Signature Not Verified
Digitally signed by VARVARA ZACHARAKI
Date: 2016.03.10 11:10:55 EET
Reason: Signed PDF (embedded)
Location: Athens, Ethniko Typografio

ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ **Αρ. Φύλλου 659**

10 Μαρτίου 2016

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. απόφ. 1199

Έγκριση Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) Υπηρεσιών του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας.

ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
(Συνεδρίαση 37/26.02.2016, 5ο θέμα)

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις της §3 του άρθρου 14 «Μονάδα διασφάλισης της ποιότητας» του Ν. 4009/2011 (ΦΕΚ 195Α΄) «Δομή, λειτουργία, διασφάλιση της ποιότητας των σπουδών και διεθνοποίηση των ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων», όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει,

2. τις διατάξεις του άρθρου 2 του Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112Α΄) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις» όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 23 του Ν. 4210/2013 (ΦΕΚ 254Α΄) «Ρυθμίσεις Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις»,

3. το Π.δ. 83/2013 «Μετονομασία του Τ.Ε.Ι. Λάρισας σε Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας - Μετονομασία Σχολής και Τμημάτων - Συγχώνευση Τμημάτων - Κατάργηση Παραρτημάτων και Τμημάτων - Συγκρότηση Σχολών του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας» (ΦΕΚ 123Α΄), όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με το Π.δ.127/2013 (ΦΕΚ 190Α΄),

4. την υπ' αριθ. 770/15-02-2016 εισήγηση του Π. Γούλα, Προέδρου του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας, σχετικά με την έγκριση της Πολιτικής Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών, ως υποσυστήματος του ΣΔΠ του ΤΕΙ Θεσσαλίας, σύμφωνα με το συνημμένο Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας - Τεύχος Β΄ Υπηρεσίες,

5. το υπ' αριθ. 37/26-02-2016 (5ο θέμα) πρακτικό του Συμβουλίου του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας, με θέμα «Έγκριση Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) Υπηρεσιών του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας»,

6. την υπ' αριθ. 164040/Ε5/28.12.2012 Υ.Α. «Συγκρότηση του Συμβουλίου του Τ.Ε.Ι. Λάρισας σύμφωνα με τον Ν. 4009/2011 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει» (ΦΕΚ 590/τ.Υ.Ο.Δ.Δ./31.12.2012), όπως διορθώθηκε με την υπ' αριθ. 20658/Ε5/13.02.2013 διόρθωση σφάλματος (ΦΕΚ 75/τ.Υ.Ο.Δ.Δ./22.02.2013),

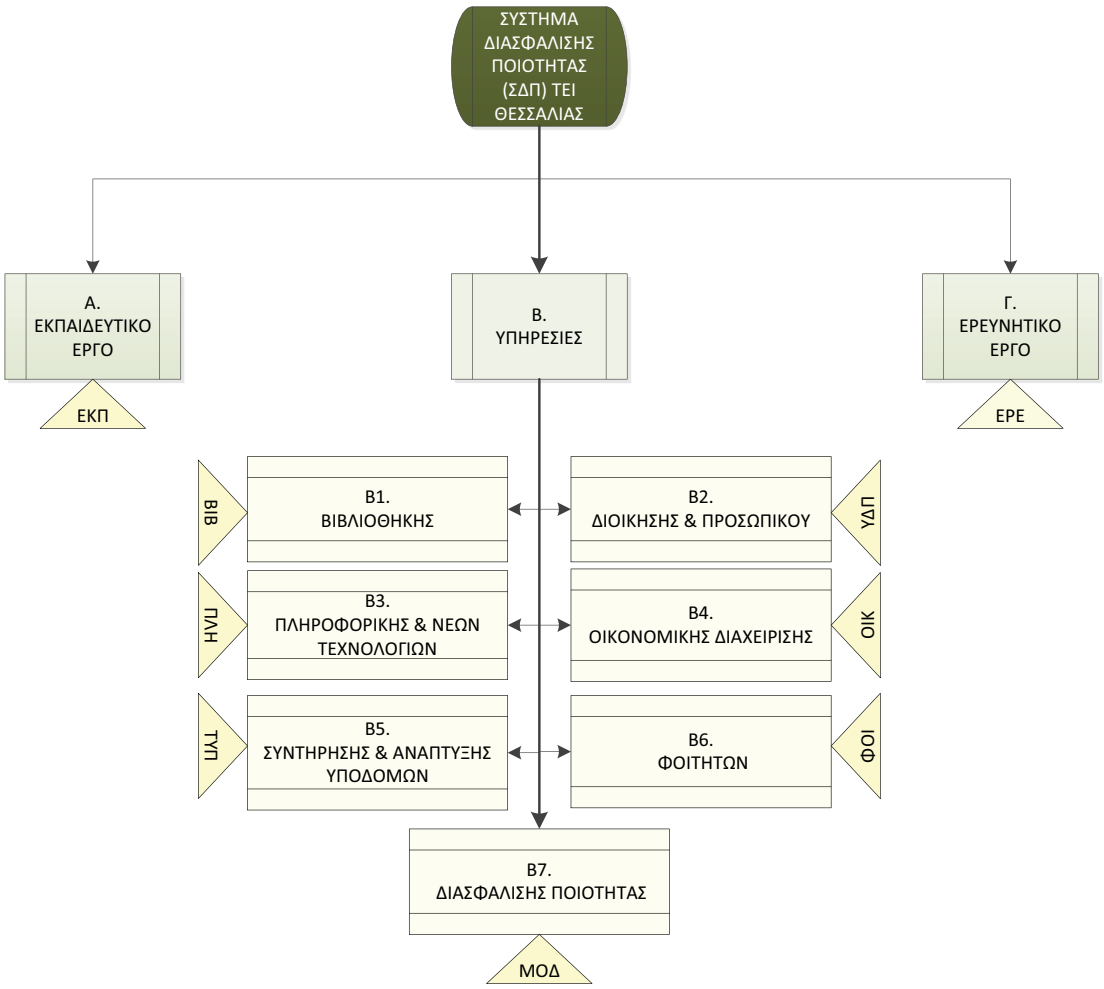
7. το γεγονός ότι με την απόφαση αυτή δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού ή του προϋπολογισμού του ΤΕΙ Θεσσαλίας, αποφασίζουμε:

την έγκριση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) Υπηρεσιών του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας, ως υποσυστήματος του ΣΔΠ του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας, όπως αναλύεται σε ένα σύνολο διαδικασιών και εντύπων και αποτυπώνεται στο Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας - Τεύχος Β: Υπηρεσίες, ως εξής:

Β. Διασφάλιση Ποιότητας Υπηρεσιών

Δομή του Συστήματος

Η δομή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του ΤΕΙ Θεσσαλίας απεικονίζεται στο Σχήμα 1. Το παρόν τεύχος αναφέρεται στην πολιτική διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών, οι οποίες διακρίνονται στις επτά κατηγορίες που απεικονίζονται στο Σχήμα 1.



Σχήμα 1: Δομή του ΣΔΠ ΤΕΙ Θεσσαλίας

Οι Υπηρεσίες Βιβλιοθήκης είναι το σύνολο των υπηρεσιών της Διεύθυνσης Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας. Η διεύθυνση υπάγεται απ΄ ευθείας στον Πρύτανη (Ν. 4009/2011, άρθρο 48). Αποστολή της κεντρικής βιβλιοθήκης, όπως ορίζεται στο άρθρο 48 του Ν. 4009/2011, είναι «η ενίσχυση και υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του ιδρύματος, η συμβολή της στην ανάκτηση, διαχείριση, παροχή και διάθεση εξειδικευμένων πληροφοριών στην ευρύτερη εθνική και διεθνή κοινότητα και η ουσιαστική συμμετοχή της σε κάθε δραστηριότητα για την παιδεία και τον πολιτισμό».

Ως Υπηρεσίες Διοίκησης και Προσωπικού νοούνται ένα σύνολο διαδικασιών που αφορά τόσο τη διαχείριση θεμάτων πρόσληψης μόνιμου ή έκτακτου εκπαιδευτικού προσωπικού, τη διαχείριση και νομικό έλεγχο του χειρισμού των ενστάσεων, τη διαχείριση εγγράφων και αρχείων, τη διαδικασία έγκρισης μετακινήσεων, τις εσωτερικές επιθεωρήσεις και τη στρατηγική συμμόρφωσης και βελτίωσης, την ανασκόπηση εφαρμογής του ΣΔΠ και τη διαμόρφωση βελτιωτικών προτάσεων για την πολιτική ποιότητας και τις διαδικασίες, την επικοινωνία του ιδρύματος και των διακριτών μονάδων του με εταίρους και εξωτερικούς φορείς και υπηρεσίες, τη διαφάνεια και λογοδοσία, το χειρισμό θεμάτων δεοντολογίας και πειθαρχικού, αλλά και τις διαδικασίες ανάπτυξης στρατηγικού σχεδίου και εκπόνησης των προγραμματικών συμφωνιών του Ιδρύματος με το εποπτεύον Υπουργείο Παιδείας.

Ως Υπηρεσίες Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών νοούνται ένα σύνολο διαδικασιών που αφορούν στη δημιουργία, συντήρηση και ανάπτυξη υπολογιστικής υποδομής και δομής επικοινωνιών για την υποστήριξη των εκπαιδευτικών, διοικητικών και ερευνητικών δράσεων που αναπτύσσονται στο ΤΕΙ Θεσσαλίας. Ένα σημαντικό τμήμα της λειτουργίας του ΤΕΙ Θεσσαλίας διεκπεραιώνεται με χρήση υπηρεσιών πληροφορικής και άλλων νέων τεχνολογιών. Στόχος του ιδρύματος είναι η αυξανόμενη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, έτσι ώστε να επιτευχθεί: (α) Αποτελεσματική ανάκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, παρουσίαση και διάδοση των πληροφοριών, (β) Παροχή των απαραίτητων μέσων και του κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας στους εμπλεκόμενους χρήστες ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του ιδρύματος και (γ) Υποστήριξη των διαδικασιών λειτουργίας, ελέγχου και στρατηγικού σχεδιασμού του ιδρύματος

Οι Υπηρεσίες Οικονομικής Διαχείρισης παρέχονται από τη Διεύθυνση Οικονομικού και αφορούν την εν γένει διαχείριση του τακτικού προϋπολογισμού του Ιδρύματος, θέματα μισθοδοσίας τακτικού και έκτακτου προσω-

πικού, ζητήματα προμηθειών και διενέργειας σχετικών διαγωνισμών, καθώς και η οικονομική εποπτεία παροχών στέγασης και σίτισης προς τους φοιτητές.

Οι Υπηρεσίες Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών αναφέρονται στις παντός είδους φυσικές και λειτουργικές υποδομές και παρέχονται από τη Διεύθυνση Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών (κτιριακές υποδομές, υπαίθριοι χώροι, κυκλοφοριακή υποδομή κ.λπ.) και από το Κέντρο Δικτύων και Τεχνολογιών Πληροφορικής.

Οι Υπηρεσίες Φοιτητών αφορούν όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται προς τους φοιτητές, πλην των εκπαιδευτικών δια των προγραμμάτων σπουδών του Ιδρύματος και των υπηρεσιών βιβλιοθήκης. Περιλαμβάνουν ζητήματα φοιτητικής μέριμνας, υγειονομικής περίθαλψης και συμβουλευτικής, νομικής συνδρομής δια του Συνηγόρου του Φοιτητή, υποστήριξης σε σπουδαστικά ζητήματα μέσω των συμβούλων σπουδών, θέματα μητρώου φοιτητών, ζητήματα ανάπτυξης αθλητικής και πολιτιστικής δραστηριότητας, θέματα κινητικότητας μέσω του προγράμματος Erasmus, καθώς και ζητήματα πρακτικής άσκησης και υποβοήθησης στην εξεύρεση εργασίας μέσω του γραφείου διασύνδεσης.

Οι Υπηρεσίες Διασφάλισης Ποιότητας αφορούν στην ανάπτυξη της λειτουργικής υποδομής για την εφαρμογή διαδικασιών διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας, τα εμπλεκόμενα μέρη και τους ρόλους τους, τη ρύθμιση θεμάτων περιοδικών λειτουργιών που άπτονται της ποιότητας του παρεχόμενου έργου, όπως εσωτερικές αξιολογήσεις των διακριτών μονάδων του ιδρύματος, ανασκόπηση ευρημάτων και καθορισμό βελτιωτικών ενεργειών, καθώς και ανασκόπηση πορισμάτων εξωτερικής αξιολόγησης και καθορισμό στρατηγικής συμμόρφωσης.

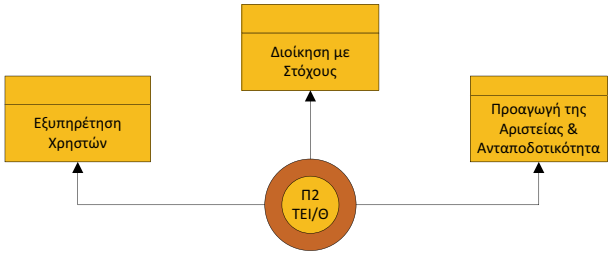
Το υποσύστημα υπηρεσιών του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας καθορίζεται από την υιοθετούμενη Πολιτική Ποιότητας (αντικείμενο του παρόντος τεύχους) και αναλύεται σε σύνολα διαδικασιών για τη Διαχείριση Ποιότητας (ΣΔΠ), τον Έλεγχο Ποιότητας (ΣΕΠ) και τη Βελτίωση Ποιότητας (ΣΒΠ).

Σχήμα 2: Κύκλος Ποιότητας

Η Πολιτική Ποιότητας (π2) είναι το σύνολο των διακηρυγμένων στόχων και επιδιώξεων καθώς και η ποιοτική περιγραφή πρακτικών για την επίτευξη τους. Η Πολιτική Ποιότητας καθορίζεται με απόφαση του αρμόδιου οργάνου του πεδίου εφαρμογής του ΣδΠ (της Συνέλευσης του ΤΕΙ). Η απόφαση συνίσταται στον καθορισμό (α) των αρχών και στόχων ποιότητας, (β) των κριτηρίων και δεικτών ποιότητας και (γ) των διεργασιών που πρέπει να εφαρμόζονται τόσο για τη διαχείριση όσο και για τον έλεγχο και τη βελτίωση της ποιότητας. Τα θέματα αυτά αναπτύσσονται στο παρόν τεύχος για τις διακριτές κατηγορίες υπηρεσιών.

Αρχές και Στόχοι

Η απόδοση υπηρεσιών στο ΤΕΙ Θεσσαλίας υλοποιεί την αρχή της διοίκησης με στόχους, προάγει και επιβραβεύει την αριστεία στη διεκπεραίωση διοικητικών καθηκόντων και αποβλέπει στην απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των χρηστών των υπηρεσιών.



Σχήμα 3: Αρχές & Στόχοι

Διοίκηση με Στόχους

Οι υπηρεσίες αποδίδονται στα πλαίσια της προσπάθειας εξυπηρέτησης στόχων που θέτει η Διοίκηση, η επίτευξη των οποίων στα προγραμματισμένα χρονικά πλαίσια αποτελεί και το μέτρο ποιότητας μιας υπηρεσίας. Στόχοι και αντίστοιχοι δείκτες μέτρησης καθορίζονται κατά περίπτωση υπηρεσίας στη συνέχεια του παρόντος τεύχους.

Προαγωγή της Αριστείας και Ανταποδοτικότητα

Το ΤΕΙ Θεσσαλίας δίνει έμφαση στην επίδοση που αποσπά διάκριση και οφείλει να θεσπίζει και να εφαρμόζει σύστημα ανταποδοτικότητας και επιβράβευσης της αριστείας.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΥ ΑΠΟΒΛΕΠΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΡΟΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ
• Καλλιέργεια και ανάδειξη της ιδέας της υπηρεσιακής διάκρισης και αριστείας
• Ανάπτυξη συστήματος διακρίσεων για τους διοικητικούς και τεχνικούς υπαλλήλους και ανταποδοτικών δράσεων του Ιδρύματος

Εξυπηρέτηση Χρηστών

Οι υπηρεσίες αποδίδονται για εξυπηρέτηση των ποικίλων χρηστών των υπηρεσιών, η ικανοποίηση των οποίων αποτελεί και το μέτρο ποιότητας της αποδιδόμενης υπηρεσίας.

Εσωτερική Αξιολόγηση Υπηρεσίας

Κάθε υπηρεσία (Σχήμα 1) εφαρμόζει σύστημα εσωτερικής αξιολόγησης. Η αξιολόγηση συνίσταται στη συγκέντρωση στοιχείων για την ανταπόκριση της υπηρεσίας στους στόχους της. Η δομή του συστήματος εσωτερικής αξιολόγησης, οι ακολουθούμενες διαδικασίες και η αξιοποίηση των ευρημάτων σε βελτιωτικές ενέργειες καθορίζονται ειδικότερα για κάθε υπηρεσία στη συνέχεια. Το παρόν τεύχος συνοδεύεται από πρότυπα έντυπα εσωτερικής αξιολόγησης υπηρεσιών.

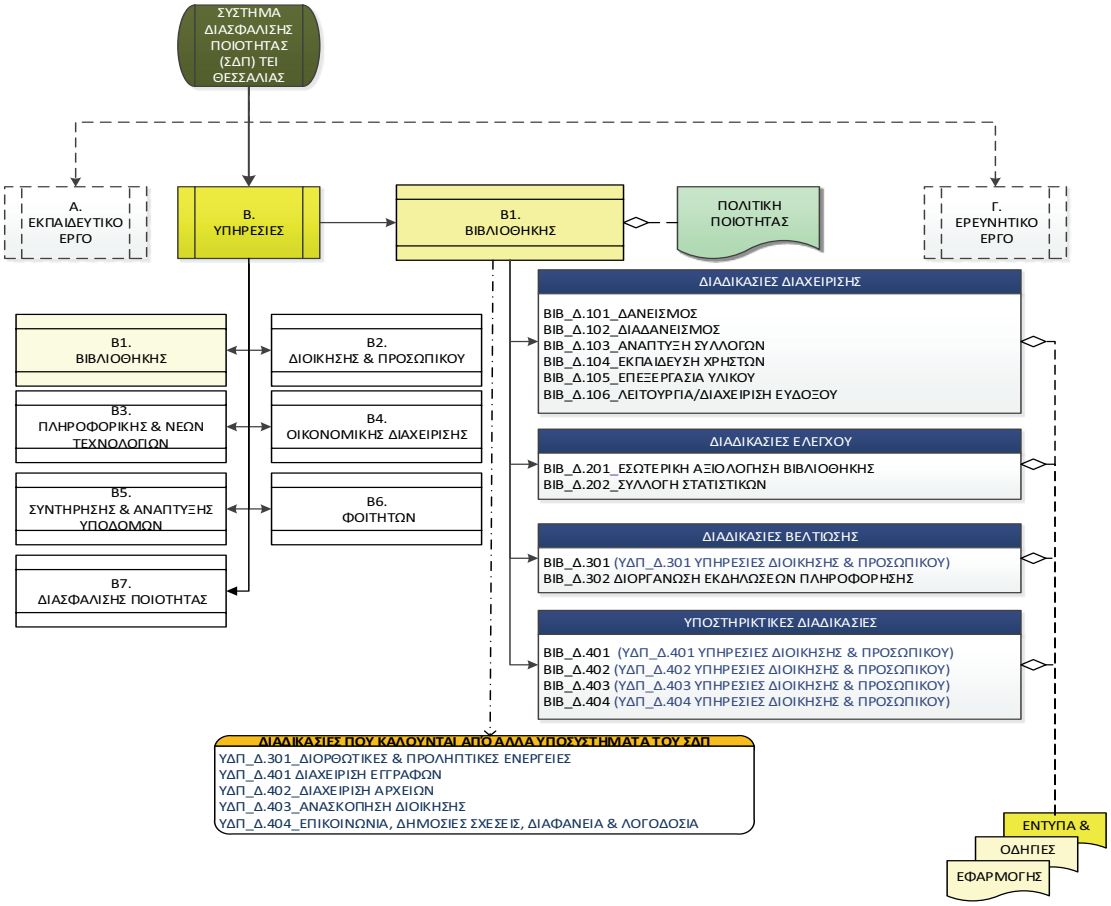
Β1. Υπηρεσίες Βιβλιοθήκης

Αποστολή της Βιβλιοθήκης

Αποστολή της κεντρικής βιβλιοθήκης, όπως ορίζεται στο άρθρο 48 του Ν. 4009/2011, είναι «η ενίσχυση και υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του ιδρύματος, η συμβολή της στην ανάκτηση, διαχείριση, παροχή και διάθεση εξειδικευμένων πληροφοριών στην ευρύτερη εθνική και διεθνή κοινότητα και η ουσιαστική συμμετοχή της σε κάθε δραστηριότητα για την παιδεία και τον πολιτισμό».

Διαδικασίες ΣΔΠ

Οι διαδικασίες των υπηρεσιών Βιβλιοθήκης απεικονίζονται στο Σχήμα 3.



Σχήμα 4-Διαδικασίες Βιβλιοθήκης

Υπευθυνότητα της Διοίκησης

Δέσμευση - πολιτική ποιότητας

Η Διοίκηση της Βιβλιοθήκης δεσμεύεται για την αποτελεσματική εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών που παρέχει η Βιβλιοθήκη μέσω της Πολιτικής Ποιότητας. Παρακολουθεί συνεχώς την πρόοδο των στόχων ποιότητας που έχουν τεθεί, διενεργεί ανασκοπήσεις και εξασφαλίζει τους απαραίτητους πόρους στο βαθμό που είναι εφικτό.

Υπευθυνότητες

Οι υπευθυνότητες του προσωπικού καθώς επίσης και των επιτροπών που συστήνονται κατά περίπτωση καθορίζονται κατά την ανασκόπηση της Διοίκησης σύμφωνα με την διαδικασία ΒΙΒ_Δ.403. Ως Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας του παρόντος ΣΔΠ έχει ορισθεί ο προϊστάμενος της Βιβλιοθήκης.

Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση

Η Διοίκηση της Βιβλιοθήκης πραγματοποιεί συναντήσεις σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα για να εκτιμήσει την αποτελεσματικότητα, την καταλληλότητα καθώς και τις δυνατότητες βελτίωσης του ΣΔΠ και εισηγείται σχετικά στη ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος.

Στη διαδικασία ΒΙΒ_Δ.403 «Ανασκόπηση Διοίκησης και Καθορισμός Πολιτικής για την Ποιότητα» περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιείται η ανασκόπηση του ΣΔΠ καθώς επίσης και τα θέματα που συζητούνται.

Υλοποίηση Διαδικασιών

Προγραμματισμός διαδικασιών

Αρχικά, για το ΣΔΠ της Βιβλιοθήκης καθορίζονται:

- οι αντικειμενικοί στόχοι και οι απαιτήσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία
- οι διεργασίες, οι διαδικασίες, τα έγγραφα και οι πόροι που απαιτούνται για την υποστήριξη της υλοποίησης του ΣΔΠ
- οι απαιτούμενες διαδικασίες ελέγχου και παρακολούθησης της υλοποίησης των υπηρεσιών της.

Έγγραφα τεκμηρίωσης

Όλα τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται κατά την παροχή της υπηρεσίας της τόσο στις κύριες (Διαχείρισης, Ελέγχου, Βελτίωσης) όσο και στις υποστηρικτικές διαδικασίες μπορούν να αναγνωρίζονται από τον τίτλο ή/και το θέμα ή/και την ημερομηνία έκδοσης ή/και τον συντάκτη.

Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Γενικά

Στο κεφάλαιο αυτό αναφέρονται οι διαδικασίες ελέγχου που σκοπό έχουν:

> την επιβεβαίωση της σωστής υλοποίησης των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης

> τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ

Παρακολούθηση και έλεγχος

Ικανοποίηση χρηστών

Η ικανοποίηση των χρηστών είναι ένας από τους σημαντικότερους δείκτες της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ. Ο τρόπος με τον οποίο γίνεται η μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών περιγράφεται στη διαδικασία ΒΙΒ_Δ.201 «Εσωτερική αξιολόγηση Βιβλιοθήκης».

Επιπλέον, το κατάλληλα προσαρμοσμένο ερωτηματολόγιο αποτελεί βασικό εργαλείο παροχής πληροφοριών για τον τρόπο και τους λόγους που είναι πιθανόν ένας χρήστης να είναι δυσαρεστημένος με όσα του παρέχονται από το προσωπικό και τις δυνατότητες της Βιβλιοθήκης. Το ερωτηματολόγιο αυτό συμπληρώνεται μία φορά το χρόνο.

Εσωτερικοί έλεγχοι του ΣΔΠ

Οι έλεγχοι αυτοί διενεργούνται σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα με σκοπό την παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας της Βιβλιοθήκης καθώς και το βαθμό της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ.

Παρακολούθηση - ανάλυση δεδομένων

Στις διαδικασίες ΒΙΒ_Δ.201 «Εσωτερική αξιολόγηση Βιβλιοθήκης» προσδιορίζεται ο τρόπος παρακολούθησης και μέτρησης των κύριων διαδικασιών και των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης μέσω των δεικτών που έχουν καθοριστεί από τη Διοίκηση. Η αποτελεσματικότητα τους αξιολογείται κατά την συνάντηση ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

Επίσης, τα απαραίτητα δεδομένα για την επαλήθευση της επίτευξης των στόχων καθώς και για την εκτίμηση των δυνατοτήτων βελτίωσης της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ, συγκεντρώνονται και αναλύονται σύμφωνα με τη διαδικασία ΒΙΒ_Δ.201 «Εσωτερική αξιολόγηση».

Επιπλέον στατιστικά στοιχεία που παρέχονται στη Βιβλιοθήκη περιγράφονται στην διαδικασία ΒΙΒ_Δ.202 «Συλλογή στατιστικών», τα οποία προέρχονται από επεξεργασία η οποία δεν γίνεται από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης αλλά από στατιστικές υπηρεσίες.

Βελτίωση

Συνεχής βελτίωση

Η συνεχής βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ επιτυγχάνεται μέσω:

> της Πολιτικής Ποιότητας και της ανασκόπησης του ΣΔΠ από τη Διοίκηση όπου τίθεται το πλαίσιο για τον καθορισμό των στόχων ποιότητας

> των στόχων ποιότητας

> των διαδικασιών ελέγχου, ανάλυσης δεδομένων, διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών όπου αναλύονται τα αποτελέσματα.

Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες

Στη διαδικασία ΒΙΒ_Δ.403 «Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες» καθορίζεται ο τρόπος με τον οποίο διαχειρίζονται οι αιτίες εμφάνισης μη συμμορφώσεων που έχουν εντοπισθεί έτσι ώστε να προλαμβάνεται η επανεμφάνιση τους καθώς επίσης και των πιθανών μη συμμορφώσεων έτσι ώστε να προλαμβάνεται η εμφάνισή τους.

Καθορισμός Πολιτικής Ποιότητας

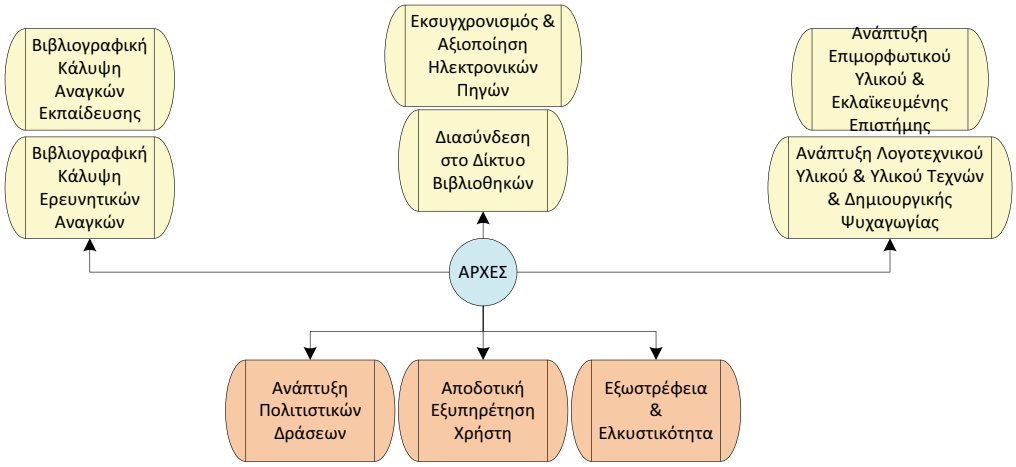
1. Λειτουργίες Βιβλιοθήκης

Οι βασικές λειτουργίες της Βιβλιοθήκης είναι οι εξής:

- Διεκπεραίωση δανεισμού (δανεισμοί, ανανεώσεις, επιστροφές) υλικού
- Διαχείριση συγγραμμάτων του Εύδοξου
- Διαχείριση πολιτικών δανεισμού
- Ενημέρωση χρηστών για τον Κανονισμό Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης
- Παρακολούθηση δανειστικής δραστηριότητας
- Καθοδήγηση χρηστών σε βιβλιογραφικές αναζητήσεις
- Έκδοση κάρτας μέλους
- Πραγματοποίηση ετήσιας απογραφής
- Παροχή γενικών πληροφοριακών υπηρεσιών
- Παροχή πληροφόρησης για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης (Αναζήτηση στον Κατάλογο, Ηλεκτρονικά περιοδικά «Heallink»)
- Τήρηση και ανάλυση στατιστικών στοιχείων
- Παραλαβή, τακτοποίηση και ταξιθέτηση υλικού. Επίβλεψη του αναγνωστηρίου και του χώρου χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Διαθέτει ασύρματη πρόσβαση στους χρήστες
- Διαχείριση αιτήσεων
- Εκπαίδευση και καθοδήγηση των φοιτητών της πρακτικής άσκησης του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης
- Η προμήθεια κάθε μορφής υλικού
- Η εξυπηρέτηση όσο το δυνατόν πλατύτερου κοινού
- Η ελαχιστοποίηση τόσο του χρονικού όσο και του οικονομικού κόστους
- Η διαρκής ανάπτυξη και ο εμπλουτισμός της Βιβλιοθήκης με τα κατάλληλα επιστημονικά εργαλεία που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ερευνητικές και εκπαιδευτικές ανάγκες της κοινότητας. Αυτά τα εργαλεία μπορεί να είναι κάθε μορφής (έντυπο και ηλεκτρονικό / ψηφιακό) και κάθε είδους (συγγράμματα, βάσεις δεδομένων, περιοδικές σειρές, κ.ά.)
- Η ενημέρωση των χρηστών γύρω από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις δυνατότητες τους
- Η εκπαίδευση των χρηστών στη χρήση και λειτουργία των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Σταδιακή ολοκλήρωση της αναδρομικής καταλογογράφησης
- Ποιοτική εισαγωγή βιβλιογραφικών εγγραφών με πλήρη εφαρμογή των βιβλιοθηκονομιών προτύπων
- Μετατροπές και προσαρμογές στις υπάρχουσες βιβλιογραφικές εγγραφές για τη σωστή μετάβαση (μεταφορά) τους στο Κεντρικό Ολοκληρωμένο Σύστημα Βιβλιοθηκών (ΟΠΣΒ) που θα επιλεγεί σε επίπεδο οριζόντιας δράσης από την ομάδα του ILSAS
- Ανάπτυξη θεματικού καταλόγου με έμφαση στις παραπομπές, ώστε το υλικό να είναι πολλαπλά προσβάσιμο
- Αποτίμηση συλλογής Κεντρικής βιβλιοθήκης.

2. Αρχές και Στόχοι

Οι γενικές επιδιώξεις και αρχές λειτουργίας της Βιβλιοθήκης απεικονίζονται στο Σχήμα 4.



Σχήμα 5- Αρχές & Στόχοι

Οι στόχοι που υπηρετούν τις εικονιζόμενες επιδιώξεις και αρχές λειτουργίας παρατίθενται στη συνέχεια.

● Επάρκεια υλικού

Η επάρκεια του βιβλιογραφικού υλικού αποτιμάται κατά κατηγορία ως (α) συνολικός διαθέσιμος όγκος υλικού και ως συνάρτηση (β) της ζήτησης υλικού της κατηγορίας και (γ) των αιτημάτων διαδανεισμού υλικού της κατηγορίας από άλλες βιβλιοθήκες

● Ελκυστικότητα

Η ελκυστικότητα των υπηρεσιών βιβλιοθήκης αποτιμάται (α) βάσει του αριθμού των χρηστών των διαφόρων κατηγοριών (φοιτητές, καθηγητές, διοικητικό και λοιπό προσωπικό) και (β) βάσει του αριθμού των παραγγελιών για νέο υλικό ή υπηρεσίες

● Αποδοτικότητα

Η αποδοτικότητα των υπηρεσιών βιβλιοθήκης αποτιμάται με αναφορά στο χρόνο και την ορθότητα/ποιότητα διεκπεραίωσης τόσο (α) στην εξυπηρέτηση αιτημάτων των χρηστών, όσο και (β) στην εσωτερική οργάνωση της βιβλιοθήκης και του διακινούμενου ή νέου υλικού.

Η αποτίμηση εκπλήρωσης των στόχων βασίζεται στις διαδικασίες εσωτερικής αξιολόγησης της Βιβλιοθήκης που αποσκοπεί στον υπολογισμό τιμών των δεικτών του πίνακα που ακολουθεί.

3. Δείκτες

α/α	ΔΕΙΚΤΗΣ	Μέτρο δείκτη
1.	Ελκυστικότητα	Αριθμός εξωτερικών χρηστών
		Αριθμός βιβλίων που δανείζονται
		Αριθμός φοιτητών (μεταπτυχιακών+ προπτυχιακών),
		Αριθμός καθηγητών
		Αριθμός διοικητικών
		Αριθμός παραγγελιών
		Συνολικός αριθμός χρηστών
		Αριθμός επισκέψεων στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης
		Αριθμός προσπελάσεων σε υλικό του HEAL LINK
2	Αποδοτικότητα	Μέσος χρόνος αποστολής βιβλίων
		Μέσος χρόνος παραλαβής βιβλίων
		Μέσος χρόνος εισαγωγής νεοεισερχόμενου υλικού
		Μέσος χρόνος για καταλογογράφηση του βιβλίου
		Μέσος χρόνος για το χρονικό διάστημα μεταξύ παραλαβής αιτήματος απόκτησης βιβλίου μέχρι τη διαθεσιμότητά του

3	Επάρκεια Υλικού	Συνολικός Αριθμός νέων εγγραφών κατά μήνα (νέοι τίτλοι)
		Αριθμός νέων εγγραφών κατά επιστημονικό πεδίο (ή άλλη κατηγορία) κατά μήνα
		Συνολικός όγκος βιβλιογραφικού υλικού
		Όγκος βιβλιογραφικού υλικού κατά επιστημονικό πεδίο (ή άλλη κατηγορία)
		Συνολικός αριθμός αιτημάτων προσπέλασης βιβλιογραφικού υλικού
		Συνολικός αριθμός αιτημάτων προσπέλασης βιβλιογραφικού υλικού κατά επιστημονικό πεδίο (ή άλλη κατηγορία)
		Συνολικός αριθμός προσφυγών σε άλλες Βιβλιοθήκες για διαδανεισμό υλικού
		Συνολικός αριθμός προσφυγών σε άλλες Βιβλιοθήκες για διαδανεισμό υλικού κατά επιστημονικό πεδίο (ή άλλη κατηγορία)

4. Στόχοι Βελτίωσης Υπηρεσιών

Η ποιότητα και η επίδοση του ΣΔΠ παρακολουθείται, μετράται και αξιολογείται διαρκώς. Οι στόχοι αφορούν στα επιθυμητά αποτελέσματα της εφαρμογής του ΣΔΠ και συγκεκριμένα:

- την επίτευξη υψηλού επιπέδου υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που ορίζονται στην ίδρυση και την αποστολή της.
- τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας
- την υιοθέτηση ΣΔΠ που θα εγγυάται στους εμπλεκόμενους το υψηλό επίπεδο της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας, αλλά και που θα πιστοποιεί τη δέσμευση της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας στην αποστολή της.
- την επίτευξη εσωτερικών τυποποιημένων διαδικασιών.
- την εναρμόνιση με το νομικό πλαίσιο και τους κανονισμούς που ορίζουν και ρυθμίζουν τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας.

Κάθε ένας από τους παραπάνω στόχους δύναται να αντιστοιχηθεί σε δείκτες ποιότητας που θα μετρούνται και θα αξιολογούνται στο ρυθμό που ορίζεται από τη διαδικασία ΒΙΒ_Δ.201 του ΣΔΠ.

5. Περιεχόμενο πολιτικής

5.1.1 Εναρμόνιση και εστίαση στην επίτευξη της αποστολής της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας

Αποστολή της Βιβλιοθήκης είναι η παροχή, διαχείριση και διάθεση πληροφοριών, εξειδικευμένων και μη, η ενίσχυση και υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος.

5.1.2 Εστίαση στην επίτευξη των προτεραιοτήτων της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας

- Έμφαση στον χρήστη.
- Επάρκεια και βιωσιμότητα της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας.
- Βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας.
- Συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του ΤΕΙ Θεσσαλίας.

5.1.3 Τυποποίηση διαδικασιών, μέτρηση και αξιολόγηση

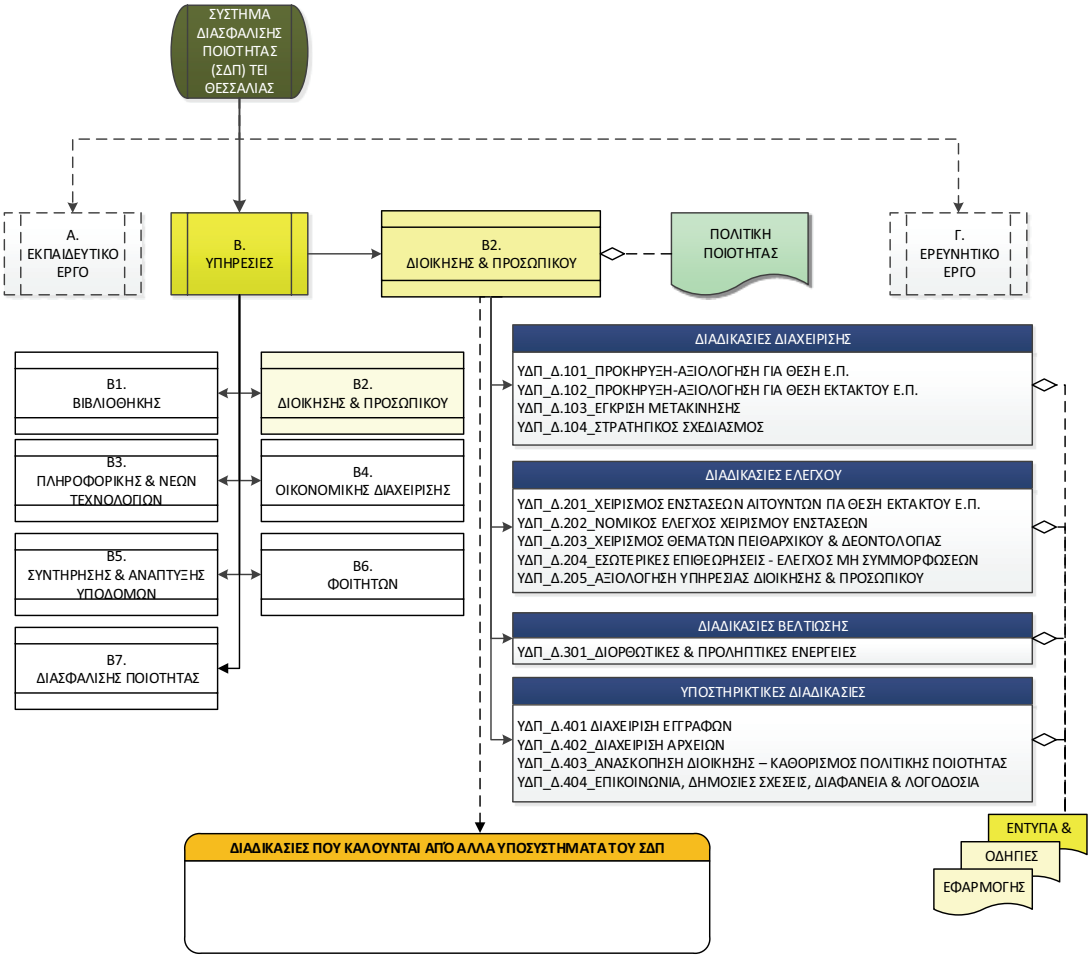
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εσωτερικών διαδικασιών.
- Εξορθολογισμός και βελτιστοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών.

Β2. Υπηρεσίες Διοίκησης και Προσωπικού

Οι υπηρεσίες Διοίκησης και Προσωπικού αναφέρονται σε ένα σύνολο διαδικασιών που διεκπεραιώνονται κατά στάδια σε ενδεχόμενα διαφορετικές διοικητικές μονάδες και διατρέχουν το σύνολο της διοικητικής δομής, όπως η διαχείριση αιτημάτων εξέλιξης καθηγητών του Ιδρύματος, ή η διαχείρισης της διαδικασίας προκήρυξης και πρόσληψης εκπαιδευτικού προσωπικού με σύμβαση εργασίας, καθώς και ο νομικός έλεγχος που σχετίζεται με τις παραπάνω διαδικασίες, αλλά και ο συντονισμός των εκπαιδευτικών Τμημάτων και οργάνων διοίκησης στην ανάπτυξη στρατηγικού σχεδίου ανάπτυξης του Ιδρύματος.

Διαδικασίες ΣΔΠ

Οι σχετικές διαδικασίες παρατίθενται στο παρακάτω Σχήμα και επεξηγούνται αναλυτικά στο τεύχος διαδικασιών του ΣΔΠ. Ο τρόπος εμπλοκής διοικητικών μονάδων, οργάνων διοίκησης και εκπαιδευτικών Τμημάτων και Σχολών καθώς και ο ρόλος και το τμήμα ευθύνης τους για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας αναλύονται επίσης στην τεκμηρίωση των διαδικασιών στο τεύχος διαδικασιών του ΣΔΠ.



Σχήμα 6 - Διαδικασίες

Πολιτική Ποιότητας και Υπευθυνότητες

Οι διαδικασίες του συστήματος που αφορούν Υπηρεσίες διακρίνονται στις τέσσερις ενότητες (α) ανάπτυξη προσωπικού, (β) έλεγχος νομιμότητας σχετικών πράξεων, (γ) εκπόνηση στρατηγικού αναπτυξιακού σχεδίου και (δ) αξιολόγηση προσφερόμενων υπηρεσιών. Η πολιτική ποιότητας σε θέματα ανάπτυξης προσωπικού καθορίζεται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και τις σχετικές προβλέψεις αναφορικά με τα προσόντα εξέλιξης που περιλαμβάνονται στα σχετικά άρθρα του Οργανισμού του Ιδρύματος. Οι διαδικασίες νομικού ελέγχου διέπονται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και αποβλέπουν στην τήρηση των αρχών της διαφάνειας, της αμεροληψίας, της δεοντολογίας και της επιβράβευσης της αριστείας. θέματα ανάπτυξης στρατηγικού σχεδιασμού συγκαθορίζονται από τις αντίστοιχες διαδικασίες του εποπτεύοντος Υπουργείου και, στο βαθμό που αφορά, από τις σχετικές διαδικασίες ανάπτυξης έρευνας και τεχνολογίας που σχεδιάζονται και εκτελούνται από την Περιφέρεια Θεσσαλίας στα πλαίσια της σχετικής αρμοδιότητας. Βασικός στόχος του Ιδρύματος είναι η ενεργοποίηση του συνόλου του προσωπικού του στη σχεδίαση της στρατηγικής ανάπτυξης και στη συνακόλουθη εκτέλεση του σχεδίου σε συνεργασία με την Περιφέρεια Θεσσαλίας, το εποπτεύον Υπουργείο, καθώς και επαγγελματικούς ή θεσμικούς φορείς της Περιφέρειας.

Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση

Διαδικασίες

Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση επιχειρείται μέσω της διαδικασίας Εσωτερικής Αξιολόγησης

Μετρικές Απόδοσης/ Δείκτες

α/α	ΔΕΙΚΤΗΣ	Μέτρο δείκτη	
	Μόνιμο Εκπαιδευτικό Προσωπικό	Μόνιμα μέλη ΕΠ στη βαθμίδα του Καθηγητή	
		Μόνιμα μέλη ΕΠ στη βαθμίδα του Αναπληρωτή Καθηγητή	
		Μόνιμα μέλη ΕΠ στη βαθμίδα του Επίκουρου Καθηγητή	
		Μόνιμα μέλη ΕΠ στη βαθμίδα του Καθηγητή Εφαρμογών	
		Μόνιμα μέλη ΕΠ σε Προσωποπαγή θέση	
		Μέλη ΕΠ με θητεία	
		Αριθμός συνταξιοδοτήσεων μελών ΕΠ	
		Αριθμός νέων προσλήψεων μελών ΕΠ	
		Αριθμός μελών ΕΔΙΠ	
		Αριθμός συνταξιοδοτήσεων μελών ΕΔΙΠ	
		Αριθμός προσλήψεων μελών ΕΔΙΠ	
		Αριθμός μελών ΕΤΕΠ	
		Αριθμός συνταξιοδοτήσεων μελών ΕΤΕΠ	
		Αριθμός προσλήψεων μελών ΕΤΕΠ	
		-ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ	Πράξεις μονιμοποίησης στη βαθμίδα του Επίκουρου Καθηγητή
			Πράξεις εξέλιξης στη βαθμίδα του Επίκουρου Καθηγητή
			Πράξεις εξέλιξης στη βαθμίδα του Αναπληρωτή Καθηγητή
			Πράξεις εξέλιξης στη βαθμίδα του Καθηγητή
		ΜΟΝΙΜΟΠΟΙΗΣΕΙΣ-	Πλήθος αναπομπών πράξεων μονιμοποίησης/εξέλιξης από του Υπουργείο Παιδείας
			Πλήθος αναπομπών πράξεων μονιμοποίησης/εξέλιξης από τον Πρόεδρο του Ιδρύματος
			Πλήθος ενστάσεων κατά των διαδικασιών μονιμοποίησης/εξέλιξης
		ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΑ - ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ	Πλήθος πειθαρχικών διαδικασιών που διενεργήθηκαν (ΕΔΕ) για μέλη ΕΠ
			Πλήθος πειθαρχικών διαδικασιών δικαιοδοσίας Προέδρου που κατέληξαν σε ποινή
			Πλήθος πειθαρχικών διαδικασιών δικαιοδοσίας Προέδρου που κατέληξαν σε ποινή επίπληξης
			Πλήθος πειθαρχικών διαδικασιών δικαιοδοσίας Πειθαρχικού Συμβουλίου του Ιδρύματος
			Πλήθος πειθαρχικών διαδικασιών δικαιοδοσίας Πειθαρχικού Συμβουλίου Μελών ΔΕΠ/ΕΠ
			Πλήθος περιπτώσεων που διαχειρίστηκε η Επιτροπή Δεοντολογίας
			Πλήθος περιπτώσεων που διαχειρίστηκε η Επιτροπή Δεοντολογίας και παραπέμφθηκαν για Πειθαρχικό Έλεγχο

	ΕΚΤΑΤΚΤΟ ΕΠ	Πλήθος αιτήσεων	
		Πλήθος προσλήψεων	
		ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ	Πλήθος ενστάσεων
			ΤΜΗΜΑ ΑΡΙΘΜ
			Μηχανικών Πληροφορικής
			Ηλεκτρολόγων Μηχανικών
			Μηχανολόγων Μηχανικών
			Πολιτικών Μηχανικών (Λ)
			Πολιτικών Μηχανικών (Τρ)
			Σχεδιασμού & Τεχνολογίας Ξύλου-Επίπλου
			Διοίκησης Επιχειρήσεων
			Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
			Τεχνολόγων Γεωπόνων
			Τροφίμων
			Διατροφής & Διαιτολογίας
			Μηχανικής Βιοσυστημάτων
			Ιατρικών Εργαστηρίων
			Νοσηλευτικής
			Δασοπονίας & Διαχείρισης Φυσικού Περιβάλλοντος
			Πλήθος ενστάσεων που δικαιώθηκαν (μερικά) στο Τμήμα
			ΤΜΗΜΑ ΑΡΙΘΜ
			Μηχανικών Πληροφορικής
			Ηλεκτρολόγων Μηχανικών
			Μηχανολόγων Μηχανικών
			Πολιτικών Μηχανικών (Λ)
			Πολιτικών Μηχανικών (Τρ)
			Σχεδιασμού & Τεχνολογίας Ξύλου-Επίπλου
			Διοίκησης Επιχειρήσεων
			Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
			Τεχνολόγων Γεωπόνων
			Τροφίμων
			Διατροφής & Διαιτολογίας
			Μηχανικής Βιοσυστημάτων
			Ιατρικών Εργαστηρίων
			Νοσηλευτικής
			Δασοπονίας & Διαχείρισης Φυσικού Περιβάλλοντος

			Πλήθος ενστάσεων που εξετάστηκαν σε 2ο βαθμό από τη Διοίκηση ΤΜΗΜΑ ΑΡΙΘΜ Μηχανικών Πληροφορικής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Μηχανολόγων Μηχανικών Πολιτικών Μηχανικών (Λ) Πολιτικών Μηχανικών (Τρ) Σχεδιασμού & Τεχνολογίας Ξύλου-Επίπλου Διοίκησης Επιχειρήσεων Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής Τεχνολόγων Γεωπόνων Τροφίμων Διατροφής & Διαιτολογίας Μηχανικής Βιοσυστημάτων Ιατρικών Εργαστηρίων Νοσηλευτικής Δασοπονίας & Διαχείρισης Φυσικού Περιβάλλοντος
			Πλήθος ενστάσεων που δικαιώθηκαν (μερικά) σε 2ο βαθμό από τη Διοίκηση ΤΜΗΜΑ ΑΡΙΘΜ Μηχανικών Πληροφορικής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Μηχανολόγων Μηχανικών Πολιτικών Μηχανικών (Λ) Πολιτικών Μηχανικών (Τρ) Σχεδιασμού & Τεχνολογίας Ξύλου-Επίπλου Διοίκησης Επιχειρήσεων Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής Τεχνολόγων Γεωπόνων Τροφίμων Διατροφής & Διαιτολογίας Μηχανικής Βιοσυστημάτων Ιατρικών Εργαστηρίων Νοσηλευτικής Δασοπονίας & Διαχείρισης Φυσικού Περιβάλλοντος

	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	Αριθμός μελών Διοικητικού Προσωπικού
		Αριθμός μελών Διοικητικού Προσωπικού ΠΕ
		Αριθμός μελών Διοικητικού Προσωπικού ΤΕ
		Αριθμός μελών λοιπού Διοικητικού Προσωπικού
		Αριθμός συνταξιοδοτήσεων μελών Διοικητικού Προσωπικού
		Αριθμός προσλήψεων μελών Διοικητικού Προσωπικού

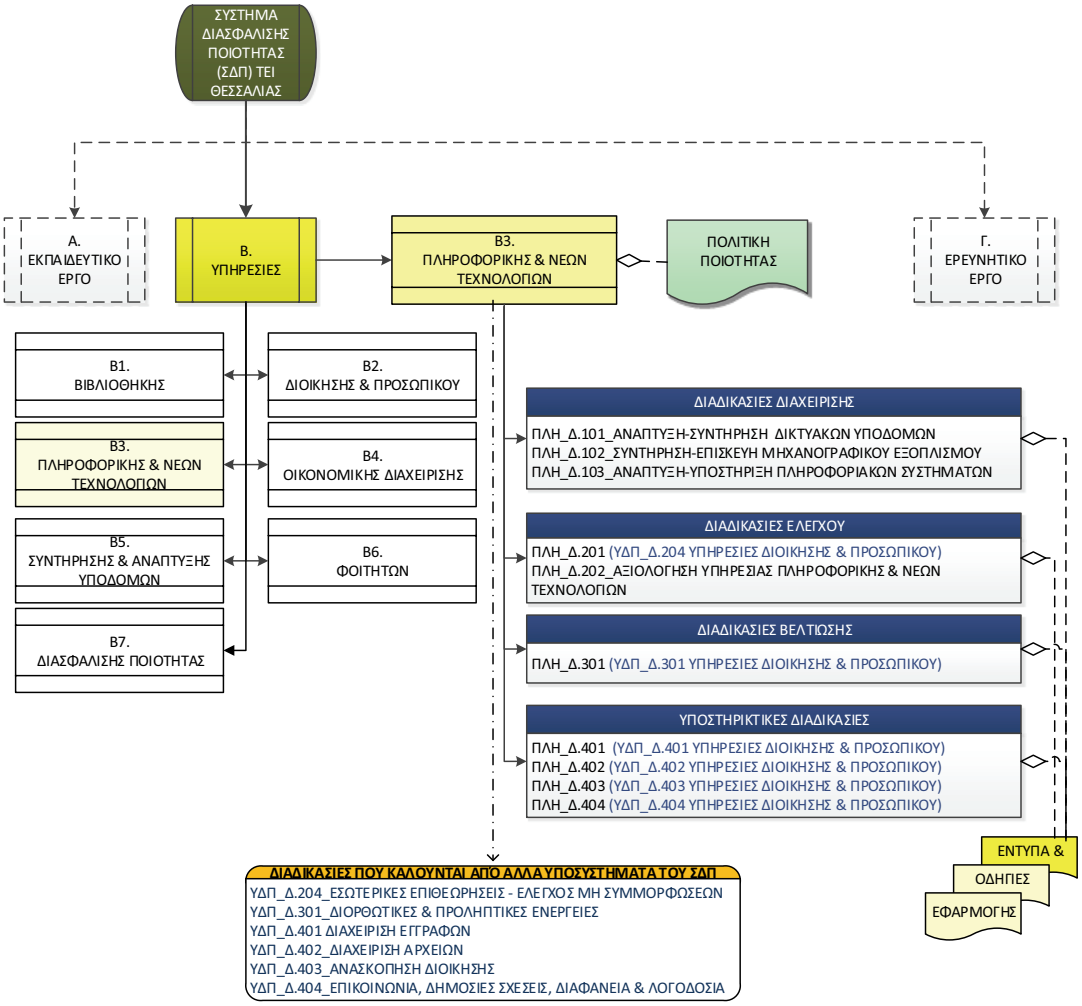
Β3. Υπηρεσίες Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών

Αποστολή των Υπηρεσιών

Ρόλος των υπηρεσιών Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών είναι η δημιουργία, συντήρηση και ανάπτυξη υπολογιστικής υποδομής και δομής επικοινωνιών για την υποστήριξη των εκπαιδευτικών, διοικητικών και ερευνητικών δράσεων που αναπτύσσονται στο ΤΕΙ Θεσσαλίας.

Διαδικασίες ΣΔΠ

Η ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της διοικητικής/τεχνικής μονάδας του Ιδρύματος που είναι επιφορτισμένη με την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής και νέων τεχνολογιών έχει κωδικοποιηθεί στο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος και εμφανίζεται ενδεικτικά στο παρακάτω σχήμα.



Σχήμα 7 - Διαδικασίες

Υπευθυνότητα της Διοίκησης

Δέσμευση - πολιτική ποιότητας

Η Διοίκηση του Τμήματος Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών δεσμεύεται για την αποτελεσματική εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών μέσω της Πολιτικής Ποιότητας. Παρακολουθεί συνεχώς την πρόοδο των στόχων ποιότητας που έχουν τεθεί, διενεργεί ανασκοπήσεις και εξασφαλίζει τους απαραίτητους πόρους στο βαθμό που είναι εφικτό.

Υπευθυνότητες

Οι υπευθυνότητες του προσωπικού του Τμήματος Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών καθορίζονται από το περιεχόμενο των διαδικασιών ΠΛΗ του ΣΔΠ. Ως Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ορίζεται ο προϊστάμενος του Τμήματος.

Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση

Η Διοίκηση του Τμήματος πραγματοποιεί συναντήσεις σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα για να εκτιμήσει την αποτελεσματικότητα, την καταλληλότητα καθώς και τις δυνατότητες βελτίωσης του ΣΔΠ και εισηγείται σχετικά στη ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος.

Στη διαδικασία ΜΟΔ_Δ.403 «Ανασκόπηση Διοίκησης και Καθορισμός Πολιτικής για την Ποιότητα» περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιείται η ανασκόπηση του ΣΔΠ καθώς επίσης και τα θέματα που συζητούνται.

Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Παρακολούθηση και έλεγχος

Η παρακολούθηση, ο έλεγχος και η επαλήθευση αφορούν το εάν και σε ποιο βαθμό οι δραστηριότητες που υλοποιούνται σχετικά με την ποιότητα εκτελούνται όπως έχουν προσχεδιαστεί, κατά πόσο το ΣΔΠ είναι αποτελεσματικό και ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων των ενδιαφερομένων μερών των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και στις απαιτήσεις που έχουν τεθεί εξαρχής, καθώς και εάν διασφαλίζεται η απρόσκοπτη και αποτελεσματική λειτουργία της διαχείρισης και παροχής υπηρεσιών πληροφορικής και νέων τεχνολογιών.

Βελτίωση

Συνεχής βελτίωση

Οι προσπάθειες βελτίωσης των διαδικασιών των παρεχόμενων υπηρεσιών ακολουθούν την παρακολούθηση, τον έλεγχο και την επαλήθευση και αφορούν συστηματικές βελτιωτικές ενέργειες που αποσκοπούν στη συνεχή και βαθμιαία σύγκλιση της απόδοσης της ποιότητας των υπηρεσιών πληροφορικής και νέων τεχνολογιών με τους επιθυμητούς στόχους απόδοσης.

