

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΤΟΜΕΑΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ



ΣΧΟΛΗ

ΠΜΣ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ**



Σεπτέμβριος, 2022

1. Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών και στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2022-23 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/-τριών του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Διοίκηση και Διαχείριση Υπηρεσιών Υγείας και Κοινωνικής Φροντίδας». Στόχος είναι πρώτον, η διασφάλιση της ικανοποίηση 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.

2. Ορισμοί

Παράπονο: 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.

3. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του Μεταπτυχιακού Προγράμματος 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/τριων από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

4. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/-τριες 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 φοιτητές/τριες δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών δεν συνάδει με :

- Τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν:
 - την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα
 - την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
 - τη προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
 - τη πρότυπη εργασιακή συμπεριφορά

Σημείωση: Τα παράπονα που άπτονται θεμάτων ηθικής δεοντολογίας απευθύνονται

από τους φοιτητές/τριες στους αρμόδιους από το νόμο και τον εσωτερικό κανονισμό του ΠΑΔΑ (αρ. 47), θεσμούς του ιδρύματος: Επιτροπή Δεοντολογίας ή/και Συνήγορος του Φοιτητή/τριας.

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 προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Η κακόβουλη υποβολή παραπόνου, όπως λ.χ. αυτού που δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και λαμβάνει χώρα με αποκλειστικό σκοπό να βλάψει την τιμή και την υπόληψη του διδάσκοντος, τιμωρείται πειθαρχικά με βάση τα προβλεπόμενα του Εσωτερικού Κανονισμού του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.

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

Βήμα 1^ο: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: Εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/-τριας από μέλος του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών.

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ (στον υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στη γραμματεία), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

Βήμα 2^ο: Επίσημη Επίλυση.

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/-τριας από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

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

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Διευθυντή του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του χρησιμοποιώντας το **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

στο οποίο διατυπώνει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα – παράπονο που έχει, και που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Η Γραμματεία του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών διαβιβάζει αμελλητί το παράπονο του φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον Διευθυντή του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών. Η Γραμματεία του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών τηρεί εμπιστευτικό αρχείο παραπόνων για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους. Πρόσβαση στο αρχείο έχει μόνον η Γραμματεία και ο Διευθυντής του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών.

Ο Διευθυντής του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/-τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Μεταπτυχιακού. Εάν ο Διευθυντής του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών κρίνει ότι ο φοιτητής/τρια χρήζει προστασίας, οφείλει να του προσφέρει τη δέουσα προστασία.

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά μέλος του διδακτικού/ερευνητικού/ διοικητικού προσωπικού του μεταπτυχιακού, ο Διευθυντής του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών υποχρεούται, προκειμένου να συνεχιστεί η διαδικασία, να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο για παροχή προφορικών ή/και γραπτών διευκρινήσεων για την διευθέτηση του παραπόνου.

Ο Διευθυντής του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών με όλα τα στοιχεία που συλλέχθηκαν και σε συνεργασία με τα μέλη του Συντονιστικής Επιτροπής, εξετάζουν το ζήτημα και προβαίνουν στις ενδεδειγμένες ενέργειες που θα επιλύουν το ζήτημα. Αν οι ενέργειες επίλυσης που προτάθηκαν από τη Συντονιστική Επιτροπή του Μεταπτυχιακού γίνουν δεκτές από τον/την ενιστάμενο/η φοιτητή/τρια τότε η διαδικασία λήγει εδώ.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου στο τμήμα, ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε ο Διευθυντής του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο όργανο του ιδρύματος. Σε περίπτωση διαβίβασης σε άλλο όργανο, π.χ. στην Επιτροπή Δεοντολογίας, τότε δεν τηρείται από τη Γραμματεία το αρχείο της ανωτέρω παραγράφου.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επειγόντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-πάρπονο.