



Σχολή Εφαρμοσμένων Τεχνών και Πολιτισμού  
Τμήμα Γραφιστικής και Οπτικής Επικοινωνίας

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

(Αρ. Συνέλευσης 14/14-12-2021)

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ 2021-2022

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί διαδικασία διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών του Τμήματος Γραφιστικής και Οπτικής Επικοινωνίας που τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2021-2022.

Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Ο κανονισμός διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/τριες του Τμήματος, όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

1. Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης.
2. Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
3. Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Οι φοιτητές/τριες θα πρέπει να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επιπροσθέτως, μπορούν να απευθύνονται στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλό τους (ΑΣ) για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Οι φοιτητές δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος δεν συνάδει με τον/τη(ν):

- κανονισμό σπουδών
- ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά
- σεβασμό στη διαφορετικότητα των φοιτητών/ριών
- αμοιβαίο σεβασμό στη σχέση φοιτητή – καθηγητή
- ανθρωπιστικές αρχές και το σεβασμό των δικαιωμάτων του πολίτη

Για την καταγραφή παραπόνων είναι διαθέσιμο το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» του Τμήματος, μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος αλλά και μέσω της Γραμματείας.

Ο φοιτητής/φοιτήτρια συμπληρώνει το έντυπο, στο οποίο καταγράφει με συντομία, σαφήνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα - παράπονο που έχει, και το υποβάλλει στη γραμματεία του Τμήματος, σε έντυπη μορφή.

### **Οδηγίες διαχείρισης παραπόνων**

Α) Η υποβολή παραπόνων ενός φοιτητή/τριας αποτελεί κατ' αρχήν θέμα προς συζήτηση μεταξύ των άμεσα ενδιαφερομένων. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και αποτελεί την πρώτη επιλογή διευθέτησης του ζητήματος.

Β) Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν λύνεται μέσα σε εύλογο διάστημα και εφόσον αυτό τείνει να επαναλαμβάνεται, ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί για διαμεσολάβηση στον ΑΣ.

Γ) Εάν αποτύχει η προσπάθεια διαμεσολάβησης, ακολουθεί επίσημη εξέταση του αιτήματος κατόπιν έγγραφης υποβολής των παραπόνων μέσω του ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β17.Β), στη Γραμματεία του Τμήματος. Η Γραμματεία του Τμήματος διαβιβάζει αμελλητί προς τον Πρόεδρο του Τμήματος την έγγραφη διαμαρτυρία του/της φοιτητή/ριας, για διερεύνηση του προβλήματος. Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται εγγράφως για το αποτέλεσμα της διοικητικής εξέτασης εντός χρονικού διαστήματος δύο εβδομάδων.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος μετά την ενημέρωσή του έρχεται σε επικοινωνία με τον ΑΣ ή απευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία που άπτεται του ζητήματος. Αναλόγως της φύσης του προβλήματος, ο Πρόεδρος μπορεί να παραπέμψει το θέμα και στη Γενική Συνέλευση (ΓΣ) Τμήματος αν το κρίνει απαραίτητο, η οποία και αποφασίζει τελεσίδικα.

Δ) Εάν παρόλα αυτά, το ζήτημα είναι αρκετά σύνθετο και απαιτεί περαιτέρω χρόνο η επίλυσή του, τότε συγκαλείται η Επιτροπή Επίλυσης Φοιτητικών Θεμάτων (εάν πρόκειται για φοιτητικό ζήτημα) ή σε άλλη περίπτωση ενημερώνεται η Συνέλευση του Τμήματος ή/και τα αρμόδια όργανα του ΠΑΔΑ για εκ νέου διερεύνηση.

### **Οδηγίες για την υποβολή του εντύπου παραπόνων**

**Βήμα 1.** Συμπλήρωση Εντύπου Υποβολής Παραπόνων, που είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του Τμήματος <https://gd.uniwa.gr/entypa-foititon/> και καταγραφή με σαφήνεια και αντικειμενικότητα του προβλήματος που αντιμετώπισε ο ενδιαφερόμενος και αφορούσε εκπαιδευτικό, διοικητικό ή όποιο άλλο ζήτημα.

**Βήμα 2.** Υποβολή του Εντύπου Παραπόνων ηλεκτρονικά ή με φυσική παρουσία στη Γραμματεία του Τμήματος.

Ακολουθεί σχηματική περιγραφή των σταδίων της επίλυσης:

