

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων

Το Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών από της συστάσεώς του έδινε ιδιαίτερη προσοχή στην ικανοποίηση των φοιτητών/τριών του και με την πάροδο του χρόνου έχει εξελίξει μία συστηματική διαδικασία για την αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων. Η πρώτη προσπάθεια συστηματικής διαχείρισης έγινε το 2005, οπότε και είχε τοποθετηθεί έξω από τη Γραμματεία του Τμήματος κυτίο παραπόνων. Εκεί μπορούσε κάθε φοιτητής να διατυπώσει γραπτά κάποια παράπονά του σχετικά με τη συμπεριφορά είτε με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών από το Τμήμα/ Πανεπιστήμιο, ακόμη και ανώνυμα. Έκτοτε, η διαδικασία έχει εξελιχθεί με βάση την εμπειρία που αποκτήθηκε. Ήδη από το 2022 έχει θεσμοθετηθεί ειδική Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων στο Τμήμα, με αντικείμενο τον σχεδιασμό και παρακολούθηση υλοποίησης της διαδικασίας επώνυμων παραπόνων. Ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία για την διατύπωση παραπόνων, όπου αρχικά συμπληρώνεται από τον παραπονούμενο φοιτητή ειδική ηλεκτρονική φόρμα, η οποία καθοδηγεί τον φοιτητή στην τεκμηρίωση των συμβάντων που καταγράφει, ενώ παράλληλα επιτρέπει την αξιολόγηση και επαλήθευση των αναφερόμενων γεγονότων. Η Επιτροπή προβαίνει σε μία πρώτη αξιολόγηση, ενώ παράλληλα γίνεται ενημέρωση του Ακαδημαϊκού Συμβούλου¹ του φοιτητή/τριας προκειμένου να τον καλέσει για μια πρώτη συνέντευξη. Το έντυπο υποβολής γραπτού παραπόνου ή ένστασης επισυνάπτεται.

Σε περίπτωση που η υπόθεση δεν γίνει εφικτό να επιλυθεί στο επίπεδο του Ακαδημαϊκού Συμβούλου/ Επιτροπής, ενημερώνεται η Διοίκηση του Τμήματος (Πρόεδρος/ Αναπληρωτής Πρόεδρος). Σε ελάχιστες περιπτώσεις θα χρειαστεί να αντιμετωπιστεί το ζήτημα από την Διοικούσα Επιτροπή. Η διαχείριση των ενστάσεων των φοιτητών/τριών γίνεται πάντα με σεβασμό στη διαφορετικότητα των φοιτητών/τριών και τη διαρκή μέριμνα για τις ποικίλες ανάγκες τους.

Πρέπει να τονιστεί ότι μαθαίνουμε στους φοιτητές μας από το πρώτο έτος των σπουδών τους ότι απαράβατος κανόνας στη διαμόρφωση του Ακαδημαϊκού περιβάλλοντος στο Τμήμα αποτελεί η προώθηση του αμοιβαίου σεβασμού φοιτητή/τριας – διδάσκοντα/διδάσκουσας. Αντίστοιχα, η διοίκηση του Τμήματος βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με την Διοικούσα Επιτροπή του ΕΠΠΣ και τους Διευθυντές των Τομέων, με σκοπό την εφαρμογή ποικιλίας παιδαγωγικών μεθόδων με ευέλικτο/ φοιτητοκεντρικό τρόπο, όπως και αναλόγως των γενικών συνθηκών. Σημαντική εμπειρία αποκτήθηκε σχετικά κατά τη διαχείριση της εκπαιδευτικής διαδικασίας στη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 και της υγειονομικής κατάστασης που δημιουργήθηκε.

Ειδικά η διατύπωση παραπόνων που αφορούν σε θέματα παρενόχλησης/εκφοβισμού μπορεί να γίνεται και προφορικά στη Γραμματεία (2421074007 & 2421074010) είτε ηλεκτρονικά στη διεύθυνση: g-mie@mie.uth.gr στο οποίο πρόσβαση έχει η/ο Προϊστάμενη/ος της Γραμματείας του Τμήματος. Η θεσμοθετημένη διεύθυνση για την υποβολή των πάσης φύσεως παραπόνων που μπορεί να αφορούν θέματα του ΠΠΣ, ΠΜΣ και συμπεριφορών προσωπικού είναι η: complaints_mie@uth.gr. Η διεύθυνση αυτή παρακολουθείται από την Επιτροπή Εξέτασης Παραπόνων, όμως έχει πρόσβαση σε αυτήν και ο/η Πρόεδρος του Τμήματος με τήρηση των κανόνων εμπιστευτικότητας.

Αντίστοιχα εάν το θέμα αφορά σε μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια, ενημερώνεται ο/η Διευθυντής/ντρια του συγκεκριμένου Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) και σε πρώτο βαθμό εξετάζεται το θέμα στα όργανα του ΠΜΣ. Για περισσότερες πληροφορίες οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ τους, όπου υπάρχει δημοσιευμένος εξειδικευμένος κανονισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών για το συγκεκριμένο ΠΜΣ.

Αν αφορά σε Διδακτορικό/ή ή Μετα-Διδακτορικό/ή φοιτητή/τρια το θέμα εξετάζεται από τον/την Πρόεδρο ή τον/την Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος αρχικά και εφόσον κριθεί σκόπιμο ενημερώνεται ο/η Επιβλέπων/ουσα ή μέλος ΔΕΠ της διδακτορικής διατριβής και η Τριμελής Επιτροπή η οποία συντάσσει αιτιολογημένη έκθεση επί του παραπόνου η οποία διαβιβάζεται στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος.

¹ Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος ορίζεται στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους για κάθε πρωτοετή φοιτητή και στη συνέχεια παρακολουθεί την εξέλιξη του μέχρι την αποφοίτηση.

Σε κάθε περίπτωση, ο/η Πρόεδρος του Τμήματος είναι αρμόδιος να αξιολογεί εάν το θέμα πρέπει να συζητηθεί σε επίπεδο Συνέλευσης του Τμήματος.

Τηρείται εμπιστευτικό αρχείο διαχείρισης παραπόνων για κάθε περίπτωση.

Σε όλες τις περιπτώσεις ενημερώνεται ο/η φοιτητής/τρια για την διαχείριση και την έκβαση της υπόθεσης του.

Παράλληλα με την ανωτέρω διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων από φοιτητές, συστήθηκε από Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας με απόφαση της Συγκλήτου και εν συνεχεία με το ΦΕΚ 6019/Β/20-12-2021, ο «Συνήγορος του Φοιτητή» ο οποίος έχει τις εξής αρμοδιότητες:

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

Σημειώνεται πως ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.

Σημείωση: Οι παραπάνω διαδικασίες δεν αφορούν παράπονα για τη βαθμολογία σε μάθημα.



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ Ή ΕΝΣΤΑΣΗΣ

Αριθ. Πρωτ.:.....

Προς την ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Το Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών του Τμήματος Μηχανολόγων Μηχανικών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: Αρ. Ταυτότητας:

Αριθ. Μητρώου: Εξαμ. Σπουδών:

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:

Τηλέφωνο/κινητό:

e-mail (υποχρεωτικό πεδίο):

Θέμα Παραπόνου:

Διατυπώστε κάτωθι με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

.....
.....
.....
.....
.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Βόλος.....

Ο/Η ΑΙΤ.....

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και δε θα εξετάζεται περαιτέρω

Complaint Management Regulation

The Department of Mechanical Engineering, since its establishment, has paid particular attention to satisfying its students and, over time, has developed a systematic process for effectively managing complaints. The first attempt at systematic management was made in 2005, when a complaint box was placed outside the Department's Secretariat. There, any student could submit written complaints about behaviour or the quality of services provided by the Department/University, even anonymously. Since then, the process has evolved based on the experience gained. As of 2022, a special Complaints Management Committee has been institutionalized within the Department, responsible for designing and monitoring the implementation of the process for submitting identified complaints. A specific process is followed for the submission of complaints, where the student initially fills out a special electronic form, which guides the student in documenting the incidents reported, while also allowing for the evaluation and verification of the mentioned events. The Committee conducts an initial evaluation, while at the same time, the student's Academic Advisor is informed in order to call them for an initial interview. The written complaint or appeal submission form is attached.

In the event that the issue cannot be resolved at the level of the Academic Advisor/Committee, the Department Administration (Chair/Deputy Chair) is informed. In very few cases, the matter will need to be addressed by the Governing Committee. The handling of student appeals is always conducted with respect for the diversity of the students and with ongoing care for their various needs.

It should be highlighted that we teach our students from their first year of studies that a fundamental rule in shaping the academic environment within the Department is the promotion of mutual respect between student and academic staff members. Similarly, the Department's administration maintains continuous communication with the Governing Committee of the Curriculum and the Heads of Divisions, aiming to implement a variety of pedagogical methods in a flexible and student-centred manner, according to general conditions. Significant experience was gained in this regard during the management of the educational process throughout the COVID-19 pandemic and the resulting public health situation.

Specifically, complaints related to harassment or bullying can be submitted verbally to the Secretariat (2421074007 & 2421074010) or electronically at: g-mie@mie.uth.gr, which is accessible to the Head of the Department's Secretariat. The designated email address for submitting all types of complaints related to undergraduate and graduate programs, or staff behavior is: complaints_mie@uth.gr. This address is monitored by the Complaints Examination Committee, but the Department Chair also has access to it, with confidentiality rules being strictly observed.

Similarly, if the issue concerns a graduate student, the Director of the specific Postgraduate Program (PPS) is informed, and the issue is initially addressed by the governing bodies of the PPS. For more information, graduate students can refer to their PPS website, where a specialized regulation for handling student complaints and appeals for that specific PPS is published.

If the issue concerns a PhD or Postdoctoral student, it is initially reviewed by the Department Chair or Deputy Chair. If deemed appropriate, the student's Supervisor or a faculty member involved in the doctoral dissertation is informed, as well as the Doctoral Committee. The Committee then prepares a reasoned report on the complaint, which is forwarded to the Department Chair.

In any case, the Department Chair is responsible for evaluating whether the issue should be discussed at the Department Assembly level.

A confidential record of complaint management is kept for each case.

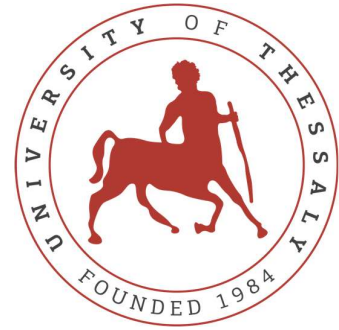
Students are always informed about the handling and outcome of their case.

In addition to the above procedure for managing student complaints and appeals, the University of Thessaly established, by Senate decision and subsequently by Government Gazette 6019/B/20-12-2021, the "Student Ombudsman," who has the following responsibilities:

- Mediation between students and professors or administrative services of the University of Thessaly.
- Ensuring legality within the framework of academic freedom.
- Addressing issues of mismanagement.
- Safeguarding the smooth operation of the University of Thessaly.

It should be noted that the Student Ombudsman does not have jurisdiction over matters related to exams and student grades.

Note: The above procedures do not concern complaints about the grading of a course.



COMPLAINT OR OBJECTION SUBMISSION FORM

Protocol No.:.....

To the COMPLAINT MANAGEMENT COMMITTEE

The Undergraduate Program of the Department of Mechanical Engineering at the University of Thessaly, in its effort for continuous improvement of the services provided, offers the opportunity to express any complaints, observations, and comments related to the quality of educational services and student support.

FULL NAME:

FATHER'S NAME:

ID No.:

Student Registration No.:

Semester of Study:

Address:

Phone/Mobile:

e-mail (mandatory field):

Subject of Complaint:

Please briefly and clearly describe the problem you encountered or your complaint regarding the services provided (educational, administrative, etc.)

.....
.....
.....
.....
.....

I hereby declare that I explicitly and unreservedly consent to the processing of my personal data for the purpose of managing this complaint.

Additional documents related to the issue are attached.

Volos.....

THE APPLICANT

Any inaccuracy renders the statement invalid and it will not be further considered.