



Τμήμα Ιατρικής, Α.Π.Θ.

Iscte - Instituto Universitário de Lisboa (Portugal)

Laurea-ammattikorkeakoulu Oy (Finland)

ΚΠΜΣ

***«Διαχείριση του ψηφιακού
μετασχηματισμού στον τομέα της υγείας -
Managing Digital Transformation in the
Health Sector – “ManagiDiTH”»***

A13.

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

Στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα

Ιούλιος, 2024

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Σύμφωνα με την Απόφαση της συγκλήτου του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης υπ. αριθμ. 78656/23.06.2023 «Έγκριση Κανονισμού Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (Α.Π.Θ.)» (ΦΕΚ 4084/Β-23.06.2023) ισχύουν τα ακόλουθα:

Άρθρο 22 – Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων Μεταπτυχιακών Φοιτητών

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές μπορούν να εκφράζουν οποιαδήποτε παράπονο ή ένσταση σχετικό με τις σπουδές τους και για αυτό εφαρμόζεται σε κάθε Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών χωριστά ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων. Στόχος αποτελεί η ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Π.Μ.Σ. με πλήρη σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική και ερευνητική διαδικασία, αλλά πολύ περισσότερο των αποδεκτών αυτής έναντι των οποίων οφείλει να λογοδοτεί. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα/ενστάσεις που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών, ερευνητικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσανεξίας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ως Ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του φοιτητή για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς μεταπτυχιακούς φοιτητές και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- i. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- ii. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- iii. Ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές καταλαμβάνονται κατά τη διάρκεια των σπουδών τόσο από δικαιώματα όσο από υποχρεώσεις, όπως αυτά περιγράφονται στον Κανονισμό λειτουργίας του Δ.Π.Μ.Σ. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές 3 και τη φοίτησή τους. Οι φοιτητές δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με:

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά,
- της ίσης μεταχείρισης και ισότητας,

- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές μπορούν να εκφράζουν οποιαδήποτε αίτημα ή ένσταση σχετικό με τις σπουδές τους, ως ακολούθως:

- Για θέματα ακαδημαϊκού περιεχομένου σχετικά με τις σπουδές, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του Προγράμματος.
- Για θέματα που απαιτούν τη διαμεσολάβηση μεταξύ μεταπτυχιακών 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, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στο Συνήγορο του Φοιτητή του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μεριμνά για την τήρηση της νομιμότητας και της ακαδημαϊκής ηθικής και τάξης στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας και την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης με σκοπό τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος δεν παρεμβαίνει σε ουσιαστικά θέματα διδασκαλίας ή βαθμολόγησης σε εξετάσεις, αλλά εξετάζει μόνον φαινόμενα αυθαιρεσίας ή παραβίασης κανόνων ηθικής κατά τη διενέργεια των εξετάσεων (γραπτών ή προφορικών).
- Για παραβιάσεις κανόνων δεοντολογίας και ποιότητας σπουδών, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος.
- Για θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων.
- Για θέματα που άπτονται της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να απευθύνονται στην/στον Υπεύθυνη/ο Προστασίας Δεδομένων (DPO).

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων/ ενστάσεων δύναται να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια: 4

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

ΑΚΡΟΑΣΗ: εξέταση παραπόνου του μεταπτυχιακού φοιτητή από μέλος Δ.Ε.Π. του Δ.Π.Μ.Σ. Ο μεταπτυχιακός φοιτητής αναφέρει το παράπονο σε μέλος Δ.Ε.Π./Ε.ΔΙ.Π./Ε.Τ.Ε.Π. (στον υπεύθυνο καθηγητή ή στον διδάσκοντα του μαθήματος ή στον ακαδημαϊκό σύμβουλο) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στην προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του μεταπτυχιακού φοιτητή από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον μεταπτυχιακό φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου του φοιτητή από τον Διευθυντή του ΔΠΜΣ. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του

Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον Διευθυντή του ΔΠΜΣ, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του ΔΠΜΣ ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το παράπονο στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για την 5 έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση Προβλήματος/Παραπόνου

ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση ένστασης από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο μεταπτυχιακός φοιτητής ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων** που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Διευθυντής του ΔΠΜΣ έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών είναι οριστική.

«Προσωπικά Δεδομένα: Το Π.Μ.Σ. αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν προσωπικά δεδομένα των φοιτητών/τριων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Επισημαίνεται ότι όλες οι παραπάνω διαδικασίες οφείλουν να ακολουθούν τον Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του ΑΠΘ και να λειτουργούν σύμφωνα με αυτόν προκειμένου να εξασφαλιστεί πλήρως η προστασία των μεταπτυχιακών φοιτητών.»

Σημειώνεται ότι οι όροι «φοιτητής», «φοιτητές», «καθηγητής», «καθηγητές» αναφέρονται σε όλα τα φύλα.

A13.

Regulation of the operation of the mechanism for handling complaints and student objections

According to the Decision of the Senate of the Aristotle University of Thessaloniki No. 78656/23.06.2023 "Approval of the Regulations for Postgraduate Programs of the Aristotle University of Thessaloniki (A.U.Th.)" (Government Gazette 4084/B-23.06.2023), the following apply:

Article 22 – Mechanism for Handling Complaints of Postgraduate Students

Postgraduate students can express any complaint or objection related to their studies, and for this reason, a complaints management mechanism is applied separately in each Postgraduate Program. The goal is to enhance the quality of the operation of the Postgraduate Program with full respect for all those involved in the educational and research process, and even more so for the recipients of these services to whom accountability is owed. This process concerns all complaints/objections related to the quality of the educational, research, and administrative services provided by the Department.

A Complaint is defined as the expression of dissatisfaction (either orally or in writing) by a student of the Department, due to unmet expectations regarding the quality level of the services provided.

An Objection is defined as any written and official expression of doubt or disagreement by the student regarding a decision made by the competent body of the Department, related to their submitted request.

The complaints management policy is addressed to active postgraduate students and aims to resolve disputes or problems, such as:

- i. Disagreements on issues related to studies and attendance
- ii. Inappropriate behavior by a member of the academic or administrative staff
- iii. Inadequate information provided to students by a member of the academic or administrative staff

Postgraduate students have both rights and obligations during their studies, as described in the Regulations of the Postgraduate Program. They are also required to consult their Academic Advisor for guidance and support on issues concerning their studies and attendance. Students may submit an oral or written complaint when an action or decision by a member of the Department or a collective body does not comply with:

- the regulations for studies and attendance,

- the Code of Conduct and/or the prescribed procedures related to academic teaching and research,
- the rational use of facilities and infrastructure,
- the protection of intellectual property and copyrights,
- appropriate workplace behavior,
- equal treatment and equality,
- the prevention of harassment and sexual harassment.

Postgraduate students can express any request or objection related to their studies as follows:

- For academic content issues related to their studies, postgraduate students can consult the Academic Advisor of the Program.
- For issues requiring mediation between postgraduate students and professors or administrative services of the Institution, ensuring legality within the framework of academic freedom, addressing instances of maladministration, and maintaining the smooth operation of the Institution, students can approach the Student Ombudsman of the Institution. The Student Ombudsman ensures legality, academic ethics, and order within the framework of academic freedom, and addresses instances of maladministration to ensure the smooth operation of the Institution. The Ombudsman does not intervene in substantive issues of teaching or grading in exams, but only examines cases of arbitrariness or violation of ethical rules during examinations (written or oral).
- For violations of codes of conduct and quality of studies, students can approach the Ethics Committee of the Institution.
- For issues related to gender discrimination, students can approach the Gender Equality Committee.
- For issues concerning the protection of personal data, students can approach the Data Protection Officer (DPO).

The complaint/objection management mechanism may include the following stages:

Stage 1: Direct Resolution

HEARING: Examination of the postgraduate student's complaint by a faculty member of the Postgraduate Program. The postgraduate student reports the complaint to a faculty member/teaching staff (the responsible professor or course instructor or academic advisor) or to an administrative staff member (the head of the secretariat), depending on the nature of the complaint. The department member examines the complaint in collaboration with the student and proposes a solution. If, after completing the direct resolution process, the student disagrees with the proposed solution or the situation remains problematic, they can submit their complaint in writing to their Academic Advisor within 30 days from the date the problem arose.

Stage 2: Formal Resolution

MEDIATION: Examination of the postgraduate student's complaint by their Academic Advisor. The Academic Advisor examines the complaint in collaboration with the postgraduate student and proposes a solution. In this process, the Academic Advisor, at their discretion, contacts other department members to seek their assistance, as required by their duties, to resolve the problem. **ADMINISTRATIVE REVIEW:** Examination of the student's complaint by the Director of the Postgraduate Program. If, after completing the mediation process with the

Academic Advisor, the student disagrees with the resolution or the situation remains problematic, they can submit their complaint in writing to the Secretariat, addressed to the Director of the Postgraduate Program, using the specific Complaint & Objection Submission Form, which also mentions the hearing and mediation procedures followed. The Director of the Postgraduate Program takes the necessary actions to examine/investigate the problem. Depending on the nature of the problem, they may summon the student for a hearing and seek the assistance of any member or body of the Postgraduate Program or the Institution or refer the complaint to the Program Committee. If the Director refers the complaint to the Program Committee, the decision is final, and the student cannot submit an objection or use the third stage of this process. Within a reasonable time frame and depending on the nature and urgency of the issue, the student is duly informed of the outcome of the actions taken and the decisions made regarding the complaint.

Stage 3: Appeal and Final Review of the Problem/Complaint

APPEAL: Examination of the appeal by the Program Committee. If, after completing the administrative review process, the postgraduate student disagrees with the resolution or the situation remains problematic, they can resubmit their complaint in writing to the Program Committee, through the protocol, using the specific Complaint & Objection Submission Form, which also mentions the hearing, mediation, and administrative review procedures followed. If the Director of the Postgraduate Program has already sought the assistance of the Program Committee during the administrative review stage, the student cannot submit an appeal and use this step of the process. The decision made by the Program Committee is final.

"Personal Data: The Postgraduate Program archives and manages information related to the personal data of students in accordance with the applicable legislation. It should be noted that all the above procedures must adhere to the Data Protection Regulation of Aristotle University of Thessaloniki (AUTH) and operate in accordance with it to fully ensure the protection of postgraduate students."

It is noted that the terms "student," "students," "professor," and "professors" refer to all genders.