

## Παράρτημα Μ3.2

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και  
ενστάσεων φοιτητών

του

ΠΜΣ «Ψηφιακές Μορφές Τέχνης»

Τμήμα Εικαστικών Τεχνών

Ανώτατη Σχολή Καλών Τεχνών

<http://www.digitalarts.asfa.gr/>



## ΠΜΣ «Ψηφιακές Μορφές Τέχνης»

### M3.2 Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Ο κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του ΠΜΣ Ψηφιακές Μορφές Τέχνης ενσωματώνει και ακολουθεί τον αντίστοιχο κανονισμό του Ιδρύματος για την «Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων» (έγκριση Συγκλήτου συνεδρία 24.09.2020) του Τμήματος Εικαστικών Τεχνών ΑΣΚΤ (<https://www.asfa.gr/foititika-themata/ypostiriktikes-ypiresies/kanonismos-paraponon/>).

Ειδικότερα για το ΠΜΣ ακολουθούνται τα εξής:

Στο ΠΜΣ, υπεύθυνος/υπεύθυνη για τη διαχείριση παραπόνων του φοιτητικού πληθυσμού είναι, μετά από τον ορισμό του/της από την Σ.Ε. του ΠΜΣ, ο/η ακαδημαϊκός/ακαδημαϊκή σύμβουλος. Η Σ.Ε. του ΠΜΣ έχει τη συνολική ευθύνη της διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, για λόγους όμως ευελιξίας και διαπροσωπικής επικοινωνίας με τον/την εκάστοτε μεταπτυχιακό φοιτητή/μεταπτυχιακή φοιτήτρια, αναθέτει στον/στην ακαδημαϊκό/ή σύμβουλο την πρώτη φάση της επικοινωνίας αυτής. Στη συνέχεια, η Σ.Ε. του ΠΜΣ αναλαμβάνει την ευθύνη να βοηθήσει τον/την ακαδημαϊκό/ακαδημαϊκή σύμβουλο στον ρόλο του/της για τη διευθέτηση και επίλυση του παραπόνου. Τα μέλη της ΣΕΠΜΣ μεριμνούν για τη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των παραπονούμενων και δεσμεύονται να ακολουθούν την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών (<https://www.asfa.gr/>).

Η εκπαιδευτική διαδικασία που ακολουθείται στο Πρόγραμμα είναι φοιτητοκεντρική και, επομένως, η διαχείριση τυχόν παραπόνων εκ μέρους φοιτητών/φοιτητριών αποτελεί σημαντικό ρόλο στη λειτουργία του Προγράμματος. Παράλληλα, οι φοιτητές/ φοιτήτριες οφείλουν να έχουν μελετήσει διεξοδικά τον κανονισμό σπουδών του ΠΜΣ και τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να έχουν γνώση και να βρίσκονται σε θέση να κάνουν χρήση των δικαιωμάτων, αλλά και των υποχρεώσεών τους.

Ως «παραπόνο» εννοείται κάθε έκφραση δυσαρέσκειας εκ μέρους των φοιτητών/φοιτητριών και σχετίζεται με τη διάψευση των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στο παραπάνω πλαίσιο, ιδιαίτερη σημασία δίδεται σε πιθανά παράπονα που σχετίζονται με:

- ζητήματα ισότητας και διακρίσεων



- ζητήματα σεξουαλικής παρενόχλησης
- ζητήματα εκφοβισμού, προσβολών και σχολίων που μειώνουν την αυτοεκτίμηση
- ζητήματα αποκλεισμού λόγω πεποιθήσεων
- ζητήματα συμπεριφοράς μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας του Προγράμματος
- ζητήματα οργάνωσης της διδασκαλίας ή εργαστηριακής υποστήριξης ενός μαθήματος ή της επίβλεψης μιας διπλωματικής εργασίας
- ζητήματα οργάνωσης μιας διοικητικής διαδικασίας του Προγράμματος
- ζητήματα ακαδημαϊκής ανατροφοδότησης που αφορούν την πρόοδο και τη συνολικότερη επίδοση των φοιτητών/φοιτητριών
- ζητήματα επικοινωνίας με διδάσκοντες/διδάσκουσες και μέλη διοικητικού προσωπικού
- ζητήματα φυσικής ή ηλεκτρονικής πρόσβασης σε υπηρεσίες του Πανεπιστημίου
- ζητήματα ασφάλειας και υγείας
- ζητήματα διαχείρισης άγχους και φόρτου εργασίας

Ο/Η ακαδημαϊκός/ακαδημαϊκή σύμβουλος είναι, τόσο στις ώρες συνεργασίας του/της, όσο και καθημερινά μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, διαθέσιμος/διαθέσιμη να ενημερωθεί για τυχόν παράπονα των φοιτητών/φοιτητριών.

Στη συνέχεια, οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση του συγκεκριμένου προβλήματος, όπως: την ολοκλήρωση της ενημέρωσής του/της επικοινωνώντας με το πρόσωπο για το οποίο έχει διατυπωθεί το παράπονο και την καθοδήγηση του φοιτητή/της φοιτήτρια για τον τρόπο με τον οποίο δύναται ο ίδιος/η ίδια να διαχειριστεί το πρόβλημα αυτό.

Σε περίπτωση μη εξεύρεσης λύσεως, το παράπονο προωθείται στην συνέχεια στη Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος η οποία προβαίνει σε όποιες αναγκαίες λύσεις για την επίλυση του προβλήματος.

Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση επίλυσης διαπροσωπικών προβλημάτων ευνοούνται στο ΠΜΣ και αποτελούν βασική ακαδημαϊκή στρατηγική. Σε αυτό το πλαίσιο, το ΠΜΣ δεν προσφέρει επίσημο έντυπο παραπόνων· κάτι τέτοιο θα μετέτρεπε την επίλυση παραπόνων σε απρόσωπη και τυπική διαδικασία, οπότε και συνίσταται η επικοινωνία με τον/την ακαδημαϊκό/την ακαδημαϊκό/ή σύμβουλο και την Σ.Ε. του ΠΜΣ. Ωστόσο, το έντυπο παραπόνων της ΑΣΚΤ διατίθεται για περαιτέρω χρήση ηλεκτρονικά, στη διεύθυνση <https://www.asfa.gr/foititika-themata/ypostiriktikes-ypiresies/kanonismos-paraponon/>



Σε περίπτωση κατά την οποία, μετά την ολοκλήρωση της διαχείρισης του παραπόνου από τον ακαδημαϊκό/την ακαδημαϊκή σύμβουλο, και εν συνεχεία από τη Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος, ο φοιτητής/η φοιτήτρια εξακολουθεί να ενίσταται, μπορεί να υποβάλει το παράπονό του/της ακολουθώντας τα βήματα διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων, όπως περιγράφονται στο Γενικό πλαίσιο διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων της ΑΣΚΤ (<https://www.asfa.gr/foititika-themata/ypostiriktikes-ypiresies/kanonismos-paraponon/>)

Σύμφωνα με τον κανονισμό Διαχείρισης παραπόνων της ΑΣΚΤ, την ευθύνη για την εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων έχουν:

- οι Πρόεδροι των ακαδημαϊκών Τμημάτων και των εμπλεκόμενων στο ΣΔΠ (Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας) μονάδων και οργάνων, καθώς και ο Συνήγορος του Φοιτητή όπου εμπλέκεται, όσον αφορά στα παράπονα που εκφράζονται κυρίως από το φοιτητικό πληθυσμό και αφορούν στην εκπαιδευτική διαδικασία,
- οι προϊστάμενοι των διοικητικών υπηρεσιών όσον αφορά στα παράπονα που εκφράζονται από το φοιτητικό πληθυσμό και το κοινό και αφορούν στην συναλλαγή τους με τις διοικητικές υπηρεσίες της ΑΣΚΤ.

Σε περίπτωση κατά την οποία δεν μείνει ικανοποιημένος/η ούτε από αυτή τη φάση της διαχείρισης του παραπόνου, μπορεί να αποταθεί, γραπτώς, στη Συνέλευση του Τμήματος Εικαστικών Τεχνών της ΑΣΚΤ. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος έχει οριστικό χαρακτήρα.