



MSc
in Strategic
Marketing®

Κανονισμός
Λειτουργίας Μηχανισμού
Διαχείρισης Παραπόνων
και
Ενοστάσεων Φοιτητών

«Στρατηγικό Μάρκετινγκ»



(Απόφαση συντονιστικής Επιτροπής του μεταπτυχιακού με αριθμό 7/19-1-2024)

Εισαγωγή

Ο παρών κανονισμός αποσκοπεί στη θέσπιση ενός μηχανισμού υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από τους φοιτητές/τριες του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Στρατηγικό Μάρκετινγκ – Strategic Marketing» του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης σχετικά με ακαδημαϊκά ή διοικητικά ζητήματα που αντιμετωπίζουν στο πλαίσιο των σπουδών τους στο Πρόγραμμα. Ο κανονισμός προσπαθεί να διασφαλίσει ότι οι ανησυχίες των φοιτητών/τριών εισακούονται και αντιμετωπίζονται έγκαιρα και αποτελεσματικά, με σεβασμό των δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειάς τους, με διαφάνεια και δικαιοσύνη στην αντιμετώπιση των καταγγελιών.

Άρθρο 1: Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

- 1.1. Ο σκοπός του κανονισμού είναι να παράσχει έναν μηχανισμό με τον οποίο οι φοιτητές/τριες μπορούν να υποβάλλουν παράπονα για τυχόν ακαδημαϊκά ή μη ακαδημαϊκά ζητήματα που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Πρόγραμμα. Ο παρών κανονισμός ισχύει για όλους/ες τους φοιτητές/τριες που είναι εγγεγραμμένοι στο ΠΜΣ Στρατηγικό Μάρκετινγκ και καλύπτει παράπονα που σχετίζονται με ακαδημαϊκά ή διοικητικά θέματα.
- 1.2. Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται για καμία πράξη ή καταγγελία της οποίας έχουν επιληφθεί οι διωκτικές ή δικαστικές αρχές.

Άρθρο 2: Ορισμοί

- 2.1. Ως «παράπονο» ορίζεται κάθε έκφραση δυσαρέσκειας από έναν φοιτητή/τρια σχετικά με οποιοδήποτε ακαδημαϊκό ή μη ακαδημαϊκό ζήτημα που τον/την αφορά και έχει σχέση με την φοίτησή του/της στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα.
- 2.2. Ως «ένσταση» ορίζεται κάθε αμφισβήτηση από πλευράς των παραπονούμενων φοιτητών/τριών της απόφασης που λήφθηκε από το μέλος του διδακτικού προσωπικού που είναι υπεύθυνος παραπόνων.

Άρθρο 3: Υπεύθυνος παραπόνων

- 3.1. Υπεύθυνος για την παραλαβή παραπόνων είναι ο Διευθυντής του ΠΜΣ.



3.2. Οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται είτε δια ζώσης είτε μέσω εναλλακτικών μεθόδων επικοινωνίας (όπως email ή τηλεδιάσκεψη). Τα στοιχεία επικοινωνίας του Διευθυντή είναι δημοσιοποιημένα στον ιστότοπο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος και ενημερώνονται αμελλητί σε περίπτωση αλλαγής.

Άρθρο 4: Διαδικασία υποβολής παραπόνων

4.1. Οι φοιτητές/τριες οφείλουν πρώτα να προσπαθήσουν να επιλύσουν το ζήτημα που θέλουν να θέσουν απευθείας με το εμπλεκόμενο μέλος του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού. Σε περίπτωση που το ζήτημα δεν μπορεί να επιλυθεί με τον τρόπο αυτό, εφαρμόζεται η παρούσα διαδικασία.

4.2. Οι φοιτητές/τριες υποβάλλουν το παράπονό τους γραπτώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην γραμματεία. Το παράπονο λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου από τη γραμματεία και προωθείται αμελλητί στον Διευθυντή του Μεταπτυχιακού Προγράμματος. Αν η καταγγελία αφορά στο πρόσωπο του Διευθυντή, το παράπονο δεν προωθείται στον τελευταίο αλλά ορίζεται ad hoc κάποιο μέλος της Συντονιστικής Επιτροπής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών για τον χειρισμό του συγκεκριμένου παραπόνου. Το παράπονο πρέπει να περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Λεπτομερή περιγραφή του ζητήματος ή των ζητημάτων και των συνθηκών που το περιβάλλουν.
- Το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του καταγγέλλοντος.
- Τυχόν δικαιολογητικά έγγραφα ή αποδεικτικά στοιχεία, εφόσον υπάρχουν.

4.3. Ο Διευθυντής θα επιβεβαιώσει την παραλαβή του παραπόνου γραπτώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον παραπονούμενο εντός 3 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του.

4.4. Ο Διευθυντής θα διερευνήσει το παράπονο διεξοδικά και αμερόληπτα.

4.5. Ο Διευθυντής θα επιδιώξει την επίλυση του παραπόνου το συντομότερο δυνατόν. Η επίλυση μπορεί να περιλαμβάνει:

- Παροχή εξηγήσεων ή συγγνώμης στον καταγγέλλοντα.
- Παροχή επανόρθωσης ή λύσης στο ζήτημα ή στα ζητήματα που εγέρθηκαν.
- Εφαρμογή διορθωτικών μέτρων για την πρόληψη της επανάληψης του ζητήματος ή των ζητημάτων.
- Σε περίπτωση που ο Διευθυντής διαπιστώσει ότι διαπράχθηκε πειθαρχικό αδίκημα από το πρόσωπο που εγκαλείται (διδάσκοντα ή διοικητικό προσωπικό), ενημερώνει τη Συνέλευση του Τμήματος που παραπέμπει, εφόσον το αποφασίσει, το θέμα στα αρμόδια πειθαρχικά



πανεπιστημιακά όργανα.

- 4.6. Η απόφαση και τελική απάντηση στο παράπονο αποστέλλεται και θα πρέπει να περιγράφει τα μέτρα που ελήφθησαν για τη διερεύνηση του παραπόνου και τον τρόπο επίλυσής του. Η απάντηση κοινοποιείται και στη γραμματεία που της χορηγεί αριθμό πρωτοκόλλου.
- 4.7. Η αλληλογραφία του παραπονούμενου και όλες οι πράξεις που σχετίζονται με την εξέταση και επίλυση του παραπόνου έχουν τον χαρακτήρα εμπιστευτικών εγγράφων και όλα τα εμπλεκόμενα μέρη δεσμεύονται να μην τις διαδίδουν ή κοινοποιούν σε άλλο πρόσωπο.

Άρθρο 5: Διαδικασία ενστάσεων

- 5.1. Εάν το παράπονο δεν επιλυθεί σε αυτό το στάδιο ή εάν ο παραπονούμενος δεν είναι ικανοποιημένος με την απόφαση του υπεύθυνου παραπόνων, ο φοιτητής/τρια μπορεί να επανέλθει, υποβάλλοντας σχετική ένσταση στον Πρόεδρο του Τμήματος. Η ένσταση υποβάλλεται στην γραμματεία του Τμήματος το αργότερο εντός 2 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της απόφασης σχετικά με το παράπονο.
- 5.2 Ο Πρόεδρος του Τμήματος θα διερευνήσει την ένσταση, θα έχει πρόσβαση σε όλο το φάκελο του παραπόνου και μπορεί, εφόσον το επιθυμεί, να καλέσει τον/την ενιστάμενο/η ή όποιο άλλο πρόσωπο κρίνει χρήσιμο, σε προφορική συζήτηση. Ο Πρόεδρος του Τμήματος αποφαινεται επί της ένστασης το συντομότερο δυνατό από την παραλαβή της. Η απόφαση κοινοποιείται στον/ην ενιστάμενο/η και στη γραμματεία του Τμήματος που χορηγεί αριθμό πρωτοκόλλου.

Άρθρο 6 : Τήρηση αρχείου

Όλα τα παράπονα και οι αποφάσεις επίλυσής τους καθώς και η τεκμηρίωσή τους τηρούνται σε αρχείο από τη γραμματεία του Προγράμματος έως το έτος αποφοίτησης των παραπονούμενων. Οι πληροφορίες αυτές διατηρούν πάντα τον χαρακτήρα τους ως εμπιστευτικές και είναι προσβάσιμες μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό.

Άρθρο 7: Εμπιστευτικότητα και Προστασία από αντίποινα

Το Πρόγραμμα και τα όργανα διοίκησής του δεν θα ανεχθούν καμία μορφή αντεκδίκησης εναντίον φοιτητών/τριών που υποβάλλουν παράπονο. Κάθε μορφή αντιποίνων θα θεωρείται παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας του Α.Π.Θ. και θα υπόκειται σε πειθαρχικές κυρώσεις.

Όλα τα παράπονα και οι σχετικές με αυτά έρευνες θα αντιμετωπίζονται με εμπιστευτικότητα και η Συντονιστική Επιτροπή του Μεταπτυχιακού λαμβάνει μέτρα για την προστασία της ιδιωτικότητας των παραπονούμενων και οποιωνδήποτε άλλων μερών εμπλέκονται στο παράπονο.



Άρθρο 8: Επικοινωνία

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων είναι διαθέσιμη σε όλους τους φοιτητές/τριες μέσω της ιστοσελίδας του Προγράμματος και του οδηγού σπουδών.

Άρθρο 9: Αναθεώρηση του κανονισμού

Ο κανονισμός αυτός θα επανεξετάζεται κάθε δύο χρόνια από τη Συντονιστική Επιτροπή του Μεταπτυχιακού, ώστε να διασφαλίζεται ότι παραμένει επίκαιρος. Τυχόν απαραίτητες αλλαγές θα γίνονται σε συνεννόηση με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των φοιτητών/τριών.

Άρθρο 10: Θέση σε ισχύ

Ο παρών κανονισμός τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έγκρισής του από τη Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος και εφαρμόζεται σε παράπονα που υποβάλλονται μετά την ημερομηνία εκείνη. Εφόσον το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης υιοθετήσει ενιαίο κανονισμό μηχανισμού παραπόνων, ο παρών κανονισμός καταργείται και υποκαθίσταται από τον αντίστοιχο κανονισμό του Α.Π.Θ. ως προς τα άρθρα που περιλαμβάνουν.