



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
UNIVERSITY OF PIRAEUS

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ



ΔΗΜΟΚΡΙΤΟΣ
DEMOKRITOS

ΕΚΕΦΕ “ΔΗΜΟΚΡΙΤΟΣ”
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ



**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

1. Εισαγωγή

Με τον παρόντα κανονισμό τίθεται σε λειτουργία η επίσημη διαδικασία του Δ.Π.Μ.Σ. «Τεχνητή Νοημοσύνη» (Δ.Π.Μ.Σ.) υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίησή τους από τις σπουδές τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Δ.Π.Μ.Σ. . Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

2. Ορισμοί

Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

3. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργές φοιτήτριες και ενεργούς φοιτητές του Δ.Π.Μ.Σ. και αποσκοπεί στην κατανόηση και επίλυση προβλημάτων και δυσλειτουργιών του Δ.Π.Μ.Σ., που αφορούν (ενδεικτικά):

1. Θέματα φοίτησης.
2. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος της ακαδημαϊκής κοινότητας του Δ.Π.Μ.Σ. (φοιτητές, διδάσκοντες, διοικητικό προσωπικό, τεχνικό προσωπικό, λοιπό προσωπικό των φορέων υλοποίησης του Δ.Π.Μ.Σ.).
3. Ελλιπής καθοδήγηση από διδάσκοντα ή πληροφόρηση/συμβουλευτική από μέλος του διοικητικού προσωπικού.

4. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτήτριες/τές του Δ.Π.Μ.Σ. δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους της ακαδημαϊκής κοινότητας του Δ.Π.Μ.Σ. δεν συνάδει με :

- Τους κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία του Δ.Π.Μ.Σ.
- Τον κανονισμό Ηθικής, Δεοντολογίας και Έρευνας του Πανεπιστημίου Πειραιώς

5. Διαχείριση Παραπόνων : Διαδικασία

Πρέπει να τονιστεί ότι η συζήτηση για την επίλυση ενός προβλήματος μεταξύ των άμεσα εμπλεκόμενων μερών (π.χ. φοιτητή- διδάσκοντα) αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται ως αρχική αντίδραση.

Σε κάθε περίπτωση, ο φοιτητής δύναται να υποβάλλει παράπονό εντός 15 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Τα βήματα της διαδικασίας είναι ως εξής:

1° Εξέταση παραπόνου-προβλήματος του φοιτητή από μέλος του Δ.Π.Μ.Σ.

Ο φοιτητής αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε διδάσκοντα του Δ.Π.Μ.Σ. ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου

2° Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του φοιτητή από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονό του στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο. Ο Ακαδημαϊκό Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει λύση. Ο Ακαδημαϊκό Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος, ακολουθώντας τον Κανονισμό Ηθικής, Δεοντολογίας και Έρευνας (π.χ. με απόλυτο σεβασμό στην προσωπικότητα του φοιτητή και προσωπικών δεδομένων) με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

3° Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του φοιτητή από τον Διευθυντή του Δ.Π.Μ.Σ.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, δεν έχει επιλυθεί το πρόβλημα, τότε ο φοιτητής μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονό του στον Διευθυντή του Δ.Π.Μ.Σ. μέσω της Γραμματείας του Δ.Π.Μ.Σ. χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (Βλέπε Παράρτημα Α) που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Η/Ο Διευθυντής του Δ.Π.Μ.Σ. προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τον φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Δ.Π.Μ.Σ., ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, ή άλλο αρμοδίου οργάνου του Πανεπιστημίου Πειραιώς ή του ΕΚΕΦΕ «Δημόκριτος».

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα- παράπονο.

4ο Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος παραπόνου

ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση προβλήματος-παραπόνου από τη Συνέλευση Τμήματος

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ. χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ) που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Διευθυντής έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ. ο φοιτητής δεν δύναται να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη Αριθ. Πρωτ.:
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ Δ.Π.Μ.Σ. «ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ»

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:

Αρ. Ταυτότητας:

Αριθ. Μητρώου:

Εξαμ. Σπουδών:

Θέμα Παραπόνου:

.....
.....

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

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

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.
Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Ημερομηνία .ΗΗ/ΜΜ/ΕΕ

Ο/Η ΑΙΤ.....

Ονοματεπώνυμο/Υπογραφή