



Diabetes mellitus care
Φροντίδα στο Σακχαρώδη Διαβήτη
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

**Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού
Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων
Μεταπτυχιακών Φοιτητών/τριών**

Δεκέμβριος 2022

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του τμήματος της Νοσηλευτικής του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος (ΔΙΠΑΕ) συντάσσει «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών», ο οποίος εγκρίθηκε από τη Συνέλευση του Τμήματος στις 23-11-2022 και τίθεται σε ισχύ από το ακαδημαϊκό έτος 2021-2022. Ο συγκεκριμένος κανονισμός αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονται από το τμήμα και έχει ως στόχο τη διασφάλιση της ικανοποίησης των φοιτητών και την διαφύλαξη του κύρους του τμήματος.

Σε επίπεδο Ιδρύματος, για τον ίδιο σκοπό λειτουργεί ο θεσμός του Συνηγόρου του Φοιτητή που προβλέπεται από τον νόμο 4009/2011/άρθρο 55 και «αποσκοπεί στη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος».

Το Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος (ΔΙΠΑΕ), σύμφωνα με το άρθρο 52 του *Εσωτερικού Κανονισμού* του [\(ΦΕΚ Β' 4889/06.11.2020\)](#), με απόφαση της Διοικούσας Επιτροπής (συνεδρίαση 33/03.11.2020) αποφάσισε τη σύσταση και λειτουργία στο ΔΙΠΑΕ αυτοτελούς γραφείου με την επωνυμία "Συνήγορος του φοιτητή" στην Πανεπιστημιούπολη Θεσσαλονίκης, το οποίο υπάγεται στον/ην Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας. Υπεύθυνη για την Πανεπιστημιούπολη Θεσσαλονίκης έχει ορισθεί η κ. Σταυριανή Κουτσού, Καθηγήτρια του Τμήματος Γεωπονίας, της Σχολής Γεωτεχνικών Επιστημών, Διεύθυνση: Αλεξάνδρεια Πανεπιστημιούπολη, ΤΘ 141, ΤΚ 57400, Σίνδος, Θεσσαλονίκη, τηλ. 23100133, e-mail: synigoros@the.ihu.gr.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ

Σκοπός

Σκοπός της πολιτικής διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων είναι η εξεύρεση λύσης σε οποιασδήποτε διαφωνία ή πρόβλημα προκύπτει και σχετίζεται με θέματα σπουδών ή φοίτησης ή αλληλεπίδρασης με μέλη ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ (ανάρμοστη συμπεριφορά) ή ελλιπή καθοδήγηση φοιτητών από μέλος του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού. Απευθύνεται στους ενεργούς μεταπτυχιακούς φοιτητές του ΠΜΣ «Φροντίδα στο Σακχαρώδη διαβήτη».

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων αφορά στη συλλογή και διαχείριση παραπόνων, από μεταπτυχιακούς φοιτητές ή άλλα άτομα που συνεργάζονται ή απευθύνονται στο ΠΜΣ για φοιτητικά θέματα, εκπαιδευτικές, διοικητικές ή άλλου είδους παρεχόμενες υπηρεσίες.

Για θέματα ακαδημαϊκής φύσης (διδασκαλία και φοίτηση), οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες αρχικά απευθύνονται και ζητούν τη βοήθεια του Ακαδημαϊκού Συμβούλου Σπουδών (ΑΣΣ), προκειμένου να παρέχει συμβουλευτική στήριξη.

Για θέματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες αρχικά απευθύνονται στη Γραμματεία του ΠΜΣ είτε μέσω φυσικής παρουσίας είτε ηλεκτρονικά μέσω email, είτε τηλεφωνικά.

Για θέματα που δεν επιλύονται ως ανωτέρω (με την παρέμβαση του υπεύθυνου ΑΣΣ ή από τη γραμματεία) παρέχεται η δυνατότητα υποβολής παραπόνου ή ένστασης μέσω του ειδικού εντύπου «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων ή και Ενστάσεων του μεταπτυχιακού φοιτητή/τριας», το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ, αλλά και στη Γραμματεία.

Διαδικασία επίλυσης παραπόνων/ενστάσεων

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων περιλαμβάνει την εξής ακολουθία:

1. Ο/Η ενδιαφερόμενος/η εφόσον δεν μπόρεσε να βρει λύση με τους προαναφερθέντες στην προηγούμενη παράγραφο του παρόντος κανονισμού τρόπους, τότε μπορεί να συμπληρώσει το έντυπο υποβολής παραπόνων/ενστάσεων, στο οποίο αποτυπώνει με σαφήνεια και αντικειμενικότητα το πρόβλημα που αντιμετωπίζει και αφορά εκπαιδευτικό, διοικητικό ή όποιο άλλο ζήτημα.
2. Ο/Η ενδιαφερόμενος/η υποβάλλει το έντυπο Παραπόνων/ Ενστάσεων ηλεκτρονικά ή με φυσική παρουσία στη Γραμματεία του ΠΜΣ.
3. Η γραμματεία του ΠΜΣ διαβιβάζει του αίτημα στον Διευθυντή του ΠΜΣ, ο οποίος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του ζητήματος. Στο πλαίσιο αυτών των ενεργειών, ο Διευθυντής, εφόσον το κρίνει απαραίτητο, δύναται να παραπέμψει το θέμα στη Συντονιστική Επιτροπή και στη Συνέλευση του Τμήματος.
4. Ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για την πορεία του αιτήματός του μέσω της Γραμματείας του Τμήματος, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.
5. Εάν παρόλα αυτά, το ζήτημα που απασχολεί τον φοιτητή παραμένει άλυτο, τότε αυτός μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο/ένστασή του στο Συνήγορο του Φοιτητή που λειτουργεί στην Πανεπιστημιούπολη της Θεσσαλονίκης.

Επισημαίνεται ότι ο φοιτητής μπορεί να χρησιμοποιήσει εξ αρχής το θεσμό του Συνηγόρου του Φοιτητή προς επίλυση του ζητήματός του.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Ή ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ/ΤΡΙΑΣ

ΠΡΟΣ

Τον Διευθυντή του ΠΜΣ «Φροντίδα στο Σακχαρώδη διαβήτη»
Του Τμήματος Νοσηλευτικής
του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος / Αλεξάνδρεια Πανεπιστημιούπολη

Όνοματεπώνυμο:.....
Πατρώνυμο:Αρ. Ταυτότητας:..... Αριθ.
Μητρώου:Εξαμ. Σπουδών:.....
Δ/ση Κατοικίας:
Τηλέφωνο/κινητό:
E-mail (υποχρεωτικό πεδίο):

Εάν κριθεί απαραίτητο, τα προσωπικά δεδομένα θα κοινολογηθούν στα εμπλεκόμενα με το παράπονο/ένσταση πρόσωπα ή και σε Όργανα Διοίκησης, για την εξέταση και ικανοποίηση του ζητήματος. Ωστόσο, αν επιθυμείτε το αίτημά σας να παραμείνει ανώνυμο, οφείλετε να το δηλώσετε παρακάτω και θα ενημερωθείτε για τη δυνατότητα διερεύνησής του.

Επιθυμώ να παραμείνουν τα στοιχεία ταυτοποίησής μου ανώνυμα: ΝΑΙ ΟΧΙ

ΘΕΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ:.....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ), ή την ένστασή σας.

.....
.....

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα: ΝΑΙ ΟΧΙ

Επισυναπτόμενα:

Θεσσαλονίκη, __/__/__

Ο/Η ΑΙΤΩΝ/ΟΥΣΑ

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και δε θα εξετάζεται