




ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2021

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



Το τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής της Σχολής Οικονομικών και Διοικητικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων που σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με το Τμήμα.

## 1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

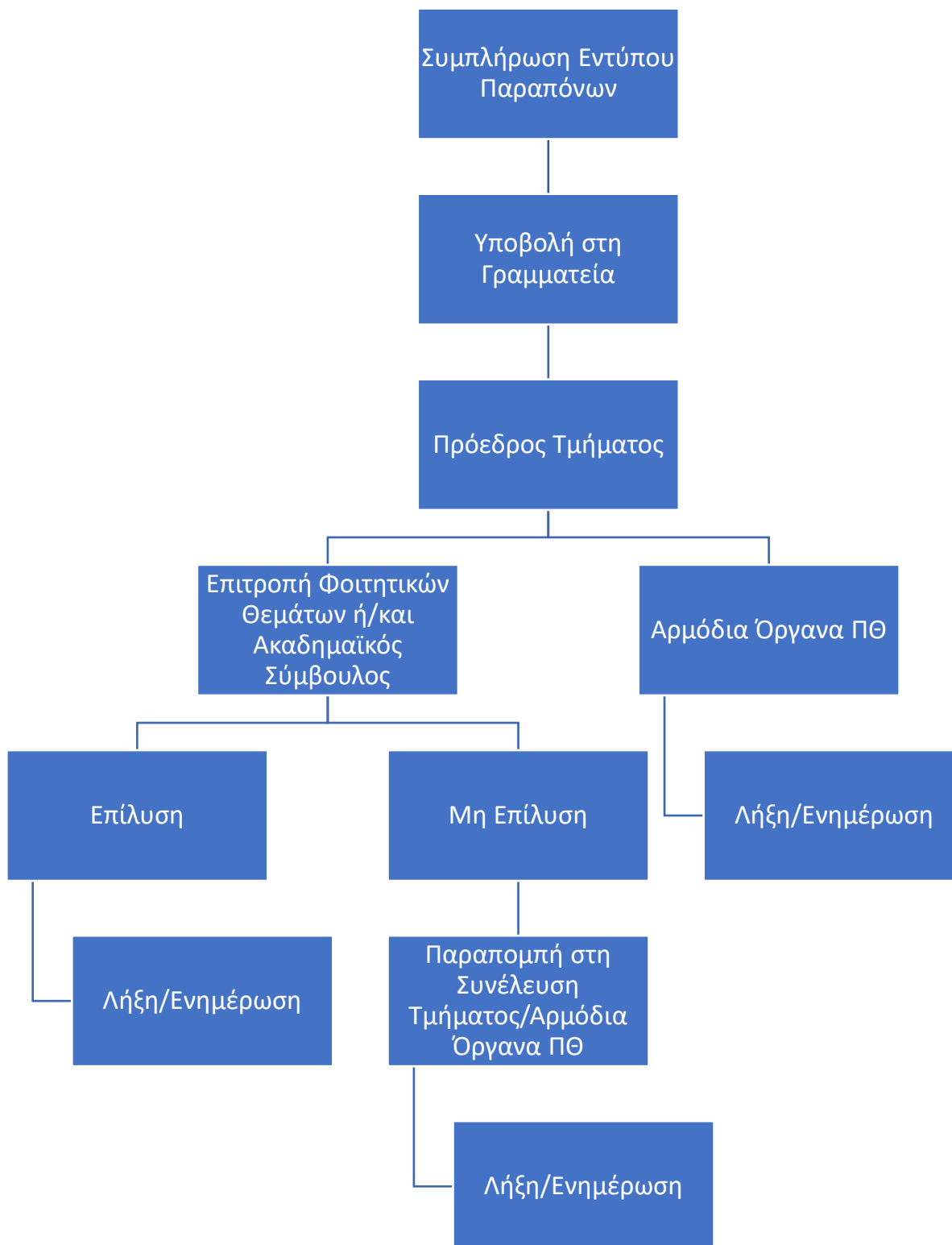
Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά στη συλλογή και διαχείριση παραπόνων, από φοιτητές ή άλλα άτομα που συνεργάζονται ή απευθύνονται στο Τμήμα για φοιτητικά θέματα, εκπαιδευτικές, διοικητικές ή άλλου είδους παρεχόμενες υπηρεσίες. Για την καταγραφή παραπόνων είναι διαθέσιμο, τόσο μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος, όσο και μέσω της Γραμματείας, το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» του Τμήματος.

Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης των παραπόνων:

- Συμπλήρωση του Εντύπου Υποβολής Παραπόνων και καταγραφή με σαφήνεια και αντικειμενικότητα του προβλήματος που αντιμετώπισε ο ενδιαφερόμενος και αφορούσε εκπαιδευτικό, διοικητικό ή όποιο άλλο ζήτημα.
- Υποβολή του Εντύπου Παραπόνων στη γραμματεία του Τμήματος, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.
- Διαβίβαση του αιτήματος, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, στον Πρόεδρο του Τμήματος.
- Ο Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο.
- Ηλεκτρονική ενημέρωση του ενδιαφερομένου για την πορεία του αιτήματός του μέσω της Γραμματείας του Τμήματος εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου.

## 2. ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η διαδικασία περιγράφεται συνοπτικά στο παρακάτω γράφημα:





## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς:	Αριθ. Πρωτ.:
<b>ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	Ημερ.
<p>Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Τμήματος (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.), παρέχοντας επαρκή πληροφόρηση για το θέμα και τους λόγους που σας οδήγησαν σε αυτό το βήμα.</p>	
<p>Αποδέχομαι τη δυνητική χρήση των προσωπικών μου δεδομένων για σκοπό, που εξυπηρετεί τη διαχείριση της παρούσας διαμαρτυρίας μου.</p>	
<p><b>Λάρισα, ...../...../202.....</b> <b>Ο/Η αιτών/ούσα</b></p>	
<b>Υπογραφή</b>	
<b>ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ</b>	
<b>Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ</b>	
<b>ΙΔΙΟΤΗΤΑ/ΑΕΜ Φοιτητή</b>	
<b>Τηλέφωνο / κινητό</b>	
<b>E-mail</b>	