



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

Παράρτημα Α13

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

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΑΡΘΡΟ 1: Σκοπός.....	2
ΑΡΘΡΟ 2: Ορισμοί.....	2
ΑΡΘΡΟ 3: Πεδίο Εφαρμογής.....	4
ΑΡΘΡΟΝ 4: Διαχείριση παραπόνων	4
ΑΡΘΡΟ 5: Δικαίωμα ενημέρωσης.....	6

ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΑΡΘΡΟ 1: ΣΚΟΠΟΣ

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί η «**Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων**» των μεταπτυχιακών φοιτητών/φοιτητριών της Ιατρικής Σχολής ΕΚΠΑ. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Π.Μ.Σ. της Ιατρικής Σχολής εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Η διαδικασία περιγράφεται ως ακολούθως :

Για την καταγραφή των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών/τριών του Π.Μ.Σ. είναι διαθέσιμο σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ. <https://www.immunology-postgrad-medical-uoa.com/> το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» το οποίο συμπληρώνει ο φοιτητής/τρια.

Ειδικότεροι στόχοι θέσπισης του κανονισμού αυτού, είναι να οριστούν προκειμένου να εφαρμοστούν οι διαδικασίες για την αξιόπιστη, συστηματική και διαρκώς βελτιούμενη αντιμετώπιση δυσκολιών, που συναντά ο/η φοιτητής/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της. Επίσης, να καθοριστούν τα κανονιστικά πρότυπα μέσω των οποίων θα γίνεται πιο αξιόπιστη, εύχρηστη και συστηματική η ανάλυση και αντιμετώπιση των παραπόνων και ενστάσεων που ενδέχεται να προκύψουν σε κάθε φοιτητή/τρια, ώστε να συμβάλλουν στη βελτίωση της μαθησιακής και διδακτικής εμπειρίας του/της, καθώς και στην εύρυθμη λειτουργία όλων των Προγραμμάτων Σπουδών της Ιατρικής Σχολής ΕΚΠΑ. Επιπροσθέτως, θα δημιουργηθεί ένα πλαίσιο στήριξης με βάση τον/την φοιτητή/τρια, το οποίο θα συμβάλλει στον επανασχεδιασμό και στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων σπουδών και υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 2 : ΟΡΙΣΜΟΙ

Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση διαμαρτυρίας (προφορική ή γραπτή) ενός/μιας φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών ακαδημαϊκών Τμημάτων του Πανεπιστημίου.

Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας από τον/την φοιτητή/τρια αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

Οι λόγοι με βάση τους οποίους οι φοιτητές/τριες θα διατυπώσουν και θα

υποβάλουν είτε γραπτά είτε προφορικά παράπονα, σχετίζονται με:

1) Προβλήματα που προκύπτουν από ενέργειες ή αποφάσεις μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση κανονισμών σπουδών και φοίτησης.
- Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών που αφορούν στη διδασκαλία και την έρευνα.
- Προβλήματα που αφορούν σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας.
- Προβλήματα στην αλληλεπίδραση φοιτητή/τριας-διδάσκοντα.
- Προβλήματα που αφορούν στο πνεύμα συνεργασίας ανάμεσα στους φοιτητές και στα μέλη του επιστημονικού προσωπικού της πανεπιστημιακής κοινότητας, καθώς και στην ισότιμη αντιμετώπιση όλων των φοιτητών/τριών.
- Θέματα, που προκύπτουν από τη μη τήρηση της συνέπειας (ωράρια, μη έγκαιρη γνωστοποίηση αλλαγών, έκτακτη αντικατάσταση διδάσκοντα κ.λπ.), που αφορούν στην εκπαιδευτική διαδικασία.
- Θέματα που προκύπτουν από ανάρμοστη συμπεριφορά του ακαδημαϊκού προσωπικού ή θέματα παρενόχλησης οποιασδήποτε φύσης.
- Προβλήματα που αφορούν στην εφαρμογή της μαθησιακής διαδικασίας, όπως η αργοπορημένη ανταπόκριση στην ανάθεση ή βαθμολόγηση των εργασιών ή/και γραπτών εξετάσεων, επίλυση αποριών, ή παροχή διευκρινήσεων κ.λπ.

2) Προβλήματα στην επικοινωνία φοιτητών/τριών με τις διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος ή και του Ιδρύματος που οφείλονται ενδεικτικά:

- Στην ανάρμοστη συμπεριφορά διοικητικών υπαλλήλων.
- Στην αργοπορημένη ή ελλιπή ανταπόκριση των διοικητικών υπαλλήλων.

3) Προβλήματα, που αφορούν σε κτιριακές και υλικοτεχνικές υποδομές του Τμήματος ή και του Ιδρύματος. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- Ανεπάρκειες εγκαταστάσεων (θέρμανση, εξαερισμός, θέσεις, αμφιθέατρα, εργαστήρια κ.λπ).
- Ελλείψεις στην υλικοτεχνική υποδομή (εξοπλισμός, προσβασιμότητα κ.λπ.) που δυσκολεύουν τον/την φοιτητή/τρια στην καθημερινότητά του/της και στις σπουδές του/της.

- Δυσκολίες, που προκύπτουν από ελλείψεις στις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, που υποστηρίζουν τη λειτουργία των Τμημάτων.

4) Προβλήματα, που προκύπτουν στις σχέσεις μεταξύ των φοιτητών/τριών. Ενδεικτικά μπορεί να είναι:

- Θέματα, που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ των φοιτητών/τριών για ακαδημαϊκά θέματα.
- Θέματα, που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ φοιτητών/τριών και συλλογικών τους οργάνων.

5) Άλλα θέματα που αφορούν (ενδεικτικά) σε προσβολή/οικειοποίηση των πνευματικών δικαιωμάτων.

ΑΡΘΡΟ 3: ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό των τμημάτων του Πανεπιστημίου. Οι φοιτητές οφείλουν πριν υποβάλουν το παράπονο ή την ένσταση τους να μελετήσουν τους Οδηγούς και τους γενικούς και ειδικούς Κανονισμούς Σπουδών των Προγραμμάτων Σπουδών στα οποία φοιτούν, καθώς και τους γενικούς Κανονισμούς Λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Οφείλουν επίσης να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και την φοίτηση τους.

ΑΡΘΡΟ 4: ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν πρέπει να αποτελεί ανακλαστική αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη κατ' αρχάς συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος, αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του εν γένει ανθρωπίνου δυναμικού του Τμήματος και πρέπει να επιλέγεται πριν το εντοπισμένο πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου του φοιτητή από μέλος του Τμήματος. Ο φοιτητής αναφέρει το παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον υπεύθυνο καθηγητή ή στο διδάσκοντα του μαθήματος ή στον ακαδημαϊκό σύμβουλο) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στην προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση.

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του φοιτητή από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του φοιτητή 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 μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον Πρόεδρο του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων** που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η

απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Εντός ευλόγου 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.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου.

ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση ένστασης από τη Συνέλευση Τμήματος. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, 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 **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων** που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης 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

ΑΡΘΡΟ 5: ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως από το Τμήμα σε χρονικό διάστημα 20 ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της για τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για όποια απόφαση ελήφθη για το ζήτημα του/της. Σε περίπτωση όπου ο/η φοιτητής/τρια δεν λάβει την απάντηση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην αντιπρύτανη των ακαδημαϊκών υποθέσεων για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου του/της.



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

Appendix A13

Rules of Procedure for the Management of Student Complaints and Appeals

CONTENTS

ARTICLE 1: PURPOSE.....9

ARTICLE 2: DEFINITIONS.....9

ARTICLE 3: SCOPE.....11

ARTICLE 4: COMPLAINT HANDLING.....11

ARTICLE 5: RIGHT TO INFORMATION.....13

COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT MECHANISM

ARTICLE 1: PURPOSE

In the context of strengthening the student-centered educational process, as well as the principles of transparency and accountability, the "Complaint Management Procedure" of postgraduate students of the Medical School of NKUA, has been adopted. This procedure concerns all complaints related to the quality of the educational services provided by the Postgraduate Program of the Medical School.

The procedure is described as follows:

In order to record the complaints and objections of the students of the Postgraduate Program, the "Complaint Submission Form" is available in electronic form on the website of the Postgraduate Program, [https:// https://www.immunology-postgrad-medical-uoa.com/](https://www.immunology-postgrad-medical-uoa.com/) which is filled in by the student.

The specific objectives of the adoption of this regulation are to define in order to implement the procedures for the reliable, systematic and constantly improving treatment of difficulties encountered by the student during his/her studies. Also, to define regulatory standards through which the analysis and handling of complaints and objections that may arise in each student will become more reliable, user-friendly and systematic, in order to contribute to the improvement of his/her learning and teaching experience, as well as to the proper functioning of all Programs of Study of the Medical School of NKUA. In addition, a student-based support framework will be created, which will contribute to the redesign and continuous improvement of the studies and services provided.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

A complaint is defined as the expression of a protest (oral or written) by a student regarding the quality of the academic and administrative services provided by academic departments of the University.

An objection is defined as any written expression of objection or doubt by the

student regarding a pending or problematic resolution of the issue/problem that concerns him/her.

The reasons on the basis of which students will formulate and submit either written or oral complaints are related to:

1) Problems arising from actions or decisions of a member of the Department or a collegiate body. These problems may (indicatively) be:

- Problems arising from non-compliance with study and attendance regulations.
- Problems arising from non-compliance with the prescribed procedures concerning teaching and research.
- Problems related to exam and grading issues.
- Problems in student-teacher interaction.
- Problems related to the spirit of cooperation between students and members of the scientific staff of the university community, as well as the equal treatment of all students.
- Issues arising from non-observance of consistency (timetables, non-timely notification of changes, extraordinary replacement of a teacher, etc.), related to the educational process.
- Issues arising from inappropriate behavior of academic staff or harassment issues of any nature.
- Problems related to the implementation of the learning process, such as late response to the assignment or grading of assignments and/or written exams, resolution of questions, or provision of clarifications, etc
- Inappropriate behavior of administrative employees.
- The late or incomplete response of administrative employees.

3) Problems related to the building and logistical infrastructure of the Department and/or the Institution. These problems may (indicatively) be:

- Inadequate facilities (heating, ventilation, seats, auditoriums, laboratories, etc.).
- Deficiencies in the logistical infrastructure (equipment, accessibility, etc.) that make it difficult for the student in his/her daily life and in his/her studies.
- Difficulties arising from deficiencies in the administrative services provided, which support the operation of the Departments.

4) Problems that arise in the relations between students. Indicatively, it may be:

- Issues arising from cooperation between students on academic issues.
- Issues arising from cooperation between students and their collective bodies.

5) Other issues related (indicatively) to infringement/appropriation of copyright.

ARTICLE 3: SCOPE

The policy for the management of complaints and appeals is addressed to the entire active student population of the departments of the University. Before submitting their complaint or objection, students must study the Guides and the general and special Regulations of Study of the Programs of Study they attend, as well as the general Regulations of the University, in order to know their rights and obligations. They should also contact their Academic Advisor for guidance and support on issues that concern them and are related to their studies and studies.

ARTICLE 4: COMPLAINT HANDLING

In any case, the submission of a complaint should not constitute a reflex reaction to any unsatisfied request of a student. The well-intentioned discussion and the willingness to solve a problem interpersonally is a basic academic strategy of the overall human resources of the Department and must be chosen before the identified problem turns into a complaint.

Stage 1: Direct Resolution

HEARING: examination of the student's complaint by a member of the Department. The student reports the complaint to a faculty member/EDIP/EETEP (to the professor in charge or to the course instructor or to the academic advisor) or to an administrative staff member (to the head of secretariat), depending on the nature of the complaint. The member of the Department examines the complaint in cooperation with the student and proposes a solution. In cases where, after the completion of the direct resolution process, the student objects to the solution proposal or the situation is still problematic, then he/she may submit his/her complaint in writing to his/her Academic Advisor within 30 days from the day of the occurrence of the problem.

Stage 2: Formal resolution.

MEDIATION: Examination of the student's complaint by his/her Academic Advisor. The Academic Advisor examines the complaint in cooperation with the student and proposes a solution. To this end, the Academic Advisor, at his discretion, communicates with other members of the Department in order to request their assistance, as they are obliged to do, in resolving the problem.

ADMINISTRATIVE EXAMINATION: Examination of the student's complaint by the Head of the Department. In cases where, after the completion of the mediation process of the Academic Advisor, the student objects to the resolution or the situation is still problematic, then he/she may submit his/her complaint in writing to the Secretariat, addressed to the Head of the Department, using the specific Complaints & Objections Submission Form, which mentions, inter alia, the hearing and mediation procedure followed. The President of the Department takes the necessary steps to examine / investigate the problem. He may, depending on the nature of the problem, invite the student to a hearing and request the assistance of any member or body of the Department or the Institution or refer the complaint to the Assembly of the

Department. In cases where the President refers the complaint to the Departmental Assembly, the decision is final and the student cannot submit an objection and make use of the third stage of this procedure. Within a reasonable time and depending on the nature of the problem and the urgency of the matter, the student is duly informed of the outcome of the actions taken and the decisions taken regarding the complaint.

Stage 3: Objection and Final Review of problem/complaint.

OBJECTION: Examination of an objection by the Assembly of the Department. In cases where, after the completion of the administrative examination procedure of the complaint, the student objects to the resolution or the situation is still problematic, then he/she may resubmit his/her complaint in writing to the Assembly of the Department, through a protocol, using the specific Complaint & Objections Submission Form that mentions, inter alia, the hearing procedure, mediation and administrative examination followed. In cases where the President of the Department has already requested the assistance of the Department Assembly at the stage of the Administrative Examination, the student may not submit an objection and make use of this step of the procedure. The decision to be taken by the Departmental Assembly is final.

ARTICLE 5: RIGHT TO INFORMATION

The student should be informed in writing by the Department within 20 days from the submission of his/her complaint about the actions taken, as well as about any decision taken on his/her issue. In case the student does not receive the answer within the above period, he/she may contact the Vice-Rector of Academic Affairs for the further settlement of his/her complaint.

