



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Σχολή Επιστημών Υγείας



**Τμήμα Κοινωνικής
Εργασίας
(επισπεύδων
Τμήμα)**

**Τμήμα Επιστημών
Διατροφής και
Διαιτολογίας**

**Σχολή Επιστημών
Διοίκησης και Οικονομίας**



**Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και
Τουρισμού**

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών



**«Διεπιστημονική Διαχείριση των Χρόνιων Νοσημάτων,
της Αναπηρίας και της Γήρανσης»**

MSc in Interdisciplinary Management of Chronic Diseases, Disability & Ageing

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

1. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του ΕΛΜΕΠΑ 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.

2. 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
 - IV. Διανοητική Ιδιοκτησία και Πνευματικά Δικαιώματα
 - V. Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων
 - VI. Μεταπτυχιακή Φοίτηση με Ερευνητικό Προσανατολισμό
 - VII. Εργασιακή Συμπεριφορά
 - VIII. Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
 - IX. Καταπολέμηση της Παρενόχλησης και του Σεξισμού
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 παραπάνω 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 στην Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτηση.

3. Θεματικές Ενότητες υποβολής παραπόνου

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 Δ.Π.Μ.Σ.,
3. Κέντρο Συμβουλευτικής και Ψυχοκοινωνικής Στήριξης
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, έμφυλων ή άλλων ανισοτήτων και διακρίσεων.

4. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου

4.1 Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

Ο/η Φοιτητής/τρια, σύμφωνα και με την καθοδήγηση που θα λάβει από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών ή τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, ενθαρρύνεται να επικοινωνήσει άμεσα με το αρμόδιο άτομο, αναφορικά με το παράπονο, ώστε να διερευνηθούν οι ενέργειες επίλυσης ή εξυπηρέτησης. Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Διευκρινίζεται ότι παράπονο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών του Δ.Π.Μ.Σ, εάν υπάρχουν.

4.2 Στάδιο 2: Επίσημη (διαδικαστική) Επίλυση

Εάν ένας φοιτητής διαφωνεί με την απόφαση από τη διαδικασία απευθείας επίλυσης ή εάν το πρόβλημα παραμένει ανεπίλυτο, μπορεί να καταθέσει γραπτό παράπονο εντός 30 ημερών. Το παράπονο υποβάλλεται:

1. Στον Διευθυντή/ντρια του Δ.Π.Μ.Σ. για θέματα των κατηγοριών Α και Γ (εμπιστευτικά).
2. Στην Γραμματεία του Δ.Π.Μ.Σ. ή στους Προϊσταμένους των Υπηρεσιών/Οντοτήτων του Πανεπιστημίου για θέματα της κατηγορίας Β. Το παράπονο μπορεί επίσης να διαβιβαστεί μέσω του Διευθυντή/ντρια του Δ.Π.Μ.Σ. Σε περίπτωση που λειτουργεί σχετική με το πρόβλημα επιτροπή του ΕΛΜΕΠΑ, μπορεί να ζητηθεί η εμπλοκή/συνδρομή της. Ο/Η Διευθυντής/ντρια ή ο Προϊστάμενος της Γραμματείας λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την εξέταση και διερεύνηση του προβλήματος. Εντός 10 εργάσιμων ημερών, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την πρόοδο του αιτήματός του/της και σε εύλογο χρονικό διάστημα για την έκβαση των ενεργειών και τις ληφθείσες αποφάσεις σχετικά με το θέμα του/της.

4.3 Στάδιο 3: Πιθανή Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση

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



«Διεπιστημονική Διαχείριση των Χρόνιων Νοσημάτων, της Αναπηρίας και της Γήρανσης»

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

Προς Προέδρο ΔΠΜΣ /Προϊστάμενο Υπηρεσίας

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:	
Αριθμός Ταυτότητας:	
Εξάμηνο 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).	
Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα.	
Υπογραφή Αιτούντος	
Ημερομηνία	

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης του παραπόνου μου. **ΝΑΙ - ΟΧΙ**

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



**Συνεδρίαση της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ. «Διεπιστημονική Διαχείριση
των Χρόνιων Νοσημάτων, της Αναπηρίας και της Γήρανσης»**

Αρ. πράξης 22/29.11.2023

Απόσπασμα πρακτικού

Στο Ηράκλειο σήμερα **29.11.2023**, ημέρα **Δευτέρα** και ώρα **17:00** συνήλθε σε έκτακτη συνεδρίαση η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ. «Διεπιστημονική Διαχείριση των Χρόνιων Νοσημάτων, της Αναπηρίας και της Γήρανσης». Η συνεδρίαση πραγματοποιήθηκε με τηλεδιάσκεψη, σύμφωνα με την με αρ. πρωτ. 14370 /24.11.2023 πρόσκληση της Διευθύντριας κας Αργυρούλας Καλαϊτζάκη.

Παρόντες / Παρούσες

1. Αργυρούλα Καλαϊτζάκη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας.
2. Γεώργιος Κριτσωτάκης, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων & Τουρισμού.
3. Μαρία Παπαδακάκη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας.
4. Μιχαήλ Ροβίθης, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων & Τουρισμού.
5. Θεοδώρα Μουρατίδου, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Τμήμα Επιστημών Διατροφής & Διαιτολογίας.
6. Σοφία Κουκούλη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας.

Απόντες / Απούσες

1. Γεώργιος Α. Φραγκιαδάκης, Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα Επιστημών Διατροφής & Διαιτολογίας

Γραμματέας για την τήρηση των πρακτικών είναι ο κ. Κωνσταντίνος Φραγκιαδάκης, Προϊστάμενος της Γραμματείας του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας, της Σχολής Επιστημών Υγείας του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου.



Αφού διαπιστώθηκε απαρτία, άρχισε η συνεδρίαση και η Διευθύντρια έθεσε τα θέματα προς συζήτηση που αναγράφονται στην Ημερήσια Διάταξη της πρόσκλησης, που έχει αποσταλεί έγκαιρα σε όλα τα Μέλη σε ηλεκτρονική μορφή. Η συζήτηση επί των θεμάτων και η λήψη αποφάσεων βασίζεται στην αρμόδια εισήγηση και τα όποια σχετικά έγγραφα.

Θέμα 10^ο

Έγκριση κανονισμού λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ. «Διεπιστημονική Διαχείριση των Χρόνιων Νοσημάτων, της Αναπηρίας και της Γήρανσης» έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του ν. 4485/2017 (ΦΕΚ 114/τ. Α'/4.8.2017) «Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
2. Τις διατάξεις του Ν. 4610/2019 (ΦΕΚ 70/τ. Α'/7.5.2019) «Συνέργειες Πανεπιστημίων και Τ.Ε.Ι., πρόσβαση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, πειραματικά σχολεία, Γενικά Αρχεία του Κράτους και λοιπές διατάξεις» , όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
3. Το ΦΕΚ 2571/τ.Β'/25-05-2022 ίδρυση Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών με τίτλο «Διεπιστημονική Διαχείριση των Χρόνιων Νοσημάτων, της Αναπηρίας και της Γήρανσης - MSc in Interdisciplinary Management of Chronic Diseases, Disability and Ageing».
4. Τις διατάξεις του ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141 /τ. Α'/21.07.2022) «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις».
5. Τις διατάξεις του άρθρου 81 (Όργανα διοίκησης Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών – Σύνθεση) του ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141/τ. Α'/21.07.2022).
6. Το με αρ.πράξης 92/14.10.2022 απόσπασμα πρακτικού της Συνεδρίασης της Συγκλήτου του ΕΛΜΕΠΑ με θέμα «Ορισμός μελών της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών του Δ.Π.Μ.Σ. «Διεπιστημονική Διαχείριση των Χρόνιων Νοσημάτων, της Αναπηρίας και της Γήρανσης».
7. Τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας (ΦΕΚ 5166//τ.Β'/05-10-2022)
9. Την εισήγηση της Διευθύντριας του Δ.Π.Μ.Σ. και Προέδρου της ΕΠΣ, Αναπληρώτριας Καθηγήτριας Αργυρούλας Καλαϊτζάκη.



μετά από διαλογική συζήτηση,

αποφασίζει ομόφωνα

την έγκριση του κανονισμού λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών.

Ο Προϊστάμενος Γραμματείας Τμήματος



Κων/νος Φραγκιαδάκης