



Διαδικασία Διαχείρισης
Παραπόνων και Συστάσεων
(απόφαση Συνέλευσης 9^η
/29.02.2024)



1. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Συστάσεων Τμήματος

Στο πλαίσιο λειτουργίας του Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών (Π.Π.Σ.) ακολουθείται διαδικασία διαχείρισης παραπόνων που έχει θεσπιστεί στο Τμήμα Μηχανικών Π.Ε.Σ. Συγκεκριμένα, έχει θεσπιστεί ειδική Επιτροπή Φοιτητικών Παραπόνων (Ε.Φ.Π.) για το Τμήμα Μηχανικών Π.Ε.Σ., στην οποία μπορούν να απευθυνθούν οι Προπτυχιακοί Φοιτητές/τριες (Π.Φ.) για να καταθέσουν τις προτάσεις τους, τα σχόλιά τους, τα παράπονά τους και τις συστάσεις τους. Η Ε.Φ.Π. αποτελεί ένα πρόσθετο μέσο επικοινωνίας των Π.Φ., το οποίο συμπληρώνει τον θεσμό του Ακαδημαϊκού Συμβούλου Σπουδών (Α.Σ.Σ.) και απαρτίζεται από τον/την εκάστοτε Πρόεδρο του Τμήματος, ο οποίος είναι ο πρόεδρος της επιτροπής, και δύο (2) μέλη Δ.Ε.Π. του Τμήματος.

Η Ε.Φ.Π. διαχειρίζεται, καταγράφει και εξετάζει παράπονα και προτείνει λύσεις και ενδεχομένως παραπέμπει το θέμα σε επίπεδο Συνέλευσης του Τμήματος ή και σε ανώτερο επίπεδο, όπως την Ιδρυματική Επιτροπή Παραπόνων (Ι.Ε.Π.) του Γραφείου Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου Αιγαίου, εφ' όσον κρίνεται απαραίτητο. Η συγκεκριμένη επιτροπή δεν αντικαθιστά την Ι.Ε.Π. αλλά λειτουργεί συμπληρωματικά ως ένα ενδιάμεσο επίπεδο επικοινωνίας των Π.Φ. του Π.Π.Σ. με το ακαδημαϊκό και διοικητικό του προσωπικό. Επίσης, η Ε.Φ.Π. δεν λαμβάνει υπόψη και δεν αποστέλλει απάντηση σε μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και σε μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας.

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων είναι η εξής:

1. Ο/Η Π.Φ. επιθυμεί να καταθέσει ένα παράπονο/σχόλιο.
2. Ο/Η Π.Φ. ενημερώνει τον/την Α.Σ.Σ. του/της.
3. Ο/Η Α.Σ.Σ. συζητά με τον/την Π.Φ. το παράπονο/σχόλιο.
4. Ο/Η Α.Σ.Σ. μαζί με τον/την Π.Φ. προχωρούν στη διαχείριση του παραπόνου/σχολίου.
5. Αν δεν υπάρξει επιτυχής διαχείριση του παραπόνου/σχολίου ο/η Α.Σ.Σ. ή απευθείας ο/η Π.Φ. αποστέλλει το παράπονο/σχόλιο στην επιτροπή φοιτητικών παραπόνων του Τμήματος.
6. Ο Πρόεδρος με τα μέλη της Ε.Φ.Π. διαχειρίζονται το παράπονο/σχόλιο και ενημερώνουν τον/την Π.Φ. για τις ενέργειές τους.
7. Αν δεν υπάρξει επιτυχής διαχείριση του παραπόνου/σχολίου, ο/η Π.Φ. με τη βοήθεια της Ε.Φ.Π. του Τμήματος απευθύνεται στην Ιδρυματική Επιτροπή Παραπόνων (Ι.Ε.Π.), όπως παρουσιάζεται αδρομερώς στην επόμενη ενότητα.
8. Σε κάθε περίπτωση ενημερώνεται ο/η Πρόεδρος του Τμήματος και ο/η Α.Σ.Σ. για το αποτέλεσμα της διαχείρισης του παραπόνου/σχολίου.
9. Εφόσον υπάρχουν αντίστοιχες περιπτώσεις ο/η Πρόεδρος του Τμήματος ενημερώνει τη Συνέλευση του Τμήματος Μηχανικών Π.Ε.Σ. τόσο για τις περιπτώσεις που παρουσιάστηκαν και διαχειρίστηκαν μεμονωμένα οι Α.Σ.Σ, χωρίς να αποκαλύπτονται τα προσωπικά στοιχεία των φοιτητών/τριών, όσο και για όποιες ενέργειες πραγματοποιήθηκαν.



2. Ιδρυματική Υπηρεσία Παραπόνων (Ι.Ε.Π.)

Η Υπηρεσία «Συστάσεις-Παράπονα» συγκροτήθηκε το Νοέμβριο του 2018 στη συνεδρίαση της Επιτροπής Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Ιδρύματος υπ' αριθμό 1η/28.11.2018. Η Υπηρεσία συστάθηκε και λειτουργεί στο πλαίσιο της εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) του Πανεπιστημίου Αιγαίου, όπως αυτό εγκρίθηκε με το Φ.Ε.Κ. υπ' αριθμ. (830/9.3.2018), και, συγκεκριμένα, σε συνάρτηση με τη Διεργασία 5: «Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση» και τη Διαδικασία 5.3. «Διαχείριση Παραπόνων-Συστάσεων».

Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι η συλλογή από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. των δεδομένων παραπόνων/συστάσεων που αποστέλλονται στην ιδρυματική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου **complaints@aegean.gr** αναφορικά με το σύνολο των δραστηριοτήτων του Πανεπιστημίου Αιγαίου, και η σύνδεσή τους με σειρά ενεργειών, οι οποίες έχουν στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει το Ίδρυμα.

Οι Π.Φ. ενημερώνονται και από τις παρακάτω ιστοσελίδες:

Ιστοσελίδα Π.Π.Σ.: <https://www.icsd.aegean.gr/>

Ιδρυματική ιστοσελίδα: <https://www.aegean.gr/παράπονα-συστάσεις>