



ΔΠΜΣ «Ειδική Αγωγή και Νέες Τεχνολογίες»

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείριση
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών
(Απόφαση Συνέλευσης Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών
ΠΑ.Δ.Α.: 6/17-03-2025)**

Περιεχόμενα

Άρθρο 1: Εισαγωγή.....	2
Άρθρο 2: Σκοπός.....	2
Άρθρο 3: Ορισμοί.....	2
Άρθρο 4: Πεδίο Εφαρμογής	2
Άρθρο 5: Ορισμός επιτροπής εξέτασης παραπόνων / ενστάσεων	2
Άρθρο 6: Προϋποθέσεις υποβολής παραπόνων / ενστάσεων	3
Άρθρο 7: Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων / ενστάσεων.....	3
Άρθρο 7.1: Διαδικασία υποβολής παραπόνου	3
Άρθρο 7.2: Δρομολόγηση και διαχείριση παραπόνου.....	3
Άρθρο 7.3: Ένσταση και επανεξέταση παραπόνου.....	4
Άρθρο 8: Τήρηση αρχείου παραπόνων / ενστάσεων – Εμπιστευτικότητα.....	4
Άρθρο 9: Τελικές διατάξεις	4
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	5
Ηλεκτρονική Φόρμα Υποβολής Παραπόνου / Ένστασης.....	5

Άρθρο 1: Εισαγωγή

Βασική αρχή που διέπει τη λειτουργία του ΔΠΜΣ «Ειδική Αγωγή και Νέες Τεχνολογίες» είναι η ισότιμη και ισόνομη μεταχείριση όλων των φοιτητών/τριών. Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της λογοδοσίας, θεσπίζεται ο παρών Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών, αναφορικά με ακαδημαϊκά και διοικητικά ζητήματα που προκύπτουν κατά την υλοποίηση του Προγράμματος.

Άρθρο 2: Σκοπός

Σκοπός του παρόντος Κανονισμού είναι η αποτελεσματική και έγκαιρη αντιμετώπιση των τυχόν παραπόνων ή ενστάσεων που τυχόν υποβάλλονται εκ μέρους των φοιτητών/τριών και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών του ΔΠΜΣ. Περαιτέρω ο Κανονισμός αποσκοπεί στην εμπέδωση της ύπαρξης ενός συστηματικού πλαισίου που προάγει το σεβασμό των δικαιωμάτων των φοιτητών/τριών και στην καλλιέργεια κλίματος εμπιστοσύνης σε όλους τους εμπλεκόμενους στην εκπαιδευτική διαδικασία για τις υπηρεσίες που προσφέρονται, με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας.

Άρθρο 3: Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος Κανονισμού υιοθετούνται οι παρακάτω ορισμοί:

- α) Παράπονο ορίζεται η έκφραση δυσαρέσκειας εκ μέρους φοιτητή/τριας για υπηρεσίες που του/της προσφέρθηκαν κατά την υλοποίηση του ΔΠΜΣ.
- β) Ένσταση ορίζεται η διατύπωση αντίρρησης εκ μέρους φοιτητή/τριας αναφορικά με την κατά την άποψή του/της προβληματική ή/και μη επίλυση ζητήματός του/της, που ήδη είχε θέσει αρμοδίως ως παράπονό του/της.

Άρθρο 4: Πεδίο Εφαρμογής

Ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται για παράπονα/ενστάσεις των φοιτητών/τριών τα οποία μπορεί να σχετίζονται, ενδεικτικά, με τα εξής:

- Θέματα ανάρμοστης συμπεριφοράς από διδακτικό/διοικητικό/τεχνικό προσωπικό.
- Θέματα ελλιπούς ενημέρωσης/καθοδήγησης από διδακτικό/διοικητικό/τεχνικό προσωπικό.
- Διαδικασίες διδασκαλίας και υποστήριξης από διδακτικό προσωπικό.
- Διαδικασίες διοικητικής/τεχνικής υποστήριξης.
- Πρόσβαση (φυσική ή/και ηλεκτρονική) σε υπηρεσίες που παρέχονται από το Πρόγραμμα ή/και το Πανεπιστήμιο.
- Χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών.
- Θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας και πνευματικών δικαιωμάτων.
- Θέματα ισότητας και καταπολέμησης των παρενοχλήσεων.

Άρθρο 5: Ορισμός επιτροπής εξέτασης παραπόνων / ενστάσεων

Με απόφαση της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών (Ε.Π.Σ.), πριν την έναρξη κάθε Ακαδημαϊκού έτους, ορίζεται τριμελής επιτροπή εξέτασης παραπόνων / ενστάσεων με θητεία που ταυτίζεται χρονικά με το Ακαδημαϊκό έτος που έπεται. Η τριμελής αυτή επιτροπή αποτελείται από τον Διευθυντή του ΔΠΜΣ, ένα μέλος του διοικητικού προσωπικού της Γραμματείας του ΔΠΜΣ και τον κατά περίπτωση Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του/της παραπονούμενου/ης φοιτητή/τριας.

Άρθρο 6: Προϋποθέσεις υποβολής παραπόνων / ενστάσεων

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του ΔΠΜΣ του Προγράμματος ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Προκειμένου να είναι αποδεκτά τα παράπονα ή/και οι ενστάσεις θα πρέπει:

1. Να έχουν συνοπτική και σαφή περιγραφή.
2. Να μην περιέχουν ψευδές / συκοφαντικό / υβριστικό περιεχόμενο.
3. Να υποβάλλονται το συντομότερο δυνατόν από την ημερομηνία που ανέκυψε το ζήτημα και σε κάθε περίπτωση όχι αργότερα των είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών.
4. Να υποβάλλονται επώνυμα. Εάν ο/η φοιτητής/τρια επιθυμεί την τήρηση της ανωνυμίας του/της, είναι αυτή εφικτή, εφόσον: α) η υποβολή φέρει την αντίστοιχη σήμανση και β) είναι εφικτή η διερεύνηση του ζητήματος χωρίς ανακοίνωση των προσωπικών στοιχείων του/της φοιτητή/τριας.

Άρθρο 7: Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων / ενστάσεων

Άρθρο 7.1: Διαδικασία υποβολής παραπόνου

Ο/η φοιτητής/τρια που επιθυμεί να υποβάλει κάποιο παράπονο θα συμπληρώνει την ηλεκτρονική φόρμα υποβολής που θα βρίσκεται στον δικτυακό τόπο του ΔΠΜΣ και η οποία φέρει τη μορφή του Παραρτήματος του παρόντος Κανονισμού.

Όλα τα πεδία της πεδία της ηλεκτρονικής φόρμας είναι απαραίτητα προς συμπλήρωση. Στο πεδίο επιλογής μεταξύ παραπόνου ή ένστασης, θα πρέπει να σημειωθεί η επιλογή «Παράπονο». Εάν ο/η φοιτητής/τρια επιθυμεί την τήρηση της ανωνυμίας του/της, θα πρέπει να σημάνει την κατάλληλη επιλογή στη φόρμα ώστε να είναι εφικτή η μη συμπλήρωση των προσωπικών του/της στοιχείων.

Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια επιθυμεί την επισύναψη εγγράφων σχετικών με το ζήτημα, μπορεί να μεταφορτώσει τα έγγραφα αυτά επιλέγοντας το κατάλληλο πεδίο. Στην περίπτωση αυτή, τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να σαρωθούν και να επισυναφθούν αποκλειστικά ως αρχεία μορφής .pdf, με μέγιστο μέγεθος 10 MB για το σύνολο των αρχείων που υποβάλλονται.

Άρθρο 7.2: Δρομολόγηση και διαχείριση παραπόνου

Με την υποβολή του παραπόνου, αυτό δρομολογείται αυτόματα στην ηλεκτρονική διεύθυνση complains-mscedt@uniwa.gr στην οποία έχουν πρόσβαση οι εξής: α) ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ και β) η Γραμματεία του ΔΠΜΣ.

