

## Κανονισμός υποβολής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

### Τμήμα Αγωγής & Φροντίδας στην Πρώιμη Παιδική Ηλικία

---

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και των αρχών της διαφάνειας - λογοδοσίας, έχει τεθεί σε λειτουργία (Αρ. Συν. 51/1-12-2021) η **Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων** των Φοιτητών/τριών του ΤΑΦΠΠΗ που αφορά προβλήματα/παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών, διοικητικών και λοιπών υπηρεσιών.

#### Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων - φόρμα υποβολής

Οι φοιτητές/τριες μπορούν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/η τους Σύμβουλο (ΑΣ) για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους. Επιπρόσθετα, δίνεται η δυνατότητα στους φοιτητές/τριες να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο. Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερώνει - υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του *προβλήματος*. Η καταγραφή παραπόνων γίνεται μέσω της «Φόρμας Υποβολής Παραπόνων» (<https://eylc.uoi.gr/wp-content/uploads/2022/11/entypo-ypovolis-paraponon.docx>) η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Τμήματος.

Ειδικότερα η διαδικασία ακολουθεί τα εξής βήματα:

#### **Βήμα 1<sup>ο</sup>: Απευθείας Επίλυση - ΑΚΡΟΑΣΗ**

**ΑΚΡΟΑΣΗ:** εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας.

Ο/η φοιτητής/τρια *αναφέρει* το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ ή στην Προϊσταμένη/ο της Γραμματείας ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

#### **Βήμα 2<sup>ο</sup>: Επίσημη Επίλυση - ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ**

**ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ:** Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος από τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο (ΑΣ). Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της *απευθείας επίλυσης* (Βήμα 1), ο/η φοιτητής/τρια θεωρεί ότι η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του/της στον/ην ΑΣ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (*Φόρμα Υποβολής Παραπόνων*) και να ζητήσει συνάντηση σε καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο/Η Ακαδημαϊκός/η Σύμβουλος εξετάζει το *πρόβλημα-παράπονο* σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Μπορεί να επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος προκειμένου να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

#### **Βήμα 3<sup>ο</sup>: - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της *διαμεσολάβησης* (Βήμα 2<sup>ο</sup>) ο/η φοιτητής/τρια συνεχίζει να θεωρεί ότι η κατάσταση που αντιμετωπίζει εξακολουθεί να είναι προβληματική, μπορεί να υποβάλλει *γραπτώς* το παράπονο στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος (*Φόρμα υποβολής παραπόνων*) όπου θα αναφερθεί και στη διαδικασία *ακρόασης* και *διαμεσολάβησης* που ακολουθήθηκε στα προηγούμενα *Βήματα*. Ο/Η Πρόεδρος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος και μπορεί να καλέσει σε συνάντηση τον/τη φοιτητή/τρια καθώς τη συνεργασία μέλους / οργάνου του

Τμήματος, αλλά και να παραπέμψει τελικά το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που το πρόβλημα-παράπονο συζητείται στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και ενημερώνεται ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παράπονο.