



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**
University of the Peloponnese

Σχολή Διοίκησης

Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

**Π.Μ.Σ. Διοίκηση και Χρηματοοικονομικός Σχεδιασμός για
Στελέχη Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα**

Executive MBA in Financial Planning

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

Κανονισμός
σχετικά με το Μηχανισμό Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων των φοιτητών-τριών

(Απόφαση Συνέλευσης με αριθ. 21/19-12-2023/Θέμα 4^ο)

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και της συμμόρφωσης προς τις αρχές της διαφάνειας και λογοδοσίας, το ΠΜΣ του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου με τίτλο «Διοίκηση και Χρηματοοικονομικός Σχεδιασμός για Στελέχη Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα/ Executive MBA in Financial Planning» καθιερώνει Μηχανισμό Διαχείρισης Παραπόνων των μεταπτυχιακών φοιτητών-τριών.

Ο Μηχανισμός συγκροτείται από κανόνες που διέπουν τη διαδικασία που θα εφαρμόζεται στο Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής σχετικά με την υποβολή εκ μέρους των μεταπτυχιακών φοιτητών-τριών του παραπόνων και τη λήψη κάθε πρόσφορου μέτρου για την αντιμετώπισή τους σύμφωνα και με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (απόφαση 1 της 148ης συνεδρίασης της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, ΦΕΚ 1563Β'/9 Μαΐου 2019, <https://www.uop.gr/images/300719-esoterikos.pdf>).

1. Πεδίο κάλυψης του Μηχανισμού

Ο Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων που καθιερώνεται με τον παρόντα Κανονισμό αφορά σε όλα τα υποβαλλόμενα παράπονα από μεταπτυχιακούς φοιτητές-τριες του ΠΜΣ του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου με τίτλο «Διοίκηση και Χρηματοοικονομικός Σχεδιασμός για Στελέχη Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα/ Executive MBA in Financial Planning» που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από το ΠΜΣ υπηρεσιών τόσο σε θέματα εκπαίδευσης όσο και σε θέματα διοικητικής λειτουργίας.

2. Υποβολή παραπόνων και καταγραφή τους

Κάθε πρόσωπο που έχει την ιδιότητα του μεταπτυχιακού φοιτητή-τριας του ΠΜΣ έχει το δικαίωμα να υποβάλλει προς το εν λόγω ΠΜΣ παράπονα τηρώντας την ακόλουθη διαδικασία.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες καταγράφουν τα παράπονά τους στο επισυναπτόμενο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων». Το έντυπο αυτό είναι διαθέσιμο μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος αλλά και μέσω της Γραμματείας.

Αναλυτικά, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες συμπληρώνουν το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων», στο οποίο καταγράφεται με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα - παράπονο, και το υποβάλλουν στη Γραμματεία του ΠΜΣ, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

3. Διαδικασία χειρισμού-αντιμετώπισης του προβλήματος

Η Γραμματεία του ΠΜΣ διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του/της φοιτητή/φοιτήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον Διευθυντή του ΠΜΣ.

Εντός 15 ημερών από τη διαβίβαση του παραπόνου, ο Διευθυντής του ΠΜΣ εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο. Σε περίπτωση που κριθεί αναγκαίο, συγκαλείται έκτακτη Συνέλευση για τη συζήτηση και λήψη απόφασης. Στη συνεδρίαση προσκαλείται ο/η μεταπτυχιακός/ή φοιτητής/τρια που έχει υποβάλλει το εξεταζόμενο παράπονο προκειμένου να εκθέσει τις απόψεις του/της.

Εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου, ενημερώνεται αρμοδίως ο μεταπτυχιακός φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για τυχόν σχετικές αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου.

4. 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 (<http://foitmer.uop.gr/sinigoros>).

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

Σχολή Διοίκησης

Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

ΠΜΣ «Διοίκηση και Χρηματοοικονομικός Σχεδιασμός για Στελέχη Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα/ Executive MBA in Financial Planning»

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

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

Όνοματεπώνυμο:.....

Πατρώνυμο:.....

Ιδιότητα:.....

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.

ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΘΙΣΤΑ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ

Καλαμάτα/...../.....

.....(ονοματεπώνυμο ολογράφως)

..... (υπογραφή)