



Πληροφορίες: <https://mscinformatics.ihu.gr/>, email: msc_informatics@ihu.gr, τηλ. 2321049341

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
Εφαρμοσμένη Πληροφορική
Τμήμα Μηχανικών Πληροφορικής, Υπολογιστών και
Τηλεπικοινωνιών

A10. Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Κεφάλαιο 1. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Εφαρμοσμένη Πληροφορική έχει υιοθετήσει τον παρόντα μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών, ώστε να διευκολύνει την καλή επικοινωνία και την γρήγορη επίλυση τυχόν προβλημάτων.

Ο κανονισμός προβλέπει τη διατύπωση του παραπόνου προφορικά ή/και γραπτά, όταν κάποια ενέργεια μέλους του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού του Ιδρύματος δεν συνάδει με τον Κανονισμό Σπουδών και ειδικότερα, με τους κανόνες δεοντολογίας που περιλαμβάνονται σ' αυτόν (βλέπε Κεφ. Ε' του Κανονισμού Σπουδών).

Επίσης, οι φοιτητές μπορούν αν υποβάλουν παράπονα όταν κάποια ενέργεια προσβάλλει:

- την ακαδημαϊκή δεοντολογία για τη διδασκαλία και την έρευνα,
- την προστασία των προσωπικών δεδομένων,
- την πνευματική ιδιοκτησία,
- τη νομιμότητα και κοσμιότητα που οφείλει να διέπει εν γένει το εργασιακό και ακαδημαϊκό περιβάλλον.

Τέλος, παράπονο μπορεί να υποβάλλεται όταν αναίτια παρεμποδίζεται:

- η πρόσβαση σε χώρους υποστήριξης της ακαδημαϊκής ζωής (αίθουσες διδασκαλίας, Βιβλιοθήκη, Υπολογιστικό Κέντρο, χώρους σίτισης και στέγασης),
- η πρόσβαση σε ψηφιακό περιεχόμενο και σε ψηφιακές υπηρεσίες του Ιδρύματος,
- το δικαίωμα πρόσβασης (αξιοποίησης) σε οικονομικά ωφέληματα φοιτητών (υποτροφίες κλπ.).

Ο παρών Κανονισμός δεν αφορά σε θέματα βαθμολογίας μαθημάτων. Οι ενστάσεις για τη βαθμολογία κατά τις εξετάσεις ρυθμίζονται από τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Σπουδών (άρθρο 10).

Οι φοιτητές οφείλουν να μελετούν και να κατανοούν τα κανονιστικά θεσμικά κείμενα που αφορούν στις σπουδές τους, δηλαδή τον Κανονισμό Σπουδών καθώς και τον Εσωτερικό Κανονισμό

Λειτουργίας του ΠΜΣ. Κατά συνέπεια, οφείλουν να στοιχίζουν τα παράπονά τους στις διατάξεις που αναφέρονται εκεί.

Κεφάλαιο 2. Διαδικασίες επίλυσης παραπόνων

Ο φοιτητής ή η φοιτήτρια που αντιμετωπίζει συμπεριφορές, καταστάσεις και ενέργειες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Κανονισμού μπορεί να υποβάλει παράπονο, προφορικά ή εγγράφως, απευθυνόμενος/η, κατά περίπτωση, σε ένα από τα παρακάτω θεσμικά όργανα τη φορά:

- Απευθείας στον Σύμβουλο Καθηγητή, ο οποίος μπορεί να καθοδηγήσει τον φοιτητή για τον καλύτερο τρόπο επίλυσης του προβλήματος
- Στον Διευθυντή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, απευθείας
- Στον Πρόεδρο του Τμήματος Μηχανικών Πληροφορικής, Υπολογιστών και Τηλεπικοινωνιών, απευθείας ή μέσω της Γραμματείας
- Στον Συνήγορο του Φοιτητή (<https://www.ihu.gr/synigoros-foititi>)

Οι φοιτητές θα πρέπει να θέτουν το παράπονό τους ενός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη στιγμή που ανέκυψε το πρόβλημα.

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.

Πρώτο στάδιο επίλυσης παραπόνου

Για προβλήματα που άπτονται του Προγράμματος Σπουδών, ή παράπονα που αφορούν στη λειτουργία βασικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται αρχικά στον Σύμβουλο Σπουδών, που έχει οριστεί.

Ο Σύμβουλος Σπουδών, αφού ενημερωθεί για το πρόβλημα και αφού το αξιολογήσει, κάνει προσπάθειες για την επίλυσή του. Επίσης, συμβουλεύει τον φοιτητή, αν χρειάζεται, να καταφύγει στα επίσημα όργανα διοίκησης του Προγράμματος, για την περαιτέρω επίλυση-διερεύνηση του παραπόνου.

Δεύτερο στάδιο επίλυσης παραπόνου

Αν μετά την επικοινωνία με τον Σύμβουλο Καθηγητή το πρόβλημα παραμένει ή αν η βαρύτητα του παραπόνου είναι τέτοια που να δικαιολογεί την προσφυγή σε επίσημα όργανα διοίκησης του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, ο/η φοιτητής/τρια απευθύνεται εγγράφως στον Διευθυντή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (βλέπε έγγραφο υποβολής παραπόνου). Ο Διευθυντής μπορεί να δέχεται τους φοιτητές ή τους εκπροσώπους τους κατόπιν προσωπικής συνεννοήσεως ή κατόπιν ορισμού συνάντησης, μέσω της Γραμματείας.

Στο έγγραφο υποβολής παραπόνου, ο φοιτητής διατυπώνει με ακρίβεια και σαφήνεια το πρόβλημα, δίνοντας ταυτόχρονα τα στοιχεία του, τα οποία μπορεί να ζητήσει να μην κοινοποιηθούν, αν αυτό είναι εφικτό. Το έγγραφο μπορεί να υποβάλλεται και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ο Διευθυντής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών διερευνά το παράπονο και προβαίνει σε ενέργειες επίλυσής του. Αν το πρόβλημα απαιτεί απόφαση συλλογικού οργάνου, ορίζει σχετικό θέμα στη συνεδρίαση της Συντονιστικής Επιτροπής του ΠΜΣ.

Ο Διευθυντής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών ενημερώνει τον φοιτητή/τρια για την πρόοδο στην επίλυση του παραπόνου μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα, που δεν μπορεί να ξεπερνά τις είκοσι μέρες.

Τρίτο στάδιο επίλυσης παραπόνου

Αν μετά την επικοινωνία με τον Διευθυντή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών το πρόβλημα παραμένει ή αν η βαρύτητα του παραπόνου είναι τέτοια που να δικαιολογεί την προσφυγή σε επίσημα όργανα του Τμήματος ή του Ιδρύματος, ο φοιτητής απευθύνεται εγγράφως στον Πρόεδρο του Τμήματος Μηχανικών Πληροφορικής, Υπολογιστών και Τηλεπικοινωνιών. Ο Πρόεδρος μπορεί να δέχεται τους φοιτητές ή τους εκπροσώπους τους κατόπιν προσωπικής συνεννοήσεως ή κατόπιν ορισμού συνάντησης, μέσω της Γραμματείας.

Στο έγγραφο υποβολής παραπόνου, ο φοιτητής διατυπώνει με ακρίβεια και σαφήνεια το πρόβλημα, δίνοντας ταυτόχρονα τα στοιχεία του, τα οποία μπορεί να ζητήσει να μην κοινοποιηθούν, αν αυτό είναι εφικτό. Το έγγραφο μπορεί να υποβάλλεται και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος διερευνά το παράπονο και προβαίνει σε ενέργειες επίλυσής του. Αν το πρόβλημα απαιτεί απόφαση συλλογικού οργάνου, ορίζει σχετικό θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος ενημερώνει τον φοιτητή/τρια για την πρόοδο στην επίλυση του παραπόνου μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα, που δεν μπορεί να ξεπερνά τις είκοσι μέρες.

Τέταρτο στάδιο επίλυσης παραπόνου

Σε σοβαρές περιπτώσεις, όπου ένα πρόβλημα έχει ενδεχομένως και νομικές προεκτάσεις ή σε περίπτωση που μετά την προσφυγή στον Πρόεδρο του Τμήματος το παράπονο επιμένει ή αν ο Πρόεδρος του Τμήματος δεν μεριμνά εμπρόθεσμα για την επίλυσή του, ο φοιτητής προσφεύγει στον Συνήγορο του Φοιτητή, ο οποίος έχει οριστεί από το Ίδρυμα για τη θεσμική αντιμετώπιση παραπόνων των φοιτητών. Η προσφυγή στον Συνήγορο του Φοιτητή γίνεται μέσω της ιστοσελίδας του Ιδρύματος, η οποία παραπέμπει στο Γραφείο του Συνηγόρου του Φοιτητή:

<https://www.ihu.gr/synigoros-foititi>

Ο Συνήγορος του Φοιτητή έχει το δικαίωμα να εξετάσει και να διερευνήσει προβλήματα που ανακύπτουν στην ακαδημαϊκή ζωή και μπορεί να καθοδηγήσει τον φοιτητή να προσφύγει σε ανώτερα όργανα και επιτροπές, αν αυτό απαιτείται.

Τελική επίλυση

Αν ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν επιλύσει το πρόβλημα και ο φοιτητής συνεχίζει να αισθάνεται ότι αδικείται, μπορεί να προσφύγει με δική του ευθύνη στην Αντιπρυτανεία Ακαδημαϊκών Θεμάτων, ώστε το πρόβλημά του να βρει τελική λύση, χωρίς άλλο δικαίωμα ένστασης. Αν το πρόβλημα έχει νομική υπόσταση και τα παραπάνω όργανα του Ιδρύματος δεν δώσουν λύση, τότε μπορεί να προσφύγει στα ελληνικά δικαστήρια.



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

ΑΙΤΗΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Προς τον Διευθυντή του Προγράμματος
Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Εφαρμοσμένη
Πληροφορική του Τμήματος Μηχανικών
Πληροφορικής, Υπολογιστών και
Τηλεπικοινωνιών

Αρ. Πρωτοκόλλου (συμπληρώνεται από τον
Διευθυντή του Προγράμματος)

Θέμα Παραπόνου:

.....
.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

.....

.....

Αριθμός Ταυτότητας :

ΑΕΜ:

Έτος Φοίτησης:

Τηλέφωνο/κινητό:

.....

E-mail:

Ημερομηνία:

Υπογραφή Φοιτητή/ριας

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για
το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή
γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.