



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

## Παράρτημα Α10

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης  
Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών του  
ΔΠΜΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΒΙΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΙΑΤΡΙΚΗ**

## Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Σκοπός .....	3
Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων .....	3
Άρθρο 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης.....	4
Άρθρο 5. Εναλλακτικοί Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων .....	4

### **Άρθρο 1. Σκοπός**

Επιδίωξη του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΔΠΜΣ) είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, το ΔΠΜΣ διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωση τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα, σύμφωνα και με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του ΕΚΠΑ.

### **Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής**

Η διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΔΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών του ΔΠΜΣ, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του ΔΠΜΣ, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο εκάστοτε Διευθυντής του ΔΠΜΣ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του ΔΠΜΣ και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### **Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων**

Το ΔΠΜΣ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία.

Τα αρμόδια όργανα είναι η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (ΕΠΣ) και ο/η Διευθυντής/ρια του ΔΠΜΣ. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

#### *ΣΤΑΔΙΟ 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία*

Ο φοιτητής συζητά με μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ ή τον σύμβουλο φοιτητή, ή μέλος του διοικητικού /επιστημονικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση. Αν επέλθει η επίλυση του προβλήματος, δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

#### *ΣΤΑΔΙΟ 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία*

Εάν το πρόβλημα-παραπόνο δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με τον βαθμό βαρύτητας. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα από τον ίδιο τον φοιτητή και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο φοιτητής υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων του ΔΠΜΣ (βλ. παρακάτω) μέσω της ιστοσελίδας του ΔΠΜΣ. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του ΔΠΜΣ, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται και η διαδικασία διαμεσολάβησης που προηγήθηκε.

2. Η Γραμματεία του ΔΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του φοιτητή μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στον/στην Διευθυντή του ΔΠΜΣ.

3. Ο/Η Διευθυντής/τρια εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στην ΕΠΣ. Δύναται ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει τον ενδιαφερόμενο φοιτητή να εκφράσει τις απόψεις του πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες.

4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η ΕΠΣ μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΕΚΠΑ (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων).

5 Σε περίπτωση απόρριψης της ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη ΕΠΣ είναι οριστικές και αμετάκλητες. Στην περίπτωση που ο φοιτητής εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

#### **Άρθρο 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης**

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τη ΕΠΣ και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο φοιτητής για την οριστική απόφαση σχετικά με το αίτημά του.

#### **Άρθρο 5. Εναλλακτικοί Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων**

Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΠΜΣ και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους για ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

*Συνήγορος Φοιτητή*

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή έχει αρμοδιότητα για τα εξής θέματα:

- 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,
- ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.

*Επιτροπή Ισότητας των Φύλων*

Με απόφαση της Συγκλήτου συγκροτήθηκε στο ΕΚΠΑ Επιτροπή Ισότητας των Φύλων (Ε.Ι.Φ.) ως συμβουλευτικό όργανο της Συγκλήτου και των Διοικήσεων των Σχολών και Τμημάτων για την προώθηση της ισότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες της ακαδημαϊκής ζωής. Η Ε.Ι.Φ. έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού,
- παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα,

- παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά,
- παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση. Με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Α.Ε.Ι. ρυθμίζονται ειδικότερα τα θέματα υποστήριξης των θυμάτων διακριτικής μεταχείρισης από την Επιτροπή.

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Ημερομηνία:

Αριθ. Πρωτ.:

ΠΡΟΣ: Τη Γραμματεία του ΔΠΜΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΒΙΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΙΑΤΡΙΚΗ

Όνοματεπώνυμο:

Αρ. Μητρώου:

Έτος Σπουδών:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

*Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Αθήνα, .....

Ο/Η ΑΙΤ.....

### Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητων/-τριων υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το ΠΜΣ λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μου για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.
- Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΕΚΠΑ και στην ισχύουσα νομοθεσία.