



Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Μετεγγραφών

***Παραδοτέο: Αναφορά υπηρεσιών βοήθειας προς τους
χρήστες***

***Πεπραγμένα Γραφείου Αρωγής Χρηστών της Ηλεκτρονικής
Υπηρεσίας Διαχείρισης Μετεγγραφών***



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Πίνακας Περιεχομένων

Λίστα Πινάκων	4
Εισαγωγή.....	5
Συνήθη ερωτήματα.....	5
Ενημέρωση Τμημάτων για τις μετακινήσεις των Φοιτητών	9
Κατηγορίες Χρήστων Τηλεφωνικών Συμβάντων	9
Είδος Συμβάντων ανά Κατηγορία Χρηστών	11
Κατηγορίες Χρήστων Online Γραπτών Ερωτημάτων	15
Είδος Γραπτών Ερωτημάτων ανά Κατηγορία Χρηστών.....	17

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1: Πλήθος Συμβάντων ανά κατηγορία Χρηστών	11
Εικόνα 2: Τηλεφωνικά Συμβάντα Χρηστών Χωρίς Λογαριασμό	12
Εικόνα 3: Τηλεφωνικά Συμβάντα Φοιτητών	13
Εικόνα 4: Τηλεφωνικά Συμβάντα Φοιτητών από Μητρώο	14
Εικόνα 5: Τηλεφωνικά Συμβάντα Γονέων	15
Εικόνα 6: Πλήθος Online Γραπτών Ερωτημάτων Ανά Κατηγορία Χρήστη	16
Εικόνα 7: Online Γραπτά Ερωτήματα Φοιτητών	18
Εικόνα 8: Online Γραπτά Ερωτήματα Γονέων	19
Εικόνα 9: Online Γραπτά Ερωτήματα Άλλων Χρηστών	20

Λίστα Πινάκων

Πίνακας 1: Πλήθος τηλεφωνικών Συμβάντων ανά Κατηγορία Χρήστη	10
Πίνακας 2: Τηλεφωνικά Συμβάντα Χρηστών Χωρίς Λογαριασμό	11
Πίνακας 3: Τηλεφωνικά Συμβάντα Φοιτητών	12
Πίνακας 4: Τηλεφωνικά Συμβάντα Φοιτητών από Μητρώο	13
Πίνακας 5: Τηλεφωνικά Συμβάντα Γονέων	14
Πίνακας 6: Πλήθος Online Γραπτών Ερωτημάτων Ανά Κατηγορία Χρήστη	16
Πίνακας 7: Online Γραπτά Ερωτήματα Φοιτητών	17
Πίνακας 8: Online Γραπτά Ερωτήματα Γονέων	18
Πίνακας 9: Online Γραπτά Ερωτήματα Άλλων Χρηστών	19

Εισαγωγή

Το Γραφείο Αρωγής Χρηστών της Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας Διαχείρισης Μετεγγραφών σε Πανεπιστήμια και ΤΕΙ ξεκίνησε τη λειτουργία του στις 15/09/2010 με σκοπό να βοηθήσει τους πρωτοετείς φοιτητές στη διαδικασία υποβολής ηλεκτρονικής αίτησης, μέσω του κατάλληλα διαμορφωμένου για το σκοπό αυτό πληροφοριακού συστήματος. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούσαν να επικοινωνούν τηλεφωνικά με το Γραφείο Αρωγής καθημερινά από τις 9 το πρωί ως τις 5 το απόγευμα, αλλά και καθ'όλη τη διάρκεια της ημέρας μέσω της ειδικής φόρμας υποβολής ερωτήματος. Πέραν της τηλεφωνικής και online υποστήριξης, το Γραφείο Αρωγής Χρηστών συνέταξε και το Εγχειρίδιο Χρήσης της Εφαρμογής, το οποίο καθοδηγεί το φοιτητή βήμα προς βήμα στην απαιτούμενη διαδικασία υποβολής ηλεκτρονικής αίτησης για μετεγγραφή.

