



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ και ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ (Δ.Δ.Π.Μ.Σ.)
ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων

ΑΙΓΑΛΕΩ, 2024

Περιεχόμενα

1. Σκοπός.....	3
2. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
3. Χρήσιμοι Ορισμοί.....	3
4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων.....	3
5. Δικαίωμα Ενημέρωσης.....	5
6. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	6
7. Συνήγορος Φοιτητή/ Φοιτήτριας	6
8. Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (ΕΙΦ)	6
9. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού	7
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων	8

1. Σκοπός

Επιδίωξη του Τμήματος Μηχανικών Πληροφορικής και Υπολογιστών 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 τον σκοπό αυτό, το Διδρυματικό Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (Δ.Δ.Π.Μ.Σ.) 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](#).

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Δ.Δ.Π.Μ.Σ.. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από το Δ.Δ.Π.Μ.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/ήτριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του Δ.Δ.Π.Μ.Σ., καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας 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 ο Διευθυντής του Δ.Δ.Π.Μ.Σ.. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Δ.Δ.Π.Μ.Σ. και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3. Χρήσιμοι Ορισμοί

1. Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της μεταπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας του Δ.Δ.Π.Μ.Σ., 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 μεταπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Δ.Δ.Π.Μ.Σ., σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Η αποτελεσματική διαχείριση κάθε παραπόνου ή ένστασης ενισχύει την εγκυρότητα και αξιοπιστία των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών ή άλλων υπηρεσιών προς όφελος του φοιτητικού πληθυσμού και του προσωπικού (διδασκτικό και διοικητικό). Προς τούτο, το Δ.Δ.Π.Μ.Σ. 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 μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια συζητάει με μέλος ΔΕΠ 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 η βέλτιστη, 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 τον βαθμό βαρύτητας. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά στον ίδιο τον/την μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/ήτρια και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο/Η μεταπτυχιακός/ή 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 Δ.Δ.Π.Μ.Σ. (Βλ. Παράρτημα), μέσω της ιστοσελίδας του Δ.Δ.Π.Μ.Σ., αλλά και μέσω της Γραμματείας. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του Δ.Δ.Π.Μ.Σ., 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 Δ.Δ.Π.Μ.Σ. διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του/της μεταπτυχιακού/ή φοιτητή/ήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον Διευθυντή του Δ.Δ.Π.Μ.Σ..
3. Ο Διευθυντής του Δ.Δ.Π.Μ.Σ. εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στην Συντονιστική επιτροπή. Δύναται ανάλογα την φύση του προβλήματος να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/ήτρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Εάν ο Διευθυντής του Δ.Δ.Π.Μ.Σ. 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).

Αν η τρέχουσα λύση είναι η βέλτιστη, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και το

κλείσιμο της υπόθεσης ή η παραπομπή σε αρμόδια όργανα, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

