

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ



UNIVERSITY OF PIRAEUS
SCHOOL OF MARITIME AND INDUSTRIAL STUDIES

DEPARTMENT OF INDUSTRIAL MANAGEMENT AND
TECHNOLOGY

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΩΝ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Άρθρο 1.	Σκοπός.....	3
Άρθρο 2.	Πεδίο Εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3.	Αρμόδιο Όργανο	3
Άρθρο 4.	Ορισμοί	3
Άρθρο 5.	Πολιτική Απορρήτου	3
Άρθρο 6.	Διαδικασία Υποβολής Φοιτητικών Παραπόνων και Ενστάσεων	3
Άρθρο 6.	Λειτουργία Επιτροπής Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων και Ενστάσεων	4
Άρθρο 6.	Ενημέρωση των Εμπλεκόμενων Μερών.....	5
Άρθρο 7.	Αίτημα Αναθεώρησης/Επανεξέτασης	5
Παράρτημα.	Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων.....	6
REGULATION OF THE COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE		7

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Άρθρο 1. Σκοπός

Με γνώμονα τις αρχές διαφάνειας και λογοδοσίας, την ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, καθώς και τη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, το Τμήμα Βιομηχανικής Διοίκησης & Τεχνολογίας (ΒΔΤ) εφαρμόζει Διαδικασία Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων και Ενστάσεων.

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλουν παράπονα ή/και ενστάσεις για θέματα που άπτονται των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών και συγκεκριμένα θέματα που αφορούν σε: διδασκαλία, έρευνα, χρήση υπηρεσιών πληροφορικής και επικοινωνίας, προστασία προσωπικών δεδομένων, εργασιακή συμπεριφορά, ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων, καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης, υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών (φοιτητική μέριμνα, βιβλιοθήκη, τεχνική υπηρεσία, κ.ά.).

Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του Τμήματος, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Άρθρο 3. Αρμόδιο Όργανο

Αρμόδιο όργανο για την εφαρμογή της Διαδικασίας Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων και Ενστάσεων είναι η Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων και Ενστάσεων (ΕΔΦΠΕ), η οποία απαρτίζεται από τρία μέλη ΔΕΠ, οριζόμενα ετησίως από τη Συνέλευση του Τμήματος και τον/την εκάστοτε Πρόεδρο του Τμήματος.

Πρόεδρος της εν λόγω επιτροπής ορίζεται αυτοδικαίως ο/η εκάστοτε Πρόεδρος ή Αναπληρωτής Πρόεδρος του Τμήματος.

Άρθρο 4. Ορισμοί

Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσανεξίας του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος για την λήψη απόφασης οργάνου του Τμήματος, σχετικά με υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 5. Πολιτική Απορρήτου

Η ΕΔΦΠΕ διασφαλίζει πάντα την πολιτική απορρήτου και τα προσωπικά δεδομένα του/της φοιτητή/τριας που εκφράζει παράπονο ή ένσταση.

Τα στοιχεία παραπόνων και ενστάσεων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Προέδρου του Τμήματος.

Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Τμήματος.

Άρθρο 6. Διαδικασία Υποβολής Φοιτητικών Παραπόνων και Ενστάσεων

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων και ενστάσεων στοχεύει στον καθορισμό ενεργειών προκειμένου ο/η φοιτητής/τρια να μπορέσει να επικοινωνήσει και να επιλύσει το ζήτημα που τον/την απασχολεί.

Πριν γίνει κάποια ενέργεια γραπτής διατύπωσης οποιοδήποτε παραπόνου ή ένστασης, ο/η φοιτητής/τρια, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου του/της, μπορεί να απευθυνθεί (μέσω φυσικής παρουσίας, ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά):

α) Για ακαδημαϊκά θέματα (διδασκαλία και φοίτηση), στους/στις διδάσκοντες/ουσες του Τμήματος ή/και στον/στην Σύμβουλο Σπουδών του Τμήματος του αντίστοιχου έτους σπουδών.

β) Για θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας, στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος.

γ) Για θέματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, στη Γραμματεία του Τμήματος.

Για θέματα που δεν μπορούν να επιλυθούν ή δεν επιλύονται με ικανοποιητικό για τον/τη φοιτητή/τρια τρόπο μέσω της διαδικασίας της απευθείας προσέγγισης, το Τμήμα παρέχει στους φοιτητές/τριες τη δυνατότητα της έγγραφης διατύπωσης παραπόνων και ενστάσεων που άπτονται των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Η διαδικασία περιγράφεται ακολούθως:

1. Οι φοιτητές/τριες μπορούν να καταγράψουν τυχόν παράπονα στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων του Τμήματος, το οποίο διατίθεται εντύπως από τη Γραμματεία του Τμήματος και μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος.

2. Ο/Η ενδιαφερόμενος/η φοιτητής/τρια συμπληρώνει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων, καταγράφοντας συνοπτικά και με σαφήνεια το ζήτημα που αντιμετώπισε σε ό,τι αφορά στις παρεχόμενες από το Τμήμα εκπαιδευτικές και διοικητικές υπηρεσίες.

3. Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλλει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων είτε με φυσική παρουσία σε έντυπη μορφή στη Γραμματεία του Τμήματος, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου, είτε σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Γραμματείας tex-secr@unipi.gr με τίτλο θέματος: Υποβολή Παραπόνου/Ενστασης, είτε μέσω της αντίστοιχης εφαρμογής στον ιστότοπο του Τμήματος <https://www.tex.unipi.gr/>. Σε περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής, η Γραμματεία του Τμήματος υποχρεούται να επιβεβαιώσει, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τη λήψη του Εντύπου εντός προθεσμίας δύο (2) εργάσιμων ημερών. Οι φοιτητές/τριες που διατηρούν επιφυλάξεις όσον αφορά στην ονομαστική υποβολή παραπόνων/ενστάσεων είναι δυνατόν να ζητήσουν προφορική ακρόαση από μέλος της αρμόδιας Επιτροπής.

4. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο ή την ένσταση του/της φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, στην ΕΔΦΠΕ.

Άρθρο 6. Λειτουργία Επιτροπής Διαχείρισης Φοιτητικών Παραπόνων και Ενστάσεων

Η ΕΔΦΠΕ συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα και όχι λιγότερο από μία φορά ανά τρίμηνο ή/και εκτάκτως, κατά περίπτωση.

Η Επιτροπή εξετάζει το παράπονο ή την ένσταση και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση του ζητήματος. Επαφίεται στην διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής να καλέσει σε ακρόαση τον/την αιτούντα/σα ή/και να προωθήσει το θέμα στα αρμόδια όργανα του Τμήματος, της Σχολής ή του Ιδρύματος, κατά περίπτωση, όπως ακολούθως:

α) Για θέματα που απαιτούν τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδασκόντων/ουσών, επικουρικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Πανεπιστημίου, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος, τα παράπονα και οι ενστάσεις προωθούνται στον Συνήγορο του Φοιτητή του Ιδρύματος.

β) Για παραβιάσεις κανόνων δεοντολογίας και ποιότητας σπουδών, τα παράπονα και οι ενστάσεις προωθούνται στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Τμήματος.

γ) Για θέματα που αφορούν σε έμφυλες διακρίσεις, τα παράπονα και οι ενστάσεις προωθούνται στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Πανεπιστημίου.

δ) Για θέματα που άπτονται της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, τα παράπονα και οι ενστάσεις προωθούνται στον Διαχειριστή Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων.

ε) Για σύνθετα θέματα, τα παράπονα και οι ενστάσεις προωθούνται στη Συνέλευση του Τμήματος ή στο αρμόδιο διοικητικό όργανο του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

Η Επιτροπή καταθέτει ετήσια αναφορά του συνόλου των δραστηριοτήτων της στη Συνέλευση του Τμήματος και στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών κατά τη λήξη του ακαδ. έτους.

Άρθρο 6. Ενημέρωση των Εμπλεκόμενων Μερών

Εντός εικοσιπέντε (25) εργάσιμων ημερών, η ΕΔΦΠΕ οφείλει να απαντήσει σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, γραπτώς ή προφορικώς, για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την επίλυση του προβλήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.

Άρθρο 7. Αίτημα Αναθεώρησης/Επανεξέτασης

Σε περίπτωση που οι ενέργειες αντιμετώπισης του παραπόνου ή της ένστασης από την ΕΔΦΠΕ δεν ικανοποιεί κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη, δύναται να ζητηθεί η επανεξέταση του θέματος.

Η απόφαση για τις περαιτέρω ενέργειες ή/και την τελική επίλυση του ζητήματος λαμβάνεται από τη Συνέλευση του Τμήματος.

Παράρτημα. Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς τη:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Αριθ. Πρωτ:.....

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΙΤΗΤΗ/ΤΡΙΑΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:.....

ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ:.....

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ:.....

E-MAIL:.....

Παρακαλείσθε να διατυπώσετε συνοπτικά και με σαφήνεια το παράπονο ή την ένσταση που έχετε ή το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε σχετικά με τις προσφερόμενες από το Τμήμα εκπαιδευτικές και διοικητικές υπηρεσίες.

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

☐

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων με σκοπό τη διαχείριση της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Πειραιάς,

Ο/Η ΑΙΤ.....

(υπογραφή)