



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΑΝΘΡΩΠΟΥ-ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

A10. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Παρατίθεται ο κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παράπονων και ενστάσεων φοιτητών/τριών του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Αλληλεπίδραση Ανθρώπου-Υπολογιστή» στα Ελληνικά και Αγγλικά και τα έντυπα υποβολής παραπόνων και ενστάσεων στα αντίστοιχα παραρτήματα.

Contents

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παράπονων και ενστάσεων φοιτητών/τριών	2
Regulation of the operating mechanism for the management of complaints and objections of students of the Interdepartmental Postgraduate Programme "Master in Human-Computer Interaction"	4
Παράρτημα Α. Έντυπο Υποβολής Παραπόνων.....	6
Παράρτημα Β. Complaint Form	7

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών

Το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) « Αλληλεπίδραση Ανθρώπου-Υπολογιστή» συντάσσει τον «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών», ο οποίος τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023.

Ο κανονισμός τροποποιείται με αποφάσεις της Συντονιστικής Επιτροπής του Προγράμματος.

Σκοπός του Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Δ.Π.Μ.Σ.) «Αλληλεπίδραση Ανθρώπου-Υπολογιστή», για την επίλυση θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων από το Πρόγραμμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς μεταπτυχιακούς/κές φοιτητές/τριες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- i. διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- ii. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- iii. ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

Οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν τον οδηγό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Π.Μ.Σ., με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Συγκεκριμένα, οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στον/στη Σύμβουλο καθηγητή/τρια τους για θέματα που αφορούν τις διαδικασίες των σπουδών τους, ανάρμοστης συμπεριφοράς και ελλιπούς καθοδήγησης διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού, καθώς και για θέματα που αφορούν στην αξιολόγησή τους.

Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι φοιτητές/τριες μπορούν να κατεβάσουν το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από την ιστοσελίδα του Προγράμματος και να το υποβάλουν στη Γραμματεία του Προγράμματος σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράψουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Στη συνέχεια, η Γραμματεία το διαβιβάζει στη Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Αλληλεπίδραση Ανθρώπου-Υπολογιστή».

Σε περίπτωση που η Συντονιστική Επιτροπή δεν μπορεί να λύσει το πρόβλημα εξαιτίας της πολυπλοκότητάς του, το προωθεί στον/στην Πρόεδρο του επισπεύδοντος Τμήματος. Σε κάθε περίπτωση, τηρείται η ανωνυμία του/της φοιτητή/τριας που υποβάλλει το προς επίλυση αίτημα.

Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος. Η Συντονιστική Επιτροπή αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το νέο αίτημα επανεξέτασης. Η απόφαση που θα ληφθεί είναι οριστική.

Επιπροσθέτως του εσωτερικού μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων που περιεγράφηκε, θα πρέπει να γίνει αναφορά στον θεσμό του «Συνήγορου του Φοιτητή» που έχει ενεργοποιηθεί σύμφωνα με

τον νόμο από το 2021 στο Πανεπιστήμιο Πατρών. Η δομή «Συνήγορος του Φοιτητή» αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση μεταξύ από τη μία πλευρά των φοιτητών και από την άλλη θεσμικών οργάνων, διδασκόντων, υπηρεσιών ή στελεχών του Πανεπιστημίου, όταν υπάρχει κάποια δυσεπίλυτη διχογνωμία, διαφοροποιημένη προσέγγιση που οδηγεί σε αποκλίνουσες εκτιμήσεις για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν ή κάποια καταγγελία. Το γραφείο του Συνηγόρου του φοιτητή «δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας» όπως ρητά αναφέρει ο Νόμος. Πλην των ζητημάτων αυτών όμως, θα αποτελεί πάντα μια γέφυρα επικοινωνίας για:

- διευκόλυνση των φοιτητών με τα όργανα διοίκησης και τις υπηρεσίες του πανεπιστημίου,
- εξέταση και αναζήτηση λύσεων στα αιτήματα φοιτητών/τριών για θέματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές ή τις διοικητικές υπηρεσίες,
- εξέταση αναφορών ή καταγγελιών των φοιτητών για την τήρηση διατάξεων και κανόνων της δεοντολογίας και της πανεπιστημιακής νομοθεσίας,
- ενημέρωση των φοιτητών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το νομικό πλαίσιο αλλά και τα ήθη που απορρέουν από την ένταξη στην Πανεπιστημιακή Κοινότητα.

Στο **Παράρτημα Α** διατίθεται το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.

Regulation of the operating mechanism for the management of complaints and objections of students of the Interdepartmental Postgraduate Programme "Master in Human-Computer Interaction"

The Postgraduate Studies Programme (MSc) "Human-Computer Interaction" draws up the "Regulations for the Operation of the Student Complaints and Complaints Management Mechanism", which comes into force from the academic year 2022-2023.

The Regulation shall be amended by decisions of the Programme Coordinating Committee.

The purpose of the Regulation is to manage the complaints of the graduate students of the Interdepartmental Postgraduate Program "Human-Computer Interaction", in order to resolve issues related to the quality of the educational and administrative services provided by the Program.

The complaints management policy is addressed to active postgraduate students and is intended to resolve a disagreement or problem, such as:

- i. a disagreement on matters of study and attendance
- ii. inappropriate behaviour by a member of academic or administrative staff
- iii. inadequate information provided to students by a member of academic or administrative staff

Postgraduate students should consult the study guide and the rules of the MSc in general, in order to be aware of both their rights and obligations. They should also contact their Academic Advisor for guidance and support on issues of concern related to their studies and attendance.

In particular, postgraduate students may address their Academic Advisor for issues relating to their study procedures, inappropriate behaviour and inadequate guidance from teaching or administrative staff, as well as issues relating to their assessment.

In the event that the problem is not successfully resolved through the above procedure, students may download the complaints and objections form from the Programme website hcimaster.upatras.gr and submit it to the Programme Secretariat in paper or electronic form. In this form, they are requested to record, with maximum clarity, honesty and objectivity, the problem they are facing. The Secretariat shall then forward it to the Coordinating Committee of the Master's Degree Programme in Human-Computer Interaction.

In case the Coordination Committee cannot solve the problem because of the complexity of the problem, it shall forward it to the Chair of the Department in charge.

In all cases, the anonymity of the student submitting the request for resolution shall be preserved. The student shall be informed of the outcome of the management of his/her request and, if the proposed solution does not satisfy him/her, he/she may resubmit a request for a review of the matter. The Coordination Committee decides whether to accept the new request for review. The decision taken is final.

In addition to the internal complaint management procedure described above, reference should be made to the institution of the "Student Advocate (Συνήγορος του Φοιτητή)" which has been activated according to the law from 2021 at the University of Patras. The "Student Advocate" office aims to mediate between students on the one hand and institutions, faculty, services or University staff on the other, when there is an intractable disagreement, a differentiated approach that leads to divergent assessments of the actions to be taken or a complaint. The Office of the Student Advocate

"does not have jurisdiction over examination and grading matters" as the Act specifically states. Beyond these matters, however, it will always be a bridge of communication for:

- Facilitating students with the administrative bodies and services of the university,
- examining and seeking solutions to students' requests for issues with academic or administrative services,
- examining reports or complaints from students regarding the observance of provisions and rules of ethics and university legislation,
- informing students of the rights and obligations arising from the legal framework and the manners that result from membership of the University community.

The form for submitting complaints and objections is available in Annex B

