



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

## **Παράρτημα Α10**

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

## ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

### Απόφαση Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών (συνεδρίαση 01/06/2023)

#### Εισαγωγή

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

Η διαδικασία περιγράφεται ως ακολούθως :

#### Άρθρο 1: Διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων

Για την καταγραφή των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών/τριών του ΠΜΣ είναι διαθέσιμο σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ “Ιατρική Φυσική - Ακτινοφυσική” “ <https://medphys.med.uoa.gr/> ” 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 οι οποίοι 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 σύμφωνα και με τη διαδικασία που περιγράφεται στον Κανονισμό Σπουδών, ύστερα από αίτησή του από τριμελή Επιτροπή μελών ΔΕΠ, ερευνητών ή ειδικών λειτουργικών επιστημόνων (ΕΛΕ) των ιδρυμάτων που συμμετέχουν στο ΠΜΣ, τα μέλη της οποίας έχουν το ίδιο ή συναφές αντικείμενο με το εξεταζόμενο μάθημα και ορίζονται από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΠΜΣ. 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 θεραπείας και την τελική απόφαση να την λάβει η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΠΜΣ.

## **Άρθρο 2: Προσωπικά δεδομένα**

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.