



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**
University of the Peloponnese

ΣΧΟΛΗ

Επιστημών Υγείας

Τμήματα

**Νοσηλευτικής (επισπεύδον) και Λογοθεραπείας
Δ.Π.Μ.Σ.**

**Φροντίδα και Υποστήριξη παιδών και εφήβων
με ειδικές ανάγκες υγείας (ΠΕΕΑΥ) στην
Κοινότητα**

**Μ3.2 ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ
ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ**

Ιανουάριος 2024

ΔΠΜΣ
ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΑΙΔΩΝ ΚΑΙ
ΕΦΗΒΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ
ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Άρθρο 1. Σκοπός.....	3
Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί.....	3
Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων ...	
4 Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης	6
Άρθρο 6. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων.....	6
Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού	8
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων	9

Άρθρο 1. Σκοπός

Επιδίωξη του ΔΠΜΣ «Φροντίδα και Υποστήριξη των παιδών και εφήβων με ειδικές ανάγκες υγείας στην Κοινότητα» είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προοπτική και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας. Για τον σκοπό αυτό, το ΔΠΜΣ διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση και δίκαιη διεκπεραίωση τους με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα, σύμφωνα και με τον Εσωτερικό Κανονισμό (απόφαση 1 της 148^{ης} συνεδρίασης της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, ΦΕΚ 1563Β’/9 Μαΐου 2019, <https://www.uop.gr/images/300719-esoterikos.pdf>).

Άρθρο 2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό του ΔΠΜΣ «Φροντίδα και Υποστήριξη των παιδών και εφήβων με ειδικές ανάγκες υγείας στην Κοινότητα». Η εν λόγω διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης που άπτονται της ποιότητας των παρεχομένων από το ΔΠΜΣ εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Πριν την έκφραση παραπόνου ή ένστασης, οι φοιτητές/ήτριες οφείλουν να μελετούν με προσοχή τον Οδηγό Σπουδών και τον κανονισμό λειτουργίας του ΔΠΜΣ καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Αρμόδιος για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων ορίζεται ο/η εκάστοτε Διευθυντής-τρια του ΔΠΜΣ. Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του ΔΠΜΣ και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Άρθρο 3. Χρήσιμοι Ορισμοί

1. Ως *Παράπονο* ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/ήτριας του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

2. Ως *Ένσταση* ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/ήτριας για την λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος, σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 4. Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

Η αποτελεσματική διαχείριση κάθε παραπόνου ή ένστασης ενισχύει την εγκυρότητα και αξιοπιστία των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών ή άλλων υπηρεσιών προς όφελος του φοιτητικού πληθυσμού και του προσωπικού (διδασκτικό και διοικητικό). Προς τούτο, το ΔΠΜΣ εφαρμόζει συγκεκριμένα στάδια διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων. Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επίλυσης, τηρείται αυστηρά η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εμπλεκόμενων μερών, όπως αυτή καθορίζεται από την κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία. Ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης.

ΣΤΑΔΙΟ 1. Εσωτερική/Ανεπίσημη Διαδικασία

Ο/Η φοιτητής/ήτρια συζητάει με μέλος ΔΕΠ/ ΕΔΙΠ / διδάσκοντα ή τον /την επιβλέποντα καθηγητή/τρια, ή μέλος του διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, προκειμένου να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημά του/της. Μετά από διαλογική συζήτηση, η εκάστοτε προτεινόμενη λύση θα γίνει δεκτή ή θα απορριφθεί. Σε αυτό το στάδιο, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη συμμετοχή τρίτου μέρους ή με παρέμβαση τρίτου προσώπου με διαμεσολάβηση.

Αν η τρέχουσα λύση είναι η βέλτιστη, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και δεν χρειάζονται περαιτέρω ενέργειες.

ΣΤΑΔΙΟ 2. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία

Εάν το πρόβλημα-παραπόνο δεν λυθεί μέσω της άτυπης διαδικασίας, τότε μπορεί να γίνει γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης, ανάλογα με τον βαθμό βαρύτητας. Η γραπτή υποβολή παραπόνου ή ένστασης γίνεται επώνυμα και αφορά στον ίδιο τον/την φοιτητή/ήτρια και όχι άλλα πρόσωπα. Η εν λόγω διαδικασία περιγράφεται ως εξής:

- 1 Ο/Η φοιτητής/ήτρια υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων του ΔΠΜΣ (βλ. Παράρτημα), μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος, αλλά και μέσω της Γραμματείας. Το

