

ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ



## **ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών  
«Νέα Μέσα Επικοινωνίας και Ψηφιακό Μάρκετινγκ»**

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού  
Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων  
Φοιτητών**

ΑΡΓΟΣΤΟΛΙ - ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. Εισαγωγή</b>	<b>3</b>
<b>2. Διαχείριση παραπόνων εντός του Τμήματος</b>	<b>3</b>
<b>3. Διαχείριση παραπόνων εντός του Ιδρύματος</b>	<b>3</b>
<b>Παράρτημα: Έντυπο Υποβολής Παραπόνου</b>	<b>5</b>

## 1. Εισαγωγή

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της εκπαιδευτικής διαδικασίας που έχει ως κέντρο το φοιτητή/φοιτήτρια, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί από το Τμήμα Ψηφιακών Μέσων και επικοινωνίας ένας σαφής μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Στα επόμενα αναφερόμαστε με μεγαλύτερη λεπτομέρεια στο μηχανισμό αυτό, οργανώνοντας τις διαδικασίες σε εκείνες που γίνονται εντός Τμήματος και εκείνες που γίνονται εκτός Τμήματος, και πιο συγκεκριμένα προς υπηρεσίες του Ιονίου Πανεπιστημίου.

## 2. Διαχείριση παραπόνων εντός του Τμήματος

Για περιπτώσεις που έχουν να κάνουν κυρίως με θέματα βαθμολογίας ή/και εξετάσεων, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να υποβάλουν το παράπονό τους με τους ακόλουθους δύο τρόπους:

- Επώνυμα, συμπληρώνοντας και καταθέτοντας το “Έντυπο Υποβολής Παραπόνου”, το οποίο παρουσιάζεται στο Παράρτημα του παρόντος κανονισμού. Το έντυπο αυτό μπορεί να κατατίθεται είτε ταχυδρομικά είτε αυτοπροσώπως στη Γραμματεία του Τμήματος η οποία μεριμνά να φτάσει στον Πρόεδρο του Τμήματος και στον Διευθυντή του ΠΜΣ.
- Ανώνυμα, συμπληρώνοντας ηλεκτρονικά τη σχετική φόρμα που υπάρχει για το σκοπό αυτό στον ιστότοπο του Τμήματος. Το περιεχόμενο του ηλεκτρονικού μηνύματος κοινοποιείται στον Πρόεδρο και στον Διευθυντή του ΠΜΣ.

Σε κάθε περίπτωση, ο Πρόεδρος του Τμήματος / Διευθυντής ΠΜΣ εξετάζει το παράπονο του/της φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες. Στην περίπτωση επώνυμου παραπόνου, εντός χρονικού διαστήματος 20 ημερών, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό από την υποβολή του παραπόνου, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.

Αξίζει να αναφέρουμε στο σημείο αυτό πως παράπονα, επισημάνσεις και προτάσεις βελτίωσης της λειτουργίας του Τμήματος / ΠΜΣ μπορούν να καταθέσουν οι φοιτητές/φοιτήτριες και μέσω του μηχανισμού αξιολόγησης των μαθημάτων. Πιο συγκεκριμένα, μέσα από μια σειρά ερωτήσεων, οι φοιτητές/φοιτήτριες αξιολογούν κάθε εξάμηνο τα μαθήματα τα οποία παρακολουθούν, με ανώνυμο τρόπο. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης ανατροφοδοτούνται στους διδάσκοντες του Τμήματος / ΠΜΣ προκειμένου να βελτιώσουν τυχόν λάθη ή παραλείψεις.

## 3. Διαχείριση παραπόνων εντός του Ιδρύματος

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα παράπονο ενδέχεται να είναι περισσότερο κατάλληλο να το αντιμετωπίσει κάποιο όργανο του Ιονίου Πανεπιστημίου και όχι το Τμήμα / ΠΜΣ. Σε αυτή την περίπτωση οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στα ακόλουθα όργανα:

- Συνήγορος του φοιτητή: Οι φοιτητές/φοιτήτριες που το επιθυμούν μπορούν να απευθύνονται στο συνήγορο του φοιτητή είτε ηλεκτρονικά, αποστέλλοντας ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [synigoros.foititi@ionio.gr](mailto:synigoros.foititi@ionio.gr), είτε καταθέτοντας μια επιστολή στο Κεντρικό Πρωτόκολλο του Ιδρύματος.

