



**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΟΪΑΤΡΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΣΜΗΤΟΛΟΓΙΑΣ**

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

**«Advanced Aesthetics and Cosmetic Science: Development-Quality
Control and Safety of new cosmetic products»**

**A13_Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων
και ενστάσεων φοιτητών**

(ΕΓΚΡΙΣΗ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΙΚΗΣ αριθμ 1/26-11-2024)

Πίνακας περιεχομένων

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών	3
Άρθρο 1. Εισαγωγή.....	3
Άρθρο 2. Σκοπός	3
Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
Άρθρο 4. Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων.....	4
4.1 Βήμα 1 ^ο : Απευθείας επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου/Προβλήματος από μέλος του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών	4
4.2 Βήμα 2ο: Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών	4
4.3 Βήμα 3ο: Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Πρόεδρο του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών	4
4.4 Βήμα 4ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση του Παραπόνου	5
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	7

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

Άρθρο 1. Εισαγωγή

- 1.1 Το Τμήμα Βιοϊατρικών Επιστημών (TBIE) εφαρμόζει τον κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών, όπως αυτός προβλέπεται στο πλαίσιο της λειτουργίας της Σχολής Επιστημών Υγείας & Πρόνοιας (ΣΕΥΠ) και του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής (Πα.Δ.Α.) και μέσω του θεσμού του Συνηγόρου του/της Φοιτητή/τριας (<https://advedu.uniwa.gr/>). Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.
- 1.2 Ως Παράπονο, θεωρείται εφεξής η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών (εκπαιδευτικών και διοικητικών).

Άρθρο 2. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του TBIE, όλων των κύκλων σπουδών, 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 καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου με σκοπό να γνωρίζουν 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 δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του τμήματος δεν συνάδει με :

- Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης
- Τον κώδικα Δεοντολογίας
- Την Ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα
- Την ορθή και ασφαλή χρήση των εγκαταστάσεων και των υποδομών
- Τη προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- Τη πρόπουσα εργασιακή συμπεριφορά
- Την ισότητα και την καταπολέμηση της κάθε είδους ατομικής ή ομαδικής

παρενόχλησης, συμπεριλαμβανομένης και της σεξουαλικής παρενόχλησης

- Την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Άρθρο 4. Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνων δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή ή αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, ακολουθώντας τα ακόλουθα βήματα:

4.1 Βήμα 1ο: Απευθείας επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου/Προβλήματος από μέλος του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στη Προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

4.2 Βήμα 2ο: Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

4.3 Βήμα 3ο: Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Πρόεδρο του Τμήματος Βιοϊατρικών Επιστημών

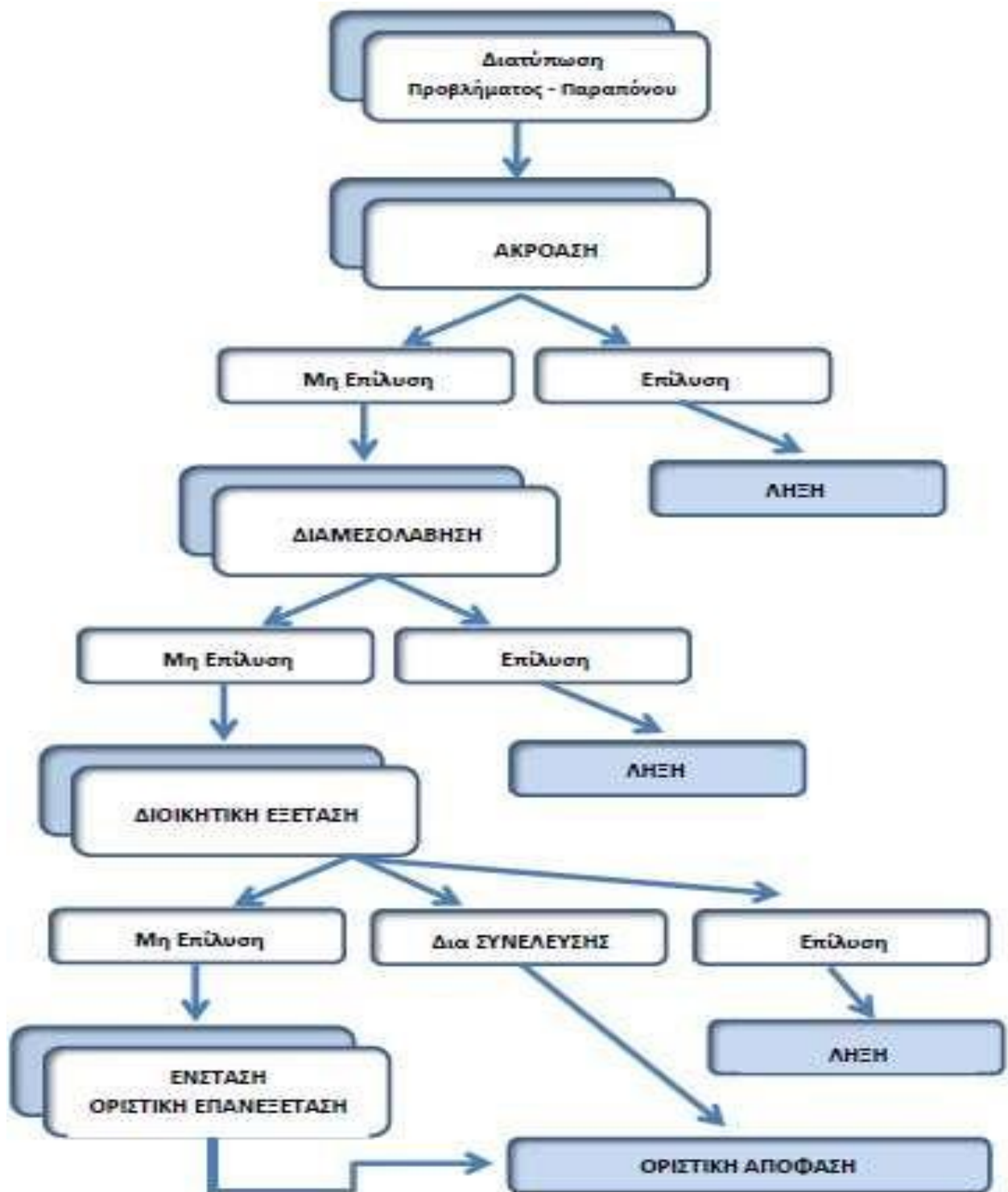
Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση

εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε ο/η φοιτητής/τρια, μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του/της στον Πρόεδρο του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Στην συνέχεια, ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος του Τμήματος παραπέμπει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τέταρτου (4^{ου}) βήματος της παρούσας διαδικασίας. Τέλος, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, και αναλόγως της φύσης του προβλήματος, και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παράπονο που έχει διατυπώσει.

4.4 Βήμα 4ο: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση του Παραπόνου

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου (Βήμα 3^ο), και πριν την οριστική απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο **ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης του Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

Η διαδικασία περιγράφεται συνοπτικά στο παρακάτω γράφημα.



Γράφημα 1 : Διάγραμμα ροής του Κανονισμού Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς την Αριθ.Πρωτ.:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΒΙΟΪΑΤΡΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Όνοματεπώνυμο: Πατρώνυμο:

Αρ. Ταυτότητας: Αριθμ. Μητρώου: Εξάμηνο σπουδών:

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:

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 (αριθμούνται και αναφέρονται αναλυτικά)

Αιγάλεω / ... / 202...

Ο/Η Αιτών/ούσα

.....

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και δε θα εξετάζεται περαιτέρω



UNIVERSITY OF WEST ATTICA
DEPARTMENT OF BIOMEDICAL SCIENCES
DIRECTION OF AESTHETICS AND COSMETIC SCIENCE

Postgraduate Study Program
«Advanced Aesthetics and Cosmetic Science: Development-Quality
Control and Safety of new cosmetic products»

A13_ Student complaints and objections management regulation

(SENATE SESSION 4/31-01-2024)

LIST OF CONTENTS

STUDENT COMPLAINTS AND OBJECTIONS MANAGEMENT REGULATION	3
1. Introduction.....	3
2. Definitions	3
3. Aim.....	3
4. Scope	3
5. Management of Student Complaints	4
5.1 STEP 1: Direct Resolution through Hearing	4
5.2 STEP 2: Official Resolution through Intermediation and Administrative Investigation	4
5.3 STEP 3: Objection and Final Review of the problem or issue	5
APPENDIX A: STUDENT COMPLAINT/OBJECTION MANAGEMENT	6
APPENDIX B: STUDENT COMPLAINT/OBJECTION FORM	7

STUDENT COMPLAINTS AND OBJECTIONS MANAGEMENT REGULATION

1. Introduction

In the context of implementing student-centered education and the principle of transparency, the MSc Program has adopted the present "Student Complaints and Objections Management Regulation". The regulation is aimed at improving the quality and standards of MSc Program procedures and mode of operation, by means of placing at a central point the mutual respect of all parties involved in the educational process – the students, in particular, to whom the MSc Program is accountable. Along this line, a procedure is set up for the submission and management of student complaints and objections, in order to ensure that such complaints and objections will receive the due attention, investigation and possible satisfaction, if found reasonable/plausible. Eventually the regulation of this process safeguards the prestige of the MSc program, the Department and UNIWA. The procedures set up in this regulation apply to all student complaints and objections regarding the quality of the educational and administrative services provided by the MSc Program, DEEE and UNIWA.

2. Definitions

- **Complaint:** the expression of dissatisfaction on the part of the student, due to the disappointment of his/her expectations on the quality and possibly the breadth/quantity of the services provided by the MSc Program.
- **Objection:** the expression of reservations by a student, regarding handling or pending resolution of an issue/problem that concerns him/her.

3. Aim

The procedures set up in this regulation are addressed to active students of the MSc Program and aim to resolve a disagreement or problem or issue that has come up between students and teachers or students and administration, such as:

- disagreement on matters of study and attendance,
- inappropriate behavior by a member of academic or administrative staff,
- inadequate student guidance by a member of academic or administrative staff.

4. Scope

First of all, students should study the rules and regulations in effect at the UNIWA, DEEE and MSc Program levels. This step is essential for students to know their rights and obligations. A good practice is that students do contact their Academic Counsellor for guidance and support on issues that concern them and are related to their studies (class attendance, exams, evaluation, etc.).

Students should submit a verbal or written complaint when they find that an action or decision of a member of the MSc Program or a DEEE or UNIWA administration member or body is not in accordance with:

1. the MSc Program Study Regulation, regarding class attendance or studies in general,

2. the Code of Conduct and/or the procedures provided for in the Code of Conduct regarding academic teaching and research in UNIWA,
3. the proper and rational use of facilities and infrastructure,
4. the protection of intellectual property and copyright,
5. appropriate conduct in the workplace,
6. equality, respect for diversity and the anti-(sexual-)harassment UNIWA policy.

5. Management of Student Complaints

In any case, filing a complaint should not be the first, automatic reaction of the student to any unmet need or request. A well-meant initial discussion and the willingness to solve a problem by means of interpersonal communication is a basic academic strategy applicable to all parties involved in the MSc Program; this is the path of choice before the issue or problem is escalated into a complaint.

5.1 STEP 1: Direct Resolution through Hearing

HEARING: the student exposes the problem or issue to a member of the MSc Program who carefully listens and tries to resolve it.

The student reports and explains the problem or issue to the member of the academic or administration staff who is directly involved in it. The member of the MSc Program examines the problem, issue or concern and collaborates with the student to propose a solution.

5.2 STEP 2: Official Resolution through Intermediation and Administrative Investigation

I. INTERMEDIATION: Consideration of the student's complaint by the Academic Counsellor.

In cases where the student objects to the solution obtained through the Direct Resolution process, or if the situation is still problematic for the student, the student may submit a written complaint to the Academic Counsellor (AC), or the Academic Counsellor for Disabilities (ACD) if relevant, within 30 days of the day the issue or problem occurred. The AC examines the problem or issue that troubles the student and proposes a solution in collaboration with the student. To this end, the AC may contact other members of the MSc Program or DEEE he/she deems competent, in order to ask their assistance or advice which they are obliged to offer in order to solve the problem in a mutually satisfactory way.

II. ADMINISTRATIVE INVESTIGATION: Examination of the student problem or issue by the Director of the MSc Program.

In cases where the student objects to the solution proposed by the AC as a result of the Interview step, or if the student feels that the situation is still problematic, he/she may submit the complaint in writing to the Director of the MSc through the DEEE Secretariat. In that case, the "STUDENT COMPLAINT/OBJECTION FORM" (APPENDIX B) available online in the MSc website should be used; escalation of the complaint to the MSc Program Director takes place after the two previous steps (Hearing and Intermediation) have been exhausted at no avail.

The Director of the MSc Program briefs the CC on the problem or issue and along with the CC takes the necessary steps to examine/investigate the problem or issue. Depending on the nature of the problem or issue, the Director may invite the student to a hearing and request the assistance of any member or body of the MSc or DEEE or UNIWA or report the problem

or issue to the Assembly of DEEE. In the latter case, the decision / resolution adopted by the Assembly of DEEE is final and the student cannot submit an appeal or use Step 3 of this procedure.

The student is notified of the outcome of this Step, of any actions taken or any decisions taken regarding the problem or issue the complaint was about. Notification is due within a reasonable period of time, depending on the nature and urgency of the problem or issue.

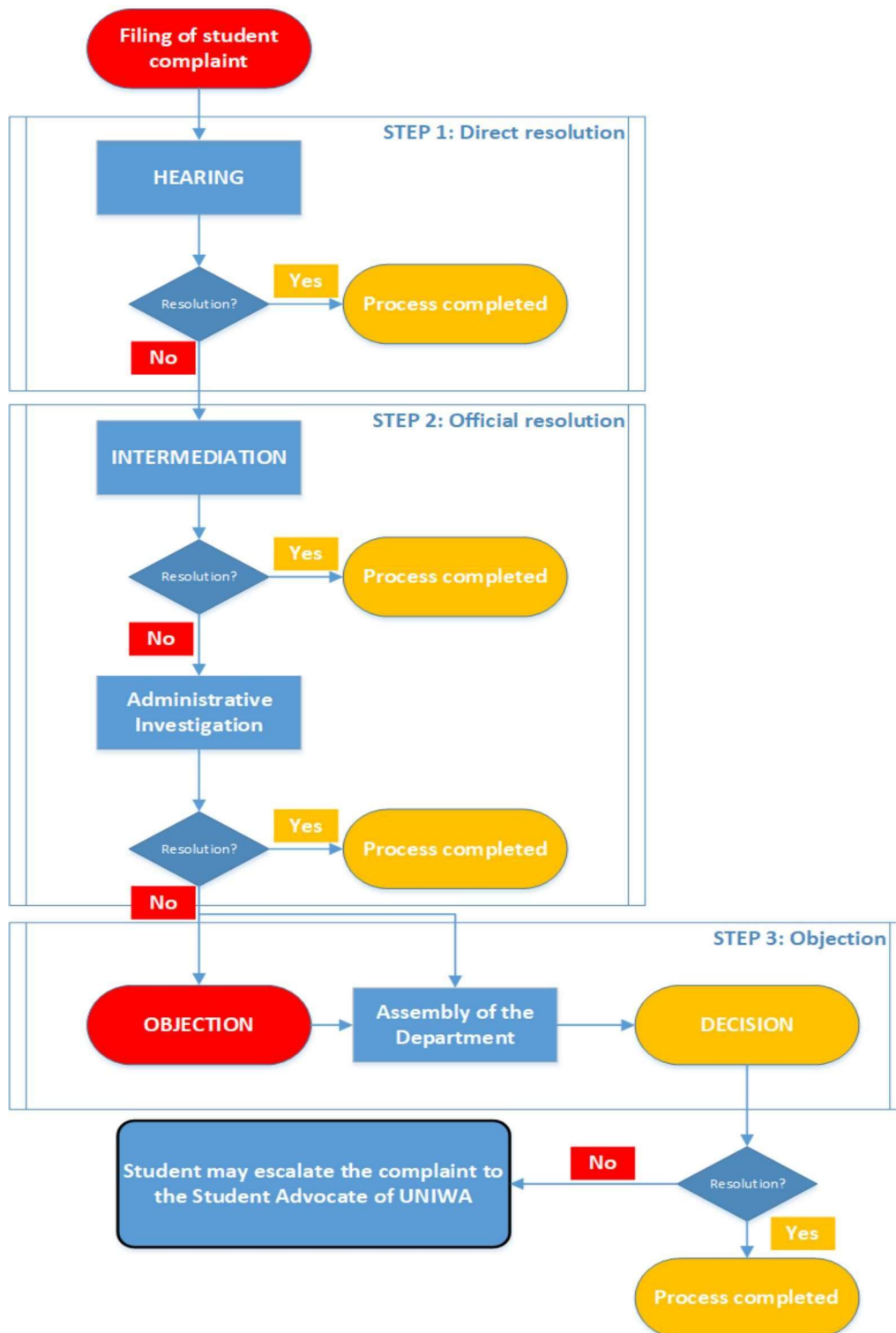
5.3 STEP 3: Objection and Final Review of the problem or issue

OBJECTION: If the student objects to the solution reached through the two previous Steps or feels that the situation is still problematic, the student may submit the complaint in writing to the Assembly of DEEE through the Head of DEEE, using the "STUDENT COMPLAINT/OBJECTION FORM" (APPENDIX B) available online in the MSc website. Escalation of the complaint to the Assembly of DEEE takes place after all previous steps (Hearing, Intermediation and Administrative Investigation by the MSc Director) have been exhausted at no avail. However, the student cannot submit an objection and use this Step 3 in case the Director of the MSc has already reported the problem or issue to the Assembly of DEE in the 2nd Step. The solution reached or decision taken by the Assembly of DEEE is final and the student cannot object to the Department against it.

In the event that, after this 'Objection' step, the student still has an objection as to the outcome or if the unsettling situation persists, he/she may proceed to complain to the Student Advocate of the University of West Attica.

The steps of the above procedure are outlined in the graph of Appendix A.

APPENDIX A: STUDENT COMPLAINT/OBJECTION MANAGEMENT



APPENDIX B: STUDENT COMPLAINT/OBJECTION FORM

Ref. nr. :...../ .. / .. / 20....

Please fill in the following fields.

Full name: _____

UNIWA Student Registry Nr.: _____

Semester of Studies: _____

Mobile/land phone: _____

E-mail: _____

Please state briefly and clearly the problem you are facing or experiencing or your complaint about the services (educational, administrative, etc.) offered or your objection:

On Privacy of this Communication

The personal data of students are processed for the purpose of examining the submitted request/complaint, with the sole purpose of facilitating the processing of the complaint and ensuring promptness and efficiency in the response to student needs. UNIWA takes all necessary measures to protect personal data.

☐ I declare that I unconditionally consent to the processing of my personal data for the sole purpose of processing this complaint.

☐ I understand that the confidentiality of this communication is guaranteed by the UNIWA Internal Regulation and all pertinent legislation.

Athens-Egaleo, .. / .. / 20....

The Applicant (Signature)

ATTENTION: In case this complaint is found to contain false or incorrect data, it is considered unreliable and does not receive any further processing.