



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

ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΜΗΤΡΙΚΟΣ ΘΗΛΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΓΟΝΕΪΚΟΤΗΤΑ»

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης
παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του ΠΜΣ
«Μητρικός Θηλασμός και Γονεϊκότητα»

Ο Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του ΠΜΣ «Μητρικός Θηλασμός και Γονεϊκότητα», εγκρίθηκε ομόφωνα από τη Συντονιστική Επιτροπή, στις 13-10-2025

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Έχοντας υπόψη τη διάταξη του Άρθρου 33, παρ. 1, περίπτωση ια' του Ν. 4957/2022 «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των ΑΕΙ με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις (ΦΕΚ Α' 141/21.07.2022) και στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2022-23 (Συνεδρίαση Συντονιστικής Επιτροπής ΠΜΣ, Δευτέρα 13 Οκτωβρίου 2025) η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών/-τριών του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Μητρικός Θηλασμός και Γονεϊκότητα» της Ιατρικής Σχολής ΕΚΠΑ. Στόχος είναι η διασφάλιση αφενός των φοιτητών/τριών και αφετέρου του κύρους του Μεταπτυχιακού. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των, παρεχόμενων από το Μεταπτυχιακό, εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 1. Ορισμός

Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Μεταπτυχιακού λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Άρθρο 2. Σκοπός

Η πολιτική διαχείριση παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών και αποσκοπεί στην 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/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική. Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων αποσκοπεί

στην επίλυση κάθε προβλήματος και ενθαρρύνεται η άμεση επικοινωνία με τη Διευθύντρια του ΠΜΣ ή με τον Ακαδημαϊκό σύμβουλο. Στόχος είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας.

Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον Κανονισμό Σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου προκειμένου να είναι ενήμεροι για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Οι φοιτητές/τριες δύνανται να υποβάλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών δεν συνάδει με:

- Τους Κανονισμούς Σπουδών και Φοίτησης
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν:
 - ο την ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα
 - ο την ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
 - ο την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
 - ο την πρότυπη εργασιακή συμπεριφορά

Τα στοιχεία παραπόνων καταγράφονται και αποθηκεύονται, με την τήρηση του απορρήτου, στο αρχείο της Γραμματείας του ΠΜΣ και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 4. Συγκρότηση και ρόλος της επιτροπής διαχείρισης παραπόνων

Η Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ «Μητρικός Θηλασμός και Γονεϊκότητα» (συνεδρίαση Δευτέρας 13 Οκτωβρίου 2025) ορίζει ως υπευθύνους για τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων φοιτητών/τριών τη Διευθύντρια του ΠΜΣ και τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο. Οι προαναφερθέντες γίνονται αποδέκτες παραπόνων και ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών. Θέματα που αφορούν το αμιγώς ακαδημαϊκό έργο των διδασκόντων δεν εμπíπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής.

Οι Υπεύθυνοι/ες δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ΕΚΠΑ που είναι αναρτημένη στον σύνδεσμο:

https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/. Παράλληλα μεριμνούν, με προστασία των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων και διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητά τους, τα δεδομένα που προκύπτουν να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση από τα όργανα που αξιολογούν τη λειτουργία του Τμήματος. Εάν κριθεί σκόπιμο, κάποιο ζήτημα μπορεί να παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΕΚΠΑ.

Άρθρο 5. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Η διαδικασία που ακολουθείται αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων περιγράφεται ακολούθως:

Βήμα 1. Η Διευθύντρια του ΠΜΣ και ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος είναι καθημερινά διαθέσιμη/ος, μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, να ενημερωθεί για ενδεχόμενα παράπονα των φοιτητών/φοιτητριών αναφορικά με το περιεχόμενο ενός μαθήματος ή συνολικά των μαθημάτων του ΠΜΣ, με προβλήματα οργανωτικά ή διοικητικού χαρακτήρα, με τη συμπεριφορά διδασκόντων/ουσών ή συμφοιτητών/τριών ή και μέλους του διοικητικού προσωπικού.

Βήμα 2. Στη συνέχεια, εντός λίγων ημερών από τη λήψη του παραπόνου, οφείλει να το διερευνήσει. Για παράδειγμα, αν πρόκειται για παράπονο προς διδάσκοντα/ουσα, να επικοινωνήσει μαζί του/της, να τον ενημερώσει και αφού λάβει υπόψη και τη δική του/της άποψη επί του ζητήματος, να φροντίσει να επιλυθεί το συγκεκριμένο πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίζει ο/η φοιτητής/τρια.

Άρθρο 6. Περιπτώσεις προσφυγής στον μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων

Ειδικότερα, οι φοιτητές και οι φοιτήτριες μπορούν να ενημερώνουν απευθείας τη Διευθύντρια του ΠΜΣ για θέματα που σχετίζονται με:

- την ισότητα και την καταπολέμηση διακρίσεων
- την καταπολέμηση σεξουαλικής παρενόχλησης
- την επικοινωνία με διδάσκοντες/διδάσκουσες
- το ωρολόγιο πρόγραμμα
- τη γραμματειακή υποστήριξη

- θέματα ασφάλειας και υγείας

Μπορούν απευθείας να ενημερώνουν τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο για θέματα ερευνητικά, όπως:

- ανατροφοδότηση αναφορικά με τις εργασίες και τη συνολικότερη επίδοση των φοιτητών/φοιτητριών
- φυσική ή ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες του Πανεπιστημίου
- διαχείριση του άγχους και του φόρτου εργασίας.

Στην περίπτωση κατά την οποία, μετά την ολοκλήρωση της διαχείρισης του παραπόνου από τη Διευθύντρια ή τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται, μπορεί να υποβάλει το παράπονό του/της στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ, είτε γραπτά είτε προφορικά. Στην περίπτωση που δεν μείνει ικανοποιημένος/η ούτε από αυτή τη διαδικασία διαχείρισης του παραπόνου, μπορεί να αποταθεί γραπτώς στον/στην Πρόεδρο της Ιατρικής Σχολής και στη συνέχεια στη Συνέλευση του Τμήματος.

Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του ΕΚΠΑ (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων). Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες και δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα.

Άρθρο 7. Δικαίωμα ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τη Συνέλευση του Τμήματος και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο φοιτητής για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημά του.

Άρθρο 8. Άλλοι τρόποι και διαδικασίες υποβολής παραπόνων και ενστάσεων

Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος

Οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΕΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του τμήματος και του διδακτικού προσωπικού του να εκφράσουν τη δυσαρέσκεια τους ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

Συνήγορος Φοιτητή

Ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του νόμου 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και με στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος.

Ο Συνήγορος του Φοιτητή έχει αρμοδιότητα για τα εξής θέματα:

- 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.

Επιτροπή Ισότητας των Φύλων

Με απόφαση της Συγκλήτου συγκροτήθηκε στο ΕΚΠΑ Επιτροπή Ισότητας των Φύλων ως συμβουλευτικό όργανο της Συγκλήτου και των Διοικήσεων των Σχολών και Τμημάτων για την προώθηση της ισότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες της ακαδημαϊκής ζωής.

Η Επιτροπή Ισότητας των Φύλων έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση του σεξισμού
- παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με το φύλο και την ισότητα
- παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις καταγγελιών για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά
- παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση.