

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών

### «Επιστήμη και Τεχνολογία Υδατικών Πόρων»

του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου

Το παρόν έλαβε έγκριση από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (3<sup>η</sup> Συνεδρίαση/15-12-2023) και τη Γενική Συνέλευση της Σχολής Πολιτικών Μηχανικών (19-12-2023).

1. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές μπορούν να προσφύγουν στη διαδικασία υποβολής παραπόνου ή ένστασης σε περίπτωση που κρίνουν πως η ενδεχόμενη αποτυχία δεν οφείλεται σε δική τους υπαιτιότητα ή παράληψη. Τότε μπορούν να ακολουθήσουν τις ακόλουθες διαδικασίες:

(α) υποβολή (ακαδημαϊκής) ένστασης - επειδή θεωρούν ότι έχουν αδικηθεί κατά τη διαδικασία της ακαδημαϊκής αξιολόγησής τους,

(β) υποβολή παραπόνου - επειδή θεωρούν ότι η ακαδημαϊκή αποτυχία τους είναι αποτέλεσμα ενεργειών (ή έλλειψης ενεργειών) εκ μέρους του ΔΠΜΣ. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει, για παράδειγμα, κακή ποιότητα διδασκαλίας ή επίβλεψης από το ακαδημαϊκό προσωπικό ή έλλειψη εγκαταστάσεων μαθησιακής υποστήριξης ή πόρων.

2. Οι φοιτητές μπορούν να ζητήσουν συμβουλές και υποστήριξη από:

(α) τον ακαδημαϊκό τους σύμβουλο,

(β) την υπηρεσία Φοιτητικής Μέριμνας του ΕΜΠ,

(γ) το Συνήγορο του Φοιτητή του ΕΜΠ,

3. Τη διαδικασία υποβολής παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών διέπουν:

(α) η διαφάνεια,

(β) το δικαίωμα δίκαιης ακρόασης,

(γ) η συλλογή αποδεικτικών στοιχείων,

(δ) η τήρηση πρακτικών.

4. Η διαδικασία υποβολής ακαδημαϊκής ένστασης προβλέπει ότι οι φοιτητές μπορούν να υποβάλουν ένσταση εντός είκοσι εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης των αποτελεσμάτων τους. Οι ακαδημαϊκές ενστάσεις υποβάλλονται σε ατομική βάση και πρέπει να υποβάλλονται απευθείας από τον φοιτητή. Ως υπεύθυνος διαχείρισης ενστάσεων ορίζεται ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ, ο οποίος μπορεί να αναθέσει τη διαχείριση μεμονωμένων ακαδημαϊκών προσφυγών σε μέλος του προσωπικού του ΔΠΜΣ, συμπεριλαμβανομένης της επικοινωνίας με τον φοιτητή, και με το αρμόδιο προσωπικό που εξετάζει την ακαδημαϊκή προσφυγή.

5. Η διαδικασία υποβολής παραπόνων προβλέπει ότι μπορούν να διατυπώνονται προφορικά στο Διευθυντή του ΔΠΜΣ ή γραπτώς στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ΔΠΜΣ. Παράπονα μπορούν να υποβάλλονται από μεμονωμένους φοιτητές ή από ομάδα φοιτητών, υπό την προϋπόθεση ότι ένας από αυτούς ορίζεται ως ο κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας. Η ΕΠΣ διατηρεί το δικαίωμα να κρίνει αν θα εξετάσει ή όχι τις επίσημες καταγγελίες που υποβάλλονται ανώνυμα.

6. Τα στάδια διαδικασίας υποβολής και διερεύνησης ενστάσεων και παραπόνων είναι:

(α) Στάδιο 1: Ανεπίσημη διερεύνηση

(β) Στάδιο 2: Επίσημη διερεύνηση

(γ) Στάδιο 3: Αξιολόγηση / Επανεξέταση

Όσον αφορά στην υποβολή και διερεύνηση ενστάσεων, σε περίπτωση που οι φοιτητές διαφωνούν με τα αποτελέσματα του Σταδίου 3 μπορούν να αναζητήσουν νομική συνδρομή εντός του ΕΜΠ από το Συνήγορο του Φοιτητή ή εκτός ΕΜΠ.

Όσον αφορά στην υποβολή και διερεύνηση παραπόνων, οι φοιτητές και το προσωπικό μπορούν να επικοινωνήσουν με την Υπηρεσία Φοιτητικής Μέριμνας του ΕΜΠ, είτε ως προληπτικό μέτρο είτε σε οποιοδήποτε εσωτερικό στάδιο (Στάδια 1-3) ενός παραπόνου, για να συζητήσουν εάν η διαμεσολάβηση θα ήταν το κατάλληλο μέτρο για την επίλυση του παραπόνου τους.