

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

### ΠΜΣ ΠΡΟΓΕΝΝΗΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΚΕΤΟΣ ΑΝΤΙΣΥΛΛΗΨΗ

#### Άρθρο 1: Ορισμοί

1. Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του φοιτητή/ήτριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ως *Ένσταση* ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

#### Άρθρο 2: Σκοπός

Ο κανονισμός λειτουργίας του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές του Τμήματος Ιατρικής 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 ή διοικητικού προσωπικού.

#### Άρθρο 3: Πολιτική διαχείρισης και διαδικασία υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

Το Τμήμα εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία.

Για την διεκπεραίωση παραπόνων και ενστάσεων, που σχετίζονται με ακαδημαϊκά θέματα (διδασκαλία και βαθμολογία μαθήματος) οι φοιτητές-τριες θα πρέπει να αποτείνονται αρχικά στον διδάσκοντα του μαθήματος. Εναλλακτικά απευθύνονται στον ακαδημαϊκό τους σύμβουλο σπουδών. Σε περίπτωση μη ικανοποίησης από την σχετική επικοινωνία μπορούν να απευθύνονται είτε στον Διευθυντή του ΠΜΣ ή Επιστημονικό Επιβλέποντα (για μεταπτυχιακούς φοιτητές και ερευνητές αντίστοιχα), είτε στον Πρόεδρο του Τμήματος (για προπτυχιακούς φοιτητές). Ανάλογα με το θέμα μπορούν να απευθύνονται και σε άλλα αρμόδια όργανα του Δ.Π.Θ. για περαιτέρω ενέργειες όπως η (Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων και Καθοδήγησης (Mentoring), ο συνήγορος του φοιτητή, ο Κοσμήτορας της Σχολής, η Επιτροπή δεοντολογίας και ηθικής Δ.Π.Θ., η Νομική υπηρεσία Δ.Π.Θ., οι

Πρυτανικές αρχές). Επίσης, για σοβαρά θέματα που αφορούν την φοίτηση, οι φοιτητές/ριες μπορούν να αποστεινούνται εγγράφως ατομικά ή ομαδικά προς τη Συνέλευση του Τμήματος.

Σε περίπτωση, που θεωρούν ότι δεν έλαβαν ικανοποιητική απάντηση στο αίτημά τους, μπορούν να αποταθούν στον συνήγορο του φοιτητή ή στον Κοσμήτορα της Σχολής ή στις Πρυτανικές αρχές. Για παράπονα και ενστάσεις, που αφορούν διαδικασίες και υπηρεσίες, όπως το ωρολόγιο πρόγραμμα, οι αίθουσες, η βιβλιοθήκη, τα συστήματα πληροφορικής κ.ά., οι φοιτητές-τριες μπορούν να αποστεινούνται στις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες, στις επιτροπές που ορίστηκαν από το Τμήμα ανάλογα με το θέμα: Γραφείο Εκπαίδευσης, Επιτροπή φοιτητικών Θεμάτων ή στον συνήγορο του φοιτητή.

Οι περισσότερες διοικητικές υπηρεσίες του Δ.Π.Θ. περιλαμβάνουν μηχανισμούς υποβολής ενστάσεων, που αναφέρονται στους σχετικούς Κανονισμούς τους.

Διεκπεραίωση παραπόνων που υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα Μεταπτυχιακού Προγράμματος του Τμήματος.

1. Τα παράπονα που λαμβάνονται (από την Γραμματεία του Π.Μ.Σ.) μέσω της φόρμας αποστέλλονται αμέσως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή εκτύπωσης στην/στον Διευθυντή του Π.Μ.Σ.
2. Η/Ο Διευθυντής/τρια επικοινωνεί με τον αναφερόμενο στο παράπονο, τηρώντας θέματα διακριτικότητας, απορρήτου και προσωπικών δεδομένων, και προτείνει λύσεις.
3. Αν το κρίνει αναγκαίο ενημερώνει και τον/ην ακαδημαϊκό σύμβουλο φοιτητή/ριας.
4. Σε περίπτωση μη-εξεύρεσης λύσης ο/η Διευθυντής/τρια μπορεί κατά την κρίση του/ης να συγκαλέσει 'ad hoc' σύσκεψη με τον ακαδημαϊκό σύμβουλο, τον/ην αναφερόμενο/η, ή και άλλα μέλη ΔΕΠ βάσει της εμπειρίας τους (σύμφωνα με την απόφαση της Συγκλήτου του Δ.Π.Θ. που αφορά τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο).
5. Στη συνέχεια προτείνει τρόπους επίλυσης.
6. Αν αυτό δεν καταστεί εφικτό παραπέμπει το αίτημα στη Συνέλευση του Τμήματος.
7. Σε περίπτωση πολύ σοβαρών παραπόνων και μη-επίλυσης ο/η Διευθυντής κατά την κρίση του/ης ενημερώνει αρμόδιους φορείς και υπηρεσίες του Ιδρύματος (Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας, Συνήγορο Φοιτητή κ.λπ.).

Η κατεύθυνση είναι ώστε τα παράπονα να επιλύονται εντός 20 είκοσι εργασίμων ημερών.

#### **Άρθρο 4: Δικαίωμα ενημέρωσης**

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τη Συνέλευση του Τμήματος και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής σχετικά με το ζήτημά του.