



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

Τμήμα Βιολογίας, Ε.Κ.Π.Α
Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών
Σπουδών
«Κλινική Βιοχημεία – Μοριακή Διαγνωστική»

Παράρτημα Α10
Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών

31 Ιανουαρίου 2023

Πίνακας περιεχομένων

Άρθρο 1. Γενικά.....	3
Άρθρο 2. Γενικά Μέτρα Αντιμετώπισης	3
Άρθρο 3. Ακαδημαϊκός Σύμβουλος.....	3
Άρθρο 4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	4
Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης	4
Άρθρο 6. Επιπρόσθετοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων	5

Άρθρο 1. Γενικά

Το Δ.Π.Μ.Σ «Κλινική Βιοχημεία-Μοριακή Διαγνωστική» παρέχει τις αναγκαίες προϋποθέσεις στους φοιτητές, ώστε αυτοί να ενθαρρύνονται να αναλάβουν ενεργό ρόλο στη διαδικασία μάθησης. Οι σχεδιαζόμενες μέθοδοι αξιολόγησης των φοιτητών πρέπει να προσανατολίζονται προς αυτή την κατεύθυνση. Κατά την εφαρμογή της φοιτητοκεντρικής μάθησης και διδασκαλίας, η ακαδημαϊκή μονάδα καθώς και το Δ.Π.Μ.Σ «Κλινική Βιοχημεία-Μοριακή Διαγνωστική», ευθυγραμμιζόμενο με τη νομοθεσία, θα καταβάλει προσπάθειες ώστε να αντιμετωπίζονται τυχόν μαθησιακές ανάγκες, και να αποκλείονται συμπεριφορές που προσβάλλουν τη διαφορετικότητα των φοιτητών. Σε συνεργασία με το Σύλλογο Φοιτητών, συμπεριφορές που μπορεί να καταλήξουν στον αποκλεισμό φοιτητών από τη μαθησιακή διαδικασία, θα γίνονται γνωστές στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών και θα αντιμετωπίζονται από αυτήν με τις αντίστοιχες κυρώσεις. Σε συνεργασία με το Εργαστήριο Ψυχολογικής Συμβουλευτικής Φοιτητών του Ε.Κ.Π.Α (ΦΕΚ Ν.99/2002), θα στηρίζει τους φοιτητές με άλλες μαθησιακές δυσκολίες (π.χ. δυσλεξία) να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών.

Άρθρο 2. Γενικά Μέτρα Αντιμετώπισης

Το Διατμηματιό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Κλινική Βιοχημεία-Μοριακή Διαγνωστική» σέβεται την διαφορετικότητα των φοιτητών και φροντίζει να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να αντιμετωπιστούν τυχόν ειδικές μαθησιακές ανάγκες. Όσον αφορά σε τυχόν παράπονα ή αστοχίες της εκπαιδευτικής διαδικασίας θα ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

- Η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών και ο Διευθυντής μπορεί να προτείνει λύσεις σε ζητήματα που αφορούν ακαδημαϊκά ή εκπαιδευτικά θέματα.
- Για τους φοιτητές που αντιμετωπίζουν εκτεταμένα προβλήματα εξέτασης με συγκεκριμένο μάθημα, μπορεί να σχηματιστεί ειδική επιτροπή εξέτασης, σύμφωνα με τη νομοθεσία.
- Σε ακόμη μεγαλύτερα προβλήματα, ο φοιτητής μπορεί να βοηθηθεί από το συνήγορο του φοιτητή, σε επίπεδο Ε.Κ.Π.Α.
- Επιπρόσθετα και πλέον των αρμόδιων -κατά περίπτωση- υπηρεσιακών Μονάδων του Ιδρύματος, το Έ.Κ.Π.Α έχει θεσμοθετήσει με αποφάσεις του Πρυτανικού Συμβουλίου και της Συγκλήτου, σχετικές Επιτροπές, αποτελούμενες από μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού, για την καλύτερη δυνατή υποστήριξη των φοιτητών του, σε όλα τα επίπεδα.

Άρθρο 3. Ακαδημαϊκός Σύμβουλος

Οι φοιτητές του Δ.Π.Μ.Σ «Κλινική Βιοχημεία-Μοριακή Διαγνωστική» παράλληλα μπορούν σε πρώτο στάδιο να εκφράζουν τυχόν παράπονά τους στον **Ακαδημαϊκό Σύμβουλο** που τους έχει ανατεθεί. Εφόσον δεν επιλυθεί το πρόβλημά τους θα μπορούν να απευθυνθούν στην πενταμελή **Επιτροπή του Προγράμματος Σπουδών**. Παράπονα και ενστάσεις

αποστέλλονται γραπτώς στην Επιτροπή, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς που της δίνει ο Νόμος (άρθρο 83 παρ (β) Ν. 4692/2020) , ενώ παράλληλα ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα, η οποία σχετίζεται με την οργάνωση, διοίκηση και διαχείριση του προγράμματος.

Άρθρο 4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Ο φοιτητής συζητά με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση. Αν επέλθει η επίλυση του προβλήματος, δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες. Εάν το πρόβλημα-παραπόνο δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας ακολουθεί γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένσταση. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα από τον ίδιο τον φοιτητή και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο φοιτητής υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων του Δ.Π.Μ.Σ μέσω της ιστοσελίδας του Δ.Π.Μ.Σ. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του Δ.Π.Μ.Σ, προκειμένου να λάβει αριθμό πρωτοκόλλου.
2. Η Γραμματεία του Δ.Π.Μ.Σ διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του φοιτητή μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στον/στην Διευθυντή του Δ.Π.Μ.Σ.
3. Ο/Η Διευθυντής/τρια εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας την ΕΠΣ. Δύναται ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει τον ενδιαφερόμενο φοιτητή να εκφράσει τις απόψεις του πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες.
4. Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η ΕΠΣ μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΕΚΠΑ (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων).
5. Σε περίπτωση απόρριψης της ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Στην περίπτωση που ο φοιτητής εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μετά το πέρας της διαδικασίας αξιολόγησης του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τη Ε.Π.Σ και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο φοιτητής/-τρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το αίτημά του.

Άρθρο 6. Επιπρόσθετοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Συνήγορος του Φοιτητή

Τέλος, στο ΕΚΠΑ έχει συσταθεί και λειτουργεί ο θεσμός του "Συνηγόρου του Φοιτητή" με τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- 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.

"Συνήγορος του Φοιτητή" για το τρέχον ακαδημαϊκό έτος έχει ορισθεί η Επίκουρη Καθηγήτρια της Νομικής Σχολής κ. Αγλαΐα Λιούρδη. Στοιχεία Επικοινωνίας: Ταχυδρομική Διεύθυνση: Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15 - 1ος όροφος), Τηλέφωνο: 210 368 8274, E-mail: sinigorosfititi@uoa.gr

Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΠΜΣ και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους για ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Ημερομηνία:

Αριθ. Πρωτ.:

ΠΡΟΣ: Τη Γραμματεία του Δ.Π.Μ.Σ «Κλινική Βιοχημεία-Μοριακή Διαγνωστική»

Όνοματεπώνυμο:

Αρ. Μητρώου:

Έτος Σπουδών:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Αθήνα,

Ο/Η ΑΙΤ.....

Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/-τριων υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το Δ.Π.Μ.Σ λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μου για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.
- Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Ε.Κ.Π.Α και στην ισχύουσα νομοθεσία.