

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων &
Οργανισμών»**

**Τμήμα «Τμήμα Διοίκησης Οργανισμών,
Μάρκετινγκ και Τουρισμού» ΔΙΠΑΕ**

**A10. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Σκοπός

Ο σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι να υλοποιήσει την πολιτική του ΠΜΣ όσον αφορά στην ανατροφοδότηση για το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών του από τις υπηρεσίες που τους παρέχει και τον τρόπο αντιμετώπισης των παραπόνων που εκφράζονται, όπως αυτή περιγράφεται στη συνέχεια. Πιο συγκεκριμένα, το ΠΜΣ αναζητά σε τακτά χρονικά διαστήματα ανατροφοδότηση από τους φοιτητές του τόσο θετική, όσο και αρνητική. Η ανατροφοδότηση αυτή χρησιμοποιείται και αναλύεται με σκοπό τη βελτίωση των διαδικασιών του ΠΜΣ, της εξυπηρέτησης των φοιτητών του, καθώς και τη βελτίωση των διαδικασιών που διενεργούνται μέσα στο παραπάνω πλαίσιο και αφορά όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Επιπρόσθετα, το ΠΜΣ διαθέτει τεκμηριωμένη διαδικασία (**Δ03-01: Διαδικασία Ανατροφοδότησης και Αντιμετώπισης Παραπόνων**) για τη λήψη και επίλυση των παραπόνων των ενδιαφερομένων μερών, την ανάλυση των κατά περίπτωση αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών και την τήρηση των σχετικών αρχείων.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία έχει σχεδιαστεί από τον Διευθυντή του ΠΜΣ, ο οποίος ευθύνεται και για την εφαρμογή της και εμπλέκει το σύνολο του Διδακτικού και Διοικητικού Προσωπικού.

3. Σχετικά έγγραφα

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης (E03-01)

Ανάλυση Στοιχείων Ανατροφοδότησης (E03-01-01)

Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων (E03-02)

4. Ανατροφοδότηση

- 4.1 Το Τμήμα ενθαρρύνει τους φοιτητές του να συμπληρώνουν το **Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης (E03-01)**, στο οποίο περιλαμβάνονται ερωτήσεις από τις οποίες προκύπτει ο βαθμός ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες που τους παρέχει.
- 4.2 Το ερωτηματολόγιο αναλύεται σε ετήσια βάση (εφόσον έχουν συμπληρωθεί τουλάχιστον δέκα), έτσι ώστε να εντοπιστούν τα σημεία στα οποία οι επιδόσεις του ΠΜΣ είναι περιορισμένες και μπορούν να βελτιωθούν. Τα στοιχεία που προκύπτουν από την ανάλυση του ερωτηματολογίου, καταγράφονται στο έντυπο **Ανάλυση Στοιχείων Ανατροφοδότησης (E03-01-01)**.

- 4.3 Τα συμπεράσματα από την επεξεργασία των στοιχείων ανατροφοδότησης από τους φοιτητές, ανασκοπούνται από τη διοίκηση του ΠΜΣ και λαμβάνονται οι αναγκαίες αποφάσεις, όπου απαιτείται, για τη βελτίωση των υπηρεσιών που το ΠΜΣ προσφέρει.
- 4.4 Ο Διευθυντής του ΠΜΣ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει έκτακτη ανασκόπηση από τη Συνέλευση ή/και την εφαρμογή Διορθωτικής Ενέργειας, όταν η ανάλυση των στοιχείων από την ανατροφοδότηση των φοιτητών το επιβάλλει.

5. Λήψη παραπόνων

- 5.1 Τα παράπονα που εκφράζονται από τους φοιτητές ή το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών πρέπει να είναι επώνυμα, γραπτά και να είναι σαφή και τεκμηριωμένα.
- 5.2 Η Συντονιστική Επιτροπή λαμβάνει γνώση των παραπόνων που εκφράζονται και αναθέτει στον Διευθυντή ή άλλο μέλος ΔΕΠ να τα εξετάσει και να εξάγει σχετικό πόρισμα εντός προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος.

