



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Π3.2 Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του Π.Π.Σ. του Τμήματος
Ψηφιακών Συστημάτων

Περιεχόμενα

Άρθρο 1 - Εισαγωγή.....	3
Άρθρο 2 - Υπεύθυνος εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3 - Διαδικασία επίλυσης φοιτητικών αιτημάτων.....	3
Α. Άτυπη επίλυση	3
Β. Επίσημη επίλυση	3
Άρθρο 4 – Αρμόδια όργανα	4
• Πρόεδρος του Τμήματος.	4
• Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων/ Ενστάσεων Φοιτητών.....	4
• Συνέλευση του Τμήματος.....	5
Άρθρο 5 – Διαδικασία επανεξέτασης αιτήματος.....	5
Άρθρο 6 - Απόσυρση αιτήματος/παραπόνου.....	5
Άρθρο 7 - Έγκριση, τροποποίηση παρόντος κανονισμού	5
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	6
- Παράρτημα Ι - Έντυπο υποβολής αιτήματος/παραπόνου	6
- Παράρτημα ΙΙ - Έντυπο υπαναχώρησης	8

Άρθρο 1 - Εισαγωγή

Ο παρών κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών (Π.Π.Σ.) στοχεύει στη αναβάθμιση της λειτουργίας του Π.Π.Σ., θέτοντας στο επίκεντρο τους φοιτητές και φοιτήτριες του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων. Μέσω της διαδικασίας αυτής διασφαλίζεται η ικανοποίηση όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία αλλά και το κύρος του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων.

Άρθρο 2 - Υπεύθυνος εφαρμογής

Αρμόδιος για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του Π.Π.Σ. είναι η **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων/ Ενστάσεων**. Τα έντυπα υποβολής και οι σχετικές αποφάσεις επίλυσης ή/και οποιοδήποτε συνοδευτικό στοιχείο, αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3 - Διαδικασία επίλυσης φοιτητικών αιτημάτων

Πριν την υποβολή οποιουδήποτε αιτήματος, οι φοιτητές/-τριες οφείλουν να μελετήσουν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών και τον Κανονισμό του Π.Π.Σ. το οποίο παρακολουθούν, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

A. Άτυπη επίλυση

Σε περίπτωση εμφάνισης κάποιου προβλήματος, το Τμήμα Ψηφιακών Συστημάτων ενθαρρύνει τις/τους φοιτήτριες/ές να προσπαθούν να επιλύουν τα αιτήματα ή παράπονα, άμεσα και απευθείας με το μέλος που εμπλέκεται στο εν λόγω ζήτημα. Με την άτυπη αυτή διαδικασία δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο ζήτημα απασχολεί τους φοιτητές του Π.Π.Σ. στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

Στο πλαίσιο αυτό, η/ο φοιτήτρια/ής προτρέπεται να θέσει το αίτημα/παράπονο απευθείας στο εμπλεκόμενο μέλος του Π.Π.Σ., είτε προφορικά είτε μέσω email για να υπάρξει σχετική συζήτηση διευθέτησής του.

B. Επίσημη επίλυση

Για την επίσημη καταγραφή των αιτημάτων/παραπόνων ο φοιτητής/φοιτήτρια πρέπει να συμπληρώσει το «Έντυπο Υποβολής Αιτήματος/Παραπόνου» (βλ.Παράρτημα Ι), στο οποίο θα οφείλει να αποτυπώσει με συντομία και σαφήνεια το αίτημα/παράπονο. Το έντυπο διατίθεται ηλεκτρονικά στον ιστότοπο του Τμήματος.

Μετά τη συμπλήρωση και υπογραφή του παραπάνω εντύπου, ο/η φοιτητής-τρια το υποβάλλει αυτοπροσώπως στη Γραμματεία του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων ή το

αποστέλλει ηλεκτρονικά στη διεύθυνση gramds@unipi.gr.

Σε κάθε περίπτωση, το αίτημα διαβιβάζεται στην Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων/Ενστάσεων Φοιτητών, η οποία καταρχήν επικοινωνεί με τον/την ενδιαφερόμενο/- νη για επαλήθευση.

Στη συνέχεια, προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος ενημερώνοντας το, κατά περίπτωση, αρμόδιο όργανο του άρθρου 4 του παρόντος Κανονισμού, διασφαλίζοντας παράλληλα το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα του φοιτητή/-τριας. Σε περίπτωση σύνθετου προβλήματος, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να κληθεί σε ακρόαση προκειμένου να διερευνηθεί το θέμα, διασφαλίζοντας σε κάθε περίπτωση την αποφυγή έκθεσής του/της έως ότου συγκεντρωθούν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες ή διευκρινίσεις.

Εντός εύλογου χρόνου και αναλόγως με τη φύση του αιτήματος/παραπόνου, ο/η φοιτητής/-τρια ενημερώνεται για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καθώς και για πιθανές αποφάσεις της Επιτροπής.

Άρθρο 4 – Αρμόδια όργανα

- **Πρόεδρος του Τμήματος.**

Ο Πρόεδρος του Τμήματος είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση και την υλοποίηση των αποφάσεων των οργάνων και του Εσωτερικού Κανονισμού Σπουδών του Τμήματος.

- **Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων/ Ενστάσεων Φοιτητών.**

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων/Ενστάσεων Φοιτητών είναι αρμόδια για την παρακολούθηση και την επίλυση των παραπόνων των φοιτητών και απαρτίζεται από τα ακόλουθα μέλη:

Τακτικά μέλη Επιτροπής

1. Πρόεδρος Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων,
2. Αναπληρωτής Πρόεδρος Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων,
3. Διευθυντής Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων.

Αναπληρωματικά μέλη Επιτροπής

1. Διευθυντής Εργαστηρίου «Ασφάλειας Συστημάτων» Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων,
2. Διευθυντής Εργαστηρίου «Τεχνητής Νοημοσύνης» Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων,
3. Διευθυντής Εργαστηρίου «Υπολογιστικής Βιοϊατρικής» Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων.

- **Συνέλευση του Τμήματος**

Η Συνέλευση του Τμήματος είναι αρμόδια για την εν γένει οργάνωση, διοίκηση και διαχείριση του Π.Π.Σ.

Κατά τη διάρκεια της παραπάνω διαδικασίας, και σε οποιοδήποτε στάδιο αυτής, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να απευθύνεται στα παραπάνω όργανα.

Άρθρο 5 – Διαδικασία επανεξέτασης αιτήματος

Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/-τρια θεωρεί ότι η απόφαση στο αίτημά του δεν είναι ολοκληρωμένη μπορεί να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου.

Το αίτημα επανεξέτασης, μαζί με όλα τα αρχικά έγγραφα διαβιβάζονται στην Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων, η οποία, αφού τα μελετήσει δύναται να καλέσει σε ακρόαση τον ενδιαφερόμενο για την επίλυση του αιτήματος/παραπόνου. Όλες οι παραπάνω πληροφορίες διαβιβάζονται κατόπιν στην Συνέλευση του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων, η οποία αποφασίζει για την επίλυση του προβλήματος.

Άρθρο 6 - Απόσυρση αιτήματος/παραπόνου

Ο/η φοιτητής/-τρια, που έχει υποβάλλει επίσημο αίτημα/παραπόνον, διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, σε οποιοδήποτε στάδιο της παραπάνω διαδικασίας με σχετική αίτησή του/της προς την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων.

Άρθρο 7 - Έγκριση, τροποποίηση παρόντος κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων (συνεδρίαση 5η/2024-2025 της 16/12/2024) και δύναται να τροποποιηθεί εφόσον κριθεί αναγκαίο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

- Παράρτημα Ι - Έντυπο υποβολής αιτήματος/παραπόνου



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ

Το αίτημα/πρόβλημα που περιγράφετε παρακάτω περιέχει ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα:

?

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ (συμπληρώστε με κεφαλαία)

Επώνυμο: _____ Όνομα: _____

A.M.: _____ Τηλέφωνο επικοινωνίας: _____

Δηλώνω ότι πριν την υποβολή του παρόντος αιτήματος/παραπόνου έχω ήδη επικοινωνήσει προφορικά για την επίλυσή του με κάποιο μέλος του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού του ΠΠΣ

?

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

(περιγράψτε όσο το δυνατόν σύντομα και περιεκτικά το είδος του αιτήματος/παραπόνου)

Κατανοώ ότι μετά την έγγραφη υποβολή του παρόντος αιτήματος/παραπόνου θα ακολουθηθεί η διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων/παραπόνων φοιτητών του ΠΠΣ και είμαι διαθέσιμος/-μη να συμμετάσχω στη διαδικασία διαμεσολάβησης για την επίλυσή του.

?

Ημερομηνία κατάθεσης αιτήματος: ____/____/202__

Υπογραφή:

Οδηγίες:

Το έντυπο υποβάλλεται συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο στη Γραμματεία του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων.

Εναλλακτικά μπορείτε να το σκανάρετε και να το αποστείλετε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο: gramds@unipi.gr.

Ο κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Τμήματος. Ενημερωθείτε για τη διαδικασία διαχείρισης φοιτητικών αιτημάτων πριν την κατάθεση του αιτήματος/ παραπόνου.

- Παράρτημα II - Έντυπο υπαναχώρησης



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝ ΑΙΤΗΜΑ/ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΦΟΙΤΗΤΗ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ (συμπληρώστε με κεφαλαία)

Επώνυμο: _____ Όνομα: _____

A.M.: _____ Τηλέφωνο επικοινωνίας: _____

Δηλώνω ότι υπαναχωρώ από το αίτημα/παράπονο που έχω ήδη υποβάλλει στην Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Αιτημάτων/Παραπόνων στις/...../202.. για τους λόγους που αναφέρω παρακάτω.

ΛΟΓΟΙ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

(περιγράψτε όσο το δυνατόν σύντομα και περιεκτικά τους λόγους για τους οποίους υπαναχωρείτε από το αρχικό σας αίτημα)

Ημερομηνία κατάθεσης αιτήματος: ____/____/202____

Υπογραφή: _____