

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΑ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥΠΟΛΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ**

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών  
του Τμήματος Λογιστικής και Πληροφοριακών Συστημάτων**

**Σκοπός**

Ο παρών κανονισμός περιγράφει τη διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών του Τμήματος Λογιστικής και Πληροφοριακών Συστημάτων, με σκοπό την αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων ή διαφωνιών που ανακύπτουν.

**Κατηγορίες Παραπόνων**

Διακρίνονται δύο θεματικές κατηγορίες παραπόνων φοιτητών, οι οποίες αφορούν σε:

**A. Εκπαιδευτικά - Σπουδαστικά Θέματα**, όπως ελλιπής καθοδήγηση ή ενημέρωση φοιτητών, μη εκπλήρωση υποχρεώσεων από μέλη διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού, καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση αιτήσεων, διαφωνίες σε θέματα σπουδών και φοίτησης, βαθμολογία εξετάσεων, κ.ο.κ.

**B. Θέματα Ακαδημαϊκής Δεοντολογίας**, όπως ανάρμοστη ή προσβλητική συμπεριφορά, κατάχρηση εξουσίας, διακρίσεις φοιτητών, κ.ο.κ. από μέλη διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού.

**Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου**

**1<sup>ο</sup> Στάδιο: Απευθείας Επίλυση**

Πριν από την υποβολή επίσημου παραπόνου αναμένεται από τους φοιτητές του Τμήματος να απευθύνονται στον/στην **Σύμβουλο Σπουδών**, που τους έχει ανατεθεί για καθοδήγηση και υποστήριξη σε ζητήματα που τους απασχολούν και επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Εναλλακτικά, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στην **Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Θεμάτων**, η οποία έχει συγκροτηθεί στο Τμήμα, και στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της εντάσσεται, μεταξύ άλλων, και η διαχείριση παραπόνων των φοιτητών.

Τόσο οι Σύμβουλοι Σπουδών όσο και η Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Θεμάτων φροντίζουν να ανταποκρίνονται άμεσα στα παράπονα των φοιτητών διαμεσολαβώντας για την επίλυση των προβλημάτων, στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό. Εφόσον κριθεί απαραίτητο, έχουν τη δυνατότητα να γνωστοποιήσουν τα παράπονα των φοιτητών στον Πρόεδρο και στη Συνέλευση του Τμήματος.

## 2° Στάδιο: Επίσημη Επίλυση

Στις περιπτώσεις που ένα πρόβλημα δεν κατέστη δυνατό να επιλυθεί με την ανωτέρω διαδικασία της απευθείας επίλυσης, οι φοιτητές μπορούν να υποβάλουν γραπτώς το παράπονό τους με αίτηση προς τη **Συνέλευση του Τμήματος**, η οποία εξετάζει το αίτημα εντός 10 εργάσιμων ημερών και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για τη διευθέτησή του με γνώμονα την τήρηση της νομιμότητας και των κανόνων δεοντολογίας. Αναλόγως της φύσης και του επειγόντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το αίτημά του/της.

Τα παράπονα μπορούν να υποβληθούν στη Συνέλευση του Τμήματος και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.

## Παράπονα για Βαθμολογία Εξετάσεων

Ειδικά για **παράπονα που σχετίζονται με βαθμολογία εξετάσεων**, οι φοιτητές που έχουν αποτύχει περισσότερες από τρεις φορές σε ένα μάθημα μπορούν με αίτησή τους στην Κοσμητεία της Σχολής Οικονομίας και Διοίκησης, να ζητήσουν να εξεταστούν από τριμελή επιτροπή καθηγητών της Σχολής, οι οποίοι έχουν το ίδιο ή συναφές γνωστικό αντικείμενο και ορίζονται από τον/την Κοσμήτορα. Από την επιτροπή εξαιρείται ο/η υπεύθυνος της εξέτασης διδάσκων/ουσα. *(Άρθρο 22, παράγραφος 5, του Εσωτερικού Κανονισμού του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος)*

## Συνήγορος του Φοιτητή

Στο πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών είναι δυνατόν να ενεργοποιηθεί και **ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή**, που λειτουργεί με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του ιδρύματος (<https://www.ihu.gr/synigoros-foititi>).

Οι φοιτητές του Τμήματος μπορούν να υποβάλουν τα παράπονα ή αιτήματά τους στο Συνήγορο του Φοιτητή στην Αλεξάνδρεια Πανεπιστημιούπολη, ζητώντας τη διαμεσολάβησή του για να επιλυθούν, κατά προτίμηση αφού έχουν εξαντλήσει τις παραπάνω διαδικασίες για απευθείας ή επίσημη επίλυση.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.