6. Εξέταση παραπόνων

- 6.1 Το μέλος ΔΕΠ καταγράφει τα παράπονα που έχουν υποβληθεί στο **Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων (Ε03-02)** και προσδιορίζει τους τομείς και τις δραστηριότητες του ΠΜΣ που πιθανόν να εμπλέκονται με το υπό διερεύνηση θέμα, με τον έλεγχο των σχετικών εγγράφων στα αντίστοιχα αρχεία.
- 6.2 Όταν το μέλος ΔΕΠ διαπιστώσει, από τα παράπονα που έχουν εκφραστεί ή από τα αποτελέσματα της έρευνας των αιτιών, παρεκκλίσεις σχετικά με τη συμμόρφωση του ΠΜΣ με τις πολιτικές και τις διαδικασίες που υιοθετεί, φροντίζει για τη διενέργεια έκτακτης Εσωτερικής Επιθεώρησης των εμπλεκόμενων δραστηριοτήτων ή/και την υπόδειξη διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες.
- 6.3 Το πόρισμα από την έρευνα καταγράφεται στο **Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων (Ε03-02)** και διαβιβάζεται στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ, η οποία ενημερώνει γραπτά τον φοιτητή που διατύπωσε τα παράπονα.

7 Στάδια εξέτασης παραπόνων

Βήμα 1ο: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από μέλος του Τμήματος. Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ (στον υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

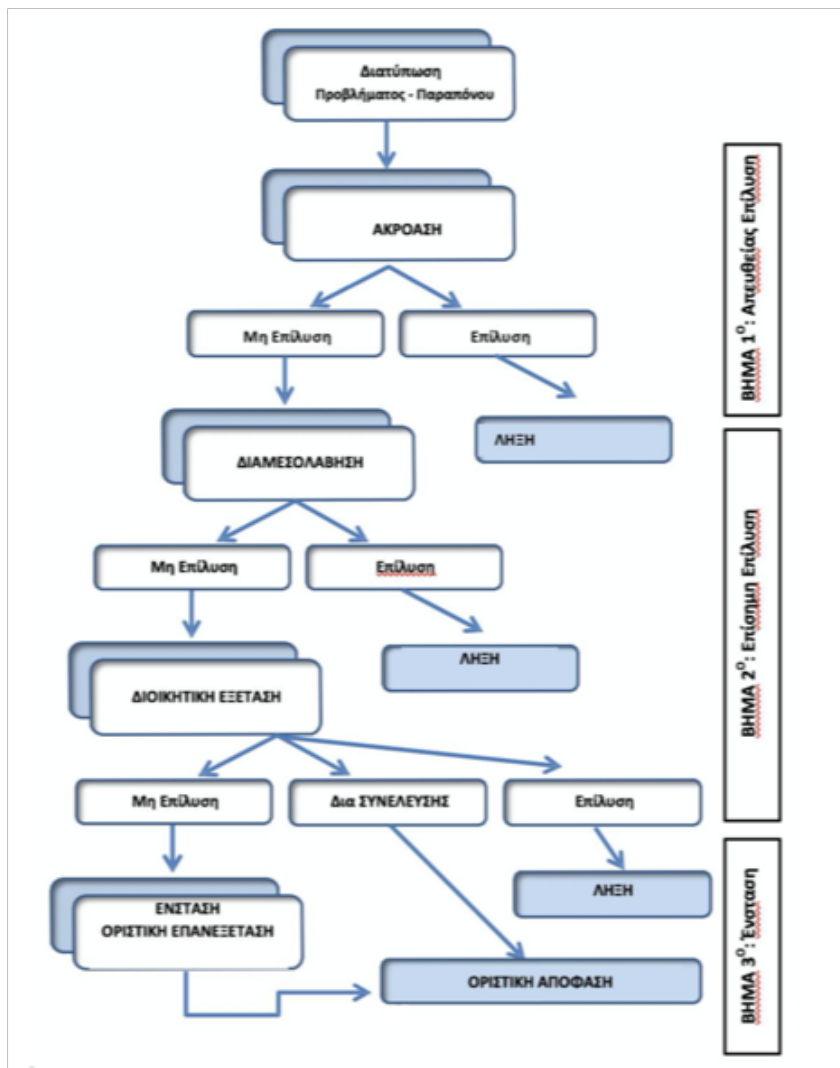
Βήμα 2ο: Επίσημη Επίλυση.

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, 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 μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Διευθυντή του Προγράμματος. 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 Προγράμματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο Διευθυντής του ΠΜΣ προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του προγράμματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη 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 ευλόγου 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 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 Τμήματος 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.



Εικ.1 Διάγραμμα Ροής της Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων