

Διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής μάθησης και της διευκόλυνσης των φοιτητών/φοιτητριών του κοινοποιείται η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Πρόγραμμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η διαδικασία αυτή περιγράφεται ακολούθως:

- **Βήμα 1°:** Ο/Η μεταπτυχιακός φοιτητής/τρια υποβάλλει σε ηλεκτρονική μορφή ή σε έντυπη μορφή το έντυπο **A9 - Έντυπο Υποβολής Παραπόνων** στη Γραμματεία του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής. Στο έντυπο αυτό καταγράφεται με συντομία, αντικειμενικότητα και σαφήνεια το πρόβλημα/παράπονο που έχει και συναινεί ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών του/της δεδομένων για τη διαχείριση της διαμαρτυρίας.
- **Βήμα 2°:** Η Γραμματεία διαβιβάζει το πρόβλημα/παράπονο με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στη Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών με σκοπό την περαιτέρω εξέταση του προβλήματος. Στην περίπτωση σύνθετου προβλήματος η επιτροπή μπορεί να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια.
- **Βήμα 3°:** Η Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο που μπορεί να είναι η Συνέλευση του Τμήματος.
- **Βήμα 4°:** Εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου, το θέμα ανακοινώνεται στη Συνέλευση του Τμήματος όπου και λαμβάνεται η απόφαση σχετικά με την επίλυση του προβλήματος. Εν συνεχεία, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για τυχόν αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.
- **Βήμα 5°:** Σε περίπτωση που η απόφαση δεν ικανοποιεί τον/την φοιτητή/τρια, μπορεί να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση/αναθεώρηση του παραπόνου-προβλήματος. Η Συνέλευση αποφασίζει εάν το παράπονο-πρόβλημα του/της φοιτητή/τριας θα επανεξεταστεί και επαναλαμβάνεται η διαδικασία από το προαναφερθέν βήμα 3.

**Βήμα 1. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ
ΣΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ**



**Βήμα 2. ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΑΠΟ
ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**



**Βήμα 3. ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ
ΣΤΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ ΤΟΥ
ΤΜΗΜΑΤΟΣ**



**Βήμα 4. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΚΑΙ
ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΝ ΦΟΙΤΗΤΗ**



**ΑΠΟΔΟΧΗ
ΑΠΟΦΑΣΗ**

ΟΧΙ

**ΝΕΟ ΑΙΤΗΜΑ
ΓΙΑ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ**

ΝΑΙ

ΤΕΛΟΣ

