



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

Τμήμα Μηχανικών Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής
Ανάπτυξης

Π.Μ.Σ.: ΑΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΛΑΣΕΙΣ, ΑΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ
ΑΚΙΝΗΤΩΝ

(MSc in Urban Regeneration, Urban Development and Real Estate)

Κανονισμός συμβουλευτικής και υποστήριξης φοιτητών και
διαχείρισης παράπρονων και ενστάσεων
του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών

«Αστικές Αναπλάσεις, Αστική Ανάπτυξη και Αγορά Ακινήτων»

Ιανουάριος 2023

**A10: Κανονισμός συμβουλευτικής και υποστήριξης φοιτητών και διαχείρισης παράπονων
και ενστάσεων**

Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών

Ίδρυμα: ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ – ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

Τίτλος ΠΜΣ: ΑΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΛΑΣΕΙΣ, ΑΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ ΑΚΙΝΗΤΩΝ

Ημερομηνία υποβολής: ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων	4
2. Διαδικασία διαχείρισης φοιτητικών θεμάτων	4
3. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών.....	4

1. Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων

Η Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων συνίσταται από τρία μέλη Δ.Ε.Π. ύστερα από σχετική πρόταση του Διευθυντή του Δ.Π.Μ.Σ και απόφαση έγκρισης της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ. Κριτήρια επιλογής των μελών της επιτροπής είναι η διδασκαλία θεωρητικών μαθημάτων και εργαστηριακών ασκήσεων στα δύο πρώτα εξάμηνα σπουδών, καλύπτοντας με τον τρόπο αυτό το σύνολο των δύο εξαμήνων μεταπτυχιακής διδασκαλίας του Τμήματος.

Η πρώτη συνάντηση των φοιτητών με τα μέλη της Επιτροπής πραγματοποιείται στην τελετή υποδοχής των μεταπτυχιακών πρωτοετών φοιτητών. Η επικοινωνία των φοιτητών με τα μέλη της Επιτροπής μπορεί να γίνεται δια ζώσης ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα μέλη της Επιτροπής διαδραματίζουν συμβουλευτικό και υποστηρικτικό ρόλο στη διαχείριση φοιτητικών θεμάτων, όπως σπουδών (παρακολουθήσεις, ασκήσεις, εξετάσεις μαθημάτων, απουσίες, κ.ά.), φοιτητικής ζωής (προσαρμογή στο περιβάλλον πόλης, του Τμήματος κ.ά.), υγείας, συνεργασίας και επικοινωνίας (με συμφοιτητές, διοικητικό, διδακτικό προσωπικό, κ.ά.), οικονομικής φύσεως, κ.ά..

2. Διαδικασία διαχείρισης φοιτητικών θεμάτων

Απλά θέματα επιλύονται από ένα μέλος της Επιτροπής, ενώ τα πιο σύνθετα ή περίπλοκα θέματα από όλα τα μέλη της Επιτροπής. Σε περίπτωση που δεν μπορούν να επιλυθούν ενημερώνεται και ο Διευθυντής του Δ.Π.Μ.Σ, ο οποίος, σε συνεργασία με τα μέλη της Επιτροπής, αποφασίζει την περαιτέρω διαχείριση των πιο δυσεπίλυτων θεμάτων (παραπομπή του θέματος στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ, στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Πανεπιστημίου, κ.ά.). Σε περιπτώσεις που απαιτείται εξειδικευμένη επιστημονική υποστήριξη ζητείται η συνδρομή της Υπηρεσίας Συμβουλευτικής φοιτητών/τριών του Πανεπιστημίου, ενώ για θέματα παραπόνων ακολουθείται η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων του Τμήματος. Τέλος, τα μέλη της Επιτροπής βρίσκονται σε επικοινωνία και συνεργασία, με τους Ακαδημαϊκούς Συμβούλους καθώς και με τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής και άλλων Επιτροπών (Υπεύθυνο μέλος Δ.Ε.Π. για την Πρόσβαση, κ.ά.) για την αποφυγή και επίλυση προβλημάτων κατά τη διάρκεια σπουδών των φοιτητών του ΔΠΜΣ.

3. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά στη συλλογή και διαχείριση παραπόνων, από φοιτητές ή άλλα άτομα που συνεργάζονται ή απευθύνονται στο ΔΠΜΣ «Διαχείριση Έργων, Συγκοινωνιακός και Χωρικός Σχεδιασμός» για φοιτητικά θέματα, εκπαιδευτικές, διοικητικές ή άλλου είδους παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

Βήμα 1. Συμπλήρωση Εντύπου Υποβολής Παραπόνων, που είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του ΔΠΜΣ, και καταγραφή με σαφήνεια και αντικειμενικότητα του προβλήματος που αντιμετώπισε ο ενδιαφερόμενος και αφορούσε εκπαιδευτικό, διοικητικό ή όποιο άλλο ζήτημα.

Βήμα 2. Υποβολή του Εντύπου Παραπόνων ηλεκτρονικά ή με φυσική παρουσία στη Γραμματεία του ΔΠΜΣ.

Βήμα 3. Διαβίβαση του αιτήματος στον Διευθυντή του ΔΠΜΣ, ο επιλαμβάνεται του θέματος σε επικοινωνία με την αρμόδια υπηρεσία που άπτεται του ζητήματος.

Βήμα 4. Ηλεκτρονική ενημέρωση του ενδιαφερομένου για την πορεία του αιτήματός του μέσω της Γραμματείας του ΔΠΜΣ, εντός χρονικού διαστήματος δύο εβδομάδων.

Βήμα 5. Εάν παρόλα αυτά, το ζήτημα είναι αρκετά σύνθετο και απαιτεί περαιτέρω χρόνο η επίλυσή του, τότε συγκαλείται η Επιτροπή Επίλυσης Φοιτητικών Θεμάτων (εάν πρόκειται για φοιτητικό ζήτημα) ή σε άλλη περίπτωση ενημερώνεται η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ ή/και τα αρμόδια όργανα του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας για εκ νέου διερεύνηση.