

ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Τμήμα ΜΑΙΕΥΤΙΚΗΣ

Νέο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

**«ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΥΓΕΙΑ- ΤΟΚΕΤΟΣ-
ΓΟΝΕΙΚΟΤΗΤΑ- ΘΗΛΑΣΜΟΣ»**

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

ΙΟΥΝΙΟΣ 2025

Περιεχόμενα

1.Εισαγωγή	σελ.3
2.Σκοπός.....	σελ. 3
3.Πεδίο Εφαρμογής.....	σελ. 3
4. Διαχείριση Παραπόνων	σελ. 4
5. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου	σελ. 4
Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση	σελ. 4
Στάδιο 2: Διαμεσολάβηση	σελ. 5
Στάδιο 3: Διοικητική εξέταση	σελ. 5
Στάδιο 4: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/ παραπόνου	σελ. 6
6.ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ.....	σελ. 7
7. Παραρτήματα σχετικών αποφάσεων ΔΙΠΑΕ	σελ.8.

1.Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος Μαιευτικής στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητο-κεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητριών και φοιτητών του Τμήματος, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίησή τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος.

Ως παράπονο περιγράφεται η οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς της/του φοιτήτριας/τη του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το επίπεδο ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών από το Τμήμα Μαιευτικής.

2. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργές/ούς φοιτήτριες/φοιτητές του Τμήματος Μαιευτικής όλων των κύκλων σπουδών, α', β' και γ,' με σκοπό την 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 είτε από μέλος ακαδημαϊκού είτε διοικητικού προσωπικού.

Ο Κανονισμός εγκρίνεται και μπορεί να τροποποιηθεί με αποφάσεις της Συνέλευσης του Τμήματος.

3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτήτριες/τές του Τμήματος Μαιευτικής οφείλουν να μελετούν τον Κανονισμό Σπουδών και γενικά τους Κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, καθώς και τους Κώδικες Δεοντολογίας και τις σχετικές Πολιτικές του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους. Επίσης μπορούν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτησή τους. Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι αναμένεται να ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

Σε κάθε περίπτωση, οι προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτήτριες/τές δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του Τμήματος δε συνάδει με :

- Τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης
- Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Τμήματος Μαιευτικής και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.
- Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στην:
 - ✓ Ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα
 - ✓ Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
 - ✓ Ορθή Χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
 - ✓ Προστασία της Πνευματικής Ιδιοκτησίας και των Πνευματικών Δικαιωμάτων

- ✓ Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
- ✓ Πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά
- ✓ Ισότητα και καταπολέμηση των διακρίσεων
- ✓ Καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

4. Διαχείριση Παραπόνων

Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται πριν το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον Η/Ο προπτυχιακή/ός μεταπτυχιακή/ή/ός φοιτήτρια/τής θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονό της/του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

5. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση

Η/Ο φοιτήτρια/τής αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στην/στον υπεύθυνη/ο Καθηγήτρια/τή ή στην/στον διδάσκουσα/οντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στην Προϊσταμένη Γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου.

Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με την/τον φοιτήτρια/τή και προτείνει μία λύση.

Στάδιο 2: Διαμεσολάβηση

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση του πρώτου σταδίου της απευθείας επίλυσης, η/ο φοιτήτρια/τής δεν ικανοποιείται με την προτεινόμενη λύση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει το παράπονό της/του στον Ακαδημαϊκό της/του Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με την/τον φοιτήτρια/τή και προτείνει μία λύση.

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος δύναται κατά την κρίση του να επικοινωνεί με μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

Διευκρινίζεται ότι, παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.

Στάδιο 3: Διοικητική εξέταση

Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με τις παραπάνω διαδικασίες, οι φοιτητές/τριες μπορούν να υποβάλλουν στη Γραμματεία του Τμήματος έγγραφο υποβολής παραπόνων, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, στο οποίο θα περιγράψουν με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. (Βλέπε Παράρτημα)

Η Γραμματεία διαβιβάζει το έγγραφο υποβολής παραπόνων του φοιτητή/τριας στον/την Πρόεδρο του Τμήματος (φοιτητές ΠΠΣ) ή τη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ Προγράμματος, η οποία συνεδριάζει για τη διερεύνηση και επίλυση του θέματος.

Σε περίπτωση που η Συντονιστική Επιτροπή ΠΜΣ αδυνατεί να λύσει το πρόβλημα λόγω της πολυπλοκότητάς του, το προωθεί στον/την Πρόεδρο του Τμήματος.

Ο/Η Πρόεδρος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/ διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τη/τον φοιτήτρια/τή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παραπόνον στη Συνέλευση του Τμήματος.

Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως η/ο φοιτήτρια/τής φοιτητής/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.

Η ανωνυμία του/της φοιτητή/τριας που υποβάλλει το αίτημα τηρείται υποχρεωτικά.

Στάδιο 4: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/ παραπόνου

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου (**Στάδιο 3**), η/ο φοιτήτρια/τής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό της/του στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω Πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το ίδιο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ) και να αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε έως εκείνο το σημείο.

Σε περίπτωση που ο/η Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δε δύναται η/ο φοιτήτρια/τής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

Δύναται ωστόσο, να απευθυνθεί γραπτώς στην αρμόδια Αντιπρυτανεία Ακαδημαϊκών Θεμάτων για εκ νέου διερεύνηση. Η όποια απόφαση ληφθεί κατά την επανεξέταση είναι οριστική.

Ο Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριων του Τμήματος Μαιευτικής λειτουργεί στο πλαίσιο του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του ΔΙ.ΠΑ.Ε. (ΦΕΚ 4889 Β΄/06.11.2020)

Παρατίθενται στη συνέχεια τα δύο σχετικά άρθρα του Κανονισμού :

α) Άρθρο 49 Σύμβουλοι Σπουδών και

β) Άρθρο 52 Συνήγορος του φοιτητή

Άρθρο 49 Σύμβουλοι Σπουδών

«1. Ο Σύμβουλος σπουδών καθοδηγεί και υποστηρίζει τους φοιτητές στα προγράμματα σπουδών τους.

2. Με απόφαση της Συνέλευσης εκάστου Τμήματος ορίζεται η εκ περιτροπής ανάθεση καθηκόντων συμβούλου σπουδών στα μόνιμα μέλη Δ.Ε.Π. του οικείου Τμήματος, με ετήσια θητεία, η οποία αρχίζει την 1η Σεπτεμβρίου κάθε ακαδημαϊκού έτους και μπορεί να ανανεώνεται με τη σύμφωνη γνώμη του ενδιαφερομένου. Η ανάθεση δύναται να διενεργηθεί ανά φοιτητή, με την αντιστοίχιση του καταλόγου των μελών Δ.Ε.Π. του Τμήματος με τον αντίστοιχο κατάλογο των πρωτοετών φοιτητών εκάστου ακαδημαϊκού έτους.

3. Οι Σύμβουλοι Σπουδών συμβουλευούν και υποστηρίζουν τους πρωτοετείς φοιτητές με σκοπό να διευκολυνθεί η μετάβασή τους από τη δευτεροβάθμια στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, ενημερώνουν,

πληροφορούν και συμβουλεύουν τους φοιτητές σε θέματα των σπουδών τους, καθώς και σε θέματα για την πρόοδο και την επιτυχή ολοκλήρωσή τους.

4. Τα Μέλη Δ.Ε.Π, Ε.Ε.Π, Ε.ΔΙ.Π, Ε.Τ.Ε.Π και το λοιπό εν γένει εκπαιδευτικό προσωπικό, το διοικητικό προσωπικό, οι Διευθυντές/ριες των Εργαστηρίων, οι Διευθυντές/ριες των Τομέων και οι Πρόεδροι των Τμημάτων, καθώς και οι αρμόδιες υπηρεσίες του Ιδρύματος συνεργάζονται και υποστηρίζουν τους Συμβούλους Σπουδών στο έργο τους, ενώ λαμβάνουν υπόψη πληροφορίες, παρατηρήσεις, υποδείξεις και αιτήσεις τους, για τυχόν ελλείψεις, δυσλειτουργίες που δημιουργούν προβλήματα στους φοιτητές και τυχόν προτάσεις για την αντιμετώπισή τους.»

Άρθρο 52 Συνήγορος του φοιτητή

«1. Το αυτοτελές γραφείο με την επωνυμία «Συνήγορος του φοιτητή», λειτουργεί με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του ιδρύματος. Ο Συνήγορος του φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών. Ο Συνήγορος 5 του φοιτητή, που προΐσταται του ομώνυμου αυτοτελούς αμοιβή, μπορεί να είναι νομικός, μέλος Δ.Ε.Π. του ιδρύματος και ορίζεται από τη Σύγκλητο, για θητεία ενός(1) ενός ακαδημαϊκού έτους, με δυνατότητα ανανέωσης για μία (1) θητεία. Αν ο Συνήγορος του φοιτητή είναι εν ενεργεία καθηγητής, για όσο χρόνο διαρκεί η θητεία του απαλλάσσεται από μέρος ή από το σύνολο των διδακτικών καθηκόντων του.

2. Ο Συνήγορος του φοιτητή διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή, και διαμεσολαβεί στα αρμόδια Όργανα του ιδρύματος για την επίλυση τους. Μπορεί να ζητά από τις υπηρεσίες του ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθηγητή τον οποίον αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και το φοιτητή που υπέβαλε τη αναφορά, και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος. Ο Συνήγορος του φοιτητή μπορεί με πράξη του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη, ενώ σε περίπτωση που κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο. Το αυτοτελές Γραφείο υποστηρίζεται από διοικητικό υπάλληλο που ορίζεται με Πράξη Πρύτανη.»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σημείωση: Το Τμήμα Μαιευτικής στην προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, παρατηρήσεων και σχολίων που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: **ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:**

Αρ. Ταυτότητας:.....

Αριθ,. Μητρώου:

Τίτλος Προγράμματος Σπουδών Φοίτησης :

Εξαμ. Σπουδών:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail (υποχρεωτικό πεδίο):

Θέμα Παραπόνου:

.....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

.....

.....

.....

.....

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

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Υπογραφή Αιτούντος.....

Ημερομηνία

☐ Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δε θα εξετάζεται περαιτέρω.

☐

ΑΠΟΦΑΣΗ ΔΙΠΑΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΘΕΣΜΟ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ

&

Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του ΔΙ.ΠΑ.Ε.

ΦΕΚ 4889 Β΄/06.11.2020