



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

**Κανονισμός Λειτουργίας
Μηχανισμού Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων
Φοιτητών**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών
Σπουδών**
στην
«Εφαρμοσμένη Στατιστική»



ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Πειραιάς 2024

Μεταξύ των στόχων του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) «Εφαρμοσμένη Στατιστική», σημαντική θέση καταλαμβάνει η συνεχής μέριμνα για την εξασφάλιση όλων των απαραίτητων προϋποθέσεων για τη βέλτιστη λειτουργία του προγράμματος, η οποία θα διασφαλίζει την απρόσκοπτη φοίτηση όλων των φοιτητών/τριων, καθώς και την αντιμετώπιση όλων των προβλημάτων που ενδεχομένως θα προκύπτουν για τους/τις εμπλεκόμενους/ες στο εν λόγω ΠΜΣ.

Σκοπός του παρόντος Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του (Π.Μ.Σ.), για την επίλυση θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων από το Π.Μ.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς μεταπτυχιακούς/κές φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, που αφορά ενδεικτικά σε:

- i. διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- ii. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- iii. ελλιπή ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν τον οδηγό σπουδών του Π.Μ.Σ. και γενικότερα τους κανόνες που το διέπουν, όπως περιγράφονται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, μπορούν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Συγκεκριμένα, οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες μπορούν, εφόσον το επιθυμούν, να απευθυνθούν στον/στη Σύμβουλο καθηγητή/ριά τους για θέματα που αφορούν τις διαδικασίες των σπουδών τους, ανάρμοστης συμπεριφοράς και ελλιπούς καθοδήγησης διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού, καθώς και για θέματα που αφορούν στην αξιολόγησή τους.

Σε περίπτωση εμφάνισης οποιουδήποτε προβλήματος το οποίο δεν δύναται να επιλυθεί σε συνεργασία με τον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο, οι φοιτητές/τριες μπορούν να κατεβάσουν το έντυπο υποβολής παραπόνων από την ιστοσελίδα του ΠΜΣ και να το υποβάλουν στη Γραμματεία του ΠΜΣ σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράψουν, με

τη μεγαλύτερη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Στη συνέχεια, η Γραμματεία το διαβιβάζει στη Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ) του ΠΜΣ η οποία αποφασίζει αν θα επιληφθεί η ίδια του θέματος (αν πρόκειται για θέματα όπως η μη τήρηση προγράμματος διδασκαλίας, εξοπλισμού εργαστηρίων κτλ) ή θα το διαβιβάσει προς εξέταση στην Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών του ΠΜΣ αν χρήζει εμπειριστωμένης εισήγησης μετά από εξέταση των απαραίτητων στοιχείων ή περιστατικών.

Σε κάθε περίπτωση, τηρείται η ανωνυμία του/της φοιτητή/τριας που υποβάλλει το προς επίλυση αίτημα.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών συγκροτείται με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος και έχει διάρκεια αντίστοιχη της θητείας της ΣΕ. Η Επιτροπή αποτελείται από δύο μέλη του διδακτικού προσωπικού του ΠΜΣ, τα οποία προτείνονται από τη ΣΕ του ΠΜΣ, και τον/την Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ, ο/η οποίος/α ορίζεται αυτοδικαίως ως Πρόεδρος της Επιτροπής.

Τα μέλη της Επιτροπής δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Ιδρύματος. Είναι κρίσιμο, εκτός από την επίλυση των προβλημάτων των παραπονουμένων, οι αποφάσεις να λειτουργούν και ως ανατροφοδοτικός μηχανισμός πληροφόρησης για τη διόρθωση διαδικασιών, οι οποίες αποδεικνύονται προβληματικές. Για παράδειγμα η επανάληψη από διαφορετικούς/ες φοιτητές/τριες του ίδιου παραπόνου για κάποια διαδικασία, ενδεχομένως να απαιτεί την τροποποίηση της διαδικασίας συνολικά.

Η επιτροπή καταθέτει εισήγηση για την επίλυση του προβλήματος στη ΣΕ η οποία αποφασίζει ποιες ενέργειες θα γίνουν και τις υλοποιεί. Σε περίπτωση που η Συντονιστική Επιτροπή δεν μπορεί να λύσει το πρόβλημα εξαιτίας της πολυπλοκότητάς του, δύναται να παραπέμψει το θέμα προς απόφαση στη Συνέλευση του Τμήματος.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών έχει τη δυνατότητα να καλέσει τους παραπονούμενους σε κατ' ιδίαν ακρόαση, αν κριθεί απαραίτητο.

Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος. Η Συνέλευση του Τμήματος αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το νέο αίτημα επανεξέτασης. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική και αμετάκλητη.

Εάν κρίνεται σκόπιμο, υπάρχει η δυνατότητα κάποιο ζήτημα να παραπεμφθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Πανεπιστημίου Πειραιώς ή ακόμη και στις αρμόδιες Αρχές (Συνήγορος του Φοιτητή, Σύγκλητος ή Συμβούλιο Διοίκησης), εφόσον η φύση της καταγγελίας το επιβάλλει.

Ένας εύλογος χρόνος απόκρισης, ο οποίος αποτελεί στόχο για την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών είναι οι δύο εβδομάδες ωστόσο, το χρονικό διάστημα απόκρισης στο αίτημα ενδέχεται να διαφέρει, ανάλογα με το είδος του κάθε παραπόνου ή ένστασης, καθώς και των ενεργειών που απαιτούνται για την αντιμετώπισή του.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς:
Γραμματεία του Προγράμματος
Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.)
«Εφαρμοσμένη Στατιστική»

Επώνυμο:
Όνομα:.....
Πατρώνυμο:
Αριθμ. Μητρώου:
Κιν. τηλέφωνο:
e-mail:

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

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

Πειραιάς,
Ο/Η Αιτών/ούσα

(ονοματεπώνυμο & υπογραφή)

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.