



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΚΑΙ  
ΚΟΙΝΟΤΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ  
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ  
ΦΟΙΤΗΤΩΝ  
ΤΟΥ ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ  
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**«Εφαρμοσμένες Καινοτομίες και Ψηφιακές Τεχνολογίες στην Υγεία»**

**“Applied Innovations and Digital Technologies in Healthcare”**

ΑΘΗΝΑ, 2023

## Table of Contents

<i>Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων από Φοιτητές/τριες .....</i>	<b>3</b>
<i>Άρθρο 1 - Εισαγωγή.....</i>	<b>3</b>
<i>Άρθρο 2 - Σκοπός.....</i>	<b>3</b>
<i>Άρθρο 3 - Πεδίο Εφαρμογής .....</i>	<b>4</b>
<i>Άρθρο 4 - Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων .....</i>	<b>5</b>

## Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων από Φοιτητές/τριες

### Άρθρο 1 - Εισαγωγή

- 1.1 Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών και στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/-τριών του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Εφαρμοσμένες Καινοτομίες και Ψηφιακές Τεχνολογίες στην Υγεία» (σύμφωνα με την απόφαση της Γ.Σ. 25/20-12-2023 του επισπεύδοντος Τμήματος Δημόσιας και Κοινωνικής Υγείας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής). Στόχος είναι πρώτον, η διασφάλιση της ικανοποίησης των φοιτητών/τριων και δεύτερον, η διασφάλιση του κύρους του Μεταπτυχιακού. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Μεταπτυχιακό εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Το ΔΠΜΣ εφαρμόζει τον «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών», όπως αυτός προβλέπεται στο πλαίσιο της λειτουργίας της Σχολής Δημόσιας Υγείας και του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και μέσω του θεσμού του Συνηγόρου του Φοιτητή (<https://advedu.uniwa.gr/>). Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.
- 1.2 Ως «**Παράπονο**», θεωρείται εφεξής η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Μεταπτυχιακού, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.
- 1.3 Στο πλαίσιο του παρόντος και για την οικονομία της ανάγνωσης και μελέτης του εγγράφου οποιαδήποτε αναφορά σε φυσικό πρόσωπο γίνεται στο α' ενικό ή πληθυντικό πρόσωπο του αρσενικού γένους, χωρίς να περιορίζεται η ελευθερία έκφρασης και αυτοπροσδιορισμού κάθε υποκειμένου.
- 1.4 Η διαχείριση και προστασία των προσωπικών δεδομένων που υπόκεινται στον παρόντα κανονισμό πραγματοποιείται σύμφωνα με τον «Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας» του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, ο οποίος είναι διαθέσιμος στον ακόλουθο σύνδεσμο: <https://research-ethics-comittee.uniwa.gr/kodikas-deontologias/>.

### Άρθρο 2- Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του ΔΠΜΣ και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- I. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- II. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- III. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού
- IV. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος διοικητικού προσωπικού

## Άρθρο 3- Πεδίο Εφαρμογής

3.1 Προφορικό ή/και γραπτό παράπονο υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του ΔΠΜΣ δεν συνάδει με:

1. Τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης
2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στη(ν):
  - Διδασκαλία
  - Έρευνα
  - Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
  - Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα
  - Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
  - Μεταπτυχιακή Φοίτηση με Ερευνητικό Προσανατολισμό
  - Εργασιακή Συμπεριφορά
  - Ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
  - Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης
3. Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης. Νοείται ότι οι φοιτητές οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών και Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο ΔΠΜΣ.

3.2 Διακρίνονται τρεις θεματικές κατηγορίες όπου ενδέχεται να προκύπτουν παράπονα φοιτητή, οι οποίες αφορούν σε:

1. Ακαδημαϊκά θέματα, όπως:
  - Διδασκαλία μαθήματος/εργαστηρίου
  - Ανατροφοδότηση/Επικοινωνία με Διδάσκοντες/Επιβλέποντες Καθηγητές
  - Εξετάσεις
2. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής, όπως:
  - Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη)
  - Γραμματεία Τμήματος
  - Κέντρο Ψυχικής Υγείας
  - Εγκαταστάσεις
  - Διεθνή κινητικότητα φοιτητών
  - Οικονομικά θέματα
  - Θέματα Βιβλιοθήκης
  - Εργασιακά θέματα
  - Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
  - Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Πανεπιστημιούπολης
  - Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης
3. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης

Παράπονα για περιπτώσεις που αναφέρονται πιο κάτω, ρυθμίζονται μόνο από τις διαδικασίες επίλυσης ή/και ενστάσεων, όπως αυτές ορίζονται στις αντίστοιχες Πολιτικές, Κώδικες Δεοντολογίας ή Κανονισμούς Φοίτησης:

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

## Άρθρο 4 - Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων

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

### 4.2 Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

Τα παρακάτω βήματα εφαρμόζεται για το σύνολο των θεματικών κατηγοριών των παραπόνων της παραγράφου 3.2 του παρόντος.

#### **Βήμα 1<sup>ο</sup>: Απευθείας επίλυση**

Ο φοιτητής, σύμφωνα και με την καθοδήγηση που θα λάβει από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό του, ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο άτομο, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης ή εξυπηρέτησης. Ο φοιτητής θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Διευκρινίζεται ότι, παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.

#### **Βήμα 2<sup>ο</sup>: Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του ΔΠΜΣ με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

#### **Βήμα 3<sup>ο</sup>: Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Διευθυντή του ΔΠΜΣ**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε ο φοιτητής, μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στον Διευθυντή του ΔΠΜΣ μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο «**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**», στο οποίο αναφέρεται μεταξύ άλλων και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Στην συνέχεια, ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή

οποιοδήποτε μέλους ή οργάνου του ΔΠΜΣ, ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συντονιστική Επιτροπή του ΔΠΜΣ. Στις περιπτώσεις που ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ παραπέμπει το παράπονο στη Συντονιστική Επιτροπή του ΔΠΜΣ, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τέταρτου (4ου) βήματος της παρούσας διαδικασίας. Τέλος, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, και αναλόγως της φύσης του προβλήματος, και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο που έχει διατυπώσει.

#### **Βήμα 4<sup>ο</sup>: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση του Παραπόνου**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου (Βήμα 3<sup>ο</sup>), και πριν την οριστική απόφαση της Συντονιστικής Επιτροπής του ΔΠΜΣ, ο φοιτητής 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**» στο οποίο αναφέρεται μεταξύ άλλων και η διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συντονιστικής Επιτροπής του ΔΠΜΣ στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συντονιστική Επιτροπή του ΔΠΜΣ είναι οριστική.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«Εφαρμοσμένες Καινοτομίες και Ψηφιακές Τεχνολογίες στην Υγεία»

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Προς: ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ Δ.Π.Μ.Σ.

Αριθ.Πρωτ.:

Το Διατμηματικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στην προσπάθεια 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 συναλλασσόμενων με το Μεταπτυχιακό.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:	
ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:	
ΙΔΙΟΤΗΤΑ:	
Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:	
Τηλέφωνο/κινητό:	
E-mail:	

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

Αθήνα, .....

Ο/Η ΑΙΤ.....

ΚΑΘΕ ΑΝΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΘΙΣΤΑ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΑΡΑΔΕΚΤΗ