



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Σκοπός

Ο σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι να υλοποιήσει την πολιτική του Τμήματος 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 από τους παραπάνω, όπως αυτή περιγράφεται παρακάτω. Πιο συγκεκριμένα, το τμήμα 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 Τμήματος, της εξυπηρέτησης των φοιτητών του, καθώς και τη βελτίωση των διαδικασιών που διενεργούνται μέσα στο παραπάνω πλαίσιο και αφορά όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Η πολιτική αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας, παραπόνου ή προβλήματος όπως ενδεικτικά αναφέρονται:

- Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- Ελλιπής καθοδήγηση από τον καθηγητή σύμβουλο
- Συμπεριφορά από ακαδημαϊκό ή διοικητικό προσωπικό που δεν συνάδει με τις αρχές της ισότητας και της καταπολέμησης των διακρίσεων

Επιπρόσθετα, το Τμήμα διαθέτει τεκμηριωμένη διαδικασία (**Δ02-02: Διαδικασία Ανατροφοδότησης και Αντιμετώπισης Παραπόνων**) για τη λήψη και επίλυση των παραπόνων των ενδιαφερομένων μερών, την ανάληψη των κατά περίπτωση αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών και την τήρηση των σχετικών αρχείων.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία έχει σχεδιαστεί από την Ομάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης του Τμήματος Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού, η οποία είναι υπεύθυνη και για την εφαρμογή της και εμπλέκει το σύνολο του Διδακτικού και Διοικητικού Προσωπικού.

3. Σχετικά έγγραφα

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης (E01-01)

Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων (E01-02)

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ | Σελίδα 2 από 3 |
| | Κωδικός : Δ01-01 |
| ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ | ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ |

4. Ανατροφοδότηση

- 4.1 Το Τμήμα ενθαρρύνει τους φοιτητές του να συμπληρώνουν το **Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης (E01-01)**, 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 Τμήματος είναι περιορισμένες και μπορούν να βελτιωθούν. Τα στοιχεία που προκύπτουν από την ανάλυση του ερωτηματολογίου, καταγράφονται στο **Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων (E01-02)**.
- 4.3 Τα συμπεράσματα από την επεξεργασία των στοιχείων ανατροφοδότησης από τους φοιτητές, ανασκοπούνται από τη διοίκηση του Τμήματος και λαμβάνονται οι αναγκαίες αποφάσεις, όπου απαιτείται, για τη βελτίωση των υπηρεσιών που το Τμήμα προσφέρει.
- 4.4 Ο Πρόεδρος του Τμήματος 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 Ο πρόεδρος του Τμήματος λαμβάνει γνώση των παραπόνων που εκφράζονται και τα παραπέμπει στην αμέσως επόμενη συνεδρίαση της Συνέλευσης του Τμήματος να τα εξετάσει και να εξάγει σχετικό πόρισμα.

6. Εξέταση παραπόνων

- 6.1 Ο Πρόεδρος του Τμήματος καταγράφει τα παράπονα που έχουν υποβληθεί στο **Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων (E01-02)** και προσδιορίζει τους τομείς και τις δραστηριότητες του Τμήματος που πιθανόν να εμπλέκονται με το υπό διερεύνηση θέμα, με τον έλεγχο των σχετικών εγγράφων στα αντίστοιχα αρχεία.
- 6.2 Όταν ο Πρόεδρος του Τμήματος διαπιστώσει, από τα παράπονα που έχουν εκφραστεί ή από τα αποτελέσματα της έρευνας των αιτίων, παρεκκλίσεις σχετικά με τη συμμόρφωση του Τμήματος με τις πολιτικές και τις διαδικασίες που υιοθετεί, φροντίζει για τη διενέργεια

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ | Σελίδα 3 από 3 |
| | Κωδικός : Δ01-01 |
| ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ | ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ |

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 (E01-02)** σύμφωνα με τις αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης και η Γραμματεία ενημερώνει γραπτά τον φοιτητή ή τη φοιτήτρια που διατύπωσε τα παράπονα.

6. Τήρηση αρχείου

Η ΟΜΕΑ τηρεί Αρχείο με το σύνολο των παραπάνω εντύπων στο Αρχείο Καταγραφή Παραπόνων (A01).