



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

Κανονισμός Διαχείρισης Φοιτητικών Αιτημάτων/Παραπόνων

2022-2023

Ο παρών Κανονισμός συντάχθηκε από την Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Αιτημάτων/Παραπόνων, όπως αυτή ορίστηκε στην από 30/11/2022 3^η συνεδρίαση της Συνέλευσης.

Μέλη Επιτροπής:

Σινανιώτη Αριστέα, Καθηγήτρια

Κοπανάκη Ευαγγελία, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια

Μπέλεσης Νικόλαος, Επίκουρος Καθηγητής



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

[Συνεδρίαση 5^η/21-12-2022 της Συνέλευσης]

Άρθρο 1 - Εισαγωγή

Η υιοθέτηση του παρόντος κανονισμού διαχείρισης αιτημάτων ή/και παραπόνων φοιτητών των ΠΜΣ, στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας των μεταπτυχιακών προγραμμάτων, θέτοντας στο επίκεντρο το σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Στο πλαίσιο, λοιπόν, των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας και προς ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας καταρτίστηκε ο παρών Κανονισμός, στον οποίο περιγράφεται αναλυτικά η διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων/παραπόνων καθώς και τα εμπλεκόμενα μέρη.

Στην κατεύθυνση αυτή τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των μεταπτυχιακών φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος.

Άρθρο 2 - Πεδίο Εφαρμογής

Η εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού αφορά σε όλα τα παράπονα και ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από τα ΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 3 - Υπεύθυνος εφαρμογής

Αρμόδιος για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών αιτημάτων/παραπόνων ορίστηκε η Επιτροπή Διαχείρισης Αιτημάτων-Παραπόνων. Τα έντυπα υποβολής αιτημάτων/παραπόνων και οι σχετικές αποφάσεις επίλυσης ή/και οποιοδήποτε συνοδευτικό στοιχείο, αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλές χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 4 - Διαδικασία επίλυσης φοιτητικών αιτημάτων/παραπόνων

Πριν την υποβολή οποιουδήποτε αιτήματος/παραπόνου, οι φοιτητές/-τριες οφείλουν να μελετήσουν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών και τον Κανονισμό του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.), το οποίο παρακολουθούν, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

A. Άτυπη επίλυση

Σε περίπτωση εμφάνισης κάποιου προβλήματος, το ΠΜΣ ενθαρρύνει τις/τους φοιτήτριες/ές να προσπαθούν να επιλύουν αιτήματα ή παράπονα, που πιθανόν να εγείρονται κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους, άμεσα και απευθείας με το μέλος που εμπλέκεται στο εν λόγω ζήτημα. Με την άτυπη αυτή διαδικασία δίνεται η δυνατότητα να διευθετηθεί το όποιο ζήτημα απασχολεί τους φοιτητές του ΠΜΣ στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

Στο πλαίσιο αυτό, η/ο φοιτήτρια/ής δύναται να θέσει το αίτημα/παράπονο απευθείας στο μέλος του ΠΜΣ (ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ, Εξωτερικός Συνεργάτης, Γραμματεία) είτε προφορικά είτε μέσω email και μέσω συζήτησης.

Στην περίπτωση που, κατά την άτυπη αυτή διερεύνηση επίλυσης του αιτήματος/παραπόνου δεν επιτευχθεί λύση ή ο/η φοιτητής/-τρια δεν μείνει ικανοποιημένος από το αποτέλεσμα μπορεί να ακολουθήσει την επίσημη διαδικασία επίλυσης που περιγράφεται στο επόμενο βήμα.

B. Επίσημη επίλυση

Για την επίσημη καταγραφή των αιτημάτων/παραπόνων ο φοιτητής/φοιτήτρια συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής Αιτήματος/Παραπόνου» (βλ.Παράρτημα Ι), στο οποίο καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το αίτημα/παράπονο που έχει. Το έντυπο διατίθεται τόσο στον ιστότοπο του ΠΜΣ όσο και στη Γραμματεία.

Αφού συμπληρώσει και υπογράψει το παραπάνω έντυπο, ο/η φοιτητής/-τρια, είτε το υποβάλλει ιδιοχειρώς στη γραμματεία του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων είτε το αποστέλλει ηλεκτρονικά στη διεύθυνση Complaints-mps-ode@unipi.gr.

Σε κάθε περίπτωση, το αίτημα παραλαμβάνεται από την Επιτροπή Διαχείρισης Αιτημάτων/Παραπόνων φοιτητών, η οποία καταρχήν επικοινωνεί με τον/την ενδιαφερόμενο/-νη για επαλήθευση.

Στη συνέχεια, προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος ενημερώνοντας το, κατά περίπτωση, αρμόδιο όργανο του άρθρου 5 του παρόντος Κανονισμού, διασφαλίζοντας παράλληλα το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα του φοιτητή/-τριας. Σε περίπτωση σύνθετου προβλήματος, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να κληθεί σε ακρόαση προκειμένου να διερευνηθεί το θέμα διασφαλίζοντας σε κάθε περίπτωση την αποφυγή έκθεσής του/της έως ότου συγκεντρωθούν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες ή διευκρινίσεις.

Εντός εύλογου, αναλόγως με τη φύση του αιτήματος/παραπόνου, χρόνου ενημερώνεται ο/η φοιτητής/-τρια για τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καθώς και για πιθανές αποφάσεις της Επιτροπής.

Άρθρο 5 – Αρμόδια όργανα

Η Επιτροπή Διαχείρισης Φοιτητικών Αιτημάτων Παραπόνων, ανάλογα με τη φύση ή τη σοβαρότητα του αιτήματος/παραπόνου, το οποίο κατατίθεται, δύναται να παραπέμψει απευθείας το εν λόγω αίτημα/πάράπονο σε ένα από τα ακόλουθα όργανα για να επιληφθούν αρμοδίως ενημερώνοντας σχετικά τον ενδιαφερόμενο:

- **Στο Διευθυντή του ΠΜΣ,**

Ο Διευθυντής του ΠΜΣ είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση και την υλοποίηση των αποφάσεων των οργάνων και του Εσωτερικού Κανονισμού μεταπτυχιακών σπουδών του Π.Μ.Σ..

- **Στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ**

Η Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) είναι αρμόδια για την παρακολούθηση και τον συντονισμό της λειτουργίας του προγράμματος.

- **Στη Συνέλευση του Τμήματος**

Η Συνέλευση του Τμήματος η οποία είναι αρμόδια για την εν γένει οργάνωση, διοίκηση και διαχείριση του Π.Μ.Σ.

- **Στο Συνήγορο του Φοιτητή**

Ο Συνήγορος του Φοιτητή διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από εμπειριστατωμένη αναφορά φοιτητή, και διαμεσολαβεί στα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος για την επίλυσή τους. Μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του Ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη.

Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στο μέλος της ακαδημαϊκής κοινότητας το οποίο αφορά ή στην αρμόδια διοικητική υπηρεσία καθώς και στον φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο βάσει του ισχύοντος Εσωτερικού Κανονισμού του Ιδρύματος και της ισχύουσας νομοθεσίας. Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.

- **Στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (Ε.Ι.Φ.)**

Η Ε.Ι.Φ. έχει τις εξής αρμοδιότητες: α) εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο, β) εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού, γ) παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα, δ) παρέχει

υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά, ε) προωθεί την εκπόνηση Π.Μ.Σ. και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου, στ) προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της, ζ) παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση.

- **Στο Νομικό Σύμβουλο του Πανεπιστημίου Πειραιώς**

Ο Νομικός Σύμβουλος έχει τη γενική και ειδική εποπτεία της λειτουργίας της Νομικής Υπηρεσίας του Πανεπιστημίου Πειραιώς και της περατώσεως των κάθε μορφής υποθέσεων της, ασκεί το γνωμοδοτικό έργο, βοηθούμενος από τον δικηγόρο και παρίσταται ενώπιον οποιουδήποτε Δικαστηρίου ή Αρχής, όταν κρίνει αυτό αναγκαίο ή μετά από ειδική εντολή του Πρύτανη.

Κατά τη διάρκεια της παραπάνω διαδικασίας, και σε οποιοδήποτε στάδιο αυτής, δύναται και ο ίδιος ο/η φοιτητής/-τρια να απευθύνεται απευθείας στα παραπάνω όργανα.

Άρθρο 6 – Διαδικασία επανεξέτασης αιτήματος

Σε περίπτωση που η απόφαση που θα εκδοθεί κατά την παραπάνω διαδικασία για το υποβληθέν αίτημα/παραπόνον δεν τον/την ικανοποιεί, ο/η φοιτητής/-τρια μπορεί να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου.

Το αίτημα επανεξέτασης, μαζί με την αρχική απόφαση και όλα τα συνοδευτικά στοιχεία διαβιβάζονται στη Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, η οποία, αφού τα μελετήσει δύναται να καλέσει σε ακρόαση τον ενδιαφερόμενο για την επίλυση του αιτήματος/παραπόνου. Συνεκτιμώντας όλες τις παραπάνω πληροφορίες, η Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ εκδίδει απόφαση για την επίλυση του προβλήματος.

Σε περίπτωση που και πάλι ο/η φοιτητής/-τρια διαφωνεί με την απόφαση μπορεί να ζητήσει την εξέταση του θέματός του από τη Συνέλευση του Τμήματος, η οποία αφού εξετάσει διεξοδικά όλα τα διαθέσιμα στοιχεία και την προηγουμένως εκτελεσθείσα διαδικασία προβαίνει σε λήψη απόφασης προς επίλυση του θέματος. Η απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος θεωρείται οριστική και τελεσίδικη και κοινοποιείται αρμοδίως στον ενδιαφερόμενο. Για την έκδοση της εν λόγω απόφασης, η Συνέλευση δύναται να ζητά τη συνδρομή του Νομικού Συμβούλου του Ιδρύματος.

Άρθρο 7 - Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής διαδικασίας

Ο χρόνος που μπορεί να απαιτηθεί για την επίλυση ενός αιτήματος/παραπόνου ποικίλλει ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, καθώς και την επάρκεια των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες για την ορθή εξέτασή του. Το ΠΜΣ ενθαρρύνει και καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την κατά το δυνατό αμεσότερη και άτυπη επίλυση. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ταχύτερη διευθέτηση των παραπόνων και διατήρηση της εύρυθμης λειτουργίας του ΠΜΣ.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό από την υποβολή του αιτήματός του, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου του άρθρου 5 του παρόντος Κανονισμού.

Άρθρο 8 - Απόσυρση αιτήματος/παραπόνου

Ο/η φοιτητής/-τρια, που έχει υποβάλλει επίσημο αίτημα/παραπόνου, διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, σε οποιοδήποτε στάδιο της παραπάνω διαδικασίας με σχετική αίτησή του/της προς την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων.

Παράρτημα Ι

- Έντυπο υποβολής αιτήματος/παραπόνου
- Έντυπο υπαναχώρησης



ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών: *(επιλέξτε το ΜΠΣ στο οποίο είστε φοιτητής/-τρια)*

- | | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Full time MBA | <input type="checkbox"/> MBA-TQM | <input type="checkbox"/> Executive MBA |
| <input type="checkbox"/> Δίκαιο & Οικονομία | <input type="checkbox"/> MBA Tourism Management | <input type="checkbox"/> ΛΕΕΔΟ |

Το αίτημα/πρόβλημα που περιγράφετε παρακάτω περιέχει ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα: ΝΑΙ ΟΧΙ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ *(συμπληρώστε με κεφαλαία)*

Επώνυμο: _____ Όνομα: _____
Α.Μ.: _ _ _ _ _ Τηλέφωνο επικοινωνίας: _____

Δηλώνω ότι πριν την υποβολή του παρόντος αιτήματος/παραπόνου έχω ήδη επικοινωνήσει προφορικά για την επίλυσή του με κάποιο μέλος του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού του ΜΠΣ ΝΑΙ ΟΧΙ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

(περιγράψτε όσο το δυνατόν σύντομα και περιεκτικά το είδος του αιτήματος/παραπόνου)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Κατανόω ότι μετά την έγγραφη υποβολή του παρόντος αιτήματος/παραπόνου θα ακολουθηθεί η διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων/παραπόνων φοιτητών του ΜΠΣ και είμαι διαθέσιμος/-μη να συμμετάσχω στη διαδικασία διαμεσολάβησης για την επίλυσή του. ΝΑΙ ΟΧΙ

Ημερομηνία κατάθεσης αιτήματος: ___/___/202__

Υπογραφή: _____

