

# ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

## ΣΚΟΠΟΣ

Οι διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται αξιόπιστα και συστηματικά τα παράπονα και οι ενστάσεις που ενδέχεται να προκύψουν σε κάθε φοιτητή/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών των ακαδημαϊκών Τμημάτων προς όλους/ες τους/τις φοιτητές/τριες, που συμμετέχουν στα Προγράμματα Σπουδών.

## ΟΡΙΣΜΟΙ

### ΠΑΡΑΠΟΝΟ

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

### ΕΝΣΤΑΣΗ

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.

Τα παράπονα και οι ενστάσεις αφορούν όλους τους/τις φοιτητές/τριες σε όλα τα Προγράμματα Σπουδών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

## ΛΟΓΟΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΟΙ ΦΟΙΤΗΤΕΣ/ΤΡΙΕΣ ΥΠΟΒΑΛΛΟΥΝ ΓΡΑΠΤΑ Ή ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

- Προβλήματα που προκύπτουν από ενέργειες ή αποφάσεις μέλους ή συλλογικού οργάνου των Ακαδημαϊκών Τμημάτων όπως:

1. Μη τήρηση κανονισμών σπουδών και φοίτησης.
2. Μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών που αφορούν στη διδασκαλία και στην έρευνα.
3. Θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας.
4. Αλληλεπίδραση φοιτητή/τριας-διδάσκοντα.
5. Πνεύμα συνεργασίας ανάμεσα στους/στις φοιτητές/τριες και στα μέλη του επιστημονικού προσωπικού της πανεπιστημιακής κοινότητας, καθώς και στην ισότιμη αντιμετώπιση όλων των φοιτητών/τριών.
6. Μη τήρηση της συνέπειας (ωράρια, έγκαιρη γνωστοποίηση αλλαγών κ.λπ.) που αφορούν στην εκπαιδευτική διαδικασία.
7. Ανάρμοστη συμπεριφορά του ακαδημαϊκού προσωπικού ή θέματα παρενόχλησης οποιασδήποτε φύσης.
8. Προβλήματα στην εφαρμογή της μαθησιακής διαδικασίας.

- Προβλήματα στην επικοινωνία φοιτητών/τριών με τις διοικητικές υπηρεσίες των Ακαδημαϊκών Τμημάτων ή/και του Ιδρύματος όπως:

1. Ανάρμοστη συμπεριφορά διοικητικών υπαλλήλων.
2. Αργοπορημένη ή ελλιπή ανταπόκριση των διοικητικών υπαλλήλων.

- Προβλήματα που αφορούν σε κτιριακές, υλικοτεχνικές και ψηφιακές υποδομές των Ακαδημαϊκών Τμημάτων ή/και του Ιδρύματος όπως:

1. Ανεπάρκειες εγκαταστάσεων (θέρμανση, εξαερισμός, θέσεις, αμφιθέατρα, εργαστήρια κ.λπ.)
2. Ελλείψεις στην υλικοτεχνική υποδομή (εξοπλισμός, προσβασιμότητα κ.λπ.)
3. Ελλείψεις στις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες.
4. Τεχνικά προβλήματα στις ψηφιακές πλατφόρμες (ασύγχρονο υλικό, καθυστερήσεις ανατροφοδότησης)

- Προβλήματα που προκύπτουν στις σχέσεις μεταξύ των φοιτητών/τριών όπως:

