ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Α.Π.Θ.

Τμήμα
Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού (Θεσσαλονίκη)

Πρόγραμμα Προπτυχιακών Σπουδών

Π3.2

Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

16/Απρίλιος/2025

ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παράπονων και ενστάσεων φοιτητών/τριών του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών του ΤΕΦΑΑ Θεσσαλονίκης

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παράπονων και ενστάσεων φοιτητών/τριών του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών του ΤΕΦΑΑ Θεσσαλονίκης

Με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού με έδρα τη Θεσσαλονίκη αρ. 680/31-3-2025 επικαιροποιήθηκε ο «Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών του ΤΕΦΑΑ Θεσσαλονίκης», ο οποίος τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2024-2025.

Άρθρο1
Σκοπός του κανονισμού

Σκοπός του Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των προπτυχιακών φοιτητών/τριών των Προγραμμάτων του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών, για την επίλυση θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων των εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς προπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

Άρθρο 2
Διαδικασία Επίλυσης

Οι προπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν τον οδηγό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Π.Π.Σ., με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Συγκεκριμένα, οι προπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στον/στηνΑκαδημαϊκό τους Σύμβουλο τους για θέματα που αφορούν τις διαδικασίες των σπουδών τους, ανάρμοστης συμπεριφοράς και ελλιπούς καθοδήγησης διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού, καθώς και για θέματα που αφορούν στην αξιολόγησή τους.

Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι προπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες μπορούν να κατεβάσουν το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από την ιστοσελίδα του ΤΕΦΑΑ Θεσσαλονίκης ΑΠΘ και να το υποβάλουν στη Γραμματεία του Τμήματος σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράφουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Στη συνέχεια, η Γραμματεία το διαβιβάζει στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος, για τους προπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες
Ο/Η Πρόεδρος, εφόσον το κρίνει απαραίτητο, δύναται να παραπέμψει το θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος.

Σε κάθε περίπτωση, τηρείται η ανωνυμία του/της προπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας που υποβάλλει το προς επίλυση αίτημα.

Ο/Η προπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος.
Η Συνέλευση του Τμήματος αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το νέο αίτημα επανεξέτασης. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική.

Ακολουθεί το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη Γραμματεία του ΤΕΦΑΑ Θεσσαλονίκης ΑΠΘ Αριθμ. Πρωτ: ……

Το ΤΕΦΑΑ Θεσσαλονίκης ΑΠΘ 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 συναλλασσόμενων με το Τμήμα.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ :

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ :

ΑΡ. ΜΗΤΡΩΟΥ :

ΤΗΛΕΦΩΝΟ / ΚΙΝΗΤΟ :

Email :

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονο σας, σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λ.π.).

☐ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Θεσσαλονίκη, ……

Ο / Η ΑΙΤ ……

ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΝΕΙ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