



Σχολή Δημόσιας Υγείας

Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας Υγείας

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ «ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ»

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

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή
2. Σκοπός
3. Πεδίο Εφαρμογής
4. Διαδικασία Διαχείρισης παραπόνων
5. Άλλοι τρόποι και διαδικασίες υποβολής παραπόνων που λειτουργούν στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ ΤΟΥ ΠΜΣ «ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ»
ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ**

1. Εισαγωγή

Το ΠΜΣ «Δημόσια Υγεία» στο πλαίσιο των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας θέτει σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2020-22, την διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του ΠΜΣ.

Ως **παράπονο** ορίζεται «η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του ΠΜΣ, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών».

Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από το ΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Η διαδικασία θεσπίζεται στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας περί συνηγορίας του φοιτητή (Άρθρο 130, Ν. 4957/2022) και του άρθρου 63 του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής (ΦΕΚ 4621/ 21-20-2020) και το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, έχει θεσπίσει ήδη τον Συνήγορο του Φοιτητή (<https://advedu.uniwa.gr>).

2. Σκοπός

Σκοπός της πολιτικής διαχείρισης των παραπόνων του ΠΜΣ είναι η επίλυση δυσαρεσκειών, διαφωνιών, προβλημάτων και άλλων δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι φοιτητές/τριες του ΠΜΣ σχετικά με θέματα σπουδών και φοίτησης, ανάρμοστης συμπεριφοράς μελών του ΠΜΣ και ελλιπή καθοδήγηση φοιτητών από μέλη του ΠΜΣ, 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

3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες του ΠΜΣ δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή /και γραπτό παράπονο τους όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του ΠΜΣ δεν συνάδει με:

- Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης
- Τον κώδικα δεοντολογίας ή /και άλλες προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν:
 1. Την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα
 2. Την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών

3. Την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
4. Την αρμόζουσα εργασιακή συμπεριφορά
5. Την ισότητα και την καταπολέμηση της κακοποιητικής συμπεριφοράς και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

4. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων

Κατά την παροχή των εκπαιδευτικών, διοικητικών και λοιπών υπηρεσιών που παρέχονται από το ΠΜΣ «Δημόσια Υγεία» είναι δυνατό να προκύψουν παράπονα από τους/τις φοιτητές/τριες. 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.

Δικαίωμα και ευθύνη για την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας έχουν οι φοιτητές/ριες και οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι Σπουδών (ΑΣ) τους ενώ και το εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό του ΠΜΣ υποχρεούνται να αναφέρουν στον/στην Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του/της φοιτητή/τριας οποιοδήποτε παράπονο υποπέσει στην αντίληψή τους είτε μέσω ερωτηματολογίων είτε μέσω συζητήσεων με τους/τις φοιτητές/τριες.

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

Για την καταγραφή παραπόνων είναι διαθέσιμο το [«ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ»](#) του ΠΜΣ, σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ αλλά και σε έντυπη μορφή στη Γραμματεία του ΠΜΣ. Ο/Η φοιτητής/φοιτήτρια συμπληρώνει τη φόρμα, στην οποία καταγράφει με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα-παράπονο που έχει και το υποβάλλει στον/στην Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο ηλεκτρονικά ή σε έντυπη μορφή.

Σε ό,τι αφορά στη διαδικασία κατάθεσης παραπόνων ακολουθούνται τα εξής βήματα:

1^ο Βήμα-Επίλυση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από μέλος του ΠΜΣ. Ο/Η φοιτητήτρια αναφέρει το παράπονο-πρόβλημα του σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ ή διοικητικού προσωπικού (στον Προϊστάμενο Γραμματείας) του ΠΜΣ, ανάλογα με την φύση του παραπόνου. Το μέλος του ΠΜΣ ή ο Προϊστάμενος Γραμματείας εξετάζει το παράπονο-πρόβλημα σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μια λύση.

2ο Βήμα: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο (ΑΣ). Εάν ο φοιτητής θεωρεί ότι δεν επιλύθηκε το πρόβλημά του, μπορεί να υποβάλλει το παράπονο στον προσωπικό του ΑΣ, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ημέρες και ώρες υποδοχής των φοιτητών.

Ο ΑΣ εξετάζει το παράπονο-πρόβλημα σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μια λύση. Εάν χρειαστεί, ο ΑΣ μπορεί να επικοινωνήσει με άλλα μέλη του ΠΜΣ για να ζητήσει την συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι ορίζονται από την Συντονιστική Επιτροπή μετά από εισήγηση του/της διευθυντή/ντριας του ΠΜΣ. Στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους για κάθε φοιτητή/τρια ορίζεται ένας ΑΣ από τα μέλη ΔΕΠ του ΠΜΣ. Ο ΑΣ παρακολουθεί την πορεία του φοιτητή, του παρέχει ειδικές πληροφορίες για το πρόγραμμα και τη συσχέτιση των σπουδών του στο Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας Υγείας με το επιστημονικό υπόβαθρο και τις επαγγελματικές προοπτικές του, συζητά με τον φοιτητή τα μελλοντικά του σχέδια για την επαγγελματική και επιστημονική του ανέλιξη, τον συμβουλεύει για τη βελτίωση της εργασίας του σε σχέση με τις απαιτήσεις των σπουδών του, για τη χρήση των πόρων και υποδομών του Τμήματος και γενικότερα για τα οργανωτικά ή διοικητικά θέματα και δύναται να εισηγείται θέματα που τον αφορούν στον/στη διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ. Συστήνεται ισχυρά στους φοιτητές να επικοινωνούν σε τακτικά χρονικά διαστήματα με τους συμβούλους τους.

3ο Βήμα-Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος από την Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ: Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια θεωρεί ότι δεν λύθηκε το θέμα του, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονό του/της στον/στην Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ, συμπληρώνοντας το ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ και να αναφέρει όλες τις διαδικασίες που ήδη πραγματοποιήθηκαν. Ο/Η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ, συγκαλεί την Συντονιστική Επιτροπή και αφού καλέσουν σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια και εξετάσουν το πρόβλημα προτείνουν μια λύση.

4ο Βήμα- Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος από τον/την Πρόεδρο του Τμήματος: Η Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ, σε περίπτωση που είναι σύνθετο το παράπονο/πρόβλημα του/της φοιτητή/τριας, μπορεί να το παραπέμψει στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος Πολιτικών Δημόσιας Υγείας ή ο ίδιος ο φοιτητής μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο-πρόβλημα του στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος χρησιμοποιώντας το ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ αναφέροντας και τις προηγούμενες διαδικασίες και προσπάθειες επίλυσης του. Ο/Η Πρόεδρος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξέταση του προβλήματος καλώντας και τον/την φοιτητή/τρια σε ακρόαση, εάν το κρίνει σκόπιμο, και μπορεί να ζητήσει την συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος για την επίλυση του προβλήματος. Ο/Η Πρόεδρος μπορεί επίσης να παραπέμψει το παράπονο πρόβλημα στην Συνέλευση του Τμήματος. Στην περίπτωση αυτή, η απόφαση της Συνέλευσης Τμήματος είναι οριστική και μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα ενημερώνεται ο/η φοιτητής/τρια ο οποίος δεν δύναται να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του επόμενου βήματος της διαδικασίας.

5ο Βήμα-Ένσταση του/της φοιτητή/τριας και οριστική επανεξέταση του παραπόνου-προβλήματος.

Σε περίπτωση που ο/η Πρόεδρος του Τμήματος δεν έχει παραπέμψει στο προηγούμενο βήμα το παράπονο-πρόβλημα στην Συνέλευση του Τμήματος και ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, δύνανται να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το αίτημα του χρησιμοποιώντας το **ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** μέσω πρωτοκόλλου στη Γραμματεία του Τμήματος, αναφέροντας όλες τις διαδικασίες επίλυσης που έχουν ήδη προηγηθεί. Η απόφαση που θα ληφθεί από την Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστική.

