



## **ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ**

**Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών**  
**Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**  
**“ ΜΕΤΑΦΡΑΣΤΙΚΗ ΒΙΟΪΑΤΡΙΚΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΗ –**  
**TRANSLATIONAL ENGINEERING IN HEALTH AND MEDICINE ”**

---

Ηρώων Πολυτεχνείου 9, Ζωγράφου, 15780 – 2107723859 – [master-team-info@ece.ntua.gr](mailto:master-team-info@ece.ntua.gr)

### **Παράρτημα Μ3.2**

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

Το παρόν έλαβε έγκριση από τη Γενική Συνέλευση της Σχολής (συνεδρίαση 13/12/2023).

## **Άρθρο 1**

### **Αρμόδια Όργανα Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων**

Όσον αφορά θέματα φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, αρμόδια όργανα για την εξέταση και τη διευθέτησή τους σε επίπεδο Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών είναι:

- (α) ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ,
- (β) η Γραμματεία του Προγράμματος Σπουδών, και
- (γ) η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (ΕΠΣ).

Ως προς τη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών, τα παραπάνω αρμόδια όργανα δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΜΠ που είναι αναρτημένη στο <https://www.ntua.gr/el/dpo> .

Τα αρμόδια όργανα, με κυρίαρχο αυτό της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών (ΕΠΣ), μεριμνούν ώστε τα δεδομένα χειρισμού παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών, με ταυτόχρονη προστασία των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία του ΔΠΜΣ.

## **Άρθρο 2**

### **Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων**

Στο πλαίσιο της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλει τυχόν παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΔΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών τόσο σε προφορική μορφή, κατά τις ώρες και ημέρες εξυπηρέτησης του κοινού στη Γραμματεία ή κατόπιν ραντεβού στον Διευθυντή του ΔΠΜΣ, όσο και σε έντυπη μορφή υποβάλλοντας έγγραφη αίτηση στη Γραμματεία.

Στην περίπτωση παραπόνων ή ενστάσεων που υποβάλλονται σε προφορική μορφή, ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ μεριμνά ώστε να ενημερωθεί αναλυτικά για τη φύση και το περιεχόμενο του παράπονου.

Για την υποβολή παραπόνων σε έντυπη μορφή, είναι διαθέσιμο, στον ιστότοπο του ΔΠΜΣ, στην ενότητα «Έντυπα», το έντυπο «Αίτησης Γενικού Περιεχομένου». Αυτό δύναται να χρησιμοποιηθεί από τον/τη μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/τρια για την καταγραφή προβλημάτων/παραπόνων, υπό την αίρεση ότι το πρόβλημα/παράπονο διατυπώνεται με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα έτσι ώστε να γίνεται πλήρως κατανοητό από τα αρμόδια θεσμικά όργανα.

Η έντυπη αίτηση παραλαμβάνεται και πρωτοκολλάται από τη Γραμματεία, και διαβιβάζεται στον Διευθυντή του ΔΠΜΣ και στην ΕΠΣ για περαιτέρω ενέργειες.

## **Άρθρο 3**

### **Διαδικασία Επίλυσης Παραπόνων και Ενστάσεων**

Ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ προετοιμάζει το θέμα και το θέτει προς συζήτηση στην επόμενη συνεδρίαση της ΕΠΣ, εισηγούμενος επ' αυτού. Στόχος της συζήτησης στην ΕΠΣ είναι η διατύπωση προτάσεων και η ανάληψη συγκεκριμένων βημάτων για την αντιμετώπιση του θέματος.

Στην περίπτωση που και μετά την γνώμη της ΕΠΣ ο/η μεταπτυχιακός/η φοιτητής/τρια θεωρεί ότι το παράπονό του δεν έχει επιλυθεί, μπορεί να απευθυνθεί στα αρμόδια όργανα σε επίπεδο Ιδρύματος (Σύγκλητος, Πρυτανικές Αρχές). Ο Εσωτερικός Κανονισμός του Ιδρύματος ορίζει τις ειδικότερες προϋποθέσεις και τη διαδικασία για την εφαρμογή του τελευταίου.

#### **Άρθρο 4**

##### **Συμβουλευτική ως προς τη Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων**

Ως τη διαδικασία υποβολής και τεκμηρίωσης τυχόν παραπόνων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΔΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, οι μεταπτυχιακοί 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.