



Σχολή Δημόσιας Υγείας

Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας Υγείας

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΗΓΕΣΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΑΞΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Περιεχόμενα

Γενικά	3
Πεδίο εφαρμογής	3
Διαδικασία	4
Έντυπο υποβολής παραπόνων	6

Γενικά

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του ΠΜΣ Ηγεσία, Καινοτομία και Πολιτικές Αξίας στην Υγεία, έχει τεθεί σε λειτουργία από την επανίδρυσή του (ακαδημαϊκό έτος 2020-21), η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/τριών του ΠΜΣ. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας του συνόλου των εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονται από το ΠΜΣ.

Η διαδικασία έχει θεσπιστεί στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας περί συνηγορίας του φοιτητή (άρθρο 130, Ν. 4957/2022) και του άρθρου 63 του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής (ΦΕΚ 4621 21-20-2020). Στο πλαίσιο, αυτό, το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, έχει θεσπίσει ήδη τον Συνήγορο του Φοιτητή (<https://advedu.uniwa.gr>).

Πεδίο εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν το Κανονισμό Λειτουργίας του ΠΜΣ και τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Οι φοιτητές μπορούν να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση διδάσκοντα/ουσας στο ΠΜΣ δεν συνάδει με :

- Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης.
- Τον κώδικα Δεοντολογίας.
- Την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα.
- Την ορθή και ασφαλή χρήση των εγκαταστάσεων και των υποδομών.
- Τη προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων.
- Τη πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά.
- Την ισότητα και την καταπολέμηση της κάθε είδους ατομικής ή ομαδικής παρενόχλησης, συμπεριλαμβανομένης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

- Την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Διαδικασία

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνων δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή ή αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή/τριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, ακολουθώντας τα ακόλουθα βήματα:

Βήμα 1ο: Ακρόαση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από μέλος ΔΕΠ του ΠΜΣ

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ (στον/την διδάσκοντα/ουσα μαθήματος ή στον/την Σύμβουλο Σπουδών).

Βήμα 2ο: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος από την Συντονιστική Επιτροπή

Το μέλος ΔΕΠ εξετάζει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και προτείνει μια λύση. Στην περίπτωση που το ζήτημα δεν επιλυθεί, το μέλος ΔΕΠ μπορεί να το παραπέμψει στην Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) του ΠΜΣ ή ο/η φοιτητής/τρια να συμπληρώσει το **Έντυπο υποβολής παραπόνων** (επισυνάπτεται) στο οποίο να καταγράψει με συντομία, αντικειμενικότητα και σαφήνεια το πρόβλημα/παράπονο που έχει και να το υποβάλλει σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή στην Συντονιστική Επιτροπή ή/και στη Συνέλευση του Τμήματος, μέσω της Γραμματεία του Τμήματος.

Βήμα 3ο: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος από την Συντονιστική Επιτροπή

Η Σ.Ε. εξετάζει το πρόβλημα και προτείνει μια λύση. Στην περίπτωση σύνθετου προβλήματος η Επιτροπή μπορεί να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή ή/και να παραπέμψει το ζήτημα στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος. Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, το αρμόδιο όργανο που μπορεί να είναι η Γενική Συνέλευση του Τμήματος ή/και ο Συνήγορος του φοιτητή.

Βήμα 4ο: Λήψη απόφασης σχετικά με την επίλυση του προβλήματος

Εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.

Βήμα 5ο: Αίτημα για επανεξέταση του παραπόνου-προβλήματος

Σε περίπτωση που η απόφαση δεν ικανοποιεί, μπορεί ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει νέο αίτημα για επανεξέταση/αναθεώρηση του παραπόνου-προβλήματος. Η Γενική Συνέλευση αποφασίζει εάν το παράπονο-πρόβλημα του/της φοιτητή/τριας θα επανεξεταστεί.

Βήμα 6ο: Λήψη απόφασης για την επανεξέταση του παραπόνου-προβλήματος

Η επανεξέταση του παραπόνου-προβλήματος ανατίθεται σε αρμόδιο όργανο διοίκησης (του Τμήματος ή του Ιδρύματος).

Βήμα 7ο: Λήψη απόφασης από την επανεξέταση για την επίλυση παραπόνου-προβλήματος

Εντός εύλογου για τις περιστάσεις χρόνου, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.

Έντυπο υποβολής παραπόνων

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Γραμματεία

Ταχ. Δ/ση : Λ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 196, 11521

Τηλέφωνο : 213-2010106/108

Ηλ/κή Δ/ση : mstathaki@uniwa.gr

csstathaki@uniwa.gr

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς
τη Γραμματεία του Τμήματος Πολιτικών
Δημόσιας Υγείας του ΠΑΔΑ

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

Επώνυμο:

Όνομα:

Πατρώνυμο:

Αριθμ. Μητρώου:

Κιν. τηλέφωνο:

e-mail:

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

Αθήνα,

Ο/Η Αιτών/ούσα

(ονοματεπώνυμο & υπογραφή)