

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Σύμφωνα με την Απόφαση της συγκλήτου του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης υπ. αριθμ. 78656/23.06.2023 «Έγκριση Κανονισμού Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (Α.Π.Θ.)» (ΦΕΚ 4084/Β-23.06.2023) ισχύουν τα ακόλουθα:

Άρθρο 22 – Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων Μεταπτυχιακών Φοιτητών

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές μπορούν να εκφράζουν οποιαδήποτε παράπονο ή ένσταση σχετικό με τις σπουδές τους και για αυτό εφαρμόζεται σε κάθε Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών χωριστά ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων. Στόχος αποτελεί η ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Π.Μ.Σ. με πλήρη σεβασμό όλων των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική και ερευνητική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα/ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών, ερευνητικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσaréσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του φοιτητή για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς μεταπτυχιακούς φοιτητές 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 ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές καταλαμβάνονται κατά τη διάρκεια των σπουδών τόσο από δικαιώματα όσο από υποχρεώσεις, όπως αυτά περιγράφονται στον Κανονισμό λειτουργίας του Π.Μ.Σ. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές

και τη φοίτησή τους. Οι φοιτητές δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με :

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά,
- της ίσης μεταχείρισης και ισότητας,
- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές μπορούν να εκφράζουν οποιαδήποτε αίτημα ή ένσταση σχετικό με τις σπουδές τους, ως ακολούθως:

- Για θέματα ακαδημαϊκού περιεχομένου σχετικά με τις σπουδές, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του Προγράμματος.
- Για θέματα που απαιτούν τη διαμεσολάβηση μεταξύ μεταπτυχιακών φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στο Συνήγορο του Φοιτητή του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μεριμνά για την τήρηση της νομιμότητας και της ακαδημαϊκής ηθικής και τάξης στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας και την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης με σκοπό τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος δεν παρεμβαίνει σε ουσιαστικά θέματα διδασκαλίας ή βαθμολόγησης σε εξετάσεις, αλλά εξετάζει μόνον φαινόμενα αυθαιρεσίας ή παραβίασης κανόνων ηθικής κατά τη διενέργεια των εξετάσεων (γραπτών ή προφορικών).
- Για παραβιάσεις κανόνων δεοντολογίας και ποιότητας σπουδών, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος.
- Για θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων.
- Για θέματα που άπτονται της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην/στον Υπεύθυνη/ο Προστασίας Δεδομένων (DPO).

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων/ ενστάσεων δύναται να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου του μεταπτυχιακού φοιτητή από μέλος Δ.Ε.Π. του Π.Μ.Σ. Ο μεταπτυχιακός φοιτητής αναφέρει το παράπονο σε μέλος Δ.Ε.Π./Ε.ΔΙ.Π./Ε.Τ.Ε.Π. (στον υπεύθυνο καθηγητή ή στον διδάσκοντα του μαθήματος ή στον ακαδημαϊκό σύμβουλο) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στην προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του μεταπτυχιακού φοιτητή από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον μεταπτυχιακό φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του φοιτητή από τον Πρόεδρο του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον Πρόεδρο του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του

επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση Προβλήματος/Παραπόνου

ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση ένστασης από τη Συνέλευση Τμήματος. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο μεταπτυχιακός φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος ή την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων** που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

«Προσωπικά Δεδομένα

Το Π.Μ.Σ. αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν προσωπικά δεδομένα των φοιτητών/τριων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Επισημαίνεται ότι όλες οι παραπάνω διαδικασίες οφείλουν να ακολουθούν τον Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του ΑΠΘ και να λειτουργούν σύμφωνα με αυτόν προκειμένου να εξασφαλιστεί πλήρως η προστασία των μεταπτυχιακών φοιτητών.»

Σημειώνεται ότι οι όροι «φοιτητής», «φοιτητές», «καθηγητής», «καθηγητές» αναφέρονται σε όλα τα φύλα.

Ο παραπάνω Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων των φοιτητών έχει συμπληρωματικό χαρακτήρα ως προς τον **Κανονισμό Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων των φοιτητών του Π.Μ.Σ. «Δίκτυα Επικοινωνιών και Ασφάλεια Συστημάτων»** (αριθ. Συνέλευσης Τμήματος 443/20-12-2023) που παρατίθεται και είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ. ελληνικά και αγγλικά (<https://cnss.csd.auth.gr/studies/κανονισμοί/διαχείριση-παραπόνων-ενστάσεων/>)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΙΚΤΥΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	5
2. Διαδικασίες Επίλυσης.....	6
2.1 Άτυπη Επίλυση.....	6
2.2 Επίσημη Υποβολή Παραπόνου/Ενστάσης.....	6

1. Εισαγωγή

Ο παρών κανονισμός αφορά στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων που δύνανται να υποβάλουν οι ενεργοί/ές φοιτητές/τριες του ΠΜΣ σχετικά με τις εκπαιδευτικές, διοικητικές και λοιπές παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες.

Ως παράπονο/ένσταση ορίζεται μια ανησυχία ή ένα ζήτημα που προκαλεί δυσαρέσκεια, το οποίο αφορά στο επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ υπηρεσιών και του οποίου η διαδικασία επίλυσης δεν καλύπτεται από άλλους κανονισμούς και διεργασίες.

Το ΠΜΣ αναγνωρίζει ότι μπορεί κατά καιρούς να προκύπτουν παράπονα/ενστάσεις, τα οποία πρέπει να αντιμετωπίζει και να διαχειρίζεται κατάλληλα. Το ΠΜΣ στοχεύει στη δημιουργία ενός κλίματος στο οποίο: (i) η υποβολή παραπόνων/ενστάσεων είναι απολύτως αποδεκτή, (ii) το άτομο που υποβάλλει το/την παράπονο/ένσταση γνωρίζει ότι δεν θα έχει κάποια αρνητική συνέπεια εξαιτίας της υποβολής παραπόνου, (iii) τα παράπονα/ενστάσεις θα τύχουν της απαραίτητης προσοχής, (iv) εάν εμπλέκεται κάποιο μέλος του ΠΜΣ, αυτό θα έχει την ευκαιρία να απαντήσει, και (v) όλα τα εμπλεκόμενα μέρη θα ενημερωθούν εγκαίρως σχετικά με τη διαχείριση του/της παραπόνου/ένστασης μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Σκοπός του κανονισμού είναι να παρέχει ένα συστηματικό και συνεπές πλαίσιο, το οποίο προάγει τη δίκαιη και έγκαιρη επίλυση τυχόν ζητημάτων που διατυπώνονται από τους/τις φοιτητές/τριες. Η συστηματική αυτή προσέγγιση προάγει τη λογοδοσία και παράλληλα βοηθά στην αποκατάσταση προβληματικών υπηρεσιών, εάν απαιτείται, στην

αποφυγή της επανάληψης διαπιστωθέντων προβλημάτων, και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των σπουδών και της μαθησιακής εμπειρίας.

2. Διαδικασίες Επίλυσης

Για τη διευθέτηση ενός/μιας παραπόνου/ένστασης μπορεί να ακολουθηθούν δύο κύριες κατηγορίες διαδικασιών: (i) η άτυπη επίλυση και (ii) η επίσημη υποβολή παραπόνου/ένστασης.

2.1 Άτυπη Επίλυση

Το ΠΜΣ ενθαρρύνει τους/τις φοιτητές/τριες να προσπαθούν να επιλύουν τυχόν παράπονα ή ενστάσεις άμεσα μέσω της άτυπης οδού και απευθείας με το/τα μέλος/η του ΠΜΣ (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, Συνεργάτη, Γραμματεία) που εμπλέκεται/ονται στο ζήτημα που προκάλεσε τη δυσαρέσκεια. Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο σφάλμα, παρανόηση ή παράλειψη στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

Εάν ο/η φοιτητής/τρια δεν είναι ικανοποιημένος/η από τη διαδικασία της άτυπης επίλυσης ή δεν γνωρίζει σε ποια/ον πρέπει να απευθυνθεί ή έχει επιφυλάξεις να αποταθεί απευθείας στο άτομο που εμπλέκεται, μπορεί να απευθυνθεί είτε στον/στην διευθυντή/τρια του ΠΜΣ είτε στην/τον ακαδημαϊκό του/της σύμβουλο, για να λάβει υποστήριξη και καθοδήγηση, με σκοπό την ανεπίσημη επίλυση του ζητήματος.

2.2 Επίσημη Υποβολή Παραπόνου/Ένστασης

Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια δεν είναι ικανοποιημένος/η από τη διαδικασία άτυπης επίλυσης ή θεωρεί ότι η φύση του παραπόνου απαιτεί την εκκίνηση επίσημης διαδικασίας, μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο ή την ένστασή της/του ηλεκτρονικά, μέσω της [φόρμας](#) που είναι προσβάσιμη στον ιστότοπο του ΠΜΣ.

Περίπτωση 1. Το παράπονο θα αξιολογηθεί από τον/την Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ, ο/η οποίος/α θα αποφασίσει εάν: (1) το ζήτημα μπορεί να επιλυθεί μέσω της διαδικασίας άτυπης επίλυσης, εφόσον αυτό δεν έχει ήδη επιχειρηθεί, (2) απαιτείται να εξεταστεί το ζήτημα από τη Συντονιστική Επιτροπή Μεταπτυχιακών σπουδών (Σ.Ε.) του ΠΜΣ, (3) απαιτείται η παραπομπή στον/στη Συνήγορο του/της Φοιτητή/τριας του Πανεπιστημίου, (4) το παράπονο είναι ασήμαντο, καταχρηστικό ή κακόβουλο, (5) έχει ήδη εξεταστεί το ίδιο ή παρόμοιο και δεν χρειάζονται παραπέρα ενέργειες.

Περίπτωση 2. Ο/Η Διευθυντής/τρια του ΠΜΣ συστήνει ad hoc μια τριμελή επιτροπή εξέτασης παραπόνων και ενστάσεων, στην οποία δύνανται να συμμετέχουν τόσο μέλη από το διδακτικό (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ) όσο και από το διοικητικό προσωπικό του ΠΜΣ, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Η επιτροπή κατόπιν διερεύνησης του ζητήματος, καταθέτει σχετική εισήγηση στη Σ.Ε. του ΠΜΣ. Η επιτροπή μπορεί να αναζητήσει περισσότερα στοιχεία αναφορικά με το εξεταζόμενο ζήτημα από τον/την φοιτητή/τρια όσο, από το/τα μέλος/η του ΠΜΣ που το υποβληθέν παράπονο αφορά, καθώς και από άλλα μέλη του ΠΜΣ, προκειμένου να συντάξει τη σχετική έκθεση. Η Σ.Ε. του ΠΜΣ είναι αρμόδια να μελετήσει την εισήγηση της επιτροπής και να λάβει απόφαση επί του/της παραπόνου/ένστασης, η οποία μπορεί να είναι και η παραπομπή του παραπόνου στη/στον Συνήγορο του/της Φοιτητή/τριας. Η απόφαση είναι οριστική. Ο/Η φοιτητής/τρια που έχει υποβάλει το/την παράπονο/ένσταση και

ενδεχόμενα εμπλεκόμενα μέλη του ΠΜΣ ενημερώνονται για την απόφαση της Σ.Ε. και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.

Περίπτωση 3. Ο φοιτητής παραπέμπεται στη/στον Συνήγορο του/της Φοιτητή/τριας του Πανεπιστημίου (<https://www.auth.gr/synigoros-tou-foititi/>) και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί. Το ΠΜΣ, δια της Σ.Ε., οφείλει να λάβει υπόψη τυχόν σχόλια και συστάσεις του/της Συνηγόρου του/της Φοιτητή/τριας και να πράξει ανάλογα.

Περίπτωση 4. Ένα/μία παράπονο/ένσταση θεωρείται ασήμαντο, καταχρηστικό ή κακόβουλο, μεταξύ άλλων, όταν: (α) έχει στοιχεία εμμονής ή/και παρενόχλησης, (β) γίνεται κατ' εξακολούθηση, (γ) προβάλλει μη ρεαλιστικές απαιτήσεις, (δ) γίνεται με μόνο σκοπό να παρενοχλήσει ή να εκνευρίσει, (ε) υπάρχει κακή πίστη, (στ) προκύπτουν καταφανή μη αληθή γεγονότα, (ζ) απαιτεί επανόρθωση που στερείται σοβαρού σκοπού ή αξίας. Στην περίπτωση αυτή, ο/η Διευθυντής/τρια του ΠΜΣ απορρίπτει το/την παράπονο/ένσταση ενημερώνοντας τον/την φοιτητή/τρια. Η απόφαση είναι οριστική και η διαδικασία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί.

Σε κάθε περίπτωση, η διαδικασία διαχείρισης του/της παραπόνου/ένστασης του/της φοιτητή/τριας οφείλει να ολοκληρώνεται εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής της φόρμας.

Η φόρμα για την υποβολή παραπόνων και ενστάσεων:

Φόρμα Παραπόνων & Ενστάσεων

Όνομα*:

Επώνυμο*:

ΑΕΜ*:

Διεύθυνση Επικοινωνίας:

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)*:

Τηλ. επικοινωνίας* : |

Περιγραφή θέματος*:

Ημερομηνία:

Υπογραφή

(Όνοματεπώνυμο Ολογράφως)

* Όλα τα πεδία με αστερίσκο (*) είναι υποχρεωτικά για συμπλήρωση