

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ  
Α10

Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων  
του ΠΜΣ

Πολιτισμικές και Κινηματογραφικές Σπουδές  
Τμήμα Επικοινωνίας και ΜΜΕ  
ΕΚΠΑ

## Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων

Στην 4<sup>η</sup> Γενική Συνέλευση Ειδικής Σύθεσης του Τμήματος Επικοινωνίας και ΜΜΕ, 20/12/2022, εγκρίθηκε ο εξής Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων:

Στα ΠΜΣ του Τμήματος Επικοινωνίας και ΜΜΕ, υπεύθυνος/η για τη διαχείριση παραπόνων φοιτητών/φοιτητριών ορίζεται από τη ΣΕΠΜΣ κάθε ΠΜΣ ο ακαδημαϊκός/η ακαδημαϊκή σύμβουλος (βλ. σχετικό Κανονισμό). Η εκπαιδευτική διαδικασία στα ΠΜΣ του Τμήματος Επικοινωνίας και ΜΜΕ είναι φοιτητοκεντρική και, επομένως, η διαχείριση τυχόν παραπόνων εκ μέρους φοιτητών/φοιτητριών 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 εκάστοτε φοιτητή/την εκάστοτε φοιτήτρια, αναθέτει στον ακαδημαϊκό/στην ακαδημαϊκή σύμβουλο την πρώτη φάση της επικοινωνίας με τους φοιτητές/τις φοιτήτριες. Στη συνέχεια, η ΣΕΠΜΣ αναλαμβάνει να βοηθήσει τον/τη σύμβουλο στον ρόλο του/της.

Συγκεκριμένα: ο ακαδημαϊκός/η ακαδημαϊκή σύμβουλος είναι, τόσο στις ώρες συνεργασίας του/της όσο και καθημερινά, μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, διαθέσιμος/η να ενημερωθεί για τυχόν παράπονα των φοιτητών/φοιτητριών αναφορικά, π.χ., με τη δυσκολία ενός μαθήματος, με τον υπερβολικό φόρτο εργασιών τον οποίο απαιτεί ένας διδάσκων/μία διδάσκουσα, με τη δυσχέρεια επικοινωνίας με τον διδάσκοντα/τη διδάσκουσα, με το περιεχόμενο ενός μαθήματος ή του ΠΜΣ συνολικά, με τη συμπεριφορά ενός διδάσκοντα/μιας διδάσκουσας 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 διδάσκοντα/τη διδάσκουσα για τον οποίο/την οποία έχει διατυπωθεί το παράπονο, ή να φροντίσει ώστε να επιλυθεί το συγκεκριμένο πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίζει ο φοιτητής/η φοιτήτρια· ή να καθοδηγήσει τον φοιτητή/τη φοιτήτρια 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 ακαδημαϊκό/την ακαδημαϊκή σύμβουλο.

Σημειώνεται ότι οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν το κανονισμό σπουδών και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον ακαδημαϊκό/στην ακαδημαϊκή τους σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους/τις απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές τους.

Ιδιαίτερη σημασία δίδεται 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/φοιτητριών
- την επικοινωνία με διδάσκοντες/διδάσκουσες
- 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 ακαδημαϊκό/την ακαδημαϊκή σύμβουλο, καθώς και από τη ΣΕΠΜΣ, ο φοιτητής/η φοιτήτρια εξακολουθεί να ενίσταται, μπορεί να υποβάλει το παράπονό του/της στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος, είτε γραπτά είτε 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.