



**Μ3.2. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ**



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Δημόσιας Υγείας
Τμήμα Δημόσιας και Κοινωνικής Υγείας



**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών**

Δεκέμβριος 2023

Περιεχόμενα

Άρθρο 1 Εισαγωγή.....	4
Άρθρο 2 Σκοπός.....	4
Άρθρο 3 Πεδίο Εφαρμογής.....	5
Άρθρο 4 Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων	7
Παράρτημα Ι.....	10



Άρθρο 1 | Εισαγωγή

- 1.1 Το Τμήμα Δημόσιας και Κοινοτικής Υγείας εφαρμόζει για το σύνολο των ΠΜΣ του τον «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών», όπως αυτός προβλέπεται στο πλαίσιο της λειτουργίας της Σχολής Δημόσιας Υγείας και του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και μέσω του θεσμού του Συνηγόρου του Φοιτητή (<https://advedu.uniwa.gr/>). Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.
- 1.2 Ως «Παράπονο», θεωρείται εφεξής η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών (εκπαιδευτικών και διοικητικών).
- 1.3 Στο πλαίσιο του παρόντος και για την οικονομία της ανάγνωσης και μελέτης του εγγράφου οποιαδήποτε αναφορά σε φυσικό πρόσωπο γίνεται στο α' ενικό ή πληθυντικό πρόσωπο του αρσενικού γένους, χωρίς να περιορίζεται η ελευθερία έκφρασης και αυτοπροσδιορισμού κάθε υποκειμένου.
- 1.4 Η διαχείριση και προστασία των προσωπικών δεδομένων που υπόκεινται στον παρόντα κανονισμό πραγματοποιείται σύμφωνα με τον «Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας» του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, ο οποίος είναι διαθέσιμος στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://research-ethics-committee.uniwa.gr/kodikas-deontologias/>.

Άρθρο 2 | Σκοπός

- 2.1 Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές των ΠΜΣ 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 από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού
 4. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος διοικητικού προσωπικού

Άρθρο 3 | Πεδίο Εφαρμογής

3.1 Προφορικό ή/και γραπτό παράπονο υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του ΠΜΣ δεν συνάδει με:

1. Τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης
2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στη(ν):
 - Διδασκαλία
 - Έρευνα
 - Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
 - Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα
 - Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
 - Μεταπτυχιακή Φοίτηση με Ερευνητικό Προσανατολισμό
 - Εργασιακή Συμπεριφορά
 - Ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
 - 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. Νοείται ότι οι φοιτητές οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών και Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στα ΠΜΣ.

Επίσης αναμένεται από τους φοιτητές να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό τους για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι αναμένεται ότι θα ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

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

1. Ακαδημαϊκά θέματα, όπως:

- Διδασκαλία μαθήματος/εργαστηρίου
- Ανατροφοδότηση / Επικοινωνία με Διδάσκοντες / Επιβλέποντες Καθηγητές
- Εξετάσεις

2. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής, όπως:

- Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη)
- Γραμματεία Τμήματος
- Κέντρο Ψυχικής Υγείας
- Εγκαταστάσεις
- Διεθνή κινητικότητα φοιτητών
- Οικονομικά θέματα
- Θέματα Βιβλιοθήκης
- Εργασιακά θέματα
- Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
- Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Πανεπιστημιούπολης
- Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

3. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης

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 Κανονισμούς Φοίτησης:

1. Αυτοδίκαιος τερματισμός φοίτησης
2. Στέγαση στις φοιτητικές εστίες
3. Βαθμολόγηση μαθήματος
4. Παρενόχληση και Σεξουαλική Παρενόχληση

Άρθρο 4 | Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων

4.1 Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνων δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή ή αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

4.2 Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

Τα παρακάτω βήματα εφαρμόζεται για το σύνολο των θεματικών κατηγοριών των παραπόνων της παραγράφου 3.2 του παρόντος.

Βήμα 1^ο: Απευθείας επίλυση

Ο φοιτητής, σύμφωνα και με την καθοδήγηση που θα λάβει από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό του, ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο άτομο, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης ή εξυπηρέτησης. Ο φοιτητής θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Διευκρινίζεται ότι, παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.

Βήμα 2^ο: Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

Βήμα 3^ο: Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Πρόεδρο του Τμήματος

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε ο φοιτητής, μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στον Πρόεδρο του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο «ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ» (βλ. Παράρτημα Ι), στο οποίο αναφέρεται μεταξύ άλλων και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Στην συνέχεια, ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος του Τμήματος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τέταρτου (4^{ου}) βήματος της παρούσας διαδικασίας. Τέλος, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, και αναλόγως της φύσης του προβλήματος, και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο που έχει διατυπώσει.

Βήμα 4^ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση του Παραπόνου

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου (Βήμα 3^ο), και πριν την οριστική απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο «ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ» (βλ. Παράρτημα 1) στο οποίο αναφέρεται μεταξύ άλλων και η διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης του Τμήματος στο στάδιο της

Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.



Παράρτημα Ι



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Δημόσιας Υγείας
Τμήμα Δημόσιας και Κοινωνικής Υγείας

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Προς: Προέδρο Τμήματος Δημόσιας και Κοινωνικής Υγείας

Αρ. Αναφοράς εγγράφου (συμπληρώνεται από τον/την παραλήπτη/τρια):

.....

Όνοματεπώνυμο:.....

Αριθμός Ταυτότητας:.....

Τίτλος ΠΜΣ:.....

Έτος Φοίτησης:.....

Τηλέφωνο/κινητό: E-mail:.....

Θέμα Παραπόνου:.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου. Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Υπογραφή Αιτητή/ριας:.....

Ημερομηνία:.....

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.