



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ

Π.Μ.Σ. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΣΤΙΚΑ  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης  
παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών  
Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών  
Στατιστική και Αναλογιστικά Χρηματοοικονομικά  
Μαθηματικά

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και  
ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών  
Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών  
Στατιστική και Αναλογιστικά - Χρηματοοικονομικά Μαθηματικά**

## **1. Γενικά**

Το ΠΜΣ Στατιστική και Αναλογιστικά Χρηματοοικονομικά Μαθηματικά θέτει σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2023-24 κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών και φοιτητριών. Σκοπός του κανονισμού είναι η ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας με επίκεντρο το φοιτητή στο πλαίσιο της διαφάνειας που θα πρέπει να διέπει την ακαδημαϊκή ζωή.

Η λειτουργία και η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού συντονίζεται από τον/την Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ και τη Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) και υποστηρίζεται από τη Συνέλευση του Τμήματος Στατιστικής και Αναλογιστικών Χρηματοοικονομικών Μαθηματικών.

## **2. Πεδίο Εφαρμογής**

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται για την διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών που μπορεί, ενδεικτικά, να σχετίζονται με τα ακόλουθα:

- Ακαδημαϊκή διδασκαλία και έρευνα
- Ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- Αποδεκτή χρήση υπηρεσιών και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας
- Προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- Ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
- Καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης
- Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιό που διέπει τη λειτουργία του Ιδρύματος.

Προκειμένου να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών του ΠΜΣ και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Πανεπιστημίου Αιγαίου, που είναι αναρτημένοι στους ιστότοπους του ΠΜΣ, του Τμήματος και του Πανεπιστημίου αντίστοιχα.

Επιπλέον, οι φοιτητές/τριες μπορούν να αποτείνονται για ακρόαση παραπόνου-προβλήματος στον/στην Ακαδημαϊκό/η τους Σύμβουλο του/της, ο/η οποίος/α οποίος εξετάζει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και προτείνει λύσεις.

Βασική θέση του ΠΜΣ είναι ότι η απαραίτητη ύπαρξη ενός μηχανισμού διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων και η απρόσκοπτη προσφυγή των φοιτητών/τριών σε αυτόν, δεν πρέπει να υποκαθιστά την καλοπροαίρετη συζήτηση και διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης τυχόν προβλημάτων, όπου κάτι τέτοιο είναι εφικτό.

### **3. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων**

Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια που επιθυμεί να καταθέσει κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση έχει τη δυνατότητα των ακόλουθων εναλλακτικών ενεργειών:

- Έγγραφο υποβολή του ζητήματος, με συνοπτικό και σαφή τρόπο, προς τη Γραμματεία του ΠΜΣ, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Αιτήματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και αιτήματα με ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας δεν λαμβάνονται υπόψη. Η Γραμματεία του ΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο του/της φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, στη Σ.Ε. του ΠΜΣ. Η Σ.Ε. συνεδριάζει και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Σ.Ε. μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση στη Συνέλευση του Τμήματος ή στο αρμόδιο διοικητικό όργανο του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος χαρακτήρα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής ή η φοιτήτρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα ή το παράπονο. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης του προβλήματος /παραπόνου από τη Σ.Ε., ο φοιτητής ή η φοιτήτρια

ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του/της στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η Σ.Ε. έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

- Έγγραφο ή προφορική υποβολή του ζητήματος στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών, ο οποίος σε συνεργασία με τον/την Διευθυντή του ΠΜΣ ή τον/την Πρόεδρο του Τμήματος εξετάζουν – αξιολογούν τη σοβαρότητα του θέματος και ενεργούν αναλόγως για την επίλυση του προβλήματος.
- Έγγραφο ή προφορική υποβολή του ζητήματος στον/στην Διευθυντή του ΠΜΣ ή στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος και εκείνος/η ανάλογα με την σοβαρότητα του θέματος διερευνά το ζήτημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για την επίλυσή του. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του ΠΜΣ ή του Τμήματος ή να παραπέμψει το πρόβλημα - παράπονο στη Σ.Ε ή τη Συνέλευση του Τμήματος διαφυλάσσοντας πάντα την ανωνυμία του/της παραπονούμενου/ης φοιτητή/τριας, εφόσον αυτό απαιτείται.
- Στο πλαίσιο του Κανονισμού Παραπόνων – Ενστάσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου, προβλέπεται η υποβολή παραπόνων από όλα τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας (μέλη ΔΕΠ, φοιτητές, διοικητικό και λοιπό προσωπικό) απ' ευθείας στον ειδικό σύνδεσμο του Πανεπιστημίου ([complaints@aegean.gr](mailto:complaints@aegean.gr)), τον οποίο διαχειρίζεται η ΜΟΔΠΠ. Συνεπώς, οι φοιτητές μπορούν να αποστέλλουν απευθείας τα αιτήματά ή τα παράπονά τους στη ΜΟΔΠΠ, η οποία και τα διαχειρίζεται κεντρικά, ενημερώνοντας τα ΠΜΣ ή τα Τμήματα για ζητήματα που τα αφορούν.

#### **4. Εναρμόνιση του παρόντος Κανονισμού με τον Ιδρυματικό Κανονισμό Παραπόνων – Ενστάσεων**

Ο παρών Κανονισμός για τη λειτουργία μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών εναρμονίζεται πλήρως με τους αντίστοιχους Κανονισμούς σε επίπεδο Τμήματος και Ιδρύματος.