

ΤΜΗΜΑ ΦΥΣΙΚΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ  
ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

# ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ



ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2021

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων από Φοιτητές/τριες .....	σελ. 2
Σκοπός .....	σελ. 2
Πεδίο Εφαρμογής.....	σελ. 2
Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπονου .....	σελ. 3
Διαδικασία Υποβολής Παραπόνου .....	σελ. 4
Στάδιο 1: Απευθείας επίλυση .....	σελ. 4
Στάδιο 2: Επίσημη επίλυση.....	σελ. 4
Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση.....	σελ. 4
ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ* .....	σελ. 5

## Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων από Φοιτητές/τριες

### Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του Τμήματος Φυσικοθεραπείας του ΔΙΠΑΕ 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

### Πεδίο Εφαρμογής

Προφορικό ή/και γραπτό παράπονο υποβάλλεται όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του προσωπικού ή συλλογικού σώματος του Τμήματος 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 τα 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 της Σεξουαλικής Παρενόχλησης
3. Άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία

του Τμήματος και εμπίπτει σε θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.

Νοείται ότι οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετούν το περιεχόμενο των πιο πάνω Κανόνων, Κανονισμών, Κωδίκων, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Τμήμα Φυσικοθεραπείας. Επίσης αναμένεται από τους φοιτητές/τριες να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη στα θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται ή επηρεάζουν τις σπουδές και τη φοίτηση. Οι Ακαδημαϊκοί Σύμβουλοι αναμένεται ότι θα ανταποκρίνονται άμεσα στα σχετικά αιτήματα των φοιτητών.

## **Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπονου**

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 Τμήματος
3. Εγκαταστάσεις
4. Διεθνή κινητικότητα φοιτητών
5. Θέματα Βιβλιοθήκης
6. Εργασιακά θέματα
7. Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
8. Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Αλεξάνδρειας Πανεπιστημιούπολης
9. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

### **Γ. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης.**

#### **Σημαντική Σημείωση**

Παράπονα για περιπτώσεις που αναφέρονται πιο κάτω, ρυθμίζονται μόνο από τις διαδικασίες επίλυσης ή/και ενστάσεων, όπως αυτές ορίζονται από τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας του Τμήματος Φυσικοθεραπείας και από τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας του ΔΙΠΑΕ.

- Αυτοδίκαιος τερματισμός φοίτησης
- Στέγαση στις φοιτητικές εστίες
- Βαθμολόγηση μαθήματος
- Παρενόχληση και Σεξουαλική Παρενόχληση

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

### 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. 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.

### Στάδιο 2: Επίσημη επίλυση

Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει, εντός 30 ημερών, γραπτώς το παράπονο του:

1. Στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος για θέματα που εμπίπτουν στην κατηγορία Α
2. Στους Προϊσταμένους των Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου για τα θέματα που εμπίπτουν στην κατηγορία Β. Παράπονο που εμπίπτει σε αυτή την κατηγορία δύναται να υποβληθεί και μέσω του Προέδρου του οικείου Τμήματος.

- Το έντυπο υποβάλλεται στον/ην Πρόεδρο του Τμήματος ή στον/ην Προϊστάμενο/η της Υπηρεσίας ανάλογα, ο/η οποίος/α το καταγράφει.

- Εντός 10 εργάσιμων ημερών ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την πρόοδο του αιτήματος του.

- Ο/Η Πρόεδρος ή ο/η Προϊστάμενος/η προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος.

- Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σε σχέση με το θέμα.

### Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση

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

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ\*

Προς Προέδρο Τμήματος / Προϊστάμενο Υπηρεσίας

.....

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

.....

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: .....

Αριθμός Ταυτότητας : .....

Τίτλος Προγράμματος Σπουδών Φοίτησης : .....

Έτος 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.).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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 Αιτούντος.....

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.

\*θα υποβάλλεται ηλεκτρονικά και μέσω ελεγχόμενης πρόσβασης για σκοπούς εμπιστευτικότητας