ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Απόφαση ΓΣ για την έγκριση επικαιροποίησης: 4/27-2-2025 (Θ3)

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΤΟΠΟΓΡΑΦΙΑΣ & ΓΕΩΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Μάρτιος 2025

Πίνακας Περιεχομένων

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών.....1

Κεφάλαιο 1. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής.....3

Κεφάλαιο 2. Διαδικασίες επίλυσης παραπόνων 4

Κεφάλαιο 1. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Το Τμήμα Μηχανικών Τοπογραφίας και Γεωπληροφορικής έχει εγκρίνει τον παρόντα κανονισμό διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών, ώστε να διευκολύνει την καλή επικοινωνία και την γρήγορη επίλυση τυχόν προβλημάτων.

Ο κανονισμός προβλέπει τη διατύπωση του παραπόνου προφορικά ή/και γραπτά, όταν κάποια ενέργεια μέλους του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού του Ιδρύματος δεν συνάδει με:

- τον Κανονισμό Σπουδών του Τμήματος,
- τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος

και ειδικότερα, με τους Κώδικες δεοντολογίας που περιλαμβάνονται στους παραπάνω Κανονισμούς.

Επίσης, οι φοιτητές μπορούν αν υποβάλουν παράπονα όταν κάποια ενέργεια μέλους του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού προσβάλλει:

- την ακαδημαϊκή δεοντολογία για τη διδασκαλία και την έρευνα,
- την προστασία των προσωπικών δεδομένων,
- την πνευματική ιδιοκτησία,
- τη δημοκρατική λειτουργία και τον αμοιβαίο σεβασμό της προσωπικότητας που οφείλει να διέπει το ακαδημαϊκό περιβάλλον.

Τέλος, παράπονο μπορεί να υποβάλεται όταν αναίτια από μέλος του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού παρεμποδίζεται:

- η πρόσβαση σε λειτουργίες, υπηρεσίες, και παροχές του Ιδρύματος που προορίζονται για τους φοιτητές (αίθουσες διδασκαλίας, Βιβλιοθήκη, Υπολογιστικό Κέντρο, χώρους σίτισης και στέγασης),
- η πρόσβαση σε ψηφιακό περιεχόμενο και σε ψηφιακές υπηρεσίες του Ιδρύματος,
- το δικαίωμα στην πρακτική άσκηση,
- το δικαίωμα πρόσβασης (αξιοποίησης) σε οικονομικά ωφελήματα φοιτητών (υποτροφίες, επιδόματα, κλπ.).

Ο παρών Κανονισμός δεν αφορά σε θέματα βαθμολογίας μαθημάτων. Οι ενστάσεις για τη βαθμολογία κατά τις εξετάσεις ρυθμίζονται από τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Σπουδών του Τμήματος.

Οι φοιτητές οφείλουν να μελετούν και να κατανοούν τα κανονιστικά θεσμικά κείμενα που αφορούν στις σπουδές τους, δηλαδή, τον Οδηγό Σπουδών, τον Κανονισμό Σπουδών, τον Κανονισμό Λειτουργίας του Τμήματος, καθώς και τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος. Κατά συνέπεια, οφείλουν να στοιχίζουν τα παράπονά τους στις διατάξεις που αναφέρονται εκεί.

Κεφάλαιο 2. Διαδικασίες επίλυσης παραπόνων

Ο φοιτητής ή η φοιτήτρια που αντιμετωπίζει συμπεριφορές, καταστάσεις και ενέργειες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Κανονισμού μπορεί να υποβάλει παράπονο, προφορικά ή εγγράφως, απευθυνόμενος/η, κατά περίπτωση, σε ένα από τα παρακάτω θεσμικά όργανα τη φορά:

- Απευθείας στον Σύμβουλο Καθηγητή, ο οποίος μπορεί να καθοδηγήσει τον φοιτητή για τον καλύτερο τρόπο επίλυσης του προβλήματος.
- Στον Πρόεδρο του Τμήματος, απευθείας ή μέσω της Γραμματείας.
- Στον Συνήγορο του Φοιτητή.

Οι φοιτητές θα πρέπει να θέτουν το παράπονό τους ενός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη στιγμή που ανέκυψε το πρόβλημα.

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.

Πρώτο στάδιο επίλυσης παραπόνου

Για προβλήματα που άπτονται του Προγράμματος Σπουδών, ή παράπονα που αφορούν στη λειτουργία βασικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται αρχικά στον Σύμβουλο Σπουδών, που έχει οριστεί από το Τμήμα.

Ο Σύμβουλος Σπουδών, αφού ενημερωθεί για το πρόβλημα και αφού το αξιολογήσει, κάνει προσπάθειες για την επίλυσή του. Επίσης, συμβουλεύει τον φοιτητή, αν χρειάζεται, να καταφύγει στα επίσημα όργανα για την περαιτέρω επίλυση-διερεύνηση του παραπόνου.

Δεύτερο στάδιο επίλυσης παραπόνου

Αν μετά την επικοινωνία με τον Σύμβουλο Καθηγητή το πρόβλημα παραμένει ή αν η βαρύτητα του παραπόνου είναι τέτοια που να δικαιολογεί την προσφυγή σε επίσημα όργανα του Τμήματος ή του Ιδρύματος, ο φοιτητής απευθύνεται εγγράφως στον Πρόεδρο του Τμήματος (βλέπε έγγραφο υποβολής παραπόνου). Ο Πρόεδρος του Τμήματος μπορεί να δέχεται τους φοιτητές ή τους εκπροσώπους τους κατόπιν προσωπικής συνεννοήσεως ή κατόπιν ορισμού συνάντησης, μέσω της Γραμματείας.

Στο έγγραφο υποβολής παραπόνου, ο φοιτητής διατυπώνει με ακρίβεια και σαφήνεια το πρόβλημα, δίνοντας ταυτόχρονα τα στοιχεία του, τα οποία μπορεί να ζητήσει να μην κοινοποιηθούν, αν αυτό είναι εφικτό. Το έγγραφο μπορεί να υποβάλλεται και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος διερευνά το παράπονο και προβαίνει σε ενέργειες επίλυσής του. Αν το πρόβλημα απαιτεί απόφαση συλλογικού οργάνου, ορίζει σχετικό θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος ενημερώνει τον φοιτητή/τρια για την πρόοδο στην επίλυση του παραπόνου μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα, που δεν μπορεί να ξεπερνά τον ένα μήνα.

Τρίτο στάδιο επίλυσης παραπόνου

Σε σοβαρές περιπτώσεις, όπου ένα πρόβλημα έχει ενδεχομένως και νομικές προεκτάσεις ή σε περίπτωση που μετά την προσφυγή στον Πρόεδρο του Τμήματος το παράπονο επιμένει ή αν ο Πρόεδρος του Τμήματος δεν μεριμνά εμπρόθεσμα για την επίλυσή του, ο φοιτητής προσφεύγει στον Συνήγορο του Φοιτητή, ο οποίος έχει οριστεί από το Ίδρυμα για τη θεσμική αντιμετώπιση παραπόνων

των φοιτητών. Η προσφυγή στον Συνήγορο του Φοιτητή γίνεται μέσω της ιστοσελίδας του Ιδρύματος, η οποία παραπέμπει στο Γραφείο του Συνηγόρου του Φοιτητή:

https://www.ihu.gr/synigoros-foititi

Ο Συνήγορος του Φοιτητή έχει το δικαίωμα να εξετάσει και να διερευνήσει προβλήματα που ανακύπτουν στην ακαδημαϊκή ζωή και μπορεί να καθοδηγήσει τον φοιτητή να προσφύγει σε ανώτερα όργανα και επιτροπές, αν αυτό απαιτείται ενημερώνοντας ταυτόχρονα τα όργανα του Τμήματος.

Τελική επίλυση

Αν ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν επιλύσει το πρόβλημα και ο φοιτητής συνεχίζει να αισθάνεται ότι αδικείται, μπορεί να προσφύγει με δική του ευθύνη στην Αντιπρυτανεία Ακαδημαϊκών Θεμάτων, ώστε το πρόβλημά του να βρει τελική λύση, χωρίς άλλο δικαίωμα ένστασης. Αν το πρόβλημα έχει νομική υπόσταση και τα παραπάνω όργανα του Ιδρύματος δεν δώσουν λύση, τότε μπορεί να προσφύγει στα ελληνικά δικαστήρια.

Δι.Πα.Ε ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΤΟΠΟΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΙ ΓΕΩΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΑΙΤΗΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Προς τον Προέδρο του Τμήματος Μηχανικών Τοπογραφίας και Γεωπληροφορικής

Αρ. Πρωτοκόλλου (συμπληρώνεται από τη Γραμματεία)

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

.....

Αριθμός Ταυτότητας:.....

ΑΕΜ:.....

Έτος Φοίτησης:.....

Τηλέφωνο/κινητό:.....

E-mail:.....

Ημερομηνία:.....

Θέμα Παραπόνου:

……

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Υπογραφή Φοιτητή/ριας .....

☐ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου.

☐ Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.