



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ  
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ  
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 17

## **Παράρτημα 17**

### **Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων**

#### **Σκοπός**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου (ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ) 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 προσωπικού
- IV. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος διοικητικού προσωπικού

#### **Πεδίο Εφαρμογής**

Προφορικό ή/και γραπτό παράπονο υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του Πανεπιστημίου δεν συνάδει με:

1. Τους Κανόνες Σπουδών και Φοίτησης
2. Τους Κώδικες Δεοντολογίας ή/και σχετικές Πολιτικές που αφορούν στη(ν):
  - I. Διδασκαλία
  - II. Έρευνα
  - III. Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας
  - V. Διανοητική Ιδιοκτησία και τα Πνευματικά Δικαιώματα
  - VI. Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
  - VII. Μεταπτυχιακή Φοίτηση με Ερευνητικό Προσανατολισμό
  - VIII. Εργασιακή Συμπεριφορά VIII. Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
  - IX. Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και της Σεξουαλικής Παρενόχλησης
3. Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.

Νοείται ότι οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών, Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο ΕΛΜΕΠΑ. Επίσης αναμένεται από τους φοιτητές/τριες να απευθύνονται στους Σύμβουλους Καθηγητές

για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτηση. Οι Σύμβουλοι αναμένεται ότι θα ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

### **Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπονου**

Διακρίνονται τρεις θεματικές κατηγορίες όπου ενδέχεται να προκύπτουν παράπονα φοιτητή/τριας, οι οποίες αφορούν σε:

A. Ακαδημαϊκά θέματα, όπως:

1. Διδασκαλία μαθήματος /εργαστηρίου
2. Ανατροφοδότηση/ Επικοινωνία με Διδάσκοντες / Επιβλέποντες Καθηγητές
3. Εξετάσεις

B. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής, όπως:

1. Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη στήριξη)
2. Γραμματεία Τμήματος
3. Κέντρο Ψυχικής Υγείας
4. Εγκαταστάσεις
5. Διεθνή κινητικότητα φοιτητών
6. Οικονομικά θέματα
7. Θέματα Βιβλιοθήκης
8. Εργασιακά θέματα
9. Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
10. Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Πανεπιστημιούπολης
11. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

### **Γ. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης.**

Σημαντική Σημείωση

Παράπονα για περιπτώσεις που αναφέρονται πιο κάτω, ρυθμίζονται μόνο από τις διαδικασίες επίλυσης ή/και ενστάσεων, όπως αυτές ορίζονται στις αντίστοιχες Πολιτικές, Κώδικες Δεοντολογίας ή Κανόνες Φοίτησης:

- Αυτοδίκαιος τερματισμός φοίτησης
- Στέγαση στις φοιτητικές εστίες

- Βαθμολόγηση μαθήματος
- Παρενόχληση και Σεξουαλική Παρενόχληση

### **Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου**

Για την καταγραφή των παραπόνων ο φοιτητής/φοιτήτρια συμπληρώνει το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων», στο οποίο καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα – παράπονο που έχει, και ηλεκτρονικά στο <https://synigoros-edu.hmu.gr/>.

Οι σύμβουλοι καθηγητές του τμήματος αφού εξετάσουν το παράπονο του/της φοιτητή/φοιτήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, προβαίνουν στις ενδεδειγμένες ενέργειες, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, είτε τον Πρόεδρο του Τμήματος, είτε το Συνήγορο του Φοιτητή, είτε την Επιτροπή Δεοντολογίας, είτε τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων.

Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τον εν γένει χειρισμό από την υποβολή του, καθώς και για τυχούσες αποφάσεις του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου διοίκησης.

Οι ενστάσεις φοιτητών για θέματα αξιολόγησής τους απευθύνονται στο Τμήμα, μέσω των Συμβούλων Καθηγητών, που τις μεταφέρουν στη Συνέλευση. Σε περίπτωση ένστασης φοιτητή για επανειλημμένη αποτυχία του σε μάθημα (πάνω από τρεις φορές), ορίζεται επανεξέταση από τριμελή επιτροπή, όπως προβλέπει το αρ. 33 του Ν. 4009/2011

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ\*

Προς Προέδρο Τμήματος

.....

Αρ. Αναφοράς εγγράφου (συμπληρώνεται από τον/την παραλήπτη/τρια)

.....

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: .....

Αριθμός Ταυτότητας : .....

Τίτλος Προγράμματος Σπουδών Φοίτησης : .....

Έτος Φοίτησης: .....

Τηλέφωνο/κινητό: .....

E-mail: .....

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 το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.

Υπογραφή Αιτητή/τριας .....

Ημερομηνία:.....

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.