



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ»

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

Περιεχόμενα

Άρθρο 1 - Εισαγωγή.....	3
Άρθρο 2 - Υπεύθυνος εφαρμογής	3
Άρθρο 3 - Διαδικασία επίλυσης φοιτητικών αιτημάτων	3
Α. Άτυπη επίλυση	3
Β. Επίσημη επίλυση.....	3
Άρθρο 4 – Αρμόδια όργανα.....	4
• Διευθυντής του Π.Μ.Σ.,	4
• Συντονιστική Επιτροπή του Π.Μ.Σ.....	4
• Συνέλευση του Τμήματος.....	4
Άρθρο 5 – Διαδικασία επανεξέτασης αιτήματος	4
Άρθρο 6 - Απόσυρση αιτήματος/παραπόνου	5
Άρθρο 7 - Έγκριση, τροποποίηση παρόντος κανονισμού	5
Παράρτημα Ι.....	5
- Έντυπο υποβολής αιτήματος/παραπόνου	5
- Έντυπο υπαναχώρησης	5

Άρθρο 1 - Εισαγωγή

Ο παρών κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του Π.Μ.Σ., στοχεύει στη αναβάθμιση της λειτουργίας των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών, θέτοντας στο επίκεντρο τους φοιτητές. Μέσω της διαδικασίας αυτής διασφαλίζεται η ικανοποίηση όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία αλλά και το κύρος του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων.

Άρθρο 2 - Υπεύθυνος εφαρμογής

Αρμόδιος για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του Π.Μ.Σ. είναι η **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων/ Ενστάσεων**. Τα έντυπα υποβολής και οι σχετικές αποφάσεις επίλυσης ή/και οποιοδήποτε συνοδευτικό στοιχείο, αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλές χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3 - Διαδικασία επίλυσης φοιτητικών αιτημάτων

Πριν την υποβολή οποιουδήποτε αιτήματος, οι φοιτητές/-τριες οφείλουν να μελετήσουν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών και τον Κανονισμό του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.), το οποίο παρακολουθούν, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

A. Άτυπη επίλυση

Σε περίπτωση εμφάνισης κάποιου προβλήματος, το Π.Μ.Σ. ενθαρρύνει τις/τους φοιτήτριες/ές να προσπαθούν να επιλύουν τα αιτήματα ή παράπονα, άμεσα και απευθείας με το μέλος που εμπλέκεται στο εν λόγω ζήτημα. Με την άτυπη αυτή διαδικασία δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο ζήτημα απασχολεί τους φοιτητές του Π.Μ.Σ. στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

Στο πλαίσιο αυτό, η/ο φοιτήτρια/ής προτρέπεται να θέσει το αίτημα/παράπονο απευθείας στο εμπλεκόμενο μέλος του Π.Μ.Σ., είτε προφορικά είτε μέσω email για να υπάρξει σχετική συζήτηση διευθέτησής του.

B. Επίσημη επίλυση

Για την επίσημη καταγραφή των αιτημάτων/παραπόνων ο φοιτητής/φοιτήτρια πρέπει να συμπληρώσει το «Έντυπο Υποβολής Αιτήματος/Παραπόνου» (βλ.Παράρτημα Ι), στο οποίο θα οφείλει να αποτυπώσει με συντομία και σαφήνεια το αίτημα/παράπονο. Το έντυπο διατίθεται ηλεκτρονικά στον ιστότοπο του Π.Μ.Σ..

Μετά τη συμπλήρωση και υπογραφή του παραπάνω εντύπου, ο/η φοιτητής-τρια το υποβάλλει αυτοπροσώπως στη Γραμματεία του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων ή το αποστέλλει ηλεκτρονικά στη διεύθυνση gramds@unipi.gr.

Σε κάθε περίπτωση, το αίτημα διαβιβάζεται στην Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων/ Ενστάσεων Φοιτητών, η οποία καταρχήν επικοινωνεί με τον/την ενδιαφερόμενο/- νη για επαλήθευση.

Στη συνέχεια, προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος ενημερώνοντας το, κατά περίπτωση, αρμόδιο όργανο του άρθρου 4 του παρόντος Κανονισμού, διασφαλίζοντας παράλληλα το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα του φοιτητή/-τριας. Σε περίπτωση σύνθετου προβλήματος, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να κληθεί σε ακρόαση προκειμένου να διερευνηθεί το θέμα, διασφαλίζοντας σε κάθε περίπτωση την αποφυγή έκθεσής του/της έως ότου συγκεντρωθούν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες ή διευκρινίσεις.

Εντός εύλογου χρόνου και αναλόγως με τη φύση του αιτήματος/παραπόνου, ο/η φοιτητής/-τρια ενημερώνεται για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καθώς και για πιθανές αποφάσεις της Επιτροπής.

Άρθρο 4 – Αρμόδια όργανα

- Διευθυντής του Π.Μ.Σ.,

Ο Διευθυντής του ΠΜΣ είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση και την υλοποίηση των αποφάσεων των οργάνων και του Εσωτερικού Κανονισμού Μεταπτυχιακών Σπουδών του Π.Μ.Σ..

- Συντονιστική Επιτροπή του Π.Μ.Σ.

Η Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) είναι αρμόδια για την παρακολούθηση και τον συντονισμό της λειτουργίας του προγράμματος.

- Συνέλευση του Τμήματος

Η Συνέλευση του Τμήματος είναι αρμόδια για την εν γένει οργάνωση, διοίκηση και διαχείριση του Π.Μ.Σ.

Κατά τη διάρκεια της παραπάνω διαδικασίας, και σε οποιοδήποτε στάδιο αυτής, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να απευθύνεται στα παραπάνω όργανα.

Άρθρο 5 – Διαδικασία επανεξέτασης αιτήματος

Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/-τρια θεωρεί ότι η απόφαση στο αίτημά του δεν είναι ολοκληρωμένη μπορεί να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου.

Το αίτημα επανεξέτασης, μαζί με όλα τα αρχικά έγγραφα διαβιβάζονται στη Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, η οποία, αφού τα μελετήσει δύναται να καλέσει σε ακρόαση τον ενδιαφερόμενο για την επίλυση του αιτήματος/παραπόνου. Όλες οι παραπάνω πληροφορίες διαβιβάζονται κατόπιν στην Συνέλευση του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων, η οποία αποφασίζει για την επίλυση του προβλήματος.

Άρθρο 6 - Απόσυρση αιτήματος/παραπόνου

Ο/η φοιτητής/-τρια, που έχει υποβάλει επίσημο αίτημα/παραπόνο, διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, σε οποιοδήποτε στάδιο της παραπάνω διαδικασίας με σχετική αίτησή του/της προς την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων.

Άρθρο 7 - Έγκριση, τροποποίηση παρόντος κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων (συνεδρίαση 5η/2023-2024 της 07/12/2023) και δύναται να τροποποιηθεί εφόσον κριθεί αναγκαίο.

Παράρτημα Ι

- Έντυπο υποβολής αιτήματος/παραπόνου
- Έντυπο υπαναχώρησης



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ»**

Το αίτημα/πρόβλημα που περιγράφετε παρακάτω περιέχει ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα:

NAI

?

OXI

?

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ (συμπληρώστε με κεφαλαία)

Επώνυμο: _____ Όνομα: _____

A.M.: _____ Τηλέφωνο επικοινωνίας: _____

Δηλώνω ότι πριν την υποβολή του παρόντος αιτήματος/παραπόνου έχω ήδη επικοινωνήσει προφορικά για την επίλυσή του με κάποιο μέλος του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού του ΜΠΣ

NAI

?

OXI

3

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

(περιγράψτε όσο το δυνατόν σύντομα και περιεκτικά το είδος του αιτήματος/παραπόνου)

Κατανοώ ότι μετά την έγγραφη υποβολή του παρόντος αιτήματος/παραπόνου θα ακολουθηθεί η διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων/παραπόνων φοιτητών του ΜΠΣ και είμαι διαθέσιμος/-μη να συμμετάσχω στη διαδικασία διαμεσολάβησης για την επίλυσή του.

NAI

[?]

OXI

[?]

Ημερομηνία κατάθεσης αιτήματος: ____/____/202____

Υπογραφή: _____

Οδηγίες:

Το έντυπο υποβάλλεται συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο στη Γραμματεία του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων.

Εναλλακτικά μπορείτε να το σκανάρετε και να το αποστείλετε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο: gramds@unipi.gr.

Ο κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ.. Ενημερωθείτε για τη διαδικασία διαχείρισης φοιτητικών αιτημάτων πριν την κατάθεση του αιτήματος/ παραπόνου.



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝ ΑΙΤΗΜΑ/ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΦΟΙΤΗΤΗ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ»**

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ (συμπληρώστε με κεφαλαία)

Επώνυμο: _____ Όνομα: _____

A.M.: Τηλέφωνο επικοινωνίας:

Δηλώνω ότι υπαναχωρώ από το αίτημα/παράπονο που έχω ήδη υποβάλλει στην Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Αιτημάτων/Παραπόνων στις/...../202.. για τους λόγους που αναφέρω παρακάτω.

ΛΟΓΟΙ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

(περιγράψτε όσο το δυνατόν σύντομα και περιεκτικά τους λόγους για τους οποίους υπαναχωρείτε από το αρχικό σας αίτημα)

Ημερομηνία κατάθεσης αιτήματος: ____/____/202__

Υπογραφή: