



**Πρόταση Ακαδημαϊκής Πιστοποίησης ΠΜΣ**

Ίδρυμα: **ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

Τμήμα: **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**

Τίτλος ΠΜΣ: **ΠΜΣ Ερευνητικού Χαρακτήρα – ΠΜΣΕΧ**

**‘ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ’**

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ  
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΜΣΕΧ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

### Εισαγωγή και πεδίο εφαρμογής

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του ΠΜΣΕΧ στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητο-κεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας τίθεται σε λειτουργία μηχανισμός παραπόνων και ενστάσεων μεταπτυχιακών φοιτητών. Ως **παράπονο** ορίζεται η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς φοιτητή/ιας του ΠΜΣΕΧ, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/ιες οφείλουν να μελετήσουν το εσωτερικό κανονισμό σπουδών του ΠΜΣ 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.

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων αφορά σε όλα τα υποβαλλόμενα από μεταπτυχιακούς/ές φοιτητές/ιες του ΠΜΣΕΧ παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το



ΠΜΣΕΧ υπηρεσιών τόσο σε θέματα εκπαίδευσης όσο και σε θέματα διοικητικής λειτουργίας και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος όπως:

- Ενέργειες που δεν συνάδουν με τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης
- Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

### **Υποβολή παραπόνων και διαχείριση τους**

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή- αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός μεταπτυχιακού φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται πριν το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου. Ο/Η φοιτητής/ια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονό του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

#### **Βήμα 1 απευθείας επίλυση παραπόνου-προβλήματος από άμεσα εμπλεκόμενους**

Ο/Η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/ια αναφέρει γραπτώς ή προφορικά το πρόβλημα/παράπονο απευθείας στο Μέλος ΔΕΠ ή στον εξωτερικό συνεργάτη (υπεύθυνος/η Καθηγητής/ια του μαθήματος) ή στο μέλος διοικητικού προσωπικού (γραμματεία ΠΜΣΕΧ), που σχετίζεται με το συγκεκριμένο πρόβλημα - παράπονο. Το μέλος του ΠΜΣΕΧ εξετάζει το πρόβλημα- παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/ια και προτείνει μία λύση.

#### **Βήμα 2 διαδικασία διαμεσολάβησης από Ακαδημαϊκό Σύμβουλο ή Διευθυντή ΠΜΣΕΧ**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/ια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονό του/της (α) στον Ακαδημαϊκό του/της Σύμβουλο ή (β) στον Διευθυντή του ΠΜΣΕΧ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος ή ο Διευθυντής του ΠΜΣΕΧ εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον μεταπτυχιακό/ή φοιτητή/ια και



προτείνει μία λύση. Κατά την κρίση τους επικοινωνούν και με άλλα μέλη του ΠΜΣΕΧ με σκοπό να ζητήσουν τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

### Βήμα 3 Επίσημη διοικητική εξέταση

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου ή του Διευθυντή του ΠΜΣ, ο/η φοιτητής/ια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονό του/της στη γραμματεία του ΠΜΣΕΧ μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (Βλέπε Παράρτημα Α). Ο Διευθυντής του ΠΜΣΕΧ παραπέμπει το πρόβλημα-παράπονο στη Συντονιστική Επιτροπή και γίνονται οι απαραίτητες ενέργειες για τη σε βάθος εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλεστεί σε ακρόαση ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/ια και οποιουδήποτε μέλος ή όργανο του ΠΜΣ μπορεί να εμπλέκεται στην επίλυση του προβλήματος.

### Βήμα 4 Ένσταση

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου, ο/η φοιτητής/ια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του/της στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ. Η τελική απόφαση της Συνέλευσης Τμήματος είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/ια να υποβάλλει ένσταση.

### **Ενεργοποίηση του Συνήγορου του Φοιτητή**

Στο πλαίσιο αντιμετώπισης παραπόνων των φοιτητών είναι δυνατόν να ενεργοποιηθεί και ο Συνήγορος του Φοιτητή όπου μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές για τη διευθέτηση θεμάτων με συμφοιτητές, διδάσκοντες, διοικητικό προσωπικό.



Σε αυτή την περίπτωση εφαρμόζεται το άρθρο 52 (συνήγορος του φοιτητή) του Εσωτερικού Κανονισμού του Ιδρύματος [απόφαση Δ.Ε. αρ. ΔΦ2.1/17090, ΦΕΚ 4889/06.11.2020]:

1. Το αυτοτελές γραφείο με την επωνυμία «Συνήγορος του φοιτητή», λειτουργεί με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του ιδρύματος. Ο Συνήγορος του φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών. Ο Συνήγορος του φοιτητή, που προΐσταται του ομώνυμου αυτοτελούς γραφείου χωρίς αμοιβή, μπορεί να είναι νομικός, μέλος Δ.Ε.Π. του ιδρύματος και ορίζεται από τη Σύγκλητο, για θητεία ενός (1) ακαδημαϊκού έτους, με δυνατότητα ανανέωσης (για μία (1) θητεία). Αν ο Συνήγορος του φοιτητή είναι εν ενεργεία καθηγητής, για όσο χρόνο διαρκεί η θητεία του απαλλάσσεται από μέρος ή από το σύνολο των διδακτικών καθηκόντων του.

2. Ο Συνήγορος του φοιτητή διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή και διαμεσολαβεί στα αρμόδια Όργανα του ιδρύματος για την επίλυση 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, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και το 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. Το αυτοτελές Γραφείο υποστηρίζεται από διοικητικό υπάλληλο που ορίζεται με Πράξη Πρύτανη.

Περισσότερες πληροφορίες είναι αναρτημένες στον ακόλουθο υπερσύνδεσμο:  
[www.ihu.gr/synigoros-foititi](http://www.ihu.gr/synigoros-foititi).



## **Λοιπές ενστάσεις**

Επιλογή εισακτέων στο ΠΜΣΕΧ

Ένσταση κατά του πίνακα των επιτυχόντων υποψηφίων για εισαγωγή στο ΠΜΣ μπορεί να υποβληθεί μέσα σε πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία ανάρτησης του πίνακα. Η ένσταση, η οποία πρέπει να είναι αιτιολογημένη και συγκεκριμένη, κρίνεται τελεσίδικα από τη Συνέλευση μετά από εισήγηση της Συντονιστικής Επιτροπής.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

**ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**

**ΠΜΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ (ΠΜΣΕΧ)**

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η άποψη σας, όπως και η διατύπωση των παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων από μέρους σας, αποτελούν για τα μέλη του ΠΜΣΕΧ το πιο δυναμικό εργαλείο για τη διαρκή παρακολούθηση και συστηματική αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Θέμα Παραπόνου:

Όνοματεπώνυμο:.....

Πατρώνυμο:..... ΑΜ .....

Διεύθυνση κατοικίας:.....

Τηλέφωνο επικοινωνίας:.....

Ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail):.....

Παρακαλούμε διατυπώστε με σαφήνεια και συντομία το θέμα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονο σας σχετικά με τις παρεχόμενες και προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).....

Έχω ενημερωθεί για τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR) που ψηφίστηκε στις 27.04.2016 και τίθεται σε υποχρεωτική εφαρμογή στις 25.05.2016 και δίνω τη συγκατάθεσή μου για την επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας υποβολής παραπόνων.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα

**ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΘΙΣΤΑ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ**

Καβάλα ...../...../.....

Ο/Η ΑΙΤ..... (ονοματεπώνυμο ολογράφως)

Υπογραφή.....