

ΤΜΗΜΑ  
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ  
ΠΑΤΡΩΝ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ  
ΤΩΝ  
ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

ΠΑΤΡΑ 2021

# Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων από Φοιτητές/τριες

## Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του Τμήματος Νοσηλευτικής του Πανεπιστημίου Πατρών όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- Διαφωνία σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων
- Διαφωνία σε θέματα ισότητας και διακρίσεων
- Προβλήματα παρενόχλησης και σεξουαλικής παρενόχλησης
- Ανάρμοστη εργασιακή συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

## Θεματικές ενότητες υποβολής παράπονου

Διακρίνονται οι ακόλουθες θεματικές ενότητες, στις οποίες ενδέχεται να εμπίπτουν τα παράπονα των φοιτητών:

### **A. Ακαδημαϊκά θέματα**

1. Διδασκαλία θεωρίας /εργαστηρίου/κλινικής άσκησης
2. Ανατροφοδότηση/ επικοινωνία με διδάσκοντες / επιβλέποντες καθηγητές
3. Διαδικασία εξετάσεων και αξιολόγηση / βαθμολογία

### **B. Θέματα υπηρεσιών υποστήριξης σπουδών**

1. Σπουδές και Φοιτητική Μέριμνα (εγγραφές, πρόγραμμα εξετάσεων, στέγαση, οικονομική ή άλλη υποστήριξη)
2. Γραμματεία Τμήματος
3. Εγκαταστάσεις Τμήματος
6. Οικονομικά θέματα
7. Θέματα Βιβλιοθήκης
8. Θέματα ασφάλειας και υγείας στους χώρους του Πανεπιστημίου Πατρών
9. Θέματα φυσικής πρόσβασης στους χώρους του Τμήματος
10. Θέματα ηλεκτρονικής πρόσβασης (σε ιστοσελίδες, μαθήματα κλπ.)

### **Γ. Θέματα διακρίσεων**

1. Διακρίσεις λόγω φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, γλώσσας, θρησκευτικών πεποιθήσεων, σεξουαλικού προσανατολισμού κλπ.
2. Θέματα διαπολιτισμικής ανεκτικότητας

#### **Δ. Θέματα παρενόχλησης**

1. Εργασιακή παρενόχληση "bullying"
2. Σεξουαλική παρενόχληση

#### **Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου**

##### **Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση**

Ο/η Φοιτητής/τρια, σύμφωνα και με την καθοδήγηση που θα λάβει από τον **Ακαδημαϊκό Σύμβουλό** του/της, ενθαρρύνεται **να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο άτομο**, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης ή εξυπηρέτησης.

##### **Στάδιο 2: Επίλυση μέσω της «Επιτροπής Διαχείρισης των Παραπόνων των Φοιτητών».**

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του/της **εντός 30 ημερών** από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος στην τριμελή **«Επιτροπή Διαχείρισης των Παραπόνων των Φοιτητών»** του Τμήματος Νοσηλευτικής του Πανεπιστημίου Πατρών ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης ή εξυπηρέτησης. (**Έντυπο υποβολής\***).

##### **Στάδιο 3: Επίσημη μέση του «Προέδρου» του Τμήματος.**

Στην περίπτωση όπου, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια θεωρεί ότι το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται λόγω αναποτελεσματικής επίλυσης, αυτός/η δύναται να επανυποβάλει γραπτώς το παράπονο του εντός 30 ημερών από την αρχική υποβολή του παραπόνου του **στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος**, ο οποίος το καταγράφει.

- Ο/Η **Πρόεδρος** σε συνεργασία με την **«Επιτροπή Διαχείρισης των Παραπόνων των Φοιτητών»** προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/ διερεύνηση του προβλήματος.
- Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του προβλήματος, ενημερώνεται ο/η φοιτητής/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος (30 ημερών) σχετικά με τις αντίστοιχες ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί, την έκβαση αυτών και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί.

##### **Στάδιο 4: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση**

Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στην γραμματεία του Αντιπρυτάνεως Ακαδημαϊκών Υποθέσεων για εκ νέου διερεύνηση και επανεξέταση. Η όποια απόφαση ληφθεί κατά την επανεξέταση είναι οριστική.

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ\***

---

**Προς Επιτροπή Διαχείρισης των Παραπόνων των Φοιτητών  
Πρόεδρο Τμήματος  
Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων**

.....  
**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:** .....

**Αριθμός Μητρώου φοιτητή/τριας**

: .....

.

**Τίτλος Προγράμματος Σπουδών Φοίτησης :**

.....

**Έτος**

**Φοίτησης:** .....

.....

**Τηλέφωνο/κινητό**

**(προαιρετικό):** .....

.....

**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/ριας .....

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.*