



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α13

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

**«Αντιμετώπιση διαθλαστικών εκτροπών
και διαθλαστικές επεμβάσεις»**

ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΕΚΠΑ

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) «Αντιμετώπιση διαθλαστικών εκτροπών και διαθλαστικές επεμβάσεις» είναι η συνεχιζόμενη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης και των διοικητικών και λοιπών υπηρεσιών του στους φοιτητές του με βάση τις αρχές της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της ισονομίας. Για το σκοπό αυτό το ΠΜΣ διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική και άμεση διεκπεραίωσή τους σύμφωνα και με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΕΚΠΑ).

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλους τους ενεργούς μεταπτυχιακούς φοιτητές του ΠΜΣ «Αντιμετώπιση διαθλαστικών εκτροπών και διαθλαστικές επεμβάσεις». Η διαδικασία αυτή αφορά κάθε παράπονο ή ένσταση σχετιζόμενα με την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών, διοικητικών και λοιπών υπηρεσιών του ΠΜΣ. Πριν την κατάθεση παραπόνων ή ενστάσεων, οι Μεταπτυχιακοί Φοιτητές οφείλουν να έχουν μελετήσει τον Οδηγό Σπουδών, και τον Κανονισμό Λειτουργίας του ΠΜΣ «Αντιμετώπιση διαθλαστικών εκτροπών και διαθλαστικές επεμβάσεις» καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του ΕΚΠΑ, ώστε να γνωρίζουν με επάρκεια τα ακριβή δικαιώματα και υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή του μηχανισμού διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων είναι ο/η εκάστοτε Πρόεδρος της Ιατρικής Σχολής. Τα δεδομένα των παραπόνων-ενστάσεων και οι ενέργειες προς επίλυσή τους, καταγράφονται και αρχειοθετούνται σε ασφαλή χώρο στην Γραμματεία του ΠΜΣ ώστε να τηρείται το απόρρητο, με τελικό σκοπό την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους μεταπτυχιακούς φοιτητές.

Άρθρο 3. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Η διαχείριση των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων από το ΠΜΣ υλοποιείται σε καθορισμένα στάδια με αυστηρή προστασία των προσωπικών δεδομένων των εμπλεκόμενων μερών όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

Στάδιο 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία

Ο/Η μεταπτυχιακός φοιτητής/τρια συζητά με μέλος του Διδακτικού Προσωπικού ή με τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο ή με μέλος του Διοικητικού Προσωπικού ανάλογα με την φύση του προβλήματος ώστε να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημα εάν αυτό είναι δυνατόν.

Σε περίπτωση που το πρόβλημα επιλυθεί δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες.

Στάδιο 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία

Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί με την ανωτέρω διαδικασία, απαιτείται η επώνυμη γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης από τον ίδιο τον φοιτητή σύμφωνα με την παρακάτω διαδικασία:

1. Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημα του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος με την συμπλήρωση του ειδικού Εντύπου Υποβολής παραπόνων και Ενστάσεων του ΠΜΣ «Ρευματολογία-Μυοσκελετική Υγεία» (βλ. Παράρτημα) που είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα και την Γραμματεία του ΠΜΣ. Το συμπληρωμένο Έντυπο υποβάλλεται στην Γραμματεία της Επιτροπής Μεταπτυχιακών Σπουδών της Ιατρικής Σχολής του ΕΚΠΑ λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου.

2. Η Γραμματεία της Επιτροπής Μεταπτυχιακών Σπουδών διαβιβάζει το παράπονο/ένσταση του μεταπτυχιακού φοιτητή μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στον/στην Πρόεδρο της Ιατρικής Σχολής ή στον/στην Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ «Ρευματολογία-Μυοσκελετική Υγεία».

3. Ο/Η Πρόεδρος της Ιατρικής Σχολής ή ο/η Διευθυντής/τρια του ΠΜΣ «Ρευματολογία-Μυοσκελετική Υγεία» εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυσή του ενημερώνοντας κατά περίπτωση ή/και παραπέμποντας το ζήτημα στην Γενική Συνέλευση ή την Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών της Ιατρικής Σχολής. Υπάρχει η δυνατότητα κλήσης του/της φοιτητή/τριας για να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες.

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

Σε περίπτωση που το πρόβλημα επιλυθεί δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες.

Σε περίπτωση απόρριψης της ένστασης δεν γίνεται αποδεκτή νέα ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης ή της Επιτροπής Μεταπτυχιακών Σπουδών θεωρούνται οριστικές και αμετάκλητες.

Στην περίπτωση που ο/η μεταπτυχιακός φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για την εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 4. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μετά την ολοκλήρωση της διαχείρισης του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης και εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος ανάλογα με την βαρύτητα του θέματος ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο/η μεταπτυχιακός φοιτητής/τρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του.

Άρθρο 5. Άλλοι τρόποι και διαδικασίες υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθημάτων

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και φοιτήτριες έχουν την δυνατότητα μέσω των ερωτηματολογίων αξιολόγησης μαθημάτων που είναι διαθέσιμα για το ΠΜΣ, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν το διδακτικό και λοιπό προσωπικό του ΠΜΣ καθώς και τις συνολικές επιδόσεις του ΠΜΣ και να εκφράσουν την δυσανεμία

τους για ενδεχόμενα προβλήματα στις παρεχόμενες εκπαιδευτικές, διοικητικές και λοιπές υπηρεσίες.

Συνήγορος Φοιτητή

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή έχει καθιερωθεί στο ΕΚΠΑ (άρθρο 55, ν. 4009/2011) με σκοπό να μεσολαβεί μεταξύ των φοιτητών και του διδακτικού προσωπικού ή των διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος για την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας και διαφύλαξης της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- Την εξέταση αιτημάτων φοιτητών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά,
- Την διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή με τα όργανα και τις υπηρεσίες διοίκησης.
- Την εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας και
- Την 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. Οι φοιτητές μπορούν να επικοινωνούν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (sinigorosfititi@uoa.gr) ή δια ζώσης (Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15 - 1ος όροφος) με τον Συνήγορο του Φοιτητή για περισσότερες πληροφορίες.

Επιτροπή Ισότητας των Φύλων

Στο ΕΚΠΑ λειτουργεί με απόφαση της Συγκλήτου άμισθη 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 επιτροπή 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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Επώνυμο:.....
Όνομα:.....
Όνομα Πατέρα:.....
Αρ. Μητρώου:.....
Τηλέφωνο/κινητό:.....
e-mail:.....

**Προς
την Γραμματεία του ΠΜΣ
«Ρευματολογία-Μυοσκελετική Υγεία
της Ιατρικής Σχολής του ΕΚΠΑ**

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, λοιπές) ή για οποιοδήποτε άλλο ζήτημα

☐ Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα
ότι συναινώ στην επεξεργασία των
προσωπικών μου δεδομένων για το
σκοπό διαχείρισης του παρόντος
αιτήματος

☐ Επισυνάπτονται επιπλέον σχετικά έγγραφα

A series of horizontal dotted lines for writing.

Αθήνα,...../...../.....

Ο/Η Αιτών/ούσα