

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ  
ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΠΡΟΤΑΣΗ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΠΡΟΗΓΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ»

**M3.2**

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

**Άρθρο 1. Σκοπός**

Επιδίωξη του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Προηγμένες Τεχνολογίες Υπολογιστικών Συστημάτων» είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για το σκοπό αυτό, το ΠΜΣ διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωση τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα, σύμφωνα και με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και του Τμήματος.

**Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του ΠΜΣ. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/ήτριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του ΠΜΣ, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ολη Διευθυντής του ΠΜΣ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλές χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του ΠΜΣ και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

**Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί**

1. Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας του ΠΜΣ, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του ΠΜΣ, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

**Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων**

Η αποτελεσματική διαχείριση κάθε παραπόνου ή ένστασης ενόχλει την εγκυρότητα και αξιοπιστία των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών ή άλλων υπηρεσιών προς όφελος του φοιτητικού πληθυσμού και του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού. Για το σκοπό αυτό, το ΠΜΣ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

### **ΣΤΑΔΙΟ 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία**

Ο/Η φοιτητής/ήτρια συζητάει με μέλος ΔΕΠ/ ΕΔΙΠ ή τον/την ακαδημαϊκό σύμβουλο, ή μέλος του διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του/της. Μετά από διαλογική συζήτηση, η εκάστοτε προτεινόμενη λύση θα γίνει δεκτή ή θα απορριφτεί. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς την συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση.

Αν η τρέχουσα λύση είναι αποδεκτή, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

### **ΣΤΑΔΙΟ 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία**

Εάν το πρόβλημα-παράπονο δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με το βαθμό βαρύτητας. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά στον ίδιο τον/την φοιτητή/ήτρια και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο/Η φοιτητής/ήτρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων του ΠΜΣ (Βλ. Παράρτημα), μέσω της ιστοσελίδας του ΠΜΣ, αλλά και μέσω της Γραμματείας. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του ΠΜΣ, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.
2. Η Γραμματεία του ΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του/της φοιτητή/ήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον/στην Διευθυντή του ΠΜΣ.
3. Ο/Η Διευθυντής του ΠΜΣ εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στη Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.). Δύναται ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/ήτρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Εάν ο/η Διευθυντής κρίνει ότι ο/η φοιτητής/ήτρια χρήζει προστασίας, οφείλει να του/της προσφέρει τη δέουσα προστασία.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Συντονιστική Επιτροπή μπορεί να ζητήσει την συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΠΑ.Δ.Α. (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή/Φοιτήτριας, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, Υποστήριξη Παρεμβάσεων Κοινωνικής Μέριμνας Φοιτητών ΠΑΔΑ, Επιτροπή Δεοντολογίας).

## **Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης**

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο/η φοιτητής/ήτρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημα του/της.

## **Άρθρο 6. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων**

### **Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος**

Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΠΜΣ και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχόν αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

## **Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού**

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε από τη **Συνέλευση του Τμήματος Μηχανικών Πληροφορικής και Υπολογιστών και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.**

Παράρτημα: Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

### **ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Προς τη

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΠΜΣ

Αριθ.Πρωτ.:.....

Το ΠΜΣ «Προηγμένες Τεχνολογίες Υπολογιστικών Συστημάτων», στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: .....

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: .....

Αρ. Ταυτότητας: ..... Αριθμ. Μητρώου: ..... Εξαμ. Σπουδών: .....

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ .....

Τηλέφωνο/κινητό: ..... E-mail (υποχρεωτικό πεδίο): .....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

**Ενημέρωση Απορρήτου**

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/-τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το ΠΜΣ «Προηγμένες Τεχνολογίες Υπολογιστικών Συστημάτων» λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μου για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.
  
- Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Αιγάλεω, .....

Ο/Η ΑΙΤ

.....