

**Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/τριών
του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής**

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής μάθησης και της διευκόλυνσης των φοιτητών/φοιτητριών του κοινοποιείται η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η διαδικασία αυτή περιγράφεται ακολούθως:

Βήμα 1ο : Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλλει σε ηλεκτρονική μορφή ή σε έντυπη μορφή το [έντυπο Α9- Έντυπο Υποβολής Παραπόνων](#) στη Γραμματεία του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής. Στο έντυπο αυτό καταγράφεται με συντομία, αντικειμενικότητα και σαφήνεια το πρόβλημα/παράπονο που έχει και συναινεί ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών του/της δεδομένων για τη διαχείριση της διαμαρτυρίας.

Βήμα 2ο : Η Γραμματεία διαβιβάζει το πρόβλημα/παράπονο με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στον Πρόεδρο του Τμήματος με σκοπό την περαιτέρω εξέταση του προβλήματος. Στην περίπτωση σύνθετου προβλήματος ο Πρόεδρος μπορεί να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια ή/και να παραπέμψει το ζήτημα σε αρμόδια επιτροπή του Τμήματος.

Βήμα 3ο : Ο Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο που μπορεί να είναι η Συνέλευση του Τμήματος.

Βήμα 4ο : Εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου, το θέμα ανακοινώνεται στη Συνέλευση του Τμήματος όπου και λαμβάνεται η απόφαση σχετικά με την επίλυση του προβλήματος. Εν συνεχεία ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για τυχόν αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.

Βήμα 5ο : Σε περίπτωση που η απόφαση δεν ικανοποιεί τον/την φοιτητής/τρια, μπορεί να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση/αναθεώρηση του παραπόνου-προβλήματος. Η Συνέλευση αποφασίζει εάν το παράπονο-πρόβλημα του/της φοιτητή/τριας θα επανεξεταστεί και επαναλαμβάνεται η διαδικασία από το προαναφερθέν βήμα 3.

