

Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών ΠαΠελ

Διαδικασία χειρισμού παραπόνων φοιτητών

Τα παράπονα λαμβάνονται ηλεκτρονικά μέσω ειδικής σχετικής φόρμας στην ιστοσελίδα του Τμήματος. Είναι δυνατόν να ληφθούν παράπονα από την γραμματεία του Τμήματος με ηλεκτρονική αλληλογραφία στο mech-secr@uop.gr, είτε από τον Πρόεδρο του Τμήματος στην διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του όπως είναι ανακοινωμένη στην ιστοσελίδα του Τμήματος. Είναι επίσης δυνατόν να προωθηθούν παράπονα στο Τμήμα μέσω των μελών του Τμήματος (ΔΕΠ, ΕΤΕΠ, έκτακτους καθηγητές).

Εξετάζονται μόνο παράπονα που κατατίθενται επωνύμως.

Η παρακολούθηση της διαχείρισης των παραπόνων γίνεται από τον Συντονιστή Διαχείρισης Παραπόνων (ΣΔΠ) ο οποίος ορίζεται από την Συνέλευση του Τμήματος. Ο ΣΔΠ διατηρεί φάκελο παραπόνων ο οποίος βρίσκεται στην Γραμματεία και περιέχει τα παράπονα καθώς και τις απαντήσεις τους. Ο ΣΔΠ εξακριβώνει την επωνυμία του παραπόνου επικοινωνώντας αρχικά απευθείας με τον παραπονούμενο. Επίσης αξιολογεί τα παράπονα και τα δρομολογεί για απάντηση στους χειριστές (Πρόεδρο ή Γραμματεία) ή σε πολύ απλές περιπτώσεις, κατά την κρίση του, μπορεί να απαντήσει και ο ίδιος. Επίσης παρακολουθεί τα παράπονα ώστε να απαντώνται σε λογικό χρονικό διάστημα και διατηρεί βασικά στοιχεία, όπως τον αριθμό των παραπόνων, τον μέσο χρόνο απάντησης και τις κατηγορίες-θεματικές περιοχές- που αφορούν τα διάφορα παράπονα. Ετησίως συντάσσει μία σύντομη έκθεση για ενημέρωση του Τμήματος με ενδεχόμενες προτάσεις βελτίωσης. Οι προτάσεις βελτίωσης μπορούν να κατατίθενται οποιαδήποτε χρονική στιγμή εάν παρατηρείται αυξημένος αριθμός παραπόνων για συγκεκριμένα θέματα.

Σε πρώτο επίπεδο, όποια θέματα μπορούν να διευθετηθούν διοικητικά με απλές διαδικασίες διευθετούνται από την γραμματεία του Τμήματος με απάντηση στον αιτούντα, εφόσον το παράπονο είναι επώνυμο. Παράλληλα υπάρχει, ανά τακτά χρονικά διαστήματα ενημέρωση του Προέδρου για τις κατηγορίες των προβλημάτων που διευθετούνται.

Τα παράπονα που δεν μπορούν να διευθετηθούν από την Γραμματεία προωθούνται στον Πρόεδρο του Τμήματος. Ο Πρόεδρος κατά την κρίση του διαχειρίζεται το παράπονο ως εξής:

1. Εάν το παράπονο απαιτεί κάποια αποσαφήνιση ή απλή ερμηνεία αποφάσεων που έχουν ληφθεί, ή εμπίπτει στη νομοθεσία που ισχύει, ο Πρόεδρος απαντάει είτε απευθείας στον φοιτητή, είτε μεταβιβάζει την απάντησή του στην γραμματεία για τυχόν απλές ενέργειες και απάντηση του παραπόνου του φοιτητή από την γραμματεία του Τμήματος.
2. Εάν υπάρχουν εμπλεκόμενοι του Τμήματος (διδασκτικό, διοικητικό προσωπικό ή και άλλοι φοιτητές), ο Πρόεδρος μπορεί να ζητήσει διευκρινήσεις και να

απαντήσει απευθείας στον φοιτητή εάν κατά την κρίση του, δεν συντρέχει λόγος για περαιτέρω ενέργειες.

3. Σε περίπτωση που το παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί με απλό τρόπο είτε από την γραμματεία είτε από τον Πρόεδρο και απαιτείται κάποια διοικητική ενέργεια εκ μέρους του Τμήματος, ο Πρόεδρος θέτει σχετικό θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος ώστε να επιλυθεί το συγκεκριμένο πρόβλημα αλλά και να ελεγχθεί ο αριθμός παρόμοιων παραπόνων στο μέλλον. Δηλαδή το Τμήμα προβαίνει σε διορθωτική ενέργεια του συγκεκριμένου παραπόνου και σε προληπτικές ενέργειες για μείωση ή εξάλειψη παρόμοιων παραπόνων στο μέλλον προβαίνοντας σε βελτιώσεις ή διορθώσεις των κανονισμών του Τμήματος. Οι αντίστοιχες αλλαγές ενσωματώνονται στην επόμενη έκδοση του οδηγού σπουδών.
4. Σε σοβαρές περιπτώσεις, όπως αυτές που αφορούν στην τήρηση υποχρεώσεων των μελών ΔΕΠ, ο Πρόεδρος προωθεί το παράπονο για χειρισμό από τα αρμόδια όργανα ενημερώνοντας παράλληλα και τον παραπονούμενο φοιτητή. Ο Πρόεδρος επίσης μπορεί να ζητήσει εξηγήσεις των εμπλεκομένων ή και να κινήσει τις διαδικασίες που προβλέπονται στο Κεφάλαιο 15, άρθρο 2 του εσωτερικού κανονισμού του Ιδρύματος (ΦΕΚ 1563 τ'Β 09.03.2019).

Οι φοιτητές ανεξαρτήτως του Τμήματος, μπορούν να απευθυνθούν και στον Συνήγορο του Φοιτητή <http://foitmer.uop.gr/grafeio-sinygorou/> το οποίο είναι ανεξάρτητο κεντρικό Γραφείο του Ιδρύματος που έχει συσταθεί βάσει του Ν4009/2011.

Η διαδικασία αυτή αναρτάται στον ιστότοπο του Τμήματος σε διακριτή θέση «παραπόνων».