



**Πανεπιστήμιο  
Δυτικής Αττικής**



**Προηγμένα  
Συστήματα  
Διοίκησης**

**ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΠΡΟΗΓΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

Τμήματα α) Διοίκησης Τουρισμού και β) Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

---

## **ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Το παρόν κείμενο εξειδικεύει αναλυτικά τις διατάξεις οι οποίες αφορούν τον Κανονισμό Λειτουργίας Του Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων Και Ενστάσεων Φοιτητών και έχουν εγκριθεί από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (ΕΠΣ) του ΔΠΜΣ στην (Συνεδρίαση 4/6/11/2023)

**Αθήνα, 2023**

## Περιεχόμενα

<b>Άρθρο 1. Σκοπός του Κανονισμού και Ορισμοί.</b> .....	3
<b>Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής</b> .....	3
<b>Άρθρο 3. Διαδικασία Διαχείρισης</b> .....	3
<b>Άρθρο 4. Παραπομπή σε αρμόδιες Επιτροπές ή όργανα του Πανεπιστημίου.</b> .....	5
<b>Άρθρο 5. Απόρρητο και Προσωπικά Δεδομένα</b> .....	5
<b>Παράρτημα Α - Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων</b> .....	7

### **Άρθρο 1. Σκοπός του Κανονισμού και Ορισμοί.**

Σκοπός του Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Παραπόνων και Ενστάσεων είναι η άμεση, αποτελεσματική και δίκαιη διεκπεραίωση παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών του Μεταπτυχιακού Κύκλου Σπουδών. Με την εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού επιτυγχάνονται οι ευρύτεροι στόχοι της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών προς τους/τις φοιτητές/τριες κατά τη διάρκεια των σπουδών τους στο Δ.Π.Μ.Σ. «ΠΡΟΗΓΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ» με βάση τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του Δ.Π.Μ.Σ. 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.

Ως «Ένσταση» ορίζεται κάθε επίσημη γραπτή διατύπωση αμφιβολίας ή αμφισβήτησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας για την ορθότητα απόφασης οργάνου του Δ.Π.Μ.Σ. σχετικής με αίτημά του/της.

Ως «Παράπονο» ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας λόγω διάψευσης των προσδοκιών του σχετικά με το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### **Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά το σύνολο των φοιτητών/τριών του Δ.Π.Μ.Σ. «Διοίκηση Επιχειρησιακών Λειτουργιών» κατά τη διάρκεια των σπουδών τους για οποιοδήποτε ζήτημα σχετικό με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, εκπαιδευτικών και διοικητικών.

Τα ζητήματα μπορούν να αφορούν ενέργειες που δεν συνάδουν με τον Κανονισμό Λειτουργίας του Δ.Π.Μ.Σ. ή με διαδικασίες και πρακτικές που εγείρουν ζητήματα χρήσης υπηρεσιών και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας, πνευματικών δικαιωμάτων, προστασίας προσωπικών δεδομένων, καταπολέμησης διακρίσεων και καταπολέμησης παρενόχλησης.

### **Άρθρο 3. Διαδικασία Διαχείρισης**

Για τη διασφάλιση της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας το Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού και ειδικότερα το Δ.Π.Μ.Σ. εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας

Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Δ.Π.Μ.Σ..

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

**Ακρόαση:** Εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από μέλος του Τμήματος.

Ανάλογα με το αντικείμενο του παραπόνου ή της ένστασης ο/η φοιτητής/τρια συνιστάται να απευθύνεται άμεσα προς το εμπλεκόμενο διδακτικό ή διοικητικό προσωπικό για την άμεση επίλυση του προβλήματος χωρίς την τυπική διαμεσολάβηση τρίτου προσώπου. Σε περίπτωση επίλυσης του παραπόνου ή της ένστασης δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

**Διαμεσολάβηση:** 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 λύση.

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Δ.Π.Μ.Σ. με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

