



Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής

Επαγγελματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Ανάπτυξη Επιχειρησιακών Συστημάτων Λογισμικού»

**A13. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

Ιούνιος 2024

1. Γενικά

Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, άρθρο 71, παρ. 1, εδ. θ, οι φοιτητές όλων των κύκλων σπουδών του Ιδρύματος έχουν το δικαίωμα «να απευθύνουν αιτήματα ή ενστάσεις που αφορούν τις σπουδές τους, συλλογικά ή μεμονωμένα, στον Πρόεδρο και στη Συνέλευση του Τμήματος (Σ.Τ.) τους και στον Κοσμήτορα της Σχολής τους».

Σε εφαρμογή των διατάξεων του Εσωτερικού Κανονισμού του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και σύμφωνα με τις Οδηγίες εφαρμογής σχετικά με τον μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών (ο οποίος παρατίθεται στο τέλος του εγγράφου), στο ΕΠΜΣ στην Ανάπτυξη Επιχειρησιακών Συστημάτων Λογισμικού προβλέπονται τα εξής:

5.6.1 Διαχείριση των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του ΕΠΜΣ στο πλαίσιο της φοιτητοκεντρικής προσέγγισης, τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του ΕΠΜΣ, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Η ΣΕ εισηγείται και η ΣΤ αποφασίζει την συγκρότηση της Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων, η οποία αποτελείται από δύο μέλη ΔΕΠ και τον Διευθυντή του ΕΠΜΣ και έχει διετή θητεία. Η Επιτροπή δέχεται τα παράπονα και τις ενστάσεις των μεταπτυχιακών φοιτητών και δεσμεύεται να ακολουθεί την ισχύουσα πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Οι φοιτητές/φοιτήτριες δύνανται να υποβάλουν παράπονα ή/και ενστάσεις για θέματα που άπτονται των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών και συγκεκριμένα θέματα που αφορούν σε:

- Διδασκαλία
- έρευνα
- χρήση υπηρεσιών πληροφορικής και επικοινωνίας
- προστασία προσωπικών δεδομένων
- εργασιακή συμπεριφορά
- ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
- καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης
- υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών (φοιτητική μέριμνα, βιβλιοθήκη, τεχνική υπηρεσία, κ.ά.).

Επισημαίνεται ότι:

- Για αμιγώς ακαδημαϊκής φύσης θέματα, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο του Τμήματος.
- Για θέματα που απαιτούν τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητ(ρι)ών και καθηγητ(ρι)ών 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/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στον Συνήγορο του Φοιτητή του Ιδρύματος.
- 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).

Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

1. Οι φοιτητές/φοιτήτριες που επιθυμούν να υποβάλουν παράπονο ή ένσταση καλούνται να συμπληρώσουν την ηλεκτρονική φόρμα παραπόνων και ενστάσεων, η οποία θα είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του ΕΠΜΣ διατυπώνοντας με σαφήνεια και αντικειμενικότητα το αίτημά τους. Η ηλεκτρονική φόρμα υποβάλλεται αυτόματα στη Γραμματεία του ΕΠΜΣ. Η Γραμματεία αποστέλλει στον αιτούντα / στην αιτούσα τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης παραπόνου/ένστασης και προωθεί τη συμπληρωμένη φόρμα στην αρμόδια Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων. Οι φοιτητές/φοιτήτριες που διατηρούν επιφυλάξεις όσον αφορά την ονομαστική υποβολή παραπόνων/ενστάσεων είναι δυνατόν να ζητήσουν προφορική ακρόαση από μέλος της αρμόδιας Επιτροπής.
2. Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση του παραπόνου ή της ένστασης, διασφαλίζοντας πάντα την πολιτική απορρήτου και τα προσωπικά δεδομένα του αιτούντα / της αιτούσας. Επαφίεται στην διακριτική ευχέρεια της αρμόδιας Επιτροπής να καλέσει σε ακρόαση τον αιτούντα / την αιτούσα.
3. Εντός 30 ημερών η αρμόδια Επιτροπή οφείλει να απαντήσει γραπτώς για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την επίλυση του προβλήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.
4. Σε περίπτωση που η απόφαση δεν ικανοποιεί τον φοιτητή / τη φοιτήτρια, ο/η τελευταίος/α δύναται να υποβάλει εκ νέου αίτημα για επανεξέταση του παραπόνου / της ένστασής του/της από τη Συνέλευση του Τμήματος, όπου και λαμβάνεται τελεσίδικη απόφαση.
5. Η Επιτροπή καταθέτει ετήσια αναφορά του συνόλου των δραστηριοτήτων της στη ΣΤ κατά τη λήξη του ακαδημαϊκού έτους.