



ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

A10. Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
ΠΜΣ Πληροφορικής και Δικτύων



Άρτα,
Δεκέμβριος 2022

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	3
ΑΡΘΡΟ 1: Σκοπός.....	4
ΑΡΘΡΟ 2: Ορισμοί.....	4
ΑΡΘΡΟ 3: Πεδίο Εφαρμογής.....	5
ΑΡΘΡΟ 4: Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων.....	5
ΑΡΘΡΟ 5: Δικαίωμα ενημέρωσης.....	6
ΑΡΘΡΟ 6: Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων.....	6
ΑΡΘΡΟ 7: Έγκριση-τροποποίηση παρόντος κανονισμού.....	7

Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Το Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών υιοθετεί για τα Προγράμματα Σπουδών τον ενιαίο κανονισμό Παραπόνων και ενστάσεων του Ιδρύματος.

ΑΡΘΡΟ 1: Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚΔΠΕ) των φοιτητών/τριών, συντάσσεται στο πλαίσιο του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) και της βελτίωσης του παραγόμενου έργου του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

Σκοπός του ΚΔΠΕ είναι να διασφαλιστεί, μέσω ενός μηχανισμού διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών των ακαδημαϊκών Τμημάτων προς όλους/ες τους/τις φοιτητές/τριες, που συμμετέχουν στα Προγράμματα Σπουδών.

Ειδικότεροι στόχοι θέσπισης του ΚΔΠΕ είναι να οριστούν προκειμένου να εφαρμοστούν οι διαδικασίες για την αξιόπιστη, συστηματική και διαρκώς βελτιούμενη αντιμετώπιση δυσκολιών, που συναντά ο/η φοιτητής/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της. Επίσης, να καθοριστούν τα κανονιστικά πρότυπα μέσω των οποίων θα γίνεται πιο αξιόπιστη, εύχρηστη και συστηματική η ανάλυση και αντιμετώπιση των παραπόνων και ενστάσεων που ενδέχεται να προκύψουν σε κάθε φοιτητή/τρια, ώστε να συμβάλλουν στη βελτίωση της μαθησιακής και διδακτικής εμπειρίας του/της, καθώς και στην εύρυθμη λειτουργία όλων των Προγραμμάτων Σπουδών των Τμημάτων του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Επιπροσθέτως, θα δημιουργηθεί ένα πλαίσιο στήριξης με βάση τον/την φοιτητή/τρια, το οποίο θα συμβάλλει στον επανασχεδιασμό και στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων σπουδών και υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 2: Ορισμοί

Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση διαμαρτυρίας (προφορική ή γραπτή) ενός/μιας φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών ακαδημαϊκών Τμημάτων του Πανεπιστημίου.

Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας από τον/την φοιτητή/τρια αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

Οι λόγοι με βάση τους οποίους οι φοιτητές/τριες θα διατυπώσουν και θα υποβάλουν είτε γραπτά είτε προφορικά παράπονα, σχετίζονται με:

1) Προβλήματα που προκύπτουν από ενέργειες ή αποφάσεις μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση κανονισμών σπουδών και φοίτησης.
- Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών που αφορούν στη διδασκαλία και την έρευνα.
- Προβλήματα που αφορούν σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας.
- Προβλήματα στην αλληλεπίδραση φοιτητή/τριας-διδάσκοντα.

- Προβλήματα που αφορούν στο πνεύμα συνεργασίας ανάμεσα στους φοιτητές και στα μέλη του επιστημονικού προσωπικού της πανεπιστημιακής κοινότητας, καθώς και στην ισότιμη αντιμετώπιση όλων των φοιτητών/τριών.
- Θέματα, που προκύπτουν από τη μη τήρηση της συνέπειας (ωράρια, μη έγκαιρη γνωστοποίηση αλλαγών, έκτακτη αντικατάσταση διδάσκοντα κ.λπ.), που αφορούν στην εκπαιδευτική διαδικασία.
- Θέματα που προκύπτουν από ανάρμοστη συμπεριφορά του ακαδημαϊκού προσωπικού ή θέματα παρενόχλησης οποιασδήποτε φύσης.
- Προβλήματα που αφορούν στην εφαρμογή της μαθησιακής διαδικασίας, όπως η αργοπορημένη ανταπόκριση στην ανάθεση ή βαθμολόγηση των εργασιών ή/και γραπτών εξετάσεων, επίλυση αποριών, ή παροχή διευκρινήσεων κ.λπ.

