



**Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Επιστημών Υγείας και Πρόνοιας
Τμήμα Βιοϊατρικών Επιστημών**



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Βιοϊατρικές Μέθοδοι και Τεχνολογία στη Διάγνωση

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων
και Ενστάσεων Φοιτητών**

Αιγάλεω, Ιανουάριος 2024

Περιεχόμενα

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών.....	3
Άρθρο 1. Εισαγωγή	3
Άρθρο 2. Σκοπός	3
Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
Άρθρο 4. Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων	4
Άρθρο 5. Ακολουθητέα Διαδικασία.....	5
Παράρτημα. Έντυπο Υποβολής Παραπόνων στο Π.Μ.Σ.	8

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Άρθρο 1. Εισαγωγή

Το Τμήμα Βιοϊατρικών Επιστημών εφαρμόζει τον κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών, όπως αυτός προβλέπεται στο πλαίσιο της λειτουργίας της Σχολής Επιστημών Υγείας & Πρόνοιας (Σ.Ε.Υ.Π.) και του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής (Πα.Δ.Α.) και μέσω του θεσμού του Συνηγόρου του/της Φοιτητή/τριας (<https://advedu.uniwa.gr/>).

Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα Βιοϊατρικών Επιστημών εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Ως Παράπονο, θεωρείται εφεξής η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών (*εκπαιδευτικών και διοικητικών*).

Άρθρο 2. Σκοπός

Η πολιτική διαχείριση παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών, όλων των κύκλων σπουδών (*προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και υποψήφια διδασκτόρων*), και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

1. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.
2. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
3. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής με σκοπό να

γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών σπουδών (Π.Μ.Σ.) «Βιοϊατρικές Μέθοδοι και τεχνολογία στη Διάγνωση».

Οι φοιτητές δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του τμήματος 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.

Άρθρο 4. Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνων δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή ή αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. 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.

Άρθρο 5. Ακολουθητέα Διαδικασία

Βήμα 1^ο: Απευθείας επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου/Προβλήματος από μέλος του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στη Προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

Βήμα 2^ο: Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής.

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

Βήμα 3^ο: Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Πρόεδρο του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε ο/η φοιτητής/τρια, μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του/της στον Πρόεδρο του Τμήματος

μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος.

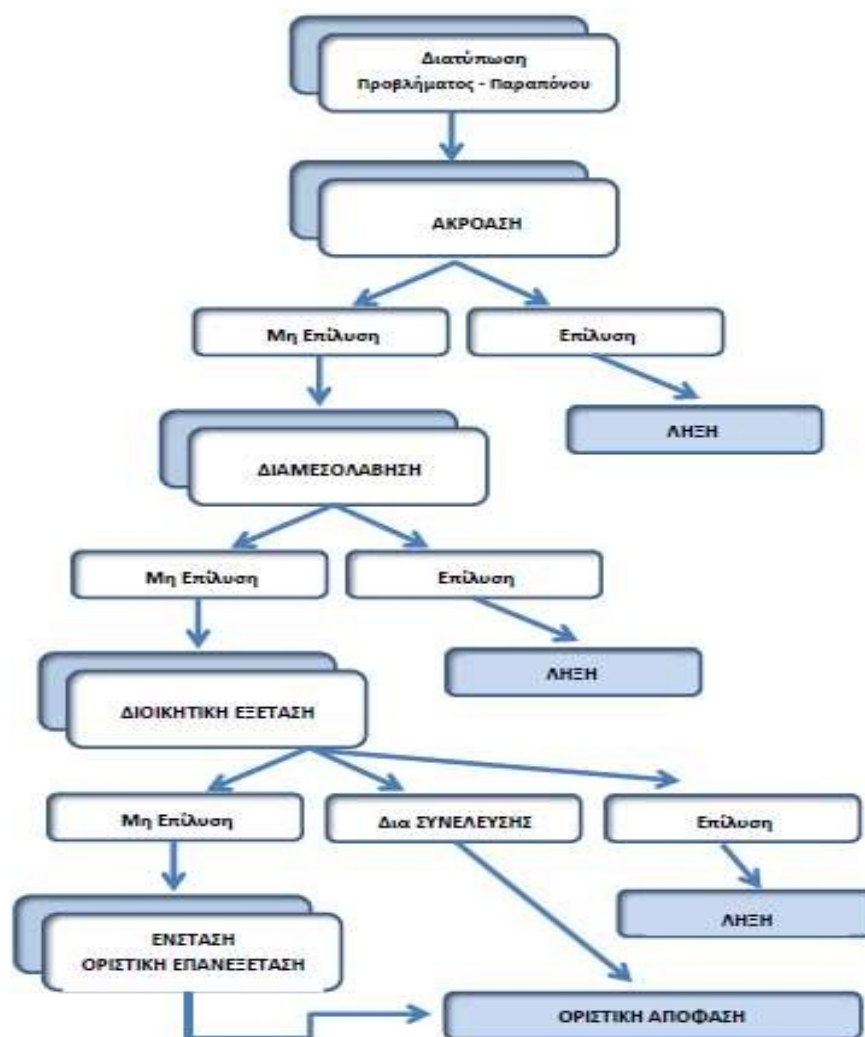
Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος του Τμήματος παραπέμπει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τέταρτου (4^{ου}) βήματος της παρούσας διαδικασίας.

Τέλος, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, και αναλόγως της φύσης του προβλήματος, και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παράπονο που έχει διατυπώσει.

Βήμα 4^ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση του Παραπόνου

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου (Βήμα 3^ο), και πριν την οριστική απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος, ο/η φοιτητής/τρια 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 ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 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 του Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική (Διάγραμμα 1).



Γράφημα 1 : Διάγραμμα ροής του Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Παράρτημα. Έντυπο Υποβολής Παραπόνων στο Π.Μ.Σ.

