

## **M3.2 Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων ΜΦ**

---

ΠΜΣ

Υπολογιστική και Στατιστική Αναλυτική στην Επιστήμη των Δεδομένων

Τμήμα Μαθηματικών Πανεπιστημίου Πατρών

Απόφαση Συνέλευσης Τμήματος Μαθηματικών στην υπ' αριθμ. 12/18.12.2023 συνεδρίασή της.



Για τη βελτίωση της λειτουργίας του ΠΜΣ «Υπολογιστική και Στατιστική Αναλυτική στην Επιστήμη των Δεδομένων, MCDA» στο πλαίσιο της φοιτητοκεντρικής προσέγγισης, τίθεται σε λειτουργία διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των ΜΦ, προκειμένου να διασφαλίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

## **Άρθρο 1** **Σκοπός**

Σκοπός του παρόντος κανονισμού είναι η διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου διαχείρισης των παραπόνων & ενστάσεων των ΜΦ πάνω σε θέματα που αφορούν στην εκπαιδευτική, ακαδημαϊκή και διοικητική λειτουργία του ΠΜΣ «Υπολογιστική και Στατιστική Αναλυτική στην Επιστήμη των Δεδομένων, MCDA». Απώτερος σκοπός είναι η ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας στο πλαίσιο των αρχών της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της αντικειμενικότητας που πρέπει να διέπουν την ακαδημαϊκή ζωή.

## **Άρθρο 2** **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων των ΜΦ**

Κατά την έναρξη κάθε ακαδημαϊκού έτους ορίζεται από την Συνέλευση του Τμήματος, κατόπιν εισήγησης του/της Διευθυντή/τριας του ΠΜΣ, Τριμελής Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων των ΜΦ. Πρόεδρος της Επιτροπής ορίζεται ο/η Διευθυντής/τρια του ΠΜΣ και μέλη οποιοσδήποτε διδάσκων ή διδάσκουσα στο ΠΜΣ που είναι και μέλος της Συνέλευσης του Τμήματος.

3

## **Άρθρο 3** **Πεδίο Εφαρμογής**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων & ενστάσεων απευθύνεται σε ενεργούς ΜΦ του ΠΜΣ και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος όπως (αλλά όχι αποκλειστικά):

- θέματα σπουδών και φοίτησης,
- η συνεργασία μεταξύ ΜΦ και επιβλέποντα καθηγητή (π.χ. επικοινωνία, πρόοδος έρευνας, χρονικές καθυστερήσεις διεκπεραίωσης υποχρεώσεων),
- η πνευματική ιδιοκτησία και τα πνευματικά δικαιώματα,
- ανάρμοστη/προσβλητική συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού (ιδιαίτερα σε θέματα ισότητας, φυλετικών διακρίσεων και παρενόχλησης),
- τη νομιμότητα και κοσμιότητα που οφείλει να διέπει εν γένει το ακαδημαϊκό περιβάλλον,
- ελλιπή ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,
- προστασία προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριών.

## **Άρθρο 4** **Υποβολή Παραπόνου**

Οι φοιτητές οφείλουν να μελετούν και να κατανοούν τα κανονιστικά θεσμικά κείμενα που αφορούν στις σπουδές τους, δηλαδή τον Κανονισμό Λειτουργίας του ΠΜΣ. Κατά συνέπεια, οφείλουν να στοιχίζουν τα παράπονά τους στις διατάξεις που αναφέρονται εκεί. Επίσης, οφείλουν αρχικά να απευθυνθούν στον/στην Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους στο ΠΜΣ.

Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι ΜΦ μπορούν να κατεβάσουν το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων από την ιστοσελίδα του ΠΜΣ και να το υποβάλουν στη Γραμματεία ηλεκτρονικά ([mathsecr@upatras.gr](mailto:mathsecr@upatras.gr)) μέσω του ιδρυματικού τους email. Στο εν λόγω έντυπο καλούνται να καταγράψουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν και στοιχεία επικοινωνίας με τον/την παραπονούμενο/η ΜΦ (email και τηλέφωνο). Στη συνέχεια, η Γραμματεία του ΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο του/της ΜΦ, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, στον/στην Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ.

## **Άρθρο 5** **Διαχείριση Παραπόνου**

4 Η Τριμελής Επιτροπή του άρθρου 2, μετά από πρόκληση του/της Διευθυντή/τριας, συνεδριάζει και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος. Η Επιτροπή εξετάζει το παράπονο και δύναται να καλεί τον/την ενδιαφερόμενο/νη σε ακρόαση, η οποία μπορεί να γίνει δια ζώσης σε χώρο του Ιδρύματος ή/και διαδικτυακά. Σκοπός της διαδικασίας ακρόασης είναι η κατανόηση του παραπόνου και η συλλογή πληροφοριών και στοιχείων.

