



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΝΑΥΤΙΛΙΑ»**

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και
ενστάσεων φοιτητών**

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

ΑΡΘΡΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Κανονισμός Διαχείρισης Φοιτητικών Αιτημάτων ή/και Παραπόνων φοιτητών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) στη «Ναυτιλία» συντάχθηκε με στόχο τη διαρκή αξιολόγηση και ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας και των προσφερόμενων ακαδημαϊκών υπηρεσιών του ΠΜΣ. Στα άρθρα του παρόντος Κανονισμού περιγράφεται αναλυτικά η διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων/ παραπόνων των φοιτητών του ΠΜΣ καθώς και τα εμπλεκόμενα μέρη, έχοντας ως κύριο μέλημα την ενίσχυση της φοιτητο-κεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, και στο πλαίσιο των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας.

ΑΡΘΡΟ 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού αφορά σε όλα τα παράπονα και ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών από το ΠΜΣ στη «Ναυτιλία».

ΑΡΘΡΟ 3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Αρμόδια για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής του παρόντος Κανονισμού είναι η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων ΠΜΣ του Τμήματος Ναυτιλιακών Σπουδών του Πανεπιστημίου Πειραιώς, η οποία αποτελείται από μέλη ΔΕΠ του Τμήματος και ορίζεται κατά την έναρξη του ακαδημαϊκού έτους από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος. Τα σχετικά φοιτητικά αιτήματα, καθώς και οι αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων αρχειοθετούνται με ευθύνη της Γραμματείας του Τμήματος και του ΠΜΣ, διασφαλίζοντας την τήρηση του απορρήτου.

ΑΡΘΡΟ 4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Πριν την υποβολή οποιουδήποτε αιτήματος/παραπόνου, οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών και τον Κανονισμό του ΠΜΣ στη «Ναυτιλία», ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Α. Άτυπη επίλυση

Σε περίπτωση εμφάνισης κάποιου προβλήματος, το ΠΜΣ στη «Ναυτιλία» ενθαρρύνει τις/τους φοιτητριες/ές να προσπαθούν να επιλύουν αιτήματα ή παράπονα, που

πιθανόν να εγείρονται κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους, άμεσα και απευθείας με το μέλος που εμπλέκεται στο εν λόγω ζήτημα. Με την άτυπη αυτή διαδικασία δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο ζήτημα απασχολεί τους φοιτητές του Προγράμματος στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

Στο πλαίσιο αυτό, η/ο φοιτήτρια/ής δύναται να θέσει το αίτημα/παράπονο απευθείας στο μέλος του ΠΜΣ (ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ, Εξωτερικός Συνεργάτης, Γραμματεία) είτε προφορικά είτε μέσω email και μέσω συζήτησης.

Στην περίπτωση που, κατά την άτυπη αυτή διερεύνηση επίλυσης του αιτήματος/παραπόνου δεν επιτευχθεί λύση ή ο/η φοιτητής/-τρια δεν μείνει ικανοποιημένος από το αποτέλεσμα μπορεί να ακολουθήσει την επίσημη διαδικασία επίλυσης που περιγράφεται στο επόμενο βήμα.

B. Επίσημη επίλυση

Για την επίσημη καταγραφή των αιτημάτων/παραπόνων ο φοιτητής/φοιτήτρια συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής Αιτήματος/Παραπόνου» (βλ.Παράρτημα Ι), στο οποίο καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το αίτημα/παράπονο που έχει. Το έντυπο διατίθεται τόσο στον ιστότοπο του ΠΜΣ όσο και στη Γραμματεία.

Αφού συμπληρώσει και υπογράψει το παραπάνω έντυπο, ο/η φοιτητής/-τρια, το υποβάλλει είτε ιδιοχειρώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη Γραμματεία του Τμήματος. Το αίτημα, αφού λάβει αριθμό πρωτοκόλλου, προωθείται στην Επιτροπή Παραπόνων φοιτητών, η οποία καταρχήν επικοινωνεί με τον/την ενδιαφερόμενο/-νη για επαλήθευση. Στη συνέχεια, προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος ενημερώνοντας το, κατά περίπτωση, αρμόδιο όργανο του άρθρου 5 του παρόντος Κανονισμού, διασφαλίζοντας παράλληλα το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα του φοιτητή/-τριας. Σε περίπτωση σύνθετου προβλήματος, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να κληθεί σε ακρόαση προκειμένου να διερευνηθεί το θέμα διασφαλίζοντας σε κάθε περίπτωση την αποφυγή έκθεσής του/της έως ότου συγκεντρωθούν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες ή διευκρινίσεις.

Εντός εύλογου, αναλόγως με τη φύση του αιτήματος/παραπόνου, χρόνου ενημερώνεται ο/η φοιτητής/-τρια για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καθώς και για πιθανές αποφάσεις της Επιτροπής.

ΑΡΘΡΟ 5 ΑΡΜΟΔΙΑ ΟΡΓΑΝΑ

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων, ανάλογα με τη φύση ή τη σοβαρότητα του αιτήματος/παραπόνου, το οποίο κατατίθεται, δύναται να παραπέμψει απευθείας το εν λόγω αίτημα/παράπονο σε ένα από τα ακόλουθα όργανα για να επιληφθούν αρμοδίως ενημερώνοντας σχετικά τον ενδιαφερόμενο:

Στο Διευθυντή του ΠΜΣ

Ο Διευθυντής του ΠΜΣ είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση και την υλοποίηση των αποφάσεων των οργάνων και του Εσωτερικού Κανονισμού μεταπτυχιακών σπουδών του ΠΜΣ.

Στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ

Η Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) είναι αρμόδια για την παρακολούθηση και το συντονισμό της λειτουργίας του προγράμματος.

Στη Συνέλευση του Τμήματος

Η Συνέλευση του Τμήματος η οποία είναι αρμόδια για την εν γένει οργάνωση, διοίκηση και διαχείριση του Π.Μ.Σ.

Στο Συνήγορο του Φοιτητή

Ο Συνήγορος του Φοιτητή διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από εμπειριστατωμένη αναφορά φοιτητή, και διαμεσολαβεί στα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος για την επίλυσή τους. Μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του Ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη.

Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στο μέλος της ακαδημαϊκής κοινότητας το οποίο αφορά ή στην αρμόδια διοικητική υπηρεσία, καθώς και στον φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο βάσει του ισχύοντος Εσωτερικού Κανονισμού του Ιδρύματος και της ισχύουσας νομοθεσίας. Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.

Στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (Ε.Ι.Φ.)

Η Ε.Ι.Φ. έχει τις εξής αρμοδιότητες: α) εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο, β) εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού, γ) παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα, δ) παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά, ε) προωθεί την εκπόνηση Π.Μ.Σ. και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου, στ) προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που

σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της, ζ) παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση.

Στο Νομικό Σύμβουλο του Πανεπιστημίου Πειραιώς

Ο Νομικός Σύμβουλος έχει τη γενική και ειδική εποπτεία της λειτουργίας της Νομικής Υπηρεσίας του Πανεπιστημίου Πειραιώς και της περατώσεως των κάθε μορφής υποθέσεων της, ασκεί το γνωμοδοτικό έργο, βοηθούμενος από τον δικηγόρο και παρίσταται ενώπιον οποιουδήποτε Δικαστηρίου ή Αρχής, όταν κρίνει αυτό αναγκαίο ή μετά από ειδική εντολή του Πρύτανη.

Κατά τη διάρκεια της παραπάνω διαδικασίας, και σε οποιοδήποτε στάδιο αυτής, δύναται και ο ίδιος ο/η φοιτητής/-τρια να απευθύνεται απευθείας στα παραπάνω όργανα.

ΑΡΘΡΟ 6

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Σε περίπτωση που η απόφαση που θα εκδοθεί κατά την παραπάνω διαδικασία για το υποβληθέν αίτημα/παραπόνον δεν τον/την ικανοποιεί, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου.

Το αίτημα επανεξέτασης, μαζί με την αρχική απόφαση και όλα τα συνοδευτικά στοιχεία διαβιβάζονται στη Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, η οποία, αφού τα μελετήσει δύναται να καλέσει σε ακρόαση τον ενδιαφερόμενο για την επίλυση του αιτήματος/παραπόνου. Συνεκτιμώντας όλες τις παραπάνω πληροφορίες, η Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ εκδίδει απόφαση για την επίλυση του προβλήματος.