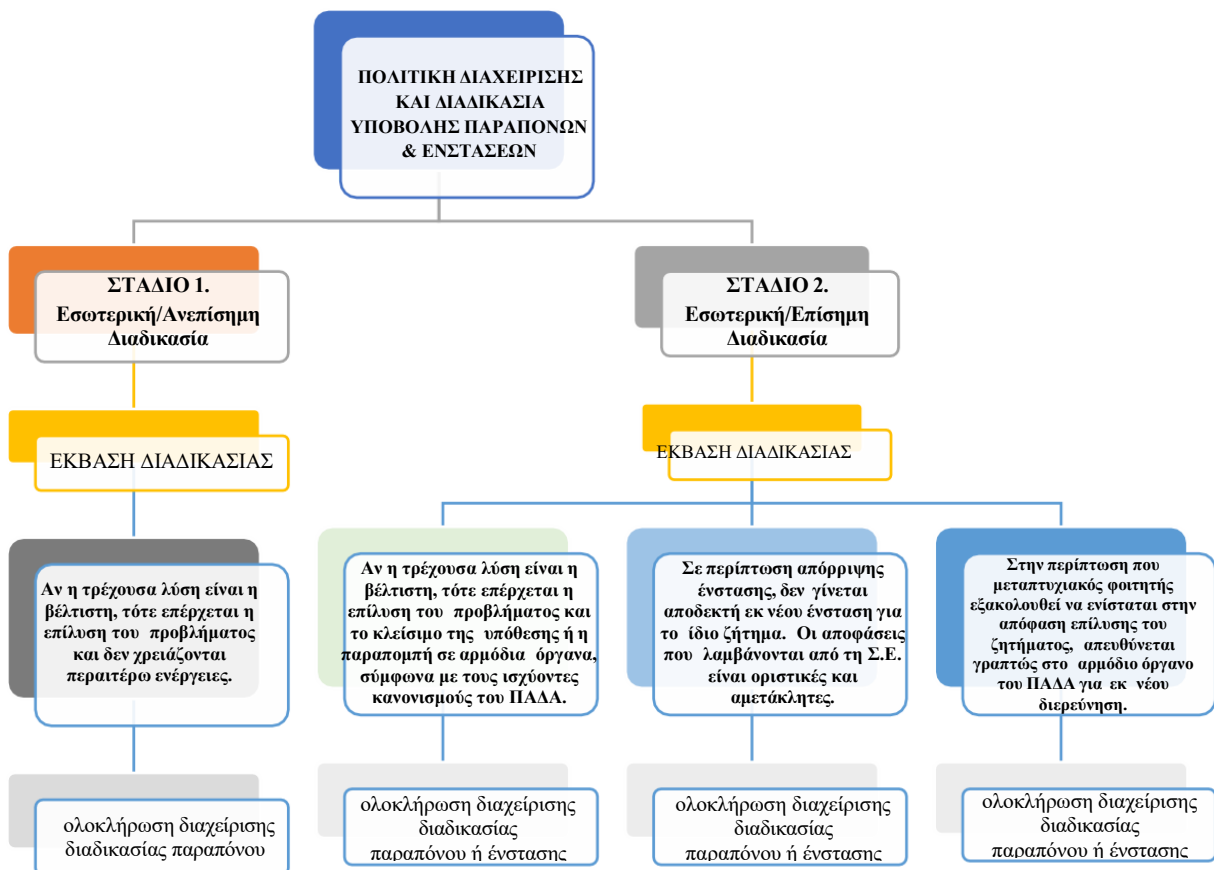
Σε περίπτωση απόρριψης ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συντονιστική Επιτροπή είναι οριστικές και αμετάκλητες.

Στην περίπτωση που μεταπτυχιακός/ή ο/η φοιτητής/ήτρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

5. Δικαίωμα Ενημέρωσης

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

Διάγραμμα Ροής Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων του Δ.Δ.Π.Μ.Σ.



6. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι μεταπτυχιακοί/ές 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 Δ.Δ.Π.Μ.Σ. και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

7. Συνήγορος Φοιτητή/ Φοιτήτριας

Ο θεσμός του Συνηγόρου του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας διερευνά υποθέσεις αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή/ήτριας και διαμεσολαβεί στα αρμόδια όργανα για την επίλυσή 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/στην καθηγητή/ήτρια τον/την οποίον/α αφορά ή στην αρμόδια διοικητική υπηρεσία και στον/στη φοιτητή/ήτρια που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.

Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας 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.

8. Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (ΕΙΦ)

Σύμφωνα με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019, η Επιτροπή Ισότητας των φύλων έχει τις εξής αρμοδιότητες:

1. Εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο.
2. Εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού.
3. Παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα.

4. Παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά.
5. Προωθεί την εκπόνηση ΠΜΣ και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου.
6. Προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της.
7. Παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση.

9. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε στην υπ' αριθμόν 3/21.12.23 Συντονιστική Επιτροπή και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με νέα απόφαση της Σ.Ε..

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ &
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ Δ.Δ.Π.Μ.Σ.

Αριθ. Πρωτ.:.....

Όνοματεπώνυμο:.....

Αρ. Μητρώου:.....

Έτος Σπουδών:.....

Τηλέφωνο/κινητό:.....

E-mail:.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Αιγάλεω,
Ο/Η ΑΙΤ.....

Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των μεταπτυχιακών 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 Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.

Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και στην ισχύουσα νομοθεσία.