Εάν η Γραμματεία του ΔΠΜΣ διαπιστώσει ότι ο/η φοιτητής/τρια έχει σημάνει εκ παραδρομής την επιλογή «Ένσταση» αντί για την επιλογή «Παράπονο», του/της αποστέλλει μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ενημερώνοντάς τον/την ότι το αίτημά του/της θα εξεταστεί ως παράπονο.

Με πρωτοβουλία του Διευθυντή του ΔΠΜΣ, η τριμελής επιτροπή εξέτασης παραπόνων / ενστάσεων αξιολογεί αρχικώς το παράπονο. Για τον σκοπό αυτό, η εν λόγω επιτροπή δύναται:

- α) Να ζητήσει την ακρόαση του/της φοιτητή/τριας ή/και να του/της ζητήσει την αποστολή συμπληρωματικών στοιχείων/διευκρινίσεων.
- β) Να ζητήσει τις απόψεις καθώς και τυχόν διευκρινιστικά στοιχεία από συγκεκριμένο/η μέλος του διδακτικού/διοικητικού/τεχνικού προσωπικού του ΔΠΜΣ, εφόσον το παράπονο τον/την αφορά.
- γ) Να ζητήσει διευκρινιστικά στοιχεία από διοικητική/τεχνική υπηρεσία του Πανεπιστημίου, εφόσον το παράπονο την αφορά.

Στην περίπτωση που για το παράπονο ζητηθούν οι απόψεις, καθώς και τυχόν διευκρινιστικά στοιχεία, από συγκεκριμένο/η μέλος του διδακτικού/διοικητικού/τεχνικού προσωπικού του ΔΠΜΣ, η οποιαδήποτε απάντηση θα πρέπει να αποστέλλεται εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών

στην ηλεκτρονική διεύθυνση complains-mscedt@uniwa.gr και όχι στον/στην παραπονούμενο/η φοιτητή/τρια.

Στην περίπτωση που η τριμελής επιτροπή εξέτασης παραπόνων / ενστάσεων διαπιστώσει πως αδυνατεί να επιλύσει το ζήτημα που ανέκυψε, αυτό παραπέμπεται, με πρωτοβουλία του Διευθυντή του ΔΠΜΣ, προς εξέταση σε συνεδρίαση της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών (Ε.Π.Σ.) του ΔΠΜΣ. Εφόσον το ζήτημα εισαχθεί προς συζήτηση σε συνεδρίαση της Ε.Π.Σ., λαμβάνεται από αυτό το όργανο η τελική απόφαση. Σε κάθε περίπτωση, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως (μέσω μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας) για την έκβαση των ενεργειών που έχουν πραγματοποιηθεί και να του/της κοινοποιείται η σχετική απόφαση που τυχόν λήφθηκε για το ζήτημα. Ο μέγιστος χρόνος απάντησης στον/στην φοιτητή/τρια, ανεξάρτητα από τη διαδικασία επίλυσης που ακολουθήθηκε ορίζεται στις εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου.

Άρθρο 7.3: Ένσταση και επανεξέταση παραπόνου

Μετά την υποβολή του παραπόνου και εφόσον αυτό δεν συζητήθηκε ήδη σε συνεδρίαση της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών, ο/η φοιτητής/τρια έχει δικαίωμα υποβολής ένστασης σε περίπτωση που θεωρεί ότι το ζήτημα του/της δεν επιλύθηκε ή η επίλυσή του ήταν προβληματική. Οι ενστάσεις υποβάλλονται μέσω της ίδιας ηλεκτρονικής φόρμας που υποβάλλονται τα παράπονα (Άρθρο 7.1). Στο πεδίο επιλογής μεταξύ παραπόνου ή ένστασης, θα πρέπει να σημειωθεί η επιλογή «Ένσταση». Η ένσταση εξετάζεται από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών και η απόφαση που θα ληφθεί είναι οριστική. Η απόφαση αυτή κοινοποιείται εγγράφως (μέσω μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας) στον/στην φοιτητή/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και σε κάθε περίπτωση όχι μεταγενέστερα των εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της ένστασης.