έντυπο συμπληρώνεται και υποβάλλεται προς τη Γραμματεία του ΔΠΜΣ, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

- 2 Η Γραμματεία του ΔΠΜΣ διαβιβάζει το παράπονο ή την ένσταση του/της φοιτητή/ήτριας, μαζί με τυχόν συμπληρωματικό υλικό, κατά περίπτωση, στον/στην Διευθυντή-τρια του ΔΠΜΣ.
- 3 Ο/Η Διευθυντής του ΔΠΜΣ εξετάζει το πρόβλημα και προβαίνει στις ενδεδειγμένες ενέργειες για τον τρόπο αντιμετώπισης του παραπόνου/ένστασης, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, ή/και παραπέμποντας στην ΕΠΣ του ΔΠΜΣ. Δύναται ανάλογα την φύση του προβλήματος να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/ήτρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Εάν ο/η Διευθυντής-τρια του Δ.Π.Μ.Σ. κρίνει ότι ο/η φοιτητής/ήτρια χρήζει προστασίας, οφείλει να του/της προσφέρει τη δέουσα προστασία.
- 4 Σε περίπτωση που η φύση του ζητήματος είναι σύνθετη, το θέμα παραπέμπεται στην ΕΠΣ του ΔΠΜΣ, η οποία μπορεί να ζητήσει την συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου (π.χ. Συνήγορος Φοιτητή/Φοιτήτριας, Επιτροπή Ισότητας των Φύλων, Επιτροπή Δεοντολογίας, Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας κ.λπ.).

Αν η τρέχουσα λύση είναι η βέλτιστη, τότε επέρχεται η επίλυση του προβλήματος και το κλείσιμο της υπόθεσης ή η παραπομπή σε αρμόδια όργανα, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Σε περίπτωση απόρριψης ένστασης, δεν γίνεται αποδεκτή εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών (ΕΠΣ) του ΔΠΜΣ είναι οριστικές και αμετάκλητες.

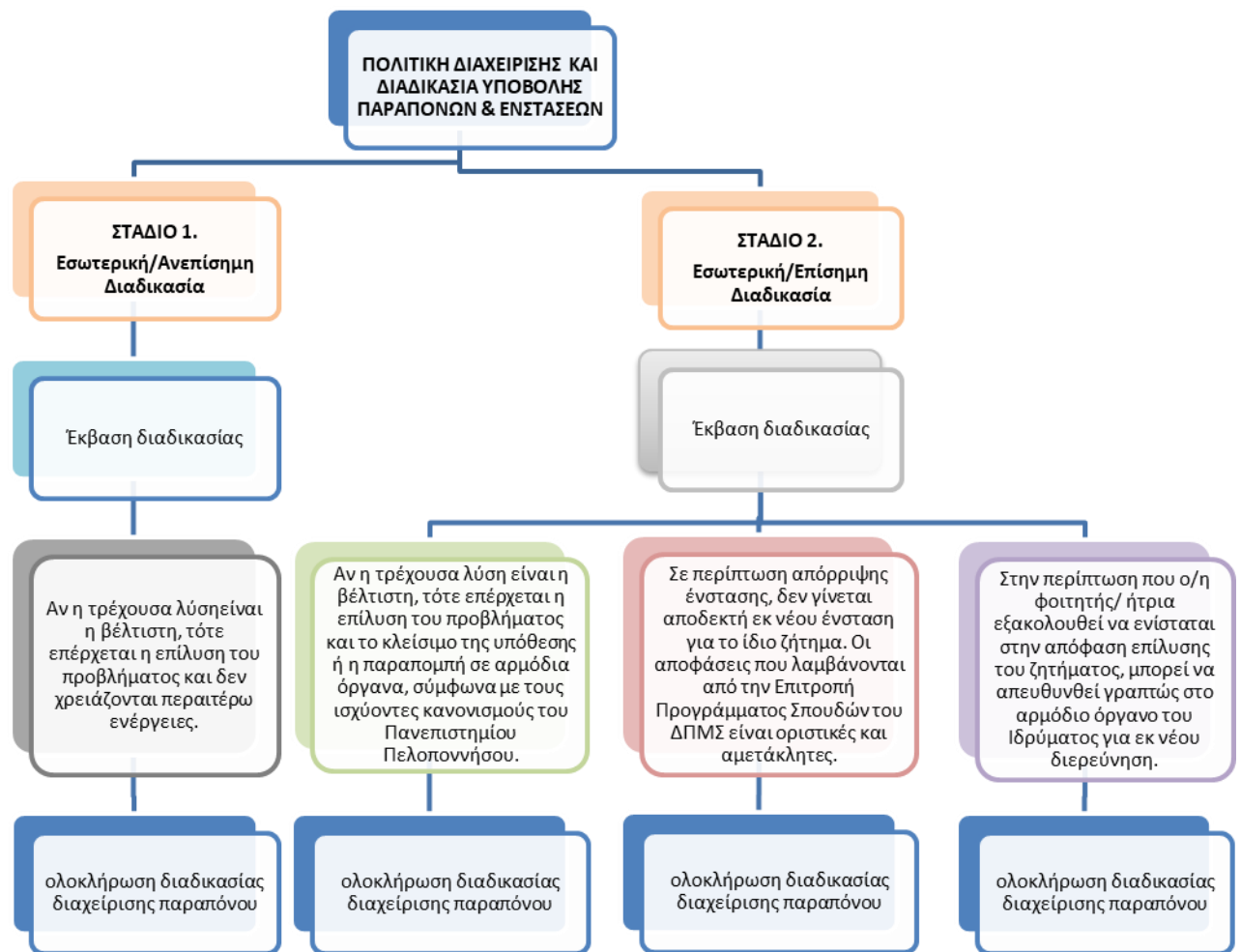
Στην περίπτωση που ο/η φοιτητής/ήτρια εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί γραπτώς στο αρμόδιο όργανο του Ιδρύματος για εκ νέου διερεύνηση.

Άρθρο 5. Δικαίωμα Ενημέρωσης

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από την ΕΠΣ του ΔΠΜΣ και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με τη βαρύτητα του θέματος,

ενημερώνεται αρμοδίως και εγγράφως ο/η φοιτητής/ήτρια για την οριστική απόφαση σχετικά με το ζήτημα του/της.

Διάγραμμα Ροής Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων ΔΠΜΣ «Φροντίδα και Υποστήριξη των παιδιών και εφήβων με ειδικές ανάγκες υγείας στην Κοινότητα »



Άρθρο 6. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων

□ *Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Μαθήματος*

Οι φοιτητές και οι φοιτήτριες έχουν τη δυνατότητα, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ΔΠΜΣ και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους, για τυχούσες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών.

□ Συνήγορος Φοιτητή/ Φοιτήτριας

Ο θεσμός του Συνηγόρου του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας καθιερώθηκε με το άρθρο 55 του ν. 4009/2011 με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών και διδακτικού προσωπικού ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, προς αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, και στόχο την τήρηση της νομιμότητας και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος. Ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των φοιτητών/τριών. Οι ισχύουσες αρμοδιότητες του συνηγόρου του φοιτητή ορίζονται στο άρθρο 130 του ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141Α/21.07.2022).

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας διερευνά υποθέσεις, αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά φοιτητή, και μεσολαβεί στα αρμόδια όργανα του ιδρύματος για την επίλυσή τους. Για την επίτευξη της αποστολής του δύναται να ζητά από τις υπηρεσίες του ιδρύματος κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Αν διαπιστώσει ότι σε συγκεκριμένη υπόθεση δεν τηρείται η νομιμότητα, ότι παρατηρούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης ή διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του ιδρύματος, συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον/στην καθηγητή/ήτρια τον/την οποίον/α αφορά ή την αρμόδια διοικητική υπηρεσία και στον/στη φοιτητή/ήτρια που υπέβαλε την αναφορά, και μεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος. Ο Συνήγορος του Φοιτητή μπορεί, με πράξη του, να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή αστήρικτη. Αν κρίνει ότι υπάρχουν ενδείξεις για την τέλεση πειθαρχικού παραπτώματος, διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.

Σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, στον Συνήγορο του Φοιτητή ανατίθενται και τα καθήκοντα του Πανεπιστημιακού Διαμεσολαβητή. Ο Πανεπιστημιακός Διαμεσολαβητής αποτελεί όργανο διαβούλευσης και έχει αρμοδιότητα την εξάντληση κάθε προσπάθειας συμβιβαστικής επίλυσης των διαφορών μεταξύ των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος ή μεταξύ των οργάνων του Ιδρύματος και των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας ή τρίτων και την τήρηση της νομιμότητας και της δεοντολογίας με βάση την ισχύουσα νομοθεσία για τα Α.Ε.Ι. και τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος.

Ο Πανεπιστημιακός Διαμεσολαβητής, μετά από αναφορά του ενδιαφερόμενου μέλους ή οργάνου του Ιδρύματος ή κάθε τρίτου, διερευνά το ζήτημα στο πλαίσιο των

αρμοδιοτήτων του και εισηγείται στα όργανα διοίκησης του Ιδρύματος μέτρα για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς

□ **Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων**

Η επιτροπή θεσμοθετήθηκε αρχικά ως «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων» με το με το άρθρο 33 του Ν. 4589/2019. Με το άρθρο 128 του ν. 4957/2022 (ΦΕΚ 141Α/21.07.2022) το όνομα της επιτροπής ορίστηκε ως «Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων» (ΕΙΦΚΔ) και διευρύνθηκαν οι αρμοδιότητές της. Η ΕΙΦΚΔ αποτελεί συμβουλευτικό όργανο του Ιδρύματος και των οργάνων διοίκησής του. Αποστολή της Επιτροπής είναι η προώθηση της ισότητας των φύλων και της καταπολέμησης των διακρίσεων με βάση το φύλο, την φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τη θρησκεία ή τις πεποιθήσεις, την κατάσταση υγείας/αναπηρίας, την ηλικία ή τον γενετήσιο προσανατολισμό σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και σε όλες τις διαδικασίες και δραστηριότητες της ακαδημαϊκής ζωής. Η Επιτροπή συμβάλλει στην πρόληψη και αντιμετώπιση κάθε είδους διακρίσεων και στην πρόληψη και αντιμετώπιση του σεξισμού, της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς στο ίδρυμα.

Η ΕΙΦΚΔ έχει τις εξής αρμοδιότητες:

1. εκπονεί σχέδια δράσης για την προώθηση και διασφάλιση της ουσιαστικής ισότητας και της καταπολέμησης των διακρίσεων στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και διοικητικές διαδικασίες του ιδρύματος και καταρτίζει ετήσια έκθεση, την οποία υποβάλλει στη Σύγκλητο και στο Συμβούλιο Διοίκησης.
2. εισηγείται στα αρμόδια όργανα μέτρα για την προώθηση της ισότητας και την καταπολέμηση των διακρίσεων, την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,
3. παρακολουθεί και αξιολογεί την πορεία υλοποίησης των ανωτέρω μέτρων και των αποτελεσμάτων τους και εισηγείται την τροποποίηση, αναθεώρηση ή συμπλήρωσή τους,
4. παρέχει ενημέρωση και επιμόρφωση στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε θέματα σχετικά με την ισότητα των φύλων και την καταπολέμηση κάθε είδους διακρίσεων, την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,
5. προωθεί την εκπόνηση προγραμμάτων σπουδών και τη διενέργεια σεμιναρίων και διαλέξεων που εστιάζουν στη μελέτη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της

- καταπολέμησης των διακρίσεων και την αντιμετώπιση της σεξουαλικής παρενόχλησης και κάθε είδους παρενοχλητικής συμπεριφοράς,
6. προωθεί την εκπόνηση μελετών και ερευνών σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το πεδίο της αρμοδιότητάς της,
 7. καταγράφει τις αναφορές και καταγγελίες για περιστατικά διακριτικής μεταχείρισης και σεξουαλικής παρενόχλησης ή παρενόχλησης λόγω φύλου και τις διαβιβάζει στα αρμόδια όργανα,
 8. παρέχει συνδρομή προς θύματα διακρίσεων, σεξουαλικής παρενόχλησης και παρενοχλητικής συμπεριφοράς, όταν καταγγέλλουν διακριτική μεταχείριση ή παρενόχληση.

Άρθρο 7. Τήρηση, Συμπλήρωση και Αναθεώρηση Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Κανονισμός εγκρίθηκε από την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ κατόπιν εισήγησης της Σ.Ε. του Δ.Π.Μ.Σ. «Φροντίδα και Υποστήριξη των παιδών και εφήβων με ειδικές ανάγκες υγείας στην Κοινότητα» και μπορεί να συμπληρωθεί, τροποποιηθεί ή αναθεωρηθεί με απόφαση της Επιτροπής Προγράμματος Σπουδών του ΔΠΜΣ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.

Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων & Ενστάσεων

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Τρίπολη,

Ο/Η ΑΙΤ.....

Ενημέρωση Απορρήτου

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φοιτητών/-τριών υφίστανται επεξεργασία για την εξέταση του υποβαλλόμενου αιτήματος/παραπόνου, με σκοπό τη διευκόλυνση του φοιτητικού κοινού και την αμεσότητα και αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φοιτητικών αναγκών. Το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος αιτήματος.

- Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και στην ισχύουσα νομοθεσία.