



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

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών του ΠΜΣ
«Κλινικές Μελέτες:
Σχεδιασμός και Εκτέλεση»**

Περιεχόμενα

Άρθρο 1 Εισαγωγή	3
Άρθρο 2 Σκοπός	3
Άρθρο 3 Πεδίο Εφαρμογής	3
Άρθρο 4 Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων	4
Παράρτημα ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	6

Άρθρο 1 | Εισαγωγή

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και της εμπέδωσης των αρχών της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της χρηστής διοίκησης, το ΠΜΣ «Κλινικές Μελέτες: Σχεδιασμός και Εκτέλεση» της Ιατρικής Σχολής ΕΚΠΑ εφαρμόζει θεσμοθετημένη Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων.

Η διαδικασία αφορά το σύνολο των παραπόνων που σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών του Προγράμματος.

Για την καταγραφή παραπόνων και ενστάσεων διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή, στην επίσημη ιστοσελίδα του ΠΜΣ (clinicaltrials-msc.med.uoa.gr), το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων», το οποίο συμπληρώνεται από τον/την φοιτητή/τρια.

Ως «παράπονο» ορίζεται η τεκμηριωμένη έκφραση δυσαρέσκειας φοιτητή/τριας, η οποία απορρέει από απόκλιση μεταξύ των εύλογων προσδοκιών του/της και του επιπέδου των παρεχόμενων ακαδημαϊκών ή διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 2 | Σκοπός

Η παρούσα πολιτική απευθύνεται στους/στις ενεργούς φοιτητές/τριες του ΠΜΣ και αποσκοπεί:

- Στη δίκαιη, αντικειμενική και έγκαιρη εξέταση παραπόνων
- Στην αποκατάσταση πιθανών δυσλειτουργιών
- Στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας του Προγράμματος

Ενδεικτικά, η διαδικασία ενεργοποιείται σε περιπτώσεις:

1. Διαφωνιών σε θέματα σπουδών και φοίτησης
2. Ανάρμοστης συμπεριφοράς μέλους ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
3. Ελλιπούς ακαδημαϊκής καθοδήγησης
4. Ελλιπούς διοικητικής υποστήριξης

Άρθρο 3 | Πεδίο Εφαρμογής

Παράπονο (προφορικό ή/και γραπτό) δύναται να υποβληθεί όταν πράξη ή απόφαση μέλους προσωπικού ή συλλογικού οργάνου του ΠΜΣ δεν συνάδει με:

1. Τον Κανονισμό Σπουδών και Φοίτησης
2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στη(ν):
 - Τη διδασκαλία
 - Την έρευνα
 - Την αποδεκτή χρήση υπηρεσιών και συστημάτων ΤΠΕ
 - Τη διανοητική ιδιοκτησία και τα πνευματικά δικαιώματα
 - Την προστασία προσωπικών δεδομένων
 - Την ισότητα και την καταπολέμηση διακρίσεων

- Την πρόληψη και αντιμετώπιση παρενόχλησης και σεξουαλικής παρενόχλησης

Οι φοιτητές/τριες ενθαρρύνονται πρωτίστως να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλό τους για καθοδήγηση και υποστήριξη σε ζητήματα που επηρεάζουν τη φοίτησή τους.

Οι βασικές θεματικές κατηγορίες παραπόνων περιλαμβάνουν:

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

1. Ακαδημαϊκά ζητήματα

- Διδασκαλία μαθημάτων ή εργαστηρίων
- Ανατροφοδότηση και επικοινωνία με διδάσκοντες/επιβλέποντες
- Διαδικασία εξετάσεων

2. Υπηρεσίες υποστήριξης

- Θέματα σπουδών και φοιτητικής μέριμνας
- Λειτουργία Γραμματείας
- Υποδομές και εγκαταστάσεις
- Οικονομικά ζητήματα
- Βιβλιοθήκη
- Θέματα ασφάλειας και υγείας
- Φυσική και ηλεκτρονική πρόσβαση
- Εργασιακά ζητήματα που επηρεάζουν τη φοίτηση

3. Θέματα παρενόχλησης ή σεξουαλικής παρενόχλησης

Άρθρο 4 | Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί αυτόματη αντίδραση σε οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα. Η καλή πίστη, ο διάλογος και η προσπάθεια άτυπης επίλυσης προηγούνται της επίσημης διαδικασίας.

Το ίδιο έντυπο χρησιμοποιείται σε όλα τα στάδια της διαδικασίας και υποβάλλεται μέσω της Γραμματείας του ΠΜΣ, η οποία μεριμνά για την πρωτοκόλληση και τη διαβίβασή του στον εκάστοτε αρμόδιο αποδέκτη.

Βήμα 1: Άτυπη Επίλυση

Ο/Η φοιτητής/τρια, σε συνεργασία με τον/την Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο, ενθαρρύνεται να απευθυνθεί απευθείας στο αρμόδιο πρόσωπο για τη διερεύνηση και επίλυση του ζητήματος.

Το παράπονο θα πρέπει να υποβάλλεται εντός τριάντα (30) ημερών από την εμφάνιση του προβλήματος.

Βήμα 2: Εξέταση από τον/την Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο

φόσον η άτυπη διαδικασία δεν οδηγήσει σε ικανοποιητική επίλυση, ο/η φοιτητής/τρια υποβάλλει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνου» στη Γραμματεία του ΠΜΣ, η οποία το διαβιβάζει στον/στην Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο.

Ο/Η Ακαδημαϊκός/ή Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο, δύναται να καλέσει τον/την φοιτητή/τρια σε ακρόαση και να ζητήσει τη συνδρομή άλλων μελών του Τμήματος, προκειμένου να προτείνει τεκμηριωμένη λύση.

Βήμα 3ο: Διοικητική Εξέταση από τον Πρόεδρο του Τμήματος

Σε περίπτωση που το ζήτημα δεν επιλυθεί στο προηγούμενο στάδιο, ο/η φοιτητής/τρια επανυποβάλλει το ίδιο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνου» μέσω της Γραμματείας, δηλώνοντας ότι έχει προηγηθεί εξέταση από τον/την Ακαδημαϊκό/ή Σύμβουλο.

Η Γραμματεία προβαίνει σε πρωτοκόλληση και διαβιβάζει το έντυπο στον Πρόεδρο του Τμήματος για διοικητική διερεύνηση.

Ο Πρόεδρος:

- Προβαίνει σε διερεύνηση
- Μπορεί να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια
- Ζητά τη συνδρομή αρμόδιων οργάνων
- Δύναται να παραπέμψει το θέμα στη Συνέλευση του Τμήματος

Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται εγγράφως για την έκβαση της διαδικασίας εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του ζητήματος.

Εάν το θέμα παραπεμφθεί στη Συνέλευση στο στάδιο αυτό, η απόφαση είναι οριστική.

Βήμα 4ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση του Παραπόνου

Εφόσον δεν έχει ήδη αποφανθεί η Συνέλευση κατά το προηγούμενο στάδιο, ο/η φοιτητής/τρια δύναται να υποβάλει ένσταση εγγράφως προς τη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου, με πλήρη αναφορά των προηγούμενων σταδίων.

Η απόφαση της Συνέλευσης είναι τελική και οριστική.

Παράρτημα | ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Προς: (Ακαδημαϊκό Σύμβουλο / Πρόεδρο Τμήματος Ιατρικής Σχολής).....

Αρ. Πρωτοκόλλου εγγράφου (συμπληρώνεται από την Γραμματεία):.....

Ονοματεπώνυμο:.....

Αριθμός Μητρώου:.....

Εξάμηνο Φοίτησης:.....

Τηλέφωνο: 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

Αιτούμενου/ης:.....

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.