5. Άλλοι τρόποι και διαδικασίες υποβολής παραπόνων που λειτουργούν στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

A. Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθημάτων και γενικότερα των επιδόσεων του ΠΜΣ και των στελεχών του και να εκφράσουν τα παράπονά τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι φοιτητές έχουν επίσης τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης Ερωτηματολογίων Αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), αφενός να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Τμήματος και των στελεχών του και, αφετέρου, να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

B. Ο Συνήγορος του Φοιτητή που έχει καθιερωθεί και λειτουργεί στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής (άρθρο 130 του Ν. 4957/2022), έχει ως αποστολή τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του διερευνά υποθέσεις αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή και μεσολαβεί στα αρμόδια όργανα για την επίλυσή τους. Μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του Ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα, το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και τον φοιτητή που υπέβαλε την αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο

αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ, σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

Γ. Επιτροπή Ισότητας Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Σύμφωνα με το άρθρο 218 του Ν. 4957/2022, η Επιτροπή αυτή έχει τις εξής αρμοδιότητες:

α) εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας και της καταπολέμησης των διακρίσεων στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο και στο Συμβούλιο Διοίκησης.

β) εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση των διακρίσεων, την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς.

γ) παρακολουθεί και αξιολογεί την πορεία υλοποίησης των ανωτέρω μέτρων και των αποτελεσμάτων τους και εισηγείται την τροποποίηση, αναθεώρηση ή συμπλήρωσή τους.

δ) παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με την ισότητα των φύλων, των ΛΟΑΤΚΙ ατόμων και την καταπολέμηση κάθε είδους διακρίσεων, την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς.

ε) προωθεί την εκπόνηση προγραμμάτων σπουδών και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη του φύλου, των ΛΟΑΤΚΙ ατόμων, της καταπολέμησης των διακρίσεων και την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς

στ) προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της

ζ) καταγράφει τις αναφορές και καταγγελίες για περιστατικά διακριτικής μεταχείρισης και σεξουαλικής παρενόχλησης ή παρενόχλησης λόγω φύλου και τις διαβιβάζει στα αρμόδια όργανα

η) παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων, σεξουαλικής παρενόχλησης και παρενοχλητικής συμπεριφοράς, όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση ή παρενόχληση.

Δ. Επιτροπή Δεοντολογίας που λειτουργεί στο Πανεπιστήμιο σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του (άρθρο 23) και τις διατάξεις του άρθρου 217 του Ν. 4957/2022.

Η Επιτροπή Δεοντολογίας έχει τις εξής αρμοδιότητες (άρθρου 217 του Ν. 4957/2022):

- α) Καταρτίζει «Κώδικα δεοντολογίας και καλής πρακτικής» για ακαδημαϊκά, διοικητικά και ερευνητικά θέματα, ο οποίος εγκρίνεται από τη Σύγκλητο και ενσωματώνεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος.
- β) διασφαλίζει την τήρηση και εφαρμογή των κανόνων δεοντολογίας εκ μέρους όλων των μελών του Ιδρύματος και διαπιστώνει παραβάσεις των κανόνων δεοντολογίας.
- γ) συντάσσει ετήσια έκθεση ως προς την τήρηση και εφαρμογή ή την ανάγκη αναθεώρησης των κανόνων δεοντολογίας, η οποία υποβάλλεται στον Πρύτανη και κοινοποιείται στη Σύγκλητο του οικείου Ιδρύματος στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους.
- δ) εξετάζει, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από έγγραφη αναφορά - καταγγελία φοιτητών, μελών Δ.Ε.Π., μελών Ε.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. και Ε.Τ.Ε.Π., ερευνητών, επισκεπτών διδασκόντων και διοικητικού προσωπικού σε θέματα της αρμοδιότητάς της, προκειμένου να διαπιστώσει την παράβαση των κανόνων δεοντολογίας ή διερευνά σχετικά περιστατικά ύστερα από εντολή του Πρύτανη. Αν διαπιστωθεί παράβαση των κανόνων δεοντολογίας ή κατά τη διερεύνηση διαπιστωθεί τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, αποστέλλει το σχετικό πόρισμα στον Πρύτανη, προκειμένου αυτός να αξιολογήσει το περιστατικό και να διενεργήσει τα νόμιμα.