ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Εξ Αποστάσεως Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
Προηγμένες Τεχνολογίες Κυβερνοασφάλειας και Διακυβέρνηση
(M.Sc. in Advanced Cybersecurity Technologies and Governance)

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του εξ αποστάσεως Π.Μ.Σ. «Προηγμένες Τεχνολογίες Κυβερνοασφάλειας και Διακυβέρνηση»

Πειραιάς, 2026

Πίνακας Περιεχομένων

1 Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του εξ αποστάσεως Π.Μ.Σ. «Προηγμένες Τεχνολογίες Κυβερνοασφάλειας και Διακυβέρνηση» 4

1.1 Άρθρο 1 - Εισαγωγή 4

1.2 Άρθρο 2 - Πεδίο Εφαρμογής 4

1.3 Άρθρο 3 - Υπεύθυνος εφαρμογής 4

1.4 Άρθρο 4 - Διαδικασία επίλυσης φοιτητικών αιτημάτων/παραπόνων 4

1.4.1 Α. Άτυπη επίλυση 4

1.4.2 Β. Επίσημη επίλυση 5

1.5 Άρθρο 5 – Αρμόδια όργανα 5

1.6 Άρθρο 6 – Διαδικασία επανεξέτασης αιτήματος 7

1.7 Άρθρο 7 - Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής διαδικασίας 7

1.8 Άρθρο 8 - Απόσυρση αιτήματος/παραπόνου 8

2 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ 9

2.1 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Έντυπο Υποβολής Αιτήματος/Παραπόνου 9

2.2 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Έντυπο υπαναχώρησης από υποβληθέν αίτημα/παράπονο φοιτητή 9

Ακρωνύμια

Ακρωνύμιο	Περιγραφή
Π.Μ.Σ. / ΠΜΣ	Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
Τ.Π.Ε. / ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
Δ.Ε.Π. / ΔΕΠ	Διδακτικό και Ερευνητικό Προσωπικό
Ε.ΔΙ.Π. / ΕΔΙΠ	Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό
Ε.Τ.Ε.Π. / ΕΤΕΠ	Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό
Σ.Ε. / ΣΕ	Συντονιστική Επιτροπή
Ε.Ι.Φ. / ΕΙΦ	Επιτροπή Ισότητας των Φύλων

1 Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του εξ αποστάσεως Π.Μ.Σ. «Προηγμένες Τεχνολογίες Κυβερνοασφάλειας και Διακυβέρνηση»

1.1 Άρθρο 1 - Εισαγωγή

Η υιοθέτηση του παρόντος κανονισμού διαχείρισης αιτημάτων ή/και παραπόνων φοιτητών των Π.Μ.Σ., στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας των μεταπτυχιακών προγραμμάτων, θέτοντας στο επίκεντρο το σεβασμό όλων των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Στο πλαίσιο, λοιπόν, των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας και προς ενίσχυση της φοιτητο-κεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας καταρτίστηκε ο παρών Κανονισμός, στον οποίο περιγράφεται αναλυτικά η διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων/παραπόνων καθώς και τα εμπλεκόμενα μέρη.

Στην κατεύθυνση αυτή τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των μεταπτυχιακών φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων, ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος.

1.2 Άρθρο 2 - Πεδίο Εφαρμογής

Η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού αφορά σε όλα τα παράπονα και ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από τα Π.Μ.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

1.3 Άρθρο 3 - Υπεύθυνος εφαρμογής

Αρμόδια για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών αιτημάτων/παραπόνων ορίστηκε η Επιτροπή Διαχείρισης Αιτημάτων-Παραπόνων. Τα έντυπα υποβολής αιτημάτων/παραπόνων και οι σχετικές αποφάσεις επίλυσης ή/και οποιοδήποτε συνοδευτικό στοιχείο, αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.4 Άρθρο 4 - Διαδικασία επίλυσης φοιτητικών αιτημάτων/παραπόνων

Πριν την υποβολή οποιουδήποτε αιτήματος/παραπόνου, οι φοιτητές/-τριες οφείλουν να μελετήσουν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών και τον Κανονισμό του Π.Μ.Σ., το οποίο παρακολουθούν, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

1.4.1 Α. Άτυπη επίλυση

Σε περίπτωση εμφάνισης κάποιου προβλήματος, το Π.Μ.Σ. ενθαρρύνει τις/τους φοιτήτριες/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 Π.Μ.Σ. στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

Στο πλαίσιο αυτό, η/ο φοιτήτρια/ής δύναται να θέσει το αίτημα/παράπονο απευθείας στο μέλος του Π.Μ.Σ. (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.

1.4.2 Β. Επίσημη επίλυση

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

Αφού συμπληρώσει και υπογράψει το παραπάνω έντυπο, ο/η φοιτητής/-τρια, είτε το υποβάλλει ιδιοχείρως στη γραμματεία του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων είτε το αποστέλλει ηλεκτρονικά στη διεύθυνση gramds@unipi.gr.

Σε κάθε περίπτωση, το αίτημα παραλαμβάνεται από την Επιτροπή Διαχείρισης Αιτημάτων/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.

1.5 Άρθρο 5 – Αρμόδια όργανα

Η Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Αιτημάτων 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 Π.Μ.Σ.**

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

- **Στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ**

Η Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) είναι αρμόδια για την παρακολούθηση και τον 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 εμπεριστατωμένη 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.

1.6 Άρθρο 6 – Διαδικασία επανεξέτασης αιτήματος

Σε περίπτωση που η απόφαση που θα εκδοθεί κατά την παραπάνω διαδικασία για το υποβληθέν αίτημα/παράπονο 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 Π.Μ.Σ. 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.

1.7 Άρθρο 7 - Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής διαδικασίας

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 Π.Μ.Σ. 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 Π.Μ.Σ..

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 (Ενότητα 1.5) του παρόντος Κανονισμού.

1.8 Άρθρο 8 - Απόσυρση αιτήματος/παραπόνου

Ο/η φοιτητής/-τρια, που έχει υποβάλλει επίσημο αίτημα/παράπονο, διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, σε οποιοδήποτε στάδιο της παραπάνω διαδικασίας με σχετική αίτησή του/της προς την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Έντυπο υπαναχώρησης από υποβληθέν αίτημα/παράπονο φοιτητή).

2 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

2.1 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Έντυπο Υποβολής Αιτήματος/Παραπόνου

Το έντυπο υποβολής αιτήματος/παραπόνου φοιτητή/τριας είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ. (https://cybersecgov.ds.unipi.gr/).

2.2 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Έντυπο υπαναχώρησης από υποβληθέν αίτημα/παράπονο φοιτητή

Το έντυπο υπαναχώρησης από υποβληθέν αίτημα/παράπονο φοιτητή/τριας είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ. (https://cybersecgov.ds.unipi.gr/).