

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Θεσσαλονίκη, 2023

Περιεχόμενα

1.Εισαγωγή	σελ.3
2.Σκοπός.....	σελ. 3
3.Πεδίο Εφαρμογής.....	σελ. 3
4. Διαχείριση Παραπόνων	σελ. 4
5. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου	σελ. 4
Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση	σελ. 4
Στάδιο 2: Διαμεσολάβηση	σελ. 5
Στάδιο 3: Διοικητική εξέταση	σελ. 5
Στάδιο 4: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/ παραπόνου	σελ. 6
6.ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ.....	σελ. 7

1. Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος Μαιευτικής στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητο- κεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητριών και φοιτητών του Τμήματος, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίησή τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος.

Ως παράπονο περιγράφεται η οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς της/του φοιτήτριας/τη του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών από το Τμήμα Μαιευτικής.

2. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργές/ούς φοιτήτριες/φοιτητές του Τμήματος Μαιευτικής όλων των κύκλων σπουδών με σκοπό την 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 είτε από μέλος ακαδημαϊκού είτε διοικητικού προσωπικού.

3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτήτριες/τές του Τμήματος Μαιευτικής οφείλουν να μελετούν τον Κανονισμό Σπουδών και γενικά τους Κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, καθώς και τους Κώδικες Δεοντολογίας και τις σχετικές Πολιτικές του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους. Επίσης αναμένεται από τις φοιτήτριες/τές να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι αναμένεται να ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

Σε κάθε περίπτωση, οι φοιτήτριες/τές δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του Τμήματος δεν συνάδει με :

- Τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης
- Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Τμήματος Μαιευτικής και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.
- Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στην:

- ✓ Ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα
- ✓ Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
- ✓ Ορθή Χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- ✓ Προστασία της Πνευματικής Ιδιοκτησίας και των Πνευματικών Δικαιωμάτων
- ✓ Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
- ✓ Πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά
- ✓ Ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
- ✓ Καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

4. Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν θα πρέπει να αποτελεί ανακλαστική επιλογή-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 πριν το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου. Η/Ο φοιτήτρια/τής θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονό της/του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Παράπονα για περιπτώσεις που αναφέρονται πιο κάτω, ρυθμίζονται μόνο από τις διαδικασίες επίλυσης ή/και ενστάσεων, όπως αυτές ορίζονται από τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Τμήματος Μαιευτικής και από τον Εσωτερικό Κανονισμό λειτουργίας του ΔΙΠΑΕ.

- Αυτοδίκαιος τερματισμός φοίτησης
- Στέγαση στις φοιτητικές εστίες
- Βαθμολόγηση μαθήματος
- Παρενόχληση και Σεξουαλική Παρενόχληση

5. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση

Η/Ο φοιτήτρια/τής αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στην/στον υπεύθυνη/ο Καθηγήτρια/τή ή στην/στον διδάσκουσα/οντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στην Προϊσταμένη Γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου.

Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με την/τον φοιτήτρια/τή και προτείνει μία λύση.

Στάδιο 2: Διαμεσολάβηση

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση του πρώτου σταδίου της απευθείας επίλυσης, η/ο φοιτήτρια/τής δεν ικανοποιείται με την προτεινόμενη λύση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει το παράπονό της/του στον Ακαδημαϊκό της/του Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με την/τον φοιτήτρια/τή και προτείνει μία λύση.

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

Διευκρινίζεται ότι, παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.

Στάδιο 3: Διοικητική εξέταση

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, η/ο φοιτήτρια/τής ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο της/ του στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος μέσω Πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (Βλέπε Παράρτημα).

Η/ο φοιτήτρια/τής για θέματα που εμπίπτουν στην κατηγορία Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής, όπως:

- i. Θέματα Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη)
- ii. Γραμματεία Τμήματος
- iii. Θέματα Βιβλιοθήκης
- iv. Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
- v. Εγκαταστάσεις
- vi. Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης
- i. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

δύναται να υποβάλει το γραπτό της/του παράπονο στους Προϊσταμένους των Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου για τα αντίστοιχα θέματα. Παράπονο που εμπίπτει σε αυτές τις κατηγορίες δύναται να υποβληθεί και μέσω του/της Προέδρου του οικείου Τμήματος

Το έντυπο υποβάλλεται στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος ή στον/ην Προϊστάμενο/η της Υπηρεσίας ανάλογα, ο/η οποίος/α το καταγράφει.

-Εντός 10 εργάσιμων ημερών η/ο φοιτήτρια/τής ενημερώνεται για την πρόοδο του αιτήματος του.

-Ο/Η Πρόεδρος ή ο/η Προϊστάμενος/η προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τη/τον φοιτήτρια/τή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή

οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος.

-Αναλόγως της φύσης και του επειγόντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως η/ο φοιτήτρια/τής φοιτητής/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.

Στάδιο 4: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/ παραπόνου

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου (**Στάδιο 3**), η/ο φοιτήτρια/τής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό της/του στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω Πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το ίδιο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ) και να αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε έως εκείνο το σημείο.

Σε περίπτωση που ο/η Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δε δύναται η/ο φοιτήτρια/τής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

Δύναται ωστόσο, να απευθυνθεί γραπτώς στην αρμόδια Αντιπρυτανεία Ακαδημαϊκών Θεμάτων για εκ νέου διερεύνηση. Η όποια απόφαση ληφθεί κατά την επανεξέταση είναι οριστική.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς Προέδρου Τμήματος Μαιευτικής / Προϊστάμενο Υπηρεσίας

Αριθ. Πρωτ.:

Σημείωση: Το Τμήμα Μαιευτικής στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:

Αρ. Ταυτότητας:.....

Αριθ,. Μητρώου:

Τίτλος Προγράμματος Σπουδών Φοίτησης :

Εξαμ. Σπουδών:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail (υποχρεωτικό πεδίο):

Θέμα Παραπόνου:

.....

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

.....

.....

.....

.....

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

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Υπογραφή Αιτούντος.....

Ημερομηνία

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δε θα εξετάζεται περαιτέρω.