



## **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**«ΔΙΚΤΥΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΑ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ»**

**ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

**Αιγάλεω, Ιανουάριος 2024**

## Άρθρο 1. Σκοπός και Ορισμοί

Σκοπός του Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών είναι η άμεση, αποτελεσματική και δίκαιη αντιμετώπιση παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΜΠΣ “Δίκτυα Επικοινωνιών Νέας Γενιάς και Κατανεμημένα Περιβάλλοντα Εφαρμογών”. Η εφαρμογή του Κανονισμού επιτυγχάνει ευρύτερους στόχους της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών προς τους/τις φοιτητές/τριες καθόλη τη διάρκεια των σπουδών τους στο ΠΜΣ “Δίκτυα Επικοινωνιών Νέας Γενιάς και Κατανεμημένα Περιβάλλοντα Εφαρμογών”, με βάση τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας.

Ως «Ένσταση» ορίζεται κάθε επίσημη γραπτή διατύπωση αμφιβολίας ή αμφισβήτησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας για την ορθότητα απόφασης οργάνου του Τμήματος σχετικής με αίτημά του/της.

Ως «Παράπονο» ορίζεται η εκδήλωση δυσaréσκειας εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας λόγω διάψευσης των προσδοκιών του σχετικά με το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά το σύνολο των φοιτητών/τριών του ΠΜΣ “Ευφυή Δίκτυα Επικοινωνιών και Κατανεμημένος Υπολογισμός” κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και για οποιοδήποτε ζήτημα σχετικό με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, εκπαιδευτικών και διοικητικών.

Τα ζητήματα μπορούν να αφορούν ενέργειες που δεν συνάδουν με τον Κανονισμό Λειτουργίας του ΠΜΣ ή με διαδικασίες και πρακτικές που εγείρουν ζητήματα χρήσης υπηρεσιών και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας, πνευματικών δικαιωμάτων, προστασίας προσωπικών δεδομένων, καταπολέμησης διακρίσεων και καταπολέμησης παρενόχλησης.

## Άρθρο 3. Διαδικασία Διαχείρισης

Για τη διασφάλιση της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας το Τμήμα Μηχανικών Πληροφορικής και Υπολογιστών εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών.

Ανάλογα με το αντικείμενο του παραπόνου ή της ένστασης ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια συνιστάται να απευθύνεται άμεσα προς το εμπλεκόμενο διδακτικό ή διοικητικό προσωπικό για την άμεση επίλυση του προβλήματος χωρίς την τυπική διαμεσολάβηση τρίτου προσώπου. Ο φοιτητής/τρια για οποιοδήποτε πρόβλημα ή παράπονο έχει απευθύνεται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών που του/της έχει ανατεθεί, αν το ζήτημα είναι ακαδημαϊκό ή στη Γραμματεία του Τμήματος, αν το ζήτημα είναι διοικητικό.

Σε περίπτωση επίλυσης του παραπόνου ή της ένστασης δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες. Εάν το ζήτημα δεν επιλύεται, υποβάλλεται γραπτώς από τον/την φοιτητή/τρια παράπονο/ένσταση με συμπλήρωση Έντυπου Υποβολής Ενστάσεων/Παραπόνων. Το Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων/Παραπόνων αποστέλλεται ηλεκτρονικά από τη γραμματεία του ΠΜΣ στους/στις φοιτητές/τριες μετά την εγγραφή τους και επιπλέον συμπεριλαμβάνεται ως Παράρτημα στον Οδηγό Σπουδών του ΠΜΣ. Το παράπονο/ένσταση υποβάλλεται στη Διευθύντρια του ΠΜΣ η οποία καλεί τον/την φοιτητή/τρια να δώσει εξηγήσεις και διευκρινήσεις.

Κατόπιν, η Διευθύντρια δύναται είτε: α) να προβεί στην επίλυση του ζητήματος με τις ενδεδειγμένες ανά περίπτωση ενέργειες, β) να παραπέμψει το ζήτημα στη Συνέλευση του Τμήματος για να πάρει τις σχετικές αποφάσεις. Σε κάθε περίπτωση, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση του αιτήματός του και τις τυχόν ενέργειες που αποφασίζονται. Σε περίπτωση απόφασης του αρμόδιου οργάνου επί παραπόνου/ένστασης η απόφαση είναι οριστική και δεν επιτρέπεται εκ νέου παράπονο/ένσταση με το ίδιο αντικείμενο.

Ο/Η φοιτητής/τρια εφόσον εξακολουθεί να ενίσταται μπορεί να απευθυνθεί στις αρμόδιες Επιτροπές του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

## **Άρθρο 4. Παραπομπή σε αρμόδιες Επιτροπές ή όργανα του Πανεπιστημίου**

Ανάλογα με τη φύση του ζητήματος που ανακύπτει από το παράπονο/ένσταση, το Τμήμα δια του Προέδρου ή της Συνέλευσης μπορεί να παραπέμψει το ζήτημα προς ενημέρωση και ενέργειες στις αρμόδιες υπηρεσίες του Πανεπιστημίου, ιδίως δε το Συνήγορο του Φοιτητή/τριας, την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και την Επιτροπή Δεοντολογίας.

## **Άρθρο 5. Απόρρητο και Προσωπικά Δεδομένα**

Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων των εμπλεκόμενων μερών, όπως ορίζεται κάθε φορά από την ισχύουσα νομοθεσία. Τα στοιχεία παραπόνων και ενστάσεων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που ακολουθούνται καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό χώρο εντός της Γραμματείας του Τμήματος Μηχανικών Πληροφορικής και Υπολογιστών.

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς τον  
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ του

Αριθ.Πρωτ.:.....

ΠΜΣ “Δίκτυα Επικοινωνιών Νέας Γενιάς και Κατανεμημένα Περιβάλλοντα Εφαρμογών”

Το ΠΜΣ “Δίκτυα Επικοινωνιών Νέας Γενιάς και Κατανεμημένα Περιβάλλοντα Εφαρμογών” του Τμήματος Μηχανικών Πληροφορικής και Υπολογιστών, για την διασφάλιση της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας, παρέχει τη δυνατότητα διατύπωσης παραπόνων/ενστάσεων σχετικά με ακαδημαϊκά ή διοικητικά ζητήματα, που δύναται να προκύψουν κατά την διάρκεια των σπουδών των φοιτητών/τριών.

**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:** ..... **ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:** .....

Αρ. Ταυτότητας: ..... Αριθμ. Μητρώου: ..... Εξαμ. Σπουδών: .....

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ ..... Τηλέφωνο/  
κινητό: ..... E-mail (υποχρεωτικό πεδίο): .....

**Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το ζήτημα που θέλετε αντιμετωπιστεί ή το παράπονο που προβάλλεται σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (ακαδημαϊκές ή διοικητικές).**

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

### **Ενημέρωση Απορρήτου**

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου παραπόνου/ένστασης, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

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

Αιγάλεω, .....

Ο/Η ΑΙΤ

.....