



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΣΧΟΛΗ: ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α13

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

ΤΟΥ

ΠΜΣ «Υγεία της Γυναίκας»

(MSc in Women's Health)

της Ιατρικής Σχολής του ΕΚΠΑ

ΑΘΗΝΑ 2025

Κάτωθι παρατίθεται ο Κανονισμός Λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του ΠΜΣ «Υγεία της Γυναίκας» (MSc in Women's Health) της Ιατρικής Σχολής του ΕΚΠΑ , όπως έχει εγκριθεί από την Διεύθυνση του ΠΜΣ και τη Συντονιστική Επιτροπή μετά από συνεδρίαση.

ΑΡΘΡΟ 1. ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1.1. 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) και αποσκοπώντας στην ενίσχυση της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και στη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, η Ε.Π.Σ. του ΠΜΣ «Υγεία της Γυναίκας» (MSc in Women's Health) της Ιατρικής Σχολής του ΕΚΠΑ συγκροτεί Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών.

1.2. Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων είναι τριμελής και έχει ετήσια θητεία, η οποία μπορεί να ανανεωθεί χωρίς περιορισμό.

1.3. Η Επιτροπή αποτελείται από δύο μέλη που μετέχουν στο διδακτικό έργο ΠΜΣ και τον/την Διευθυντή/ρια του ΔΠΜΣ που ορίζεται αυτοδικαίως ως Πρόεδρος της Επιτροπής. Μέλη της Επιτροπής δύνανται να είναι μέλη Ακαδημαϊκού και Ερευνητικού Προσωπικού (ΔΕΠ) ανεξαρτήτως βαθμίδας, Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (ΕΔΙΠ), μη μέλη ΔΕΠ που ασκούν διδακτικό έργο στο ΠΜΣ.

ΑΡΘΡΟ 2. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

2.1. Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις φοιτητών/τριών του ΠΜΣ, οι οποίοι καλούνται να συμπληρώσουν τη φόρμα που είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ.

2.2. Τα παράπονα και οι ενστάσεις θα πρέπει να αφορούν τις παρεχόμενες από το ΠΜΣ υπηρεσίες. Θέματα που σχετίζονται με αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.

2.3. Τα μέλη της Επιτροπής δεσμεύονται από την πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων του ΕΚΠΑ (https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/) και σε καμία περίπτωση δεν παραβιάζουν την ιδιωτικότητα των φοιτητών/τριών.

2.4. Οι φοιτητές/τριες μπορούν να αποτείνονται για ακρόαση παραπόνου-προβλήματος στον/στην Ακαδημαϊκό/η τους Σύμβουλο του/της, ο/η οποίος/α οποίος εξετάζει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και προτείνει λύσεις.

2.5. Η Επιτροπή αποφασίζει οριστικά και αμετακλήτως για το κάθε ζήτημα που της παρουσιάζεται. Εάν το κρίνει σκόπιμο μπορεί να παραπέμψει κάποιο ζήτημα στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ ή στα αρμόδια όργανα του ΕΚΠΑ.

ΆΡΘΡΟ 3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

3.1. Οι φοιτητές/τριες συμπληρώνουν το έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων που βρίσκεται αναρτημένο στην Ιστοσελίδα του ΠΜΣ και το αποστέλλουν στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιτροπής.

3.2. Σε ορισμένες περιπτώσεις οι φοιτητές/τριες μπορούν να αναφέρουν κάποιο παράπονο ή ένσταση σε προφορική ακρόαση που κανονίζουν κατόπιν ραντεβού με μέλος της Επιτροπής.

3.2. Η Επιτροπή συνεδριάζει τακτικά, ώστε να συζητούνται όλα τα ζητήματα παραπόνων και ενστάσεων που έχουν αποσταλεί είτε μέσω της αποστολής του εντύπου είτε μέσω προφορικής ακρόασης με μέλη της Επιτροπής.

3.3. Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων μπορεί, αν το κρίνει σκόπιμο, να παραπέμπει τα ζητήματα που της γνωστοποιούνται στα αρμόδια όργανα του ΠΜΣ (Ε.Π.Σ), του Τμήματος (Συνέλευση) ή του ΕΚΠΑ γενικότερα.

3.4. Η απόφαση της Επιτροπής είναι οριστική και αμετάκλητη. Δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης ένστασης κατά των αποφάσεων της Επιτροπής.

3.5. Η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων οφείλει να ενημερώνει τους παραπονούμενους/ες φοιτητές/τριες για την πορεία και την τελική απόφαση επί των ενστάσεών τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς την Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

Αριθμός Μητρώου:

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 κλπ).

.....
.....

() Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου.

() Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Ημερομηνία

Υπογραφή

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