

ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

(Απόφαση Συνέλευσης υπ. αριθ. 47/23.03.2022)

Η διαχείριση των πιθανών παραπόνων των φοιτητών/τριών ή/και των αστοχιών της εκπαιδευτικής και ερευνητικής διαδικασίας και των διοικητικών υπηρεσιών που ενδέχεται να προκύψουν αντιμετωπίζονται μέσω των διαδικασιών που περιγράφονται παρακάτω.

Για την καταγραφή των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών/τριών του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠ&Τ) είναι διαθέσιμο σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» το οποίο συμπληρώνει ο φοιτητής/τρια με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και περιεκτικότητα. Μετά την ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος, η Γραμματεία καλείται να ενημερώσει ότι παρέλαβε το αίτημα εντός τριών (3) ημερών.

Η Γραμματεία του ΤΠ&Τ καλείται να διαβιβάσει άμεσα το αίτημα στο μέλος του Τμήματος που έχει οριστεί ως υπεύθυνος διαχείρισης παραπόνων - ενστάσεων (Υ.Π.), μαζί με το σύνολο των αποδεικτικών στοιχείων. Ο Υ.Π., αφού εξετάσει το παράπονο προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες και ενημερώνει τα οικεία όργανα του Τμήματος. Ο Υ.Π., ο Πρόεδρος ή η Συνέλευση του ΤΠ&Τ δύνανται να προτείνουν λύσεις σε ζητήματα που αφορούν ακαδημαϊκά, εκπαιδευτικά ή διοικητικά ζητήματα.

Για παράπονα σχετικά με την Ακαδημαϊκή διαδικασία οι φοιτητές/τριες οφείλουν να απευθύνονται αρχικά στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο που έχει ορισθεί και στη συνέχεια στα αρμόδια μονομελή και συλλογικά όργανα. Η επικοινωνία μπορεί να είναι άμεση ή μέσω εκπροσώπων (για παράδειγμα μέσω των φοιτητικών συλλόγων). Σε περίπτωση που δεν υπάρχει ανταπόκριση, τα όργανα του Τμήματος μπορούν να διαβιβάσουν την υπόθεση στον Κοσμήτορα της Σχολής Θετικών Επιστημών, για περαιτέρω ενέργειες. Για παράπονα και ενστάσεις που σχετίζονται με διοικητικά θέματα μπορούν να επικοινωνούν με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος.

Οι φοιτητές/τριες που αντιμετωπίζουν εκτεταμένα προβλήματα εξέτασης με συγκεκριμένο μάθημα, έχουν τη δυνατότητα να αιτηθούν τη διαμόρφωση ειδικής τριμελούς επιτροπής εξέτασης, σύμφωνα με απόφαση της Κοσμητείας και με την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 33, Ν. 4009/2011). Παράλληλα, οι φοιτητές/τριες έχουν το δικαίωμα να δουν το γραπτό τους.

Οι άμεσα ενδιαφερόμενοι (φοιτητές/τριες, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό) ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για την έκβαση κάθε προς διαχείριση υπόθεσης. Σε κάθε περίπτωση υπάρχει δυνατότητα να ενεργοποιηθεί (μετά από σχετικό αίτημα) και η Επιτροπή Δεοντολογίας του Τμήματος, στην οποία μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές/τριες για την αντιμετώπιση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν αναφορικά με συμφοιτητές, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό και άλλους.

Τέλος, το ΠΘ στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριών, αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν τα προσωπικά τους δεδομένα (στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα) σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Οι φοιτητές/τριες έχουν πρόσβαση στα στοιχεία του φακέλου τους και στο αρχείο των βαθμολογιών.

2. ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Στάδιο 1: Άτυπη επίλυση του ζητήματος - Παρουσίαση και συζήτηση των θεμάτων που έχουν ανακύψει με τον Σύμβουλο Καθηγητή ή και τον διδάσκοντα του εκάστοτε μαθήματος.

Στάδιο 2: Λύση στο θέμα - Πρόταση για λύση στο θέμα που δύναται να απορριφθεί ή να γίνει αποδεκτή από το ένα μέρος ή και τους δύο ενδιαφερόμενους.

Στάδιο 3: Επίσημη ακρόαση του παραπόνου/καταγγελίας - Ανάλογα με τη σοβαρότητα της καταγγελίας, το αίτημα μπορεί να παραπεμφθεί στην αρμόδια Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ή στη Συνέλευση ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ.

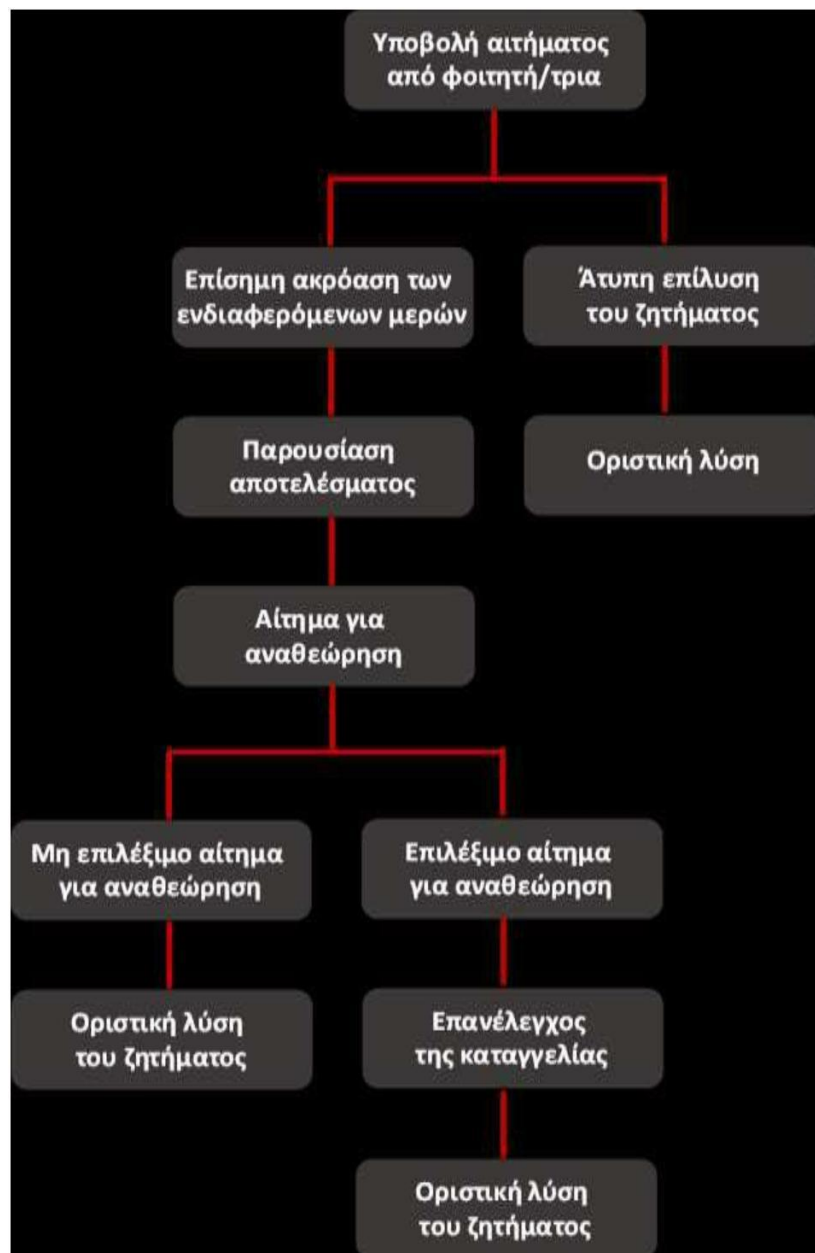
Στάδιο 4: Εξαγωγή συμπερασμάτων - Υποβολή πορίσματος από το αρμόδιο όργανο για τον τρόπο διαχείρισης του παραπόνου/ένστασης.

Στάδιο 5: Αίτημα αναθεώρησης - Σε περίπτωση που το πόρισμα δεν καλύπτει τον έναν από τους δύο εμπλεκόμενους, δύναται να ζητηθεί η επανεξέταση του θέματος και η απόφαση λαμβάνεται από τη Συνέλευση του ΤΠ&Τ, η οποία μπορεί να προτείνει την επανεξέταση του θέματος ή την μη επανεξέταση του παραπόνου.

Στάδιο 6: Πιθανή επανεξέταση - Σε περίπτωση που η Συνέλευση του Τμήματος προτείνει την επανεξέταση του παραπόνου ή της ένστασης αυτή πραγματοποιείται από άλλο όργανο του Τμήματος ή του Πανεπιστημίου.

Στάδιο 7: Οριστική επίλυση - Επίτευξη λύσης σε κάθε ένα από τα ανωτέρω στάδια.

Διάγραμμα 1 : Σχηματική απεικόνιση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων / ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΤΠ&Τ



	ΚΩΔΙΚΟΣ:	E.17.01	ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΕΝΤΥΠΑ ΤΠ&Τ
	ΕΝΤΥΠΟ:	ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	
	ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ:	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΠ&Τ	
	ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΣΗ:	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΤΠ&Τ	

E.17.01 - ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Το Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, στο πλαίσιο της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας που ακολουθεί και της συνεχιζόμενης προσπάθειας που κάνει για τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους φοιτητές/τριες, τους παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης πιθανών παραπόνων, ενστάσεων, σχολίων και παρατηρήσεων που αφορούν θέματα ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών/τριών.

Όνοματεπώνυμο:

Πατρώνυμο: Αρ. Γεν. Μητρώου:

Ιδρυματικό email:

Εξάμηνο φοίτησης: Ακαδημαϊκό έτος εισαγωγής:

Το παράπονο που διατυπώνετε αφορά θέμα:

Φοιτητικό Σπουδών Σίτισης

Στέγασης Πρακτική Άσκηση Πτυχιακή Εργασία

Άλλος Λόγος Διευκρινίστε:

Παρακαλούμε να διατυπώσετε με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και περιεκτικότητα το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, ερευνητικές και άλλες) του ΤΠ&Τ.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Λαμία, / /

Ο Φοιτητής / Η Φοιτήτρια

(ΥΠΟΓΡΑΦΗ)