2) Προβλήματα στην επικοινωνία φοιτητών/τριών με τις διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος ή και του Ιδρύματος που οφείλονται ενδεικτικά:

- Στην ανάρμοστη συμπεριφορά διοικητικών υπαλλήλων.
- Στην αργοπορημένη ή ελλιπή ανταπόκριση των διοικητικών υπαλλήλων.

3) Προβλήματα, που αφορούν σε κτιριακές και υλικοτεχνικές υποδομές του Τμήματος ή και του Ιδρύματος. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- Ανεπάρκειες εγκαταστάσεων (θέρμανση, εξαερισμός, θέσεις, αμφιθέατρα, εργαστήρια κ.λπ).
- Ελλείψεις στην υλικοτεχνική υποδομή (εξοπλισμός, προσβασιμότητα κ.λπ.) που δυσκολεύουν τον/την φοιτητή/τρια στην καθημερινότητά του/της και στις σπουδές του/της.
- Δυσκολίες, που προκύπτουν από ελλείψεις στις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, που υποστηρίζουν τη λειτουργία των Τμημάτων.

4) Προβλήματα, που προκύπτουν στις σχέσεις μεταξύ των φοιτητών/τριών. Ενδεικτικά μπορεί να είναι:

- Θέματα, που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ των φοιτητών/τριών για ακαδημαϊκά θέματα.
- Θέματα, που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ φοιτητών/τριών και συλλογικών τους οργάνων.

5) Άλλα θέματα που αφορούν (ενδεικτικά) σε προσβολή/οικειοποίηση των πνευματικών δικαιωμάτων.

ΑΡΘΡΟ 3: Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό των τριών κύκλων σπουδών των Τμημάτων του Πανεπιστημίου. Οι φοιτητές οφείλουν πριν υποβάλουν το παράπονο ή την ένσταση τους να μελετήσουν τους Οδηγούς και τους γενικούς και ειδικούς Κανονισμούς Σπουδών των Προγραμμάτων Σπουδών στα οποία φοιτούν, καθώς και τους γενικούς Κανονισμούς Λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Ως αρμόδιο όργανο σε κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα για την παρακολούθηση και

ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ορίζεται η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων. Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας σε όλα της τα στάδια, οι εμπλεκόμενοι έχουν την υποχρέωση της τήρησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

ΑΡΘΡΟ 4: Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων και ενστάσεων στοχεύει στον καθορισμό ενεργειών προκειμένου ο/η φοιτητής/τρια να μπορέσει να επικοινωνήσει τα ζητήματα, που τον απασχολούν καθώς και στην επίλυσή τους. Η διαδικασία αναπτύσσεται σε βήματα:

Πριν γίνει κάθε ενέργεια γραπτής διατύπωσης οποιοδήποτε παραπόνου ή ένστασης, ως πρώτο στάδιο-βήμα θα πρέπει ο/η φοιτητής/τρια, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου του/της, να επικοινωνήσει με μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ ή με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του/της, ο οποίος σύμφωνα με τον κανονισμό του Πανεπιστημίου (απόφαση Συγκλήτου 1104/30-03-2021) συζητάει με τον/την φοιτητή/τρια για οποιοδήποτε θέμα δημιουργεί εμπόδια στις σπουδές του/της και άπτονται των αρμοδιοτήτων του Ακαδημαϊκού Συμβούλου. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί μέσω της παραπάνω άτυπης διαδικασίας ή προκύπτει σύγκρουση αρμοδιοτήτων ή ρόλων με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, τότε, ακολουθείται η παρακάτω γραπτή/τυπική διαδικασία:

Βήμα 1^ο	Ο/η φοιτητής/τρια καταγράφει το ζήτημα που τον/την απασχολεί στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων (Έντυπο Α9α) και το υποβάλλει στη Γραμματεία του Τμήματος του/της. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται στο Έντυπο και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης, που ακολουθήθηκε.
Βήμα 2^ο	Η Γραμματεία του Τμήματός, αφού πρωτοκολλήσει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων που συμπλήρωσε ο/η φοιτητής/τρια, το διαβιβάζει στην Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων του Τμήματος. Αυτή με την σειρά της, εξετάζει τις διαστάσεις τους προβλήματος που απασχολεί τον/την φοιτητή/τρια και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να το επιλύσει, παραπέμποντας το, όταν χρειάζεται, σε οποιοδήποτε αρμόδιο μέλος ή όργανο του Τμήματος ή στη Συνέλευση του Τμήματος ή σε αρμόδια υπηρεσία ή δομή του Ιδρύματος. Μπορεί ανάλογα με τη φύση του προβλήματος η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων να καλεί σε κατ' ιδίαν συνάντηση τον/την ενδιαφερόμενο φοιτητή/τρια για να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί στις απαραίτητες ενέργειες. Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερωθεί έγκαιρα και με τον προσφορότερο τρόπο για την ώρα και την ημέρα της συνάντησης, καθώς και για τους συμμετέχοντες που θα παρίστανται σε αυτή. Στο πλαίσιο του 2ου βήματος, εάν η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων δεν έχει επιλύσει το ζήτημα και η κατάσταση παραμένει προβληματική ή η προσφερόμενη λύση δεν ικανοποιεί τον/την φοιτητή/τρια, τότε ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλει εκ νέου το θέμα που τον/την απασχολεί στη Συνέλευση του Τμήματος ακολουθώντας την διαδικασία που αναφέρεται στο 1ο Βήμα, προσθέτοντας επιπλέον τις ενέργειες, που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι εκείνη τη στιγμή.

Βήμα
3^ο

Στην περίπτωση, που το ζήτημα παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος οι όποιες αποφάσεις σχετίζονται με την επίλυσή του είναι οριστικές και αμετάκλητες. Αν η υπόθεση είναι σύνθετη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση σε άλλο όργανο ή δομή του Πανεπιστημίου. Αν η επίλυση του ζητήματος επιτευχθεί χωρίς την παραπομπή του στη Συνέλευση του Τμήματος, τότε η υπόθεση κλείνει.

Στην περίπτωση, που έχουν εφαρμοστεί όλες οι παραπάνω διαδικασίες αλλά ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να διαφωνεί με την απόφαση της επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην αντιπρύτανη ακαδημαϊκών υποθέσεων του Πανεπιστημίου για εκ νέου διευθέτηση.

ΑΡΘΡΟ 5: Δικαίωμα ενημέρωσης

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως από το Τμήμα σε χρονικό διάστημα 20 ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της για τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για όποια απόφαση ελήφθη για το ζήτημα του/της. Σε περίπτωση όπου ο/η φοιτητής/τρια δεν λάβει την απάντηση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην αντιπρύτανη των ακαδημαϊκών υποθέσεων για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου του/της.

ΑΡΘΡΟ 6: Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων

Κρίνεται σκόπιμο να εφαρμοστούν ενέργειες, οι οποίες θα συμβάλλουν στην βελτιστοποίηση της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων και ενστάσεων. Τα παράπονα και οι ενστάσεις που υποβάλλονται μέσω τη γραπτής/τυπικής διαδικασίας, θα πρέπει να καταχωρίζονται και να ταξινομούνται ηλεκτρονικά, προκειμένου τα αποτελέσματα από την επίλυση τους να είναι μετρήσιμα, αξιολογήσιμα και συγκρίσιμα, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά (Έντυπο Α9β).

Η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων προβαίνει σε αποτίμηση και ταξινόμηση των παραπόνων και των ενστάσεων. Προτείνεται να ταξινομεί τα παράπονα και τις ενστάσεις όσον αφορά την προέλευσή τους (διδασκτικό-ακαδημαϊκό περιβάλλον, διοικητικές υπηρεσίες, υποδομές Τμήματος, προβλήματα συνεργασίας μεταξύ φοιτητών) και να προβαίνει στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας. Στο παραπάνω πλαίσιο και με τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους η Επιτροπή συντάσσει αναφορά που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους φοιτητές στο Τμήμα.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία από το Τμήμα.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών που μετά την εξέτασή τους επιλύθηκαν από το Τμήμα ή το Ίδρυμα.

ΑΡΘΡΟ 7: Έγκριση-τροποποίηση παρόντος κανονισμού

Ο πρότυπος κανονισμός εγκρίνεται στην υπ. Αριθμόν 1139/08-11-2022 απόφαση της Συγκλήτου και μπορεί να τροποποιηθεί και να αναθεωρηθεί σύμφωνα με απόφαση της Συγκλήτου.