η καταγραφή παραπόνων από τους φοιτητές γίνεται μέσω της συμπλήρωσης του εντύπου με τίτλο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων». Το έντυπο εφόσον συμπληρωθεί, αποστέλλεται με ηλεκτρονικό τρόπο στη γραμματεία του ΠΜΣ, στην ηλεκτρονική διεύθυνση secrgyps@uth.gr. Στη συνέχεια η γραμματεία παραλαμβάνει και δίδει αριθμό πρωτοκόλλου στο έγγραφο, προωθώντας το στον Διευθυντή του ΠΜΣ.

Ο Διευθυντής, ανάλογα με το περιεχόμενο και το θέμα της ένστασης ή του παραπόνου, είτε επιλύει ο ίδιος το θέμα και ενημερώνει τον φοιτητή είτε, αν αυτό δεν είναι εφικτό, ενημερώνει τη συνέλευση του τμήματος.

Η συνέλευση του τμήματος δύναται να επιλύσει το θέμα που της κοινοποιείται από τον Διευθυντή του ΠΜΣ και να ενημερώσει εγγράφως τον φοιτητή. Διαθέτει παράλληλα και την αρμοδιότητα να απευθυνθεί στις νομικές υπηρεσίες του πανεπιστημίου όταν το θέμα που εξετάζει ξεπερνά τη δικαιοδοσία της και απαιτεί άμεσες νομικές ενέργειες.

Ειδικότερα, τα βήματα της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων έχουν ως εξής:

Βήμα 1. Προφορική έκφραση παραπόνου

Η προφορική έκφραση παραπόνου απευθύνεται στον Σύμβουλο Καθηγητή. Εφόσον επιλυθεί το παράπονο ή η ένσταση ενημερώνεται ο φοιτητής. Αν δεν είναι δυνατή η επίλυση του παραπόνου από τον σύμβουλο καθηγητή, ενημερώνεται αρμοδίως η συνέλευση του τμήματος.

Βήμα 2 Γραπτή έκφραση παραπόνου

Η γραπτή έκφραση παραπόνου απευθύνεται πραγματοποιείται με την κατάθεση επίσημου αιτήματος (**Έντυπο Υποβολής Παραπόνων**) στη γραμματεία του τμήματος, η οποία και ενημερώνει άμεσα τον Διευθυντή του ΠΜΣ. Εφόσον επιλυθεί το παράπονο ή η ένσταση ενημερώνεται ο φοιτητής. Αν δεν είναι δυνατή η επίλυση του παραπόνου από τον πρόεδρο του τμήματος ενημερώνεται αρμοδίως τη συνέλευση του τμήματος.

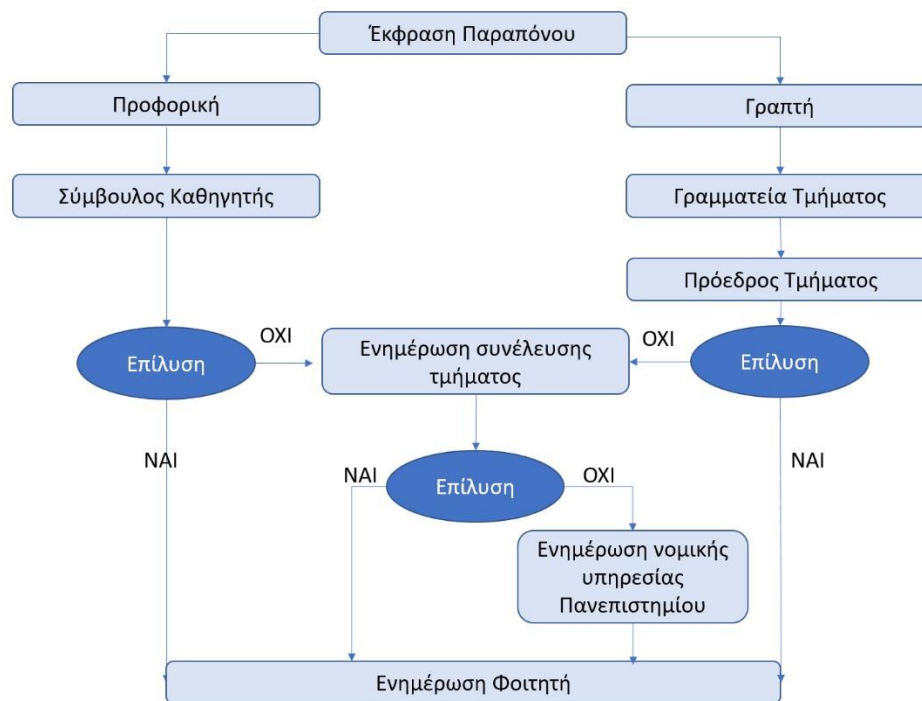
Βήμα 3. Διερεύνηση αιτήματος από τη συνέλευση του τμήματος

Η συνέλευση του τμήματος έχοντας ενημερωθεί από τον πρόεδρο του τμήματος, αναλαμβάνει τη διερεύνηση του αιτήματος. Εφόσον επιλυθεί το παράπονο ή η ένσταση ενημερώνεται ο φοιτητής.

Βήμα 4. Ενημέρωση νομικής υπηρεσίας του Πανεπιστημίου

Η συνέλευση του τμήματος έχοντας διερευνήσει το αίτημα του φοιτητή, απευθύνεται στη νομική υπηρεσία του πανεπιστημίου, όταν διαπιστώνει ότι το παράπονο ή η ένσταση απαιτεί άμεσα νομικές ενέργειες. Η νομική υπηρεσία του πανεπιστημίου ενημερώνει τον φοιτητή για τις αρμοδιότητες που έχει αναλάβει.

Παρακάτω παρουσιάζεται το διάγραμμα ροής της διαδικασίας



Διάγραμμα ροής διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Για θέματα εκτός εξετάσεων και βαθμολογίας, το τμήμα προτρέπει τους φοιτητές να απευθύνονται και στο αυτοτελές γραφείο του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας με την επωνυμία «Συνήγορος του Φοιτητή», με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη συμβολή στην εύρυθμη λειτουργία του Ιδρύματος.