**ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

ΤΜΗΜΑ:

ΕΤΟΣ:

Εικόνα που περιέχει κείμενο, στιγμιότυπο οθόνης, γραμματοσειρά

Περιγραφή που δημιουργήθηκε αυτόματα

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

[1 Εισαγωγή 2](#_Toc175313653)

[2 Υποβληθέντα Παράπονα 3](#_Toc175313654)

[3 Παράπονα που επιλύθηκαν 4](#_Toc175313655)

[4 Υποβληθείσες Ενστάσεις 5](#_Toc175313656)

[5 Συμπεράσματα και προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες 6](#_Toc175313657)

# Εισαγωγή

Στο πλαίσιο της Εσωτερικής Αξιολόγησης, η οποία διενεργείται σε ετήσια βάση, η ΟΜΕΑ κάθε Τμήματος καλείται να λάβει υπόψη τα παράπονα και οι ενστάσεις που έχουν υποβληθεί στο Τμήμα και βάσει αυτών να συντάξει και να υποβάλει μία Αναφορά στην οποία παρουσιάζονται τα στοιχεία του Τμήματος.

Τα παράπονα και οι ενστάσεις διαχειρίζονται σύμφωνα με όσα περιγράφονται στη Διαδικασία Δ5.5 του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ -ΓΠΑ).

Σκοπός της Διαδικασίας Δ5.5 είναι να περιγράψει τη μέθοδο με την οποία λαμβάνονται και αντιμετωπίζονται τα παράπονα ή οι ενστάσεις των φοιτητών και των τριών κύκλων σπουδών του ΓΠΑ, 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.

Για τον λόγο αυτό, η ΜΟΔΙΠ-ΓΠΑ προετοίμασε την παρούσα αναφορά, ως πρότυπο, προς χρήση από την ΟΜΕΑ του κάθε Τμήματος, το οποίο έχει την ελευθερία να εμπλουτίσει και να επεξηγήσει περαιτέρω τα δεδομένα, όπου το κρίνει απαραίτητο.

Η παρούσα Αναφορά, συζητείτε στη Συνέλευση του Τμήματος και διαβιβάζεται στη ΜΟΔΙΠ του ΓΠΑ.

|  |
| --- |
| *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.* |

# Υποβληθέντα Παράπονα

|  |
| --- |
| Στον παρακάτω πίνακα 1 αναφέρονται το πλήθος των παραπόνων, όπως αυτά έχουν καταχωριστεί στο λογιστικό φύλλο έντυπο Ε.5.5-02, ανά κατηγορία παραπόνου.  Η ΟΜΕΑ του Τμήματος αφού συμπληρώσει τις τιμές στον παρακάτω πίνακα, μπορεί να προσθέσει επιπλέον κατηγορίες παραπόνων και εν συνεχεία να προχωρήσει σε περαιτέρω σχολιασμό. |

Πίνακας 1: Υποβολή Παραπόνων

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ % |
| ΘΕΜΑΤΑ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ |  |  |
| ΘΕΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ |  |  |
| ΘΕΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ |  |  |
| ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ |  |  |
| ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ |  |  |
| …………………….. |  |  |
| …………………………….. |  |  |

### Σχολιασμός σχετικά με τα υποβληθέντα παράπονα

|  |
| --- |
|  |

# Παράπονα που επιλύθηκαν

|  |
| --- |
| Στον παρακάτω πίνακα 2 αναφέρονται το πλήθος των παραπόνων, που επιλύθηκαν, όπως αυτά έχουν καταχωριστεί στο λογιστικό φύλλο έντυπο Ε.5.5-02, ανά κατηγορία παραπόνου.  Η ΟΜΕΑ του Τμήματος αφού συμπληρώσει τις τιμές στον παρακάτω πίνακα, μπορεί να προσθέσει επιπλέον κατηγορίες παραπόνων και εν συνεχεία να προχωρήσει σε περαιτέρω σχολιασμό. |

Πίνακας 1: Παράπονα που επιλύθηκαν

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ % |
| ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΡΟΕΔΡΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ |  |  |
| ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ |  |  |
| ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΑΛΛΗ ΔΟΜΗ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ |  |  |
| …………………….. |  |  |
| …………………………….. |  |  |

### Σχολιασμός σχετικά με τα παράπονα που επιλύθηκαν

|  |
| --- |
|  |

# Υποβληθείσες Ενστάσεις

|  |
| --- |
| Στον παρακάτω πίνακα 3 αναφέρονται το πλήθος των ενστάσεων που έχουν διαχειριστεί το Τμήμα ή άλλο όργανο του Πανεπιστημίου.  Η ΟΜΕΑ του Τμήματος αφού συμπληρώσει τις τιμές στον παρακάτω πίνακα, μπορεί να προσθέσει επιπλέον κατηγορίες παραπόνων και εν συνεχεία να προχωρήσει σε περαιτέρω σχολιασμό. |

Πίνακας 3: Υποβολή Ενστάσεων

|  |  |
| --- | --- |
| ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΣΤΑΝΣΕΩΝ | ΠΛΗΘΟΣ |
| ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΣΤΑΝΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ |  |
| ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΑΠΟ ΑΝΩΤΕΡΟ ΟΡΓΑΝΟ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ |  |
| …………………………………… |  |

### Σχολιασμός σχετικά με τις υποβληθείσες ενστάνσεις

|  |
| --- |
|  |

# Συμπεράσματα και προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες

|  |
| --- |
| Η ΟΜΕΑ καλείται να σχολιάσει συνολικά όλα τα δεδομένα που παρουσιάζονται παραπάνω και να συνοψίσεις τα συμπεράσματα, να προτείνει διορθωτικές δράσεις στις αρμόδιες αρχές του Ιδρύματος. |
|  |