



A13 ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ-ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών με τίτλο

«Αναζωογόνηση»

(Resuscitation and Emergency Care)

του τμήματος Μαιευτικής και του τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών της Σχολής Επιστημών
Υγείας και Πρόνοιας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και της Ιατρικής Σχολής του
Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών

Υποβολή Πρότασης για Πιστοποίηση

Φάκελος Πρότασης

Στοιχείο A13

Αριθμός Απόφασης ΓΣ 27/21-12-2021

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων από Φοιτητές/τριες

Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Διδρυματικού-Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών (ΔΔΠΜΣ) και στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/-τριών του ΔΔΠΜΣ «Αναζωογόνηση».

Στόχος είναι πρώτον, η διασφάλιση της ικανοποίηση των φοιτητών/τριων και δεύτερον, η διασφάλιση του κύρους του Μεταπτυχιακού. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Μεταπτυχιακό εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Ορισμοί

Παράπονο: η έκφραση δυσaréσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Μεταπτυχιακού, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του ΔΔΠΜΣ και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- I. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- II. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- III. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού
- IV. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος διοικητικού προσωπικού

Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/-τριες οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Οι φοιτητές/τριες δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών δεν συνάδει με:

1. Τους Κανόνες Σπουδών και Φοίτησης

2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στη(ν):

I. Διδασκαλία

II. Έρευνα

III. Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας

IV. Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα

V. Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων

VI. Μεταπτυχιακή Φοίτηση με Ερευνητικό Προσανατολισμό

VII. Εργασιακή Συμπεριφορά

VIII. Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων

IX. Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης

3. Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.

Σημείωση: Τα παράπονα που άπτονται θεμάτων ηθικής δεοντολογίας απευθύνονται από τους φοιτητές/τριες στους αρμόδιους από το νόμο και τον εσωτερικό κανονισμό του ΠΑΔΑ (αρ. 47), θεσμούς του ιδρύματος: Επιτροπή Δεοντολογίας ή/και Συνήγορος του Φοιτητή/τριας.

Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπονου

Διακρίνονται τρεις θεματικές κατηγορίες όπου ενδέχεται να προκύπτουν παράπονα φοιτητή/τριας, οι οποίες αφορούν σε:

A. Ακαδημαϊκά θέματα, όπως:

1. Διδασκαλία μαθήματος /εργαστηρίου

2. Ανατροφοδότηση/ Επικοινωνία με Διδάσκοντες / Επιβλέποντες Καθηγητές

3. Εξετάσεις

B. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής, όπως:

1. Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη)

2. Γραμματεία Τμήματος

3. Κέντρο Ψυχικής Υγείας
4. Εγκαταστάσεις
5. Διεθνή κινητικότητα φοιτητών
6. Οικονομικά θέματα
7. Θέματα Βιβλιοθήκης
8. Εργασιακά θέματα
9. Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
10. Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Πανεπιστημιούπολης
11. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

Γ. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης.

Σημαντική Σημείωση

Παράπονα για περιπτώσεις που αναφέρονται πιο κάτω, ρυθμίζονται μόνο από τις διαδικασίες επίλυσης ή/και ενστάσεων, όπως αυτές ορίζονται στις αντίστοιχες

Πολιτικές, Κώδικες Δεοντολογίας ή Κανόνες Φοίτησης:

- Αυτοδίκαιος τερματισμός φοίτησης
- Στέγαση στις φοιτητικές εστίες
- Βαθμολόγηση μαθήματος
- Παρενόχληση και Σεξουαλική Παρενόχληση

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: Εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/-τριας από μέλος του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ (στον υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στη γραμματεία), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Διευκρινίζεται ότι, παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.

Στάδιο 2: 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 ΔΔΠΜΣ 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 Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών

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 χρησιμοποιώντας το **ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** στο οποίο διατυπώνει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα-παράπονο που έχει, και που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Η Γραμματεία του ΔΔΠΜΣ διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον Διευθυντή του ΔΔΠΜΣ. Η Γραμματεία του ΔΔΠΜΣ τηρεί εμπιστευτικό αρχείο παραπόνων για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους. Πρόσβαση στο αρχείο έχει μόνον η Γραμματεία και ο Διευθυντής του ΔΔΠΜΣ.

Ο Διευθυντής του ΔΔΠΜΣ 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 Μεταπτυχιακού. Εάν ο Διευθυντής του ΔΔΠΜΣ κρίνει ότι ο φοιτητής/τρια χρήζει προστασίας, οφείλει να του προσφέρει τη δέουσα προστασία.

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά μέλος του διδακτικού/ερευνητικού/ διοικητικού προσωπικού του μεταπτυχιακού, ο Διευθυντής του ΔΔΠΜΣ υποχρεούται, προκειμένου να

συνεχιστεί η διαδικασία, να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο για παροχή προφορικών ή/και γραπτών διευκρινήσεων για την διευθέτηση του παραπόνου.

Ο Διευθυντής του ΔΔΠΜΣ με όλα τα στοιχεία που συλλέχθηκαν και σε συνεργασία με τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής, εξετάζουν το ζήτημα και προβαίνουν στις ενδεδειγμένες ενέργειες που θα επιλύουν το ζήτημα. Αν οι ενέργειες επίλυσης που προτάθηκαν από τη Συντονιστική Επιτροπή του ΔΔΠΜΣ γίνουν δεκτές από τον/την ενιστάμενο/η φοιτητή/τρια τότε η διαδικασία λήγει εδώ.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου στο τμήμα, ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε ο Διευθυντής του ΔΔΠΜΣ διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο όργανο του ιδρύματος. Σε περίπτωση διαβίβασης σε άλλο όργανο, π.χ. στην Επιτροπή Δεοντολογίας, τότε δεν τηρείται από τη Γραμματεία το αρχείο της ανωτέρω παραγράφου.

Εντός εύλογου 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-πaráπονο.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών
— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ-ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών με τίτλο
«Αναζωογόνηση»
(Resuscitation)

του τμήματος Μαιευτικής και του τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών της Σχολής Επιστημών
Υγείας και Πρόνοιας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και της Ιατρικής Σχολής του
Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς: ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΔΔΠΜΣ

Αριθ.Πρωτ.:

Το Διδρυματικό-Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην προσπάθεια του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με το Μεταπτυχιακό.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:	
ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:	
ΙΔΙΟΤΗΤΑ:	
Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:	
Τηλέφωνο/κινητό:	
E-mail:	

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονο σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

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

Αθήνα,

Ο/Η ΑΙΤ.....

ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΘΙΣΤΑ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΑΡΑΔΕΚΤΗ

