

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ  
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

**“Εφαρμοσμένη Γεωπληροφορική”**

**(ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ  
ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗΣ 194/27.02.2025,  
ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑΣ  
171/17.03.2025)**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

|   |   |
|---|---|
| Άρθρο 1: Γενικές Αρχές                                  | 2 |
| Άρθρο 2: Ορισμοί  | 2 |
| Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής                                | 2 |
| Άρθρο 4: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων | 3 |
| Άρθρο 5: Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής διαδικασίας           | 3 |
| Άρθρο 6: Δικαίωμα Ενημέρωσης                            | 4 |
| Άρθρο 7: Έγκριση-Τροποποίηση του παρόντος Κανονισμού    | 4 |
| Παράρτημα: Πρότυπα Έγγραφα                              | 5 |

## **Άρθρο 1: Γενικές Αρχές**

---

1. Ο παρών Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης και Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚαΛΜΔΠΕ) των φοιτητών/ριών του Δ.Π.Μ.Σ. «Εφαρμοσμένη Γεωπληροφορική» έχει ως απώτερο σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, ώστε οι διαδικασίες της μάθησης και της έρευνας να διεξάγονται σε ένα υγιές, φοιτητικεντρικό ακαδημαϊκό περιβάλλον, που χαρακτηρίζεται από την αίσθηση ελευθερίας, δικαιοσύνης, ισότητας, συνεργασίας και σεβασμού μεταξύ όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας.
2. Ο εν λόγω Μηχανισμός, συμβάλλει στον εντοπισμό και την επίλυση ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τη λειτουργία του ΠΜΣ, επιδιώκει την αξιολόγηση και ανάλυση των γενεσιουργών αιτιών και αποσκοπεί στη διαρκή βελτίωση της συνολικής ακαδημαϊκής εμπειρίας των φοιτητών/ριών.
3. Ο εν λόγω Μηχανισμός δεν αντικαθιστά ούτε υποκαθιστά τη λειτουργία άλλων οργάνων ή φορέων του Ιδρύματος (π.χ. Πειθαρχικά Όργανα, Συνήγορο του/της Φοιτητή/ριας, Κ.Υ.Π.Φ.Π “Αικατερίνη Μαριδάκη-Κασσωτάκη” κ.ά.).

## **Άρθρο 2: Ορισμοί**

---

1. Ως “Παράπονο” ορίζεται η δυσaréσκεια που μπορεί να εκδηλώσει ένας/μία φοιτητής/ρια, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της λειτουργίας του Δ.Π.Μ.Σ. Η δυσaréσκεια εκφράζεται επωνύμως, μπορεί να εκφραστεί γραπτώς ή προφορικώς και δεν εκφράζεται για λογαριασμό τρίτου προσώπου.
2. Ως “Ένσταση” ορίζεται η γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας που μπορεί να υποβάλει ένας/μία φοιτητής/ρια αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση ζητήματος που τον/την απασχολεί.

## **Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής**

---

1. Ο ανωτέρω μηχανισμός καταλαμβάνει το σύνολο του ενεργού φοιτητικού πληθυσμού του Δ.Π.Μ.Σ. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή δυσaréσκειας που άπτεται της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του ΠΜΣ.
2. Αρμόδιο όργανο για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή του ΚαΛΜΔΠΕ είναι ο/η Διευθυντής/ρια του Δ.Π.Μ.Σ. Σε περίπτωση που ο Διευθυντής/ρια του Δ.Π.Μ.Σ κρίνει ότι το ζήτημα υπερβαίνει τις αρμοδιότητές του/της, δύναται να το παραπέμψει στη Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) του Δ.Π.Μ.Σ.
3. Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας, σε όλα της τα στάδια, τα εμπλεκόμενα πρόσωπα έχουν την υποχρέωση της τήρησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

## **Άρθρο 4: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων**

---

1. Πριν την υποβολή οποιουδήποτε αιτήματος/παραπόνου, οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών, τον Κανονισμό Σπουδών του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου (Κ.Σ.Χ.Π) και τον Κανονισμό του Προγράμματος Σπουδών (Κ.Π.Σ.) το οποίο παρακολουθούν. Στα κείμενα αυτά περιγράφονται με σαφήνεια τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις τους.
2. Σε περίπτωση εμφάνισης κάποιου προβλήματος, το Τμήμα ενθαρρύνει τις/τους φοιτήτριες/ές να προσπαθούν να επιλύουν αιτήματα ή παράπονα, που πιθανόν να εγείρονται κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους, άμεσα και απευθείας με το εμπλεκόμενο μέλος. Η άμεση επικοινωνία του προβλήματος έχει ως απώτερο στόχο την επίλυση του προβλήματος σε σύντομο χρονικό διάστημα. Στο πλαίσιο αυτό, η/ο φοιτήτρια/ής δύναται να θέσει το αίτημα/παραπόνο απευθείας στον/στη διδάσκοντα/-ουσα ή την γραμματεία μέσω email. Στην περίπτωση που δεν επιτευχθεί λύση, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να ακολουθήσει την επίσημη διαδικασία επίλυσης που περιγράφεται στην επόμενη παράγραφο.
3. α) Για την επίσημη καταγραφή των παραπόνων ή ενστάσεων ο/η φοιτητής/τρια συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής» (βλ.Παράρτημα), στο οποίο καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το παράπονο ή ένσταση που έχει. Το έντυπο διατίθεται τόσο στον ιστότοπο του Τμήματος όσο και στη Γραμματεία. Αφού συμπληρώσει και υπογράψει το παραπάνω έντυπο, ο/η φοιτητής/τρια, το υποβάλλει ηλεκτρονικά στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της Γραμματείας του Δ.Π.Μ.Σ., σε εύλογο χρονικό διάστημα από τον χρόνο εμφάνισης του προβλήματος. Το έντυπο μπορεί να συνοδεύεται από τεκμηριωτικό υλικό και πρωτοκολλείται στη Γραμματεία του Δ.Π.Μ.Σ.  
β) Η Γραμματεία του Δ.Π.Μ.Σ. διαβιβάζει το Παράπονο ή την Ένσταση (μαζί με τυχόν συνοδευτικό υλικό) στον/στη Διευθυντή/ρια του Δ.Π.Μ.Σ., ο/η οποίος/α προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Σε περίπτωση σύνθετου προβλήματος, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να κληθεί σε ακρόαση προκειμένου να εκθέσει τις απόψεις του/της. Για τον τρόπο επίλυσης του Παραπόνου ή Ένστασης, ο Διευθυντής/ρια του Δ.Π.Μ.Σ. ενημερώνει τη Σ.Ε. του Δ.Π.Μ.Σ.  
γ) Η Σ.Ε. του Δ.Π.Μ.Σ., ανάλογα με τη φύση ή τη σοβαρότητα του παραπόνου ή της ένστασης που κατατίθεται, δύναται να ζητήσει τη συνδρομή ή να παραπέμψει απευθείας το εν λόγω παράπονο ή ένσταση σε άλλο αρμόδιο όργανο ή Φορέα του Ιδρύματος, σε περίπτωση που κρίνει ότι αυτό υπερβαίνει τις αρμοδιότητές της ή χρήζει διαφορετικής αντιμετώπισης.  
δ) Η Ένσταση που υποβάλλει φοιτητής/ρια μπορεί να γίνει αποδεκτή ή να απορριφθεί. Σε περίπτωση απόρριψης, δεν επιτρέπεται η εκ νέου υποβολή Ένστασης για το ίδιο ζήτημα.  
ε) Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/ρια εξακολουθεί να ενίσταται στην έκβαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

## **Άρθρο 5: Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής διαδικασίας**

---

Ο χρόνος που μπορεί να απαιτηθεί για την επίλυση ενός παραπόνου ή μιας ένστασης, ποικίλλει ανάλογα με τη φύση του παραπόνου ή της ένστασης, καθώς και την επάρκεια των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες για την ορθή εξέτασή του.

## **Άρθρο 6: Δικαίωμα Ενημέρωσης**

---

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας του άρθρου 4, ο/η φοιτητής/ρια ενημερώνεται εγγράφως από τη Γραμματεία του Δ.Π.Μ.Σ. για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του/της, όπως αυτή ελήφθη από το εκάστοτε αρμόδιο όργανο. Δικαίωμα ενημέρωσης για επιλυθείσα υπόθεση δύναται να έχει τρίτο πρόσωπο, κατόπιν αίτησής του/της, υπό την προϋπόθεση ότι έχει -τεκμηριωμένα- έννομο συμφέρον.

## **Άρθρο 7: Έγκριση-Τροποποίηση του παρόντος Κανονισμού**

---

Ο παρών κανονισμός εγκρίνεται από τη Σ.Ε. του Δ.Π.Μ.Σ. και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί και αναθεωρηθεί με απόφαση του ιδίου οργάνου.



|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Κατανώ ότι μετά την έγγραφη υποβολή του παρόντος παραπόνου/ένστασης θα ακολουθηθεί η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/-τριών του Δ.Π.Μ.Σ. και είμαι διαθέσιμος/-η να συμμετάσχω στη διαδικασία διαμεσολάβησης για την επίλυσή του.

- Ναι
- Όχι

Ημερομηνία κατάθεσης παραπόνου/ένστασης: \_\_\_\_/\_\_\_\_/202\_\_\_\_

Υπογραφή: \_\_\_\_\_