Ο Συνήγορος του φοιτητή:

- Διαμεσολαβεί μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος και γενικά φροντίζει για την τήρηση της νομιμότητας σε φοιτητικά θέματα

- στο πλαίσιο πάντοτε της ακαδημαϊκής ελευθερίας και της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος.
- Δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.
  - Διερευνά υποθέσεις αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από 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, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και το φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.
  - 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.
- Επιτροπή Ισότητας Φύλου: Σε κάθε περίπτωση όπου κάποιος/κάποια φοιτητής/φοιτήτρια αισθανθεί πως τυγχάνει μεροληπτικής αντιμετώπισης εξαιτίας του φύλου του, ή υφίσταται σεξιστική ή παρενοχλητική συμπεριφορά, τότε μπορεί να απευθύνεται στην Επιτροπή Ισότητας Φύλου του Ιονίου Πανεπιστημίου. Η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιτροπής είναι [isotita@ionio.gr](mailto:isotita@ionio.gr).  
Πιο αναλυτικά, αρμοδιότητες της επιτροπής είναι:
    - 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,
    - εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού,
    - παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα,
    - παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά,
    - προωθεί την εκπόνηση Π.Μ.Σ. και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου,
    - προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της,
    - παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση. Με τον εσωτερικό Κανονισμό του Α.Ε.Ι. ρυθμίζονται ειδικότερα τα θέματα υποστήριξης των θυμάτων διακριτικής μεταχείρισης από την Επιτροπή.
  - Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας: Σε περιπτώσεις όπου κάποιος/κάποια (μεταπτυχιακός/μεταπτυχιακή) φοιτητής/φοιτήτρια αισθανθεί πως έχει κάποιο παράπονο το οποίο άπτεται κάποιου ερευνητικού θέματος ή σχετίζεται με κάποιο ερευνητικό πρόγραμμα, τότε μπορεί να απευθύνεται στην εν λόγω επιτροπή. Πιο αναλυτικά, η Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας (Ε.Η.Δ.Ε.) συνίσταται και λειτουργεί σε κάθε Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Α.Ε.Ι.) με σκοπό να παρέχει σε ηθικό και δεοντολογικό επίπεδο

εγγύηση αξιοπιστίας των ερευνητικών έργων που διεξάγονται στα Α.Ε.Ι. Οι Ε.Η.Δ.Ε. ελέγχουν αν ένα ερευνητικό έργο διενεργείται με σεβασμό στην αξία των ανθρώπινων όντων, στην αυτονομία των προσώπων που συμμετέχουν, στην ιδιωτική ζωή και τα προσωπικά τους δεδομένα, καθώς και στο φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον. Οι Επιτροπές ελέγχουν, επίσης, την τήρηση των γενικά παραδεδεγμένων αρχών της ακεραιότητας της έρευνας και των κριτηρίων της ορθής επιστημονικής πρακτικής

### **Παράρτημα: Έντυπο Υποβολής Παραπόνου**

Το έντυπο ξεκινά στην αρχή της επόμενης σελίδας.



**Ελληνική Δημοκρατία**  
**Ιόνιο Πανεπιστήμιο**  
**Σχολή Επιστήμης της Πληροφορίας και Πληροφορικής**  
**Τμήμα Ψηφιακών Μέσων και Επικοινωνίας**

## Έντυπο Υποβολής Παραπόνου

**A. Ονοματεπώνυμο:**

---

**B. Ιδιότητα:**

- Φοιτητής
- Μεταπτυχιακός Φοιτητής
- Υποψήφιος Διδάκτορας
- Άλλο:

---

**Γ. Κατηγορία Παραπόνου:**

- Φοιτητικά θέματα
- Θέματα σπουδών
- Θέματα σίτισης
- Θέματα στέγασης
- Σχέσεις εργασίας
- Προσωπικά δεδομένα
- Άλλο

**Δ. Στοιχεία Επικοινωνίας:**

- Τηλέφωνο: \_\_\_\_\_
- e-mail: \_\_\_\_\_

**E. Αναλυτικά στοιχεία: Περιγράψτε συνοπτικά το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε:**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Σημείωση σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα: Δείτε αναλυτικά την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας του Ιονίου Πανεπιστημίου στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

<https://gdpr.ionio.gr/gr/policy/privacy-policy/>

