



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

ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
Τμήμα Ψυχολογίας  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΛΙΝΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

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

## 1. Εισαγωγή

Ο παρόν κανονισμός αφορά στη διεργασία διαχείρισης τυχόν παραπόνων ή ενστάσεων που δύνανται να υποβάλουν οι ενεργές/οι φοιτήτριες/ές του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Κλινική Ψυχολογία» σχετικά με τις παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες.

Σκοπός του παρόντος κανονισμού είναι η παροχή ενός συστηματικού και συνεπούς πλαισίου έγκαιρης διαχείρισης και δίκαιης επίλυσης τυχόν παραπόνων/ενστάσεων που διατυπώνονται από τις/τους φοιτήτριες/ές του ΠΜΣ Κλινική Ψυχολογία. Οι σχετικές δράσεις και διαδικασίες αποσκοπούν στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των σπουδών και της μαθησιακής εμπειρίας, καθώς και στην αποφυγή επανάληψης διαπιστωθέντων προβλημάτων.

## 2. Πλαίσιο Εφαρμογής

Στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού, ως παράπονο/ένσταση ορίζεται οποιαδήποτε διαφωνία ή πρόβλημα σε i) θέματα σπουδών ή φοίτησης, ii) ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλη ακαδημαϊκού ή/και διοικητικού προσωπικού, και iii) ελλιπή ενημέρωση φοιτητών/τριων από μέλος του ακαδημαϊκού ή/και διοικητικού προσωπικού.

Συγκεκριμένα, οι φοιτήτριες/ές δύνανται να υποβάλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο, όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του ακαδημαϊκού ή/και διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ «Κλινική Ψυχολογία» δεν συνάδει με:

- τον Κανονισμό Σπουδών και Φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στη(ν): διδασκαλία και την έρευνα, ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών, προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων, και την ίση μεταχείριση

## 3. Διαδικασία Εφαρμογής

Στα πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, εφαρμόζεται ο παρακάτω μηχανισμός υποβολής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, σε κάθε στάδιο του οποίου όλοι οι εμπλεκόμενοι οφείλουν να διαφυλάσσουν τα προσωπικά δεδομένα των φοιτητών.

A1) Για θέματα ακαδημαϊκής φύσης (διδασκαλία και φοίτηση) οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στον/στην αρμόδιο/α Ακαδημαϊκό/κή Σύμβουλο (βλ. Κανονισμός Λειτουργίας Θεσμού Ακαδημαϊκού Συμβούλου).

A2) Για θέματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, οι φοιτητές/τριες αρχικά αποτείνονται στη Γραμματεία του ΠΜΣ «Κλινική Ψυχολογία» είτε μέσω φυσικής παρουσίας είτε ηλεκτρονικά μέσω email, είτε τηλεφωνικά.

Β) Για θέματα που δεν επιλύονται στο πρώτο επίπεδο (Α1 ή Α2), παρέχεται η δυνατότητα υποβολής παραπόνου ή ένστασης μέσω του ειδικού εντύπου «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων», το οποίο διατίθεται στον ιστότοπο του Π.Μ.Σ. ([www.clin.psych.uoa.gr](http://www.clin.psych.uoa.gr)) αλλά και στη Γραμματεία του ΠΜΣ.

#### 4. Διαδικασία Υποβολής

Στο «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων», ο/η φοιτητής/τρια οφείλει να καταγράψει το παράπονο ή την ένσταση με σαφήνεια και αντικειμενικότητα και να το υποβάλλει στη Γραμματεία ΠΜΣ «Κλινική Ψυχολογία» είτε ηλεκτρονικά, είτε σε έντυπη μορφή εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα που παρουσιάστηκε το πρόβλημα. (Στην περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής, η Γραμματεία αποστέλλει στον/στην φοιτητή/τρια τον αριθμό πρωτοκόλλου κατάθεσης του παραπόνου εντός δύο εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής). Συγκεκριμένα, στον Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, ο/η φοιτητής/τρια υποχρεούται να συμπεριλάβει τα ακόλουθα:

- το όνομά της/του και πλήρη στοιχεία επικοινωνίας
- αναλυτική περιγραφή του παραπόνου/ένστασης και τυχόν υποστηρικτικό υλικό
- περιγραφή προσπαθειών άτυπης επίλυσης με το αρμόδιο πρόσωπο αναφοράς (Ακαδημαϊκός Σύμβουλος ή Γραμματεία), εάν έχουν πραγματοποιηθεί,
- επεξήγηση των λόγων που δεν είναι ικανοποιημένη/ος με το αποτέλεσμα των προσπαθειών επίλυσης εάν έχουν πραγματοποιηθεί,
- περιγραφή του επιδιωκόμενου αποτελέσματος.

Το παράπονο θα αξιολογηθεί από την Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ) του ΠΜΣ «Κλινική Ψυχολογία», η οποία θα αποφασίσει εάν:

- i. Το ζήτημα μπορεί να επιλυθεί μέσω της διαδικασίας άτυπης επίλυσης με το πρόσωπο αναφοράς, αν δεν έχει επιχειρηθεί ήδη.
- ii. Την αναγκαιότητα διευθέτησης του ζητήματος από την ΣΕ του ΠΜΣ
- iii. Την παραπομπή στον Διευθυντή Σπουδών του Π.Μ.Σ.
- iv. Τον ορισμό του παραπόνου ως ασήμαντο, καταχρηστικό, κακόβουλο ή έχει ήδη εξεταστεί το ίδιο ή παρόμοιο και δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες

Ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής/ένστασής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος. Η ΣΕ του ΠΜΣ «Κλινική Ψυχολογία» αποφασίζει για την έγκριση του αιτήματος αίτημα επανεξέτασης.

#### 5. Όροι Εφαρμογής

##### *Χρονικό πλαίσιο υποβολής*

Η/ο φοιτητής/τρια οφείλει να υποβάλει το παράπονο εντός τριάντα (30) ημερών από την τέλεση του συμβάντος. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης υποβολής, η/ο φοιτητής/τρια οφείλει να τεκμηριώσει την ανάγκη επίλυσης του παραπόνου μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής

#### *Ανώνυμη υποβολή*

Το Π.Μ.Σ. «Κλινική Ψυχολογία» θα εφαρμόσει πλήρως τις σχετικές διαδικασίες και δράσεις σε επώνυμα παράπονα. Ωστόσο, μετά από σχετική απόφαση της Σ.Ε., βάσει της μορφή/φύσης του αιτήματος και με την επάρκεια των σχετικών πληροφοριών, δίνεται η δυνατότητα διερεύνησης ανώνυμης υποβολής.

#### *Υποβολή ασήμαντων ή/και καταχρηστικών παραπόνων*

Το Π.Μ.Σ. «Κλινική Ψυχολογία» δύναται να προχωρήσει στην απόρριψη υποβολής παραπόνου με ασήμαντο, καταχρηστικό, κακόβουλο χαρακτήρα. Στις αναφερόμενες περιπτώσεις, η απόφαση απόρριψης είναι οριστική.

#### *Απόσυρση αιτήματος*

Η/ο φοιτήτρια/ής διατηρεί το δικαίωμα απόσυρσης του παραπόνου, σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας, χωρίς καμία συνέπεια. Στη συγκεκριμένη περίπτωση αυτή, το ΠΜΣ «Κλινική Ψυχολογία» θεωρεί ότι το παράπονο έχει επιλυθεί.



Εθνικό και Καποδιστριακό  
Πανεπιστήμιο Αθηνών  
Φιλοσοφική Σχολή  
Τμήμα Ψυχολογίας  
ΠΜΣ «Κλινική Ψυχολογία»

## Έντυπο Υποβολής Παραπόνων

Όνομα: \_\_\_\_\_

Επώνυμο: \_\_\_\_\_

Αρ. Μητρώου: \_\_\_\_\_

Τηλέφωνο: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Ημερομηνία: \_\_/\_\_/\_\_

Προς: Γραμματεία ΠΜΣ «Κλινική  
Ψυχολογία»

**Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια και αντικειμενικότητα το παράπονο ή την ένστασή σας σχετικά με τις προσφερόμενες ακαδημαϊκές ή διοικητικές υπηρεσίες**

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της υποβολής παραπόνου/ένστασης
- Επισυνάπτονται σχετικά έγγραφα με το παράπονο/ένσταση

Ο/Η Αιτών/ούσα

(ονοματεπώνυμο & υπογραφή)

*Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται πραγματοποιείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του Ν.4624/19 και του Κανονισμού (ΕΕ)2016/2019. Το ΠΜΣ ΨΥΨΠΕ συλλέγει και επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα αποκλειστικά στο πλαίσιο της υλοποίησης του σκοπού της παρούσας διαδικασίας.*