

# Π.Μ.Σ. Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ

## Μ3.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΙ ΕΝΤΥΠΟ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

|                                |        |
|--------------------------------|--------|
| ΑΡΘΡΟ 1 : ΕΙΣΑΓΩΓΗ             | ΣΕΛ.2  |
| ΑΡΘΡΟ 2 : ΟΡΙΣΜΟΙ              | ΣΕΛ. 2 |
| ΑΡΘΡΟ 3 : ΣΚΟΠΟΣ               | ΣΕΛ. 2 |
| ΑΡΘΡΟ 4 : ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ      | ΣΕΛ. 2 |
| ΑΡΘΡΟ 5 : ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ | ΣΕΛ. 3 |

## **Άρθρο 1 : Εισαγωγή**

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Μεταπτυχιακού στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/-τριών του Μεταπτυχιακού του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Μεταπτυχιακού. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Π.Μ.Σ. εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

## **Άρθρο 2 : Ορισμοί**

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

## **Άρθρο 3 : Σκοπός**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του Π.Μ.Σ. και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

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

## **Άρθρο 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 Π.Μ.Σ. δεν συνάδει με :

- Τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν :
  1. Την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα
  2. Την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών

3. Την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
4. Την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά

Σημείωση: Τα παράπονα που άπτονται θεμάτων ηθικής δεοντολογίας απευθύνονται από τους φοιτητές στους αρμόδιους από τον νόμο και τον εσωτερικό κανονισμό του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής θεσμούς του ιδρύματος: Επιτροπή Δεοντολογίας ή/και Συνήγορος του Φοιτητή.

## **Άρθρο 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 Π.Μ.Σ. Ο/Η φοιτητής/-τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

### **Βήμα 1<sup>ο</sup> : Απευθείας Επίλυση**

#### **ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/-τριας από μέλος του Π.Μ.Σ.**

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

### **Βήμα 2<sup>ο</sup> : 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 υποβάλει 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 άλλα μέλη του Π.Μ.Σ. με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

**ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Διευθυντή του Π.Μ.Σ.**

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 γραπτός 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 Προϊσταμένη της Γραμματείας του Π.Μ.Σ. διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του φοιτητή, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον Διευθυντή του Π.Μ.Σ. Η Προϊσταμένη της Γραμματείας του Π.Μ.Σ. τηρεί εμπιστευτικό αρχείο παραπόνων για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους. Πρόσβαση στο αρχείο έχει μόνον η Προϊσταμένη της Γραμματείας, ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. και τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής του Π.Μ.Σ.

Ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. 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 Π.Μ.Σ. Εάν ο Διευθυντής 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 Π.Μ.Σ., ο Διευθυντής υποχρεούται, προκειμένου να συνεχιστεί η διαδικασία, να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο για παροχή προφορικών ή/και γραπτών διευκρινήσεων για την διευθέτηση του παραπόνου.

Ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. με όλα τα στοιχεία που συλλέχθηκαν και σε συνεργασία με τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής (Σ.Ε.) του Π.Μ.Σ., εξετάζουν το ζήτημα και προβαίνουν στις ενδεδειγμένες ενέργειες που θα επιλύουν το ζήτημα οριστικώς.

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 Διευθυντής του Π.Μ.Σ. 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 επείγοντος 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-πάραιπονο.