



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
UNIVERSITY OF WEST ATTICA

**A13. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ**

ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΣ 19/9-7-2024

**ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό και την Τοπική
Ανάπτυξη**



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό και την Τοπική
Ανάπτυξη»

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ

ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΣ 19/9-7-2024

ΑΙΓΑΛΕΩ 2024

Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Σκοπός του Κανονισμού και Ορισμοί	4
Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής	4
Άρθρο 3. Διαδικασία Διαχείρισης	4
Άρθρο 4. Παραπομπή σε αρμόδιες Επιτροπές ή όργανα του Πανεπιστημίου.	6
Άρθρο 5. Απόρρητο και Προσωπικά Δεδομένα	6
Παράρτημα Α - Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων	8

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 ΔΠΜΣ «Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό και την Τοπική Ανάπτυξη» με βάση τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του ΔΠΜΣ 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 ΔΠΜΣ σχετικής με αίτημά του/της.

Ως «Παράπονο» ορίζεται η εκδήλωση δυσaráσκείας 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 ΔΠΜΣ «Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό και την Τοπική Ανάπτυξη» 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 ΔΠΜΣ 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

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.

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

Για τη διασφάλιση της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας το Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού και ειδικότερα το ΔΠΜΣ 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 ΔΠΜΣ.

Βήμα 1^ο: Απευθείας Επίλυση

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

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 ΔΠΜΣ με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

Βήμα 2^ο: Επίσημη Επίλυση

Διοικητική Εξέταση: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Διευθυντή του ΔΠΜΣ.

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 ΕΠΣ 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^ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος-παραπόνου

***Ένσταση:** Εξέταση προβλήματος-παραπόνου από την ΕΠΣ.*

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 ΕΠΣ, 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 του ΔΠΜΣ έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της ΕΠΣ 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 ΕΠΣ είναι οριστική.

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

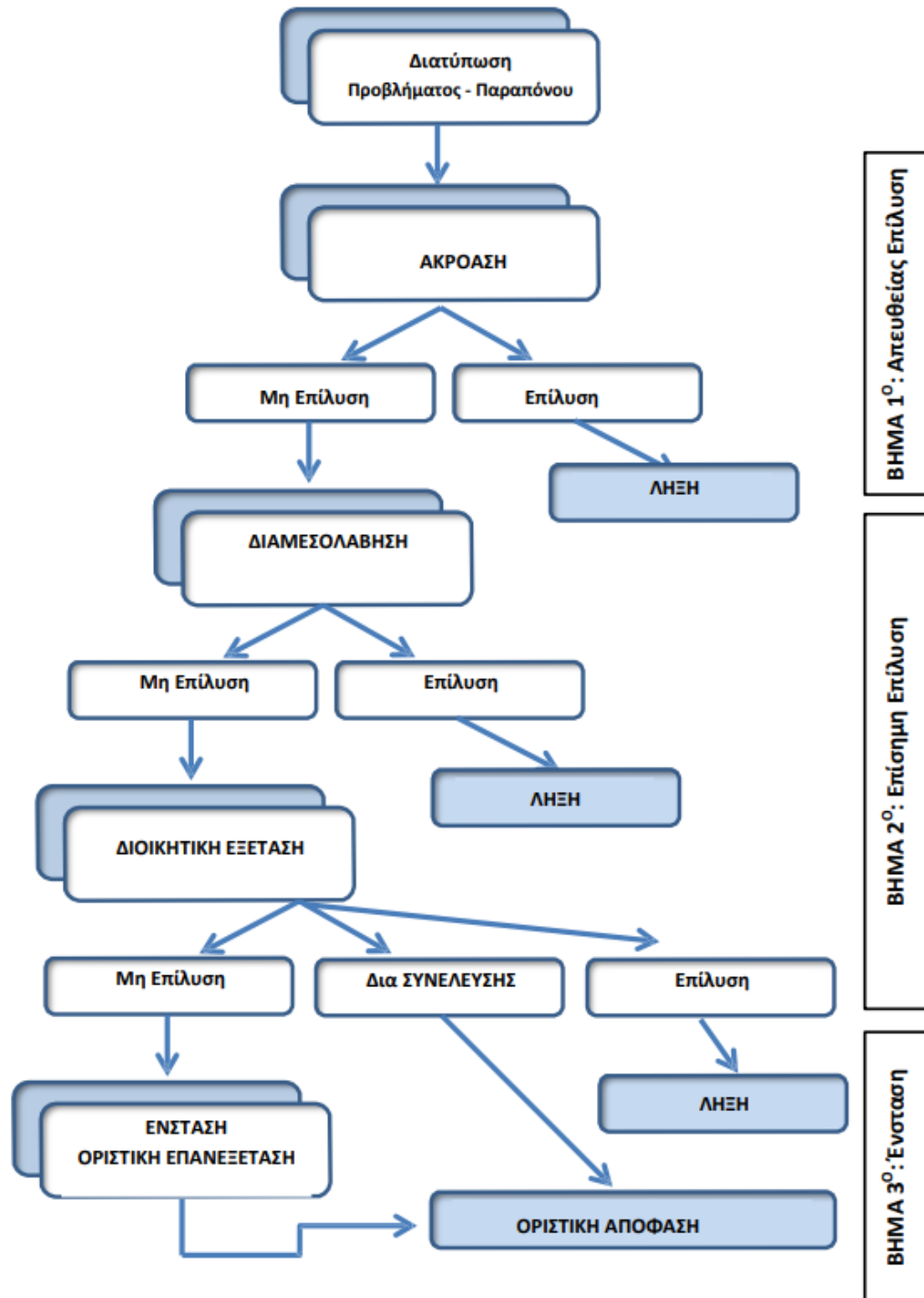
Ανάλογα με τη φύση του ζητήματος που ανακύπτει από το παράπονο/ένσταση, το ΔΠΜΣ δια του/της Προέδρου ή της ΕΠΣ μπορεί να παραπέμψει το ζήτημα προς ενημέρωση και ενέργειες στις αρμόδιες υπηρεσίες του Πανεπιστημίου, ιδίως δε το Συνήγορο του Φοιτητή/τριας, την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και την Επιτροπή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

Η διαδικασία περιγράφεται συνοπτικά στο παρακάτω γράφημα:



Παράρτημα Α - Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

ΔΠΜΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΔΠΜΣ

Αριθ.Πρωτ.: _____

Σημείωση: Το ΔΠΜΣ Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό, 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.

Ονοματεπώνυμο: _____

Πατρώνυμο: _____

Αρ. Ταυτότητας: _____

Αριθμ. Μητρώου: _____ Εξαμ. Σπουδών: _____

Δ/νση 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.