



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
**Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών**
———ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837———

ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΔΟΝΤΙΑΤΡΙΚΗΣ

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης
Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών**

Συνεδρίαση Συνέλευσης Τμήματος 20.07.2023

Αθήνα 2023

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχόμενα	σελίδα 1
1. Εισαγωγή	σελίδα 2
2. Άρθρο 1 Σκοπός	σελίδα 2
3. Άρθρο 2 Πεδίο εφαρμογής	σελίδα 2
4. Άρθρο 3 Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων	σελίδα 3
5. Άρθρο 4 Δικαίωμα ενημέρωσης	σελίδα 4
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	σελίδα 5
Έντυπο υποβολής παραπόνων & ενστάσεων	

Εισαγωγή

Η Συνέλευση του Τμήματος στη συνεδρίαση στις 20/07/2023 σύμφωνα με τον Νόμο 4957/21-07-2022, άρθρο 30 παρ. 1 εδ (κθ) και ύστερα από πρόταση του Προέδρου (Νόμος 4957/21-07-2022, άρθρο 33 παρ. 1 εδ. ια) αποφάσισε τη θεσμοθέτηση Επιτροπής Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών και ενέκρινε τον Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών.

Η επιτροπή αποτελείται από τρία (3) μέλη του διδακτικού προσωπικού του Τμήματος. Τα δύο (2) μέλη ορίζονται από τη Συνέλευση του Τμήματος και το τρίτο μέλος είναι ο/η εκάστοτε Πρόεδρος του Τμήματος, ο/η οποίος/α ορίζεται αυτοδικαίως ως Πρόεδρος της Επιτροπής.

Τα μέλη της Επιτροπής έχουν διετή θητεία, η οποία μπορεί να ανανεώνεται.

Η Επιτροπή δέχεται παράπονα και ενστάσεις ενεργών φοιτητών/τριών κάθε κύκλου σπουδών (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών).

Τα παράπονα και οι ενστάσεις αφορούν αποκλειστικά τις παρεχόμενες από το Τμήμα εκπαιδευτικές και διοικητικές υπηρεσίες. Θέματα που αφορούν στο αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων/ουσών δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.

Τα μέλη της Επιτροπής δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΕΚΠΑ) που είναι αναρτημένη στο: https://www.uoa.gr/to_panepestimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/.

Άρθρο 1

Σκοπός

Επιδίωξη του Τμήματος είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, το Τμήμα διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωσή τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

Άρθρο 2

Πεδίο εφαρμογής

Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τους Κανονισμούς του Τμήματος, καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδια για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων είναι η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων. Προκρίνεται και προτρέπεται το όποιο πρόβλημα που ανακύπτει μεταξύ φοιτητή/τριας και μέλους ΔΕΠ ή διοικητικού προσωπικού να επιλύεται μετά από μεταξύ τους διαλογική συζήτηση και αμοιβαίες εξηγήσεις. Αν αυτό δεν καταστεί δυνατό, τότε ακολουθείται η διαδικασία που περιγράφεται στο Άρθρο 3.

Άρθρο 3

Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων

Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλλει το παράπονο ή την ένστασή του επώνυμα, αυτή δε αφορά στον/στην ίδιο/α τον/την φοιτητή/τρια κι όχι σε τρίτα πρόσωπα. Η διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

1. Ο/Η φοιτητής/τρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του/της εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το *Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων* του Τμήματος (Βλ. *Παράρτημα*), μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος, αλλά και μέσω της Γραμματείας. Το έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του Τμήματος (email: secr@dent.uoa.gr), λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου.
2. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του/της φοιτητή/τριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στην Επιτροπή καθώς και στο εμπλεκόμενο μέλος ΔΕΠ ή διοικητικό προσωπικό.
3. Η Επιτροπή εξετάζει το πρόβλημα και αξιολογώντας το θέμα και το βαθμό βαρύτητάς του μπορεί είτε: α) να αποφασίσει με βάση τα στοιχεία που διαθέτει χωρίς να καλέσει τις δύο εμπλεκόμενες πλευρές, β) να καλέσει και τους δύο εμπλεκόμενους να καταθέσουν έγγραφα τις απόψεις τους, πριν τη λήψη απόφασης.

4. Η επιτροπή λειτουργεί, πρώτιστα, θεραπευτικά, φροντίζοντας να επιλύει το όποιο θέμα έχει προκύψει συζητώντας μεταξύ των δύο πλευρών.
5. Αν την όποια λύση αποδεχτούν και οι δύο πλευρές, τότε ενημερώνεται έγγραφα η Γραμματεία του Τμήματος και η υπόθεση ολοκληρώνεται.
6. Αν δεν εξευρεθεί λύση, τότε το θέμα παραπέμπεται στη Συνέλευση του Τμήματος συνοδευόμενο με σχετική εισήγηση από την Επιτροπή.
7. Η Συνέλευση μπορεί ή να οδηγηθεί σε απόφαση ή να κρίνει ότι η υπόθεση θα πρέπει να παραπεμφθεί στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΕΚΠΑ (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή/τριας, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, Επιτροπή Δεοντολογίας κ.λπ.).
8. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες και θα πρέπει να εφαρμοστούν και από τα δύο μέρη.
9. Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια δεν αποδέχεται την απόφαση της Συνέλευσης δεν μπορεί να υποβάλει εκ νέου ένσταση στο Τμήμα για το ίδιο ζήτημα. Ωστόσο, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση
10. Σε περίπτωση που το μέλος ΔΕΠ ή ο/η διοικητικός υπάλληλος δεν αποδέχεται την απόφαση της Συνέλευσης τότε μπορεί να απευθυνθεί στα αντίστοιχα αρμόδια όργανα του Πανεπιστημίου.

Άρθρο 4

Δικαίωμα ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από την Επιτροπή ή την Συνέλευση του Τμήματος, ανάλογα και εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται εγγράφως και για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του/της. Ανάλογη ενημέρωση λαμβάνει και το μέλος ΔΕΠ ή το διοικητικό προσωπικό που εμπλέκεται στην υπόθεση.

Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

ΤΜΗΜΑ ΟΔΟΝΤΙΑΤΡΙΚΗΣ

.....

☐ Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΕΚΠΑ και στην ισχύουσα νομοθεσία