

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

1. Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων

Η Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων συνίσταται από τρία μέλη Δ.Ε.Π. ύστερα από σχετική πρόταση του Προέδρου του Τμήματος και απόφαση έγκρισης της Συνέλευσης του Τμήματος. Κριτήρια επιλογής των μελών της επιτροπής είναι η διδασκαλία θεωρητικών μαθημάτων και εργαστηριακών ασκήσεων σε διαφορετικά εξάμηνα σπουδών, καλύπτοντας με τον τρόπο αυτόν το σύνολο των πέντε ετών προπτυχιακής διδασκαλίας του Τμήματος.

Η πρώτη συνάντηση των φοιτητών με τα μέλη της Επιτροπής πραγματοποιείται στην τελετή υποδοχής των 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 Πρόεδρος του Τμήματος, ο οποίος, σε συνεργασία με τα μέλη της Επιτροπής, αποφασίζει την περαιτέρω διαχείριση των πιο δυσεπίλυτων θεμάτων (παραπομπή του θέματος στη Συνέλευση του Τμήματος, 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 άλλων Επιτροπών του Τμήματος (Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, Υπεύθυνο μέλος Δ.Ε.Π. για την Πρόσβαση, κ.ά.) για την αποφυγή και επίλυση προβλημάτων κατά τη διάρκεια σπουδών των φοιτητών του Τμήματος.

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 Τμήμα Επιστήμης Ζωικής Παραγωγής του Π.Θ. 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 Τμήματος, 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 Τμήματος.

Βήμα 3. Διαβίβαση του αιτήματος στον Προέδρο του Τμήματος, ο οποίος ενημερώνει το Σύμβουλο Καθηγητή (εάν πρόκειται για φοιτητή) ή 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 Τμήματος, εντός χρονικού διαστήματος δύο εβδομάδων.

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