

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ**

**Σχολή Επιστημών Φυσικής Αγωγής, Αθλητισμού και  
Διαιτολογίας**

**Τμήμα Διαιτολογίας και Διατροφολογίας**



**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης  
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

Τρίκαλα, Ιούλιος 2021

## Πίνακας περιεχομένων

1. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων (σελίδα 3)
2. Στάδια διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων (σελίδα 5)
3. Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων (σελίδα 6)

## 1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Η διαχείριση των πιθανών παραπόνων των φοιτητών/τριών ή/και των αστοχιών της εκπαιδευτικής και ερευνητικής διαδικασίας και των διοικητικών υπηρεσιών που ενδέχεται να προκύψουν αντιμετωπίζονται μέσω των διαδικασιών που περιγράφονται παρακάτω.

Για την καταγραφή των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΤΔΔ είναι διαθέσιμο σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» το οποίο συμπληρώνει ο φοιτητής/τρια με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και περιεκτικότητα. Μετά την ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος, η Γραμματεία καλείται να ενημερώσει ότι παρέλαβε το αίτημα εντός τριών (3) ημερών.

Η Γραμματεία του ΤΔΔ καλείται να διαβιβάσει άμεσα το αίτημα στο μέλος του Τμήματος που έχει οριστεί ως *Υπεύθυνος Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων (Υ.Π.)*, μαζί με το σύνολο των αποδεικτικών στοιχείων. Ο Υ.Π., αφού εξετάσει το παράπονο προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες και ενημερώνει τα οικεία όργανα του Τμήματος. Ο Υ.Π., ο Πρόεδρος ή η Συνέλευση του ΤΔΔ δύνανται να προτείνουν λύσεις σε ζητήματα που αφορούν ακαδημαϊκά, εκπαιδευτικά ή διοικητικά ζητήματα.

Για παράπονα σχετικά με την Ακαδημαϊκή διαδικασία οι φοιτητές/τριες οφείλουν να απευθύνονται αρχικά στον *Σύμβουλο Καθηγητή* που έχει ορισθεί και στη συνέχεια στα αρμόδια μονομελή και συλλογικά όργανα. Η επικοινωνία μπορεί να είναι άμεση ή μέσω εκπροσώπων (για παράδειγμα μέσω των φοιτητικών συλλόγων). Σε περίπτωση που δεν υπάρχει ανταπόκριση, οι φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στον Κοσμήτορα της ΣΕΦΑΑΔ, για περαιτέρω ενέργειες. Για παράπονα και ενστάσεις που σχετίζονται με διοικητικά θέματα μπορούν να επικοινωνούν με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος.

Οι φοιτητές/τριες που αντιμετωπίζουν εκτεταμένα προβλήματα εξέτασης με συγκεκριμένο μάθημα, έχουν τη δυνατότητα να αιτηθούν τη διαμόρφωση ειδικής τριμελούς επιτροπής εξέτασης, σύμφωνα με απόφαση της Κοσμητείας και με την κείμενη νομοθεσία. Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές/τριες μπορούν μετά από περισσότερες από τρεις (3) αποτυχίες σε εξέταση μαθήματος να αιτηθούν στον Κοσμήτορα της Σχολής την εξέτασή τους από τριμελή επιτροπή Καθηγητών της σχολής, οι οποίοι έχουν το ίδιο ή συναφές γνωστικό αντικείμενο και ορίζονται από τον Κοσμήτορα. Από την επιτροπή εξαιρείται ο/η υπεύθυνος/η της εξέτασης. Σχετικά με τα θέματα των εξετάσεων, οι διδάσκοντες οφείλουν να συζητούν και να παρουσιάζουν τις ορθές απαντήσεις μετά την ολοκλήρωση της εξεταστικής περιόδου. Παράλληλα, οι φοιτητές/τριες έχουν το δικαίωμα να δουν το γραπτό τους και να ζητήσουν διευκρινίσεις μόνο κατά την τρέχουσα εξεταστική περίοδο και όχι αναδρομικά.

Οι άμεσα ενδιαφερόμενοι (φοιτητές/τριες, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό) ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για την έκβαση κάθε προς διαχείριση υπόθεσης. Σε κάθε περίπτωση υπάρχει δυνατότητα να ενεργοποιηθεί (μετά από σχετικό αίτημα) και η Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων και ζητημάτων πρόσβασης, στην οποία μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές/τριες για την αντιμετώπιση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν αναφορικά με συμφοιτητές, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό και άλλους.

Τέλος, το ΠΘ στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριών, αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν τα προσωπικά τους δεδομένα (στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα) σύμφωνα με την κείμενη

νομοθεσία. Οι φοιτητές/τριες έχουν πρόσβαση στα στοιχεία του φακέλου τους και στο αρχείο των βαθμολογιών.

## **2. ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

**Στάδιο 1 : Άτυπη επίλυση του ζητήματος** - Παρουσίαση και συζήτηση των θεμάτων που έχουν ανακύψει με τον Σύμβουλο Καθηγητή ή και τον διδάσκοντα του εκάστοτε μαθήματος.

**Στάδιο 2 : Λύση στο θέμα** - Πρόταση για λύση στο θέμα που δύναται να απορριφθεί ή να γίνει αποδεκτή από το ένα μέρος ή και τους δύο ενδιαφερόμενους.

**Στάδιο 3 : Επίσημη ακρόαση του παραπόνου/καταγγελίας** - Ανάλογα με τη σοβαρότητα της καταγγελίας, το αίτημα μπορεί να παραπεμφθεί στην αρμόδια Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ή στη Γενική Συνέλευση ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ.

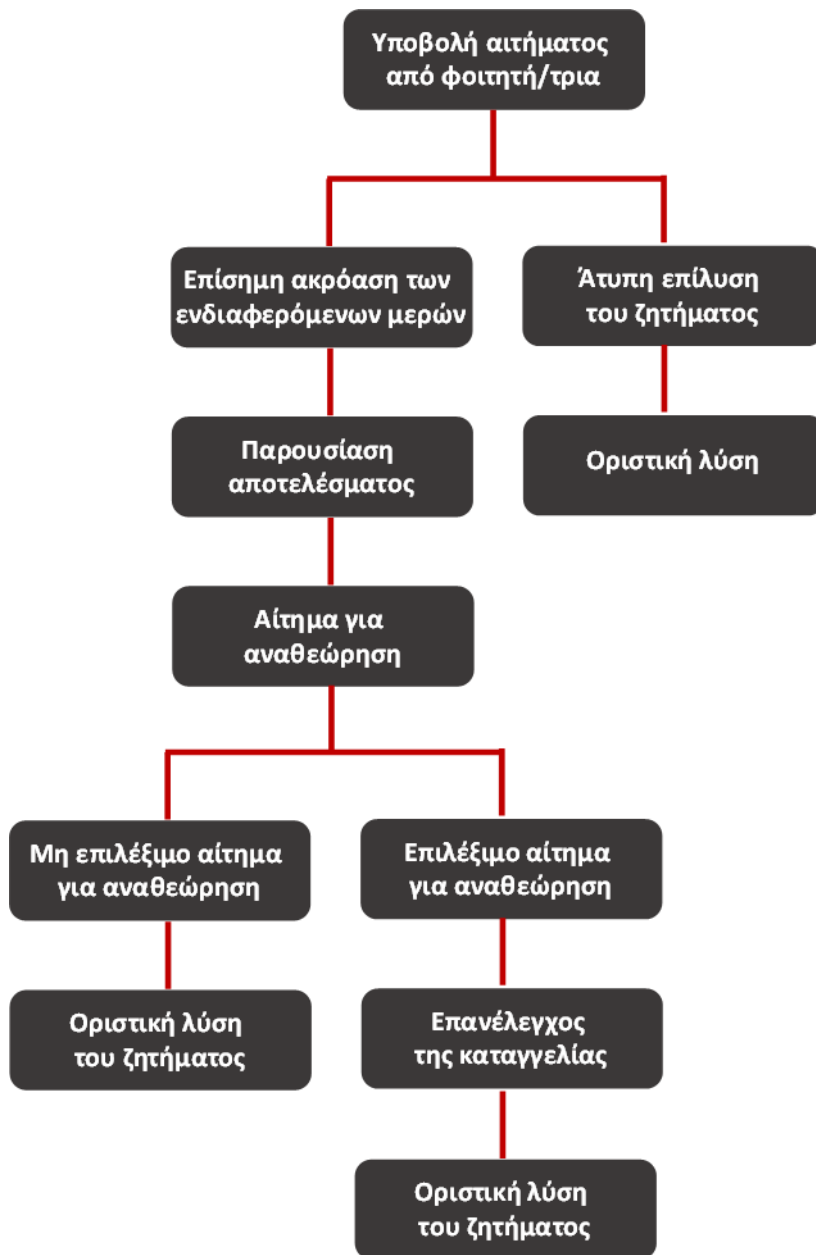
**Στάδιο 4 : Εξαγωγή συμπερασμάτων** - Υποβολή πορίσματος από το αρμόδιο όργανο για τον τρόπο διαχείρισης του παραπόνου/ένστασης.