Συνήθη ερωτήματα

Πριν την έναρξη της περιόδου υποβολής αιτήσεων (4/10/2010-20/10/2010), τα ερωτήματα που απευθύνονταν στο Γραφείο Αρωγής αφορούσαν κυρίως στην προθεσμία υποβολής αιτήσεων και στα απαιτούμενα κατά περίπτωση δικαιολογητικά. Οι ενδιαφερόμενοι λάμβαναν τις σχετικές απαντήσεις και παροτρύνονταν παράλληλα από το Γραφείο Αρωγής να επισκέπτονται το δικτυακό τόπο <http://meteggrafes.minedu.gov.gr/> και να διαβάσουν το εγχειρίδιο με τις αναλυτικές οδηγίες για την ηλεκτρονική υποβολή της αίτησής τους (http://submit-meteggrafes.minedu.gov.gr/docs/Meteggrafes_User_Guide.pdf).

Κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υποβολής των αιτήσεων οι φοιτητές (ή και οι συγγενείς τους) επικοινωνούσαν με το Γραφείο Αρωγής κυρίως για να αντιμετωπίσουν τεχνικές δυσκολίες που αντιμετώπιζαν με την εφαρμογή. Το Γραφείο Αρωγής καθοδηγούσε κατάλληλα

τους ενδιαφερόμενους σε συνήθη προβλήματα που αντιμετώπιζαν (π.χ ανάκτηση ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης στο σύστημα, εισαγωγή του 8-ψήφιου κωδικού πιστοποίησης που λάμβαναν με sms στο κινητό τους τηλέφωνο, τρόπο ιεράρχησης των επιθυμητών Τμημάτων Υποδοχής, οριστικοποίηση της αίτησής τους, κλπ). Συχνά επίσης, επικοινωνούσαν με το Γραφείο Αρωγής φοιτητές που είχαν ολοκληρώσει τη διαδικασία, αλλά είτε επειδή είχαν εκ παραδρομής καταχωρίσει λανθασμένα στοιχεία, είτε διότι είχαν μετανιώσει για την επιλογή που είχαν δηλώσει, επιθυμούσαν την ακύρωση της αίτησής τους. Το Γραφείο Αρωγής τους καθοδηγούσε βήμα προς βήμα στη διαδικασία ακύρωσης, τροποποίησης και επανυποβολής της αίτησής τους.

Επιπλέον, πολλοί ενδιαφερόμενοι απευθύνονταν στο Γραφείο Αρωγής και για να πληροφορηθούν αν στοιχειοθετούσαν δικαίωμα υποβολής αίτησης και βάσει ποιας κατηγορίας. Εφόσον η περίπτωση που ανέφεραν ήταν ξεκάθαρη βάσει της σχετικής εγκυκλίου του ΥΠΔΒΜΘ και της ισχύουσας νομοθεσίας, το Γραφείο Αρωγής τους υπεδείκνυε την κατηγορία πού έπρεπε να δηλώσουν στη φόρμα του συστήματος ή τους παρέπεμπε στη Γραμματεία του Τμήματος Υποδοχής, εφόσον διαπίστωνε ότι πρόκειται για κατηγορία δικαιούμενων μη ηλεκτρονικής αίτησης. Εάν η περίπτωση που περιέγραφαν οι φοιτητές δεν ήταν απόλυτα ξεκάθαρη ή απλά διαφωνούσαν με τις ισχύουσες διατάξεις, καταγραφόταν το περιστατικό και παραπέμπονταν οι ενδιαφερόμενοι για περαιτέρω πληροφορίες και διευκρινίσεις στη Φοιτητική Μέριμνα.

Φτάνοντας προς τη λήξη της περιόδου υποβολής των αιτήσεων, τα περισσότερα ερωτήματα αφορούσαν την ημερομηνία και τον τρόπο ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων. Οι φοιτητές ενημερώνονταν ότι εντός επτά ημερών από την λήξη της ημερομηνίας υποβολής των ηλεκτρονικών αιτήσεων και εφόσον η διαδικασία υποβολής είχε ολοκληρωθεί με επιτυχία, θα

λάμβαναν e-mail και sms που θα τους γνωστοποιούσε το Τμήμα υποδοχής στο οποίο μετεγγράφονται.

Μετά την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων (25/10/2010), οι φοιτητές επικοινωνούσαν με το Γραφείο Αρωγής για να μάθουν την προθεσμία και τον τόπο κατάθεσης των απαιτούμενων δικαιολογητικών. Το Γραφείο Αρωγής τους ενημέρωνε ότι εντός δέκα εργάσιμων ημέρων από την ενημέρωσή τους για το αποτέλεσμα της αίτησης μετεγγραφής όφειλαν να προσκομίσουν στις αρμόδιες Γραμματείες τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, για τον σχετικό έλεγχο νομιμότητας.

Παράλληλα αρκετοί φοιτητές που είχαν να επιλέξουν στο νομό προτίμησής τους μεταξύ δύο ή και περισσότερων αντίστοιχων Τμημάτων Υποδοχής και δεν μετεγγράφηκαν στην πρώτη τους προτίμηση, επικοινωνούσαν με το Γραφείο Αρωγής για να μάθουν τον τρόπο με τον οποίο έγινε η κατανομή. Το Γραφείο Αρωγής τους ενημέρωνε ότι σύμφωνα με τη νομοθεσία, ο αριθμός των αιτούμενων μετεγγραφή φοιτητών και σπουδαστών κατανέμεται στα αντίστοιχα Τμήματα εντός του ίδιου νομού κατ' αναλογία προς τον αριθμό εισακτέων των Τμημάτων αυτών. Ακολούθως, η μετεγγραφή των φοιτητών και σπουδαστών πραγματοποιείται στα Τμήματα αυτά με κριτήριο τον συνολικό αριθμό των μορίων που συγκέντρωσε κάθε ενδιαφερόμενος στις πανελλαδικές εξετάσεις σε σχέση με τη βάση εισαγωγής κάθε αντίστοιχου Τμήματος. Παράλληλα, το Γραφείο Αρωγής παρότρυνε τους φοιτητές να συνδεθούν στο λογαριασμό που είχαν δημιουργήσει στο σύστημα, όπου είχαν αναρτηθεί τα μόρια του τελευταίου μετεγγραφέντα σε κάθε ένα από τα τμήματα προτίμησής τους, προκειμένου να διαπιστώσουν τη διαφάνεια της διαδικασίας. Όσοι εξακολουθούσαν να διαμαρτύρονται και εξέφραζαν την επιθυμία υποβολής ένστασης παραπέμπονταν στο ΥΠΔΒΜΘ.

Το Γραφείο Αρωγής Χρηστών εξακολούθησε να δέχεται για αρκετό χρονικό διάστημα μετά τη λήξη της διαδικασίας ερωτήματα σχετικά με τις μετεγγραφές, και ενημέρωνε ότι η περίοδος υποβολής αιτήσεων έχει πλέον εκπνεύσει. Συνεπώς, οι ενδιαφερόμενοι θα έπρεπε να περιμένουν τις διατάξεις που θα καθορίζουν τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί για την επόμενη ακαδημαϊκή χρονιά. Για τις ειδικές περιπτώσεις μετεγγραφών που κατ'εξαιρέση πραγματοποιούνταν εκτός της περιόδου 4/10/2010-20/10/2010, το Γραφείο Αρωγής ενημέρωνε τους φοιτητές ότι οι μετεγγραφές αυτές δεν πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά και άρα θα έπρεπε να απευθύνονται στη Γραμματεία του επιθυμητού Τμήματος Υποδοχής.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ενημέρωση Τμημάτων για τις μετακινήσεις των Φοιτητών

Μετά την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων των μετεγγραφών, το Γραφείο Αρωγής Χρηστών ανέλαβε να εξάγει από το Κεντρικό Πληροφοριακό Σύστημα τα συγκεντρωτικά αρχεία με τους φοιτητές που αποχωρούν από ή/και μετεγγράφονται σε κάθε Τμήμα. Δημιούργησε έπειτα μία δομή φακέλων ανά Ίδρυμα και Τμήμα. Κάθε φάκελος Τμήματος περιέχει ένα αρχείο excel με τα στοιχεία των φοιτητών του που πήραν μετεγγραφή σε άλλο Τμήμα και ένα pdf αρχείο με τα στοιχεία των φοιτητών τους οποίους θα υποδεχθεί από άλλα αντίστοιχα Τμήματα. Κάθε pdf αρχείο ενός Τμήματος έχει αριθμό σελίδων ίσο με τον αριθμό των φοιτητών που μετεγγράφονται στο Τμήμα και επιπλέον προς διευκόλυνση των διοικητικών υπαλλήλων της Γραμματείας του Τμήματος αναγράφει για κάθε φοιτητή την αναλυτική λίστα των δικαιολογητικών που οφείλει να προσκομίσει, αναλόγως της κατηγορίας βάσει της οποίας θεμελίωσε το δικαίωμα της μετεγγραφής του.

Η παραπάνω περιγραφόμενη δομή φακέλων προωθήθηκε από το Γραφείο Αρωγής Χρηστών στην Ειδική Γραμματεία Ανώτατης Εκπαίδευσης του Υπουργείου Παιδείας, προκειμένου να αποσταλεί ο κάθε φάκελος Ιδρύματος στην αντίστοιχη Πρυτανεία, η οποία με τη σειρά της θα αναλάμβανε την κοινοποίηση των στοιχείων σε κάθε Τμήμα του Ιδρύματος.

Κατηγορίες Χρήστων Τηλεφωνικών Συμβάντων

Το Γραφείο Αρωγής Χρηστών δεχόταν τηλεφωνικές κλήσεις από τις εξής κατηγορίες χρηστών:

- Χρήστης χωρίς λογαριασμό
- Φοιτητής
- Φοιτητής από μητρώο

- Γονέας

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει το πλήθος των τηλεφωνικών συμβάντων ανά κατηγορία χρήστη:

Κατηγορία Χρήστη	Πλήθος Συμβάντων
Χρήστης χωρίς λογαριασμό	384
Φοιτητής	2024
Φοιτητής από μητρώο	224
Γονέας	412
Σύνολο	3044

Πίνακας 1: Πλήθος τηλεφωνικών Συμβάντων ανά Κατηγορία Χρήστη



Εικόνα 1: Πλήθος Συμβάντων ανά κατηγορία Χρηστών

Είδος Συμβάντων ανά Κατηγορία Χρηστών

Τα τηλεφωνικά συμβάντα που διεκπεραίωσε το Γραφείο Αρωγής Χρηστών ομαδοποιούνται ως εξής για την κάθε Κατηγορία Χρηστών:

Χρήστης Χωρίς Λογαριασμό

Είδος Συμβάντος	Πλήθος Συμβάντων
Γενικές Πληροφορίες	383
Παράπονα	1

Πίνακας 2: Τηλεφωνικά Συμβάντα Χρηστών Χωρίς Λογαριασμό

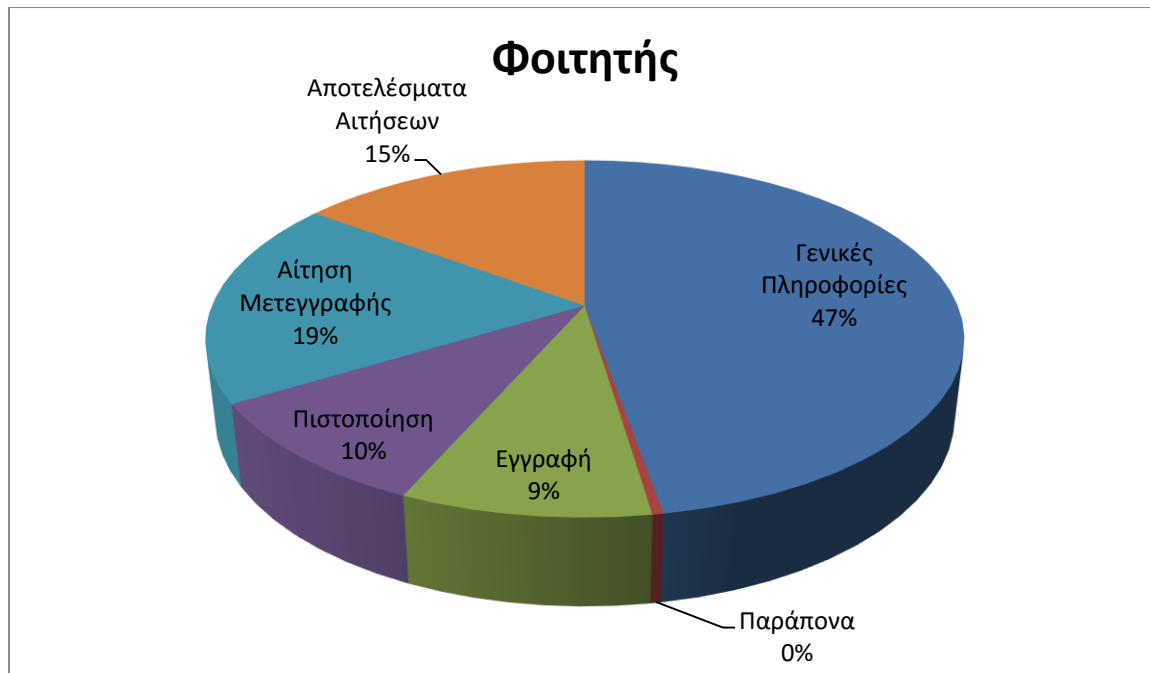


Εικόνα 2: Τηλεφωνικά Συμβάντα Χρηστών Χωρίς Λογαριασμό

Φοιτητής

Είδος Συμβάντος	Πλήθος Συμβάντων
Γενικές Πληροφορίες	956
Παράπονα	8
Εγγραφή	182
Πιστοποίηση	197
Αίτηση Μετεγγραφής	380
Αποτελέσματα Αιτήσεων	301

Πίνακας 3: Τηλεφωνικά Συμβάντα Φοιτητών



Εικόνα 3: Τηλεφωνικά Συμβάντα Φοιτητών

Φοιτητής από Μητρώο

Είδος Συμβάντος	Πλήθος Συμβάντων
Γενικές Πληροφορίες	96
Εγγραφή	127
Παράπονα	1

Πίνακας 4: Τηλεφωνικά Συμβάντα Φοιτητών από Μητρώο

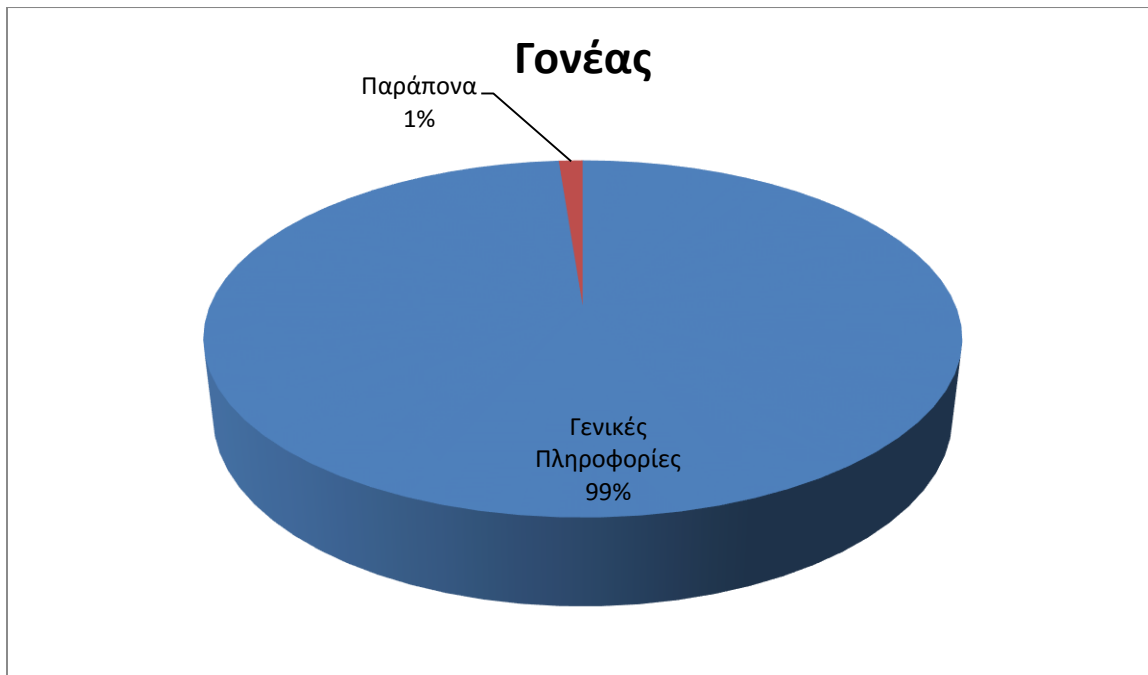


Εικόνα 4: Τηλεφωνικά Συμβάντα Φοιτητών από Μητρώο

Γονέας

Είδος Συμβάντος	Πλήθος Συμβάντων
Γενικές Πληροφορίες	407
Παράπονα	5

Πίνακας 5: Τηλεφωνικά Συμβάντα Γονέων



Εικόνα 5: Τηλεφωνικά Συμβάντα Γονέων

Κατηγορίες Χρήστων Online Γραπτών Ερωτημάτων

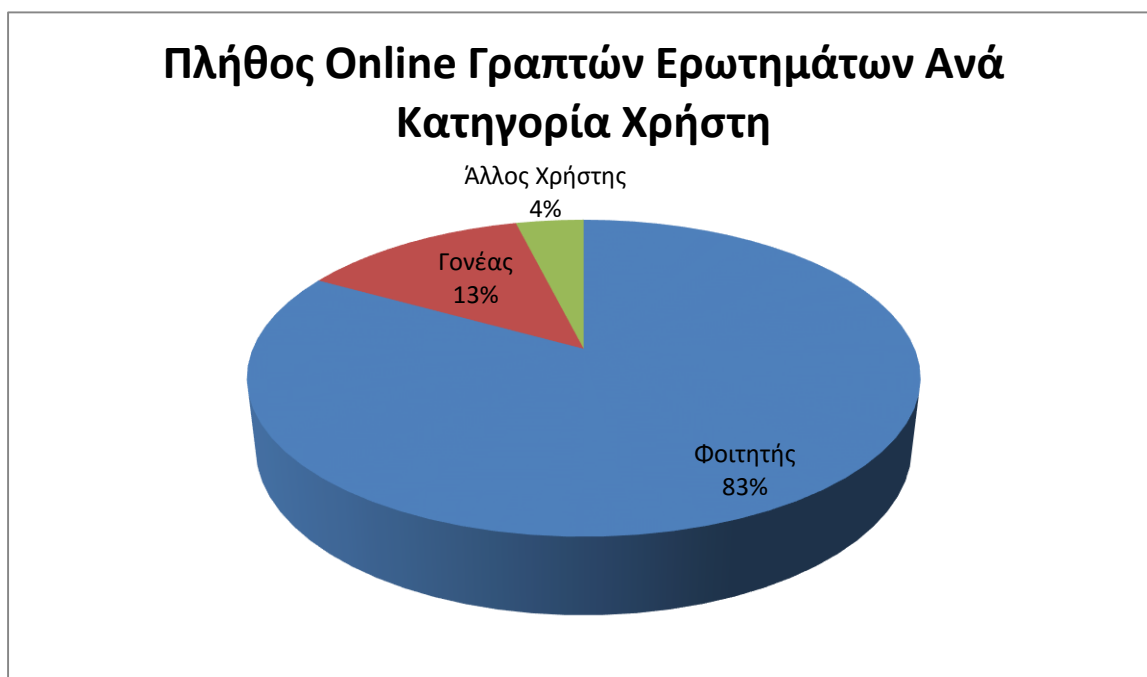
Το Γραφείο Αρωγής Χρηστών δεχόταν online γραπτά ερωτήματα από τις εξής κατηγορίες χρηστών:

- Φοιτητής
- Γονέας
- Άλλο

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει το πλήθος των online γραπτών ερωτημάτων ανά κατηγορία χρήστη:

Κατηγορία Χρήστη	Πλήθος Γραπτών Ερωτημάτων
Φοιτητής	2048
Γονέας	321
Άλλος Χρήστης	96
Σύνολο	2465

Πίνακας 6: Πλήθος Online Γραπτών Ερωτημάτων Ανά Κατηγορία Χρήστη



Εικόνα 6: Πλήθος Online Γραπτών Ερωτημάτων Ανά Κατηγορία Χρήστη

Είδος Γραπτών Ερωτημάτων ανά Κατηγορία Χρηστών

Φοιτητής

Είδος Γραπτού Ερωτήματος	Πλήθος Γραπτών Ερωτημάτων
Γενικές Πληροφορίες	539
Παράπονα	103
Εγγραφή	66
Πιστοποίηση	40
Αίτηση Μετεγγραφής	866
Αποτελέσματα Αιτήσεων	434

Πίνακας 7: Online Γραπτά Ερωτήματα Φοιτητών



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

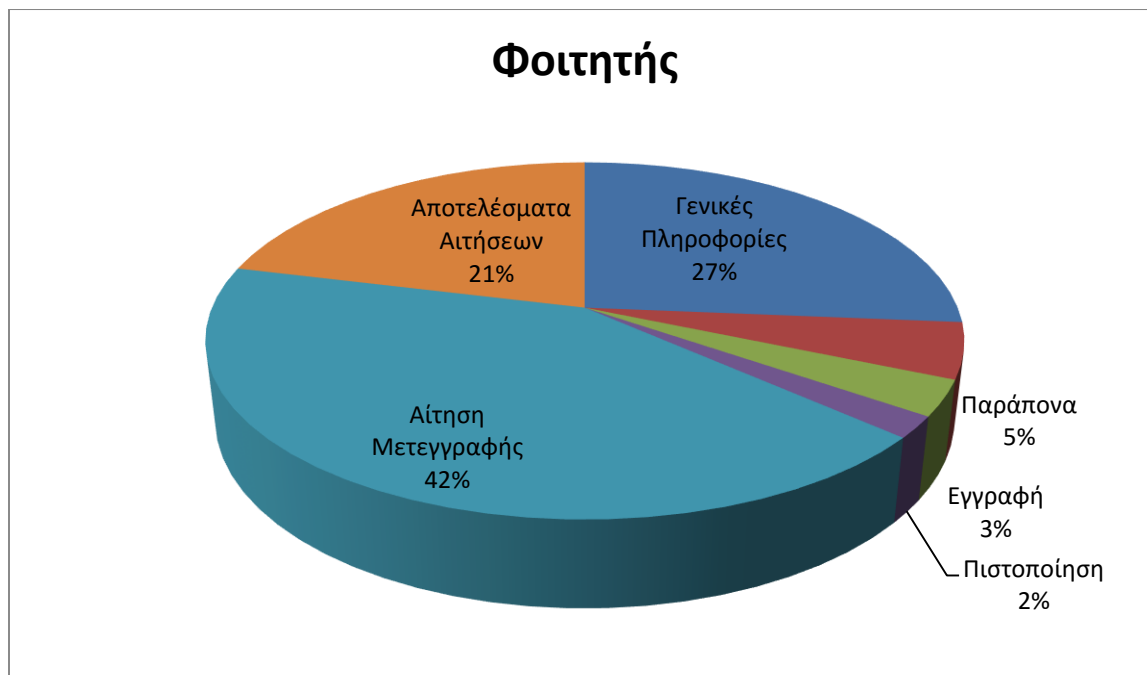


ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

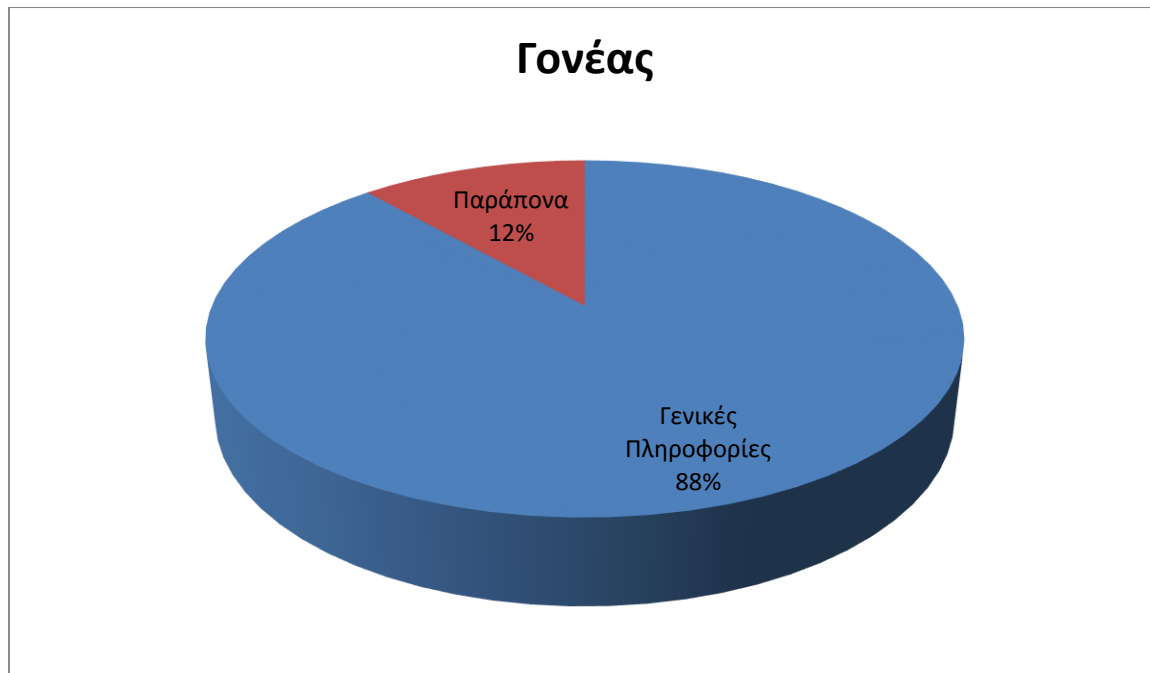


Εικόνα 7: Online Γραπτά Ερωτήματα Φοιτητών

Γονέας

Είδος Γραπτού Ερωτήματος	Πλήθος Γραπτών Ερωτημάτων
