



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ
ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗΣ**

Έγκριση από ΣΣΨΤ: 174/21-1223

ΠΡΟΤΥΠΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Άρθρο 1: Σκοπός

1. Ο παρών Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης και Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚαΛΜΔΠΕ) των φοιτητών/-τριών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) “Εφαρμοσμένη Πληροφορική”, του Τμήματος Πληροφορικής & Τηλεματικής, του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου, συντάσσεται με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, ώστε οι διαδικασίες της μάθησης και της έρευνας να διεξάγονται σε ένα υγιές, φοιτηκεντρικό ακαδημαϊκό περιβάλλον, που χαρακτηρίζεται από την αίσθηση ελευθερίας, δικαιοσύνης, ισότητας, συνεργασίας και σεβασμού μεταξύ όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας.
2. Ο εν λόγω Μηχανισμός, συμβάλλει στον εντοπισμό και την επίλυση ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τη λειτουργία του ΠΜΣ, επιδιώκει την αξιολόγηση και ανάλυση των γενεσιουργών αιτιών και αποσκοπεί στη διαρκή βελτίωση της συνολικής ακαδημαϊκής εμπειρίας των φοιτητών/-τριών.
3. Ο εν λόγω Μηχανισμός δεν αντικαθιστά ούτε υποκαθιστά τη λειτουργία άλλων οργάνων ή φορέων του Ιδρύματος (π.χ. Πειθαρχικά Όργανα, Συνήγορο του/της Φοιτητή/-τριας, Κ.Υ.Π.Φ.Π “Αικατερίνη Μαριδάκη-Κασσωτάκη” κ.ά.).

Άρθρο 2: Ορισμοί

1. Ως “Παράπονο” ορίζεται η δυσαρέσκεια που μπορεί να εκδηλώσει ένας/μία φοιτητής/-τρια, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της λειτουργίας του ΠΜΣ. Η δυσαρέσκεια εκφράζεται επωνύμως, μπορεί να εκφραστεί γραπτώς ή προφορικώς και δεν εκφράζεται για λογαριασμό τρίτου προσώπου.
2. Ως “Ενσταση” ορίζεται η γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας που μπορεί να υποβάλει ένας/μία φοιτητής/-τρια αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση ζητήματος που τον/την απασχολεί.

Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής

1. Ο ανωτέρω μηχανισμός καταλαμβάνει το σύνολο του ενεργού φοιτητικού πληθυσμού του ΠΜΣ Εφαρμοσμένη Πληροφορική. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή δυσαρέσκειας που άπτεται της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του ΠΜΣ.
2. Αρμόδιο όργανο για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή του ΚαΛΜΔΠΕ είναι ο/η Διευθυντής/-ντρια του ΠΜΣ. Σε περίπτωση που ο Διευθυντής/-ντρια του ΠΜΣ

κρίνει ότι το ζήτημα υπερβαίνει τις αρμοδιότητές του/της, δύναται να το παραπέμψει στη Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) του ΠΜΣ.

3. Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας, σε όλα της τα στάδια, τα εμπλεκόμενα πρόσωπα έχουν την υποχρέωση της τήρησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

Άρθρο 4: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Ο Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων λειτουργεί κατά τα ακόλουθα Στάδια:

1. 1ο Στάδιο: Επιδιώκεται η επίλυση του Παραπόνου με απευθείας διαλογική συζήτηση μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Η συζήτηση μπορεί να διεξαχθεί και με την παρουσία διαμεσολαβητή/-τριας. Κατόπιν της συζήτησης, εάν η προτεινόμενη λύση ικανοποιεί και τα δύο εμπλεκόμενα μέρη, το θέμα θεωρείται λήξαν και δεν χρήζουν περαιτέρω ενέργειες. Εάν το ζήτημα δεν επιλυθεί, ακολουθείται το 2ο Στάδιο.
2. 2ο Στάδιο:
 - α) Το Παράπονο ή η Ένσταση υποβάλλεται γραπτώς στη Γραμματεία του ΠΜΣ, σε εύλογο χρονικό διάστημα από τον χρόνο εμφάνισης του προβλήματος. Για το σκοπό αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί προτυποποιημένη Φόρμα Παραπόνων και Ενστάσεων ή να υποβληθεί ως ελεύθερο κείμενο. Στο υποβληθέν έντυπο θα πρέπει να περιγράφονται με σαφήνεια και ακρίβεια τα πραγματικά περιστατικά, καθώς και οι τυχόν προσπάθειες επίλυσης του ζητήματος που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο του 1ου Σταδίου. Το έντυπο μπορεί να συνοδεύεται από τεκμηριωτικό υλικό και πρωτοκολλείται στη Γραμματεία του ΠΜΣ.
 - β) Η Γραμματεία του ΠΜΣ διαβιβάζει το Παράπονο ή την Ένσταση (μαζί με τυχόν συνοδευτικό υλικό) στον/στη Διευθυντή/-ντρια του ΠΜΣ, ο/η οποίος/-α προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τη διερεύνηση και αντιμετώπιση του Παραπόνου ή Ένστασης. Αναλόγως της φύσης του ζητήματος, δύναται να καλέσει τον/την φοιτητή/-τρια να εκθέσει τις απόψεις του/της. Για τον τρόπο επίλυσης του Παραπόνου ή Ένστασης, ο Διευθυντής/-ντρια του ΠΜΣ ενημερώνει τη Σ.Ε. του ΠΜΣ.
 - γ) Η Σ.Ε. του ΠΜΣ δύναται να παραπέμψει το ζήτημα ή να ζητήσει τη συνδρομή άλλου αρμοδίου οργάνου ή Φορέα του Ιδρύματος, σε περίπτωση που κρίνει ότι αυτό υπερβαίνει τις αρμοδιότητές του ή χρήζει διαφορετικής αντιμετώπισης.
 - δ) Η Ένσταση που υποβάλλει φοιτητής/-τρια μπορεί να γίνει αποδεκτή ή να απορριφθεί. Σε περίπτωση απόρριψης, δεν επιτρέπεται η εκ νέου υποβολή Ένστασης για το ίδιο ζήτημα.
 - ε) Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/-τρια εξακολουθεί να ενίσταται στην έκβαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 5: Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας του άρθρου 4, ο/η φοιτητής/-τρια ενημερώνεται εγγράφως από τη Γραμματεία του ΠΜΣ για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του. Δικαίωμα ενημέρωσης για επιλυθείσα υπόθεση δύναται να έχει τρίτο πρόσωπο, κατόπιν αίτησής του/της, υπό την προϋπόθεση ότι έχει -τεκμηριωμένα- έννομο συμφέρον.

Άρθρο 6: Έγκριση-Τροποποίηση του παρόντος Κανονισμού

Ο παρών κανονισμός εγκρίνεται από τη Σ.Ε. του ΠΜΣ και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί και αναθεωρηθεί με απόφαση του ίδιου οργάνου.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

