

## **Β17. Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών**

Η Συνέλευση του Τμήματος Μηχανικών Πληροφορικής και Ηλεκτρονικών Συστημάτων ενέκρινε στην 26<sup>η</sup>/18.11.21 συνέλευσή της, τον κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών που παρατίθεται παρακάτω:

### **Σκοπός**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του ΔΙΠΑΕ όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- I. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- II. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- III. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού
- IV. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος διοικητικού προσωπικού

### **Πεδίο Εφαρμογής**

Προφορικό ή/και γραπτό παράπονο υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του Πανεπιστημίου δεν συνάδει με:

1. Τους Κανόνες Σπουδών και Φοίτησης
2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στη(ν):
  - I. Διδασκαλία
  - II. Έρευνα
  - III. Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
  - IV. Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα
  - V. Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
  - VI. Μεταπτυχιακή Φοίτηση με Ερευνητικό Προσανατολισμό
  - VII. Εργασιακή Συμπεριφορά VIII. Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
  - IX. Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης
3. Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.

Νοείται ότι οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών, Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο ΔΙΠΑΕ.

Επίσης αναμένεται από τους φοιτητές/τριες να απευθύνονται στον Σύμβουλο Σπουδών (Διδακτικό Προσωπικό) για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτηση. Οι Σύμβουλοι Σπουδών αναμένεται ότι θα ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

### **Θεματικές Ενότητες υποβολής παραπόνου**

Διακρίνονται τρεις θεματικές κατηγορίες όπου ενδέχεται να προκύπτουν παράπονα φοιτητή/τριας, οι οποίες αφορούν σε:

#### **A. Ακαδημαϊκά θέματα, όπως:**

1. Διδασκαλία μαθήματος / εργαστηρίου
2. Ανατροφοδότηση / Επικοινωνία με Διδάσκοντες / Επιβλέποντες Καθηγητές
3. Εξετάσεις

#### **B. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής, όπως:**

1. Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη)
2. Γραμματεία Τμήματος
3. Εγκαταστάσεις
4. Διεθνή κινητικότητα φοιτητών
5. Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
6. Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Πανεπιστημιούπολης
7. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

#### **Γ. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης.**

#### **Σημαντική Σημείωση**

Παράπονα για περιπτώσεις που αναφέρονται πιο κάτω, ρυθμίζονται μόνο από τις κείμενες διατάξεις της πολιτείας, διαδικασίες επίλυσης ή/και ενστάσεων, όπως αυτές ορίζονται στις αντίστοιχες Πολιτικές, Κώδικες Δεοντολογίας ή Κανόνες Φοίτησης:

- Αυτοδίκαιος τερματισμός φοίτησης
- Στέγαση στις φοιτητικές εστίες

- Βαθμολόγηση μαθήματος (π.χ. σε περίπτωση ένστασης φοιτητή για επανειλημμένη αποτυχία του σε μάθημα πάνω από τρεις φορές, ορίζεται επανεξέταση από τριμελή επιτροπή, όπως προβλέπει το αρ. 33 του Ν. 4009/2011)
- Παρενόχληση και Σεξουαλική Παρενόχληση (Κατηγορία Γ)

### **Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου**

#### **Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση**

Ο/η φοιτητής/τρια, σύμφωνα και με την καθοδήγηση που θα λάβει από τον Σύμβουλο Σπουδών του/της, ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο άτομο, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης ή εξυπηρέτησης.

Ο/η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Διευκρινίζεται ότι, παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.

#### **Στάδιο 2: Επίσημη επίλυση**

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο του:

1. Στον/ην Πρόεδρο του οικείου Τμήματος για θέματα που εμπίπτουν στην κατηγορία Α
2. Στον Συνήγορο του Φοιτητή όπου μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές για τη διευθέτηση θεμάτων με συμφοιτητές, διδάσκοντες, διοικητικό προσωπικό.
3. Στους Προϊσταμένους των Υπηρεσιών ή Οντοτήτων του Πανεπιστημίου για τα θέματα που εμπίπτουν στην κατηγορία Β. Παράπονο που εμπίπτει σε αυτή την κατηγορία δύναται να υποβληθεί και μέσω του Προέδρου του οικείου Τμήματος.
  - Το έντυπο υποβάλλεται στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος ή στον Συνήγορο του Φοιτητή ή στον/ην Προϊστάμενο/η της Υπηρεσίας/Οντότητας ανάλογα, ο/η οποίος/α το καταγράφει.
  - Εντός 10 εργάσιμων ημερών ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την πρόοδο του αιτήματός του.
  - Ο/Η Πρόεδρος ή Συνήγορος του Φοιτητή ή ο/η Προϊστάμενος/η προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/ διερεύνηση του προβλήματος και ενημέρωση των εμπλεκόμενων μερών.

- Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.

### **Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση**

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στην αρμόδια Αντιπρυτανεία Ακαδημαϊκών Θεμάτων για εκ νέου διερεύνηση. Η όποια απόφαση ληφθεί κατά την επανεξέταση είναι οριστική.

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ\***

Προς Προέδρο Τμήματος / Προϊστάμενο Οργανωτικής Οντότητας

.....  
.....

Αρ. Αναφοράς εγγράφου (συμπληρώνεται από τον/την παραλήπτη/τρια)

.....

..... ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

.....

Αριθμός Ταυτότητας : .....

Τίτλος Προγράμματος Σπουδών Φοίτησης : .....

Έτος Φοίτησης: .....

Τηλέφωνο/κινητό: .....

E-mail: .....

Θέμα Παραπόνου:

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα. ΝΑΙ ΌΧΙ

Υπογραφή Φοιτητή/τριας .....

Ημερομηνία .....

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

\* Θα υποβάλλεται ηλεκτρονικά ή εγγράφως και θα υπόκειται σε κανόνες ελεγχόμενης πρόσβασης για σκοπούς εμπιστευτικότητας