



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ**  
**ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**  
**ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ**  
**ΠΜΣ: ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ**  
*(MSc in ANALYSIS AND MANAGEMENT OF ENERGY SYSTEMS)*

**A01**

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων  
και ενστάσεων φοιτητών**  
**«ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ»**

**Δεκέμβριος 2022**

## ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Το Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών και ειδικότερα η διοίκηση του ΠΜΣ ΑΔΕΣ στο πλαίσιο της βελτίωσης των υπηρεσιών του προς τους μεταπτυχιακούς φοιτητές, έχει καθιερώσει έναν συστηματικό τρόπο διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών. Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς της/του φοιτήτριας/τή του ΠΜΣ ΑΔΕΣ, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών ή διοικητικών υπηρεσιών.

Οι φοιτήτριες/τές μπορούν να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο ή ένσταση όταν ενέργεια ή απόφαση ενός διδάσκοντα ή ενός μέλους του προσωπικού του Τμήματος δεν συνάδει με:

- Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης
- Τον κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν:
- Στην ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα
- Στην ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- Στην προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- Στην πρότυπη εργασιακή συμπεριφορά
- Στην ισότητα και καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Η διαχείριση του παραπόνου/ένστασης ακολουθεί τα εξής βήματα:

**ΒΗΜΑ 1<sup>ο</sup>** : Αναφορά στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο (δες εδάφιο 6.6 κάτωθι).

**ΒΗΜΑ 2<sup>ο</sup>** : Αν ο Α.Σ. δεν μπορεί να δώσει λύση, αναφορά στον Διευθυντή του ΠΜΣ ΑΔΕΣ, ο οποίος είτε θα δώσει άμεση λύση είτε θα το παραπέμψει στην Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ ΑΔΕΣ.

**ΒΗΜΑ 3<sup>ο</sup>** : Αν στο 2<sup>ο</sup> Βήμα ανωτέρω δεν επιλυθεί το πρόβλημα, τότε θα πρέπει να γίνει αναφορά στον Πρόεδρο του Τμήματος ο οποίος είτε θα δώσει άμεση λύση είτε θα το παραπέμψει στην Συνέλευση του Τμήματος.

**ΒΗΜΑ 4<sup>ο</sup>** : Στην περίπτωση που δεν επιλυθεί το πρόβλημα εντός του Τμήματος Μηχανολόγων Μηχανικών, ο φοιτητής δικαιούται να αναφέρει το θέμα στην Κοσμητεία της Πολυτεχνικής Σχολής. Αν ο Κοσμήτορας το κρίνει απαραίτητο, μπορεί να παραπέμψει το θέμα στην Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Το έντυπο υποβολής γραπτού παραπόνου ή ένστασης επισυνάπτεται.

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.

Το έντυπο αίτησης προς τον Συνήγορο του Φοιτητή, επίσης επισυνάπτεται.



## **ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ή ΕΝΣΤΑΣΗΣ**

Αριθ. Πρωτ.:.....

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΑΔΕΣ

*Το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών με τίτλο: «Ανάλυση & Διαχείριση Ενεργειακών Συστημάτων» 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