



**Πρόταση Ακαδημαϊκής Πιστοποίησης
Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Επιστήμες της Αγωγής: Δημιουργικά Περιβάλλοντα Μάθησης και Παιχνίδι»
Παιδαγωγικό Τμήμα Προσχολικής Εκπαίδευσης**

A.10 Κανονισμός Λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Περιεχόμενα

1. Διαδικασίες και εμπειρία διαχείρισης αναγκών και παραπόνων των φοιτητών/ριών	3
1.1 Μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών και φοιτητριών ΠΜΣ	3

1. Διαδικασίες και εμπειρία διαχείρισης αναγκών και παραπόνων των φοιτητών/ριών

Το διδακτικό προσωπικό του ΠΜΣ στέκεται με ετοιμότητα και ιδιαίτερη ευαισθησία στην ικανοποίηση των αναγκών και στη διαχείριση των παραπόνων των φοιτητριών/ριών, με σκοπό τη βέλτιστη διαχείριση και την επίλυσή τους. Ο μικρός αριθμός των εισακτέων και η εισαγωγή φοιτητών/τριών κάθε δύο χρόνια παρέχει επαρκή χρόνο για στενή συνεργασία και την υπέρβαση τυχόν δυσκολιών που προκύπτουν. Το διδακτικό προσωπικό παρέχει ανελλιπώς συμβουλευτικό έργο σε εκπαιδευτικά ζητήματα που απασχολούν και αναδεικνύονται από τους/τις φοιτητές/ριες. Ο/Η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ παρακολουθεί και συλλέγει τις ανάγκες των φοιτητών/τριών με την υποστήριξη της Γραμματείας του ΠΜΣ. Τα φοιτητικά θέματα παραπέμπονται στην αρμόδια πενταμελή Επιτροπή Π.Μ.Σ. του Π.Τ.Π.Ε. προς συζήτηση και επίλυση. Παράδειγμα επίλυσης προβλήματος που προέκυψε, μέσα από τις παραπάνω διαδικασίες παρακολούθησης και υποστήριξης των φοιτητικών αναγκών, αποτέλεσε η διευθέτηση προσβασιμότητας σε αίθουσα διδασκαλίας.

Ο θεσμός του/της Ακαδημαϊκού Συμβούλου Καθηγητή/τριας συμβάλλει στη διαμόρφωση ενός υποστηρικτικού πλαισίου κατά τη διάρκεια της φοίτησης στο Π.Μ.Σ. Ο/η Σύμβουλος Καθηγητής/τρια παρέχει ενημέρωση και υποστηρικτικές υπηρεσίες στους νεοεισερχομένους/ες φοιτητές και φοιτήτριες του Π.Μ.Σ. Έχει τη γενικότερη εποπτεία τους καθόλη τη διάρκεια της φοίτησής τους, προσφέροντας καθοδήγηση σε ζητήματα σπουδών αλλά και στήριξη για την υπέρβαση δυσκολιών που ενδέχεται να προκύψουν. Στο πρώτο εξάμηνο των σπουδών ορίζεται για κάθε φοιτητή/τρια ο/η Σύμβουλος Καθηγητής/τρια, ο/η οποίος/α είναι μέλος ΔΕΠ του Π.Τ.Π.Ε. και διδάσκει στο Π.Μ.Σ. .Ο αριθμός των φοιτητών τους οποίους αναλαμβάνει ο σύμβουλος καθηγητής δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερος από τρεις. Ο αριθμός αυτός θεωρείται κατάλληλος, ώστε ο κάθε Σύμβουλος Καθηγητής να μπορεί να ασχολείται ουσιαστικά και σε βάθος με τα πιθανά ακαδημαϊκά ή πρακτικά ζητήματα που μπορεί να αντιμετωπίσει ο φοιτητής στο πλαίσιο των σπουδών του στο ΠΜΣ. Ο Σύμβουλος Καθηγητής είναι ο πρώτος διδάσκων με τον οποίο θα έρθει σε επαφή ο φοιτητής στην περίπτωση που χρειάζεται να αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα ή δυσκολία ή να ζητήσει μια συμβουλή/γνώμη σχετικά με τις σπουδές του στο ΠΜΣ. Στη συνέχεια ο σύμβουλος καθηγητής έχει τη δυνατότητα να τον παραπέμψει σε άλλους διδάσκοντες ή θεσμούς του Πανεπιστημίου, εφόσον αυτό κρίνεται αναγκαίο.

1.1 Μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών και φοιτητριών ΠΜΣ

Το ΠΜΣ ακολουθεί και συμμορφώνεται πλήρως με την πολιτική του Π.Θ. σε θέματα διάκρισης, θυματοποίησης, εκφοβισμού ή παρενόχλησης, διασφαλίζοντας την αρχή της ίσης μεταχείρισης. Σχετικά

με τη διαχείριση των αναγκών που εκφράζονται μέσα από παράπονα και ενστάσεις των φοιτητών και φοιτητριών, σε πρώτο επίπεδο αρμόδιος/α για τη συζήτησή τους και την παροχή πληροφοριών και συμβουλών με σκοπό την υπέρβασή τους είναι ο/η Σύμβουλος Καθηγητής/τρια, στον οποίο και μπορεί να απευθυνθεί ο φοιτητής είτε προφορικά είτε εγγράφως. Στην περίπτωση που ο φοιτητής απευθυνθεί καταρχάς προφορικά ή εγγράφως στη Γραμματεία του ΠΜΣ, η Γραμματεία τον παραπέμπει στον Σύμβουλο Καθηγητή. Ο Σύμβουλος Καθηγητής σε συνεργασία με τον φοιτητή προσπαθεί να βρει μια αποτελεσματική λύση για το θέμα το οποίο έχει προκύψει. Σε επόμενο επίπεδο και αν υπάρξει σχετική ανάγκη, το θέμα μπορεί να παραπεμφθεί στην πενταμελή Επιτροπή ΠΜΣ του Π.Τ.Π.Ε. προς διευθέτηση και επίλυση. Η επιτροπή μπορεί να καλέσει τον φοιτητή προκειμένου να συζητήσει μαζί του αναλυτικότερα το ζήτημα που αντιμετωπίζει με σκοπό την κατανόηση όλων των παραμέτρων, ώστε να βρεθεί η καλύτερη δυνατή λύση. Αν δεν βρεθεί λύση στο στάδιο αυτό και συνεχίζει να υπάρχει ανάγκη για εξεύρεση αποτελεσματικής λύσης που να ικανοποιεί όλες τις πλευρές, η επιτροπή ΠΜΣ μπορεί να φέρει το θέμα στη ΓΣ του Τμήματος, προκειμένου να αποφασισθούν τα βήματα με σκοπό πάντα την αποτελεσματικότερη διευθέτηση του ζητήματος.