



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ**
UNIVERSITY OF PATRAS

Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων

Φοιτητών του Νέου

Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών

« Υγεία και Ασφάλεια στο Σύγχρονο Σχολικό περιβάλλον » του

Τμήματος Νοσηλευτικής

του Πανεπιστημίου Πατρών και

του Τμήματος Επιστημών Υγείας του

Πανεπιστημίου Λευκωσίας

**(όπως εγκρίθηκε στην υπ. αριθμ. 1/10.9.2025 , Συνέλευση του Τμήματος Νοσηλευτικής του
Πανεπιστημίου Πατρών)**

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Το ΔΔΠΜΣ «Υγεία και Ασφάλεια στο σύγχρονο σχολικό περιβάλλον» συντάσσει τον «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών», ο οποίος τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2026-2027. Ο κανονισμός δύναται να τροποποιηθεί με αποφάσεις της Αρμόδιας Επιτροπής του Προγράμματος.

ΑΡΘΡΟ 1: ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός του Κανονισμού είναι η διαχείριση των παραπόνων/ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του προγράμματος, για την επίλυση θεμάτων που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων από το Πρόγραμμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ2: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

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

- διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- ελλιπής ενημέρωση φοιτητών/τριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

Οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν τον οδηγό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του ΔΔΠΜΣ, με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο 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 και τη φοίτησή τους. Συγκεκριμένα, οι μεταπτυχιακοί/κές φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν στον/στη Σύμβουλο καθηγητή/τρια τους για θέματα που αφορούν τις διαδικασίες των σπουδών τους, ανάρμοστης συμπεριφοράς και ελλειπούς καθοδήγησης διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού, καθώς και για θέματα που αφορούν στην αξιολόγησή τους.

Σε περίπτωση μη επιτυχούς επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι φοιτητές/τριες μπορούν να κατεβάσουν το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από την ιστοσελίδα του Προγράμματος και να το υποβάλουν στη Γραμματεία του Προγράμματος σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράφουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Στη συνέχεια, η γραμματεία το διαβιβάζει στην Αρμόδια Επιτροπή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών.

Σε περίπτωση που η Αρμόδια Επιτροπή δεν μπορεί να λύσει το πρόβλημα εξαιτίας της πολυπλοκότητάς του, το προωθεί στον/στην Πρόεδρο του επισπεύδοντος Τμήματος. Σε κάθε περίπτωση, τηρείται η ανωνυμία του/της φοιτητή/τριας που υποβάλλει το προς επίλυση αίτημα. Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτημα εξέτασης του ζητήματος. Η Συντονιστική Επιτροπή αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το νέο αίτημα επανεξέτασης. Η απόφαση που θα ληφθεί είναι οριστική.

ΑΡΘΡΟ 3: ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ

Επιπροσθέτως του εσωτερικού μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων που περιεγράφηκε, θα πρέπει να γίνει αναφορά στον θεσμό του «Συνηγόρου του Φοιτητή» που έχει ενεργοποιηθεί σύμφωνα με τον νόμο από το 2021 στο Πανεπιστήμιο Πατρών. Η δομή «Συνήγορος του Φοιτητή» αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση μεταξύ από τη μία πλευρά των φοιτητών και από την άλλη θεσμικών οργάνων, διδασκόντων, υπηρεσιών ή στελεχών του Πανεπιστημίου, όταν υπάρχει κάποια δυσεπίλυτη διχογνωμία, διαφοροποιημένη προσέγγιση που οδηγεί σε αποκλίνουσες εκτιμήσεις για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν ή κάποια καταγγελία. Το γραφείο του Συνηγόρου του φοιτητή «δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας» όπως ρητά αναφέρει ο Νόμος. Πλην των ζητημάτων αυτών όμως, θα αποτελεί πάντα μια γέφυρα επικοινωνίας για:

- διευκόλυνση των φοιτητών με τα όργανα διοίκησης και τις υπηρεσίες του πανεπιστημίου,
- εξέταση και αναζήτηση λύσεων στα αιτήματα φοιτητών/τριών για θέματα που αντιμετωπίζουν με τις ακαδημαϊκές ή τις διοικητικές υπηρεσίες,
- εξέταση αναφορών ή καταγγελιών των φοιτητών για την τήρηση διατάξεων και κανόνων της δεοντολογίας και της πανεπιστημιακής νομοθεσίας,
- ενημέρωση των φοιτητών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το νομικό πλαίσιο αλλά και τα ήθη που απορρέουν από την ένταξη στην Πανεπιστημιακή Κοινότητα.

