



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΙΑΤΡΙΚΗΣ

ΠΜΣ «Στρατηγικές Αναπτυξιακής και Εφηβικής Υγείας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α10

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Όλα τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής (ΣΕ) του ΠΜΣ «Στρατηγικές Αναπτυξιακής και Εφηβικής Υγείας (πρώην Στρατηγικές Ανάπτυξης της Εφηβικής Υγείας)» αναγνωρίζουν πλήρως και χωρίς εξαιρέσεις, ότι η υποβολή, διαχείριση και επίλυση των ζητημάτων που προκύπτουν από την υποβολή παραπόνων ή/και ενστάσεων από τους φοιτητές/τριες είναι μια εξαιρετικά κρίσιμη διαδικασία για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε προσωπικό, εκπαιδευτικό και διοικητικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο αυτό, θεωρούν την υποβολή παραπόνων ή/και ενστάσεων από τους φοιτητές/τριες ως ευκαιρίες για βελτίωση, την ενθαρρύνουν και παρέχουν τις απαιτούμενες εγγυήσεις για την εξατομικευμένη διαχείρισή τους.

Πιο συγκεκριμένα, ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών λειτουργεί με βάση τα παρακάτω :

1. Για τη δυνατότητα υποβολής ένστασης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τη διαχείριση των ενστάσεων σχετικά με την σειρά κατάταξης στο στάδιο της επιλογής, οι υποψήφιοι ενημερώνονται από την Γραμματεία του ΠΜΣ κατά την ανάρτηση του πίνακα με τα προσωρινά αποτελέσματα.
2. Η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης ενστάσεων σχετικά με θέματα επαναληπτικών εξετάσεων κατά τη φοίτηση, προβλέπονται και περιγράφονται στον Κανονισμό σπουδών, πρακτικής άσκησης, εκπόνησης εργασιών και κινητικότητας του ΠΜΣ, όπως είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ.

Για ενστάσεις ή παράπονα που δεν εμπíπτουν στις περιπτώσεις (1) και (2) ακολουθούνται τα παρακάτω στάδια:

- α. Αρχικά, οι φοιτητές μπορούν να εκφράζουν τα παράπονά και τις ενστάσεις τους στον **Ακαδημαϊκό Σύμβουλο** που τους έχει ανατεθεί. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος καλείται εντός μίας εβδομάδα το μέγιστο να επιλύσει το πρόβλημα ή να δρομολογήσει την επίλυσή του, ενημερώνοντας το φοιτητή.
- β. Εφόσον δεν επιλυθεί το πρόβλημά τους μπορούν στη συνέχεια να απευθυνθούν στη **Συντονιστική Επιτροπή του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών** με τη συμπλήρωση του «Εντύπου υποβολής παραπόνων/ενστάσεων» (επισυνάπτεται), με κοινοποίηση στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο. Η Συντονιστική καλείται εντός μίας εβδομάδα το μέγιστο να επιλύσει το πρόβλημα ή να δρομολογήσει την επίλυσή του, ενημερώνοντας το φοιτητή.
- γ. Εφόσον δεν επιλυθεί το θέμα τους και στο στάδιο αυτό, μπορούν να απευθυνθούν στη **Γενική Συνέλευση του Τμήματος Ιατρικής** μέσω γραπτού αιτήματος στη Γραμματεία του Τμήματος με κοινοποίηση στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο και στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ.

Επισημαίνεται ότι σε κάθε ένα από τα παραπάνω στάδια και διαδικασίες τηρούνται απαρέγκλιτα τα ακόλουθα, τα οποία προφανώς δεσμεύουν, όπως τα παραπάνω, όλα τα μέλη ΔΕΠ και τη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ :

- Κάθε παράπονο ή/και ένσταση αντιμετωπίζονται άμεσα, με διακριτικότητα και αξιολογείται η κρίσιμότητά τους.
- Οι αρμόδιοι διαχείρισης των παραπόνων ή/και ενστάσεων ενεργούν άμεσα με συμβουλές ή/και διορθωτικές ενέργειες, ώστε το πρόβλημα να επιλυθεί και να αρθούν οι πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, εφόσον υπάρχουν.
- Η διαχείριση προσωπικών ζητημάτων γίνεται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις της αρχής προστασίας προσωπικών δεδομένων και ενημερώνονται μόνο τα άτομα απαιτούνται σε σχέση με τη φύση και το περιεχόμενο του παραπόνου.

Παράλληλα με την παραπάνω διαδικασία, αξίζει να σημειωθεί ότι στο ΕΚΠΑ έχει συσταθεί και λειτουργεί ο θεσμός του "**Συνηγούρου του Φοιτητή**", (https://www.uoa.gr/foitites/paroches_drastiriotites/synigoros_toy_foititi/), ο οποίος έχει σκοπό τη

διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος, εφόσον υπάρξει ανάγκη. Οι αρμοδιότητες του θεσμού είναι:

- Εξέταση αιτημάτων φοιτητών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά,
- Διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή με τα όργανα και τις υπηρεσίες Διοίκησης.
- Εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας και
- Ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Στοιχεία Επικοινωνίας: Ταχυδρομική Διεύθυνση: Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15 - 1ος όροφος), Τηλέφωνο: 210 368 8274, E-mail: sinigorosfititi@uoa.gr



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
**Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών**

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΤΜΗΜΑ ΙΑΤΡΙΚΗΣ

Π.Μ.Σ. «Στρατηγικές Αναπτυξιακής και Εφηβικής Υγείας»

Προς τη Συντονιστική Επιτροπή

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ*

Το Π.Μ.Σ. «Στρατηγικές Αναπτυξιακής και Εφηβικής», στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα στους φοιτητές του να διατυπώσουν τα παράπονα ή τις ενστάσεις τους, καθώς και να αναδείξουν τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν κατά τη φοίτησή τους.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: _____

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: _____

ΑΡ.ΜΗΤΡΩΟΥ: _____ ΕΞΑΜΗΝΟ ΦΟΙΤΗΣΗΣ: _____

ΤΗΛΕΦΩΝΟ: _____ E-MAIL: _____

Παρακαλούμε διατυπώστε με συνοπτικό και σαφή τρόπο το ζήτημα που σας απασχολεί ή το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε και αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ) του Π.Μ.Σ. Εάν επιθυμείτε συνάντηση με μέλος της Επιτροπής διατυπώστε το αίτημά σας.

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Αθήνα, _____
Ο/Η Αιτ _____

* Οι φοιτητές που έχουν ενδοιασμούς αποστολής ονομαστικής υποβολής του παραπόνου τους, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό τους ή άλλο μέλος της Συντονιστικής Επιτροπής να φέρει το θέμα τους στην Επιτροπή προς εξέταση.

Έντυπα Υποβολής Παραπόνων, στα οποία δεν έχουν συμπληρωθεί όλα τα απαραίτητα πεδία δεν εξετάζονται. Η Επιτροπή δεν λαμβάνει υπόψη και δεν αποστέλλει απάντηση σε μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και σε μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας.

Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής να συγκαλέσει ακρόαση των παραπονούμενων κατ' ιδίαν ή κατ' αντιπαράθεση.

Ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον εκάστοτε παραπονούμενο εντός του προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος (1 εβδομάδα).

Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.

Τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο: https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosorikon_dedomenon/. Η Επιτροπή μεριμνά ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων, με ταυτόχρονη προστασία των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία του ΠΜΣ.