Γενικές Πληροφορίες	283
Παράπονα	37

Πίνακας 8: Online Γραπτά Ερωτήματα Γονέων

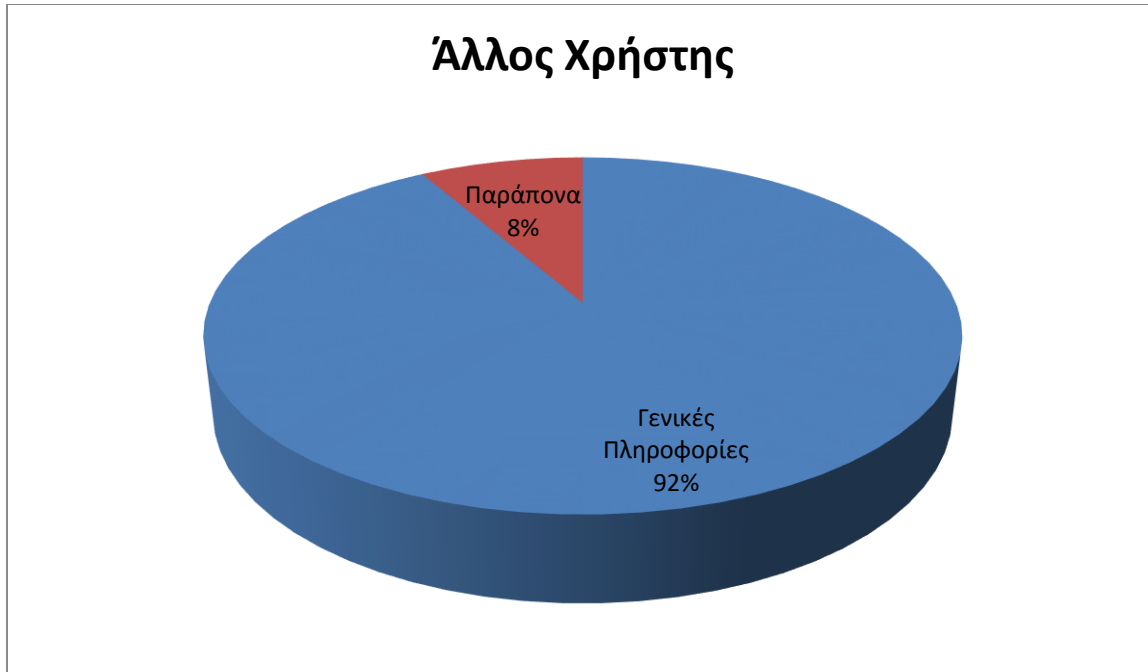


Εικόνα 8: Online Γραπτά Ερωτήματα Γονέων

Άλλος Χρήστης

Είδος Γραπτού Ερωτήματος	Πλήθος Γραπτών Ερωτημάτων
Γενικές Πληροφορίες	88
Παράπονα	8

Πίνακας 9: Online Γραπτά Ερωτήματα Άλλων Χρηστών



Εικόνα 9: Online Γραπτά Ερωτήματα Άλλων Χρηστών