



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΒΑ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**



MBA
by UniWa

1. Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του ΠΜΣ Διοίκηση Επιχειρήσεων MBA στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2024-25 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/-τριών του, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του ΠΜΣ. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

2. Ορισμοί

Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του ΠΜΣ, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

3. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

1. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.
2. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
3. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

4. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/-τριες οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Οι φοιτητές δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος δεν συνάδει με :

- Τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στη
 - την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα
 - την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
 - τη προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
 - τη πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά

Σημείωση: Τα παράπονα που άπτονται θεμάτων ηθικής δεοντολογίας απευθύνονται από τους φοιτητές στους αρμόδιους, από το νόμο και τον εσωτερικό κανονισμό

λειτουργίας, του ΠΑΔΑ (αρ. 47) θεσμούς του ιδρύματος: Επιτροπή Δεοντολογίας ή/και Συνήγορος του Φοιτητή

5. Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή-αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Η κακόβουλη υποβολή παραπόνου, όπως λ.χ. αυτού που δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και λαμβάνει χώρα με αποκλειστικό σκοπό να βλάψει την τιμή και την υπόληψη του διδάσκοντος, τιμωρείται πειθαρχικά με βάση τα προβλεπόμενα του Εσωτερικού Κανονισμού του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

Ο/Η φοιτητής/-τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Βήμα 1^ο: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/-τριας από μέλος του διδακτικού προσωπικού του ΠΜΣ.

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο στον υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα του μαθήματος ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στη Προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του ΠΜΣ εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

Βήμα 2^ο: Επίσημη Επίλυση.

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/-τριας από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/-τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και προτείνει μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με την Σ.Ε του ΠΜΣ με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Σ.Ε. του ΠΜΣ.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του χρησιμοποιώντας το ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ στο οποίο διατυπώνει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα – παράπονο

που έχει, και που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Η Γραμματεία του ΠΜΣ διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του φοιτητή, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον Δντη του ΠΜΣ. Η Γραμματεία του Τμήματος τηρεί εμπιστευτικό αρχείο παραπόνων για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους. Πρόσβαση στο αρχείο έχει μόνον η Γραμματεία και ο Δντης του ΠΜΣ.

Ο Δντης του ΠΜΣ προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/-τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος. Εάν ο Πρόεδρος κρίνει ότι ο φοιτητής χρήζει προστασίας, οφείλει να του προσφέρει τη δέουσα προστασία.

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά μέλος του διδακτικού/ερευνητικού/ διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ, ο Δντης του ΠΜΣ υποχρεούται, προκειμένου να συνεχιστεί η διαδικασία, να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο για παροχή προφορικών ή/και γραπτών διευκρινήσεων για την διευθέτηση του παραπόνου.

Ο Δντης του ΠΜΣ με όλα τα στοιχεία που συλλέχθηκαν και σε συνεργασία με τα μέλη της Σ.Ε του ΠΜΣ, εξετάζουν το ζήτημα και προβαίνουν στις ενδεδειγμένες ενέργειες που θα επιλύουν το ζήτημα. Αν οι ενέργειες επίλυσης που προτάθηκαν από τη Σ.Ε. του ΠΜΣ τότε η διαδικασία λήγει εδώ.

Σε περίπτωση μη διευθέτησης του παραπόνου, ο Δντης του ΠΜΣ παραπέμπει τον φάκελο της υπόθεσης στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις, που ο Δντης παραπέμπει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/-τρια να υποβάλλει νέα ένσταση στο ΠΜΣ. Αν οι ενέργειες επίλυσης που προτάθηκαν από τη Συνέλευση του τμήματος γίνουν δεκτές από τον ενιστάμενο φοιτητή τότε η διαδικασία λήγει εδώ.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου στο τμήμα, ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε ο Πρόεδρος του τμήματος διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο όργανο του ιδρύματος. Σε περίπτωση διαβίβασης σε άλλο όργανο, π.χ. στην Επιτροπή Δεοντολογίας, τότε δεν τηρείται από τη Γραμματεία το αρχείο της ανωτέρω παραγράφου.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επειγόντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παράπονο.



Προς τη
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΠΜΣ

Ημ/νία: _____
Αρ. Πρωτ.: _____

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του ΠΜΣ και στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, παρέχεται η δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων από τους φοιτητές/ τις φοιτήτριες του ΠΜΣ.

Όνοματεπώνυμο:

Αρ. Μητρώου:

Εξάμηνο Σπουδών:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/φοιτητριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.

Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και στην ισχύουσα νομοθεσία.

Αιγάζω,

Ο ΑΙΤΩΝ/Η ΑΙΤΟΥΣΑ

ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΝΕΙ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ.