ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΠΑΘΗΣΕΙΣ ΜΑΣΤΟΥ»
Ιατρική Σχολή ΕΚΠΑ

ΠΜΣ
ΠΑΘΗΣΕΙΣ ΜΑΣΤΟΥ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Ιατρική Σχολή
Εθνικό και Καποδιστριακό
Πανεπιστήμιο Αθηνών

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Ιατρική Σχολή Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών

> *Στο πλαίσιο της λειτουργίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) «Παθήσεις Μαστού» έχει υιοθετηθεί και εφαρμόζεται ο Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών της Ιατρικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, ο οποίος ακολουθεί. Ο Κανονισμός έχει λάβει ομόφωνα έγκριση από τη Συντονιστική Επιτροπή του Π.Μ.Σ. στη 10η συνεδρίασή της, στις 08/01/2024.*

Όλα τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής (Σ.Ε.) του Π.Μ.Σ. «Παθήσεις Μαστού» αναγνωρίζουν πλήρως και χωρίς εξαιρέσεις ότι η υποβολή, διαχείριση και επίλυση των ζητημάτων που προκύπτουν από την υποβολή παραπόνων ή/και ενστάσεων από τους φοιτητές/τριες είναι μια εξαιρετικά κρίσιμη διαδικασία για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε προσωπικό, εκπαιδευτικό και διοικητικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο αυτό, θεωρούν την υποβολή παραπόνων ή/και ενστάσεων από τους φοιτητές/τριες ως ευκαιρίες για βελτίωση, την ενθαρρύνουν και παρέχουν τις απαιτούμενες εγγυήσεις για την εξατομικευμένη διαχείρισή τους.

Πιο συγκεκριμένα, ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών λειτουργεί με βάση τα παρακάτω:

1. Για τη δυνατότητα υποβολής ένστασης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, και τη διαχείριση των ενστάσεων σχετικά με τη σειρά κατάταξης στο στάδιο της επιλογής, οι υποψήφιοι ενημερώνονται από τη Γραμματεία του Π.Μ.Σ. κατά την ανάρτηση του πίνακα με τα προσωρινά αποτελέσματα.
2. Η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης ενστάσεων σχετικά με θέματα επαναληπτικών εξετάσεων κατά τη φοίτηση προβλέπεται και περιγράφεται στον Κανονισμό Σπουδών, Πρακτικής Άσκησης, Κινητικότητας και Εκπόνησης Εργασιών του Π.Μ.Σ., όπως είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ.

Για ενστάσεις ή παράπονα που δεν εμπίπτουν στις περιπτώσεις (1) και (2) ακολουθούνται τα παρακάτω στάδια:

α. Αρχικά, οι φοιτητές μπορούν να εκφράζουν τα παράπονα και τις ενστάσεις τους στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο που τους έχει ανατεθεί. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος καλείται, εντός μίας εβδομάδας το μέγιστο, να επιλύσει το πρόβλημα ή να δρομολογήσει την επίλυσή του, ενημερώνοντας τον φοιτητή.

β. Εφόσον δεν επιλυθεί το πρόβλημά τους, μπορούν στη συνέχεια να απευθυνθούν στη Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών με τη συμπλήρωση του «Εντύπου υποβολής παραπόνων/ενστάσεων» (επισυνάπτεται), με κοινοποίηση στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο. Η Συντονιστική Επιτροπή καλείται, εντός μίας εβδομάδας το μέγιστο, να επιλύσει το πρόβλημα ή να δρομολογήσει την επίλυσή του, ενημερώνοντας τον φοιτητή.

γ. Εφόσον δεν επιλυθεί το θέμα τους και στο στάδιο αυτό, μπορούν να απευθυνθούν στη Συνέλευση της Ιατρικής Σχολής μέσω γραπτού αιτήματος στη Γραμματεία της Σχολής, με κοινοποίηση στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο και στη Συντονιστική Επιτροπή του Π.Μ.Σ.

Επισημαίνεται ότι σε καθένα από τα παραπάνω στάδια και διαδικασίες τηρούνται απαρέγκλιτα τα ακόλουθα, τα οποία προφανώς δεσμεύουν, όπως τα παραπάνω, όλα τα μέλη Δ.Ε.Π. και τη Συντονιστική Επιτροπή του Π.Μ.Σ.:

- Κάθε παράπονο ή/και ένσταση αντιμετωπίζεται άμεσα και με διακριτικότητα, και αξιολογείται η κρισιμότητά του.
- Οι αρμόδιοι για τη διαχείριση των παραπόνων ή/και ενστάσεων ενεργούν άμεσα με συμβουλές ή/και διορθωτικές ενέργειες, ώστε το πρόβλημα να επιλυθεί και να αρθούν οι πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, εφόσον υπάρχουν.
- Η διαχείριση προσωπικών ζητημάτων γίνεται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις της αρχής προστασίας προσωπικών δεδομένων και ενημερώνονται μόνο τα άτομα που απαιτούνται σε σχέση με τη φύση και το περιεχόμενο του παραπόνου.

Παράλληλα με την παραπάνω διαδικασία, αξίζει να σημειωθεί ότι στο ΕΚΠΑ έχει συσταθεί και λειτουργεί ο θεσμός του «Συνηγόρου του Φοιτητή» (https://www.uoa.gr/foitites/paroches_drastiriotites/synigoros_toy_foititi/), ο οποίος έχει σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, εφόσον υπάρξει ανάγκη.

Οι αρμοδιότητες του θεσμού είναι:

- Εξέταση αιτημάτων φοιτητών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά,
- Διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή με τα όργανα και τις υπηρεσίες Διοίκησης,
- Εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας και
- Ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Στοιχεία Επικοινωνίας: Ταχυδρομική Διεύθυνση: Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15, 1ος όροφος), Τηλέφωνο: 210 368 8274, E-mail: sinigorosfititi@uoa.gr

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν Πανεπιστήμιον Αθηνών
ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837

ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΧΟΛΗ
Π.Μ.Σ. «Παθήσεις Μαστού»

Προς τη Συντονιστική Επιτροπή

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ*

Το Π.Μ.Σ. «Παθήσεις Μαστού», στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα στους φοιτητές του να διατυπώσουν τα παράπονα ή τις ενστάσεις τους, καθώς και να αναδείξουν τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν κατά τη φοίτησή τους.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:.....

ΑΡ. ΜΗΤΡΩΟΥ:.....

ΕΞΑΜΗΝΟ ΦΟΙΤΗΣΗΣ:.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ:..... E-MAIL:.....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συνοπτικό και σαφή τρόπο το ζήτημα που σας απασχολεί ή το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε και αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.) του Π.Μ.Σ. Εάν επιθυμείτε συνάντηση με μέλος της Επιτροπής, διατυπώστε το αίτημά σας.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☐ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Αθήνα, ...

Ο/Η Αιτ.....

* Οι φοιτητές που έχουν ενδοιασμούς για την ονομαστική υποβολή του παραπόνου τους έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό τους ή από άλλο μέλος της Συντονιστικής Επιτροπής να φέρει το θέμα τους στην Επιτροπή προς εξέταση.

Έντυπα Υποβολής Παραπόνων, στα οποία δεν έχουν συμπληρωθεί όλα τα απαραίτητα πεδία, δεν εξετάζονται. Η Επιτροπή δεν λαμβάνει υπόψη και δεν αποστέλλει απάντηση σε μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και σε μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής να συγκαλέσει ακρόαση των παραπονούμενων κατ' ιδίαν ή κατ' αντιπαράθεση. Ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον εκάστοτε παραπονούμενο εντός του προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος (1 εβδομάδα). Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και τις τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί. Τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο: https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/.

Η Επιτροπή μεριμνά 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 Π.Μ.Σ.