

**ΑΝΑΦΟΡΑ ΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΤΜΗΜΑΤΟΣ**

**ΤΜΗΜΑ: ΕΤΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

[ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ 1](#_Toc169252739)

[ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ 1](#_Toc169252740)

[Εισαγωγή 2](#_Toc169252741)

[Α. Υποβληθέντα παράπονα 3](#_Toc169252742)

[Β. Επίλυση παραπόνων 4](#_Toc169252743)

[Γ. Υποβληθείσες Ενστάσεις 5](#_Toc169252744)

[Δ. Συμπεράσματα και προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες 6](#_Toc169252745)

## ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

[**Πίνακας 1** Υποβληθέντα παράπονα 3](#_Toc169252734)

[**Πίνακας 2** Επίλυση παραπόνων 4](#_Toc169252735)

[**Πίνακας 3** Υποβληθείσες Ενστάσεις 5](#_Toc169252736)

# Εισαγωγή

*Κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα στο πλαίσιο της Εσωτερικής Αξιολόγησης καλείται να υποβάλει αναφορά στην οποία παρουσιάζονται τα στοιχεία του Τμήματος που αφορούν τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και υποψηφίων διδακτόρων) σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην αντίστοιχη διαδικασία του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (*[*Διαδικασία 5.3 Διαχείριση Παραπόνων Φοιτητών*](https://modip.duth.gr/wp-content/uploads/2024/05/%CE%94.5.3-%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%B7-%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%B1%CF%80%CE%BF%CE%BD%CF%89%CE%BD-%CE%A6%CE%BF%CE%B9%CF%84%CE%B7%CF%84%CF%8E%CE%BD.pdf)*).*

*Σκοπός της Διαδικασίας 5.3 Διαχείριση Παραπόνων Φοιτητών είναι να περιγράψει τη μέθοδο με την οποία λαμβάνονται και αντιμετωπίζονται τα παράπονα ή οι ενστάσεις των φοιτητών όλων των κύκλων στο ΔΠΘ, έτσι ώστε να δίνεται όσο το δυνατόν ταχύτερα μια αποτελεσματική λύση και ταυτόχρονα να λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να μην επαναληφθεί παρόμοιο πρόβλημα στο μέλλον. Η παρούσα διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης των φοιτητών 1ου 2ου και 3ου κύκλου που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΔΠΘ εκπαιδευτικών, διοικητικών και λοιπών υπηρεσιών.*

*Για τον σκοπό αυτό, η ΜΟΔΙΠ προετοίμασε την παρούσα αναφορά, ως πρότυπο, προς χρήση από το Ακαδημαϊκό Τμήμα, έχοντας την ελευθερία να προχωρήσει σε παραμετροποιήσεις όπου κρίνεται απαραίτητο.*

*Επισημαίνεται ότι την εν λόγω αναφορά συντάσσει η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων κάθε Τμήματος με την ευθύνη της ΟΜΕΑ, στο πλαίσιο της διαδικασίας της εσωτερικής αξιολόγησης.*

*Οι βασικοί άξονες συλλογής και καταγραφής δεδομένων είναι οι ακόλουθοι:*

1. *Υποβληθέντα παράπονα*
2. *Επίλυση παραπόνων*
3. *Υποβληθείσες ενστάσεις*

*Ορισμοί*

*Ως* ***παράπονο*** *ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς ενός/μιας φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των Ακαδημαϊκών Τμημάτων του Πανεπιστημίου.*

*Ως* ***ένσταση*** *ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.*

# Α. Υποβληθέντα παράπονα

*Στον Πίνακα 1 αποτυπώνεται η εικόνα του Τμήματος αναφορικά με το πλήθος και την κατηγοριοποίηση των υποβληθέντων παραπόνων από τους φοιτητές. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος αφού συμπληρώσει τον παρακάτω πίνακα, μπορεί να προχωρήσει σε περαιτέρω σχολιασμό. Ανάλογα με το περιεχόμενο των παραπόνων, μπορούν να προστεθούν αντίστοιχες κατηγορίες εντός του Πίνακα.*

|  |  |
| --- | --- |
| Περιεχόμενο παραπόνων | Πλήθος |
| Φοιτητικά θέματα |  |
| Θέματα σπουδών |  |
| Θέματα επικοινωνίας |  |
| Σχέσεις με εκπαιδευτικό προσωπικό |  |
| Προσωπικά δεδομένα |  |
| Υποδομές Τμήματος |  |
| *……(προσθέστε κατηγορία)* |  |
|  |  |

**Πίνακας 1** Υποβληθέντα παράπονα

**Σχολιασμός δεδομένων πίνακα 1 – Συμπεράσματα**

++++

# Β. Επίλυση παραπόνων

*Στον Πίνακα 2 αποτυπώνεται η εικόνα του Τμήματος αναφορικά με το πλήθος και τον τρόπο διαχείρισης των υποβληθέντων παραπόνων από τους φοιτητές. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος αφού συμπληρώσει τον παρακάτω πίνακα, μπορεί να προχωρήσει σε περαιτέρω σχολιασμό. Ανάλογα με τον τρόπο που επιλύθηκαν τα παράπονα, μπορούν να προστεθούν αντίστοιχες κατηγορίες εντός του Πίνακα.*

|  |  |
| --- | --- |
| Τρόπος διαχείρισης παραπόνων | Πλήθος |
| Διαχείριση παραπόνων από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών |  |
| Διαχείριση παραπόνων από την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων |  |
| Διαχείριση παραπόνων από τη Συνέλευση του Τμήματος |  |
| *……(προσθέστε κατηγορία)* |  |

**Πίνακας 2** Επίλυση παραπόνων

**Σχολιασμός δεδομένων πίνακα 2 – Συμπεράσματα**

++++

# Γ. Υποβληθείσες Ενστάσεις

*Στον Πίνακα 3 αποτυπώνεται η εικόνα του Τμήματος αναφορικά με το πλήθος και το όργανο διαχείρισης των υποβληθεισών ενστάσεων από τους φοιτητές. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος αφού συμπληρώσει τον παρακάτω πίνακα, μπορεί να προχωρήσει σε περαιτέρω σχολιασμό. Ανάλογα με το όργανο που διαχειρίστηκε τις ενστάσεις, μπορούν να προστεθούν αντίστοιχες κατηγορίες εντός του Πίνακα.*

|  |  |
| --- | --- |
| Όργανο διαχείρισης ενστάσεων | Πλήθος |
| Διαχείριση ενστάσεων από τη Συνέλευση του Τμήματος |  |
| Αναπομπή ενστάσεων σε ανώτερο όργανο του ιδρύματος |  |
| *……(προσθέστε κατηγορία)* |  |

**Πίνακας 3** Υποβληθείσες Ενστάσεις

**Σχολιασμός δεδομένων πίνακα 3 – Συμπεράσματα**

++++

# Δ. Συμπεράσματα και προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες

*Στην ενότητα αυτή, η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος μπορεί να προχωρήσει σε συνολική παράθεση των συμπερασμάτων καθώς και σε προτάσεις για διορθωτικές ενέργειες από τις αρμόδιες αρχές. Ακόμα και αν μέρος αυτών δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Τμήματος, μπορεί να γίνει η καταγραφή των απαραίτητων ενεργειών από πλευράς Τμήματος προς τις αρμόδιες αρχές προκειμένου να ανταποκριθούν στο ζήτημα.*

++++