

Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων

των φοιτητών/τριών του Παιδαγωγικού Τμήματος Νηπιαγωγών

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2020-21 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του Παιδαγωγικού Τμήματος Νηπιαγωγών. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η διαδικασία αυτή περιγράφεται ακολούθως:

Βήμα 1^ο: Ακρόαση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από μέλος ΔΕΠ του Τμήματος

Ο/η φοιτητής αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ (στον/την Υπεύθυνο Καθηγητή/τρια, στον Διδάσκοντα/ουσα μαθήματος ή στον/την Σύμβουλο Καθηγητή/τρια).

Βήμα 2^ο: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος από την Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων

Το μέλος ΔΕΠ εξετάζει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και προτείνει μια λύση. Στην περίπτωση που το ζήτημα δεν επιλυθεί, το μέλος ΔΕΠ μπορεί να το παραπέμψει στην Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων ή ο/η φοιτητής/τρια να συμπληρώσει το **Έντυπο υποβολής παραπόνων** (επισυνάπτεται) 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 με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στην Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων με σκοπό την περαιτέρω εξέταση του προβλήματος.

Βήμα 3^ο: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος από τον/την Πρόεδρο του Τμήματος ή άλλο αρμόδιο όργανο

Η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων εξετάζει το πρόβλημα και προτείνει μια λύση. Στην περίπτωση σύνθετου προβλήματος η Επιτροπή μπορεί να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή ή/και να παραπέμψει το ζήτημα στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος. Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο που μπορεί να είναι η Γενική Συνέλευση του Τμήματος ή/και η Επιτροπή Δεοντολογίας του Τμήματος ή/και του Ιδρύματος.

Βήμα 4^ο: Λήψη απόφασης σχετικά με την επίλυση του προβλήματος

Εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.

Βήμα 5^ο: Αίτημα για επανεξέταση του παραπόνου-προβλήματος

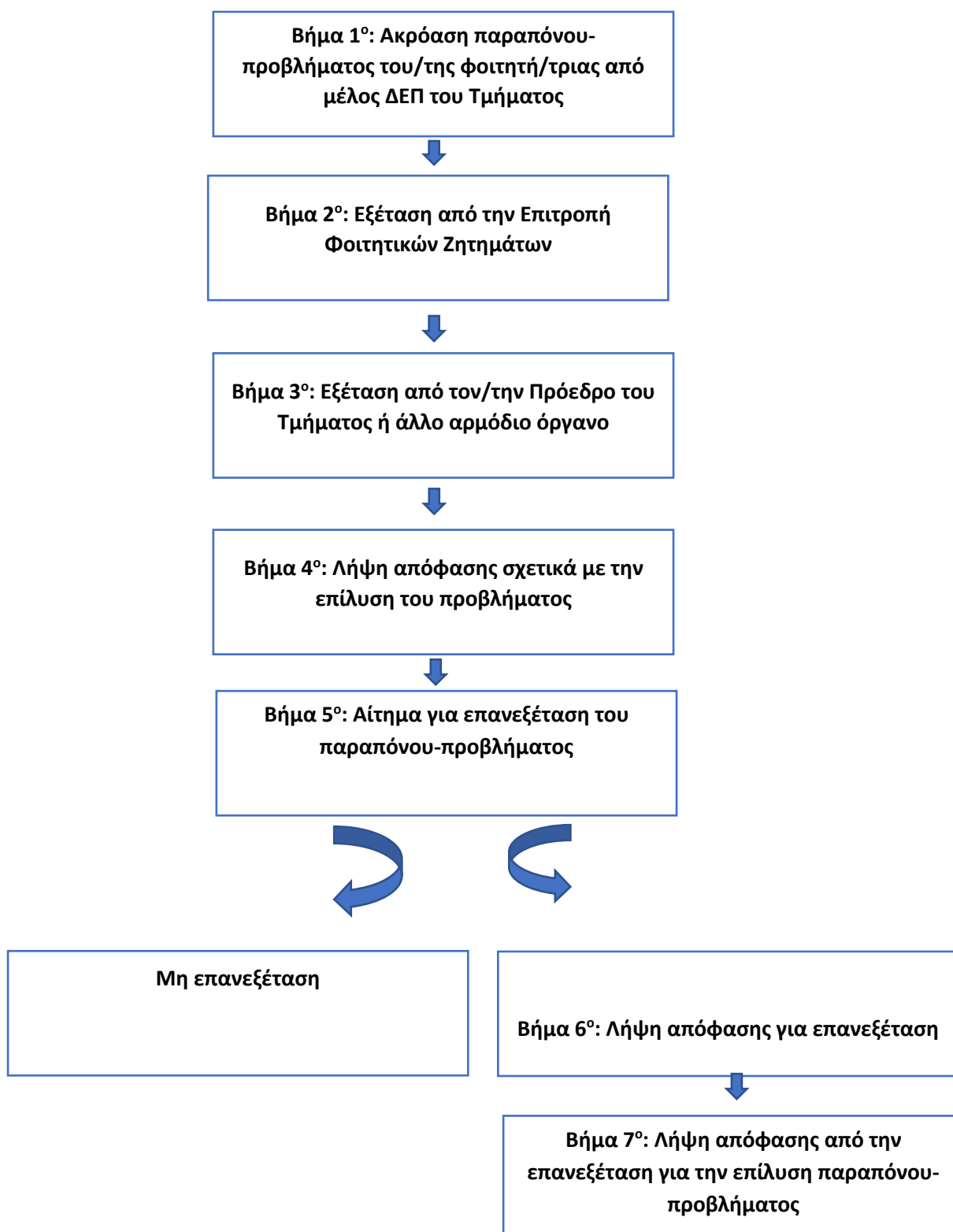
Σε περίπτωση που η απόφαση δεν ικανοποιεί, μπορεί ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση/αναθεώρηση του παραπόνου-προβλήματος. Η Γενική Συνέλευση αποφασίζει εάν το παράπονο-πρόβλημα του/της φοιτητή/τριας θα επανεξεταστεί.

Βήμα 6°: Λήψη απόφασης για την επανεξέταση του παραπόνου-προβλήματος

Η επανεξέταση του παραπόνου-προβλήματος ανατίθεται σε αρμόδιο όργανο διοίκησης (του Τμήματος ή του Ιδρύματος).

Βήμα 7°: Λήψη απόφασης από την επανεξέταση για την επίλυση παραπόνου-προβλήματος

Εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη

Γραμματεία Π.Τ.Ν.

Αριθ.Πρωτ.:

Το Π.Τ.Ν. του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, στην προσπάθειά του να βελτιώσει τη λειτουργία του, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων και παρατηρήσεων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με το Τμήμα.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:

ΙΔΙΟΤΗΤΑ:

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Παρακαλούμε όπως διατυπώσετε με συντομία και ακρίβεια, το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Τμήματος (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Δηλώνω ότι δέχομαι την επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Ιωάννινα,/...../.....

Ο/Η αιτών/ούσα

Υπογραφή