



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

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

ΠΜΣ «ΨΥΧΟΘΕΡΑΠΕΙΑ:ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΠΛΑΙΣΙΑ, ΚΛΙΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ»

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί η «**Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων**» των μεταπτυχιακών φοιτητών/φοιτητριών της Ιατρικής Σχολής ΕΚΠΑ. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΠΜΣ της Ιατρικής Σχολής εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Η διαδικασία περιγράφεται ως ακολούθως :

Για την καταγραφή των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΠΜΣ είναι διαθέσιμο σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ «Ψυχοθεραπεία: Θεωρητικά πλαίσια, Κλινικές εφαρμογές και Συγκριτικές προσεγγίσεις» το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» το οποίο συμπληρώνει ο φοιτητής/τρια.

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος ο οποίος ορίζεται ή παύεται από τη Συντονιστική Επιτροπή, αφού εξετάσει το παράπονο προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες και ενημερώνει τα όργανα του ΠΜΣ.

Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι δύνανται να προτείνουν λύσεις σε ζητήματα που αφορούν ακαδημαϊκά, εκπαιδευτικά ή διοικητικά ζητήματα. Για παράπονα σχετικά με την Ακαδημαϊκή διαδικασία οι φοιτητές/τριες οφείλουν να απευθύνονται αρχικά στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο που έχει ορισθεί και στη συνέχεια στα υπόλοιπα θεσμοθετημένα όργανα του ΠΜΣ.

Σε περίπτωση που μεταπτυχιακός φοιτητής/τρια αποτύχει στην εξέταση μαθήματος ή μαθημάτων του ΠΜΣ δύναται να εξεταστεί, ύστερα από αίτησή του από τριμελή Επιτροπή

μελών ΔΕΠ της Ιατρικής Σχολής, τα μέλη της οποίας έχουν το ίδιο ή συναφές αντικείμενο με το εξεταζόμενο μάθημα και ορίζονται από τη Συνέλευση της Ιατρικής Σχολής. Από την εξέταση εξαιρείται ο Υπεύθυνος της εξέτασης διδασκων.

Σε κάθε περίπτωση υπάρχει δυνατότητα να ενεργοποιηθεί (μετά από σχετικό αίτημα) και η Επιτροπή Μεταπτυχιακής Εκπαίδευσης της Ιατρικής Σχολής, στην οποία μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές/τριες για την αντιμετώπιση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν αναφορικά με συμφοιτητές, κ.λπ. Τέλος, το ΠΜΣ στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριών, αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν τα προσωπικά τους δεδομένα (στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα) σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Το ζήτημα που απασχολεί τον φοιτητή επιλύεται κατ' αρχήν από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο ή και τον διδάσκοντα του εκάστοτε μαθήματος. Εάν η προτεινόμενη λύση δεν ικανοποιεί τον φοιτητή έχει δικαίωμα να απευθυνθεί στον Δ/ντή του ΠΜΣ και εκείνος αν κρίνει απαραίτητο να ζητήσει τη γνώμη της Συντονιστικής Επιτροπής.

Αν η απόφαση που θα λάβει ο Διευθυντής δεν ικανοποιεί τον φοιτητή μπορεί να καταθέσει αίτηση και την τελική απόφαση να την λάβει η Συνέλευση της Ιατρικής Σχολής.

Στο ΠΜΣ «Ψυχοθεραπεία: Θεωρητικά πλαίσια, Κλινικές εφαρμογές και Συγκριτικές προσεγγίσεις», έχουν ως τώρα προκύψει τρία ζητήματα για τα οποία χρειάστηκε να ενεργοποιηθεί η διαδικασία χειρισμού παραπόνων.

Το πρώτο ζήτημα αφορούσε την αλλαγή ημερομηνίας γραπτής εξέτασης ενός μαθήματος του Β' Εξαμήνου. Συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των φοιτητών ζήτησε αλλαγή της ημερομηνίας που τους είχε δοθεί και οι υπεύθυνοι διδάσκοντες. Ωστόσο, μια φοιτήτρια, έστειλε το έντυπο υποβολής παραπόνων, εκφράζοντας τη δυσαρέσκεια της για την συγκεκριμένη αλλαγή. Ακολούθησε συνάντηση της φοιτήτριας με τον Διευθυντή του ΠΜΣ, στην οποία διευθετήθηκε το ζήτημα.

Τα δύο επόμενα ζητήματα αφορούσαν την διαθεσιμότητα των επιβλεπόντων των διπλωματικών εργασιών. Συγκεκριμένα, δύο φοιτητές ανέφεραν στο έντυπο υποβολής παραπόνων τη δυσκολία τους να επικοινωνήσουν με τους επιβλέποντες των διπλωματικών εργασιών τους. Ακολούθησε συνάντηση της φοιτήτριας με τον Διευθυντή του ΠΜΣ και επικοινωνία της γραμματείας του ΠΜΣ με τους εν λόγω επιβλέποντες.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν προσωπικά δεδομένα των φοιτητών – όπως στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα – σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Οι φοιτητές έχουν πρόσβαση στο μητρώο φοίτησής τους μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας.

ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΚΡΙΒΗ Η ΔΗΛΩΣΗ ΣΑΣ ΔΕΝ ΘΑ ΓΙΝΕΤΑΙ ΑΠΟΔΕΚΤΗ.