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

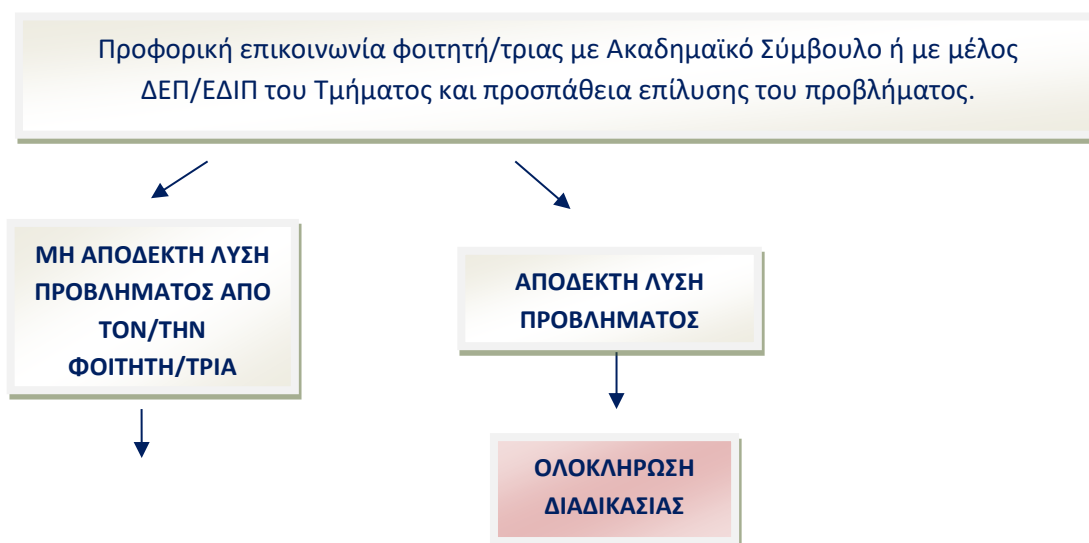
#### **ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΤΜΗΜΑ ΕΙΝΑΙ: Η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων ή όποιον/α ορίσει ως αρμόδιο/α με απόφασή του το Ακαδημαϊκό Τμήμα.

#### **ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

- **ΑΤΥΠΗ (ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

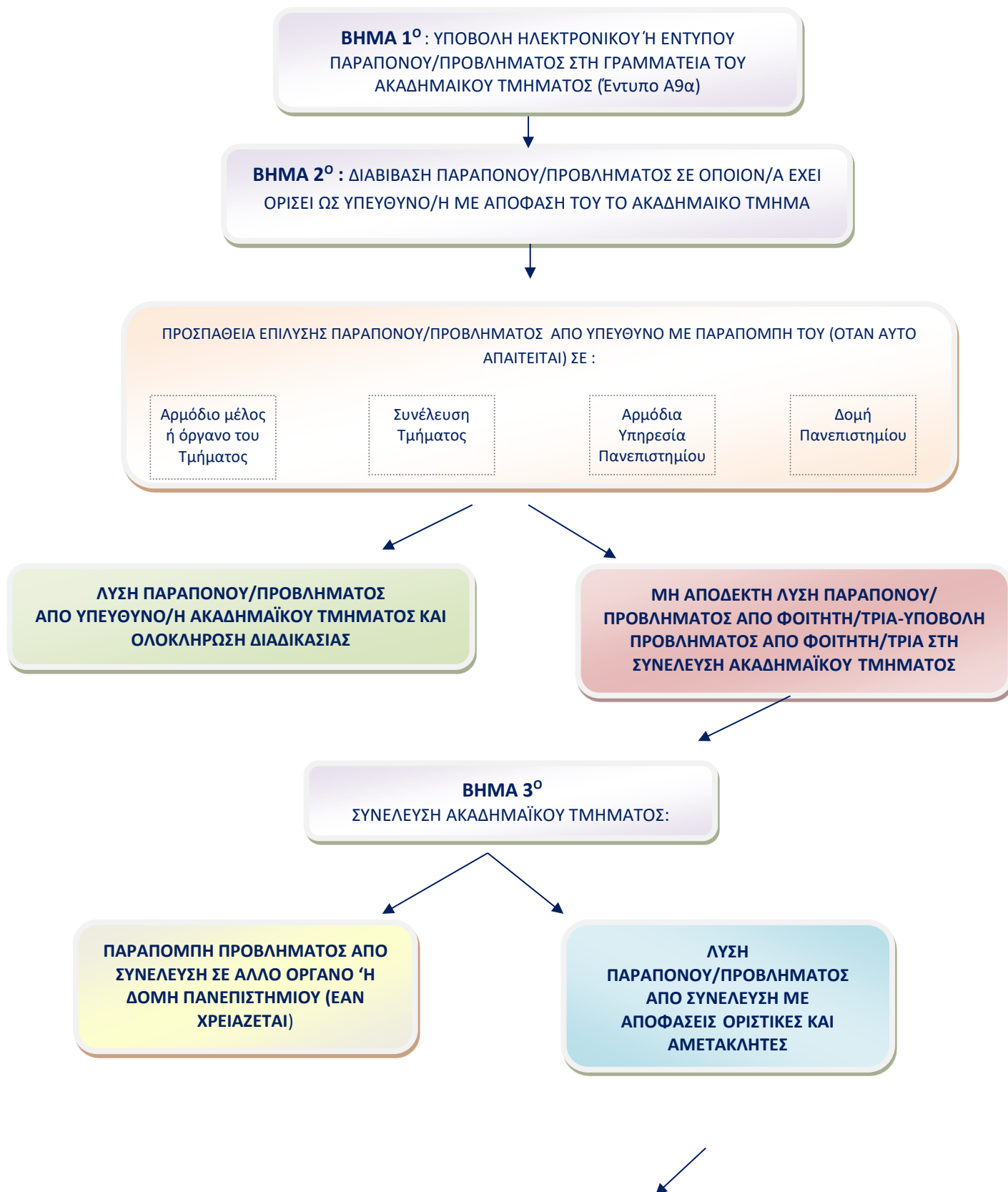
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΤΥΠΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΤΜΗΜΑ ΕΙΝΑΙ: Ο/Η Ακαδημαϊκός/ή Σύμβουλος ή μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ του Ακαδημαϊκού Τμήματος.



• **ΕΝΤΥΠΗ-ΕΓΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΝΤΥΠΗΣ/ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΤΜΗΜΑ ΕΙΝΑΙ: Η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων ή όποιον/α ορίσει ως αρμόδιο/α με απόφασή του το Ακαδημαϊκό Τμήμα.

ΣΧ. ΕΝΤΥΠΟ: Α9α



ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ ΛΥΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ/ΤΗΣ  
ΦΟΙΤΗΤΗ/ΤΡΙΑΣ - Ο/Η ΦΟΙΤΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙ ΣΤΟΝ/ΣΤΗΝ  
ΑΝΤΙΠΡΥΤΑΝΗ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΩΝ ΓΙΑ ΕΚ ΝΕΟΥ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ



ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

### **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΗ/ΤΡΙΑΣ**

*ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ: Το Ακαδημαϊκό Τμήμα έχει την υποχρέωση να ενημερώνει εγγράφως ή ηλεκτρονικά τον/την φοιτητή/τρια σε χρονικό διάστημα είκοσι (20) ημερών από την υποβολή του παραπόνου/προβλήματος για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που ελήφθησαν. Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής δεν λάβει απάντηση/ενημέρωση στο παραπάνω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων.*

### **ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

*ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΣΕ ΚΑΘΕ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΤΜΗΜΑ ΕΙΝΑΙ: Η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων ή όποιον/α ορίσει ως αρμόδιο/α με απόφασή του το Ακαδημαϊκό Τμήμα.*

*ΣΧ. ΕΝΤΥΠΟ: Α9Β*

Ο/Η υπεύθυνος/η της διαδικασίας προβαίνει σε ετήσια βάση σε αποτίμηση και ταξινόμηση των παραπόνων & ενστάσεων σύμφωνα με την προέλευσή τους:

- Διδακτικό/Ακαδημαϊκό περιβάλλον
- Διοικητικές Υπηρεσίες
- Υποδομές Τμήματος
- Προβλήματα στις ψηφιακές πλατφόρμες
- Προβλήματα συνεργασίας μεταξύ φοιτητών

Στην αναφορά αυτή περιλαμβάνεται το σύνολο παραπόνων & ενστάσεων που:

- υπεβλήθησαν
- εξετάστηκαν
- επιλύθηκαν