



Τμήμα Πληροφορικής

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«ΨΗΦΙΑΚΑ ΜΕΣΑ – ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ»

Μ3.2.
Κανονισμός
Λειτουργίας Μηχανισμού
Διαχείρισης Παραπόνων
και
Ενστάσεων Φοιτητών

Δεκέμβριος 2023

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	1
2. Διαδικασίες Επίλυσης	2
2.1 Άτυπη Επίλυση.....	2
2.2 Επίσημη Υποβολή Παραπόνου/Ένστασης	2

Προσωπικά Δεδομένα

Το Π.Μ.Σ. αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν προσωπικά δεδομένα των φοιτητών/τριων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Επισημαίνεται ότι όλες οι παραπάνω διαδικασίες οφείλουν να ακολουθούν τον Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του ΑΠΘ και να λειτουργούν σύμφωνα με αυτόν προκειμένου να εξασφαλιστεί πλήρως η προστασία των μεταπτυχιακών φοιτητών.»

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

1. Εισαγωγή

Ο παρών κανονισμός αφορά τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων που δύνανται να υποβάλουν οι ενεργοί/ές φοιτητές/τριες του ΠΜΣ ως προς με τις εκπαιδευτικές, διοικητικές και λοιπές παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες. Ο Κανονισμός Ακαδημαϊκού Συμβούλου έχει εγκριθεί από τη ΣΤ αριθμ. 443/20 Δεκεμβρίου 2023 και έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ.

Ως παράπονο/ένσταση ορίζεται μια ανησυχία ή ένα ζήτημα που προκαλεί δυσαρέσκεια, το οποίο αφορά το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από το ΠΜΣ και του οποίου η διαδικασία επίλυσης δεν καλύπτεται από άλλους κανονισμούς και διεργασίες.

Το ΠΜΣ αναγνωρίζει ότι μπορεί κατά καιρούς να προκύπτουν παράπονα/ενστάσεις, τα οποία πρέπει να αντιμετωπίζει και να διαχειρίζεται κατάλληλα. Το ΠΜΣ στοχεύει στη δημιουργία ενός κλίματος στο οποίο: (i) η υποβολή παραπόνων/ενστάσεων είναι απολύτως αποδεκτή, (ii) το άτομο που υποβάλλει το/την παράπονο/ένσταση γνωρίζει ότι δεν θα έχει κάποια αρνητική συνέπεια εξαιτίας της υποβολής παραπόνου, (iii) τα παράπονα/ενστάσεις θα τύχουν της απαραίτητης προσοχής, (iv) εάν εμπλέκεται κάποιο μέλος του ΠΜΣ, αυτό θα έχει την ευκαιρία να απαντήσει, και (v) όλα τα εμπλεκόμενα μέρη θα

ενημερωθούν εγκαίρως σχετικά με τη διαχείριση του/της παραπόνου/ένστασης μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Σκοπός του κανονισμού είναι να παρέχει ένα συστηματικό και συνεπές πλαίσιο, το οποίο προάγει τη δίκαιη και έγκαιρη επίλυση τυχόν ζητημάτων που διατυπώνονται από τους/τις φοιτητές/τριες. Η συστηματική αυτή προσέγγιση προάγει τη λογοδοσία και παράλληλα βοηθά στην αποκατάσταση προβληματικών υπηρεσιών, εάν απαιτείται, στην αποφυγή της επανάληψης διαπιστωθέντων προβλημάτων, και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των σπουδών και της μαθησιακής εμπειρίας.

2. Διαδικασίες Επίλυσης

Για τη διευθέτηση ενός/μιας παραπόνου/ένστασης μπορεί να ακολουθηθούν δύο κύριες κατηγορίες διαδικασιών: (i) η άτυπη επίλυση και (ii) η επίσημη υποβολή παραπόνου/ένστασης.

2.1 Άτυπη Επίλυση

Το ΠΜΣ ενθαρρύνει τους/τις φοιτητές/τριες να προσπαθούν να διευθετούν τυχόν παράπονα ή ενστάσεις άμεσα μέσω της άτυπης οδού και απευθείας με το/τα μέλος/η του ΠΜΣ (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, Συνεργάτη, Γραμματεία) που εμπλέκεται/ονται στο ζήτημα που προκάλεσε τη δυσaréσκεια. Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο σφάλμα, παρανόηση ή παράλειψη στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

Εάν ο/η φοιτητής/τρια δεν είναι ικανοποιημένος/η από τη διαδικασία της άτυπης επίλυσης ή δεν γνωρίζει σε ποια/ον πρέπει να απευθυνθεί ή έχει επιφυλάξεις να αποταθεί απευθείας στο άτομο που εμπλέκεται, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην διευθυντή/τρια του ΠΜΣ είτε στην/στον ακαδημαϊκό του/της σύμβουλο, για να λάβει υποστήριξη και καθοδήγηση, με σκοπό την ανεπίσημη επίλυση του ζητήματος.

2.2 Επίσημη Υποβολή Παραπόνου/Ένστασης

Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια δεν είναι ικανοποιημένος/η από τη διαδικασία άτυπης επίλυσης ή θεωρεί ότι η φύση του παραπόνου απαιτεί την εκκίνηση επίσημης διαδικασίας, μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο ή την ένστασή της/του ηλεκτρονικά, μέσω της [φόρμας](#).

Περίπτωση 1. Το παράπονο θα αξιολογηθεί από τον/την Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ, ο/η οποίος/α θα αποφασίσει εάν: (1) το ζήτημα μπορεί να επιλυθεί μέσω της διαδικασίας άτυπης επίλυσης, εφόσον αυτό δεν έχει ήδη επιχειρηθεί, (2) απαιτείται να εξεταστεί το ζήτημα από τη Συντονιστική Επιτροπή Μεταπτυχιακών σπουδών (Σ.Ε.) του ΠΜΣ, (3) απαιτείται η παραπομπή στον/στη Συνήγορο του/της Φοιτητή/τριας του Πανεπιστημίου, (4) το παράπονο είναι ασήμαντο, καταχρηστικό ή κακόβουλο, (5) έχει ήδη εξεταστεί το ίδιο ή παρόμοιο και δεν χρειάζονται παραπέρα ενέργειες.

Περίπτωση 2. Ο/Η Διευθυντής/τρια του ΠΜΣ συστήνει ad hoc μια τριμελή επιτροπή εξέτασης παραπόνων και ενστάσεων, στην οποία δύνανται να συμμετέχουν τόσο μέλη από το διδακτικό (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ) όσο και από το διοικητικό προσωπικό του ΠΜΣ, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Η επιτροπή κατόπιν διερεύνησης του ζητήματος, καταθέτει σχετική εισήγηση στη Σ.Ε. του ΠΜΣ. Η επιτροπή μπορεί να αναζητήσει περισσότερα στοιχεία αναφορικά με το εξεταζόμενο ζήτημα από τον/την φοιτητή/τρια όσο, από το/τα μέλος/η του ΠΜΣ που το υποβληθέν παράπονο αφορά, καθώς και από άλλα μέλη του ΠΜΣ, προκειμένου να συντάξει τη σχετική έκθεση. Η Σ.Ε. του ΠΜΣ είναι αρμόδια να μελετήσει την εισήγηση της επιτροπής και να λάβει απόφαση επί του/της παραπόνου/ένστασης, η οποία μπορεί να είναι και η παραπομπή του παραπόνου στη/στον Συνήγορο του/της Φοιτητή/τριας. Η απόφαση είναι οριστική. Ο/Η φοιτητής/τρια που έχει υποβάλει το/την παράπονο/ένσταση και ενδεχόμενα εμπλεκόμενα μέλη του ΠΜΣ ενημερώνονται για την απόφαση της Σ.Ε. και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.

Περίπτωση 3. Ο φοιτητής παραπέμπεται στον Συνήγορο του Φοιτητή (<https://www.auth.gr/synigoros-tou-foititi/>) και η διαδικασία θεωρείται ολοκληρωμένη. Το ΠΜΣ μέσω της ΣΕ, πρέπει να λάβει υπόψη τυχόν σχόλια και συστάσεις του Συνηγόρου του Φοιτητή και να ενεργήσει ανάλογα.

Περίπτωση 4. Ένα παράπονο/ένσταση θεωρείται τετριμμένο, καταχρηστικό ή κακόβουλο όταν (α) έχει στοιχεία επιμονής ή/και παρενόχλησης, (β) επαναλαμβάνεται, (γ) προβάλλει μη ρεαλιστικές απαιτήσεις, (δ) γίνεται με πρόθεση για παρενόχληση ή ενόχληση, (ε) γίνεται κακοπροαίρετα, (στ) βασίζεται σε αναληθή γεγονότα, (ζ) απαιτεί αποζημίωση χωρίς σοβαρή ώθηση ή αξία. Στην περίπτωση αυτή ο Διευθυντής του προγράμματος απορρίπτει την καταγγελία ενημερώνοντας τον φοιτητή. Η απόφαση είναι οριστική και η διαδικασία θεωρείται ολοκληρωμένη.

Σημειώνεται ότι οι όροι «φοιτητής», «φοιτητές», «καθηγητής», «καθηγητές» αναφέρονται σε όλα τα φύλα.