Στις εργασίες της Επιτροπής μπορεί να συμμετέχει ο/η Ακαδημαϊκός/η Σύμβουλος του/της ΜΦ, μετά από αίτημα του/της τελευταίου/ας.

Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, ή η επίλυσή του μη εφικτή σε επίπεδο Τριμελούς Επιτροπής, η Επιτροπή μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση, κατά την κρίση της, στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ, στη Συνέλευση του Τμήματος Μαθηματικών, ή σε αρμόδιο διοικητικό όργανο του Πανεπιστημίου Πατρών.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος χαρακτήρα του θέματος, ο/η ΜΦ ενημερώνεται εγγράφως για την έκβαση του παραπόνου του. Σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, ο ΜΦ μπορεί να υποβάλει ένσταση (αίτημα επανεξέτασης του ζητήματος) προς τη Συνέλευση του Τμήματος. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση είναι οριστική.

Αιτήματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και αιτήματα με ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας δεν λαμβάνονται υπόψη.

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο καθίσταται μη αποδεκτό και δεν εξετάζεται περαιτέρω.

## **Άρθρο 6** **Διαδικαστικά Θέματα**

Τα παράπονα πρέπει να διεκπεραιώνονται μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα με όρους διαφάνειας, αντικειμενικότητας και σεβασμού στην αξιοπρέπεια όλων των πλευρών που εμπλέκονται στο παράπονο. Τα μέλη της Επιτροπής λαμβάνουν ιδιαίτερη μέριμνα για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.

Ο/Η ΜΦ που έχει υποβάλλει επίσημο αίτημα/παράπονο διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας με σχετική αίτησή του/της προς την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων.

Τα μέλη Επιτροπής υποχρεούνται στην τήρηση απόλυτης εχεμύθειας αναφορικά με οποιαδήποτε πληροφορία περιέχεται στη γνώση τους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους και αφορά πάσης φύσεως προσωπικά δεδομένα μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας. Τα μέλη της Επιτροπής οφείλουν να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσουν κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η Επιτροπή δεσμεύεται να ακολουθεί την ισχύουσα πολιτική του Ιδρύματος.

Θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, η Επιτροπή οφείλει να τα παραπέμπει άμεσα στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Ιδρύματος (<https://isotita.upatras.gr/>).

Θέματα που άπτονται της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, η Επιτροπή οφείλει να τα παραπέμπει άμεσα στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Ιδρύματος (<https://dpo.upatras.gr/>).

Το ΠΜΣ «Υπολογιστική και Στατιστική Αναλυτική στην Επιστήμη των Δεδομένων, MCDA» υιοθετεί πλήρως τις οριζόντιες οδηγίες εφαρμογής του θεσμού του «Συνηγόρου του Φοιτητή» που έχουν καθοριστεί από το Ίδρυμα (άρθρο 61 του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας, ΦΕΚ 5468/τ. Β' /14.09.2023): οι ΜΦ του, διατηρούν το δικαίωμα προσφυγής (<https://synigorosfoititi.upatras.gr/>) στον «Συνήγορο του Φοιτητή», θεσμός που αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση μεταξύ από τη μία πλευρά των φοιτητριών και φοιτητών και από την άλλη θεσμικών οργάνων, διδασκόντων/ουσών, υπηρεσιών ή στελεχών του Πανεπιστημίου, όταν υπάρχει κάποια δυσεπίλυτη διχογνωμία, διαφοροποιημένη προσέγγιση που οδηγεί σε αποκλίνουσες εκτιμήσεις για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν ή κάποια καταγγελία.

Ακολουθεί το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων.

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς

Τη Γραμματεία του ΠΜΣ

“Υπολογιστική και Στατιστική Αναλυτική  
στην Επιστήμη των Δεδομένων, MCDA”

Θέμα Παραπόνου/Ενστάσεως

.....  
.....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κ.λπ.) του ΠΜΣ.

Επώνυμο\*: .....

Όνομα\*: .....

ΑΜ\*: .....

Τηλέφωνο επικοινωνίας\*: .....

e-mail\*: .....

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

Υπογραφή ΜΦ

Πάτρα, ...../...../.....

.....

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου.
- Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.