



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗΣ**

**ΠΜΣ «ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ-ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»**

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

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

Στη συνέχεια παρατίθεται ο Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών, του ΠΜΣ «Φαρμακευτική Ανάλυση – Έλεγχος Ποιότητας» όπως εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του Τμήματος Φαρμακευτικής στη συνεδρίαση της 31<sup>ης</sup> Ιανουαρίου 2023, θέμα 2<sup>ο</sup>.

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Όλα τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής (ΣΕ) του ΠΜΣ «Φαρμακευτική Ανάλυση-Έλεγχος Ποιότητας» αναγνωρίζουν πλήρως και χωρίς εξαιρέσεις, ότι η υποβολή, διαχείριση και επίλυση των ζητημάτων που προκύπτουν από την υποβολή παραπόνων ή/και ενστάσεων από τους φοιτητές/τριες είναι μια εξαιρετικά κρίσιμη διαδικασία για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε προσωπικό, εκπαιδευτικό και διοικητικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο αυτό, θεωρούν την υποβολή παραπόνων ή/και ενστάσεων από τους φοιτητές/τριες ως ευκαιρίες για βελτίωση, την ενθαρρύνουν και παρέχουν τις απαιτούμενες εγγυήσεις για την εξατομικευμένη διαχείρισή τους.

Πιο συγκεκριμένα, ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών λειτουργεί με βάση τα παρακάτω :

1. Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης των ενστάσεων σχετικά με την σειρά κατάταξης στο στάδιο της αξιολόγησης των υποψηφίων για εισαγωγή στο ΠΜΣ.
  - Με βάση τα συνολικά κριτήρια αξιολόγησης όπως αναφέρονται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του ΠΜΣ «Φαρμακευτική Ανάλυση-Έλεγχος Ποιότητας» (ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ «Φαρμακευτική Ανάλυση-Έλεγχος Ποιότητας» του Τμήματος Φαρμακευτικής), η Σ.Ε. του ΠΜΣ, ή η επιτροπή επιλογής εισακτέων, καταρτίζει τον πίνακα αξιολόγησης των φοιτητών/τριών ο οποίος γνωστοποιείται στη Γραμματεία του ΠΜΣ με ειδικές καταστάσεις, ώστε να ενημερωθούν οι ενδιαφερόμενοι.
  - Σε περίπτωση ένστασης επί των αποτελεσμάτων αξιολόγησης, η αίτηση υποβάλλεται ηλεκτρονικά από τον/την ενδιαφερόμενο/η εντός 5 ημερολογιακών ημερών από την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων στη γραμματεία του Τμήματος Φαρμακευτικής, η οποία διαβιβάζεται στην Σ.Ε. του ΠΜΣ. Η Σ.Ε. του ΠΜΣ εισηγείται προς τον Πρόεδρο του Τμήματος και ο Πρόεδρος διαβιβάζει την εισήγηση της Σ.Ε. του ΠΜΣ στην Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών του ΕΚΠΑ, προς αξιολόγηση. Η απόφαση της επιτροπής κοινοποιείται στον/ην ενδιαφερόμενο/η μέσω του Τμήματος Φαρμακευτικής.
2. Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης ενστάσεων σχετικά με θέματα επαναληπτικών εξετάσεων κατά τη φοίτηση:
  - Σε περίπτωση αποτυχίας μεταπτυχιακού φοιτητή/τριας σε ένα ή περισσότερα μαθήματα του ΠΜΣ (βαθμολογία κάτω του 5 ή απουσία από την εξέταση), τα μαθήματα του χειμερινού και εαρινού εξαμήνου εξετάζονται επαναληπτικώς κατά την περίοδο του Σεπτεμβρίου. Αν ο φοιτητής/τρια αποτύχει και στην επαναληπτική εξέταση της περιόδου του Σεπτεμβρίου στο ίδιο/α μάθημα/τα, τότε καλείται σε δεύτερη επαναληπτική εξέταση, μια εβδομάδα μετά το τέλος της εξεταστικής περιόδου του Σεπτεμβρίου. Σε περίπτωση αποτυχίας και στην δεύτερη επαναληπτική εξέταση του ίδιου μαθήματος, ακολουθείται η διαδικασία που ορίζει η ισχύουσα νομοθεσία.
  - Πιο συγκεκριμένα, ο φοιτητής/τρια δύναται να εξεταστεί, ύστερα από αίτησή του προς τη Συνέλευση του Τμήματος, από τριμελή επιτροπή μελών ΔΕΠ του Τμήματος, τα μέλη της οποίας έχουν το ίδιο ή συναφές αντικείμενο με το εξεταζόμενο μάθημα και ορίζονται από τη Συνέλευση του Τμήματος. Από την επιτροπή εξαιρείται ο υπεύθυνος της εξέτασης διδασκων.
  - Εάν ο φοιτητής αποτύχει και πάλι έστω και σε ένα από τα οφειλόμενα μαθήματα, διαγράφεται από το ΠΜΣ.
3. Διαδικασία υποβολής και διαχείρισης ενστάσεων σχετικά με την απαλλαγή από τα τέλη φοίτησης:
  - Η εξέταση των κριτηρίων περί απαλλαγής από τα τέλη φοίτησης πραγματοποιείται από τη Συνέλευση του Τμήματος και εκδίδεται αιτιολογημένη απόφαση περί αποδοχής ή απόρριψης της αίτησης, κατόπιν εισήγησης της Σ.Ε. του ΠΜΣ.
  - Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές έχουν το δικαίωμα αίτησης απαλλαγής από τα τέλη φοίτησης εφόσον πληρούνται τα απαραίτητα κριτήρια σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του ΠΜΣ «Φαρμακευτική Ανάλυση-Έλεγχος Ποιότητας», ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ «Φαρμακευτική Ανάλυση-Έλεγχος Ποιότητας» του Τμήματος Φαρμακευτικής

- Σε περίπτωση ένστασης επί της απόφασης, η αίτηση υποβάλλεται γραπτώς από τον/την ενδιαφερόμενο/η εντός 5 ημερών στη γραμματεία του Τμήματος Φαρμακευτικής, η οποία διαβιβάζεται στην Σ.Ε. του ΠΜΣ. Η Σ.Ε. του ΠΜΣ εισηγείται προς τον Πρόεδρο του Τμήματος και ο Πρόεδρος διαβιβάζει την εισήγηση της Σ.Ε. του ΠΜΣ στην Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών του ΕΚΠΑ, προς αξιολόγηση. Η απόφαση της επιτροπής κοινοποιείται στον/ην ενδιαφερόμενο/η μέσω του Τμήματος Φαρμακευτικής.
4. Για ενστάσεις ή παράπονα που δεν εμπίπτουν στις περιπτώσεις (1), (2) και (3) ακολουθούνται τα παρακάτω στάδια:
- α. Αρχικά, οι φοιτητές μπορούν να εκφράζουν τα παράπονά και τις ενστάσεις τους στον **Ακαδημαϊκό Σύμβουλο** που τους έχει ανατεθεί. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος καλείται εντός μίας εβδομάδα το μέγιστο να επιλύσει το πρόβλημα ή να δρομολογήσει την επίλυσή του, ενημερώνοντας το φοιτητή.
- β. Εφόσον δεν επιλυθεί το πρόβλημά τους μπορούν στη συνέχεια να απευθυνθούν στη **Συντονιστική Επιτροπή του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών** με τη συμπλήρωση του «Εντύπου υποβολής παραπόνων/ενστάσεων» (επισυνάπτεται), με κοινοποίηση στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο. Η Συντονιστική καλείται εντός μίας εβδομάδα το μέγιστο να επιλύσει το πρόβλημα ή να δρομολογήσει την επίλυσή του, ενημερώνοντας το φοιτητή.
- γ. Εφόσον δεν επιλυθεί το θέμα τους και στο στάδιο αυτό, μπορούν να απευθυνθούν στη **Γενική Συνέλευση του Τμήματος Φαρμακευτικής** μέσω γραπτού αιτήματος στη Γραμματεία του Τμήματος με κοινοποίηση στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο και στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ.
- Επισημαίνεται ότι σε κάθε ένα από τα παραπάνω στάδια και διαδικασίες τηρούνται απαραίτητα τα ακόλουθα, τα οποία προφανώς δεσμεύουν, όπως τα παραπάνω, όλα τα μέλη ΔΕΠ και τη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ :

- Κάθε παράπονο ή/και ένσταση αντιμετωπίζονται άμεσα, με διακριτικότητα και αξιολογείται η κρισιμότητα τους.
- Οι αρμόδιοι διαχείρισης των παραπόνων ή/και ενστάσεων ενεργούν άμεσα με συμβουλές ή/και διορθωτικές ενέργειες, ώστε το πρόβλημα να επιλυθεί και να αρθούν οι πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, εφόσον υπάρχουν.
- Η διαχείριση προσωπικών ζητημάτων γίνεται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις της αρχής προστασίας προσωπικών δεδομένων και ενημερώνονται μόνο τα άτομα απαιτούνται σε σχέση με τη φύση και το περιεχόμενο του παραπόνου.

Παράλληλα με την παραπάνω διαδικασία, αξίζει να σημειωθεί ότι στο ΕΚΠΑ έχει συσταθεί και λειτουργεί ο θεσμός του **"Συνηγόρου του Φοιτητή"**, ([https://www.uoa.gr/foitites/paroches\\_drastiriotes/synigoros\\_toy\\_foititi/](https://www.uoa.gr/foitites/paroches_drastiriotes/synigoros_toy_foititi/)), ο οποίος έχει σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος, εφόσον υπάρξει ανάγκη. Οι αρμοδιότητες του θεσμού είναι:

- Εξέταση αιτημάτων φοιτητών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες και αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα αυτά,
- Διευκόλυνση των επαφών του φοιτητή με τα όργανα και τις υπηρεσίες Διοίκησης.
- Εξέταση αναφορών-καταγγελιών των φοιτητών για παραβίαση διατάξεων και κανόνων της πανεπιστημιακής νομοθεσίας και δεοντολογίας και
- Ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Στοιχεία Επικοινωνίας: Ταχυδρομική Διεύθυνση: Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15 - 1ος όροφος), Τηλέφωνο: 210 368 8274, E-mail: [sinigorosfititi@uoa.gr](mailto:sinigorosfititi@uoa.gr)



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΤΜΗΜΑ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗΣ  
Π.Μ.Σ. «ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ - ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»

Προς τη Συντονιστική Επιτροπή

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ\*

Το Π.Μ.Σ. «Φαρμακευτική Ανάλυση-Ελεγχος Ποιότητας», στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα στους φοιτητές του να διατυπώσουν τα παράπονα ή τις ενστάσεις τους, καθώς και να αναδείξουν τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν κατά τη φοίτησή τους.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: \_\_\_\_\_

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: \_\_\_\_\_

ΑΡ.ΜΗΤΡΩΟΥ: \_\_\_\_\_ ΕΞΑΜΗΝΟ ΦΟΙΤΗΣΗΣ: \_\_\_\_\_

ΤΗΛΕΦΩΝΟ: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

Παρακαλούμε διατυπώστε με συνοπτικό και σαφή τρόπο το ζήτημα που σας απασχολεί ή το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε και αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κτλ) του Π.Μ.Σ.. Εάν επιθυμείτε ακρόαση εκ μέρους μέλους της Επιτροπής διατυπώστε το αίτημά σας.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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

Αθήνα, \_\_\_\_\_

Ο/Η Αιτ \_\_\_\_\_

\* Οι φοιτητές που έχουν ενδιασμούς αποστολής ονομαστικής υποβολής του παραπόνου τους, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό τους ή κάποιο μέλος της Συντονιστικής Επιτροπής να φέρει το θέμα τους στην Επιτροπή προς εξέταση.

Έντυπα Υποβολής Παραπόνων, στα οποία δεν έχουν συμπληρωθεί όλα τα απαραίτητα πεδία δεν εξετάζονται.

Η Επιτροπή δεν λαμβάνει υπόψη και δεν αποστέλλει απάντηση σε μηνύματα με υβριστικό περιεχόμενο, καθώς και σε μηνύματα τα οποία περιέχουν ανεπαρκή ή μη αληθή στοιχεία επικοινωνίας.

Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής να συγκαλέσει ακρόαση των παραπονούμενων κατ' ιδίαν ή κατ' αντιπαράθεση.

Ο Διευθυντής του ΠΜΣ απαντά γραπτώς ή προφορικώς στον εκάστοτε παραπονούμενο εντός του προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος (1 εβδομάδα).

Η ενημέρωση αφορά στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για τον χειρισμό του ζητήματος, καθώς και για τυχόν αποφάσεις που έχουν ληφθεί.

Τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στο: [https://www.uoa.gr/to\\_panepistimio/prostasia\\_prosorikon\\_dedomenon/](https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosorikon_dedomenon/). Η Επιτροπή μεριμνά ώστε τα δεδομένα χειρισμού των παραπόνων, με ταυτόχρονη προστασία των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία του ΠΜΣ.

---