Άρθρο 8: Τήρηση αρχείου παραπόνων / ενστάσεων – Εμπιστευτικότητα

Όλα τα παράπονα/ενστάσεις, οι αποφάσεις επίλυσής τους και το λοιπό υλικό τεκμηρίωσής τους τηρούνται σε αρχείο από τη Γραμματεία του ΔΠΜΣ. Το αρχείο αυτό τηρείται με αρχές εμπιστευτικότητας και οι έχοντες πρόσβαση σε αυτό αναλαμβάνουν να διατηρήσουν και χειριστούν όλες τις πληροφορίες που θα περιέλθουν στην προσοχή τους με απόλυτη εμπιστευτικότητα, ενώ θα λαμβάνονται μέτρα για την προστασία της ιδιωτικότητας των φοιτητών/τριων και οποιωνδήποτε άλλων μερών εμπλέκονται στα παράπονα / ενστάσεις. Το ΔΠΜΣ δεσμεύεται να ακολουθεί τους κανόνες του ΠΑ.Δ.Α. για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων του που έχουν αναρτηθεί στον παρακάτω σύνδεσμο: <https://www.uniwa.gr/prostasia-prosopikon-dedomenon/>.

Άρθρο 9: Τελικές διατάξεις

Ο παρών κανονισμός τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έγκρισής του από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ, θα έχει ισχύ για τρία (3) Ακαδημαϊκά έτη, ενώ μετά τη λήξη του, θα επανεξεταστεί από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών. Κατά τη διάρκεια των τριών πρώτων ετών, είναι εφικτή η τροποποίησή του σε επιμέρους άρθρα ύστερα από αιτιολογημένη εισήγηση του Διευθυντή του ΔΠΜΣ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ηλεκτρονική Φόρμα Υποβολής Παραπόνου / Ένστασης

προς το ΔΠΜΣ «Ειδική Αγωγή και Νέες Τεχνολογίες»

Η παρούσα υποβολή αφορά*:

* Σ.Σ.: Επιλέξτε ένα από τα δύο πεδία. Η υποβολή ένστασης είναι επιτρεπτή μόνον στην περίπτωση που είχε ήδη υποβληθεί «Παράπονο» για το ίδιο ζήτημα και αυτό δεν έχει εξεταστεί από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ.

- α) Παράπονο
β) Ένσταση

Θέμα παραπόνου / ένστασης:

Επιθυμώ την τήρηση της ανωνυμίας μου:

- α) ΝΑΙ (αυτόματη παράληψη της καρτέλας «Προσωπικά στοιχεία»)
β) ΟΧΙ (δρομολόγηση στη συμπλήρωση της καρτέλας «Προσωπικά στοιχεία»)

Προσωπικά στοιχεία

Όνοματεπώνυμο:
Αρ. Μητρώου:
Τηλέφωνο (κινητό):
Email:

Διατυπώστε συνοπτικά και με σαφήνεια το πρόβλημά σας:

.....
.....
.....

Επισυνάπτονται σχετικά έγγραφα:

- α) ΝΑΙ Μεταφόρτωση αρχείων
β) ΟΧΙ

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Ημερομηνία υποβολής: (Αυτόματη συμπλήρωση από την πλατφόρμα)

ΥΠΟΒΟΛΗ

(Μετά την επιτυχή υποβολή, εμφανίζεται το αυτοματοποιημένο ενημερωτικό μήνυμα «Η υποβολή σας πραγματοποιήθηκε με επιτυχία». Επίσης, αποστέλλεται αυτοματοποιημένα e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση complains-mscedt@uniwa.gr που θα περιλαμβάνει: α) όλα τα παραπάνω στοιχεία και β) τα επισυναπτόμενα έγγραφα εφόσον υπάρχουν).