



ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

B17. Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών

Άρτα,

Δεκέμβριος 2021

1. 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.

Ο φοιτητής επιλέγει αν έχει να εκφράσει ή να αναφέρει ένα παράπονο είτε για **Διδακτικά Θέματα** είτε για **Διαδικαστικά θέματα**. Ενδεικτικά θέματα που αφορούν τις δύο κατηγορίες αναφέρονται παρακάτω.

Κατηγορία Ενστάσεων και Παραπόνων	Περιγραφή Ενδεικτικών Θεμάτων
Διδακτικά Θέματα	<ul style="list-style-type: none"> • Εκπαιδευτικές Δυσκολίες • Καθοδήγηση Σπουδών • Επαγγελματικός Προσανατολισμός • Θέματα Πτυχιακών Εργασιών • Θέματα Πρακτικών ασκήσεων • Μεταβίβαση σε Ίδρυμα του Εξωτερικό • Διασφάλιση Ποιότητας Σπουδών
Διαδικαστικά Θέματα	<ul style="list-style-type: none"> • Κωδικοί Συστήματος Αυθεντικοποίησης • Ακαδημαϊκή Ταυτότητα • Εγγραφή/ Διαγραφή/ Αναστολή, • Συγγράμματα/ Εύδοξος, • Αιτήσεις/ Έντυπα, • Βεβαιώσεις Σπουδών, • Φοιτητική Μέρμινα, κ.α.

2. Διδακτικά Θέματα

Ο/η φοιτητή/τρια αναφέρει το παράπονο - πρόβλημα στον σύμβουλο Καθηγητή του

Ο/η φοιτητής αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο στον/στην σύμβουλο Καθηγητή του αυτός εξετάζει το πρόβλημα και ανάλογα τον τύπο του προβλήματος – παραπόνου ακολουθεί την εξής διαδικασία:

ΑΝ: Το παράπονο - πρόβλημα αναφέρεται σε μάθημα που διδάσκεται στο Τμήμα

ΤΟΤΕ: Ο/η φοιτητής/τρια αφού αναφέρει το παράπονο - πρόβλημα του στον σύμβουλο Καθηγητή και εφόσον διαπιστωθεί ότι αφορά μάθημα που διδάσκεται από συγκεκριμένο μέλος ΔΕΠ του τμήματος ο σύμβουλος καθηγητής έρχεται σε επαφή με το μέλος ΔΕΠ και αναφέρει το πρόβλημα όπου και προσπαθούν από κοινού να βρεθεί λύση.

ΑΝ: Το παράπονο - πρόβλημα που αναφέρεται αφορά την Πρακτική Άσκηση

ΤΟΤΕ: Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει στο σύμβουλο Καθηγητή ότι το παράπονο – πρόβλημα αφορά την Πρακτική του Άσκηση. Ο σύμβουλος καθηγητής τον παραπέμπει στην Επιτροπή Πρακτικής Άσκησης.

ΑΝ: Το παράπονο - πρόβλημα που αναφέρεται αφορά το Πρόγραμμα Σπουδών

ΤΟΤΕ: Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει στο σύμβουλο Καθηγητή ότι το παράπονο - πρόβλημα αφορά το Πρόγραμμα Σπουδών. Ο σύμβουλος καθηγητής εξετάζει το παράπονο – πρόβλημα και ανάλογα αν αφορά τις Προπτυχιακές σπουδές, τις μεταπτυχιακές σπουδές είτε τις Διδακτορικές σπουδές τον παραπέμπει στην αντίστοιχη επιτροπή σπουδών δηλαδή είτε στην Επιτροπή Προπτυχιακών Σπουδών, είτε στην Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών είτε στην Επιτροπή Διδακτορικών Σπουδών.

ΑΝ: Το παράπονο - πρόβλημα που αναφέρεται αφορά το Πρόγραμμα Erasmus

ΤΟΤΕ: Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει στο σύμβουλο Καθηγητή ότι το παράπονο - πρόβλημα αφορά το Πρόγραμμα Σπουδών. Ο σύμβουλος καθηγητής εξετάζει το παράπονο – πρόβλημα και παραπέμπει τον φοιτητή στον/στην Υπεύθυνο/η Erasmus.

ΑΝ: Το παράπονο - πρόβλημα που αναφέρεται αφορά τις Υποδομές του Τμήματος

ΤΟΤΕ: Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει στο σύμβουλο Καθηγητή ότι το παράπονο - πρόβλημα αφορά το Πρόγραμμα Σπουδών. Ο σύμβουλος καθηγητής εξετάζει το παράπονο – πρόβλημα και παραπέμπει τον φοιτητή Στην Επιτροπή Διαδικτυακών Υποδομών και Ασφαλείας.

3. Διαδικαστικά Θέματα

Ο/η φοιτητή/τρια αναφέρει το παράπονο - πρόβλημα στην Γραμματεία του Τμήματος

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα - παράπονο στην Γραμματεία του Τμήματος και τα μέλη της Γραμματείας αφού εξετάσουν το πρόβλημα – παράπονο προσπαθούν να επιλύσουν το πρόβλημα.

ΑΝ: Το παράπονο - πρόβλημα που αναφέρεται δεν μπορεί αν επιλυθεί από την Γραμματεία

ΤΟΤΕ: Η Γραμματεία μπορεί να παραπέμπει τον φοιτητή στον Πρόεδρο του Τμήματος. Ο Πρόεδρος ενημερώνεται από τον/την φοιτητή/φοιτητρια και την Γραμματεία για το πρόβλημα – παράπονο και προσπαθεί να το επιλύσει.

4. ΟΡΓΑΝΑ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

Στην διάθεση τόσο του/της φοιτητή/φοιτήτριας εκτός από τα προαναφερθέντα όργανα του Τμήματος υπάρχουν και τα ακόλουθα όργανα του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων που μπορούν να βοηθήσουν στην επίλυση του προβλήματος. Αναφέρουμε τις εξής δομές/όργανα:

Δομή απασχόλησης & Σταδιοδρομίας του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (ΔΑΣΤΑ)¹: Στόχος της ΔΑΣΤΑ είναι ο συντονισμός των δράσεων των δομών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων που ασχολούνται με τη σταδιοδρομία και απασχόληση των φοιτητών και αποφοίτων και την υλοποίηση σειρά οριζοντίων δράσεων στοχεύοντας στην όσο το δυνατό καλύτερη στήριξη των φοιτητών και αποφοίτων σε θέματα απασχόλησης και σταδιοδρομίας. Επιπλέον στην ΔΑΣΤΑ λειτουργούν οι εξής υπηρεσίες:

- Γραφείο Διασύνδεσης,
- Γραφείο Πρακτικής Άσκησης,
- Μονάδα Καινοτομίας & Επιχειρηματικότητας.

Γραφείο Πρακτικής Άσκησης²: Στόχος του γραφείου πρακτικής Άσκησης είναι να ενημερώνου, υποστηρίξει και να συμβουλέψει τον/την φοιτητή/τρια για όλα τα θέματα που άπτονται της πρακτικής άσκησης.

Συμβουλευτικό Κέντρο Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (ΣΚΕΠΙ)³: Στόχος του ΣΚΕΠΙ είναι να παρέχει ψυχολογική υποστήριξη σε όλους τους φοιτητές ατομικά ή και ομαδικά.

¹ <http://dasta.uoi.gr/>

² <http://gpa.uoi.gr/>

³ <http://skepi.uoi.gr/>

Διεύθυνση Φοιτητικής Μέριμνας⁴: Στόχος της φοιτητικής μέριμνας είναι να ενημερώσει και να συμβουλεύσει τον/την φοιτητή/τρια σε θέματα όπως σίτισης, Στέγασης (φοιτητικές εστίες αλλά και να τον/την ενημερώσει για διαθέσιμα ενοικιαζόμενα στέγης), Υγειονομική Περίθαλψη, στεγαστικού επιδόματος και υποτροφιών.

Στην περίπτωση που το ζήτημα δεν επιλυθεί, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί συμπληρώσει το Έντυπο υποβολής παραπόνων ([εδώ](#)) στο οποίο να καταγράψει με συντομία, αντικειμενικότητα και σαφήνεια το πρόβλημα/παράπονο που έχει και να το υποβάλλει σε ηλεκτρονική μορφή ή σε έντυπη μορφή στη Γραμματεία του Τμήματος. Η Γραμματεία διαβιβάζει το πρόβλημα/παράπονο στην Γενική Συνέλευση του Τμήματος με όποιο συμπληρωματικό υλικό με σκοπό την περαιτέρω εξέταση του προβλήματος.

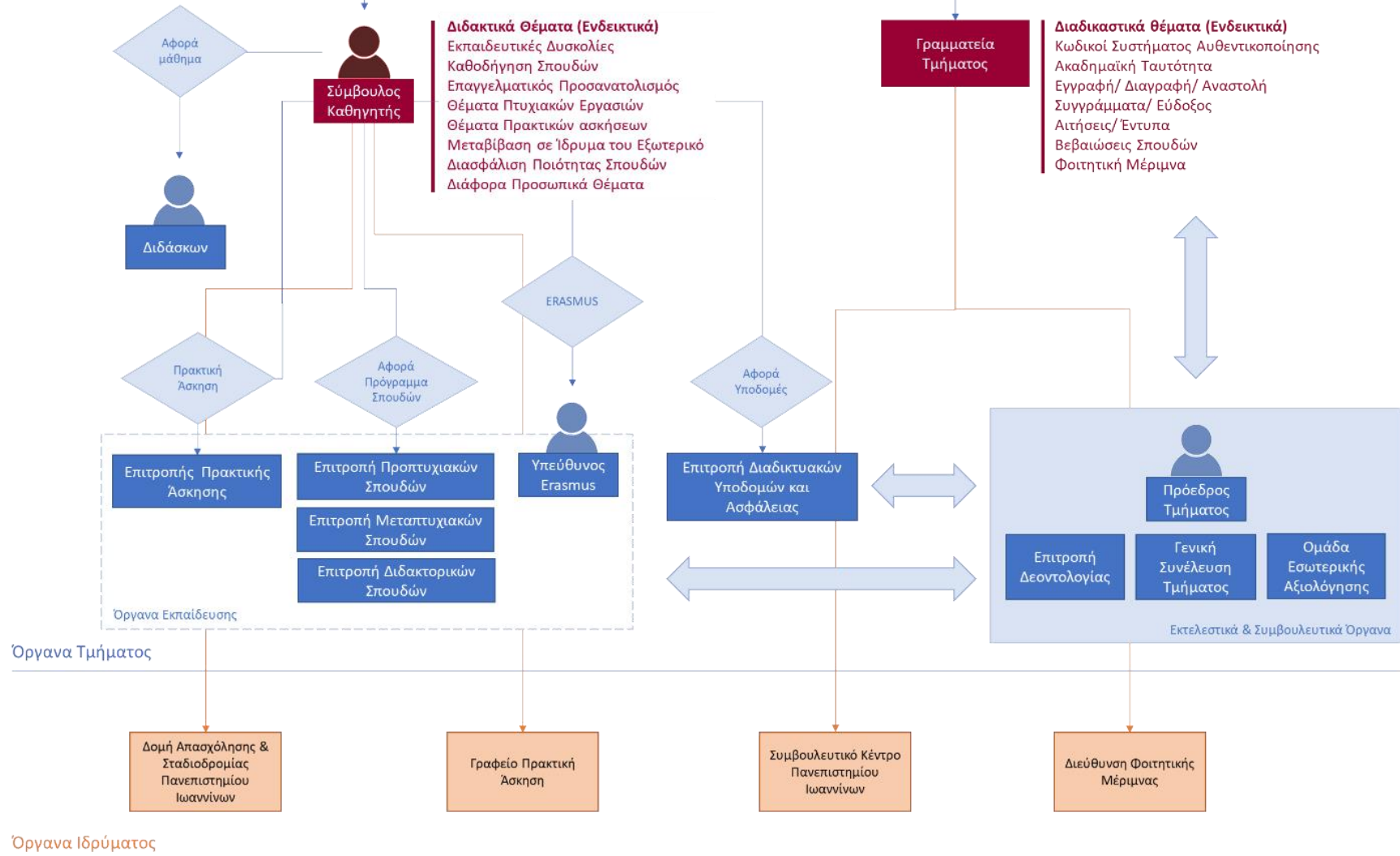
⁴ <https://www.uoi.gr/panepistimiaki-zoi/foititiki-merimna/>



ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ



Μηχανισμός Παραπόνων/ Ενστάσεων



Όργανα Ιδρύματος