



## **D4.3 Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**





## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Ο παρόν Κανονισμός εγκρίθηκε με το Πρακτικό της Συνέλευσης του Τμήματος Γραφιστικής και Οπτικής Επικοινωνίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, αριθμ. 30/30.03.2026

### 1. Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητο-κεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του ΔΠΜΣ όπως εγκρίθηκε με το Πρακτικό της Συνέλευσης του Τμήματος Γραφιστικής και Οπτικής Επικοινωνίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, αριθμ. 30/30.03.2026 έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίηση τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

### 2. Ορισμοί

**Παράπονο:** η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών.

### 3. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του ΔΠΜΣ 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.

### 4. Πεδίο Εφαρμογής

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 τους Σύμβουλο 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 :

- ✓ Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης
- ✓ Τον κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στη
- ✓ Την ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα
- ✓ Την ορθή Χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
- ✓ Τη προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- ✓ Τη πρόποσα εργασιακή συμπεριφορά
- ✓ Την ισότητα και καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

## **5. Διαχείριση Παραπόνων**

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή-αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται προτού το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να υποβάλλει το παράπονο του/της εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος.

### **Βήμα 1<sup>ο</sup>: Απευθείας Επίλυση**

- ✓ **ΑΚΡΟΑΣΗ:** εξέταση παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από μέλος του Τμήματος.

Ο/η φοιτητής/τρια αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον υπεύθυνο Καθηγητή/τρια ή στο διδάσκοντα του μαθήματος) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στη Προϊσταμένη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση.

### **Βήμα 2<sup>ο</sup>: Επίσημη Επίλυση.**

- ✓ **ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ:** Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να ζητήσει ακρόαση στις καθορισμένες ώρες υποδοχής. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος

κατά την κρίση του επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

✓ **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον Πρόεδρο του Τμήματος.**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Ακαδημαϊκού Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονο του στο Πρόεδρο του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με φύση του προβλήματος να καλέσει σε ακρόαση τον/τη φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος παραπέμπει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου βήματος της παρούσας διαδικασίας.

Εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παράπονο.

Λήψη απόφασης σχετικά με την επίλυση του προβλήματος-παραπόνου.

**Βήμα 3<sup>ο</sup>: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος-παραπόνου.**

✓ **ΕΝΣΤΑΣΗ: Εξέταση προβλήματος-παραπόνου από τη Συνέλευση Τμήματος.**

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλλει εκ νέου γραπτώς το παράπονο του στη Συνέλευση του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

Η διαδικασία περιγράφεται συνοπτικά στο παρακάτω γράφημα.



