



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ  
ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Συστάσεων  
Π.Δ.Σ.  
(απόφαση Συνέλευσης 10<sup>η</sup>/20.05.2026)



## 1. Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Συστάσεων Τμήματος Π.Δ.Σ.

Στο πλαίσιο λειτουργίας του Προγράμματος Διδακτορικών Σπουδών (Π.Δ.Σ.) ακολουθείται η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων που έχει θεσπιστεί στο Τμήμα Μηχανικών Π.Ε.Σ., καθώς οι υποψήφιοι διδάκτορες έχουν τα δικαιώματα των φοιτητών των μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών του Τμήματος. Συγκεκριμένα, λειτουργεί ειδική Επιτροπή Φοιτητικών Παραπόνων (Ε.Φ.Π.), στην οποία μπορούν να απευθύνονται οι υποψήφιοι διδάκτορες (Υ.Δ.) για να καταθέσουν τις προτάσεις, τα σχόλια, τα παράπονα και τις συστάσεις τους. Η Ε.Φ.Π. αποτελεί ένα πρόσθετο μέσο επικοινωνίας, το οποίο συμπληρώνει τον θεσμό του Επιβλέποντος και της Τριμελούς Συμβουλευτικής Επιτροπής, και απαρτίζεται από τον/την εκάστοτε Πρόεδρο του Τμήματος, ως πρόεδρο, και δύο (2) μέλη Δ.Ε.Π. του Τμήματος.

Η Ε.Φ.Π. διαχειρίζεται, καταγράφει και εξετάζει τα παράπονα, προτείνει λύσεις και, εφόσον κρίνεται απαραίτητο, παραπέμπει το θέμα σε επίπεδο Συνέλευσης του Τμήματος ή σε ανώτερο επίπεδο, όπως η Ιδρυματική Επιτροπή Παραπόνων (Ι.Ε.Π.) του Γραφείου Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Η επιτροπή αυτή δεν αντικαθιστά την Ι.Ε.Π., αλλά λειτουργεί συμπληρωματικά, ως ένα ενδιάμεσο επίπεδο επικοινωνίας των υποψηφίων διδασκόντων με το ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό. Η Ε.Φ.Π. δεν λαμβάνει υπόψη και δεν απαντά σε μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο ή με ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας.

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων είναι η εξής:

1. Ο/Η Υ.Δ. επιθυμεί να καταθέσει ένα παράπονο/σχόλιο.
2. Ο/Η Υ.Δ. ενημερώνει τον/την Επιβλέποντα/ουσα της διατριβής του/της.
3. Ο/Η Επιβλέπων/ουσα συζητά με τον/την Υ.Δ. το παράπονο/σχόλιο.
4. Ο/Η Επιβλέπων/ουσα μαζί με τον/την Υ.Δ. προχωρούν στη διαχείριση του παραπόνου/σχολίου.
5. Αν δεν υπάρξει επιτυχής διαχείριση του παραπόνου/σχολίου ο/η Επιβλέπων/ουσα ή απευθείας ο/η Υ.Δ. αποστέλλει το παράπονο/σχόλιο στην επιτροπή φοιτητικών παραπόνων του Τμήματος.
6. Ο/Η Πρόεδρος με τα μέλη της Ε.Φ.Π. διαχειρίζονται το παράπονο/σχόλιο και ενημερώνουν τον/την Υ.Δ. για τις ενέργειές τους.
7. Αν δεν υπάρξει επιτυχής διαχείριση του παραπόνου/σχολίου, ο/η Υ.Δ. με τη βοήθεια της Ε.Φ.Π. του Τμήματος απευθύνεται στην Ιδρυματική Επιτροπή Παραπόνων (Ι.Ε.Π.), όπως παρουσιάζεται αδρομερώς στην επόμενη ενότητα.
8. Σε κάθε περίπτωση ενημερώνεται η Τριμελής Συμβουλευτική Επιτροπή για το αποτέλεσμα της διαχείρισης του παραπόνου/σχολίου.
9. Εφόσον υπάρχουν αντίστοιχες περιπτώσεις ο/η Πρόεδρος του Τμήματος ενημερώνει τη Συνέλευση του Τμήματος Μηχανικών Π.Ε.Σ. τόσο για τις περιπτώσεις που παρουσιάστηκαν και διαχειρίστηκαν μεμονωμένα οι Επιβλέποντες/ουσες, χωρίς να αποκαλύπτονται τα προσωπικά στοιχεία των φοιτητών/τριών, όσο και για όποιες ενέργειες πραγματοποιήθηκαν.



## 2. Ιδρυματική Επιτροπή Παραπόνων (Ι.Ε.Π.)

Η Υπηρεσία «Συστάσεις-Παράπονα» συγκροτήθηκε το Νοέμβριο του 2018 στη συνεδρίαση της Επιτροπής Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Ιδρύματος υπ' αριθμό 1η/28.11.2018. Η Υπηρεσία συστάθηκε και λειτουργεί στο πλαίσιο της εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) του Πανεπιστημίου Αιγαίου, όπως αυτό εγκρίθηκε με το Φ.Ε.Κ. υπ' αριθμ. (830/9.3.2018), και, συγκεκριμένα, σε συνάρτηση με τη Διεργασία 5: «Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση» και τη Διαδικασία 5.3. «Διαχείριση Παραπόνων-Συστάσεων».

Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι η συλλογή από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. των δεδομένων παραπόνων/συστάσεων που αποστέλλονται στην ιδρυματική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου **complaints@aegean.gr** αναφορικά με το σύνολο των δραστηριοτήτων του Πανεπιστημίου Αιγαίου, και η σύνδεσή τους με σειρά ενεργειών, οι οποίες έχουν στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει το Ίδρυμα.

Οι Υ.Δ. ενημερώνονται και από τις παρακάτω ιστοσελίδες:

Ιστοσελίδα Π.Δ.Σ.: <https://www.icsd.aegean.gr/phd>

Ιδρυματική ιστοσελίδα: <https://www.aegean.gr/παράπονα-συστάσεις>