**Στάδιο 5 : Αίτημα αναθεώρησης** - Σε περίπτωση που το πόρισμα δεν καλύπτει τον έναν από τους δύο εμπλεκόμενους, δύναται να ζητηθεί η επανεξέταση του θέματος και η απόφαση λαμβάνεται από τη Συνέλευση του ΤΔΔ, η οποία μπορεί να προτείνει την επανεξέταση του θέματος ή την μη επανεξέταση του παραπόνου.

**Στάδιο 6 : Πιθανή επανεξέταση** - Σε περίπτωση που η Συνέλευση του Τμήματος προτείνει την επανεξέταση του παραπόνου ή της ένστασης αυτή πραγματοποιείται από άλλο όργανο του Τμήματος ή του Πανεπιστημίου.

**Στάδιο 7 : Οριστική επίλυση** - Επίτευξη λύσης σε κάθε ένα από τα ανωτέρω στάδια.

**Διάγραμμα 1 : Σχηματική απεικόνιση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων / ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΤΔΔ**



 <b>ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ</b>	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:</b>	<b>E.17.01</b>	<b>ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΕΝΤΥΠΑ ΤΔΔ</b>	 <b>ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΙΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΡΟΦΟΛΟΓΙΑΣ</b>
	<b>ΕΝΤΥΠΟ:</b>	<b>ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ</b>		
	<b>ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ:</b>	<b>ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΔΔ</b>		
	<b>ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ:</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΤΔΔ</b>		

## E.17.01 - ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Το Τμήμα Διαιτολογίας και Διατροφολογίας, στο πλαίσιο της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας που ακολουθεί και της συνεχιζόμενης προσπάθειας που κάνει για τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους φοιτητές/τριες, τους παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης πιθανών παραπόνων, ενστάσεων, σχολίων και παρατηρήσεων που αφορούν θέματα ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών/τριων.

Όνοματεπώνυμο: .....

Πατρώνυμο: ..... Αρ. Γεν. Μητρώου: .....

Ιδρυματικό email: .....

Εξάμηνο φοίτησης: ..... Ακαδημαϊκό έτος εισαγωγής: .....

Το παράπονο που διατυπώνετε αφορά θέμα:

Φοιτητικό  Σπουδών  Σίτισης

Στέγασης  Πρακτική Άσκηση  Πτυχιακή Εργασία

Άλλος Λόγος  Διευκρινίστε: .....

Παρακαλούμε να διατυπώσετε με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και περιεκτικότητα το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, ερευνητικές και άλλες) του ΤΔΔ.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Τρίκαλα, ..... / ..... / .....  
**Ο Φοιτητής / Η Φοιτήτρια**

**(ΥΠΟΓΡΑΦΗ)**

1. Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά για το σκοπό της διαχείρισης του συγκεκριμένου παραπόνου.
2. Κάθε ανακρίβεια καθιστά την αίτησή μου απαράδεκτη και δεν εξετάζεται περαιτέρω.
3. Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων γίνεται βάσει των διατάξεων του Ν.4624/2019, καθώς και του Γενικού Κανονισμού (Ε.Ε.) 2016/679 (GDPR).  
<https://www.uth.gr/panepistimio/axiologisi-poiotita/prosopika-dedomena>