



**ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΕΥΕΛΠΙΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
"Κρυπτογραφία, Ασφάλεια και Συστήματα Πληροφοριών"**

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

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Άρθρο 1. Σκοπός	3
Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί.....	3
Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων....	4
Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης.....	6
Άρθρο 6. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων.....	6
Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού	6
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων	7
Ενημέρωση απορρήτου.....	8

Έγκριση από την Ακαδημαϊκή Συνέλευση της Στρατιωτικής Σχολής Ευελπίδων

Ο παρών Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών εγκρίθηκε από την υπ' αριθμόν ##### συνεδρίαση της Ακαδημαϊκής Συνέλευσης και την υπ' αριθμόν 2/20.1.2023 συνεδρίασης του Εκπαιδευτικού Συμβουλίου της Στρατιωτικής Σχολής Ευελπίδων (ΣΣΕ).

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του παρόντος κανονισμού είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων Μεταπτυχιακών Σπουδών της ΣΣΕ, με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της χρηστής διοίκησης. Για τον σκοπό αυτό, η ΣΣΕ διαμόρφωσε κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης ενδεχόμενων φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωση τους με τρόπο δίκαιο και διαφανή.

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Ο παρών κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) "**Κρυπτογραφία, Ασφάλεια και Συστήματα Πληροφοριών**" της ΣΣΕ. Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ εκπαιδευτικών ή/και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/ήτριες του ΠΜΣ οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον οδηγό σπουδών του ΠΜΣ, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας της ΣΣΕ, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο/η εκάστοτε Πρόεδρος της συντονιστικής επιτροπής του ΠΜΣ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Κοσμητείας της ΣΣΕ και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και για κάθε άλλη ακαδημαϊκή ή διοικητική χρήση.

Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί

1. Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας του ΠΜΣ, αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως *Ένσταση* ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του ΠΜΣ, σχετικά με τυχόν υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Η αποτελεσματική διαχείριση κάθε παραπόνου ή ένστασης ενισχύει την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των παρεχόμενων εκπαιδευτικών ή/και διοικητικών ή άλλων υπηρεσιών προς όφελος του φοιτητικού πληθυσμού και του προσωπικού (διδασκτικό και διοικητικό) του ΠΜΣ. Για αυτό τον σκοπό, η ΣΣΕ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα επι μέρους στάδια της διαδικασίας διευθέτησης των παραπάνω, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

ΣΤΑΔΙΟ 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία

Ο/Η φοιτητής/ήτρια συζητάει με μέλος ΔΕΠ της Συντονιστικής Επιτροπής ή τον /την ακαδημαϊκό σύμβουλο (εφόσον έχει οριστεί), προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του/της. Μετά από διαλογική συζήτηση, η εκάστοτε προτεινόμενη λύση θα γίνει δεκτή ή θα απορριφτεί από τα εμπλεκόμενα μέρη από τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον απορριφθεί, τότε επιλαμβάνεται η Συντονιστική Επιτροπή προκειμένου να βρεθεί λύση και να δώσει απάντηση. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ δύο μερών χωρίς την συμμετοχή τρίτων ή με παρέμβαση τρίτων με διαμεσολάβηση.

Αν η τρέχουσα λύση είναι η βέλτιστη, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

ΣΤΑΔΙΟ 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία

Εάν το πρόβλημα-παραπόνο δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με τον βαθμό της βαρύτητας του ζητήματος. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά στον ίδιο τον/την φοιτητή/ήτρια και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

- 1 Ο/Η φοιτητής/ήτρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος στη Γραμματεία της Κοσμητείας της ΣΣΕ. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία της Κοσμητείας, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα

πρέπει να αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

- 2 Η Γραμματεία της Κοσμητείας διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του/της φοιτητή/ήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον/στην Κοσμήτορα της ΣΣΕ.
- 3 Ο/Η Κοσμήτορας της ΣΣΕ εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στην Ακαδημαϊκή Συνέλευση της ΣΣΕ. Δύναται ανάλογα την φύση του προβλήματος να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/ήτρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Εάν ο/η Κοσμήτορας κρίνει ότι ο/η φοιτητής/ήτρια χρήζει προστασίας, οφείλει να του/της προσφέρει τη δέουσα προστασία.
- 4 Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Ακαδημαϊκή Συνέλευση της ΣΣΕ μπορεί να ζητήσει την συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο Εκπαιδευτικό Συμβούλιο της ΣΣΕ, κατά την κρίση της.

Αν η τρέχουσα λύση είναι η βέλτιστη, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και το κλείσιμο της υπόθεσης ή η παραπομπή σε αρμόδια όργανα, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς του ΠΜΣ και της ΣΣΕ.

Σε περίπτωση απόρριψης της ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από την Ακαδημαϊκή Συνέλευση της ΣΣΕ και της συντονιστικής επιτροπής του ΠΜΣ είναι οριστικές και αμετάκλητες.

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/ήτρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο της ΣΣΕ για εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από την Ακαδημαϊκή Συνέλευση της ΣΣΕ ή της συντονιστικής επιτροπής του ΠΜΣ και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο/η φοιτητής/ήτρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημα του/της.

Άρθρο 6. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

– Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΠΜΣ και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην λειτουργία του ΠΜΣ (Ακαδημαϊκές/Διοικητικές).

Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε στην υπ' αριθμόν 2/20.1.2023 συνεδρίαση του Εκπαιδευτικού Συμβουλίου της ΣΣΕ και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με άλλη απόφαση του Εκπαιδευτικού Συμβουλίου της ΣΣΕ.

Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/-τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση των ιδίων και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των προκύπτουσών αναγκών. Το ΠΜΣ λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.

- Κατανόω ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στην ισχύουσα νομοθεσία.