Σε περίπτωση που και πάλι ο/η φοιτητής/-τρια διαφωνεί με την απόφαση μπορεί να ζητήσει την εξέταση του θέματός του από τη Συνέλευση του Τμήματος, η οποία αφού εξετάσει διεξοδικά όλα τα διαθέσιμα στοιχεία και την προηγουμένως εκτελεσθείσα διαδικασία προβαίνει σε λήψη απόφασης προς επίλυση του θέματος. Η απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος θεωρείται οριστική και τελεσίδικη και κοινοποιείται αρμοδίως στον ενδιαφερόμενο. Για την έκδοση της εν λόγω απόφασης, η Συνέλευση δύναται να ζητά τη συνδρομή του Νομικού Συμβούλου του Ιδρύματος.

ΑΡΘΡΟ 7

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Ο χρόνος που μπορεί να απαιτηθεί για την επίλυση ενός αιτήματος/παραπόνου ποικίλλει ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, καθώς και την επάρκεια των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες για την ορθή εξέτασή του. Το ΠΜΣ ενθαρρύνει και καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την κατά το δυνατό αμεσότερη και άτυπη επίλυση. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ταχύτερη διευθέτηση των παραπόνων και διατήρηση της εύρυθμης λειτουργίας του ΠΜΣ.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό από την υποβολή του αιτήματός του, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου του άρθρου 5 του παρόντος Κανονισμού.

ΑΡΘΡΟ 8 **ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**

Οι φοιτητές/τριες, που έχουν υποβάλλει επίσημο αίτημα/παράπονο, διατηρούν το δικαίωμα υπαναχώρησης, σε οποιοδήποτε στάδιο της παραπάνω διαδικασίας με σχετική αίτησή τους προς την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

- Έντυπο υποβολής αιτήματος/παραπόνου
- Έντυπο υπαναχώρησης

(συμπληρώνεται από την Υπηρεσία)

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΣΧΟΛΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Α.Π.

Ημερομηνία

ΑΙΤΗΣΗ

ΕΠΩΝΥΜΟ:
ΟΝΟΜΑ:
Α.Μ.:
ΤΗΛ.:

ΘΕΜΑ: Υποβολή Αιτήματος ή/και Παραπόνου Φοιτητή/τριας

Ημερομηνία:

Δηλώνω ότι πριν την υποβολή του παρόντος αιτήματος/παραπόνου έχω ήδη επικοινωνήσει προφορικά για την επίλυσή του με κάποιο μέλος του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ: ΝΑΙ ΟΧΙ

Ο/Η Αιτών/ούσα

.....

(Υπογραφή)

ΠΡΟΣ

Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων
ΠΜΣ του Τμήματος Ναυτιλιακών
Σπουδών

Περιγραφή Αιτήματος/Παραπόνου:

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

Κατανοώ ότι μετά την έγγραφη υποβολή του παρόντος αιτήματος/παραπόνου θα ακολουθηθεί η διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων/παραπόνων φοιτητών του ΠΜΣ και είμαι διαθέσιμος/-μη να συμμετάσχω στη διαδικασία διαμεσολάβησης για την επίλυσή του.:
ΝΑΙ ΟΧΙ

(συμπληρώνεται από την Υπηρεσία)

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
Α.Π.
Ημερομηνία

ΑΙΤΗΣΗ

ΕΠΩΝΥΜΟ:
ΟΝΟΜΑ:
Α.Μ.:
ΤΗΛ.:

ΠΡΟΣ
Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων
ΠΜΣ του Τμήματος Ναυτιλιακών
Σπουδών

ΘΕΜΑ: Υπαναχώρηση από Υποβληθέν
Αίτημα/Παράπονο Φοιτητή/τριας

Λόγοι Υπαναχώρησης:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ημερομηνία:

Δηλώνω ότι υπαναχωρώ από το
αίτημα/παραπόνο που έχω ήδη
υποβάλλει στην Επιτροπή Διαχείρισης
Παραπόνων ΠΜΣ του Τμήματος
Ναυτιλιακών Σπουδών στις
...../...../202.. για τους λόγους που
αναφέρω παρακάτω.:

ΝΑΙ ΟΧΙ

Ο/Η Αιτών/ούσα

.....

(Υπογραφή)