

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Στη συνέχεια παρατίθεται ο Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών του ΠΜΣ «**Απομόνωση, Ανάπτυξη, Παραγωγή και Έλεγχος Βιοδραστικών Φυσικών Προϊόντων**» όπως εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του Τμήματος Φαρμακευτικής στη συνεδρίαση της 31^{ης} Ιανουαρίου 2023, θέμα 12^ο.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Όλα τα μέλη της Συντονιστικής Επιτροπής (Σ.Ε.) του ΠΜΣ «Απομόνωση, Ανάπτυξη, Παραγωγή και Έλεγχος Βιοδραστικών Φυσικών Προϊόντων» του Τμήματος Φαρμακευτικής του ΕΚΠΑ 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 ως ακολούθως:

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 «Απομόνωση, Ανάπτυξη, Παραγωγή και Έλεγχος Βιοδραστικών Φυσικών Προϊόντων» (ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ «Απομόνωση, Ανάπτυξη, Παραγωγή και Έλεγχος Βιοδραστικών Φυσικών Προϊόντων» του Τμήματος Φαρμακευτικής), η Σ.Ε. του ΠΜΣ 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 πέντε (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 του 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/της 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 «Απομόνωση, Ανάπτυξη, Παραγωγή και Έλεγχος Βιοδραστικών Φυσικών Προϊόντων», ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ «Απομόνωση, Ανάπτυξη, Παραγωγή και Έλεγχος Βιοδραστικών Φυσικών Προϊόντων» του Τμήματος Φαρμακευτικής.
- Σε περίπτωση ένστασης επί της απόφασης, η αίτηση υποβάλλεται γραπτώς από τον/την ενδιαφερόμενο/η εντός πέντε (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 1–3, όπως αναφέρονται ανωτέρω, 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 εβδομάδας 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 **Σ.Ε. του ΠΜΣ** με τη συμπλήρωση του «Εντύπου υποβολής παραπόνων/εντάσεων» (επισυνάπτεται), με κοινοποίηση στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο. Η Σ.Ε. καλείται εντός μίας εβδομάδας 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 **Συνέλευση του Τμήματος Φαρμακευτικής** μέσω γραπτού αιτήματος στη Γραμματεία του Τμήματος με κοινοποίηση στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο και στη Σ.Ε. του ΠΜΣ.

Επισημαίνεται ότι σε κάθε ένα από τα παραπάνω στάδια και διαδικασίες τηρούνται απαρέγκλιτα τα ακόλουθα, τα οποία προφανώς δεσμεύουν, όπως τα παραπάνω, όλα τα μέλη ΔΕΠ και τη Σ.Ε. 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/), 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.
- Ενημέρωση των φοιτητών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

Στοιχεία Επικοινωνίας του **"Συνηγόρου του Φοιτητή"**:

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Κτίριο Πανεπιστημιακής Λέσχης (Ιπποκράτους 15 - 1ος όροφος)

Τηλέφωνο: 210 368 8274

E-mail: sinigorosfititi@uoa.gr



ΤΜΗΜΑ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗΣ
ΠΜΣ «ΑΠΟΜΟΝΩΣΗ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΒΙΟΔΡΑΣΤΙΚΩΝ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ»

Προς τη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ «Απομόνωση, Ανάπτυξη,
Παραγωγή και Έλεγχος Βιοδραστικών Φυσικών Προϊόντων»

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ*

Το ΠΜΣ «Απομόνωση, Ανάπτυξη, Παραγωγή και Έλεγχος Βιοδραστικών Φυσικών Προϊόντων» του Τμήματος Φαρμακευτικής, 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, κλπ) του ΠΜΣ. Εάν επιθυμείτε συνάντηση με μέλος της Συντονιστικής 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 Συντονιστική Επιτροπή προς εξέταση.

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

Η Συντονιστική 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 Συντονιστικής Επιτροπής να συγκαλέσει ακρόαση των παραπονούμενων κατ' ιδίαν ή κατ' αντιπαράθεση.

Ο Διευθυντής του ΠΜΣ απαντά γραπτώς ή προφορικά 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_prosopikon_dedomenon/. Η Συντονιστική 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.