



**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟ ΤΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

**Τμήμα «ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ» ΔΙΠΑΕ**

**Α10. Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού
Διαχείρισης Παραπόνων**

«ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023»



ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Τμήμα ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Παράπονα Φοιτητών – Διαδικασία διαχείρισης

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί η παρακάτω «Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων» των φοιτητών του Τμήματος. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχομένων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η συγκεκριμένη διαδικασία περιγράφεται ως εξής.

- Ο φοιτητής/φοιτήτρια καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα - παράπονο που έχει, και το υποβάλλει είτε στη γραμματεία, είτε στον Πρόεδρο του Τμήματος, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.
- Αν το πρόβλημα του φοιτητή αφορά την εκπαιδευτική διαδικασία (πχ αναγνώριση μαθημάτων, διακοπή σπουδών, μη κατάθεση δήλωσης μαθημάτων κλπ), η γραμματεία δίνει τις κατάλληλες οδηγίες και τις δυνατές ενέργειες που δικαιούται να κάνει ο φοιτητής για την επίλυση του.
- Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του/της φοιτητή/φοιτήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον σύμβουλο καθηγητή του φοιτητή με κοινοποίηση στον Πρόεδρο του Τμήματος.
- Ο Σύμβουλος του φοιτητή εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο. Αν το πρόβλημα χρήζει απόφαση γενικής συνέλευσης, ενημερώνονται τα μέλη της γενικής συνέλευσης και λαμβάνεται σχετική απόφαση.
- Εντός εύλογου χρόνου, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ 18^ο/04.11.2021

Συνήλθε σήμερα, 4 Νοεμβρίου 2021, ημέρα Πέμπτη και ώρα 11:00 π.μ. η Συνέλευση του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Δι.Πα.Ε. σε τακτική συνεδρίαση, που πραγματοποιήθηκε μέσω τηλεδιάσκεψης (<https://zoom.us/j/586669868>), ύστερα από την αριθμ.Πρωτ.1759/02.11.2021 πρόσκληση του Προέδρου.

Συμμετείχαν:

Διά ζώσης:

1. Βαλαμίδης Σταύρος, Πρόεδρος
2. Φλώρου Γιαννούλα, μέλος
3. Κουρτίδης Δημήτριος, μέλος
4. Περδίκη Φωτεινή, μέλος
5. Καρασαββόγλου Αναστάσιος, μέλος
6. Τσοκτουρίδου Κωνσταντίνα, μέλος

Μέσω τηλεδιάσκεψης οι:

7. Δελιάς Παύλος, μέλος
8. Γκρος Χρήστος, μέλος
9. Ζουμπουλίδης Βασίλειος, μέλος
10. Τσισινού Αικατερίνη, μέλος
11. Καλαμπούκα Καλλιόπη, μέλος
12. Μανδήλας Αθανάσιος, μέλος

Οι εκπρόσωποι των ΕΤΕΠ και ΕΔΙΠ του Τμήματος και των φοιτητών προπτυχιακού και μεταπτυχιακού προγράμματος δεν έχουν ορισθεί.

Τα πρακτικά τήρησε η Διοικητική υπάλληλος του Ιδρύματος, κ. Γρηγοριάδου Παναγιώτα, Διοικητική Υπάλληλος της Γραμματείας του Τμήματος.

Θ Ε Μ Α Τ Α Ε Κ Τ Ο Σ Η Μ Ε Ρ Η Σ Ι Α Σ Δ Ι Α Τ Α Ξ Η Σ

Θέμα 28^ο: «Έγκριση Κανονισμού λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών καθώς και Υπόδειγμα Υποβολής Παραπόνων των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

Η Συνέλευση του Τμήματος αφού έλαβε υπόψη:

Τις εισηγήσεις των Διευθυντών των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών, «Λογιστική και Ελεγκτική», «Οικονομικά και Δίκαιο των Επιχειρήσεων» και «Διεθνής και Ευρωπαϊκή Οικονομική» του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής.

αποφασίζει ομόφωνα

την έγκριση του προτεινόμενου Κανονισμού λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών όπως περιγράφεται παρακάτω:

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί η παρακάτω «Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων» των φοιτητών του Τμήματος. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που σχετίζονται με την

ποιότητα των παρεχομένων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών σε **μεταπτυχιακό επίπεδο**.

Η συγκεκριμένη διαδικασία περιγράφεται συνοπτικά ως εξής:

- Ο φοιτητής/φοιτήτρια καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα - παράπονο που έχει, και το υποβάλλει στη γραμματεία του ΠΜΣ σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.
- Αν το πρόβλημα του φοιτητή αφορά την εκπαιδευτική διαδικασία (πχ αναγνώριση μαθημάτων, διακοπή σπουδών, μη κατάθεση δήλωσης μαθημάτων κλπ), η γραμματεία δίνει τις κατάλληλες οδηγίες και τις δυνατές ενέργειες που δικαιούται να κάνει ο φοιτητής για την επίλυση του.
- Διαφορετικά, η Γραμματεία διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του/της φοιτητή/φοιτήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον σύμβουλο καθηγητή του φοιτητή με κοινοποίηση στον Δ/ντή του ΠΜΣ και τον Πρόεδρο του Τμήματος.
- Ο Σύμβουλος του φοιτητή εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο. Αν το πρόβλημα χρήζει απόφασης γενικής συνέλευσης, ενημερώνονται τα μέλη της γενικής συνέλευσης και λαμβάνεται σχετική απόφαση.
- Εντός εύλογου χρόνου, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για σχετικές αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων διοίκησης.

Αναλυτικά βήματα επίλυσης Παραπόνων – Προβλημάτων Βήμα

1^ο : Απευθείας Επίλυση από τη Γραμματεία του ΠΜΣ

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τη Γραμματεία του Π.Μ.Σ..

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο στη Γραμματεία η οποία εξετάζει το πρόβλημα - παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

Βήμα 2^ο : Προσφυγή στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο

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, ή αφορά ζήτημα που δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες της Γραμματείας, ο/η φοιτητής/τρια 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 μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη και όργανα 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/την 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 γραπτώς το παράπονο του στον Διευθυντή του ΠΜΣ μέσω πρωτοκόλλου της Γραμματείας χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ και να αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που προηγήθηκε.

Ο/Η Διευθυντής του Π.Μ.Σ. προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Π.Μ.Σ., ή να παραπέμψει

το πρόβλημα-παράπονο στη Συντονιστική Επιτροπή ή τη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Διευθυντής παραπέμπει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου βήματος της παρούσας διαδικασίας.

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- παράπονο.

Λήψη απόφασης σχετικά με την επίλυση του προβλήματος-παραπόνου.

Βήμα 3ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος-παραπόνου. ΕΝΣΤΑΣΗ:

Εξέταση προβλήματος-παραπόνου από τη Συνέλευση Τμήματος.

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 στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

Επιλέον επισυνάπτεται Υπόδειγμα παραπόνων

ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» (Απόφαση Συνέλευσης)

Το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών/φοιτητριών με το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ».

Όνοματεπώνυμο Υποβάλλοντος:

Αρ. Μητρώου:

Έτος εγγραφής της φοιτήτριας/του φοιτητή:

Ακαδημαϊκό e-mail:@.....

Περιγραφή του ζητήματος

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

.....
.....

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

Ενδεχόμενες προτάσεις διαχείρισης

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

Δηλώνω υπεύθυνα ότι αποδέχομαι τον Κώδικα Δεοντολογίας του ΔΙ.ΠΑ.Ε.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.

Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Κανονισμό Ακαδημαϊκού Συμβούλου.

Ημ/νία υποβολής,

Ο/Η ΑΙΤ.....

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ (συμπληρώνεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης)

Αιτίες του προβλήματος:

Ενέργειες Διαχείρισης του προβλήματος:

Υπεύθυνος υλοποίησης (π.χ. Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, Διευθυντής Π.Μ.Σ.):

Ημ/νία υλοποίησης:

Ο Φοιτητής / Η Φοιτήτρια ενημερώθηκε

Στο σημείο αυτό επειδή δεν υπάρχει άλλο θέμα για συζήτηση, ο Πρόεδρος κηρύσσει την λήξη τηςσυνεδρίασης.

Ο Πρόεδρος
Βαλαμίδης Σταύρος

Τα μέλη
Κουρτίδης Δημήτριος
Φλώρου Γιαννούλα
Ζουμπουλίδης Βασίλειος
Δελιάς
ΠαύλοςΓκρος
Χρήστος
Τσοκτουρίδου Κωνσταντίνα
Περδίκη Φωτεινή
Καρασαββόγλου Αναστάσιος
Τσισινού Αικατερίνη
Μανδήλας Αθανάσιος
Καλαμπούκα Καλλιόπη

Η Γραμματέας της Συνέλευσης
Γρηγοριάδου Παναγιώτα

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ

Από την με αρ. 18/04.11.2021
Απόφαση Συνέλευσης
Τμήματος

Καβάλα 20/06/2023
Η Γραμματέας της Συνέλευσης

PANAGIOTA GRIGORIADOU

Digitally signed by

PANAGIOTA GRIGORIADOU
Date: 2023.06.20 13:58:54 +03'00'

Γρηγοριάδου Παναγιώτα

