

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών ΔΠΜΣ Αλγόριθμοι, Λογική και Διακριτά Μαθηματικά

Άρθρο 1 Συγκρότηση και ρόλος της επιτροπής διαχείρισης παραπόνων

Αποσκοπώντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (ΕΠΣ) του ΔΠΜΣ Αλγόριθμοι, Λογικά και Διακριτά Μαθηματικά (ΑΛΜΑ) θεσμοθετεί τον Κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών ως εξής.

Η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών δέχεται παράπονα και ενστάσεις μεταπτυχιακών φοιτητών, τα οποία άπτονται των παρεχόμενων από το ΔΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Θέματα που αφορούν στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.

Τα μέλη της ΕΠΣ δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο:

https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/.

Η ΕΠΣ μεριμνά ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων, με ταυτόχρονη προστασία των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία του ΔΠΜΣ.

Άρθρο 2

Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Η διαδικασία που ακολουθείται αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται ακολούθως:

Βήμα 1ο: Διατύπωση παραπόνου ή ενστάσεως

Οι φοιτητές που επιθυμούν να καταθέσουν κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση οφείλουν να συμπληρώσουν το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του ΔΠΜΣ (alma.di.uoa.gr) και να το αποστείλουν υπόψη της Γραμματείας του ΔΠΜΣ, η οποία στη συνέχεια προωθεί το έντυπο στην ΕΠΣ, στο email: alma@di.uoa.gr

Εναλλακτικά, μπορούν να αποστείλουν το έγγραφο υπόψη του διευθυντή του ΔΠΜΣ, του/της οποίας τα στοιχεία επικοινωνίας είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα του ΔΠΜΣ.

Οι φοιτητές που έχουν ενδοιασμούς αποστολής ονομαστικής υποβολής του παραπόνου τους, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν προφορική ακρόαση από οποιοδήποτε μέλος της ΕΠΣ επιθυμούν, αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στο e-mail: alma@di.uoa.gr ή στον διευθυντή του ΔΠΜΣ.

Βήμα 2ο: Εξέταση παραπόνου ή ενστάσεως και λήψη απόφασης

Η ΕΠΣ, στην επόμενη συνεδρίαση της, για κάθε αίτημα ορίζει τριμελή Επιτροπή Εξέτασης Παραπόνου ή Ενστάσεων (ΕΕΠΕ) που απαρτίζεται από μέλη της ΕΠΣ και της οποίας μέλη-μα είναι να εξετάσει το ζήτημα που της έχει ανατεθεί.

Έντυπα Υποβολής Παραπόνων, στα οποία δεν έχουν συμπληρωθεί όλα τα απαραίτητα πεδία δεν θα εξετάζονται. Η ΕΠΣ δεν λαμβάνει υπόψη και δεν αποστέλλει απάντηση σε μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και σε μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας.

Εάν κρίνεται σκόπιμο, υπάρχει η δυνατότητα κάποιο ζήτημα να παραπεμφθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της ΕΕΠΕ να συγκαλέσει ακρόαση των παραπονούμενων κατ' ιδίαν ή κατ' αντιπαράθεση.

Η απόφαση της ΕΕΠΕ είναι οριστική και αμετάκλητη. Δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης ενστάσεως κατά των αποφάσεων της ΕΕΠΕ.

Βήμα 3ο: Ενημέρωση παραπονούμενου για διαχείριση ζητήματος και λήψη απόφασης

Εκπρόσωπος της ΕΕΠΕ απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον εκάστοτε παραπονούμενο μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα (συστήνεται η απάντηση εντός διαστήματος 20 εργάσιμων ημερών). Το χρονικό διάστημα απόκρισης ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με το είδος του κάθε παραπόνου ή ενστάσεως. Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών.

Στοιχεία φοιτητή/τριας:

Αριθμός Μητρώου:

Έτος Φοίτησης:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα το παράπονο ή την ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες ακαδημαϊκές ή διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τη προώθηση και διαχείριση του παραπόνου / ένστασής μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Αθήνα,

Ο/Η Αιτ.....

Υπογραφή