ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΤΟΛΟΓΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

ΤΕΦΑΑ ΠΘ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Νοέμβριος 2024

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΠΔΠ)

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα ΠΔΠ αντανακλά τη δέσμευση του Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού (Τ.Ε.Φ.Α.Α.) να αξιολογεί και να διαχειρίζεται τα παράπονα. Σκοπός μας είναι να επιλύονται τα ζητήματα όσο το δυνατόν πιο σύντομα, καθώς και να διεξαγάγουμε ενδελεχείς έρευνες σχετικά με τα παράπονα, ώστε, όπου χρειάζεται, να μπορούμε να λαμβάνουμε δίκαιες και τεκμηριωμένες αποφάσεις που θα στηρίζονται στα γεγονότα κάθε μεμονωμένης υπόθεσης.

Η έγκαιρη επίλυση παραπόνων εξοικονομεί χρόνο και πόρους και συμβάλλει στη συνολική αποτελεσματικότητα της διασφάλισης ποιότητας του Τμήματος. Η επικέντρωση στην επίτευξη μιας έγκαιρης επίλυσης ενός παραπόνου όσο το δυνατόν πιο σύντομα θα απελευθερώσει τον χρόνο του ακαδημαϊκού και του βοηθητικού προσωπικού και τελικά θα συμβάλει στη συνεχή θετική εμπειρία των φοιτητών/τριών μας και των μελών του προσωπικού.

Περιεχόμενα

Πρόλογος 4

1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΟ; 3

1.1. Ποιος μπορεί να υποβάλει ένα παράπονο; 4

1.2. Ανώνυμα παράπονα 4

1.3. Παράπονα που αφορούν σε οργανισμούς ή εργολάβους που παρέχουν μια υπηρεσία εκ μέρους του Τμήματος 5

1.4. Χρονικό όριο για την υποβολή παραπόνων 5

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 7

2.1. **Πρώτο στάδιο:** Άτυπη επίλυση – ολοκλήρωση μέσα στις επόμενες πέντε (5) εργάσιμες ημέρες 9

2.1.1. Παράταση του χρονοδιαγράμματος των 5 ημερών 9

2.1.2. Ολοκλήρωση της επίλυσης του παραπόνου στο στάδιο της άτυπης επίλυσης 10

2.2. **Δεύτερο στάδιο:** Διερεύνηση – ολοκλήρωση μέσα στις επόμενες είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες 10

2.2.1. Παράταση του χρονοδιαγράμματος 11

2.2.2. Ολοκλήρωση της επίλυσης του παραπόνου στο δεύτερο στάδιο της Διερεύνησης 11

2.3. **Τρίτο Στάδιο:** Διερεύνηση – Επίσημη ακρόαση από τη Γενική Συνέλευση ή την Επιτροπή Δεοντολογίας του Τμήματος 12

2.3.1. Παράταση του χρονοδιαγράμματος 13

2.3.2. Ολοκλήρωση της επίλυσης του παραπόνου στο τρίτο στάδιο διερεύνησης 13

2.4. **Τέταρτο Στάδιο:** Διερεύνηση από την Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος 13

2.4.1. Παράταση του χρονοδιαγράμματος 14

2.4.2. Ολοκλήρωση της επίλυσης του παραπόνου στο τέταρτο στάδιο διερεύνησης 14

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 16

1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΟ;

Για τους σκοπούς αυτής της διαδικασίας, ένα παράπονο μπορεί να οριστεί ως:

«Έκφραση δυσαρέσκειας από ένα ή περισσότερα άτομα σχετικά με το επίπεδο εξυπηρέτησης, δράση ή έλλειψη δράσης από το Τμήμα».

Ένα παράπονο μπορεί να σχετίζεται με:

- Την ποιότητα και το επίπεδο εξυπηρέτησης
- Αδυναμία παροχής υπηρεσίας
- Την ποιότητα των εγκαταστάσεων ή των πόρων μάθησης
- Μεταχείριση ή στάση μέλους του προσωπικού ή φοιτητή/τριας
- Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος του προσωπικού ή φοιτητή/τριας
- Αδυναμία του Τμήματος να ακολουθήσει κατάλληλη διοικητική διαδικασία
- Δυσαρέσκεια με την πολιτική του Τμήματος, αν και αναγνωρίζεται ότι η πολιτική καθορίζεται στη διακριτική ευχέρεια του Τμήματος

Ο ορισμός του παραπόνου είναι πολύ ευρύς και δεν εξαντλείται στην παραπάνω λίστα. Ωστόσο, κάθε ανησυχία που διατυπώνεται στο Τμήμα δεν αποτελεί παράπονο. Για παράδειγμα, τα ακόλουθα δεν είναι παράπονα:

- Αίτημα για παροχή νέας υπηρεσίας για πρώτη φορά
- Αίτημα για πληροφορίες ή επεξήγηση πολιτικής ή πρακτικής
- Αίτημα για αποζημίωση
- Ασφαλιστική αξίωση
- Ζήτημα που εξετάζεται ή έχει εξεταστεί από δικαστήριο
- Αίτημα επανεξέτασης παραπόνου όταν έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία του Τμήματος και έχει εκδοθεί απόφαση
- Παράπονο για θέματα ακαδημαϊκού χαρακτήρα

Τα παραπάνω ζητήματα θα αντιμετωπιστούν στο πλαίσιο των αντίστοιχων κατάλληλων διαδικασιών και όχι στο πλαίσιο της ΠΔΠ. Θα πρέπει να σημειωθεί, ωστόσο, ότι ορισμένες καταστάσεις μπορεί να περιλαμβάνουν συνδυασμό ζητημάτων, κάποια να είναι παράπονα και κάποια άλλα όχι. Κάθε κατάσταση αξιολογείται κατά περίπτωση.

1.1. Ποιος μπορεί να κάνει παράπονο;

Η ΠΔΠ καλύπτει παράπονα από οποιονδήποτε λαμβάνει, ζητά ή επηρεάζεται από τις υπηρεσίες του Τμήματός μας. Περιλαμβάνει μεταξύ άλλων:

- Την εμπειρία ενός/μιας φοιτητή/τριας κατά τη διάρκεια της παραμονής του/της στο Τμήμα
- Παράπονα μελών του προσωπικού για θέματα που είναι στην ευθύνη του Τμήματος

Οι βασικές διαδικασίες για τη διερεύνηση παραπόνων είναι οι ίδιες για φοιτητές/τριες και μέλη του προσωπικού.

1.2. Ανώνυμα παράπονα

Τα παράπονα που υποβάλλονται ανώνυμα θα εξετάζονται εάν υπάρχουν αρκετές πληροφορίες που θα επιτρέψουν στο Τμήμα να προβεί σε περαιτέρω έρευνες. Εάν, ωστόσο, ένα ανώνυμο παράπονο δεν παρέχει αρκετές πληροφορίες που θα μας επιτρέψουν να λάβουμε περαιτέρω μέτρα, ενδέχεται να αποφασίσουμε να μη συνεχίσουμε τη διαδικασία περαιτέρω. Ωστόσο, το Τμήμα μπορεί να εξετάσει τα ζητήματα που εγείρονται και να καταγράψει το παράπονο, έτσι ώστε να ληφθούν διορθωτικά μέτρα όπως αρμόζει.

Ένα ανώνυμο παράπονο θα πρέπει να παραπεμφθεί αμέσως στον Πρόεδρο του Τμήματος, ο οποίος είναι και ο αρμόδιος να λάβει την απόφαση να συνεχιστεί ή όχι η διαδικασία εξέτασής του.

1.3. Παράπονα που αφορούν σε οργανισμούς ή εργολάβους που παρέχουν μια υπηρεσία για λογαριασμό του Τμήματος

Εάν ένα άτομο παραπονεθεί στο Τμήμα για την υπηρεσία άλλου οργανισμού, αλλά το Τμήμα δεν έχει καμία ανάμειξη στο ζήτημα, θα πρέπει να κατευθύνεται ώστε να επικοινωνήσει απευθείας με τον κατάλληλο οργανισμό ή φορέα.

Όταν ένα παράπονο σχετίζεται με υπηρεσία Τμήματος και υπηρεσία άλλου οργανισμού, το παράπονο θα πρέπει να διεκπεραιώνεται μέσω της ΠΔΠ. Αυτό σχετίζεται με παράπονα που αφορούν υπηρεσίες που παρέχονται για λογαριασμό του Τμήματος (π.χ. ιδρύματα εταίροι και εργολάβοι). Τέτοια παράπονα μπορεί να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα:

- Ένα παράπονο που υποβλήθηκε σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών τρίτων, για παράδειγμα προμήθεια διάφορων ειδών ή εκτέλεση εργασιών.
- Ένα παράπονο που υποβλήθηκε για μια υπηρεσία που έχει συναφθεί με σύμβαση, όπως υπηρεσίες σίτισης, υπηρεσία καθαριότητας κτλ.
- Ένα παράπονο για ένα συνεργαζόμενο με το Τμήμα φορέα.

Τα παράπονα αυτά διαβιβάζονται από τον Πρόεδρο του Τμήματος στον ανάλογο αρμόδιο φορέα προς διευθέτηση/επίλυση.

1.4. Χρονικό περιθώριο για την υποβολή παραπόνων

Η ΠΔΠ ορίζει ένα χρονικό περιθώριο έξι μηνών για την υποβολή παραπόνου στο Ίδρυμα, από τη στιγμή που το άτομο αντιλήφθηκε για πρώτη φορά το πρόβλημα, εκτός εάν υπάρχουν ειδικές περιστάσεις για να ζητηθεί η εξέταση ενός παραπόνου πέραν αυτού του χρονικού περιθωρίου.

Πέραν της προθεσμίας των έξι μηνών, το Τμήμα θα λαμβάνει υπόψη με διακριτική ευχέρεια το χρονικό περιθώριο υποβολής παραπόνων.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων (βλέπε Παράρτημα 1), το οποίο είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του Τμήματος καταγράφοντας με σαφήνεια και αντικειμενικότητα το πρόβλημα.

Η υποβολή των παραπόνων πραγματοποιείται ηλεκτρονικά (g-pe@uth.gr) ή με φυσική παρουσία στη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου (σε περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής, η Γραμματεία υποχρεούται να απαντήσει εντός τριών εργάσιμων ημερών με

ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για τη λήψη του εντύπου). Για κάθε υποβολή παραπόνου η Γραμματεία του Τμήματος τηρεί σχετικό αρχείο.

Το αίτημα διαβιβάζεται άμεσα στον Πρόεδρο του Τμήματος, ο οποίος θα κρίνει αν το συγκεκριμένο παράπονο μπορεί να αντιμετωπιστεί μέσω άτυπης επίλυσης (Στάδιο 1) ή αν χρήζει περεταίρω διερεύνησης από αρμόδια Επιτροπή (Στάδιο 2), τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος (Στάδιο 3) ή παραπομπή σε ιδρυματικό επίπεδο (Στάδιο 4).

Κάθε παράπονο διαχωρίζεται στις εξής κατηγορίες:

1. Λογικό και επείγον.
2. Σημαντικό αλλά όχι επείγον.
3. Παράλογο ή μη διαχειρίσιμο ή με ελλιπή στοιχεία προς επίλυση.

Η ΠΔΠ στοχεύει στην έγκαιρη επίλυση των παραπόνων από τις παραπάνω 2 πρώτες κατηγορίες (είτε «λογικό και επείγον», είτε «σημαντικό αλλά όχι επείγον»), μέσα από μια γρήγορη, απλοποιημένη και εξορθολογισμένη διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει έως τέσσερα (4) κλιμακούμενα στάδια:

1) Άμεση – Άτυπη επίλυση

2) Διερεύνηση του θέματος από την αρμόδια Επιτροπή του Τμήματος

3) Διερεύνηση του θέματος από τη Συνέλευση του Τμήματος

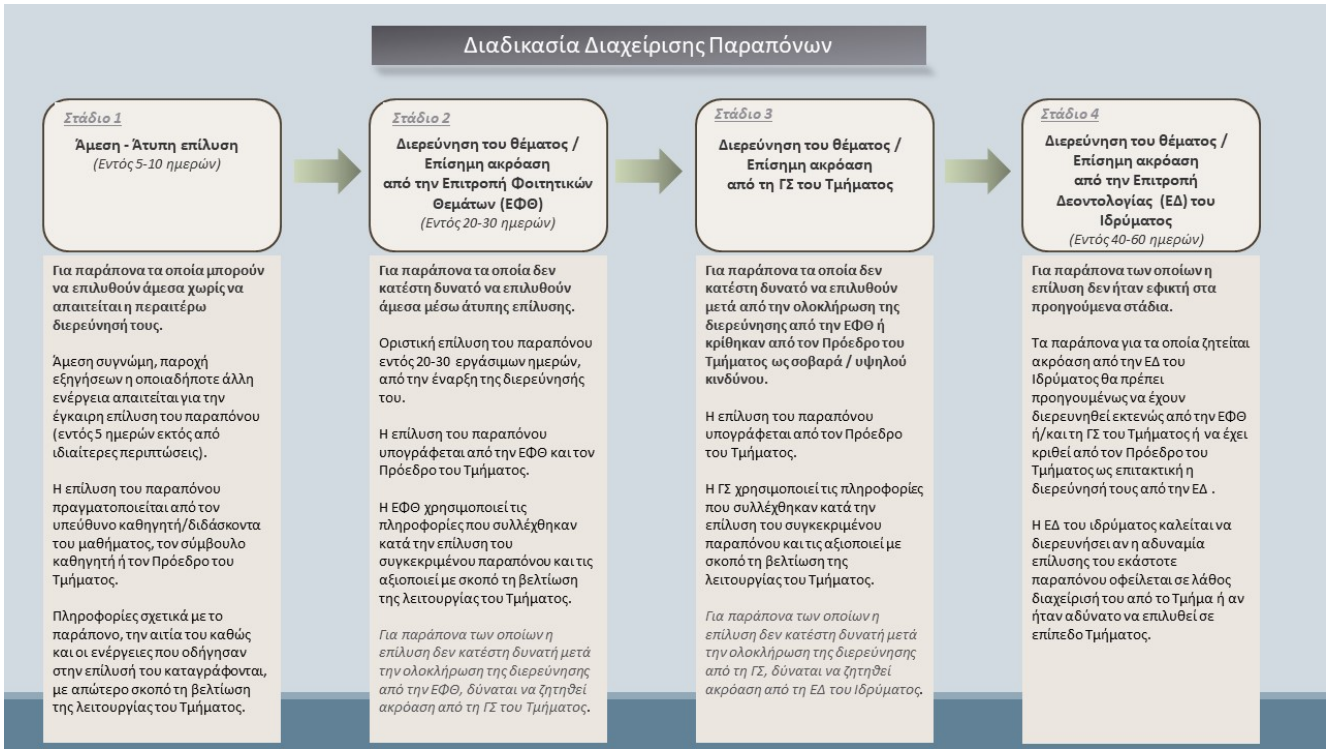
4) Διερεύνηση του θέματος σε ιδρυματικό επίπεδο

Ο Πρόεδρος του Τμήματος καλείται να απαντήσει στα εξής ερωτήματα:

- Πρόκειται όντως για λογικό/σημαντικό παράπονο ή για κάποιο αίτημα το οποίο θα πρέπει να διευθετηθεί ακολουθώντας άλλη διαδικασία;
- Για τι είδους παράπονο πρόκειται και ποιον/ποιους αφορά εντός του Τμήματος;
- Ποιο είναι το αίτημα του παραπονούμενου και αν είναι δυνατό να ικανοποιηθεί;
- Είναι εφικτό το συγκεκριμένο παράπονο να επιλυθεί μέσω άτυπης επίλυσης;
- Μπορεί το συγκεκριμένο παράπονο να επιλυθεί άμεσα μέσω συγνώμης, παροχής εξηγήσεων ή μια εναλλακτικής λύσης;

- Θα μπορούσε κάποιο άλλο μέλος του προσωπικού να συνδράμει στην επίτευξη άμεσης-άτυπης επίλυσης του παραπόνου;
- Τι είδους βοήθεια/υποστήριξη προς τον παραπονούμενο θα μπορούσε να οδηγήσει σε άμεση-άτυπη επίλυση του παραπόνου;

Αμέσως μετά την απόφασή του, ο Πρόεδρος του Τμήματος ενημερώνει τον παραπονούμενο μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για την πορεία του αιτήματός του και μέσω ποιας διαδικασίας θα επιλυθεί.



2.1. Πρώτο στάδιο: Άτυπη – Άμεση επίλυση

Επίλυση του παραπόνου εντός 5 εργάσιμων ημερών

Σε αυτό το στάδιο επιδιώκεται η άμεση (εντός 5 εργάσιμων ημερών) και αποτελεσματική επίλυση παραπόνων τα οποία χρίζουν μερικής ή καθόλου διερεύνησης, τη στιγμή που υποβάλλονται ή σε όσο το δυνατόν συντομότερο χρονικό διάστημα μετά την υποβολή τους. Η διαχείριση των παραπόνων σε αυτό το στάδιο μπορεί να πραγματοποιηθεί από τον/την εκάστοτε υπεύθυνο/η καθηγητή/τρια και διδάσκων/ουσα ή τον/την σύμβουλο καθηγητή/τρια και δύναται να επιλυθεί μέσω κατ' ιδίαν συζήτησης με τον/την παραπονούμενο/η ή μετά από επικοινωνία μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Σε αυτή την περίπτωση ο Πρόεδρος του Τμήματος καλείται να ενημερώσει τον/την υπεύθυνο/η καθηγητή/τρια ή διδάσκων/ουσα ή τον/την σύμβουλο καθηγητή/τρια ή επιλαμβάνεται του θέματος, ερχόμενος/η σε επαφή με την αρμόδια υπηρεσία που άπτεται του ζητήματος, εάν πρόκειται για άτομο που συναλλάσσεται με το Τμήμα.

Η άτυπη επίλυση ενός παραπόνου μπορεί να επιτευχθεί με την άμεση παροχή εξηγήσεων και απολογίας για ότι συνέβη, υποδεικνύοντας παράλληλα πιθανές ενέργειες και δράσεις που θα πρέπει να γίνουν ώστε μην ξαναδημιουργηθεί κάτι αντίστοιχο στο μέλλον.

2.1.1. Παράταση του χρονοδιαγράμματος των 5 εργασίμων ημερών για άτυπη επίλυση

Η άτυπη επίλυση παραπόνων θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός 5 εργάσιμων ημερών. Σε ιδιαίτερες περιπτώσεις, το συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα δύναται να παραταθεί κατά 5 εργάσιμες ημέρες (συνολικά δεν θα πρέπει να ξεπεραστούν οι 10 εργάσιμες ημέρες από την ημέρα υποβολής του παραπόνου) προκειμένου να αυξηθούν οι πιθανότητες άτυπης επίλυσής του (π.χ. σε περιπτώσεις όπου το παράπονο αφορά περισσότερα από ένα μέλη του προσωπικού ή αφορά χώρους και υπηρεσίες του τμήματος όπου υπεύθυνοι είναι περισσότερα από ένα μέλη του προσωπικού και ως εκ τούτου απαιτείται ένα μεγαλύτερο χρονικό διάστημα για τη συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών). Σε κάθε περίπτωση η έγκριση της παράτασης θα πρέπει να φέρει την υπογραφή του Προέδρου του Τμήματος ενώ ο/η παραπονούμενος/η θα πρέπει να ενημερώνεται για του λόγους της παράτασης και για το νέο χρονοδιάγραμμα επίλυσης του παραπόνου.

2.1.2. Ολοκλήρωση της επίλυσης του παραπόνου στο στάδιο της άτυπης επίλυσης

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας επίλυσης του παραπόνου, ο/η παραπονούμενος/η θα πρέπει να ενημερώνεται για το τελικό συμπέρασμα και τις ενέργειες που αναμένεται να πραγματοποιηθούν. Η ενημέρωση μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε μέσω κατ' ιδίαν συζήτησης είτε με επικοινωνία μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

Όταν οριστικοποιηθεί η απόφαση και πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση του εκάστοτε παραπόνου, θα πρέπει να ενημερώνεται και ο αντίστοιχος φάκελος του παραπόνου στο αρχείο καταγραφής παραπόνων. Μετά από τις παραπάνω ενέργειες, ο φάκελος του παραπόνου κλείνει και αρχειοθετείται.

Ο/η παραπονούμενος/η έχει τη δυνατότητα να μην αποδεχτεί την προτεινόμενη λύση και να αιτηθεί περαιτέρω διερεύνηση-ακρόαση από την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων (ΕΦΘ). Σε αυτή την περίπτωση, η διαδικασία επίλυσης συνεχίζεται στο Στάδιο 2 αφότου έχουν ολοκληρωθεί όλες οι διαδικασίες στο Στάδιο 1.

2.2. Δεύτερο στάδιο: Διερεύνηση του θέματος από την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων

Ολοκλήρωση της διαδικασίας διερεύνησης εντός 20 εργάσιμων ημερών

Σε αυτό το στάδιο υλοποιείται η διερεύνηση παραπόνων των οποίων η επίλυση δεν κατέστη δυνατή στο προηγούμενο στάδιο (Στάδιο 1: Άτυπη – άμεση επίλυση) ή παράπονα για τα οποία κρίθηκε εξ αρχής από τον Πρόεδρο του Τμήματος ότι απαιτείται η περαιτέρω διερεύνηση τους παρακάμπτοντας την διαδικασία της άτυπης επίλυσης. Η ΕΦΘ καλείται να εξετάσει και να καταλήξει σε μια λύση εντός 20 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που το αίτημα κατατέθηκε σε αυτή.

Πιο συγκεκριμένα, ένα παράπονο διερευνάται στο Στάδιο 2 όταν:

- Έχει προηγηθεί προσπάθεια άτυπης επίλυσής του (Στάδιο 1) αλλά ο/η παραπονούμενος/η δεν ικανοποιήθηκε από την τελική απόφαση και τις ενέργειες που προτάθηκαν για την επίλυση του παραπόνου

- Ο/η παραπονούμενος/η αρνείται εξ αρχής τη διαδικασία άτυπης-άμεσης επίλυσης και αιτείται την περαιτέρω διερεύνηση (π.χ., άμεση ακρόαση) του παραπόνου από την ΕΦΘ.
- Ο Πρόεδρος του Τμήματος κρίνει ότι το παράπονο που έχει υποβληθεί είναι αρκετά σύνθετο και απαιτείται ενδελεχής διερεύνησή του.

2.2.1. Παράταση του χρονοδιαγράμματος

Το Τμήμα σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε η διερεύνηση των παραπόνων στο Στάδιο 2 να ολοκληρώνεται εντός του προκαθορισμένου χρονικού ορίου των 20 εργάσιμων ημερών. Σε ιδιαίτερες περιπτώσεις όπου η φύση του παραπόνου είναι αρκετά σύνθετη ή περίπλοκη, η ολοκλήρωση της διερεύνησής του από την ΕΦΘ μπορεί να ξεπεράσει το χρονικό περιθώριο των 20 ημερών. Όταν λοιπόν υπάρχουν εμφανείς και ξεκάθαροι λόγοι που καθιστούν αναγκαία την παράταση του χρονοδιαγράμματος, η ΕΦΘ καθορίζει το νέο χρονοδιάγραμμα. Ο/η παραπονούμενος/η θα πρέπει στη συνέχεια να ενημερωθεί από την ΕΦΘ μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για το νέο χρονοδιάγραμμα καθώς και για τους λόγους που οδήγησαν στην παράτασή του, ενώ η ΕΦΘ ενημερώνει παράλληλα, σε κάθε περίπτωση και φάση της διαδικασίας, τον Πρόεδρο του Τμήματος για την όποια εξέλιξη.

2.2.2. Ολοκλήρωση της επίλυσης του παραπόνου στο δεύτερο στάδιο της διερεύνησης

Αμέσως μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διερεύνησης, η ΕΦΘ καλείται να ενημερώσει τον/την παραπονούμενο/η μέσω επίσημου εγγράφου το οποίο θα φέρει την υπογραφή τόσο των μελών της Επιτροπής όσο και του Προέδρου του Τμήματος. Η τελική απόφαση καθώς και πληροφορίες σχετικά με το πως και πότε ενημερώθηκε ο/η παραπονούμενος/η θα πρέπει να καταγράφονται και να αρχειοθετούνται στο φάκελο του συγκεκριμένου παραπόνου που τηρείται στη Γραμματεία του Τμήματος.

Επιπλέον, η ΕΦΘ μαζί την τελική της απόφαση θα πρέπει να ενημερώνει τον/την παραπονούμενο/η ότι σε περίπτωση που δεν ικανοποιείται με την απόφαση μπορεί να ζητήσει περαιτέρω διερεύνηση του παραπόνου από τη Γενική Συνέλευση (ΓΣ) του Τμήματος, παρέχοντάς πληροφορίες σχετικά με:

- Το δικαίωμά του/της να αιτηθεί τη διερεύνηση του παραπόνου από τη ΓΣ.
- Το χρονικό περιθώριο που έχει προκειμένου να καταθέσει αίτημα προς τη ΓΣ.

2.3. Τρίτο Στάδιο: Διερεύνηση από τη Συνέλευση του Τμήματος

Σε αυτό το στάδιο υλοποιείται η διερεύνηση παραπόνων των οποίων η επίλυση δεν κατέστη δυνατή στο προηγούμενο στάδιο (Στάδιο 2: Διερεύνηση από την ΕΦΘ) ή παράπονα για τα οποία κρίθηκε εξ αρχής από τον Πρόεδρο του Τμήματος ότι απαιτείται η περαιτέρω διερεύνησή τους από τη Συνέλευση του Τμήματος. Η Συνέλευση καλείται να εξετάσει και να καταλήξει σε μια λύση στην αμέσως επόμενη Συνέλευση του Τμήματος μετά την κατάθεση του παραπόνου.

Πιο συγκεκριμένα, ένα παράπονο διερευνάται στο Στάδιο 3 όταν:

- Έχει προηγηθεί διερεύνηση και πρόταση επίλυσης του παραπόνου από την ΕΦΘ (Στάδιο 2) αλλά ο/η παραπονούμενος/η δεν έμεινε ικανοποιημένος/η από την τελική απόφαση και τις ενέργειες που προτάθηκαν για την επίλυσή του.

  Στην περίπτωση που ο/η παραπονούμενος/η δεν έμεινε ικανοποιημένος/η από την τελική απόφαση και τις ενέργειες που προτάθηκαν για την επίλυσή του παραπόνου από την ΕΦΘ (Στάδιο 2), έχει το δικαίωμα να αιτηθεί την επανεξέταση του θέματος από τη Συνέλευση του Τμήματος.

  Για να πραγματοποιηθεί αυτό, ο/η παραπονούμενος/η θα πρέπει εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που ενημερώθηκε για την απόφαση της ΕΦΘ, να καταθέσει ηλεκτρονικά στη Γραμματεία αίτημα επανεξέτασης.
- Η ΕΦΘ κρίνει ότι ένα παράπονο είναι αρκετά σύνθετο και περίπλοκο για να επιλυθεί από αυτή και πρέπει να παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος.
- Ο Πρόεδρος του Τμήματος κρίνει εξ αρχής ότι το παράπονο που έχει υποβληθεί είναι αρκετά σοβαρό και μπορεί να επηρεάσει την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος.

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στην κατηγοριοποίηση ενός παραπόνου ως σοβαρού/υψηλού κινδύνου, καθότι τα παράπονα αυτά απαιτούν ιδιαίτερη αντιμετώπιση ή την άμεση διερεύνηση του παραπόνου από τη Διοίκηση του Τμήματος ή/και του Ιδρύματος.

Στα παράπονα υψηλού κινδύνου/ιδιαίτερης σημασίας μπορεί να συμπεριληφθούν:

- Περιπτώσεις τραυματισμού, θανάτου ή ανίατης ασθένειας
- Σημαντικές καθυστερήσεις ή αδυναμία παροχής υπηρεσιών
- Περιπτώσεις που θέτουν σε κίνδυνο την εύρυθμη λειτουργεί του Τμήματος
- Περιπτώσεις που προκαλούν σημαντικό και συνεχές ενδιαφέρον της κοινωνίας
- Ιδιαίτερα ευαίσθητες υποθέσεις

2.3.1. Παράταση του χρονοδιαγράμματος

Η Συνέλευση του Τμήματος καλείται να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε η διερεύνηση του παραπόνου να ολοκληρωθεί στα πλαίσια της συγκεκριμένης συνεδρίασης. Ωστόσο, σε ιδιαίτερες περιπτώσεις όπου η φύση του παραπόνου είναι αρκετά σύνθετη ή περίπλοκη, η Συνέλευση μπορεί να συνεχίσει τη διαδικασία διερεύνησης στην επόμενη προκαθορισμένη συνεδρίασή της ή σε επόμενη έκτακτη συνεδρίαση κατόπιν αιτήματος του Προέδρου του Τμήματος.

Ο/η παραπονούμενος/η θα πρέπει να ενημερωθεί από τον Πρόεδρο του Τμήματος μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για το νέο χρονοδιάγραμμα καθώς και για τους λόγους που οδήγησαν στην παράτασή του.

2.3.2. Ολοκλήρωση της επίλυσης του παραπόνου στο τρίτο στάδιο διερεύνησης

Αμέσως μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διερεύνησης, ο Πρόεδρος του Τμήματος καλείται να ενημερώσει τον/την παραπονούμενο/η μέσω επίσημου εγγράφου το οποίο θα φέρει την υπογραφή του, για την τελική απόφαση και τις προτεινόμενες ενέργειες προς επίλυση του παραπόνου. Η τελική απόφαση καθώς και πληροφορίες σχετικά με το πως και πότε ενημερώθηκε ο/η παραπονούμενος/η θα πρέπει να καταγράφονται και να αρχειοθετούνται στο φάκελο του συγκεκριμένου παραπόνου.

2.4. Τέταρτο Στάδιο: Διερεύνηση από αρμόδια επιτροπή του Ιδρύματος

Σε αυτό το στάδιο υλοποιείται η διερεύνηση παραπόνων των οποίων η επίλυση δεν κατέστη δυνατή στα προηγούμενα στάδια ή παράπονα τα οποία κρίθηκαν εξ αρχής από τον Πρόεδρο ή τη Συνέλευση του Τμήματος ως σοβαρά/υψηλού κινδύνου και κρίθηκε ότι απαιτείται η ενδελεχής διερεύνησή τους από το Συνήγορο του Φοιτητή του Ιδρύματος (https://www.uth.gr/zoi/ypostirixi/synigoros-toy-foititi), ή την Επιτροπή Δεοντολογίας του Πανεπιστημίου (https://www.uth.gr/panepistimio/thesmika/themata-deontologias) ή τη Νομική Υπηρεσία του ΠΘ ή άλλη αρμόδια Ιδρυματική επιτροπή/υπηρεσία.

Πιο συγκεκριμένα, ένα παράπονο διερευνάται στο Στάδιο 4 όταν:

- Η Συνέλευση κρίνει ότι ένα παράπονο είναι αρκετά σύνθετο και περίπλοκο για να επιλυθεί σε επίπεδο Τμήματος και ζητάει άμεσα την ακρόασή του από αρμόδια Ιδρυματική Επιτροπή
- Ο Πρόεδρος του Τμήματος κρίνει εξ αρχής ότι το παράπονο που έχει υποβληθεί είναι αρκετά σοβαρό ή υψηλού κινδύνου και μπορεί να επηρεάσει την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος ή και του Ιδρύματος

Ο «**Συνήγορος του Φοιτητή**» συστήθηκε στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας με το ΦΕΚ 6019/Β/20-12-2021 και έχει εξής αρμοδιότητες:

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

Η **Επιτροπή Δεοντολογίας** του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας έχει ως αντικείμενο:

- Όλα τα ζητήματα δεοντολογίας σύμφωνα με το άρθρο 217 του Ν. 4957/2022 και σε συνέχεια της απόφασης του Συμβουλίου Διοίκησης αρ.10/ 26-9-2023 του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.
- Όλα τα ζητήματα που περιλαμβάνονται στους σχετικούς κώδικες και κανονισμούς.

2.4.1. Παράταση του χρονοδιαγράμματος

Σε ιδιαίτερες περιπτώσεις όπου η φύση του παραπόνου είναι αρκετά σύνθετη ή περίπλοκη, η ολοκλήρωση της διερεύνησής του από αρμόδια Ιδρυματική Επιτροπή μπορεί να ξεπεράσει το

χρονικό περιθώριο των 40 ημερών. Στην συνέχεια ο Πρόεδρος του Τμήματος καλείται να ενημερώσει τον/την παραπονούμενο/η.

2.4.2. Ολοκλήρωση της επίλυσης του παραπόνου στο τέταρτο στάδιο διερεύνησης

Αμέσως μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διερεύνησης, η αρμόδια Ιδρυματική Επιτροπή ενημερώνει τον Πρόεδρο του Τμήματος μέσω επίσημου εγγράφου για την απόφασή της και τις ακριβείς ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν από το Τμήμα ή/και το Ίδρυμα για την επίλυση του παραπόνου. Ο Πρόεδρος του Τμήματος καλείται στη συνέχεια να ενημερώσει τον/την παραπονούμενο κοινοποιώντας του/της το σχετικό έγγραφο. Η τελική απόφαση καθώς και πληροφορίες σχετικά με το πως και πότε ενημερώθηκε ο/η παραπονούμενος/η θα πρέπει να καταγράφονται και να αρχειοθετούνται στο φάκελο του συγκεκριμένου παραπόνου/καταγγελίας.



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη
Γραμματεία Τ.Ε.Φ.Α.Α., Π.Θ. Αριθ.Πρωτ.:.....

Σημείωση:
Το Τ.Ε.Φ.Α.Α του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στην προσπάθειά του να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες προς τους φοιτητές, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων και παρατηρήσεων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και της εν γένει εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με το Τμήμα.

ΕΠΩΝΥΜΟ		
ΟΝΟΜΑ /ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ		
Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ		
ΙΔΙΟΤΗΤΑ /σε περίπτωση φοιτητή Α.Ε.Μ.		
Τηλέφωνο / κινητό		
E-mail		

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και ακρίβεια το παράπονό σας ή το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε, παρέχοντας επαρκή πληροφόρηση για το θέμα (αν χρειάζεται, χρησιμοποιήστε ξεχωριστή επιπλέον σελίδα).

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

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

Ημερομηνία: ...../...../..... Ο/η υπογράφων/ουσα,

.....