

## **Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του ΠΜΣ «ΚΥΒΕΡΝΟΨΥΧΟΛΟΓΙΑ»**

### **1. Εισαγωγή**

Ο παρών κανονισμός αφορά στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων ή ενστάσεων που ενδεχομένως υποβάλουν οι ενεργές/οι φοιτήτριες/ές του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Κυβερνοψυχολογία» σχετικά με τις παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες.

Σκοπός του παρόντος κανονισμού είναι η παροχή ενός συστηματικού και συνεπούς πλαισίου έγκαιρης διαχείρισης και δίκαιης επίλυσης τυχόν παραπόνων/ενστάσεων που διατυπώνονται από τις/τους φοιτήτριες/ές του ΠΜΣ Κυβερνοψυχολογία. Οι σχετικές δράσεις και διαδικασίες αποσκοπούν στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των σπουδών και της μαθησιακής εμπειρίας, καθώς και στην αποφυγή επανάληψης διαπιστωθέντων προβλημάτων.

### **2. Πλαίσιο Εφαρμογής**

Στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού, ως παράπονο/ένσταση ορίζεται οποιαδήποτε διαφωνία ή πρόβλημα σε: α) θέματα σπουδών ή φοίτησης, β) ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος/η ακαδημαϊκού ή/και διοικητικού προσωπικού, και γ) ελλιπή ενημέρωση των φοιτητών/τριών από μέλος του ακαδημαϊκού ή/και διοικητικού προσωπικού. Συγκεκριμένα, οι φοιτήτριες/ές δύνανται να υποβάλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο, όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του ακαδημαϊκού ή/και διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ «Κυβερνοψυχολογία» δεν συνάδει με:

- τον Κανονισμό Σπουδών και Φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στη(ν): διδασκαλία και την έρευνα, ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών, προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων, και την ίση μεταχείριση.

### **3. Διαδικασία Εφαρμογής**

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, εφαρμόζεται ο παρακάτω μηχανισμός υποβολής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, σε κάθε στάδιο του οποίου όλοι οι εμπλεκόμενοι οφείλουν να διαφυλάσσουν τα προσωπικά δεδομένα των φοιτητών.

1. Για θέματα ακαδημαϊκής φύσης (διδασκαλία και φοίτηση) οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στον/στην αρμόδιο/α Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο (βλ. Κανονισμός Λειτουργίας Θεσμού Ακαδημαϊκού Συμβούλου).
2. Για θέματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στη Γραμματεία του ΠΜΣ «Κυβερνοψυχολογία» είτε μέσω φυσικής παρουσίας είτε μέσω e-mail είτε τηλεφωνικά.
3. Για θέματα που δεν επιλύονται στο πρώτο επίπεδο (1 ή 2), παρέχεται η δυνατότητα υποβολής

παραπόνου ή ένστασης μέσω του ειδικού εντύπου «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων», το οποίο διατίθεται στον ιστότοπο του ΠΜΣ

([https://cyberpsychology.psych.uoa.gr/fileadmin/depts/psych.uoa.gr/cyberpsychology/uploads/docs/Entypo\\_Ypobolis\\_Paraponon.docx](https://cyberpsychology.psych.uoa.gr/fileadmin/depts/psych.uoa.gr/cyberpsychology/uploads/docs/Entypo_Ypobolis_Paraponon.docx)) αλλά και στη Γραμματεία του ΠΜΣ.

#### **4. Διαδικασία Υποβολής**

Στο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων», ο/η φοιτητής/τρια οφείλει να καταγράψει το παράπονο ή την ένσταση με σαφήνεια και αντικειμενικότητα και να το υποβάλει στη Γραμματεία του ΠΜΣ «Κυβερνοψυχολογία» είτε ηλεκτρονικά είτε σε έντυπη μορφή εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα που παρουσιάστηκε το πρόβλημα (Στην περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής, η Γραμματεία αποστέλλει στον/στην φοιτητή/τρια τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης του παραπόνου εντός δύο εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής). Συγκεκριμένα, στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, ο/η φοιτητής/τρια υποχρεούται να συμπεριλάβει τα ακόλουθα:

- το όνομά της/του και στοιχεία επικοινωνίας
- αναλυτική περιγραφή του παραπόνου/ένστασης και τυχόν υποστηρικτικό υλικό
- περιγραφή προσπαθειών άτυπης επίλυσης με το αρμόδιο πρόσωπο αναφοράς (Ακαδημαϊκός Σύμβουλος ή Γραμματεία), εάν έχουν πραγματοποιηθεί,
- επεξήγηση των λόγων που δεν είναι ικανοποιημένη/ος με το αποτέλεσμα των προσπαθειών επίλυσης εάν έχουν πραγματοποιηθεί,
- περιγραφή του επιδιωκόμενου αποτελέσματος.

Το παράπονο θα αξιολογηθεί από τη Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ) του ΠΜΣ «Κυβερνοψυχολογία», η οποία θα αποφασίσει:

1. Εάν το ζήτημα μπορεί να επιλυθεί μέσω της διαδικασίας άτυπης επίλυσης με το πρόσωπο αναφοράς, αν δεν έχει επιχειρηθεί ήδη.
2. Την αναγκαιότητα διευθέτησης του ζητήματος από τη ΣΕ του ΠΜΣ
3. Τον ορισμό του παραπόνου ως ασήμαντου, καταχρηστικού, κακόβουλου ή έχει ήδη εξεταστεί το ίδιο ή παρόμοιο και δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες.

Ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής/ένστασής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος. Η ΣΕ του ΠΜΣ «Κυβερνοψυχολογία» αποφασίζει για την έγκριση του αιτήματος αίτημα επανεξέτασης.

#### **5. Όροι Εφαρμογής**

Χρονικό πλαίσιο υποβολής: Η/ο φοιτητής/τρια οφείλει να υποβάλει το παράπονο εντός τριάντα (30) ημερών από την τέλεση του συμβάντος. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης υποβολής, η/ο φοιτητής/τρια οφείλει να τεκμηριώσει την ανάγκη επίλυσης του παραπόνου μετά την παρέλευση της προθεσμίας

αυτής.

Ανώνυμη υποβολή: Το ΠΜΣ «Κυβερνοψυχολογία» θα εφαρμόσει πλήρως τις σχετικές διαδικασίες και δράσεις σε επώνυμα παράπονα. Ωστόσο, μετά από σχετική απόφαση της Σ.Ε., βάσει της μορφής/φύσης του αιτήματος και με την επάρκεια των σχετικών πληροφοριών, δίνεται η δυνατότητα διερεύνησης ανώνυμης υποβολής.

Υποβολή ασήμαντων ή/και καταχρηστικών παραπόνων: Το ΠΜΣ «Κυβερνοψυχολογία» δύναται να προχωρήσει στην απόρριψη υποβολής παραπόνου με ασήμαντο, καταχρηστικό, κακόβουλο χαρακτήρα. Στις αναφερόμενες περιπτώσεις, η απόφαση απόρριψης είναι οριστική.

Απόσυρση αιτήματος: Η/ο φοιτήτρια/ής διατηρεί το δικαίωμα απόσυρσης του παραπόνου, σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας, χωρίς καμία συνέπεια. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, το ΠΜΣ «Κυβερνοψυχολογία» θεωρεί ότι το παράπονο έχει επιλυθεί.