



**Οδηγίες εφαρμογής του άρθρου 71, παρ. 1, εδάφιο θ  
του Εσωτερικού Κανονισμού του Πανεπιστημίου Μακεδονίας  
σχετικά με τον μηχανισμό διαχείρισης  
παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητ(ρι)ών**

### **1. Γενικά**

Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, άρθρο 71, παρ. 1, εδ. θ, οι φοιτητές και φοιτήτριες όλων των κύκλων σπουδών του Ιδρύματος έχουν το δικαίωμα «να απευθύνουν αιτήματα ή ενστάσεις που αφορούν τις σπουδές τους, συλλογικά ή μεμονωμένα, στον Πρόεδρο και στη Συνέλευση του Τμήματός τους και στον Κοσμήτορα της Σχολής τους».

### **2. Σκοπός**

Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, αποσκοπώντας στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών στους ενεργούς φοιτητές και στις ενεργές φοιτήτριες του Ιδρύματος, αποφάσισε τη συγκρότηση Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητριών/φοιτητών ανά Πρόγραμμα Σπουδών.

### **3. Πεδίο εφαρμογής**

Οι φοιτητές/φοιτήτριες δύνανται να υποβάλουν παράπονα ή/και ενστάσεις για θέματα που άπτονται των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών και συγκεκριμένα θέματα που αφορούν σε:

- διδασκαλία
- έρευνα
- χρήση υπηρεσιών πληροφορικής και επικοινωνίας
- προστασία προσωπικών δεδομένων

- εργασιακή συμπεριφορά
- ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
- καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης
- υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών (φοιτητική μέριμνα, βιβλιοθήκη, τεχνική υπηρεσία, κ.ά.).

#### **Επισημαίνεται ότι:**

- Για αμιγώς ακαδημαϊκής φύσης θέματα, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στον/στην **Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο** του Τμήματος.
- Για θέματα που απαιτούν τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητ(ρι)ών και καθηγητ(ρι)ών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στον **Συνήγορο του Φοιτητή** του Ιδρύματος.
- Για παραβιάσεις κανόνων δεοντολογίας και ποιότητας σπουδών, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην **Επιτροπή Δεοντολογίας** του Ιδρύματος.
- Για θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην **Επιτροπή Ισότητας των Φύλων**.
- Για θέματα που άπτονται της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην/στον **Υπεύθυνη/ο Προστασίας Δεδομένων (DPO)**.

#### **4. Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων**

Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων είναι τριμελής και αποτελείται

(α) για τα Προγράμματα Προπτυχιακών Σπουδών

- από τον Πρόεδρο του Τμήματος
- ένα μέλος της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος
- τον εκπρόσωπο των φοιτητών/φοιτητριών στη Γενική Συνέλευση

(β) για τα Μονοτμηματικά Προγράμματα Μεταπτυχιακών Σπουδών

- από τον Διευθυντή του Προγράμματος
- ένα μέλος της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος
- τον εκπρόσωπο των φοιτητών/φοιτητριών στη Γενική Συνέλευση

(γ) για τα Διατμηματικά, Διδρυματικά και τα κοινά ΠΜΣ

- από τον Διευθυντή του Προγράμματος

- από δύο (2) μέλη της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών

## **5. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων**

1. Οι φοιτητές/φοιτήτριες που επιθυμούν να υποβάλουν παράπονο ή ένσταση καλούνται να συμπληρώσουν την ηλεκτρονική φόρμα παραπόνων και ενστάσεων, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του εκάστοτε Τμήματος ή Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, διατυπώνοντας με σαφήνεια και αντικειμενικότητα το αίτημά τους. Η ηλεκτρονική φόρμα υποβάλλεται αυτόματα στη Γραμματεία του Τμήματος ή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, ανάλογα με το πρόγραμμα σπουδών στο οποίο είναι εγγεγραμμένο το άτομο που την υποβάλλει. Η Γραμματεία αποστέλλει στον αιτούντα / στην αιτούσα τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης παραπόνου/ένστασης και προωθεί τη συμπληρωμένη φόρμα στην αρμόδια Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων. Οι φοιτητές/φοιτήτριες που διατηρούν επιφυλάξεις όσον αφορά την ονομαστική υποβολή παραπόνων/ενστάσεων είναι δυνατόν να ζητήσουν προφορική ακρόαση από μέλος της αρμόδιας Επιτροπής.
2. Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση του παραπόνου ή της ένστασης, διασφαλίζοντας πάντα την πολιτική απορρήτου και τα προσωπικά δεδομένα του αιτούντα / της αιτούσας. Επαφίεται στην διακριτική ευχέρεια της αρμόδιας Επιτροπής να καλέσει σε ακρόαση τον αιτούντα / την αιτούσα.
3. Εντός 30 ημερών η αρμόδια Επιτροπή οφείλει να απαντήσει γραπτώς ή προφορικώς για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την επίλυση του προβλήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.
4. Σε περίπτωση που η απόφαση δεν ικανοποιεί τον φοιτητή / τη φοιτήτρια, ο/η τελευταίος/α δύναται να υποβάλει εκ νέου αίτημα για επανεξέταση του παραπόνου / της ένστασής του/της από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος ή από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών για τα Διατμηματικά, Διδρυματικά και κοινά ΠΜΣ, όπου και λαμβάνεται τελεσίδικη απόφαση.
5. Η Επιτροπή καταθέτει ετήσια αναφορά του συνόλου των δραστηριοτήτων της στη Γενική Συνέλευση / Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών κατά τη λήξη του ακαδ. έτους.

#### **4. Προστασία προσωπικών δεδομένων**

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/φοιτητριών γίνεται για τους σκοπούς εξυπηρέτησης της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων όπως περιγράφονται διεξοδικά στα άρθρα 4 και 5 των Οδηγιών Εφαρμογής. Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων τηρεί όλες τις αρχές επεξεργασίας καθώς και όλα τα απαιτούμενα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/φοιτητριών. Ομοίως, η Επιτροπή ενημερώνει τους φοιτητές και τις φοιτήτριες αναφορικά με το δικαίωμά τους στην πρόσβαση στα δεδομένα που τους αφορούν και τα οποία υφίστανται επεξεργασία, τη διόρθωση, τη διαγραφή, τον περιορισμό της επεξεργασίας τους, τη δυνατότητα της εναντίωσής τους στην επεξεργασία, το δικαίωμά τους στη φορητότητα των δεδομένων τους καθώς και το δικαίωμά τους να μην υπόκεινται σε απόφαση που λαμβάνεται αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, η οποία παράγει για αυτούς έννομα αποτελέσματα που τους αφορούν ή τους επηρεάζει σημαντικά με παρόμοιο τρόπο εκτός αν βασίζεται στην προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή τους.