



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ
ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗΣ**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Άρθρο 1: Γενικές Αρχές	2
Άρθρο 2: Υπεύθυνος εφαρμογής	2
Άρθρο 3: Διαδικασία	2
Άρθρο 4: Αρμόδια Όργανα	3
Άρθρο 5: Διαδικασία επανεξέτασης αιτήματος	3
Άρθρο 6: Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής διαδικασίας	3

Άρθρο 1: Γενικές Αρχές

Η υιοθέτηση του παρόντος κανονισμού για τη διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων των φοιτητών στα προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών (Π.Π.Σ. και Π.Μ.Σ.) έχει ως στόχο την αποτελεσματική βελτίωση της λειτουργίας αυτών των προγραμμάτων. Κεντρική αρχή αποτελεί ο σεβασμός προς όλους τους εμπλεκόμενους στην εκπαιδευτική διαδικασία, ειδικά όμως προς τους φοιτητές/τριες, οι οποίοι αποτελούν προτεραιότητα στον τομέα αυτό. Για να επιτευχθεί αυτό, ο κανονισμός επικεντρώνεται στις αρχές της διαφάνειας και της λογοδοσίας, περιγράφοντας λεπτομερώς τη διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καθώς και τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Σε αυτήν την κατεύθυνση, η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος Πληροφορικής και Τηλεματικής τίθεται σε λειτουργία, με στόχο την διασφάλιση της ικανοποίησής τους και τη διατήρηση του κύρους του Τμήματος. Η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού αφορά σε όλα τα παράπονα και ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από τα Π.Μ.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 2: Υπεύθυνος εφαρμογής

Αρμόδιος για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών αιτημάτων/παραπόνων ορίζεται η Επιτροπή Επίλυσης Φοιτητικών Θεμάτων (Ε.Ε.Φ.Θ.) της Σχολής Ψηφιακής Τεχνολογίας συνεπικουρούμενα από την γραμματεία του εκάστοτε προγράμματος. Τα αιτήματα/παράπονα και οι σχετικές αποφάσεις επίλυσης ή/και οποιοδήποτε συνοδευτικό στοιχείο, αποθηκεύονται ηλεκτρονικά σε κατάλληλο αποθηκευτικό μέσο και διασφαλίζεται χωρίς δημόσια πρόσβαση με ευθύνη της Γραμματείας του Τμήματος και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3: Διαδικασία

Πριν την υποβολή οποιουδήποτε αιτήματος/παραπόνου, οι φοιτητές/-τριες οφείλουν να μελετήσουν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών, τον Κανονισμό Σπουδών του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου (Κ.Σ.Χ.Π) και τον Κανονισμό του Προγράμματος Σπουδών (Κ.Π.Σ.) το οποίο παρακολουθούν. Στα κείμενα αυτά περιγράφονται με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Σε περίπτωση εμφάνισης κάποιου προβλήματος, το Τμήμα ενθαρρύνει τις/τους φοιτητριες/ές να προσπαθούν να επιλύουν αιτήματα ή παράπονα, που πιθανόν να εγείρονται κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους, άμεσα και απευθείας με το εμπλεκόμενο μέλος. Η άμεση επικοινωνία του προβλήματος έχει ως απώτερο στόχο την επίλυση του προβλήματος σε σύντομο χρονικό διάστημα. Στο πλαίσιο αυτό, η/ο φοιτητριά/ής δύναται να θέσει το αίτημα/παράπονο απευθείας στο διδάσκοντα ή την γραμματεία είτε προφορικά είτε μέσω email. Στην περίπτωση που, δεν επιτευχθεί λύση ή ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να ακολουθήσει την επίσημη διαδικασία επίλυσης που περιγράφεται στο επόμενο βήμα.

Για την επίσημη καταγραφή των αιτημάτων/παραπόνων ο φοιτητής/φοιτήτρια συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής» (βλ.Παράρτημα), στο οποίο καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το αίτημα/παράπονο που έχει. Το έντυπο διατίθεται τόσο στον ιστότοπο του Τμήματος όσο και στη Γραμματεία. Αφού συμπληρώσει και υπογράψει το παραπάνω έντυπο, ο/η φοιτητής/-τρια, το υποβάλλει ηλεκτρονικά στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου complaintsdit@hua.gr που αναφέρεται στην ιστοσελίδα του Τμήματος και του προγράμματος.

Το αίτημα παραλαμβάνεται αυτόματα από τα μέλη της Ε.Ε.Φ.Θ. και την γραμματεία η οποία καταρχήν επικοινωνεί με τον/την ενδιαφερόμενο/-νη για επαλήθευση. Στη συνέχεια η Ε.Ε.Φ.Θ. προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος ενημερώνοντας το, κατά περίπτωση, αρμόδιο όργανο επίλυσης, διασφαλίζοντας παράλληλα το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα του φοιτητή/-τριας. Σε περίπτωση σύνθετου προβλήματος, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να κληθεί σε ακρόαση προκειμένου να διερευνηθεί το θέμα διασφαλίζοντας σε κάθε περίπτωση την αποφυγή έκθεσής του/της έως ότου συγκεντρωθούν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες ή διευκρινίσεις.

Εντός εύλογου, αναλόγως με τη φύση του αιτήματος/παραπόνου, χρόνου ενημερώνεται ο/η φοιτητής/-τρια για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καθώς και για πιθανές δράσεις/αποφάσεις επίλυσης του προβλήματος.

Άρθρο 4: Αρμοδία Όργανα

Η Ε.Ε.Φ.Θ., ανάλογα με τη φύση ή τη σοβαρότητα του αιτήματος/παραπόνου, το οποίο κατατίθεται, δύναται να παραπέμψει απευθείας το εν λόγω αίτημα/παραπόνιο σε ένα από τα ακόλουθα όργανα για να επιληφθούν αρμοδίως ενημερώνοντας σχετικά τον ενδιαφερόμενο σύμφωνα με τις αρμοδιότητες. Ανάλογα με το επίπεδο σπουδών του φοιτητή τα όργανα αυτά περιλαμβάνουν τον διευθυντή και την συντονιστική επιτροπή του Π.Μ.Σ, τη Συνέλευση της Σχολής, το Συνήγορο του Φοιτητή, την Επιτροπή Ισότητας Φύλου, τη Σύγκλητο και τον νομικό σύμβουλο του Ιδρύματος.

Άρθρο 5: Διαδικασία επανεξέτασης αιτήματος

Σε περίπτωση που η απόφαση που θα εκδοθεί κατά την παραπάνω διαδικασία για το υποβληθέν αίτημα/παραπόνιο δεν τον/την ικανοποιεί, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου. Το αίτημα επανεξέτασης, μαζί με την αρχική απόφαση και όλα τα συνοδευτικά στοιχεία διαβιβάζονται στη Κοσμητεία της Σχολής, η οποία, αφού τα μελετήσει δύναται να καλέσει σε ακρόαση τον ενδιαφερόμενο για την επίλυση του αιτήματος/παραπόνου. Συνεκτιμώντας όλες τις παραπάνω πληροφορίες, η Κοσμητεία εκδίδει απόφαση για την επίλυση του προβλήματος.

Άρθρο 6: Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής διαδικασίας

Ο χρόνος που μπορεί να απαιτηθεί για την επίλυση ενός αιτήματος/παραπόνου ποικίλλει ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, καθώς και την επάρκεια των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες για την ορθή εξέτασή του. Το Τμήμα ενθαρρύνει και καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την κατά το δυνατόν αμεσότερη και άτυπη επίλυση. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ταχύτερη διευθέτηση των παραπόνων και διατήρηση της εύρυθμης λειτουργίας του προγράμματος σπουδών. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό από την υποβολή του αιτήματός του, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου όπως περιγράφεται στον παρόντα Κανονισμό.

