



Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων ΠΜΣ
ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΝΕΑ ΜΕΣΑ

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων

Στην 4^η Γενική Συνέλευση Ειδικής Σύνδεσης του Τμήματος Επικοινωνίας και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΜΜΕ), 20/12/2022, εγκρίθηκε ο εξής Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων:

Στα ΠΜΣ του Τμήματος ΕΜΜΕ, υπεύθυνος/η για τη διαχείριση παραπόνων φοιτητών/τριών ορίζεται από τη Συντονιστική Επιτροπή ΠΜΣ (ΣΕΠΜΣ) ο/η ακαδημαϊκός/ή σύμβουλος (βλ. σχετικό Κανονισμό). Η εκπαιδευτική διαδικασία στα ΠΜΣ του Τμήματος ΕΜΜΕ είναι φοιτητοκεντρική και, επομένως, η διαχείριση τυχόν παραπόνων εκ μέρους φοιτητών/τριών αποτελεί σημαντικό όρο λειτουργίας των ΠΜΣ. Η ΣΕΠΜΣ έχει τη συνολική ευθύνη της διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, για λόγους όμως ευελιξίας και διαπροσωπικής επικοινωνίας με τον/την εκάστοτε φοιτητή/τρια, αναθέτει στον/στην ακαδημαϊκό/ή σύμβουλο την πρώτη φάση της επικοινωνίας με τους/τις φοιτητές/τριες. Στη συνέχεια, η ΣΕΠΜΣ αναλαμβάνει την ευθύνη να βοηθήσει τον/τη 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 του ΕΚΠΑ:

https://www.uoa.gr/to_panepistimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/.

Συγκεκριμένα: ο/η ακαδημαϊκός/ή σύμβουλος είναι, τόσο στις ώρες συνεργασίας του/της όσο και καθημερινά, μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, διαθέσιμος/η να ενημερωθεί για τυχόν παράπονα των φοιτητών/τριών αναφορικά, πχ. με τη δυσκολία ενός μαθήματος, με τον υπερβολικό φόρτο εργασιών τον οποίο απαιτεί ένας/μία διδάσκων/σκουσα, με τη δυσχέρεια επικοινωνίας με τον/την διδάσκοντα/σκουσα, με το περιεχόμενο ενός μαθήματος ή του ΠΜΣ συνολικά, με τη συμπεριφορά ενός/μιας διδάσκοντα/σκουσας ή συμφοιτητών/τριών ή και μέλους του διοικητικού προσωπικού.

Στη συνέχεια, εντός λίγων ημερών από τη λήψη του παραπόνου, οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες: για παράδειγμα, να ολοκληρώσει την ενημέρωσή του/της επικοινωνώντας με τον/την διδάσκοντα/σκουσα για τον/την οποίο/α έχει διατυπωθεί το παράπονο, ή να φροντίσει ώστε να επιλυθεί το συγκεκριμένο πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίζει ο/η φοιτητής/τρια ή να καθοδηγήσει τον/την φοιτητή/τρια για τον τρόπο με τον οποίο δύναται να διαχειριστεί το πρόβλημά του/της. Εννοείται ότι η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων αποσκοπεί στην επίλυση κάθε προβλήματος. Με δεδομένο ότι βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του Τμήματος ΕΜΜΕ είναι η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης των προβλημάτων, έχει αποφευχθεί η προετοιμασία ενός εντύπου παραπόνων, καθώς κάτι τέτοιο συνιστά τυπική και απρόσωπη διαδικασία. Προτιμάται η άμεση επικοινωνία με τον/την ακαδημαϊκό/κή σύμβουλο.

Σημειώνεται ότι οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να

απευθύνονται στον/στην ακαδημαϊκό/ή τους σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους/τις απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται σε θέματα που σχετίζονται με:

- την ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων,
- την καταπολέμηση της σεξουαλικής παρενόχλησης,
- την αντιμετώπιση του εκφοβισμού, προσβολών και σχολίων που μειώνουν την αυτοεκτίμηση και την εμπιστοσύνη,
- τον αποκλεισμό λόγω πεποιθήσεων, στον οποίο αντιτάσσεται ο διάλογος και η ανεκτικότητα,
- την ανατροφοδότηση αναφορικά με τις εργασίες και τη συνολικότερη επίδοση των φοιτητών/τριών,
- την επικοινωνία με διδάσκοντες/σκουσες,
- τη φυσική ή την ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες του Πανεπιστημίου,
- θέματα ασφάλειας και υγείας,
- διαχείριση του άγχους και του φόρτου εργασίας.

Στην περίπτωση κατά την οποία, μετά την ολοκλήρωση της διαχείρισης του παραπόνου από τον/την ακαδημαϊκό/ή σύμβουλο, καθώς και από τη ΣΕΠΜΣ, ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να ενίσταται, μπορεί να υποβάλει το παράπονό του/της στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος ΕΜΜΕ, γραπτά ή προφορικά. Στην περίπτωση που δεν μείνει ικανοποιημένος/η ούτε από αυτή τη φάση της διαχείρισης του παραπόνου, μπορεί να αποταθεί γραπτώς στη Συνέλευση του Τμήματος ΕΜΜΕ. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος έχει οριστικό χαρακτήρα.