



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
UNIVERSITY OF WEST ATTICA

ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΜΑΙΕΥΤΙΚΗΣ



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

{Απόφαση Συνέλευσης Τμήματος Μαιευτικής 27/21-12-2021}

Αθήνα, 2021

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ορισμοί.....	3
3. Σκοπός.....	3
4. Πεδίο Εφαρμογής.....	4
5. Διαχείριση παραπόνων.....	4
Διάγραμμα ροής διαδικασίας διατύπωσης προβλήματος-παραπόνου.....	7
Παράρτημα : Έντυπο Υποβολής Παραπόνων.....	8

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

1.Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος Μαιευτικής στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητο- κεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2021-22 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίησή τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

2. Ορισμοί

Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς της/του φοιτήτριας/τή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

3. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργές/ούς φοιτήτριες/φοιτητές του Τμήματος Μαιευτικής όλων των κύκλων σπουδών 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.

4. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτήτριες/τές οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου 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.

Οι φοιτήτριες/τές δύνανται 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 ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν:
- Στην ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα
- Στην ορθή Χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- Στην προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- Στην πρότυπη εργασιακή συμπεριφορά
- Στην ισότητα και καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

5. Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν 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.

ΒΗΜΑ 1^ο ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου-προβλήματος της/του φοιτήτριας/τή από μέλος του Τμήματος

Ο/Η φοιτητής/τρια 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-παραπόνο σε συνεργασία με την/τον φοιτήτρια/τή και προτείνει μία λύση.

ΒΗΜΑ 2^ο ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος της/τους φοιτήτριας/τή από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, η/ο φοιτήτρια/τής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονό της/του στον Ακαδημαϊκό της/του Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παραπόνο σε συνεργασία με την/τον φοιτήτρια/τή 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.

ΒΗΜΑ 3^ο ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος της/του φοιτήτριας/τή από την/τον Πρόεδρο του Τμήματος

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, η/ο φοιτήτρια/τής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονό της/του στην/στον Πρόεδρο του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (Βλέπε Παράρτημα Α) που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Η/Ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση την/τον φοιτήτρια/τή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παραπόνο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που η/ο Πρόεδρος παραπέμπει το πρόβλημα-παραπόνο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται η/ο φοιτήτρια/τή να υποβάλλει ένσταση

και να κάνει χρήση του τρίτου βήματος της παρούσας διαδικασίας.

Εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επειγόντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως η/ο φοιτήτρια/τής για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα- παράπονο. Λήψη απόφασης σχετικά με την επίλυση του προβλήματος-παραπόνου.

Βήμα 4^ο : “Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος παραπόνου

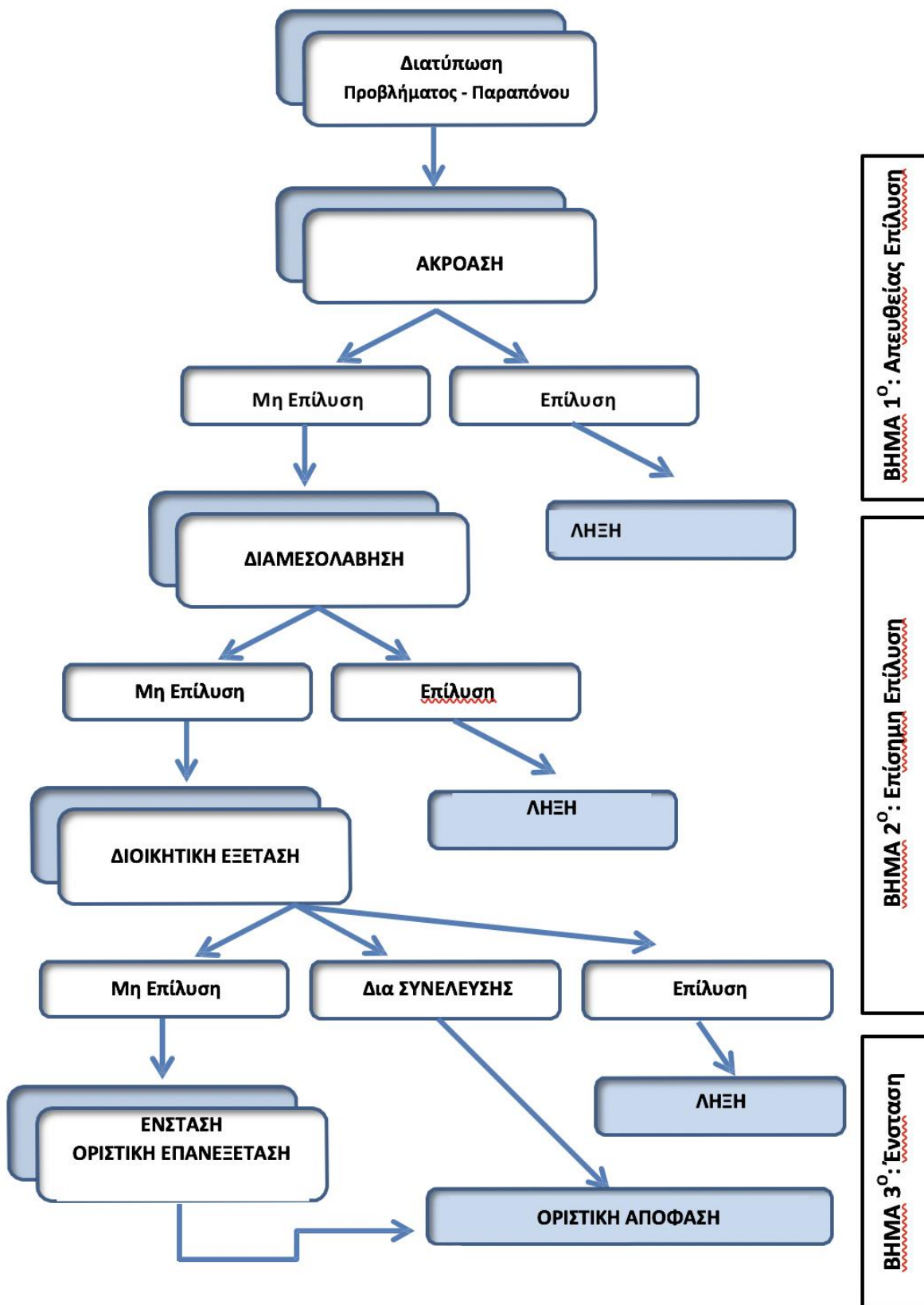
ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση προβλήματος-παραπόνου από τη Συνέλευση

Τμήματος

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου, 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 συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ) που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η/ο Πρόεδρος Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται η/ο φοιτήτρια/τής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική (βλέπε διάγραμμα ροής διαδικασίας διατύπωσης προβλήματος-παραπόνου).

Διάγραμμα ροής διαδικασίας διατύπωσης προβλήματος-παραπόνου



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
 ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
 ΤΜΗΜΑ ΜΑΙΕΥΤΙΚΗΣ

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη
 ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

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:
 Εξαμ. Σπουδών: Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:
 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.

Αθήνα,

.....

Ο/Η ΑΙΤ.....

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και δε θα εξετάζεται περαιτέρω