Εσωτερική Αξιολόγηση

Για την παρακολούθηση της προόδου και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών η διοικητική/τεχνική μονάδα του ιδρύματος που έχει την αρμοδιότητα και ευθύνη για την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής και νέων τεχνολογιών διενεργεί περιοδική εσωτερική έκθεση αξιολόγησης και συντάσσει σχετική Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης

Καθορισμός Πολιτικής Ποιότητας

Ένα σημαντικό τμήμα της λειτουργίας του ΤΕΙ Θεσσαλίας διεκπεραιώνεται με χρήση υπηρεσιών πληροφορικής και άλλων νέων τεχνολογιών. Στόχος του ιδρύματος είναι η αυξανόμενη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, έτσι ώστε να επιτευχθεί:

1) Αποτελεσματική ανάκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, παρουσίαση και διάδοση των πληροφοριών,

2) Παροχή των απαραίτητων μέσων και του κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας στους εμπλεκόμενους χρήστες ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του ιδρύματος

3) Υποστήριξη των διαδικασιών λειτουργίας, ελέγχου και στρατηγικού σχεδιασμού του ιδρύματος

Η αξιολόγηση των υπηρεσιών πληροφορικής περιλαμβάνει δεδομένα από τα τέσσερα βασικά στοιχεία που συνθέτουν ένα οργανωμένο πληροφοριακό σύστημα:

1) Άνθρωποι (χρήστες, διαχειριστές κ.τ.λ.)

2) Διαδικασίες (το σύνολο των οδηγιών για τη χρήση και το συνδυασμό όλων των στοιχείων υποδομής ενός ΠΣ)

3) Βάση δεδομένων και Λογισμικό

4) Εξοπλισμός και Δίκτυο.

Μετρικές Απόδοσης/ Δείκτες

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΟΝΟΜΑ ΔΕΙΚΤΗ	ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΕΙΣΡΟΕΣ	Μόνιμο προσωπικό κέντρου διαχείρισης δικτύου	αριθμός	
	• Κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών	αριθμός	
	• Κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών	αριθμός	
	Εκπαιδευόμενο προσωπικό κέντρου διαχείρισης δικτύου	αριθμός	Αριθμός σπουδαστών που ξεκίνησαν πρακτική άσκηση εντός του ημερολογιακού έτους
	Ετήσια δαπάνη εξοπλισμού	€	
	Ετήσια δαπάνη ανάπτυξης και προμήθειας πληροφοριακών συστημάτων	€	
	Ετήσια δαπάνη υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων από εξωτερικούς συνεργάτες	€	
	Υποστηριζόμενοι σπουδαστές	αριθμός	
	Διοικητικό προσωπικό ΤΕΙ	αριθμός	
	Εκπαιδευτικό προσωπικό		
	Πληροφοριακά συστήματα γενικής χρήσης	αριθμός	
	Εξειδικευμένα πληροφοριακά συστήματα	αριθμός	
ΕΚΡΟΕΣ	Αριθμών διεργασιών	αριθμός	Καταγεγραμμένες διεργασίες στο σύστημα ποιότητας
	• Ποσοστό διεργασιών που εκτελούνται μόνο ηλεκτρονικά	%	του ανωτέρω
	• Ποσοστό διεργασιών που εκτελούνται εν μέρει ηλεκτρονικά	%	του ανωτέρω
	Μέσος αριθμός πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται στις ηλεκτρονικές διεργασίες	αριθμός	
	Μέσος αριθμός πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται από ένα χρήστη	αριθμός	
	Μέσος βαθμός ικανοποίησης χρηστών	αριθμός	
	Έτη από τελευταία αναθεώρηση πολιτικής ανάπτυξης πληροφοριακής υποδομής	αριθμός	

Πληροφοριακό σύστημα	Διαχειριστές	αριθμός	
	Χρήστες	αριθμός	
.....	Διασυνδέσεις με άλλα συστήματα	αριθμός	
	Αιτήματα υποστήριξης	αριθμός/ έτος	
	Ενέργειες συντήρησης-αναβάθμισης	αριθμός/ έτος	
	• Μη προγραμματισμένες ενέργειες	%	του ανωτέρω
	Διακοπές παροχής υπηρεσιών	αριθμός/ έτος	
	• Μη προγραμματισμένες διακοπές	%	του ανωτέρω

Σύνολο διαχειριστικών ρόλων

Σύνολο λογαριασμών χρήσης

Σύνολο διασυνδέσεων με άλλα συστήματα

Σύνολο αιτημάτων υποστήριξης

Σύνολο ενεργειών συντήρησης-αναβάθμισης

- Σύνολο μη προγραμματισμένων ενεργειών

Σύνολο διακοπών παροχής υπηρεσιών

- Σύνολο μη προγραμματισμένων διακοπών

Πληροφοριακά Συστήματα ΤΕΙ Θεσσαλίας

Α/Α	Λεκτικό Πληροφοριακού Συστήματος	Σύνδεσμος	Περιγραφή	Χρήστες
Συστήματα που προσφέρουν υπηρεσίες στα ενεργά μέλη του Ιδρύματος και σε επισκέπτες				
1	teilar.gr	http://www.teilar.gr	Ιστοσελίδα του ΤΕΙ Θεσσαλίας	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
2	noc	http://noc-portal.teilar.gr	Ιστοσελίδα Κέντρου Διαχείρισης Δικτύου	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
3	Ήφαιστος	http://ifestos.teilar.gr/	Στην ψηφιακή πύλη Ήφαιστος τοποθετούνται σε ηλεκτρονική μορφή πτυχιακές εργασίες που εκπονούνται από τους τελειόφοιτους σπουδαστές των σχολών του Ιδρύματος.	ΕΠ Μόνιμοι - Έκτακτοι Σπουδαστές - Επισκέπτες
4	ΜΟΔΙΠ	http://modip.teilar.gr	Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας , Αξιολογήσεις Εκπαιδευτικού Έργου, Εκθέσεις αξιολόγησης	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες

5	Τηλεδιάσκεψη web - conference	http://webconf.teilar.gr	Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης ΤΕΙ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
6	ΔΑΣΤΑ	http://dasta.teilar.gr	Δομή Απασχόλησης και Καινοτομίας	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
7	ΜΚΕ	http://mke.teilar.gr/	Μονάδα Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
8	Γραφείο Διασύνδεσης	http://dasta.teilar.gr	Γραφείο Διασύνδεσης	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
9	Γραφείο Πρακτικής Άσκησης	http://dasta.teilar.gr	Γραφείο Πρακτικής Άσκησης	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
10	Βιβλιοθήκη	http://library.teilar.gr/	Ιστοσελίδα Βιβλιοθήκης ΤΕΙ Θεσσαλίας	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
11	Βιβλιοθήκη	http://hermes.lib.teilar.gr /#focus	Βάση Δεδομένων Βιβλιοθήκης Πρόγραμμα Διαχείρισης δανεισμού και Εγγραφών Συγγραμμάτων	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
12	Ιστοσελίδες Τμημάτων	Ιστοσελίδες Τμημάτων	Ιστοσελίδες Τμημάτων	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
13	Δημόσιες Σχέσεις	http://pr.teilar.gr	Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος και επισκέπτες
Συστήματα που προσφέρουν υπηρεσίες στα ενεργά μέλη του Ιδρύματος				
14	e-mail	http://myweb.teilar.gr	Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος
15	LDAP	http://ldap.teilar.gr	Ο εξυπηρετητής LDAP χρησιμοποιείται ως η κεντρική βάση αποθήκευσης των στοιχείων ταυτότητας (Λογαριασμών) των χρηστών και παρέχει λειτουργίες ταυτοποίησης χρήστη για μίας σειρά από υπηρεσίες που παρέχονται από το δίκτυο του ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ.	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος
16	Lists	http://lists.teilar.gr	Λίστες αλληλογραφίας ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος
17	VPN	http://VPN.teilar.gr	Υπηρεσίες Εικονικού Ιδιωτικού Δικτύου ΤΕΙ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος
18	virtualization services	virtualization services	Υπηρεσίες διαχείρισης εικονικών μηχανών	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος
19	istore	http://istore.teilar.gr	Διαμοιρασμός Λογισμικού	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος
20	fax	http://fax.teilar.gr	Αποστολή Φαξ μέσω διαδικτύου	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος
21	ftp	http://ftp.teilar.gr	Υπηρεσία διαδικτυακής Μεταφοράς Αρχείων	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος
22	forum	http://forum.teilar.gr	FORUM TEI LARISAS	Ενεργά Μέλη του Ιδρύματος
23	ikaros	http://ikaros.teilar.gr	Δημιουργία - Διαχείριση Ηλεκτρονικών Ερωτηματολόγιων - Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων	ΕΠ Μόνιμοι - Διοικητικό Προσωπικό

Συστήματα που προσφέρουν υπηρεσίες στους σπουδαστές του Ιδρύματος				
24	dionysos	https://dionysos.teilar.gr	Ιστοσελίδα εισόδου και ενημέρωσης της ηλεκτρονικής γραμματείας του ΤΕΙ Θεσσαλίας για τους σπουδαστές του Ιδρύματος. Επίσης παρέχει ανακατεύθυνση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως eudoxos, e-mail, e-class, ΠΑΣΟ, ηλεκτρονικές ιστοσελίδες τμημάτων	Σπουδαστές
25	Προεγγραφές Πρωτοετών	cardisoft	Πρόσθετο του προγράμματος γραμματείας που εξυπηρετεί άμεσα τους Πρωτοετείς Σπουδαστές. Συμπληρώνουν ηλεκτρονικά τα προσωπικά τους στοιχεία με τον αριθμό μητρώου συμμετοχής στις Πανελλαδικές Εξετάσεις.	επισκέπτες
26	ΠΑΣΟ	http://paso.minedu.gov.gr/	Έκδοση Πάσο	Σπουδαστές
27	FACEBOOK	www.facebook.com/pages/ΤΕΙ-Λάρισας-Ηλεκτρονική-Γραμματεία-Σύστημα-dionysos	Ανακοινώσεις ηλεκτρονικής γραμματείας. Παρουσία στο Facebook διατηρούν ιστοσελίδες τμημάτων και υπηρεσίες ενημέρωσης σπουδαστών	Σπουδαστές
28	Ηλεκτρονική Αξιολόγηση Μαθημάτων		Ηλεκτρονική Αξιολόγηση Μαθημάτων από τους σπουδαστές.	Μέλη ΕΠ, Σπουδαστές, Προσωπικό ΜΟΔΙΠ
29	eudoxus	eudoxus.gr	Δηλώσεις συγγραμμάτων από τους σπουδαστές, Καταχώρηση συγγραμμάτων από τις γραμματείες των τμημάτων	Γραμματείες Τμημάτων Σπουδαστές Βιβλιοθήκη
Συστήματα που προσφέρουν υπηρεσίες στο Εκπαιδευτικό Προσωπικό του Ιδρύματος (μόνιμους και έκτακτους) και στους σπουδαστές				
30	e-class	http://e-class.teilar.gr	Ηλεκτρονικές Σημειώσεις Μαθημάτων Λογισμικό ανοικτού Κώδικα	ΕΠ Μόνιμοι - Έκτακτοι Σπουδαστές
31	Ηλεκτρονική Γραμματεία Μητρώο Σπουδαστών	Cardisoft	Πληροφοριακό Σύστημα που εξυπηρετεί τους σπουδαστές και το εκπαιδευτικό προσωπικό του Ιδρύματος (Εισαγωγή του Προγράμματος σπουδών των τμημάτων, Εγγραφή πρωτοετών, Βαθμολογίες σπουδαστών, έκδοση βεβαιώσεων, έκδοση στατιστικών, διαχείριση ενεργών και μη σπουδαστών, ανακήρυξη πτυχιούχων, έκδοση παραρτήματος διπλώματος, έκδοση πτυχίων ...)	Μητρώο Σπουδαστών Σπουδαστές, ΕΠ Μόνιμοι - Έκτακτοι
32	student management system	cardisoft	Πρόσθετο του προγράμματος γραμματείας που εξυπηρετεί άμεσα τους σπουδαστές που απευθύνονται στο μητρώο σπουδαστών	Μητρώο Σπουδαστών
Συστήματα που προσφέρουν υπηρεσίες στο προσωπικό του Ιδρύματος (Μέλη ΕΠ, ΕΤΠ, ΕΔΙΠ και Διοικητικό Προσωπικό)				
33	classweb	https://dionysos.teilar.gr/classweb	Υπηρεσία ηλεκτρονικής καταχώρησης βαθμολογιών από το εκπαιδευτικό προσωπικό στο Π/Σ γραμματείας.	ΕΠ Μόνιμοι - Έκτακτοι

34	aris	http://aris.teilar.gr	Πρόσθετο του προγράμματος γραμματείας που εξυπηρετεί τα μέλη του Μόνιμου Εκπαιδευτικού Προσωπικού και του Μητρώου Σπουδαστών σχετικά με Στατιστικά από τη Ολόκληρη τη Βάση Δεδομένων του (Μαθήματα, Σπουδαστές, Πτυχιούχοι...)	Μητρώο Σπουδαστών ΕΠ Μόνιμοι ΜΟΔΙΠ
35	synergates	http://synergates.teilar.gr	Πρόγραμμα διαχείρισης και αξιολόγησης ηλεκτρονικών αιτήσεων Υποψηφίων Επιστημονικών ή Εργαστηριακών Συνεργατών	ΕΠ Μόνιμοι - Έκτακτοι Γραμματείες Τμημάτων
36	anatheseis1, anatheseis2	http://dragon.teilar.gr:8080 /Anatheseis2/	Πρόγραμμα διαχείρισης αναθέσεων μαθημάτων μόνιμου και έκτακτου ΕΠ, έκδοσης συμβάσεων έκτακτου ΕΠ, έκδοσης προϋπηρεσιών έκτακτου εκπαιδευτικού προσωπικού	Γραμματεία Συμβουλίου Γραμματείες Τμημάτων
37	nagios	http://nagios.teilar.gr/	Υπηρεσία ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εποπτείας απρόσκοπτης λειτουργίας τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ	Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου
38	OTS	OTS	Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικού Μισθοδοσία μόνιμου και έκτακτου εκπαιδευτικού και διοικητικού προσωπικού, Δημόσια Λογιστική, Διαχείριση των Οικονομικών Υπηρεσιών, Παρακολούθηση Έργων της Επιτροπής Ερευνών και του Ιδρύματος	Γραφείου Προσωπικού, Οικονομική Υπηρεσίας, Επιτροπή Ερευνών
39	Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο	http://protocol.teilar.gr	Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο	Πρωτόκολλο
40	Περιουσιολόγιο	gunet	Καταγραφή Περιουσιολογίου Ιδρύματος	Φώτης Μακκός Καραγκόγκος Φώτης
41	Διαύγεια	διαύγεια	Διαδικτυακή Ανάρτηση Αποφάσεων Ιδρύματος	Οικονομική Υπηρεσία και Επιτροπή Ερευνών
42	salary	http://salary.teilar.gr	Εκκαθαριστικά μισθοδοσίας	ΕΠ Μόνιμοι - Διοικητικό Προσωπικό ΕΤΠ
43	Πληροφοριακό Σύστημα ΜΟΔΙΠ	data.modip.teilar.gr	Πληροφοριακό Σύστημα ΜΟΔΙΠ	ΕΠ Μόνιμοι - Έκτακτοι Γραμματείες Τμημάτων, Προσωπικό ΜΟΔΙΠ
44		projectmgr.teilar.gr	Διαχείριση Ερευνητικών Προγ/των	
45		http://protfiles.teilar.gr/	Ψηφιακή Διακίνηση Εγγράφων	

Β4. Οικονομικές Υπηρεσίες

Αποστολή των Οικονομικών Υπηρεσιών

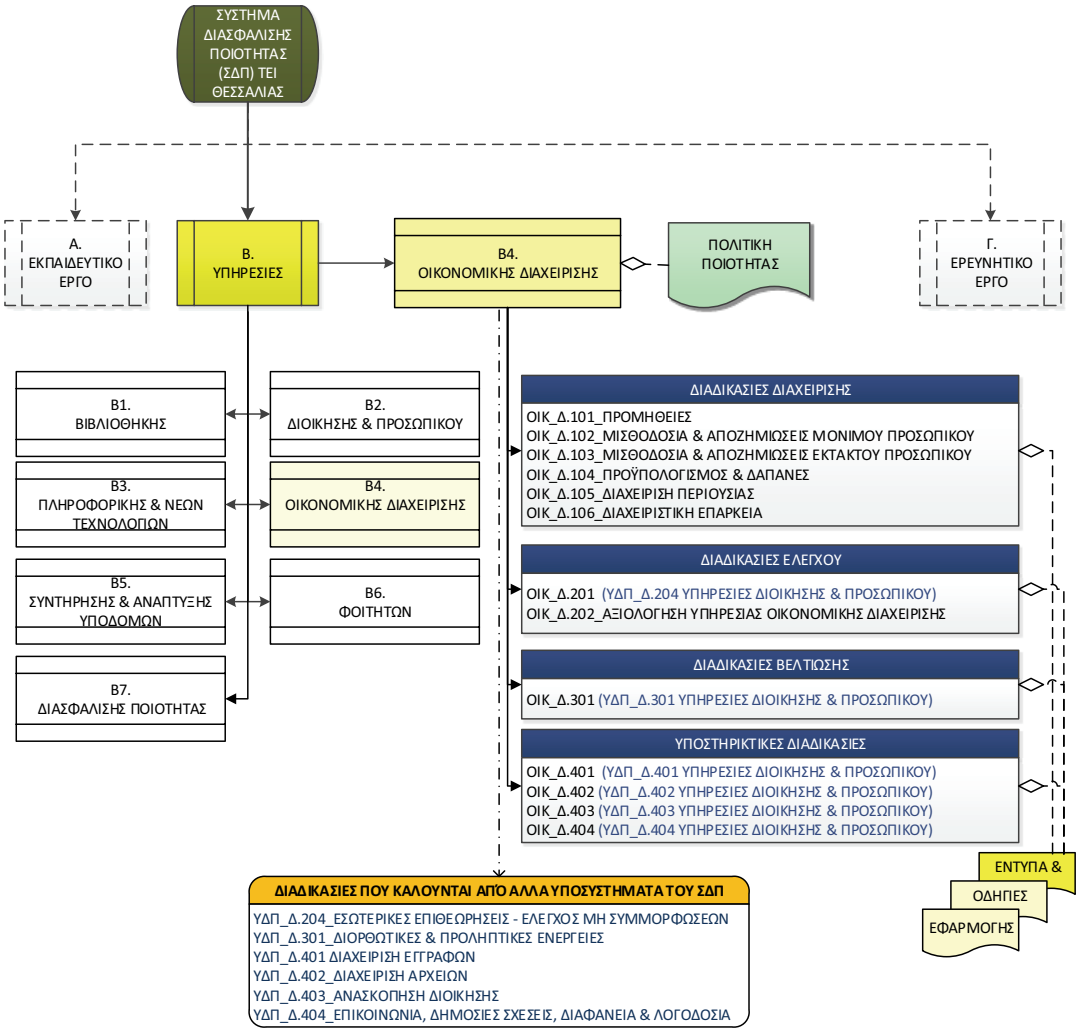
Οι Υπηρεσίες Οικονομικής Διαχείρισης παρέχονται από τη Διεύθυνση Οικονομικού και αποστολή τους είναι η εν γένει διαχείριση του τακτικού προϋπολογισμού του Ιδρύματος, η διαχείριση θεμάτων μισθοδοσίας τακτικού και έκτακτου προσωπικού, ζητήματα προμηθειών και διενέργειας σχετικών διαγωνισμών, καθώς και την οικονομική εποπτεία παροχών στέγασης και σίτισης προς τους φοιτητές.

Διαδικασίες ΣΔΠ

Η Διεύθυνση Οικονομικού συγκροτείται από τα ακόλουθα τμήματα:

Α) Τμήμα Προϋπολογισμού Δαπανών και Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Κ.Π.Σ.) Β) Τμήμα Μισθοδοσία και Αποζημιώσεων, Προμηθειών και Περιουσίας

Οι διαδικασίες των οικονομικών υπηρεσιών απεικονίζονται στο Σχήμα 8.



Σχήμα 8 - Διαδικασίες οικονομικών υπηρεσιών

Ειδικότερα οι διαδικασίες των οικονομικών υπηρεσιών κατηγοριοποιούνται στα πλαίσια του ΣΔΠ όπως παρακάτω και αφορούν τα ακόλουθα:

101. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

102. ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ ΜΟΝΙΜΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

103. ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

104. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΑΠΑΝΕΣ

105. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

106. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

Υπευθυνότητα της Διοίκησης

Δέσμευση - πολιτική ποιότητας

Η Διοίκηση των Οικονομικών Υπηρεσιών δεσμεύεται για την αποτελεσματική εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών που παρέχει η Διεύθυνση Οικονομικού μέσω της Πολιτικής Ποιότητας. Παρακολουθεί συνεχώς την πρόοδο των στόχων ποιότητας που έχουν τεθεί, διενεργεί ανασκοπήσεις και εξασφαλίζει τους απαραίτητους πόρους στο βαθμό που είναι εφικτό.

Υπευθυνότητες

Οι υπευθυνότητες του προσωπικού της Διεύθυνσης Οικονομικού καθορίζονται σύμφωνα με τις διαδικασίες του ΣΔΠ. Ως Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας για τη Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών ορίζεται ο προϊστάμενος της Διεύθυνσης.

Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση

Η Διοίκηση πραγματοποιεί συναντήσεις σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα για να εκτιμήσει την αποτελεσματικότητα, την καταλληλότητα καθώς και τις δυνατότητες βελτίωσης του ΣΔΠ και εισηγείται σχετικά στη ΜΟΔΙ Π του Ιδρύματος.

Στη διαδικασία ΜΟΔ_Δ.403 «Ανασκόπηση Διοίκησης και Καθορισμός Πολιτικής για την Ποιότητα» περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιείται η ανασκόπηση του ΣΔΠ καθώς επίσης και τα θέματα που συζητούνται.

Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Γενικά

Στο κεφάλαιο αυτό αναφέρονται οι διαδικασίες ελέγχου που σκοπό έχουν:

> την επιβεβαίωση της ορθής και αποτελεσματικής υλοποίησης όλου του εύρους των υπηρεσιών της Διεύθυνσης Οικονομικού του ΤΕΙ Θεσσαλίας

> τη συστηματική παρακολούθηση, τον έλεγχο και τη συνεχή βελτίωση της απόδοσης του συστήματος παροχής οικονομικών υπηρεσιών του Ιδρύματος

> τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ

Παρακολούθηση και έλεγχος

Η παρακολούθηση, ο έλεγχος και η επαλήθευση αφορούν το εάν και σε ποιο βαθμό οι δραστηριότητες που υλοποιούνται σχετικά με την ποιότητα εκτελούνται όπως έχουν προσχεδιαστεί, κατά πόσο το ΣΔΠ είναι αποτελεσματικό και ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων των ενδιαφερομένων μερών των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και στις απαιτήσεις που έχουν τεθεί εξαρχής, καθώς και εάν διασφαλίζεται η απρόσκοπτη και αποτελεσματική λειτουργία της Οικονομικής Διαχείρισης.

Βελτίωση

Συνεχής βελτίωση

Οι προσπάθειες βελτίωσης των διαδικασιών των οικονομικών υπηρεσιών ακολουθούν την παρακολούθηση, τον έλεγχο και την επαλήθευση και αφορούν συστηματικές βελτιωτικές ενέργειες που αποσκοπούν στη συνεχή και βαθμιαία σύγκλιση της απόδοσης της ποιότητας των οικονομικών υπηρεσιών με τους επιθυμητούς στόχους απόδοσης.

Καθορισμός Πολιτικής Ποιότητας

1. Λειτουργίες Οικονομικών Υπηρεσιών

Οι βασικές λειτουργίες της Διεύθυνσης Οικονομικού του ΤΕΙ Θεσσαλίας είναι οι εξής:

- Σύνταξη και αναμόρφωση προϋπολογισμού
- Σύνταξη απολογισμού και ισολογισμού και υποβολή στα αρμόδια όργανα προς έγκριση
- Παρακολούθηση εσόδων του ΤΕΙ και έκδοση γραμματίων είσπραξης
- Σύνταξη οικονομικών εκθέσεων και βεβαιώσεων
- Υλοποίηση προγράμματος προμηθειών
- Αναγνώριση, εκκαθάριση και ενταλματοποίηση δαπανών (για προμήθειες, αγορές κ.λπ. δαπάνες που επιβαρύνουν το Ίδρυμα)
- Αναγνώριση και εκκαθάριση δαπανών μισθοδοσίας, αποζημιώσεων και αμοιβών πάσης φύσεως και σχέσης εργασίας προσωπικού
- Τήρηση φορολογικών μητρώων και στοιχείων
- Αξιοποίηση και διαχείριση της κινητής και ακίνητης περιουσίας του Ιδρύματος.

2. Αρχές και Στόχοι Απόδοσης

Οι Οικονομικές Υπηρεσίες επιδιώκουν την απρόσκοπτη και αποτελεσματική διαχείριση όλων των προαναφερόμενων λειτουργιών. Συγκεκριμένη στόχοι αποτελούν η συνεχής παρακολούθηση του προϋπολογισμού (εισροές/εκροές), ο συνεχής και συστηματικός έλεγχος των λογαριασμών του Ιδρύματος, η όσο το δυνατόν ακριβέστερη πρόβλεψη του προϋπολογισμού, η ορθή διαχείριση των κονδυλίων του ΚΠΣ και η ενίσχυση των δεικτών απορρόφησης των, η ορθή σύνταξη των ισολογισμών, η ελαχιστοποίηση των λειτουργικών εξόδων και μεγιστοποίηση του οφέλους, η σωστή λειτουργία των διαδικασιών προμήθειας και η ορθή διαχείριση της μισθοδοσίας. Η παρακολούθηση των λειτουργιών με χρήση μετρήσιμων δεικτών απόδοσης γίνεται σε τακτική βάση και υφίστανται διορθωτικές ενέργειες όταν παρατηρούνται αποκλίσεις από τους στόχους απόδοσης.

3. Μετρικές Απόδοσης

α/α	ΔΕΙΚΤΗΣ	Μέτρο δείκτη
1	Παρακολούθηση προϋπολογισμού/απολογισμού/ισολογισμού	Εισροές/Εκροές
		Αριθμός Εγκεκριμένων Ισολογισμών
		Αριθμός ενταλμάτων πληρωμής για αποδόσεις στο Δημόσιο και στα Ταμεία ανά οικονομικό έτος
		Αριθμός γραμματίων είσπραξης ανά οικονομικό έτος
		Αριθμός οικονομικών διεκπεραιώσεων ανά οικονομικό έτος
		Αριθμός αναμορφώσεων προϋπολογισμού ανά οικονομικό έτος
		Αριθμός συνταχθέντων οικονομικών βεβαιώσεων ανά οικονομικό έτος
		Έσοδα από τακτικό προϋπολογισμό και δημόσιες επενδύσεις προς τα συνολικά έσοδα ανά οικονομικό έτος
		Έσοδα από λοιπούς φορείς (πέραν του τακτικού προϋπολογισμού)

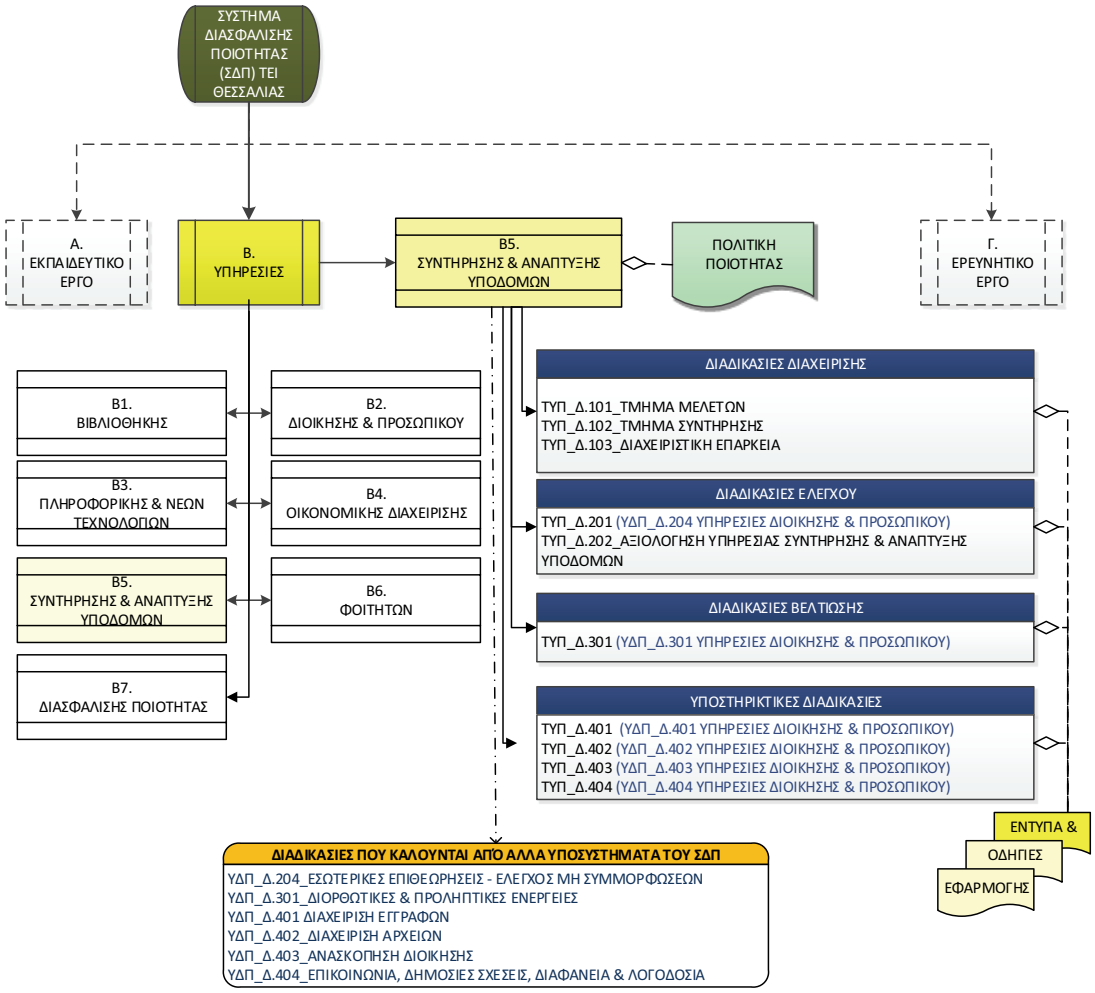
		προς τα συνολικά έσοδα ανά οικονομικό έτος
		Αριθμός πράξεων προβλέψεων ανάληψης οικονομικών υποχρεώσεων (πιστώσεων προϋπολογισμού)
		Συνολικές δαπάνες μισθοδοσίας μόνιμου ΕΠ ανά ακαδημαϊκό έτος
		Συνολικές δαπάνες μισθοδοσίας έκτακτου ΕΠ ανά ακαδημαϊκό έτος
		Συνολικός αριθμός αιτημάτων προμηθειών ανά ακαδημαϊκό (ή οικονομικό) έτος
2	Αποδοτικότητα Οικονομικών Πόρων	Δείκτης απορρόφησης κονδυλίων ΚΠΣ
		Μέσος κόστος φοίτησης ανά φοιτητή ανά ακαδημαϊκό έτος
		Μέσο κόστος φοίτησης ανά αποφοιτήσαντα (ή απονεμόμενο πτυχίο)
		Μέσο κόστος εκπαίδευσης/συνολικό κόστος
		Μέσο κόστος μισθοδοσίας μονίμων / συνολικό κόστος εκπαίδευσης
		Μέσο μισθολογικό κόστος ανά μόνιμο εκπαιδευτικό ως προς το λόγο φοιτητών/εκπαιδευτικού
3	Επάρκεια Οικονομικών Πόρων	Αριθμός εξυπηρετούμενων αιτημάτων προμηθειών / Μέσο επίπεδο προμηθειών ανά οικονομικό έτος (σε χρηματικές μονάδες)
		Αριθμός προμηθευτών ανά ακαδημαϊκό ή οικονομικό έτος
		Αποτίμηση κινητής/ακίνητης περιουσίας του Ιδρύματος

Β5. Υπηρεσίες Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών

Αποστολή της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών

Αποστολή της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών είναι η υποστήριξη σε θέματα Πυρασφάλειας και Συντήρησης και σε θέματα εκπόνησης μελετών έργων, επίβλεψης μελετών έργων και επίβλεψης έργων κατασκευής σε επίπεδο Ιδρύματος.

Διαδικασίες ΣΔΠ



Σχήμα 9 - Διαδικασίες

Υπευθυνότητα της Διοίκησης

Δέσμευση - πολιτική ποιότητας

Η Διοίκηση της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας δεσμεύεται για την αποτελεσματική εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών που παρέχει η Υπηρεσία μέσω της Πολιτικής Ποιότητας. Παρακολουθεί συνεχώς την πρόοδο των στόχων ποιότητας που έχουν τεθεί, διενεργεί ανασκοπήσεις και εξασφαλίζει τους απαραίτητους πόρους στο βαθμό που είναι εφικτό.

Υπευθυνότητες

Οι υπευθυνότητες του προσωπικού καθώς επίσης και των επιτροπών που συστήνονται κατά περίπτωση καθορίζονται κατά την ανασκόπηση της Διοίκησης σύμφωνα με την διαδικασία ΤΥΠ_Δ.201. Ως Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας του παρόντος ΣΔΠ έχει ορισθεί ο προϊστάμενος της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών.

Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση

Η Διοίκηση της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών πραγματοποιεί συναντήσεις σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα για να εκτιμήσει την αποτελεσματικότητα, την καταλληλότητα καθώς και τις δυνατότητες βελτίωσης του ΣΔΠ και εισηγείται σχετικά στη ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος.

Στη διαδικασία ΤΥΠ_Δ.201 «ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ - ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ» περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιείται η ανασκόπηση του ΣΔΠ καθώς επίσης και τα θέματα που συζητούνται.

Υλοποίηση Διαδικασιών

Προγραμματισμός διαδικασιών

Αρχικά, για το ΣΔΠ της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών καθορίζονται:

- οι αντικειμενικοί στόχοι και οι απαιτήσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία
- οι διεργασίες, οι διαδικασίες, τα έγγραφα και οι πόροι που απαιτούνται για την υποστήριξη της υλοποίησης του ΣΔΠ
- οι απαιτούμενες διαδικασίες ελέγχου και παρακολούθησης της υλοποίησης των υπηρεσιών της.

Έγγραφα τεκμηρίωσης

Όλα τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται κατά την παροχή της υπηρεσίας της τόσο στις κύριες (Διαχείρισης, Ελέγχου, Βελτίωσης) όσο και στις υποστηρικτικές διαδικασίες μπορούν να αναγνωρίζονται από τον τίτλο ή/και το θέμα ή/και την ημερομηνία έκδοσης ή/και τον συντάκτη.

Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Γενικά

Στο κεφάλαιο αυτό αναφέρονται οι διαδικασίες ελέγχου που σκοπό έχουν:

> την επιβεβαίωση της σωστής υλοποίησης των υπηρεσιών της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών

> τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ

Παρακολούθηση και έλεγχος

Εσωτερικοί έλεγχοι του ΣΔΠ

Οι έλεγχοι αυτοί διενεργούνται σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα μ ε σκοπό την παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών καθώς και το βαθμό της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ.

Παρακολούθηση - ανάλυση δεδομένων

Στις διαδικασίες ΤΥΠ_Δ.201 «ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ - ΄ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΏΣΕΩΝ» προσδιορίζεται ο τρόπος παρακολούθησης και μέτρησης των κύριων διαδικασιών και των υπηρεσιών της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών μέσω των δεικτών που έχουν καθοριστεί από τη Διοίκηση. Η αποτελεσματικότητα τους αξιολογείται κατά την συνάντηση ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

Βελτίωση

Συνεχής βελτίωση

Η συνεχής βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ επιτυγχάνεται μέσω:

> της Πολιτικής Ποιότητας και της ανασκόπησης του ΣΔΠ από τη Διοίκηση όπου τίθεται το πλαίσιο για τον καθορισμό των στόχων ποιότητας

Δείκτες

> των στόχων ποιότητας

> των διαδικασιών ελέγχου, ανάλυσης δεδομένων, διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών όπου αναλύονται τα αποτελέσματα

Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες

Στη διαδικασία ΤΥΠ_Δ. 201 «ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ - ΄ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ» καθορίζεται ο τρόπος με τον οποίο διαχειρίζονται οι αιτίες εμφάνισης μη συμμορφώσεων που έχουν εντοπισθεί έτσι ώστε να προλαμβάνεται η επανεμφάνιση τους καθώς επίσης και των πιθανών μη συμμορφώσεων έτσι ώστε να προλαμβάνεται η εμφάνιση τους.

Καθορισμός Πολιτικής Ποιότητας

Λειτουργίες Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών

Οι βασικές λειτουργίες της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών είναι οι εξής:

- Το Τμήμα Συντήρησης του ΤΕΙ/Θ δραστηριοποιείται στο να φροντίζει ταυτόχρονα ότι αφορά στα θέματα Πυρασφάλειας και Συντήρησης σε επίπεδο Ιδρύματος.
- Το Τμήμα Μελετών-Κατασκευών δραστηριοποιείται σε ότι αφορά στα θέματα εκπόνησης μελετών έργων, επίβλεψης μελετών έργων και επίβλεψης έργων κατασκευής.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΟΝΟΜΑ ΔΕΙΚΤΗ	ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΕΙΣΡΟΕΣ	Μόνιμο προσωπικό Υπηρεσίας Συντήρησης & Ανάπτυξης Υποδομών Ειδικότητα: ΠΕ Πολιτικών Μηχανικών	αριθμός	Ετησίως
	Μόνιμο προσωπικό Υπηρεσίας Συντήρησης & Ανάπτυξης Υποδομών Ειδικότητα: ΠΕ Τοπογράφων Μηχανικών	αριθμός	Ετησίως
	Μόνιμο προσωπικό Υπηρεσίας Συντήρησης & Ανάπτυξης Υποδομών Ειδικότητα: ΠΕ Αρχιτεκτόνων Μηχανικών	αριθμός	Ετησίως
	Μόνιμο προσωπικό Υπηρεσίας Συντήρησης & Ανάπτυξης Υποδομών Ειδικότητα: ΠΕ Μηχανολόγων Μηχανικών	αριθμός	Ετησίως
	Μόνιμο προσωπικό Υπηρεσίας Συντήρησης & Ανάπτυξης Υποδομών Ειδικότητα: ΠΕ Ηλεκτρολόγων Μηχανικών	αριθμός	Ετησίως
	Μόνιμο προσωπικό Υπηρεσίας Συντήρησης & Ανάπτυξης Υποδομών Ειδικότητα: Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε.	αριθμός	Ετησίως

	Μόνιμο προσωπικό Υπηρεσίας Συντήρησης & Ανάπτυξης Υποδομών Ειδικότητα: Μηχανολόγων Μηχανικών Τ.Ε.	αριθμός	Ετησίως
	Μόνιμο προσωπικό Υπηρεσίας Συντήρησης & Ανάπτυξης Υποδομών Ειδικότητα: Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Τ.Ε.	αριθμός	Ετησίως
	Εντολές - Αιτήματα μελετών συντήρησης	αριθμός / προϋπολογισμός	Ετησίως
	Εντολές - Αιτήματα μελετών κατασκευής	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Προμήθεια εξοπλισμού	€	Ετησίως
	Προμήθεια λογισμικού	€	Ετησίως
	Μελέτες έργων συντήρησης από ιδιώτες	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Μελέτες έργων κατασκευής από ιδιώτες	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Επάρκεια – Καταλληλότητα κτιρίων	αριθμός	Ετησίως
	Υλοποίηση μελετών συντήρησης έργων	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Υλοποίηση μελετών κατασκευών έργων	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Επίβλεψη μελετών συντήρησης έργων	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
ΕΚΡΟΕΣ	Επίβλεψη μελετών κατασκευών έργων	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Επίβλεψη έργων κατασκευών	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Επίβλεψη έργων συντήρησης	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Δημοπράτηση έργων συντήρησης	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Δημοπράτηση έργων κατασκευής	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Δημοπράτηση μελετών συντήρησης	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως
	Δημοπράτηση μελετών κατασκευής	αριθμός/ προϋπολογισμός	Ετησίως

Στόχοι Βελτίωσης Υπηρεσιών

Η ποιότητα και η επίδοση του ΣΔΠ παρακολουθείται, μετράται και αξιολογείται διαρκώς. Οι στόχοι αφορούν στα επιθυμητά αποτελέσματα της εφαρμογής του ΣΔΠ και συγκεκριμένα:

- την επίτευξη υψηλού επιπέδου υπηρεσιών της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που ορίζονται στην ίδρυση και την αποστολή της.
- τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας
- την υιοθέτηση ΣΔΠ που θα εγγυάται στους εμπλεκόμενους το υψηλό επίπεδο της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας, αλλά και που θα πιστοποιεί τη δέσμευση της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας στην αποστολή της.
- την επίτευξη εσωτερικών τυποποιημένων διαδικασιών.
- την εναρμόνιση με το νομικό πλαίσιο και τους κανονισμούς που ορίζουν και ρυθμίζουν τη λειτουργία της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας.

Κάθε ένας από τους παραπάνω στόχους δύναται να αντιστοιχηθεί σε δείκτες ποιότητας που θα μετρώνται και θα αξιολογούνται στο ρυθμό που ορίζεται από τη διαδικασία ΤΥΠ_Δ.201 του ΣΔΠ.

Περιεχόμενο πολιτικής

Εναρμόνιση και εστίαση στην επίτευξη της αποστολής της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας

Αποστολή της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών είναι η υποστήριξη εργασιών συντήρησης, πυρασφάλειας, μελέτης και κατασκευής σε επίπεδο Ιδρύματος.

Εστίαση στην επίτευξη των προτεραιοτήτων της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας

- Έμφαση σε εργασίες συντήρησης και κατασκευής.
- Επάρκεια και βιωσιμότητα της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας.
- Βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας.
- Συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Υπηρεσίας Συντήρησης και Ανάπτυξης Υποδομών του ΤΕΙ Θεσσαλίας.

Τυποποίηση διαδικασιών, μέτρηση και αξιολόγηση

- Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εσωτερικών διαδικασιών.

Εξορθολογισμός και βελτιστοποίηση

Β6. Υπηρεσίες προς Φοιτητές

Στόχοι Υπηρεσιών και Εμπλεκόμενες Διοικητικές Δομές

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους φοιτητές του Ιδρύματος, πλην εκπαιδευτικών δια των προγραμμάτων σπουδών, στοχεύουν

(α) στην εξασφάλιση ενός περιβάλλοντος υγειονομικής και ψυχολογικής μέριμνας και συμβουλευτικής,

(β) κάλυψης βασικών αναγκών διατροφής και στέγασης,

(γ) παροχής συμβουλών νομικής φύσης, αλλά και συμβουλών που αφορούν τις σπουδές,

(δ) εξασφάλισης θέσεων πρακτικής άσκησης και εργασίας, όπως και

(ε) διευκόλυνσης για τη συμμετοχή σε δράσεις κινητικότητας μέσω του προγράμματος Erasmus, καθώς και

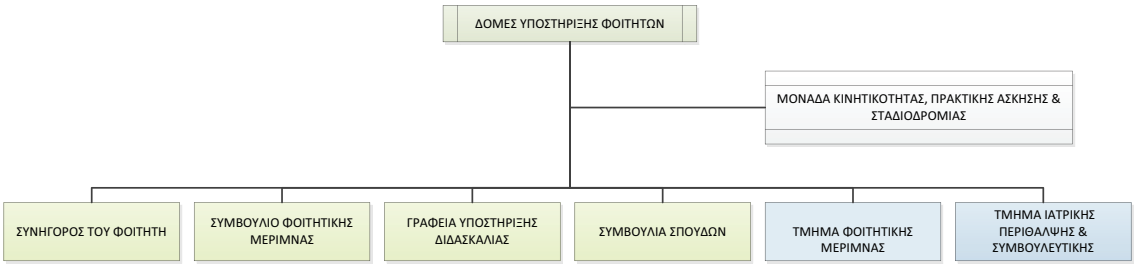
(στ) ανάπτυξης πολιτιστικών, αθλητικών και ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων, αλλά και

(ζ) παροχής εξυπηρετήσεων μητρώου για την παρακολούθηση της εξέλιξης των σπουδών.

Το σύνολο των υπηρεσιών προς φοιτητές στοχεύει στην οργάνωση και ενεργοποίηση εκείνων των μηχανισμών και εξυπηρετήσεων που θα επιτρέψουν στο φοιτητή και τη φοιτήτρια του Ιδρύματος να στραφούν απερίσπαστοι στις σπουδές τους. Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι (1) ελκυστικές, (2) προσιτές, (3) φιλικές στη χρήση και (4) αποδοτικές.

Σχήμα 10 – Αρχές & Στόχοι

Για την απόδοση των υπηρεσιών προς τους φοιτητές έχουν θεσπιστεί και εμπλέκονται οργανωτικές μονάδες της διοικητικής δομής του Ιδρύματος, περιγραφόμενες στον Οργανισμό του ΤΕΙ Θεσσαλίας.



Σχήμα 11 – Δομή Υπηρεσιών

Αναλυτικότερα και κατά περίπτωση υπηρεσίας οι εμπλεκόμενες διοικητικές δομές είναι οι αναφερόμενες στη συνέχεια:

(α) υπηρεσία εξασφάλισης ενός περιβάλλοντος υγειονομικής και ψυχολογικής μέριμνας και συμβουλευτικής:

Τμήμα Υγειονομικής Περίθαλψης - Συμβουλευτικής και Κοινωνικής Μέριμνας της Διεύθυνσης Σταδιοδρομίας-Φοιτητικής Μέριμνας και Υγειονομικής Περίθαλψης, στην αρμοδιότητα του οποίου υπάγονται όλα τα θέματα που έχουν σχέση με την παροχή πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας.

Στις αρμοδιότητες του Τμήματος υπάγονται, ενδεικτικά:

η τήρηση βιβλίου κινήσεως των φοιτητών και του προσωπικού,

η εισήγηση μέτρων προς την Διεύθυνση του Ιδρύματος για την προαγωγή και διασφάλιση της υγείας των φοιτητών και των εργαζομένων και την υγιεινή των χώρων του Ιδρύματος

η μέριμνα για την προμήθεια του αναγκαίου φαρμακευτικού υλικού και οργάνων

η άσκηση πρόληψης για τη διατήρηση, βελτίωση και προαγωγή της υγείας των φοιτητών

η αγωγή υγείας, και η συνεργασία με όλους τους φορείς μέσα στην κοινότητα για θέματα κοινωνικής μέριμνας καθώς και οποιοδήποτε άλλο θέμα που από τη φύση του υπάγεται στις αρμοδιότητές του.

Η ψυχολογική και συμβουλευτική υποστήριξη για προβλήματα που πιθανώς να εμφανιστούν κατά τη διάρκεια της φοιτητικής τους ζωής.

Η διοργάνωση σεμιναρίων βιωματικού χαρακτήρα για την αντιμετώπιση διάφορων καταστάσεων όπως κρίσεις πανικού, επικοινωνιακά προβλήματα, συγκρούσεις κ.α.

Το Τμήμα στελεχώνεται με Ιατρούς κατά προτεραιότητα παθολόγους και Καρδιολόγους Νοσηλευτές, ψυχολόγους και ψυχοθεραπευτές - επαγγελματίες ψυχικής υγείας σε αριθμό που να εξασφαλίζεται η 12ωρη λειτουργία του και εφόσον η διαχείριση των φοιτητικών εστιών γίνεται από το Ίδρυμα και για την κάλυψη νυχτερινής βάρδιας για τους διαμένοντες στις εστίες φοιτητές.

Σε περίπτωση έλλειψης μόνιμου προσωπικού για τη στελέχωση του Τμήματος και προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες για τις πρώτες βοήθειες μπορεί το ΤΕΙ/Θ με απόφαση της Συνέλευσης να συνάπτει σύμβαση με ιδιώτες ιατρούς και νοσηλευτές ή εταιρείες που παρέχουν ανάλογες υπηρεσίες για κάλυψη των αναγκών αυτών.

(β) υπηρεσία κάλυψης βασικών αναγκών διατροφής και στέγασης:

Τμήμα Φοιτητικής Μέριμνας, στην αρμοδιότητα του οποίου υπάγονται όλα τα θέματα που έχουν σχέση με την εξασφάλιση της απαραίτητης υλικοτεχνικής υποδομής για την παροχή σίτισης και στέγασης στους σπουδαστές του Τ.Ε.Ι. Για το σύστημα παροχής της σίτισης και στέγασης καταρτίζεται κανονισμός από Επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του Πρύτανη και στην οποία συμμετέχουν οπωσδήποτε ο Προϊστάμενος της Δ/νσης Οικονομικού και ο Προϊστάμενος του Τμήματος Φοιτητικής Μέριμνας. Ο κανονισμός λειτουργίας εγκρίνεται από τη Σύγκλητο.

Επίσης, το Τμήμα έχει τη μέριμνα για:

- Την οργάνωση και λειτουργία βιβλιοθηκών, αναγνωστήριων, αναψυκτηρίων, εντευκτηρίων και λοιπών χώρων αναψυχής και άθλησης των σπουδαστών
- Την εξασφάλιση της απαραίτητης υλικοτεχνικής υποδομής, παροχής σίτισης και στέγασης στους φοιτητές του ΤΕΙ
- Την περιοδική έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων με πληροφορίες γύρω από τις διευκολύνσεις και τον τρόπο που παρέχονται στους σπουδαστές
- Την παροχή πληροφοριών σχετικά με τις διευκολύνσεις και τους τρόπους παροχής των στους φοιτητές, καθώς και τη χορήγηση σπουδαστικών δανείων, υποτροφιών και άλλων βοηθημάτων.

Με τη θέσπιση του Οργανισμού του ΤΕΙ Θεσσαλίας συνιστάται επίσης «Συμβούλιο Φοιτητικής Μέριμνας» με πρόεδρο τον Πρύτανη ή αναπληρωτή του και με μέλη του Καθηγητές και φοιτητές, με σκοπό τη συζήτηση και τη διατύπωση προτάσεων για την αντιμετώπιση θεμάτων σχετικά με τη διαβίωση των φοιτητών και τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών φοιτητικής μέριμνας του ιδρύματος, καθώς και με την ορθή εφαρμογή των σχετικών αποφάσεων των συλλογικών οργάνων.

(γ) υπηρεσία παροχής συμβουλών νομικής φύσης, αλλά και συμβουλών που αφορούν τις σπουδές:

1. Συνήγορος του Φοιτητή

Στο ίδρυμα συνιστάται αυτοτελές Γραφείο με την επωνυμία «Συνήγορος του φοιτητή», με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή φοιτητών και διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του ιδρύματος.

Ο συνήγορος του φοιτητή, που προΐσταται του ομώνυμου αυτοτελούς γραφείου, μπορεί να είναι καθηγητής ή

ομότιμος καθηγητής του ιδρύματος και ορίζεται από το Συμβούλιο του ιδρύματος, ύστερα από γνώμη της Συγκλήτου, για θητεία ενός ακαδημαϊκού έτους χωρίς αμοιβή, με δυνατότητα ανανέωσης, εφόσον ο ίδιος το επιθυμεί.

Το Γραφείο στελεχώνεται με διοικητικό προσωπικό με κατάλληλα προσόντα και εμπειρία (πανεπιστημιακής εκπαίδευσης με ειδίκευση στη Νομική Επιστήμη ή στον ευρύτερο χώρο της Διοίκησης) και υποστηρίζεται με όλα τα απαραίτητα τεχνικά μέσα και εφαρμογές.

Ο Συνήγορος του φοιτητή διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή, και διαμεσολαβεί στα αρμόδια όργανα του ιδρύματος για την επίλυση τους. Μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και το φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος. Ο συνήγορος του φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.

Ο συνήγορος του φοιτητή συνεργάζεται κατά περίπτωση με την επιτροπή Δεοντολογίας, εφόσον κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης προκύψουν θέματα αρμοδιότητάς της.

Ο συνήγορος του φοιτητή μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

Τα πορίσματα του Συνηγόρου του φοιτητή, καθώς και έκθεση με τα ετήσια πεπραγμένα του δημοσιεύονται στο διαδικτυακό τόπο του ιδρύματος, με την επιφύλαξη των διατάξεων του Ν. 2472/1997 (Α΄ 50), όπως ισχύει.

2. Επιτροπή και Γραφείο Υποστήριξης Διδασκαλίας

Ιδρύεται με τον Οργανισμό του ΤΕΙ/Θ Γραφείο Υποστήριξης Διδασκαλίας, διοικητικά υπαγόμενο στη Διεύθυνση Σπουδών και Ακαδημαϊκών Υποθέσεων με ακαδημαϊκή εποπτεία από την Επιτροπή Υποστήριξης Διδασκαλίας (ΕΥΔ). Πρόεδρος της ΕΥΔ ορίζεται ο αναπληρωτής πρύτανη αρμόδιος για τα ακαδημαϊκά θέματα. Ως μέλη της ΕΥΔ ορίζονται από τον Πρύτανη από ένας καθηγητής μέλος (α) της ΜΟΔΙ Π, (β) της Μονάδας Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών και (γ) από ένας εκπρόσωπος κάθε Σχολής.

Αντικείμενο του Γραφείου Υποστήριξης Διδασκαλίας είναι η μελέτη και διατύπωση εισηγήσεων σχετικών με τις ακολουθούμενες διδακτικές τεχνικές και ιδιαίτερα η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στο διδακτικό έργο, καθώς και η διοργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων με σκοπό την ενημέρωση και εξοικείωση των καθηγητών του Ιδρύματος με νέες τεχνικές και τεχνολογίες στη διδασκαλία. Οι εισηγήσεις του Γραφείου Υποστήριξης διδασκαλίας προωθούνται προς τα Τμήματα για απόφαση υλοποίησης από τη Συνέλευσή τους.

(δ) υπηρεσία εξασφάλισης θέσεων πρακτικής άσκησης και εργασίας και

(ε) υπηρεσία διευκόλυνσης νια τη συμμετοχή σε δράσεις κινητικότητας μέσω του προγράμματος Erasmus:

Στρατηγικός σχεδιασμός ανάπτυξης και εποπτεία στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών των περιπτώσεων (δ) και (ε) παρέχεται από τη Μονάδα Κινητικότητας, Πρακτικής Άσκησης και Σταδιοδρομίας, η οποία συγκροτείται με τη θέσπιση του Οργανισμού του Ιδρύματος. Η Μονάδα Κινητικότητας, Πρακτικής Άσκησης και Σταδιοδρομίας (ΜΟΚΙΠ) αντικαθιστά τη Δομή Απασχόλησης και Σταδιοδρομίας (ΔΑΣΤΑ).

Οι διοικητικές δομές που υποστηρίζουν την απόδοση των σχετικών υπηρεσιών, όπως καταγράφονται στον Οργανισμό του Ιδρύματος, είναι:

1. Τμήμα Απασχόλησης και Σταδιοδρομίας, της Δ/νσης Σταδιοδρομίας- Φοιτητικής Μέριμνας και Υγειονομικής Περίθαλψης.

Ειδικότερα στις αρμοδιότητες του τμήματος συμπεριλαμβάνονται:

- Διοικητική και οικονομική διαχείριση και υποστήριξη των διαδικασιών διασύνδεσης με τις επιχειρήσεις/ φορείς και σταδιοδρομίας
- Τήρηση μητρώου συνεργαζόμενων επιχειρήσεων και φορέων, ανά Τμήμα του Ιδρύματος
- Διαχείριση της επικοινωνίας μεταξύ του Ιδρύματος και συνεργαζόμενων επιχειρήσεων και φορέων
- Συνεργασία και παροχή διοικητικής υποστήριξης στη Μονάδα Κινητικότητας, Πρακτικής Άσκησης και Σταδιοδρομίας
- Μέριμνα για την εφαρμογή αποφάσεων και υλοποίηση στρατηγικού σχεδιασμού της Μονάδας Κινητικότητας, Πρακτικής Άσκησης και Σταδιοδρομίας
- Μέριμνα για την έκδοση πληροφοριακού υλικού για το ίδρυμα σε ξένη γλώσσα
- Επικοινωνία και συνεργασία με τα μέλη ΕΠ και τα ακαδημαϊκά Τμήματα
- Συνδρομή στη σύνταξη ενημερωτικού φυλλαδίου, με όλες τις δραστηριότητες του Τμήματος, για το φοιτητικό πληθυσμό
- Συνδρομή στη διοργάνωση εκδηλώσεων ενημέρωσης των φοιτητών για όλα τα προγράμματα καινοτομίας και σταδιοδρομίας
- Συμμετοχή σε ενημερωτικές ημερίδες σχετικές με τα αντικείμενα που διαχειρίζεται το τμήμα
- Ανάπτυξη δικτύου συνεργατών (επιχειρήσεων και οργανισμών)
- Συνδρομή στη σύνταξη ενημερωτικού φυλλαδίου για τις επιχειρήσεις / φορείς
- ενημέρωση και υποστήριξη φοιτητών στην αναζήτηση εργασίας
- εισαγωγή σχετικών στοιχείων στο πληροφοριακό σύστημα της Διεύθυνσης, εξαγωγή στατιστικών και λοιπών στοιχείων
- συμμετοχή στη σύνταξη μελετών αξιολόγησης και αποτίμησης της δράσης του Τμήματος
- υποστήριξη δράσεων ενημέρωσης, ημερίδων κ.λπ. σχετικών με τις δραστηριότητες του Τμήματος
- προβολή των δράσεων του Τμήματος μέσω του ιστότοπου του Ιδρύματος
- Συνδρομή στη σύνταξη Τεχνικών Δελτίων και Εξαμηνιαίων Αναφορών / Ετήσιων Εκθέσεων / Ετήσιων Σχεδίων Δράσης κ.ά.
- Καταγραφή του πληροφοριακού υλικού της βιβλιοθήκης του Τμήματος και επικαιροποίηση / εμπλουτισμός του

● Αναζήτηση πληροφοριών και σύνταξη ανακοινώσεων

● Ατομική συμβουλευτική υποστήριξη των φοιτητών / αποφοίτων για τη σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και συνοδευτικής επιστολής, την παρουσία σε συνέντευξη επιλογής προσωπικού ή επιλογής σε Π.Μ.Σ., τις τεχνικές αναζήτησης εργασίας, τη συγγραφή υπομνήματος (έκθεσης αυτοαναφοράς), την ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας κ.ά.

● Διοργάνωση Εργαστηρίων Συμβουλευτικής (σε ολιγομελείς ομάδες) για τα παραπάνω θέματα

● Σύνταξη ενημερωτικού υλικού για τη συμβουλευτική σταδιοδρομίας

● Πληροφόρηση για θέσεις εργασίας, σεμινάρια κατάρτισης, μεταπτυχιακές σπουδές και υποτροφίες

● Σύνταξη συμβουλευτικού υλικού για την ενίσχυση της επιχειρηματικής δράσης και την καινοτομική δραστηριότητα

● Συλλογή στοιχείων με βάση δείκτες παρακολούθησης (Συλλογή στατιστικών στοιχείων ωφελουμένων)

● Ανάδειξη της καινοτομίας και επιχειρηματικότητας ως σημαντικής προοπτικής απασχόλησης

● Ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ της ακαδημαϊκής κοινότητας και των παραγωγικών φορέων

● Προαγωγή της έρευνας σε πεδία συναφή με την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία.

2. Τμήμα Φοιτητικών Ανταλλαγών και Πρακτικής Άσκησης, της Δ/νσης Σπουδών και Ακαδημαϊκών Υποθέσεων.

Στην αρμοδιότητα του οποίου υπάγονται όλα τα θέματα που έχουν σχέση με τη συγκέντρωση των κάθε φύσεως νομοθετημάτων, αποφάσεων και εγκυκλίων, που αφορούν την πρακτική άσκηση των φοιτητών καθώς επίσης και όλα τα θέματα που απορρέουν από τη συμμετοχή του Ιδρύματος σε συνεργασίες (τοπικές και διεθνείς), σε προγράμματα ανταλλαγών φοιτητών ή του προσωπικού του Ιδρύματος.

Το Τμήμα έχει τη μέριμνα για την πρακτική άσκηση των φοιτητών σε συνεργασία με τα τμήματα των Σχολών, με κύρια επιδίωξη την αποδοτική άσκηση των σπουδαστών και την αποτελεσματική σύνδεση της εκπαίδευσης με την παραγωγή και τη μέριμνα για την εξασφάλιση των αναγκαίων κάθε φορά θέσεων για την πρακτική άσκηση των σπουδαστών όλων των τμημάτων.

Ειδικότερα στις αρμοδιότητες του τμήματος συμπεριλαμβάνονται:

● Υποβολή προγραμμάτων κινητικότητας φοιτητών και καθηγητών για χρηματοδότηση από το ΙΚΥ ή τον εκάστοτε οριζόμενο αρμόδιο φορέα

● Προκήρυξη προγραμμάτων κινητικότητας

● Διοικητική και οικονομική διαχείριση και υποστήριξη των διαδικασιών κινητικότητας και πρακτικής άσκησης

● Ενημέρωση των φοιτητών και εν γένει της ακαδημαϊκής κοινότητας για προγράμματα κινητικότητας

● Καταχώρηση στοιχείων κινητικότητας στο ανάλογο πληροφοριακό σύστημα της υπηρεσίας, εξαγωγή στατιστικών και λοιπών στοιχείων και σύνταξη σχετικών μελετών

● Τήρηση μητρώου συνεργαζόμενων Ιδρυμάτων του εξωτερικού, ανά Τμήμα του Ιδρύματος

● Διαχείριση της επικοινωνίας μεταξύ του Ιδρύματος και συνεργαζόμενων Ιδρυμάτων

● Παρακολούθηση των εξελίξεων και της διαμόρφωσης νέων ευρωπαϊκών πλαισίων για θέματα κινητικότητας και ενημέρωση της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος

● Υποδοχή και ενημέρωση εισερχόμενων φοιτητών και καθηγητών από Ιδρύματα εξωτερικού

● Εξυπηρέτηση και πληροφόρηση των φοιτητών σε όλα τα στάδια της κινητικότητας

● Ενημέρωση και συνεργασία με τους υπεύθυνους κινητικότητας των ακαδημαϊκών Τμημάτων

● Συνεργασία και παροχή διοικητικής υποστήριξης στη Μονάδα Κινητικότητας, Πρακτικής Άσκησης και Σταδιοδρομίας

● Μέριμνα για την εφαρμογή αποφάσεων και υλοποίηση στρατηγικού σχεδιασμού της Μονάδας Κινητικότητας, Πρακτικής Άσκησης και Σταδιοδρομίας

● Μέριμνα για την έκδοση πληροφοριακού υλικού για το ίδρυμα σε ξένη γλώσσα

● Ευθύνη ενημέρωσης και παρακολούθησης εφαρμογής του συστήματος ECTS πιστωτικών μονάδων

● Ενημέρωση και υποστήριξη των ακαδημαϊκών Τμημάτων σε θέματα που αφορούν το Diploma Supplement και το Diploma Supplement Label

● Πληροφόρηση φοιτητών για την πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις εσωτερικού ή σε Ιδρύματα εξωτερικού

● Επικοινωνία και συνεργασία με τα μέλη ΕΠ και τα ακαδημαϊκά Τμήματα

● Συνδρομή στη σύνταξη ενημερωτικού φυλλαδίου, με όλες τις δραστηριότητες του Τμήματος, για το φοιτητικό πληθυσμό

● Συνδρομή στη διοργάνωση εκδηλώσεων ενημέρωσης των φοιτητών για όλα τα προγράμματα κινητικότητας και πρακτικής άσκησης

● Συμμετοχή σε ενημερωτικές ημερίδες σχετικές με τα αντικείμενα που διαχειρίζεται το τμήμα

● Ανάπτυξη δικτύου συνεργατών (επιχειρήσεων και οργανισμών) για την πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης των φοιτητών

● Αντιστοίχιση θέσεων πρακτικής άσκησης και υποψηφίων φοιτητών και προώθηση των φοιτητών σε φορείς για πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης

● Συνδρομή στη διοργάνωση εκδηλώσεων ενημέρωσης των επιχειρήσεων και φορέων υποδοχής φοιτητών για πρακτική άσκηση

● Συνδρομή στη σύνταξη ενημερωτικού φυλλαδίου για τις επιχειρήσεις / φορείς

● υποβολή προτάσεων για χρηματοδότηση στα πλαίσια ευρωπαϊκών προγραμμάτων πρακτικής άσκησης σε φορέα ή επιχείρηση του εξωτερικού

● διαχείριση της επικοινωνίας και τήρηση μητρώου συνεργαζόμενων φορέων και επιχειρήσεων εσωτερικού και εξωτερικού

● ενημέρωση και υποστήριξη φοιτητών στην αναζήτηση φορέα για πρακτική άσκηση

● επικοινωνία και υποστήριξη φοιτητών στη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης

● εισαγωγή σχετικών στοιχείων στο πληροφοριακό σύστημα της Διεύθυνσης, εξαγωγή στατιστικών και λοιπών στοιχείων

● συμμετοχή στη σύνταξη μελετών αξιολόγησης και αποτίμησης της πρακτικής άσκησης

● υποστήριξη δράσεων ενημέρωσης, ημερίδων κ.λπ. σχετικών με τις δραστηριότητες του Τμήματος

● προβολή των δράσεων του Τμήματος μέσω του ιστότοπου του Ιδρύματος

● Συνδρομή στη σύνταξη Τεχνικών Δελτίων και Εξαμηνιαίων Αναφορών / Ετήσιων Εκθέσεων / Ετήσιων Σχεδίων Δράσης κ.ά.

● Καταγραφή του πληροφοριακού υλικού της βιβλιοθήκης του Τμήματος και επικαιροποίηση / εμπλουτισμός του

● Αναζήτηση πληροφοριών και σύνταξη ανακοινώσεων

● Ατομική συμβουλευτική υποστήριξη των φοιτητών / αποφοίτων για τη σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και συνοδευτικής επιστολής, την παρουσία σε συνέντευξη επιλογής προσωπικού ή επιλογής σε Π.Μ.Σ., τις τεχνικές αναζήτησης εργασίας, τη συγγραφή υπομνήματος (έκθεσης αυτοαναφοράς), την ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας κ.ά.

● Διοργάνωση Εργαστηρίων Συμβουλευτικής (σε ολιγομελείς ομάδες) για τα παραπάνω θέματα

● Συλλογή στοιχείων με βάση δείκτες παρακολούθησης (Συλλογή στατιστικών στοιχείων ωφελουμένων).

(στ) υπηρεσίες ανάπτυξης πολιτιστικών, αθλητικών και ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων:

Την υποστήριξη των υπηρεσιών αυτών έχει το Γραφείο Φυσικής Αγωγής και Πολιτιστικών Δραστηριοτήτων, του Τμήματος Φοιτητικής Μέριμνας, της Διεύθυνσης Σταδιοδρομίας- Φοιτητικής Μέριμνας και Υγειονομικής Περίθαλψης.

Στην αρμοδιότητα του Γραφείου Φυσικής Αγωγής και Πολιτιστικών Δραστηριοτήτων υπάγονται όλα τα θέματα που έχουν σχέση με τη διοργάνωση αθλητικών, καλλιτεχνικών, πολιτιστικών και κοινωνικών εκδηλώσεων εντός και εκτός της χώρας.

Για την λειτουργία του Γραφείου Φ.Α. προσλαμβάνονται καθηγητές Φυσικής Αγωγής με τον τρόπο που προβλέπεται από το νόμο για τους Επιστημονικούς Συνεργάτες του Ιδρύματος, ύστερα από πρόταση του Πρύτανη και απόφαση της Συγκλήτου.

Για τα επί μέρους θέματα λειτουργίας του Γραφείου, όπως ορισμός υπευθύνου Γραφείου Φ.Α., τρόπος χρήσης των εγκαταστάσεων, κανόνες πραγματοποίησης των αθλητικών δραστηριοτήτων, όροι συμμετοχής κ.λπ., συντάσσεται κανονισμός λειτουργίας από Επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση Πρύτανη και στην οποία συμμετέχουν ο Γραμματέας του Ιδρύματος και ο Προϊστάμενος του Τμήματος Φοιτητικής Μέριμνας. Ο κανονισμός εγκρίνεται από τη Σύγκλητο.

(ζ) παροχή εξυπηρετήσεων μητρώου για την παρακολούθηση της εξέλιξης των σπουδών:

Την υποστήριξη των υπηρεσιών αυτών έχει το Τμήμα Ενιαίου Μητρώου Φοιτητών, της Διεύθυνσης Σπουδών και Ακαδημαϊκών Υποθέσεων.

Στην αρμοδιότητα του Ενιαίου Μητρώου Φοιτητών υπάγονται όλα τα σπουδαστικά θέματα όλων των τμημάτων του Ιδρύματος και για όλα τα προγράμματα Σπουδών. Η λειτουργία του Τμήματος αυτού σκοπό έχει την αποτελεσματική αντιμετώπιση των σπουδαστικών θεμάτων ενιαία για όλα τα τμήματα του Ιδρύματος, με την εισαγωγή νέων διαδικασιών, όπως ηλεκτρονική εγγραφή των νεοεισερχόμενων φοιτητών, ηλεκτρονική υποβολή βαθμολογιών, έκδοση του παραρτήματος διπλώματος, κ.λπ..

Ειδικότερα στο μητρώο διενεργούνται:

● Εγγραφές νεοεισακτέων σπουδαστών

● Εγγραφές από κατατάξεις

● Εγγραφές από μεταγραφές

● Διαγραφές σπουδαστών (Εθελοντικές και Υποχρεωτικές)

● Ολοκλήρωση βαθμολογιών μετά την καταχώρηση από τους διδάσκοντες

● Πρακτική άσκηση (βεβαίωση ότι πληρούν τις προϋποθέσεις έναρξης πρακτικής)

● Καταχώρηση πρακτικής στο πρόγραμμα γραμματείας με την έναρξη της πρακτικής

● Ολοκλήρωση πρακτικής στο πρόγραμμα γραμματείας με τη λήξη της πρακτικής.

● Πτυχιακή Εργασία (καταχώρηση πτυχιακής εργασίας στο πρόγραμμα γραμματείας με την έναρξη της πτυχιακής

● Ολοκλήρωση πτυχιακής εργασίας στο πρόγραμμα γραμματείας με την εξέταση της πτυχιακής εργασίας.

● Εκδόσεις πτυχίων

● Εκδόσεις Παραρτημάτων Διπλώματος στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα

● Υποτροφίες ΙΚΥ

● Ετήσια στατιστικά δελτία και ότι άλλο ζητηθεί κατά περίπτωση

● Προγράμματα σπουδών/Τάξεις/Διδάσκοντες

● Πιστοποιητικά φοίτησης (βεβαιώσεις σπουδών, στρατολογίας κ.λπ.)

● Βιβλιάρια υγείας

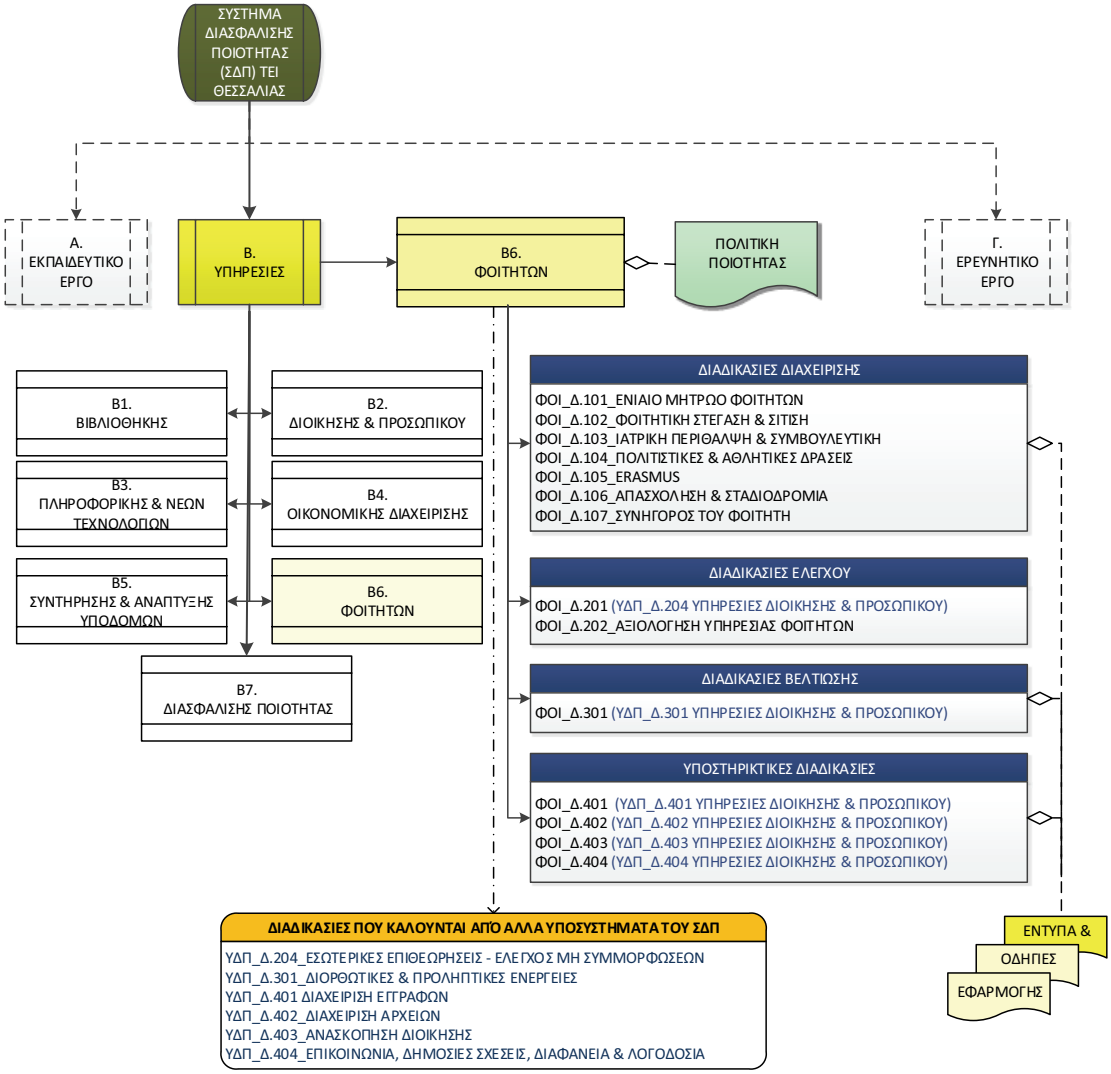
● Επίλυση προβλημάτων δήλωσης μαθημάτων και προβλημάτων που έχουν σχέση με τις σπουδές.

Το Ενιαίο Μητρώο Φοιτητών έχει δικό του πρωτόκολλο και σφραγίδα.

Ο Προϊστάμενος του Τμήματος υπογράφει όλα τα πιστοποιητικά σπουδαστικής κατάστασης, τα πιστοποιητικά περάτωσης σπουδών, παραρτήματα διπλώματος, αλληλογραφία με τα τμήματα και τις Σχολές και κάθε σχετικό έγγραφο που αφορά στοιχεία που τηρούνται στο Μητρώο, εκτός από εκείνα στα οποία ρητά απαιτείται η υπογραφή από τον Προϊστάμενο του Τμήματος (π.χ. πτυχία). Η λειτουργία του Μητρώου θα υποστηρίζεται από ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και ψηφιακή υπογραφή με στόχο όλη η διακίνηση των εγγράφων να γίνεται ηλεκτρονικά.

Διαδικασίες Υπηρεσιών προς Φοιτητές

Οι διαδικασίες του υποσυστήματος του ΣΔΠ που αφορά υπηρεσίες προς φοιτητές εικονίζονται στο Σχήμα 3.



Σχήμα 12: Διαδικασίες Υπηρεσιών προς Φοιτητές

Οι διαδικασίες περιγράφονται αναλυτικά στο τεύχος των Διαδικασιών, με τις παρεχόμενες Οδηγίες και χρησιμοποιούμενα Έντυπα.

Στόχοι και Δείκτες

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕΙΚΤΗ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΟΝΟΜΑ ΜΕΤΡΟΥ ΔΕΙΚΤΗ	ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΙΣ
ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ		Αριθμός ΑΕΙ Εξωτερικού με διμερή συμφωνία	
		Αριθμός χωρών με διμερή συμφωνία	
		Αριθμός ετήσιων εισερχομένων φοιτητών	
		Αριθμός ετήσιων εξερχομένων φοιτητών	
		Αριθμός ετήσιων εισερχομένων καθηγητών	
		Αριθμός ετήσιων εξερχομένων καθηγητών	
		Αριθμός καθηγητών που είναι υπεύθυνοι διμερούς συμφωνίας	
ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ	ERASMUS PLACEMENT	Αριθμός διαθέσιμων θέσεων	
		Αριθμός συνεργαζόμενων ευρωπαϊκών επιχειρήσεων/φορέων	
		Αριθμός συνεργαζόμενων φορέων από ΟΠΣ ΤΕΙ Θεσσαλίας	
		Αριθμός συνεργαζόμενων φορέων από ΟΠΣ ΑΤΛΑΣ	
		Ετήσιος αριθμός φοιτητών που ολοκλήρωσαν την Π.Α.	
		Ετήσιος αριθμός θέσεων που διαθέτει το ΤΕΙ Θεσσαλίας	
	ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΗ (ΕΣΠΑ)	Αριθμός διαθέσιμων θέσεων	
		Αριθμός συνεργαζόμενων επιχειρήσεων/φορέων	
		Αριθμός συνεργαζόμενων φορέων από ΟΠΣ ΤΕΙ Θεσσαλίας	
		Αριθμός συνεργαζόμενων φορέων από ΟΠΣ ΑΤΛΑΣ	
		Ετήσιος αριθμός φοιτητών που ολοκλήρωσαν την Π.Α.	
		Ετήσιος αριθμός θέσεων που διαθέτει το ΤΕΙ Θεσσαλίας	
	ΜΗ ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΗ	Αριθμός διαθέσιμων θέσεων	
		Αριθμός συνεργαζόμενων επιχειρήσεων/φορέων	
		Αριθμός συνεργαζόμενων φορέων από ΟΠΣ ΤΕΙ Θεσσαλίας	
		Αριθμός συνεργαζόμενων φορέων από ΟΠΣ ΑΤΛΑΣ	
		Ετήσιος αριθμός φοιτητών που ολοκλήρωσαν την Π.Α.	
		Ετήσιος αριθμός θέσεων που διαθέτει το ΤΕΙ Θεσσαλίας	
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ		Αριθμός συνεργαζόμενων επιχειρήσεων/φορέων	
		Αριθμός συνεργαζόμενων φορέων από ΟΠΣ ΤΕΙ Θεσσαλίας	
		Αριθμός συνεργαζόμενων φορέων από ΟΠΣ ΑΤΛΑΣ	
		Ετήσιος αριθμός φοιτητών που βρήκαν απασχόληση	
ΙΑΤΡΙΚΗ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ & ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	ΙΑΤΡΙΚΗ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ	Αριθμός Ιατρών στο Τμήμα Περίθαλψης/Συμβουλευτικής	
		Αριθμός Νοσηλευτριών στο Ίδρυμα	
		Αριθμός συνεργαζόμενων ιατρών	
		Ετήσιος αριθμός φοιτητών που εξυπηρετήθηκαν εντός Ιδρύματος	
		Ετήσιος αριθμός φοιτητών που παραπέμφθηκαν	
		Ετήσιο κόστος νοσηλείων	
		Ετήσιο κόστος φαρμακευτικού υλικού	
	ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	Αριθμός ψυχολόγων/ψυχιάτρων στη Τμήμα Περίθαλψης/Συμβ/ής	
		Ετήσιος αριθμός φοιτητών που εξυπηρετήθηκαν	
		Ετήσιος αριθμός φοιτητών που παραπέμφθηκαν	
ΣΤΕΓΑΣΗ		Αριθμός διαθέσιμων κλινών	
		Ετήσιος αριθμός φοιτητών που εξυπηρετήθηκαν	
		Ετήσιος αριθμός αιτήσεων	
		Ετήσια έσοδα	

		Διάστημα (σε ημέρες) μεταξύ ημερομηνίας λήξης αιτήσεων και ανακοίνωσης αποτελεσμάτων	
		Μέσο κόστος υπηρεσιών στέγασης ανά φοιτητή ανά ακαδημαϊκό έτος	
		Μέσο κόστος στέγασης/ αριθμό διαθέσιμων κλινών	
		Ετήσιο κόστος συντήρησης υποδομών στέγασης	
		Αποτίμηση υποδομών στέγασης	
ΣΙΤΙΣΗ		Αριθμός φοιτητών προς σίτιση (ΥΠΑΙΘ)	
		Βαθμός ικανοποίησης φοιτητών από το μενού	
		Βαθμός ικανοποίησης φοιτητών από την ποιότητα	
		Αριθμός καθηγητών που χρησιμοποιούν το φοιτητικό εστιατόριο	
		Μέσο κόστος υπηρεσιών σίτισης ανά φοιτητή ανά ακαδημαϊκό έτος	
		Μέσο κόστος σίτισης ανά φοιτητή (ανά ακαδημαϊκό έτος)	
		Αποτίμηση υποδομών σίτισης	
ΓΕΝΙΚΑ		Μέσος κόστος φοίτησης ανά φοιτητή ανά ακαδημαϊκό έτος	
		Μέσο κόστος φοίτησης ανά αποφοιτήσαντα (ή απονεμόμενο πτυχίο)	
		Μέσο κόστος εκπαίδευσης/ συνολικό κόστος	
		Αποτίμηση υποδομών βιβλιοθήκης, αναγνωστηρίων, χώρων άθλησης κλπ	
		Αριθμός αιτημάτων για παροχή πληροφορίων σχετικά με χορήγηση σπουδαστικών δανείων , υποτροφιών κλπ.	

Β7. Υπηρεσίες Διασφάλισης Ποιότητας

Αρμοδιότητες και Στόχοι της ΜΟΔΙΠ

Σύμφωνα με τον νόμο η ΜΟ.ΔΙ.Π. είναι αρμόδια ιδίως για (Ν. 4009/2011, άρθρο 14.2):

(α) την ανάπτυξη συγκεκριμένης πολιτικής, στρατηγικής και των απαραίτητων διαδικασιών για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του έργου και των υπηρεσιών του ιδρύματος, που αποτελεί το εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης της Ποιότητας του ιδρύματος,

(β) την οργάνωση, λειτουργία και συνεχή βελτίωση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης της ποιότητας του ιδρύματος,

(γ) το συντονισμό και την υποστήριξη των διαδικασιών αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων και των λοιπών υπηρεσιών του ιδρύματος και

(δ) την υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης των προγραμμάτων σπουδών και του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης της ποιότητας του ιδρύματος, στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της ΑΔΙΠ.

Η ΜΟΔΙΠ συγκροτείται με απόφαση του Συμβουλίου του Ιδρύματος και αποτελείται από τον Πρόεδρο ή των Αναπληρωτή Πρόεδρο Ακαδημαϊκών Υποθέσεων, ως πρόεδρο, τα δε μέλη είναι πέντε καθηγητές του Ιδρύματος της βαθμίδας καθηγητή πρώτης βαθμίδας ή αναπληρωτή καθηγητή ή επίκουρου καθηγητή με αναλογική εκπροσώπηση των Σχολών. Στη ΜΟΔΙΠ μετέχουν επίσης εκπρόσωποι των κατηγοριών προσωπικού των άρθρων 28, 29 του Ν.4009/2011 και από ένας εκπρόσωπος των Μεταπτυχιακών και των Προπτυχιακών φοιτητών, εφόσον οριστούν, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες νόμιμες διαδικασίες.

Διοικητική υποστήριξη παρέχεται από τις διοικητικές υπηρεσίες του Ιδρύματος, όπως αυτές καθορίζονται από τον Οργανισμό του και περιγράφονται στον Εσωτερικό Κανονισμό.

Η ΜΟΔΙΠ υλοποιεί και εξειδικεύει τις επιταγές της νομοθεσίας και τις κατευθύνσεις της ΑΔΙΠ στο Εσωτερικό του Ιδρύματος.

Στόχοι των υπηρεσιών διασφάλισης ποιότητας στο ΤΕΙ Θεσσαλίας είναι:

1. Η ανάπτυξη πλήρους συστήματος διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας (ΣΔΠ), για το εκπαιδευτικό, το ερευνητικό έργο και τις υπηρεσίες του Ιδρύματος, που συνίσταται σε:

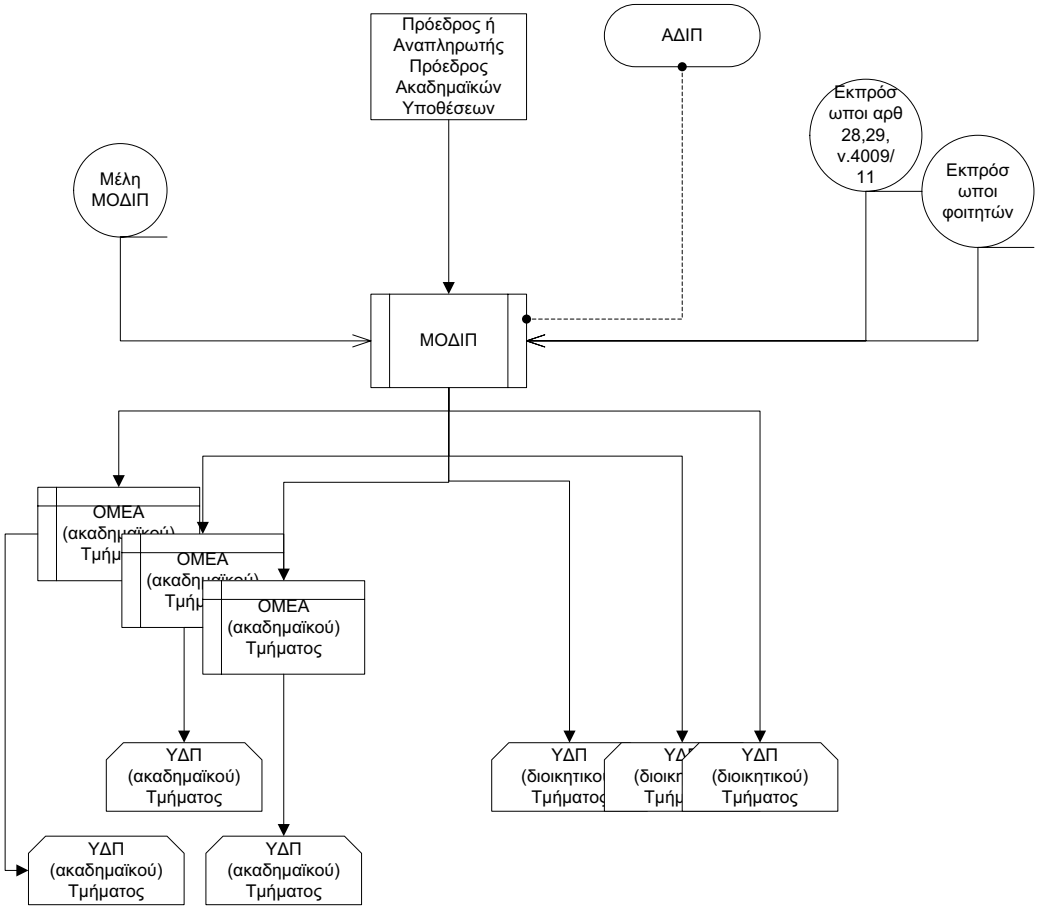
Α. Ανάπτυξη σαφούς πολιτικής διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας, κατά πεδίο εφαρμογής.

Β. Ανάπτυξη κωδικοποιημένων διαδικασιών που αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση της πολιτικής ποιότητας.

C. Συστηματοποίηση και κωδικοποίηση των χρησιμοποιούμενων εγγράφων και διαδικασιών αρχειοθέτησης.

D. Συστηματοποίηση και κωδικοποίηση οδηγιών εφαρμογής του συστήματος.

2. Η ανάπτυξη λειτουργικής δομής εντός του Ιδρύματος και διαρκούς συνεργασίας για την εφαρμογή και βελτίωση του ΣΔΠ. Η δομή που υλοποιείται στο Ίδρυμα εικονίζεται στο Σχήμα 13 (ΥΔΠ = Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας).



Σχήμα 13 – Δομή Οργάνων Διασφάλισης Ποιότητας

3. Η έκδοση επί μέρους οδηγιών, σύμφωνα με τις οδηγίες της ΑΔΙΠ, για την υποβοήθηση των ΟΜΕΑ και των ΥΔΠ ακαδημαϊκών και διοικητικών Τμημάτων σε θέματα

A. Πιστοποίησης και Εξωτερικής Αξιολόγησης Προγραμμάτων Σπουδών

B. Εκπόνησης Ετήσιας Συγκεντρωτικής Έκθεσης

C. Εκπόνησης Περιοδικής Έκθεσης Εσωτερικής Αξιολόγησης

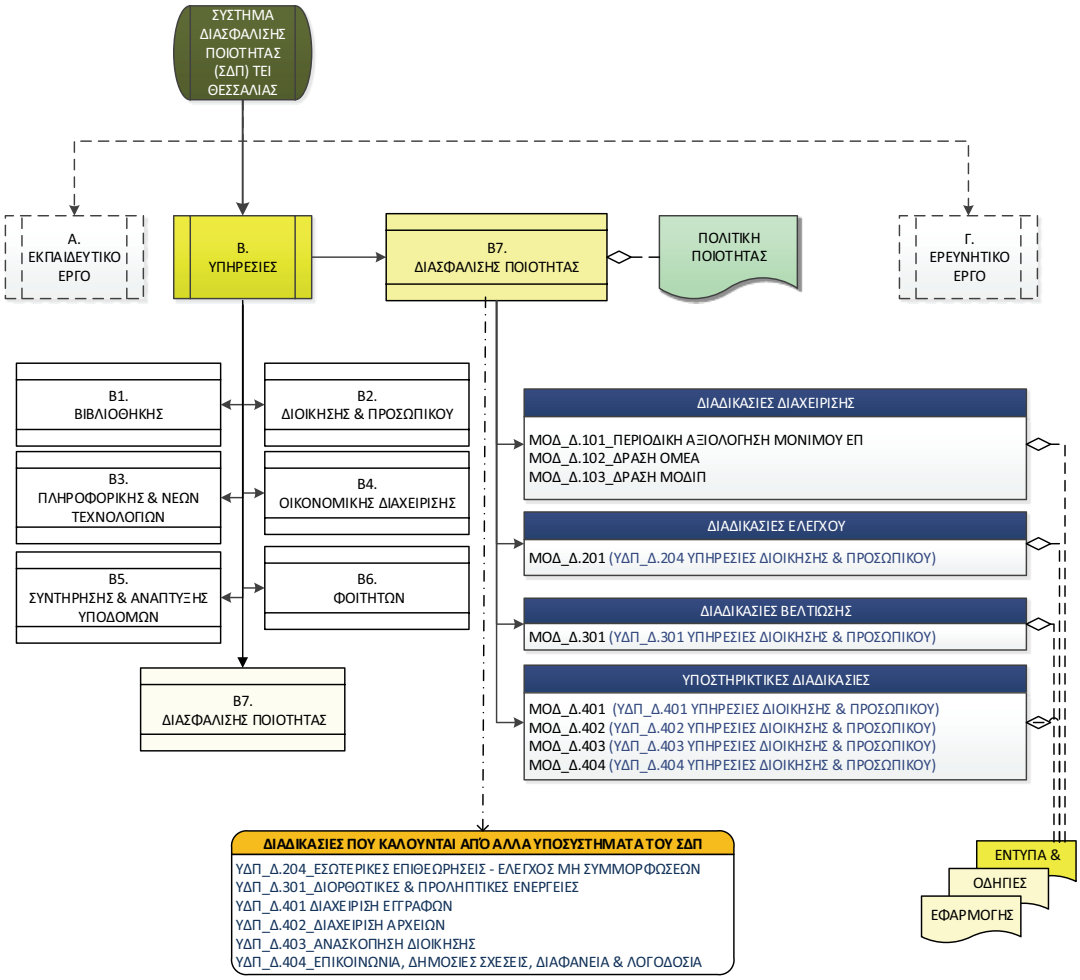
D. Ανάπτυξης Διαδικασιών Αξιολόγησης από τους φοιτητές

E. Κατάθεσης ετήσιων ατομικών δελτίων των καθηγητών και των μαθημάτων

4. Η ανάπτυξη και διαρκής βελτίωση Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος για την καταχώρηση των σχετικών με την αξιολόγηση πληροφοριών και την εξαγωγή στατιστικών στοιχείων

5. Η διασύνδεση του Πληροφοριακού Συστήματος της ΜΟΔΙΠ του Ιδρύματος με το πληροφοριακό σύστημα της ΑΔΙΠ.

Διαδικασίες Διασφάλισης και Βελτίωσης Ποιότητας
Οι διαδικασίες του υποσυστήματος εικονίζονται στο Σχήμα 14.



Σχήμα 14: Διαδικασίες Υπηρεσιών Διασφάλισης Ποιότητας

Ο έλεγχος της εφαρμογής του ΣΔΠ επιτυγχάνεται με το χρονικό προγραμματισμό περιοδικών ενεργειών (λόγου χάριν υποβολή ατομικών δελτίων ή συγκεντρωτικών εκθέσεων) και την υποβολή τους στο ολοκληρωμένο πληροφοριακά σύστημα της ΜΟΔΙΠ.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Λάρισα, 2 Μαρτίου 2016

Ο Πρόεδρος του Συμβουλίου
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΧΑΤΖΗΘΕΟΦΙΛΟΥ

ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

Το Εθνικό Τυπογραφείο είναι δημόσια υπηρεσία η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, με κύρια αποστολή την έντυπη και ηλεκτρονική έκδοση, εκτύπωση, διαχείριση και κυκλοφορία των φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ) και την κάλυψη των εκτυπωτικών αναγκών του Δημοσίου. (ν. 3469/2006, Α΄ 131).

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

1. ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

Η ηλεκτρονική μορφή των τευχών ΦΕΚ καθώς και διάφορες πληροφορίες που σχετίζονται με τα δημοσιεύματα σε αυτά, **διατίθενται δωρεάν από την ιστοσελίδα www.et.gr**. Για τα ΦΕΚ που δεν έχουν καταχωρισθεί στην ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου δίνεται η δυνατότητα δωρεάν αποστολής με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κατόπιν αίτησης που υποβάλλεται με τη συμπλήρωση ειδικής φόρμας στην ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου.

Η έντυπη μορφή των τευχών ΦΕΚ διατίθεται για μεμονωμένα φύλλα με το ανάλογο κόστος από το τμήμα Πωλήσεων απευθείας ή με ταχυδρομική αποστολή μέσω αίτησης παραγγελίας στα ΚΕΠ ενώ για ετήσια κυκλοφορία τευχών ΦΕΚ η διάθεση γίνεται υπό μορφή συνδρομής από το τμήμα Συνδρομητών.

Πληροφορίες σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την διαθεσιμότητα των τευχών και τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες θα βρείτε στην ιστοσελίδα. Επίσης στην ιστοσελίδα μπορείτε να αναζητήσετε πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, εφόσον γνωρίζετε τον Κωδικό Αριθμό Δημοσιεύματος (ΚΑΔ).

Περισσότερες πληροφορίες για δημοσιεύματα και λοιπά θέματα, μπορείτε να αναζητήσετε από το Τμήμα Πληροφοριών καθώς και από το τηλεφωνικό κέντρο του Εθνικού Τυπογραφείου.

2. ΚΑΛΥΨΗ ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ του Δημοσίου και των φορέων του

Το Εθνικό Τυπογραφείο μετά από σχετικό αίτημα φορέα του Δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει κάρτες, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους, φακέλους αλληλογραφίας, κ.ά. Επίσης σχεδιάζει και κατασκευάζει σφραγίδες.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

1. ΜΕ ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ, ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ κ.λπ.

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Καποδιστρίου 34, τ.κ. 10432, Αθήνα.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000 - fax: 210 5279054

Ωράριο λειτουργίας για το κοινό: Δευτέρα ως Παρασκευή: 8:00 - 13:30

ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ

Τμήμα Πωλήσεων: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)
Τμήμα Συνδρομητών: (Ημιόροφος, τηλ. 210 5279136)
Τμήμα Πληροφοριών: (Ισόγειο, Γραφείο 3 και τηλεφωνικό κέντρο 210 5279000)
Τμήμα Α1 Παραλαβής Δημοσιευτέας Ύλης: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279167, 210 5279139)

2. ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΡΟΠΟ

Ιστοσελίδα: **www.et.gr**
Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία της ιστοσελίδας: **helpdesk.et@et.gr**
Αποστολή ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ: **webmaster.et@et.gr**
Πληροφορίες για γενικό πρωτόκολλο και αλληλογραφία: **grammateia@et.gr**

02006591003160036

ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 79 054
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: http://www.et.gr – e-mail: webmaster.et@et.gr