



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΕΙΔΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

*«Συμβουλευτική Ψυχολογία και Συμβουλευτική
στην Ειδική Αγωγή, την Εκπαίδευση και την Υγεία»*

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Βόλος, 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ 1

Άρθρο 1. Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων 2

Άρθρο 2. Έντυπο Υποβολής Παραπόνων 3

Άρθρο 1. Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων αφορά τους φοιτητές που είναι εγγεγραμμένοι στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Συμβουλευτική Ψυχολογία και Συμβουλευτική στην Ειδική Αγωγή, την Εκπαίδευση και την Υγεία» και αφορά το σύνολο των υπηρεσιών, εκπαιδευτικών ή άλλων, που παρέχονται στο πλαίσιο λειτουργίας του ΠΜΣ. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης σε έξι (6) συνολικά επίπεδα – στάδια.

- Επίπεδο 1^ο: **Άτυπη επίλυση του ζητήματος** - Ο ενδιαφερόμενος απευθύνεται στην Γραμματεία και εκφράζει προφορικά ή μέσω μηνύματος e-mail το παράπονο / ένσταση. Ο φοιτητής παραπέμπεται στο αντίστοιχο κεφάλαιο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας και των Κανονισμών του ΠΜΣ, εφόσον υπάρχει σχετικό εδάφιο, και εξετάζεται αν το παράπονο / ένσταση μπορεί να επιλυθεί σε αυτό το επίπεδο. Αν όχι, προχωράμε στο επόμενο επίπεδο.
- Επίπεδο 2^ο: **Ακαδημαϊκός Σύμβουλος** - Στο επόμενο επίπεδο, ο φοιτητής επικοινωνεί με τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο και επιδιώκεται η επίλυση μέσα από τη συμβουλευτική διαδικασία. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος μπορεί να πληροφορηθεί από τη Γραμματεία για τις σχετικές ενέργειες που προηγήθηκαν και μπορεί να συζητήσει το θέμα και με τον Διευθυντή του ΠΜΣ. Αν δεν επιλυθεί, προχωράμε στο επόμενο επίπεδο.
- Επίπεδο 3^ο: **Διευθυντής ΠΜΣ** - Ο ενδιαφερόμενος απευθύνεται στον Διευθυντή του ΠΜΣ και υποβάλει είτε γραπτά είτε προφορικά το παράπονο / ένστασή του. Ο Διευθυντής αναλαμβάνει είτε προφορικά είτε γραπτά -αναλόγως του πώς διατυπώθηκε το αίτημα- να το επιλύσει. Στο επίπεδο αυτό, ο Διευθυντής, εφόσον το κρίνει απαραίτητο, μπορεί να ζητήσει τη γνώμη του Ακαδημαϊκού Συμβούλου. Αν δεν επιλυθεί, προχωράμε στο επόμενο επίπεδο.
- Επίπεδο 4^ο: **Τριμελής Επιτροπή** - Το αίτημα υποβάλλεται αποκλειστικά εγγράφως -ηλεκτρονικά ή με φυσική παρουσία- στη Γραμματεία του ΠΜΣ, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου και ανατίθεται η εξέταση του ζητήματος σε τριμελή επιτροπή που ορίζεται από τον Διευθυντή του ΠΜΣ. Στην επιτροπή αυτή συμμετέχει απαραίτητα ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος. Η επιτροπή εξετάζει το αίτημα και έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον φοιτητή να λάβει μέρος σε από κοινού σύσκεψη, για την πληρέστερη κατανόηση του σύνθετου χαρακτήρα του θέματος και της αδυναμίας επίλυσής του στα προηγούμενα επίπεδα. Η επιτροπή υποβάλει το πόρισμά της και την πρότασή της για επίλυση στον Διευθυντή του ΠΜΣ, ο οποίος τα εισάγει στην ατζέντα θεμάτων της προσεχούς συνεδρίασης της Συντονιστικής Επιτροπής. Ως απόφαση αυτής, ανακοινώνεται επίσημα στον φοιτητή. Αν δεν επιλυθεί, προχωράμε στο επόμενο επίπεδο.
- Επίπεδο 5^ο: **Συνέλευση του Τμήματος** - Οι πληροφορίες που προέρχονται από τα παραπάνω επίπεδα διαβιβάζονται με απόφαση της Συντονιστικής Επιτροπής και με σχετική εισήγηση του Διευθυντή του ΠΜΣ, στη Συνέλευση του Τμήματος. Η Συνέλευση αποφασίζει αν θα επιλύσει το θέμα άμεσα με απόφασή της ή θα το αναθέσει προηγουμένως σε τριμελή επιτροπή. Στο επίπεδο αυτό το θέμα επιλύεται με απόφαση Συνέλευσης, σε ενδεχομένως περισσότερες από μία, συνεδριάσεις της.

Άρθρο 2. Έντυπο Υποβολής Παραπόνων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ



Προς τη
Γραμματεία του ΠΜΣ «Συμβουλευτικής
Ψυχολογίας και Συμβουλευτικής στην Ειδική
Αγωγή, την Εκπαίδευση και την Υγεία»

Αριθ. Πρωτ.:.....

Σημείωση:

Το ΠΜΣ «Συμβουλευτική Ψυχολογία και Συμβουλευτική στην Ειδική Αγωγή, την Εκπαίδευση και την Υγεία» του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στην προσπάθειά του να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες προς τους φοιτητές αλλά και προς όλους τους σχετιζόμενους με αυτό, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων και παρατηρήσεων, που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και της εν γένει εξυπηρέτησης των συναλασσόμενων.

ΕΠΩΝΥΜΟ	
ΟΝΟΜΑ /ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ	
Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	
ΙΔΙΟΤΗΤΑ	
Τηλέφωνο / κινητό	
E-mail	

Παρακαλούμε όπως διατυπώσετε με συντομία και ακρίβεια, το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΠΜΣ (εκπαιδευτικές, διοικητικές ή άλλο), παρέχοντας επαρκή πληροφόρηση για το θέμα και τους λόγους που σας οδήγησαν σε αυτό το βήμα (αν χρειάζεται, χρησιμοποιήστε ξεχωριστή επιπλέον σελίδα).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Αποδέχομαι τη δυνητική χρήση των προσωπικών μου δεδομένων για σκοπό, που εξυπηρετεί τη διαχείριση της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Βόλος,/...../.....

Ο/Η αιτών/ούσα

Υπογραφή