



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΓΕΩΠΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΖΩΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

*“Διαχείριση Αγελάδων Γαλακτοπαραγωγής”*  
*(“MSc in Dairy Cattle Management”)*

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ**  
**ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**  
**ΚΑΙ**  
**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Αναθεώρηση και Έγκριση απο Συνέλευση του ΤΕΖΠ (105/25-09-2024)

**Σεπτέμβριος 2024**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Άρθρο 1. Επιτροπή φοιτητικών θεμάτων .....	2
Άρθρο 2. Διαδικασία διαχείρισης φοιτητικών θεμάτων .....	2
Άρθρο 3. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών .....	2
Article 1. Student Affairs Committee .....	7
Article 2. Student Affairs Management Procedure .....	7
Article 3. Operating mechanism regulation for the management of student complaints and objections .....	7

## **Άρθρο 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 δύο εξαμήνων μεταπτυχιακής διδασκαλίας του Τμήματος.

Η πρώτη συνάντηση των μεταπτυχιακών φοιτητών με τα μέλη της Επιτροπής πραγματοποιείται στην τελετή υποδοχής τους. 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..

## **Άρθρο 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.

## **Άρθρο 3. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά στη συλλογή και διαχείριση παραπόνων, από μεταπτυχιακούς 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 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 Πρόεδρο του Τμήματος, ο οποίος ενημερώνει το Σύμβουλο Καθηγητή (εάν πρόκειται για μεταπτυχιακό 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 η επίλυσή του, τότε συγκαλείται η Επιτροπή 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.







**GREEK REPUBLIC  
UNIVERSITY OF THESSALY  
SCHOOL OF AGRICULTURAL SCIENCES  
DEPARTMENT OF ANIMAL SCIENCE**

**POSTGRADUATE STUDIES PROGRAMME**

***“MSc in Dairy Cattle Management”***

**REGULATION  
OF STUDENT COUNSELLING AND SUPPORT  
AND  
MANAGEMENT OF COMPLAINTS AND  
OBJECTIONS**

**September 2024**

## **Article 1. Student Affairs Committee**

The Student Affairs Committee is composed of **three** members of the members DEP after a proposal by the Department's Chair and the Department Assembly's decision. Criteria for the selection of the Committee's members are the teaching of theoretical courses and laboratory exercises in different semesters of study, thus covering the total of the two semesters of the F.L.M.P.

The first meeting between the students and the members of the Committee takes place at the welcome ceremony for first-year students. The communication between students and the members of the Committee may take place in person or by e-mail. The members of the Committee play an advisory and supportive role in the management of student issues, such as study (attendance, exercises, course exams, absences, etc.), student life (adjustment to the city environment, the Department, etc.), health, cooperation and communication (with fellow students, administrative and teaching staff, etc.), financial matters etc.

## **Article 2. Student Affairs Management Procedure**

Simple issues are resolved by one Committee member, while more complex or complicated issues are resolved by the whole Committee. In case they cannot be resolved, the Chair of the Department is also informed, who, in cooperation with the members of the Committee, decides on the further management of the most complex issues (referral of the issue to the Department Assembly, the University Ethics Committee, etc.). In cases where specialized scientific support is required, the assistance of the University's Student Counseling Service is sought, while the Department's Complaints Management Policy is followed for complaints. Finally, the members of the Committee are in communication and cooperation with the Study Advisors as well as with the members of other Departmental Committees (Curriculum Committee, Responsible Member of the Faculty for Access, etc.) in order to avoid and solve problems during the studies of the students of the Department.

## **Article 3. Operating mechanism regulation for the management of student complaints and objections**

The management procedure of the complaints refers to the collection and management of complaints from students or other individuals who cooperate or contact the Department of Animal Science of the University of Thessaly regarding student issues, educational, administrative or other types of services provided.

The process of handling a complaint includes the following steps:

Step 1. Completion of the Complaint Form, and recording clearly and objectively the problem faced by the person concerned, whether it is educational, administrative or any other issue.

Step 2. Submission of the Complaint Form electronically or by physical presence at the Department's Secretariat.



Step 3. Forwarding the request to the Department Chair, who informs the Study Advisor (if it is a graduate student) or deals with the matter by contacting the relevant department.

Step 4. The person concerned is informed electronically of the status of his/her request through the Departmental Secretariat within a period of two weeks.

Step 5. If, however, the issue is complex enough and requires further time to be resolved, then the Student Issues Resolution Committee is convened (if it is a student issue) or in other cases the Departmental Assembly and/or the competent bodies of the University of Thessaly are informed for re-investigation.

**COMPLAINT SUBMISSION FORM**

Protocol Number:.....

To the PMS Secretariat  
Dairy Cattle Management

**Student details:**

**Registration number:**

**Semester:**

**Telephone:**

**E-mail:**

*Please state your complaint or objection concisely, clearly and objectively.*

---

---

---

---

---

---

---

---

I declare that I expressly and unconditionally consent to the processing of my personal data on the basis of personal privacy as defined in the "Regulations for the operation of the student complaints and objections management mechanism".

Additional documents on the matter are attached.

Larissa.....

The applicant.....

Signature