



Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, Πανεπιστήμιο
Πελοποννήσου

Ινστιτούτο Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, Εθνικό Κέντρο
Έρευνας Φυσικών Επιστημών «Δημόκριτος»

Δι-ιδρυματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην «Επιστήμη δεδομένων»

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών και φοιτητριών

Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Σκοπός	1
Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής.....	1
Άρθρο 3. Χρήσιμοι ορισμοί	2
Άρθρο 4. Πολιτική διαχείρισης και διαδικασία υποβολής παραπόνων και ενστάσεων	2
Άρθρο 5. Δικαίωμα ενημέρωσης	4
Άρθρο 6. Άλλοι τρόποι και διαδικασίες υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.....	4
Άρθρο 7. Τήρηση, συμπλήρωση και αναθεώρηση παρόντος κανονισμού	6

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του ΔΠΜΣ «Επιστήμη Δεδομένων» 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 ΔΠΜΣ 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 του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (απόφαση 1 της 148^{ης} συνεδρίασης της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, ΦΕΚ 1563Β'/9 Μαΐου 2019, <https://www.uop.gr/images/300719-esoterikos.pdf>).

Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του ΔΠΜΣ «Επιστήμη Δεδομένων». Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε

κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΔΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/ήτριοι οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών και τον Κανονισμό Λειτουργίας του ΔΠΜΣ καθώς και τους γενικούς κανονισμούς 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/η εκάστοτε Διευθυντής/ύντρια του ΔΠΜΣ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του ΔΠΜΣ και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3. Χρήσιμοι ορισμοί

1. Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας του ΔΠΜΣ, 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 φοιτητή/ήτριας για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 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 ΔΠΜΣ 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.

Στάδιο 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη διαδικασία

Ο/Η φοιτητής/ήτρια συζητάει με μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/διδάσκοντα ή τον/την επιβλέποντα/πουσα καθηγητή/ήτρια, 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 απορριφθεί. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη 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.

Στάδιο 2. Εσωτερική/Επίσημη διαδικασία

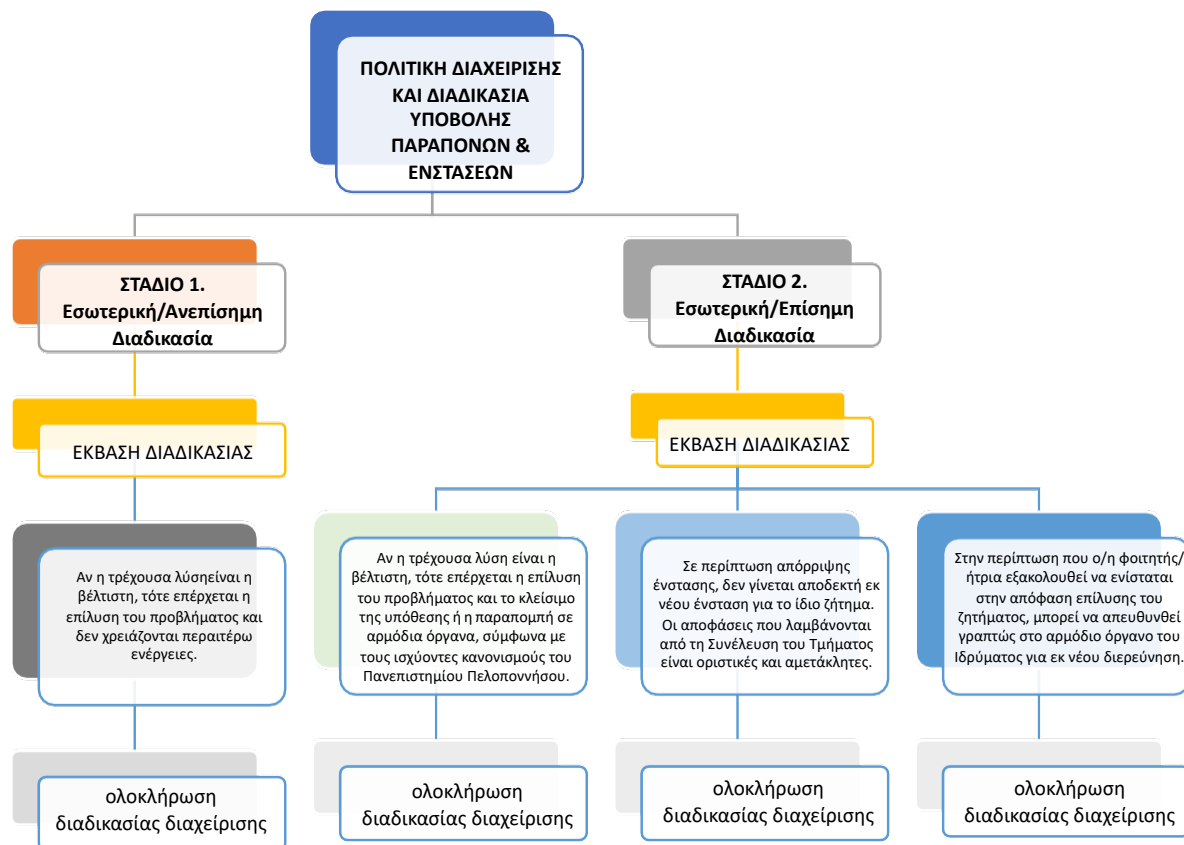
Εάν το πρόβλημα-παράπονο δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με τον βαθμό βαρύτητας. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά στον ίδιο τον/την φοιτητή/ήτρια και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο/Η 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 και Ενστάσεων του ΔΠΜΣ (βλ. Παράρτημα), μέσω της ιστοσελίδας του ΔΠΜΣ, αλλά και μέσω της Γραμματείας. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του ΔΠΜΣ, 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 ΔΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του/της φοιτητή/ήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον/στην Διευθυντή/ύντρια του ΔΠΜΣ.
3. Ο/Η Διευθυντής/ύντρια του ΔΠΜΣ εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/ήτρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Εάν ο/η Διευθυντής/ύντρια του ΔΠΜΣ κρίνει ότι ο/η φοιτητής/ήτρια χρήζει προστασίας, οφείλει να την προσφέρει με κάθε πρόσφορο τρόπο.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, το θέμα παραπέμπεται στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, η οποία μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο ή φορέα του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (π.χ., Συνήγορος Φοιτητή/ήτριας, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, Επιτροπή Δεοντολογίας, Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας κ.λπ.).

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 Πελοποννήσου.

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

Στην περίπτωση που 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.



Διάγραμμα Ροής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων του ΔΠΜΣ «Επιστήμη Δεδομένων»

Άρθρο 5. Δικαίωμα ενημέρωσης

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

Άρθρο 6. Άλλοι τρόποι και διαδικασίες υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

Ερωτηματολόγια αξιολόγησης μαθήματος

Οι 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 ΔΠΜΣ και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

Συνήγορος φοιτητή/ήτριας

Ο θεσμός του Συνηγόρου του/της Φοιτητή/ήτριας 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.

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.

Άρθρο 7. Τήρηση, συμπλήρωση και αναθεώρηση παρόντος κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ «Επιστήμη δεδομένων» και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.

Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων



Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, Πανεπιστήμιο
Πελοποννήσου

Ινστιτούτο Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, Εθνικό Κέντρο
Έρευνας Φυσικών Επιστημών «Δημόκριτος»

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΔΠΜΣ

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.).

Τρίπολη,
Ο/Η ΑΙΤ

Ενημέρωση απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των 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 Πελοποννήσου 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 Πελοποννήσου και στην ισχύουσα νομοθεσία.