### **Βήμα 2<sup>ο</sup>: Επίσημη Επίλυση**

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

Σε περίπτωση μη επίλυσης του ζητήματος που προβάλλει ο/η φοιτητής/τρια, υποβάλλεται από τον ίδιο γραπτώς παράπονο/ένσταση με συμπλήρωση Έντυπου Υποβολής Ενστάσεων/Παραπόνων (βλ. Παράρτημα Α). Το παράπονο/ένσταση συμπεριλαμβάνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία του προβλήματος και υποβάλλεται στο Διευθυντή του ΔΠΜΣ, ο οποίος ανάλογα με τη φύση ή τη σημασία του ζητήματος μπορεί να καλέσει τον/την φοιτητή/τρια να δώσει εξηγήσεις και διευκρινήσεις.

Κατόπιν, ο Διευθυντής δύναται είτε: α) να προβεί στην επίλυση του ζητήματος με τις ενδεδειγμένες ανά περίπτωση ενέργειες, β) να παραπέμψει το ζήτημα στην Ε.Π.Σ. για να πάρει τις σχετικές αποφάσεις. Σε κάθε περίπτωση, ο/η φοιτητής/φοιτήτρια ενημερώνεται για την έκβαση του αιτήματός του και τις τυχόν ενέργειες που αποφασίζονται. Σε περίπτωση

απόφασης του αρμόδιου οργάνου επί παραπόνου/ένστασης η απόφαση είναι οριστική και δεν επιτρέπεται εκ νέου παράπονο/ένσταση με το ίδιο αντικείμενο.

### **Βήμα 3<sup>ο</sup>: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος-παραπόνου**

*Ένσταση: Εξέταση προβλήματος-παραπόνου από την Ε.Π.Σ..*

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στην Ε.Π.Σ., μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων/Παραπόνων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Διευθυντής έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Ε.Π.Σ. στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δε δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Ε.Π.Σ. είναι οριστική.

### **Άρθρο 4. Παραπομπή σε αρμόδιες Επιτροπές ή όργανα του Πανεπιστημίου.**

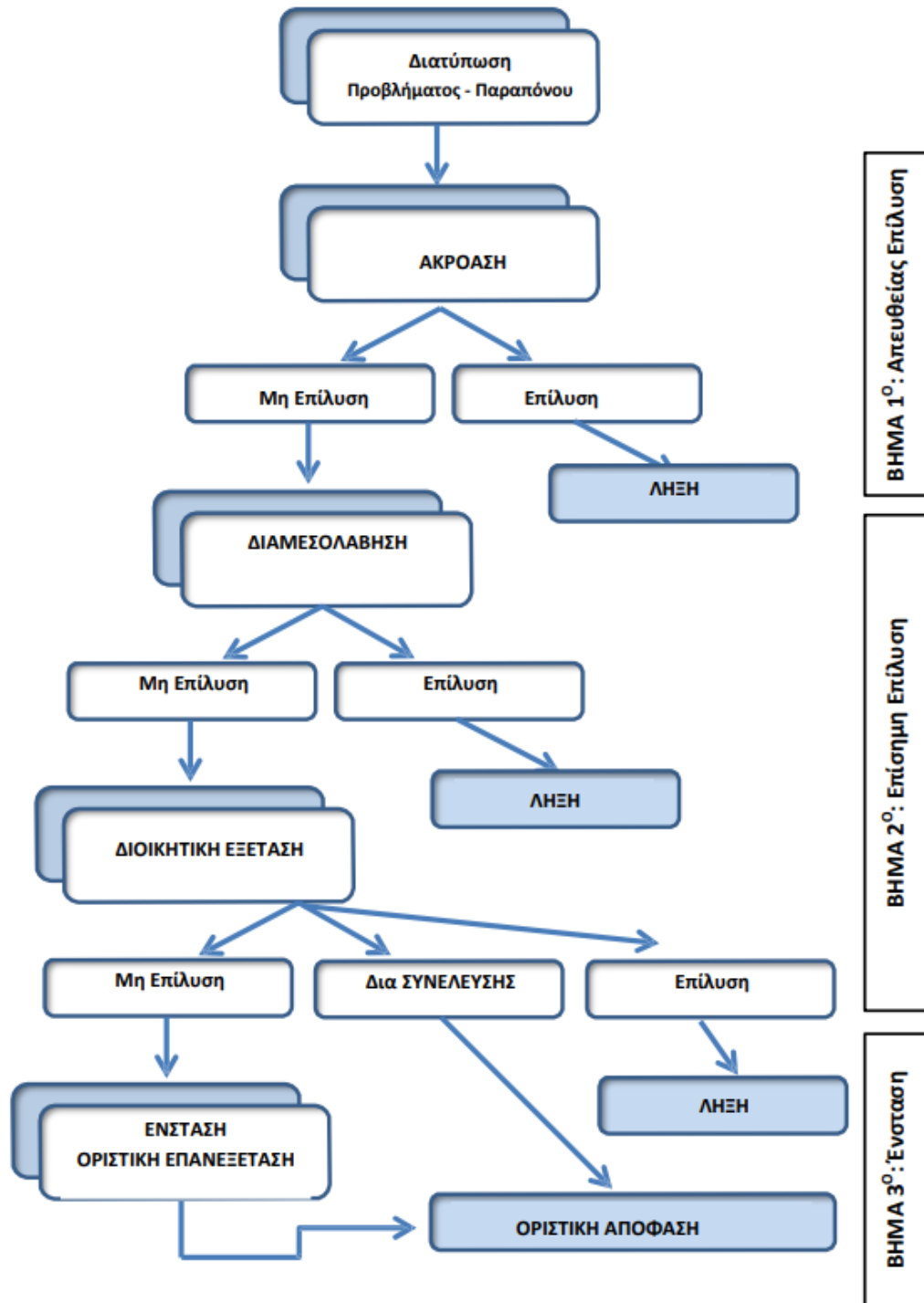
Ανάλογα με τη φύση του ζητήματος που ανακύπτει από το παράπονο/ένσταση, το Δ.Π.Μ.Σ. δια του/της Προέδρου ή της Ε.Π.Σ. μπορεί να παραπέμψει το ζήτημα προς ενημέρωση και ενέργειες στις αρμόδιες υπηρεσίες του Πανεπιστημίου, ιδίως δε το Συνήγορο του Φοιτητή/τριας, την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και την Επιτροπή Δεοντολογίας.

Εναλλακτικά, ο/η φοιτητής/τρια εφόσον εξακολουθεί να ενίσταται μπορεί να απευθυνθεί στις αρμόδιες Επιτροπές ή Όργανα του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

### **Άρθρο 5. Απόρρητο και Προσωπικά Δεδομένα**

Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων των εμπλεκόμενων μερών, όπως ορίζεται κάθε φορά από την ισχύουσα νομοθεσία. Τα στοιχεία παραπόνων και ενστάσεων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που ακολουθούνται καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό χώρο εντός της Γραμματείας του Δ.Π.Μ.Σ..

Η διαδικασία περιγράφεται συνοπτικά στο παρακάτω γράφημα:



## Παράρτημα Α - Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

### Δ.Π.Μ.Σ. ΠΡΟΗΓΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

#### ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ Δ.Π.Μ.Σ.

Αριθ.Πρωτ.: \_\_\_\_\_

**Σημείωση:** Το Δ.Π.Μ.Σ. Προηγμένα Συστήματα Διοίκησης, στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών.

Όνοματεπώνυμο: \_\_\_\_\_

Πατρώνυμο: \_\_\_\_\_

Αρ. Ταυτότητας: \_\_\_\_\_

Αριθμ. Μητρώου: \_\_\_\_\_ Εξαμ. Σπουδών: \_\_\_\_\_

Δ/ση Κατοικίας: \_\_\_\_\_

Τηλέφωνο/κινητό: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Θέμα Παραπόνου: \_\_\_\_\_

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

---

---

---

---

---

---

---

---

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Αθήνα, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20\_\_\_\_

Ο/Η ΑΙΤ \_\_\_\_\_

(Υπογραφή)

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και δε θα εξετάζεται περαιτέρω.