



Ιωάννινα

Μάιος 2024

Κανονισμός Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων
Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών
του
Τμήματος Μηχανικών Η/Υ
και Πληροφορικής
της Πολυτεχνικής Σχολής

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η παρούσα αναφορά του Κανονισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων του Τμήματος παρουσιάστηκε στη Συνεδρίαση αριθμ. 482/25-7-2024 της Συνέλευσης του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, όπου και έγινε αποδεκτή από το Τμήμα.

Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Σκοπός	3
Άρθρο2. Πεδίο Εφαρμογής - Εμπλεκόμενοι	3
Άρθρο3. Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/τριών του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής	3
Άρθρο 4. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	5
Άρθρο 5. Έγκριση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού	5
Παράρτημα. Υπόδειγμα Έντυπο Υποβολής Παραπόνων (Α9)	6

Άρθρο 1. Σκοπός

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής μάθησης και της διευκόλυνσης των φοιτητών/φοιτητριών του η Συνέλευση του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής μετά από πρόταση της ΟΜΕΑ του Τμήματος συζήτησε και ενέκρινε τον παρόν κανονισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών του. Η απόφαση αυτή συνάδει με την βασική επιδίωξη του Τμήματος για συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών με γνώμονα τις αρχές της αριστείας, της διαφάνειας και της ακεραιότητας. Να αναφέρουμε ότι η εν λόγω διαδικασία υπάρχει και εφαρμόζεται ήδη από το Τμήμα από τον Οκτώβριο του 2021.

Άρθρο2. Πεδίο Εφαρμογής - Εμπλεκόμενοι

Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και την ορθή εφαρμογή του κανονισμού είναι καταρχήν ο εκάστοτε Πρόεδρος του Τμήματος και εν συνεχεία, αν αποφασιστεί ότι το παράπονο/ένσταση χρήζει περαιτέρω διερεύνησης η Συνέλευση του Τμήματος.

Άρθρο3. Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/τριών του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής

Η διαδικασία αυτή περιγράφεται ακολούθως:

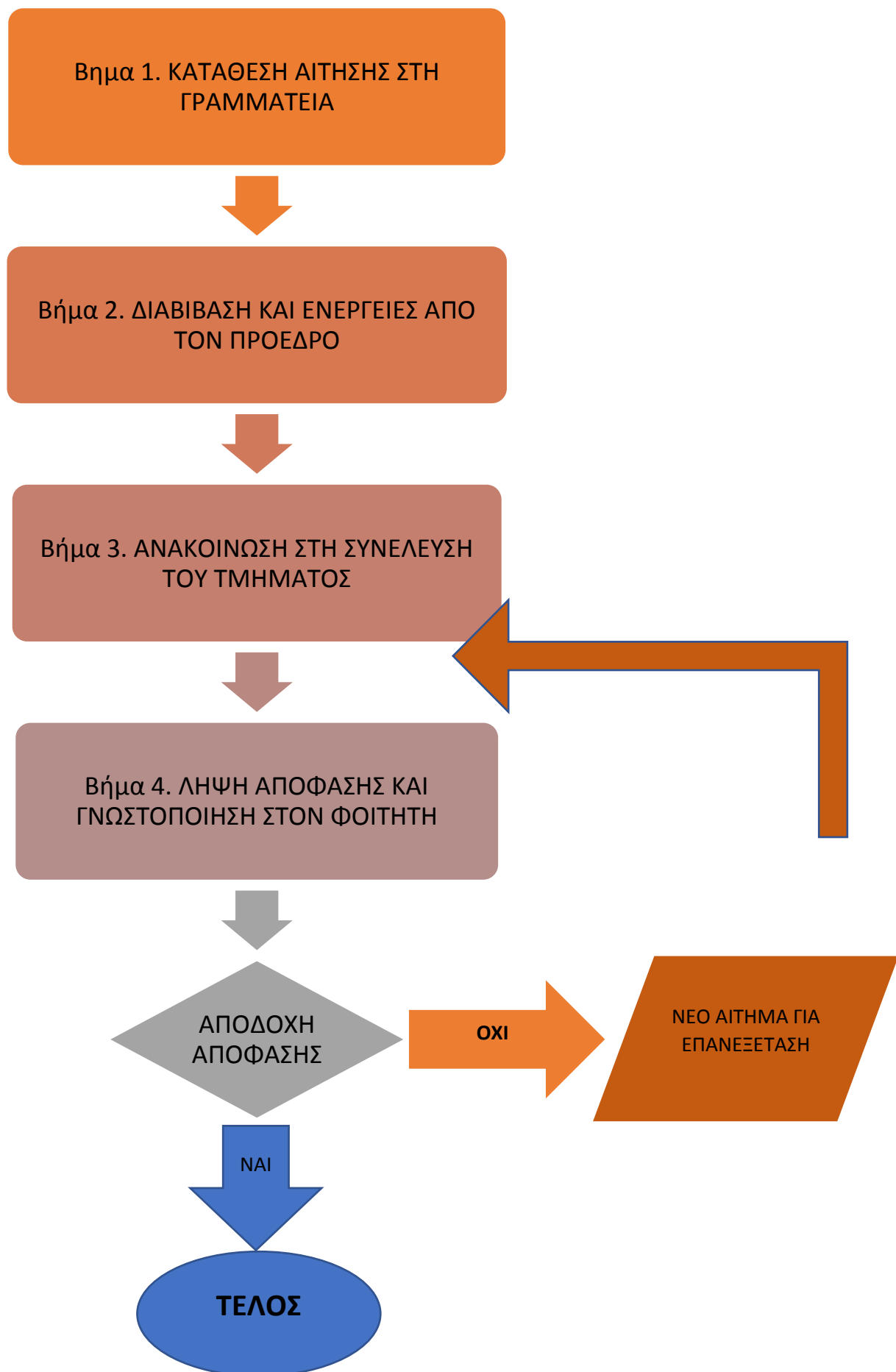
Βήμα 1ο : Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλει σε ηλεκτρονική μορφή ή σε έντυπη μορφή [το έντυπο A9- Έντυπο Υποβολής Παραπόνων](#) στη Γραμματεία του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής. Στο έντυπο αυτό καταγράφεται με συντομία, αντικειμενικότητα και σαφήνεια το πρόβλημα/παράπονο που έχει και συναινεί ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών του/της δεδομένων για τη διαχείριση της διαμαρτυρίας.

Βήμα 2ο : Η Γραμματεία διαβιβάζει το πρόβλημα/παράπονο με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στον Πρόεδρο του Τμήματος με σκοπό την περαιτέρω εξέταση του προβλήματος. Στην περίπτωση σύνθετου προβλήματος ο Πρόεδρος μπορεί να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια ή/και να παραπέμψει το ζήτημα σε αρμόδια επιτροπή του Τμήματος.

Βήμα 3ο : Ο Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο που μπορεί να είναι η Συνέλευση του Τμήματος.

Βήμα 4ο: 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 5ο: Σε περίπτωση που η απόφαση δεν ικανοποιεί τον/την φοιτητής/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.



Άρθρο 4. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Πέραν του κανονισμού Παραπόνων και Ενστάσεων, οι φοιτητές/φοιτήτριες έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τα παράπονα και τη δυσαρέσκεια τους μέσω της χρήσης των ερωτηματολογίων Αξιολόγησης των Μαθημάτων. Ακόμη οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να συμβουλευτούν σχετικά τον προσωπικό τους Σύμβουλο Φοιτητών. Το Τμήμα έχει αποφασίσει στη ΓΣ υπ.αριθμό 394/12-2018 να υιοθετήσει και να εφαρμόσει το θεσμό του Συμβούλου Φοιτητή (ΣΦ). Ο ΣΦ καθοδηγεί και υποστηρίζει τους φοιτητές στο πρόγραμμα σπουδών τους, διευκολύνοντας τους να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους με τον πιο ορθολογικό και πιο αποδοτικό τρόπο.

Άρθρο 5. Έγκριση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε στην συνεδρίαση υπ' αριθμό 482/25-7-2024 της Συνέλευσης του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής και μπορεί να τροποποιηθεί ή να αναθεωρηθεί μετά από εισήγηση της Επιτροπής Αξιολόγησης του Τμήματος (ΟΜΕΑ) στη Συνέλευση του Τμήματος και με απόφαση αυτής.

Παράρτημα. Υπόδειγμα Έντυπο Υποβολής Παραπόνων (A9)

Ημερομηνία: _____

Αριθμ. Πρωτ.: _____

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΗ/ΤΡΙΑΣ

Προς Γραμματεία Τμήματος : _____

Στοιχεία Ταυτότητας Φοιτητή/τριας

Όνομα: _____ Επώνυμο: _____

Αριθμός Μητρώου: _____ Τηλέφωνο: _____ E-mail: _____

Έτος Φοίτησης: _____

Το ζήτημα που απασχολεί τον/την φοιτητή/τρια αφορά σε :

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ-ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | ☐ |
| ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ | ☐ |
| ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ | ☐ |
| ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΦΟΙΤΗΤΩΝ | ☐ |

Άλλο (περιγραφή)

Σύνοψη του παραπόνου/προβλήματος

(Παρακαλούμε περιγράψτε συνοπτικά και με σαφήνεια το πρόβλημα/ παράπονο που σας απασχολεί)

Περιγραφή διαδικασίας ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε:

(Παρακαλούμε περιγράψτε συνοπτικά το αρμόδιο όργανο που απευθυνθήκατε (π.χ. Πρόεδρο Τμήματος, διδάσκοντα, Ακαδημαϊκό Σύμβουλο κ.λπ.) για το πρόβλημα/παράπονο που σας απασχολεί και ποιες ενέργειες πραγματοποιήθηκαν για την επίλυση του)

Με την υπογραφή της παρούσας αίτησης δηλώνω ότι συναινώ ρητά, ελεύθερα και ανεπιφύλακτα και αποδέχομαι τη συλλογή, επεξεργασία και φύλαξη των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά και μόνο με στόχο την περαίωση της ανωτέρω διαδικασίας.

Ιωάννινα,

Ο/Η αιτών/ούσα

(Ονοματεπώνυμο-υπογραφή)

Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται πραγματοποιείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του Ν.4624/19 και του Κανονισμού (ΕΕ)2016/2019. Το Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων συλλέγει και επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα αποκλειστικά στο πλαίσιο της υλοποίησης του σκοπού της παρούσας διαδικασίας. Για το χρονικό διάστημα που τα προσωπικά δεδομένα θα παραμείνουν στη διάθεση του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων το υποκείμενο έχει τη δυνατότητα να ασκήσει τα δικαιώματά του σύμφωνα με τους όρους του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 2016/679 (Ε.Ε.) και τα οριζόμενα στα άρθρα 34 και 35 Ν. 4624/2019. Υπεύθυνη Προσωπικών Δεδομένων του Ιδρύματος είναι η κα. Σταυρούλα Σταθαρά (email: dro@uoi.gr).