Στο Παράρτημα Α διατίθεται το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.



Παράρτημα Α. Έντυπο Υποβολής Παραπόνων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς:

Γραμματεία του Κοινού ΔΔΠΜΣ

Επώνυμο:.....

Όνομα:.....

Πατρώνυμο:

Αριθμ. Μητρώου:

Κιν. Τηλέφωνο:

e-mail:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κ.λ.π.)

Πάτρα,

Ο/Η Αιτών/ούσα

(ονοματεπώνυμο & υπογραφή)



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ**
UNIVERSITY OF PATRAS

**Regulation on the Operation of the Complaints and Grievances Management Mechanism
for Students of the
"Health and Safety in the Modern School Environment" joint Program of the Department
of Nursing
of the University of Patras and
the Department of Health Sciences
of the University of Nicosia
(όπως εγκρίθηκε στην υπ. αριθμ. 1/10.9.2025 Συνέλευση του Τμήματος Νοσηλευτικής του
Πανεπιστημίου Πατρών)**

The Joint Master Program “ Health and Safety in the modern school environment ” draws up the "Student Grievance and Objection Management Mechanism Operation Regulation", which comes into force from the academic year 2024-2025. The regulation is amended by decisions of the Program Coordinating Committee.

ARTICLE1: SCOPE

The purpose of the Regulation is to manage the complaints/objections of the postgraduate students of the program, to resolve issues concerning the quality of the educational and administrative services provided by the Program.

ARTICLE2: PROCEDURE

The complaints management policy is aimed at active graduate students and aims to resolve a dispute or problem, such as:

- disagreement in matters of study and attendance
- misconduct by a member of academic or administrative staff
- incomplete information of students by a member of the academic or administrative staff.

Postgraduate students must first study the study guide and in general the operating rules of the joint master’s program, in order to know both their rights and obligations. They must also turn to their Academic Advisor for guidance and support in matters that concern them and are related to their studies and studies.

Specifically, postgraduate students can contact their professor advisor for issues related to the procedures of their studies, inappropriate behavior and insufficient guidance of teaching or administrative staff, as well as for issues related to their evaluation. In case of unsuccessful resolution of the problem with the above procedure, students can download the form for submitting complaints and objections from the Program website and submit it to the Program Secretariat in paper or electronic form. In this form, they are asked to record, with the greatest possible clarity,

honesty and objectivity, the problem they are facing. Then, the secretariat forwards it to the Coordination Committee of the Graduate Studies Program.

In case the Coordinating Committee cannot solve the problem due to its complexity, it forwards it to the President of the urgent Department. In any case, the anonymity of the student submitting the request to be resolved is preserved. The student is informed of the outcome of the management of his/her application and, if the proposed solution does not satisfy him/her, he/she can submit a new request to examine the issue. The Coordinating Committee has decided whether to accept the new review request. The decision taken is final.

ARTICLE3: STUDENT ADVOCATE

In addition to the internal complaints handling mechanism described, it should refer to the institution of the "Student Advocate" which has been activated in accordance with the law since 2021 at the University of Patras. The "Student Advocate" structure is intended to mediate between the students on the one hand and the University's institutions, teachers, services or executives on the other, when there is an intractable dichotomy, a differentiated approach that leads to divergent assessments of the actions to be taken to be made or any complaint. The office of the Student Advocate does not have jurisdiction over exams and grades as the Law expressly states. Apart from these issues, however, it will always be a bridge of communication for:

- facilitation of students with the administrative bodies and services of the university, examination and search for solutions to students' requests for issues that deal with academic or administrative services,
- examination of students' reports or complaints regarding compliance with its provisions and rules, ethics, and university regulations
- informing students about the rights and obligations arising from the legal framework but also the morals that result from joining the University Community.

The form for submitting complaints and objections is available in Appendix A



Appendix A: Complaint Form

COMPLAINT FORM

To:

Surname:.....

Name:.....

Father's name:

.....

Matriculation No:

.....

Phone no:

e-mail:

.....

Please state briefly and clearly the problem you have encountered or the complaint for the offered services (educational, administrative etc.)

Patras,

The Applicant

(full name & signature)