

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
Α10

Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών

ΠΜΣ Ψηφιακά Μέσα Επικοινωνίας και
Περιβάλλοντα Αλληλεπίδρασης
Τμήματος Επικοινωνίας και ΜΜΕ ΕΚΠΑ

<https://masters.ntlab.gr>



ΠΜΣ «ΨΗΦΙΑΚΑ ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ»

A10. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών

Ο κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών του ΠΜΣ Ψηφιακά Μέσα Επικοινωνίας και Περιβάλλοντα Αλληλεπίδρασης ενσωματώνει τον αντίστοιχο κανονισμό που εγκρίθηκε στην 4η Γενική Συνέλευση Ειδικής Σύνθεσης του Τμήματος Επικοινωνίας και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης ΕΚΠΑ (20/12/2022), και έχει ως εξής :

Στο ΠΜΣ Ψηφιακά Μέσα Επικοινωνίας και Περιβάλλοντα Αλληλεπίδρασης του Τμήματος Επικοινωνίας και ΜΜΕ ΕΚΠΑ, υπεύθυνος/υπεύθυνη για τη διαχείριση παραπόνων φοιτητών/φοιτητριών είναι, μετά από τον ορισμό του/της από την ΣΕΠΜΣ, ο/η ακαδημαϊκός/ακαδημαϊκή σύμβουλος (βλ. σχετικό Κανονισμό). Η ΣΕΠΜΣ 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 ΣΕΠΜΣ 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 του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, δημοσιευμένη στη σελίδα https://www.uoa.gr/to_paneπισtimio/prostasia_prosopikon_dedomenon/.

Η εκπαιδευτική διαδικασία στο Πρόγραμμα είναι φοιτητοκεντρική και, επομένως, η διαχείριση τυχόν παραπόνων εκ μέρους φοιτητών/φοιτητριών αποτελεί σημαντικό όρο λειτουργίας του Προγράμματος. Σημειώνεται, παράλληλα, ότι οι φοιτητές/φοιτήτριες οφείλουν να έχουν από την έναρξη των σπουδών τους μελετήσει τον κανονισμό σπουδών του Προγράμματος και γενικά τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου, με σκοπό να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Στο παραπάνω πλαίσιο, ιδιαίτερη σημασία δίδεται σε παράπονα που σχετίζονται με:

- ζητήματα ισότητας και διακρίσεων
- ζητήματα σεξουαλικής παρενόχλησης

- Ζητήματα εκφοβισμού, προσβολών και σχολίων που μειώνουν την αυτοεκτίμηση και την εμπιστοσύνη
- 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 αναφορικά με τις εργασίες και τη συνολικότερη επίδοση των φοιτητών/φοιτητριών
- Ζητήματα επικοινωνίας με διδάσκοντες/διδάσκουσες, εργαστηριακούς συνεργάτες/εργαστηριακές συνεργάτιδες 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, εντός λίγων ημερών από τη λήψη του παραπόνου, ο/η ακαδημαϊκός/ακαδημαϊκή σύμβουλος οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες: για παράδειγμα, να ολοκληρώσει την ενημέρωσή του/της επικοινωνώντας με το πρόσωπο για το οποίο έχει διατυπωθεί το παράπονο, να διαμεσολαβήσει 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 ο ίδιος/η ίδια να διαχειριστεί το πρόβλημα αυτό.

Εννοούμενο στα παραπάνω είναι ότι η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διαθεσιμότητα διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική. Σε αυτή τη βάση, δεν έχει δρομολογηθεί από το Πρόγραμμα η προετοιμασία ενός εντύπου παραπόνων, καθώς κάτι τέτοιο εκτιμάται ότι συνιστά τυπική και απρόσωπη διαδικασία. Ως οδός υποβολής και επίλυσης ενός παραπόνου προκρίνεται η άμεση επικοινωνία με τον ακαδημαϊκό/την ακαδημαϊκή σύμβουλο.

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 στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος, είτε γραπτά είτε προφορικά. Σε περίπτωση κατά την οποία δεν μείνει ικανοποιημένος/ικανοποιημένη ούτε από αυτή τη φάση της διαχείρισης του παραπόνου, μπορεί να αποταθεί, γραπτώς, στη Συνέλευση του Τμήματος Επικοινωνίας και ΜΜΕ ΕΚΠΑ. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση του Τμήματος έχει οριστικό χαρακτήρα.