



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Ιούλιος 2025

1. Εισαγωγή

Από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας του, το Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών καταβάλλει συνεχή προσπάθεια για την ικανοποίηση των φοιτητών του και την ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Από το 2005, και με τη συνεχιζόμενη αναγνώριση της σημασίας της διαχείρισης παραπόνων, έχει αναπτύξει μια οργανωμένη και συστηματική διαδικασία για την αντιμετώπιση των παραπόνων των φοιτητών. Η αρχική προσέγγιση περιλάμβανε τη δημιουργία κυτίου παραπόνων έξω από τη Γραμματεία του Τμήματος, μέσω του οποίου οι φοιτητές μπορούσαν να υποβάλουν τα παράπονά τους, είτε σχετικά με τη συμπεριφορά του προσωπικού, είτε με την ποιότητα των υπηρεσιών του Τμήματος ή του Πανεπιστημίου, τόσο επώνυμα, όσο και ανώνυμα. Με την πάροδο του χρόνου και την απόκτηση πολύτιμης εμπειρίας, η διαδικασία αυτή εξελίχθηκε.

2. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε φοιτητές/τριες του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση οποιασδήποτε διαφωνίας ή προβλήματος προκύπτει αποκλειστικά σε θέματα σπουδών ή φοίτησης ή αλληλεπίδρασης με μέλη ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού του Π.Π.Σ. Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή/αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός/μίας φοιτητή/φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελούν βασικές ακαδημαϊκές στρατηγικές και πρέπει να ακολουθούνται πριν από την επιλογή της προβλεπόμενης στον παρόντα κανονισμό διαδικασίας υποβολής παραπόνου/ένστασης.

3. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

1. Προτού υποβάλουν παράπονο ή ένσταση, οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τους κανονισμούς του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Τμήματος https://www.mie.uth.gr/?page_id=8446 και του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
2. Οι φοιτητές/τριες, υποβάλλουν παράπονο ή ένσταση μέσω του εντύπου υποβολής γραπτού παραπόνου ή ένστασης, το οποίο επισυνάπτεται στον παρόντα Κανονισμό.
3. Μετά την υποβολή του παραπόνου, ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει σε αρχική

αξιολόγηση, ενώ ταυτόχρονα ενημερώνεται ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος¹ του/της φοιτητή/φοιτήτριας, ο οποίος μεριμνά για τη διεξαγωγή μίας πρώτης συνέντευξης με τον αιτών/αιτούσα.

4. Σε περίπτωση που η υπόθεση δε δύναται να επιλυθεί στο επίπεδο του Ακαδημαϊκού Συμβούλου ή του Προέδρου, ενημερώνεται η Συνέλευση του Τμήματος.
5. Η θεσμοθετημένη διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για την υποβολή των πάσης φύσεως παραπόνων που μπορεί να αφορούν θέματα του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών και της συμπεριφοράς του προσωπικού είναι η: complaints_mie@uth.gr. Η διεύθυνση αυτή παρακολουθείται από τον Πρόεδρο του Τμήματος με τήρηση των κανόνων εμπιστευτικότητας. Ειδικά η διατύπωση παραπόνων που αφορούν σε θέματα παρενόχλησης/εκφοβισμού μπορεί να πραγματοποιείται και προφορικά στη Γραμματεία (24210-74007 & 24210-74010) είτε ηλεκτρονικά στη διεύθυνση: g-mie@uth.gr, στην οποία πρόσβαση έχει ο/η Προϊστάμενος/η της Γραμματείας του Τμήματος.
6. Σε όλες τις περιπτώσεις, ενημερώνεται ο/η φοιτητής/τρια για την διαχείριση και την έκβαση της υπόθεσής του/της.

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

4. Απόρρητο και Προσωπικά Δεδομένα

Σε όλα τα στάδια της ανωτέρω διαδικασίας, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων των εμπλεκόμενων μερών, όπως ορίζεται κάθε φορά από την ισχύουσα νομοθεσία. Τα στοιχεία παραπόνων και ενστάσεων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που ακολουθούνται καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό χώρο της Γραμματείας του Τμήματος.

5. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

5.1 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

¹ Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος ορίζεται στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους για κάθε φοιτητή/φοιτήτρια

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. Οι ισχύουσες αρμοδιότητες του συνηγόρου του φοιτητή ορίζονται στο άρθρο 130 του Ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141 τ. Α΄/21.07.2022) και στην υπ΄ αριθμ. 23234/21/ΓΠ/2-12-2021 Πράξη της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας (ΦΕΚ 619 τ.Β΄/20-12-2021). Ειδικότερα, ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας:

- Διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή, και διαμεσολαβεί στα αρμόδια Όργανα του Ιδρύματος 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 καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και τον φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.
- 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. Τα πορίσματα του Συνηγόρου του φοιτητή, καθώς και έκθεση με τα ετήσια πεπραγμένα του δημοσιεύονται στο διαδικτυακό τόπο του ιδρύματος, με την επιφύλαξη των διατάξεων του Ν. 2472/1997 (Α΄50).

5.2 Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων

Η επιτροπή θεσμοθετήθηκε αρχικά ως «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων» με το με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019. Με το άρθρο 128 του ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141Α/21.07.2022) το όνομα της επιτροπής ορίστηκε ως «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων» (ΕΙΦΚΔ) και διευρύνθηκαν οι αρμοδιότητές της. Με απόφαση της Συγκλήτου (τακτική συνεδρίαση υπ΄ αριθμ. 248/26-2-2021) και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία ιδρύθηκε η πρώτη Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (ΕΙΦ) στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, η οποία μετονομάσθηκε αντίστοιχα σε Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων» (ΕΙΦΚΔ) . Η ΕΙΦΚΔ αποτελεί συμβουλευτικό όργανο του Ιδρύματος και των οργάνων διοίκησής του. 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.



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:

Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:

Αριθμός Μητρώου:

Εξάμηνο Σπουδών:

Διεύθυνση Κατοικίας:

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 Αιτών / Η Αιτούσα

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και θα έχει ως συνέπεια αυτή να μην εξετάζεται περαιτέρω