



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**  
**ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**  
**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**«ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΚΥΗΣΗΣ»**

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού**  
**διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων**  
**φοιτητών του ΠΜΣ**  
**«ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΚΥΗΣΗΣ» της Ιατρικής Σχολής ΕΚΠΑ**

## **Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

Έχοντας υπόψη τη διάταξη του Άρθρου 33, παρ. 1, περίπτωση ια' του Ν. 4957/2022 «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις ΦΕΚ Α 141/21.07.2022) για τη βελτίωση της λειτουργίας του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών και στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2023-24 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/-τριών του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Παθολογία της Κύησης» της Ιατρικής Σχολής ΕΚΠΑ. 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.

### **Άρθρο 1. Ορισμοί**

Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας 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.

### **Άρθρο 2. Σκοπός**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

1. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.
2. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
3. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών/τριων από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

### **Άρθρο 3. 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 :

- Τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν:
  - ο την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα
  - ο την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
  - ο τη προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
  - ο τη πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά

#### **Άρθρο 4. Συγκρότηση και ρόλος της επιτροπής διαχείρισης παραπόνων**

Η Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ «Παθολογία της Κύησης» ορίζει ότι για τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων φοιτητών/τριών ως υπευθύνους τον/τη Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ και τον Ακαδημαϊκό/ την Ακαδημαϊκή σύμβουλο. Αυτοί/ές δέχονται παράπονα και ενστάσεις μεταπτυχιακών φοιτητών, τα οποία άπτονται των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Θέματα που αφορούν στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.

Οι Υπεύθυνοι/ες δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο: [https://www.uoa.gr/to\\_panepistimio/prostasia\\_prosopikon\\_dedomenon/](https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/). Μεριμνούν 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 Τμήματος. Εάν κριθεί σκόπιμο κάποιο ζήτημα μπορεί να παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ.

#### **Άρθρο 5. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

Η διαδικασία που ακολουθείται αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται ακολούθως:

**Βήμα 1.** Ο διευθυντής/η διευθύντρια του ΠΜΣ και ο/η Ακαδημαϊκός Σύμβουλος είναι, τόσο στις ώρες συνεργασίας του/της όσο και καθημερινά, μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, διαθέσιμος/η να ενημερωθεί για τυχόν παράπονα των φοιτητών/φοιτητριών αναφορικά,

π.χ., με τη δυσκολία ενός σεμιναρίου, με τον υπερβολικό φόρτο εργασιών τον οποίο απαιτεί ένας διδάσκων/μία διδάσκουσα, με τη δυσχέρεια επικοινωνίας με τον διδάσκοντα/τη διδάσκουσα, με το περιεχόμενο ενός μαθήματος ή του ΠΜΣ συνολικά, με προβλήματα οργανωτικά ή διοικητικού χαρακτήρα, με τη συμπεριφορά διδασκόντων/ουσών ή συμφοιτητών/τριών ή και μέλους του διοικητικού προσωπικού.

**Βήμα 2.** Στη συνέχεια, εντός λίγων ημερών από τη λήψη του παραπόνου, οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες: για παράδειγμα: να ολοκληρώσει την ενημέρωσή του/της επικοινωνώντας με τον/τη διδάσκοντα/σα για τον οποίο/την οποία έχει διατυπωθεί το παράπονο, να φροντίσει να επιλυθεί το συγκεκριμένο πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίζει ο φοιτητής/η φοιτήτρια, επικοινωνώντας με τον ακαδημαϊκό ή τον διοικητικό παράγοντα, να καθοδηγήσει τον/την φοιτητή/τρια για τον τρόπο με τον οποίο δύναται να διαχειριστεί το πρόβλημά του/της.

#### **Άρθρο 6. Περιπτώσεις προσφυγής στον μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων**

Ειδικότερα, οι φοιτητές και οι φοιτήτριες μπορούν να ενημερώνουν απευθείας τον Διευθυντή/ τη Διευθύντρια του ΠΜΣ για θέματα που σχετίζονται με:

- την ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
- την καταπολέμηση της σεξουαλικής παρενόχλησης
- την επικοινωνία με διδάσκοντες/διδάσκουσες
- το ωρολόγιο πρόγραμμα
- τη γραμματειακή υποστήριξη
- θέματα ασφάλειας και υγείας

Μπορούν απευθείας να ενημερώνουν τον /την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο για θέματα ερευνητικά, όπως:

- την ανατροφοδότηση αναφορικά με τις εργασίες και τη συνολικότερη επίδοση των φοιτητών/φοιτητριών
- τη φυσική ή την ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες του Πανεπιστημίου
- διαχείριση του άγχους και του φόρτου εργασίας.

Στην περίπτωση κατά την οποία, μετά την ολοκλήρωση της διαχείρισης του παραπόνου από τον/την Διευθυντή/τρια, ή τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται, μπορεί να υποβάλει το παράπονό του/της στη ΣΕ του ΠΜΣ, είτε γραπτά είτε προφορικά. Στην περίπτωση που δεν μείνει ικανοποιημένος/η ούτε από αυτή

τη φάση της διαχείρισης του παραπόνου, μπορεί να αποταθεί γραπτά στον/στην Πρόεδρο της Ιατρικής Σχολής και στη συνέχεια στη Συνέλευση της Ιατρικής Σχολής. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος έχει οριστικό χαρακτήρα. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική. Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων αποσκοπεί στην επίλυση κάθε προβλήματος. Ενθαρρύνεται η άμεση επικοινωνία με τον Διευθυντή/ τη Διευθύντρια του ΠΜΣ ή με τον/την Ακαδημαϊκό σύμβουλο. Σημειώνεται ότι οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Διευθυντή/ τη Διευθύντρια του ΠΜΣ ή στον/στην Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους/τις απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

