



## **ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΤΕΧΝΩΝ ΤΟΥ Α.Π.Θ.**

(Ο Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παράπονων Και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών έλαβε έγκριση από τη Συνέλευση του Τμήματος Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών του Α.Π.Θ. με αριθμό 290/1-6-2023)

### **Άρθρο 1: Εισαγωγή**

- 1.1. Ο Κανονισμός Λειτουργίας του Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών του Τμήματος Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών του Α.Π.Θ. έχει ως στόχο την ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας του Τμήματος και την εξασφάλιση της έγκαιρης και αποτελεσματικής αντιμετώπισης των πιθανών καταγγελιών των φοιτητών/τριών του, διασφαλίζοντας την ομαλή εκπαιδευτική διαδικασία και τον σεβασμό των δικαιωμάτων τους. Ο παρών κανονισμός καλύπτει τη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων που σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχόμενων από το Τμήμα υπηρεσιών και τη συμπεριφορά των μελών του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού.

### **Άρθρο 2: Ορισμοί**

- 2.1. Παράπονο: Η εκδήλωση δυσαρέσκειας από τον/την φοιτητή/τρια του Τμήματος Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της σε σχέση με οποιοδήποτε ακαδημαϊκό ή μη ακαδημαϊκό ζήτημα.
- 2.2. Ένσταση: Κάθε επίσημη διατύπωση αμφισβήτησης ή αντίρρησης από τον/την φοιτητή/τρια σχετικά με τη λήψη απόφασης αρμοδίου οργάνου του Τμήματος, που σχετίζεται με το υποβαλλόμενο αίτημά τους.

### **Άρθρο 3: Σκοπός**

- 3.1. Ο Κανονισμός Λειτουργίας του Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων των Φοιτητών/τριών έχει ως σκοπό την επίλυση διαφωνιών, προβλημάτων και παραπόνων στην περίπτωση που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους. Ο μηχανισμός αυτός εστιάζει στη θεσμική ετοιμότητα για την αντιμετώπιση έκτακτων προβλημάτων σχετικά με την διασφάλιση της αμοιβαίας επικοινωνίας, στην προώθηση της διαφάνειας και εποικοδομητικής συνεργασίας και της αμοιβαίας

κατανόησης μεταξύ των φοιτητών/τριών και του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού του Τμήματος.

- 3.2. Ο κανονισμός λειτουργίας του μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/τριών απευθύνεται σε όλους/όλες τους/τις ενεργούς/ές φοιτητές/τριες του Τμήματος Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών και των τριών κύκλων Σπουδών (συμπεριλαμβανομένων και των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών στα οποία το Τμήμα λειτουργεί ως επισπεύδον), καθώς και φοιτητές/τριες που είναι εγγεγραμμένοι/ες ή φοιτούν στο Τμήμα μέσω προγραμμάτων ανταλλαγών.
- 3.3. Ο παρών κανονισμός δεν ισχύει για πράξεις ή καταγγελίες για τις οποίες έχουν επιληφθεί δικωτικές ή δικαστικές αρχές, σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο.

#### **Άρθρο 4: Αρμοδιότητες**

- 4.1. Υπεύθυνος/η Παραπόνων: Ο/Η Υπεύθυνος/η Παραπόνων του Τμήματος Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών ή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών μπορεί να είναι μέλος Δ.Ε.Π., Ε.Δι.Π. ή Ε.Ε.Π. και ορίζεται από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος στην πρώτη συνεδρίαση κάθε Ακαδημαϊκού Έτους Σπουδών με ετήσια θητεία. Είναι υπεύθυνος/η για τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων των φοιτητών/τριών. Έχει την αρμοδιότητα να εξετάζει τα παράπονα και τις ενστάσεις και να προτείνει τρόπους για την επίλυσή τους.
- 4.2. Μετά τον ορισμό του/της Υπεύθυνου/ης Παραπόνων ανακοινώνεται στους ιστότοπους του Τμήματος και των Π.Μ.Σ. το όνομά του/της και ο τρόπος, ο τόπος και οι ώρες επικοινωνίας με τους/τις φοιτητές/τριες.
- 4.3. Ο/Η Υπεύθυνος/η Παραπόνων ενημερώνει τους/τις φοιτητές/τριες για τον Κανονισμό και τη λειτουργία του Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών του Τμήματος κατά την τελετή υποδοχής πρωτοετών στην έναρξη κάθε ακαδημαϊκού έτους. Ο Υπεύθυνος/η Παραπόνων ενημερώνει, επίσης, σχετικά με την υποχρέωση των φοιτητών/τριών να μελετήσουν τον Οδηγό Σπουδών, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας Α.Π.Θ. και τον Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής Α.Π.Θ. και, τέλος, ενημερώνει σχετικά με τη λειτουργία της Επιτροπής Δεοντολογίας, της Επιτροπής Ισότητας των φύλων, της ανεξάρτητης αρχής του Συνηγόρου του Φοιτητή και της Κεντρικής Επιτροπής Κοινωνικής Μέριμνας και των Επιτροπών της, ώστε οι φοιτητές/τριες να γνωρίζουν με σαφήνεια το θεσμικό πλαίσιο του Τμήματος και του Ιδρύματος από το οποίο προκύπτουν τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις τους. Σχετική ενημέρωση γίνεται και μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος και των Π.Μ.Σ. του Τμήματος, όπως ορίζεται και από το άρθρο 8.2. του παρόντος κανονισμού.
- 4.4. Εφόσον ένα Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος ή στο οποίο το Τμήμα λειτουργεί ως επισπεύδον, επιλέξει να ορίσει χωριστό/ή Υπεύθυνο/η Παραπόνων για το συγκεκριμένο Πρόγραμμα και τους/τις φοιτητές/τριές του, έχει τη δυνατότητα να το κάνει μετά από απόφαση του οργάνου διοίκησής του, ενημερώνοντας το Τμήμα.
- 4.5. Ο/Η Υπεύθυνος/η Παραπόνων του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών πρέπει να είναι διδάσκων/ουσα στο συγκεκριμένο πρόγραμμα.

- 4.6. Ο/Η Υπεύθυνος/η Παραπόνων των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών λειτουργεί βάσει των ίδιων αρχών και αρμοδιοτήτων που περιγράφονται στον παρόντα κανονισμό.
- 4.7. Διοικητικό Προσωπικό: Το διοικητικό προσωπικό του Τμήματος Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών είναι επίσης υπεύθυνο για την ανταπόκριση στα παράπονα και τις ενστάσεις των φοιτητών/τριών, καθώς και για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τον μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων.

#### **Άρθρο 5: Διαδικασία Υποβολής και Επίλυσης Παραπόνων και Ενστάσεων**

- 5.1. Εσωτερική/Άτυπη Διαδικασία (1<sup>ο</sup> Στάδιο): Ο/Η φοιτητής/τρια αρχικά προτείνεται να υποβάλει το παράπονό του/της απευθείας στο εμπλεκόμενο μέλος του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού. Το μέλος αυτό, αφού εξετάσει το παράπονο, συζητάει με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση σε συνεργασία. Η διαφορά μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των δύο μερών χωρίς τη συμμετοχή τρίτου μέρους ή με τη διαμεσολάβηση τρίτου προσώπου (π.χ. του Υπεύθυνου/ης Παραπόνων ή κάποιου άλλου μέλους της ακαδημαϊκής κοινότητας).
- 5.2. Εσωτερική/Άτυπη Διαδικασία (2<sup>ο</sup> Στάδιο): Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια δε δύναται να απευθυνθεί στο εμπλεκόμενο μέλος του διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού ή διαφωνεί με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση παραμένει προβληματική, απευθύνεται γραπτώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον/στην Υπεύθυνο/η Παραπόνων. Ο/Η Υπεύθυνος/η Παραπόνων επιβεβαιώνει προς τον/την παραπονούμενο/η την παραλαβή του παραπόνου εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών. Στη συνέχεια, ο/η Υπεύθυνος/η Παραπόνων οφείλει να επικοινωνήσει με το πρόσωπο για το οποίο έχει διατυπωθεί το παράπονο, να διαμεσολαβήσει ώστε να επιλυθεί το συγκεκριμένο πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίζει ο/η φοιτητής/τρια, ή και να καθοδηγήσει τον/τη φοιτητή/τρια για τον τρόπο με τον οποίο δύναται ο/η ίδιος/α να διαχειριστεί το πρόβλημα αυτό.
- 5.3. Εσωτερική/Επίσημη Διαδικασία: Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια διαφωνεί με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση παραμένει προβληματική, υποβάλλει επωνύμως, με λεπτομέρειες και με αποδεικτικά στοιχεία, εφόσον υπάρχουν, γραπτώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το παράπονό του στη Γραμματεία του Τμήματος ή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών. Για την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης είναι διαθέσιμο το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων του Τμήματος (μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος, αλλά και μέσω της Γραμματείας). Το παράπονο λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου από τη Γραμματεία και προωθείται στον/στην Υπεύθυνο/η Παραπόνων και στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος ή τον/την Διευθυντή/ντρια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος. Αν η καταγγελία αφορά στο πρόσωπο του/της Υπεύθυνου/ης Παραπόνων, το παράπονο δεν προωθείται στον/στην τελευταίο/α, αλλά ο/η Πρόεδρος του Τμήματος ή ο/η Διευθυντής/ντρια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος ορίζει άλλο μέλος Δ.Ε.Π., Ε.Δι.Π. ή Ε.Ε.Π. του Τμήματος ή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών για τον χειρισμό του συγκεκριμένου παραπόνου. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.
- 5.4. Ακρόαση και Διερεύνηση: Ο/Η Υπεύθυνος/η Παραπόνων εξετάζει και διερευνά αμερόληπτα τα παράπονα και τις ενστάσεις των φοιτητών/τριών, με στόχο τη διερεύνηση εποικοδομητικών λύσεων. Κατά τη διάρκεια της διερεύνησης, μπορεί να

συζητήσει με τον/την φοιτητή/τρια και να ζητήσει πληροφορίες, ώστε να συγκεντρώσει όλες τις σχετικές πληροφορίες και τα στοιχεία που απαιτούνται. Συζητάει με όλα τα υπόλοιπα εμπλεκόμενα πρόσωπα και συνεργάζεται με άλλα μέλη του Προγράμματος ώστε να προτείνει τις βέλτιστες λύσεις για την διευθέτηση του προβλήματος.

- 5.5. Απόφαση: Ο/Η Υπεύθυνος/η Παραπόνων λαμβάνει πρωτοβουλίες σχετικά με την επίλυση του παραπόνου ή της ένστασης. Αυτή μπορεί να περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την παροχή εξηγήσεων ή συγγνώμης στον καταγγέλλοντα και την εφαρμογή διορθωτικών μέτρων για την πρόληψη της επανάληψης του ζητήματος ή των ζητημάτων.
- 5.6. Η απόφαση τόσο της άτυπης διαδικασίας όσο και της επίσημης, πρέπει να γνωστοποιηθεί γραπτώς στον/στην φοιτητή/τρια εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου.
- 5.7. Εάν ο/η Πρόεδρος του Τμήματος ή ο/η Διευθυντής/τρια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος κρίνει ότι ο/η φοιτητής/τρια χρήζει προστασίας, οφείλει να του/της την παρέχει.
- 5.8. Υποβολή Ενστάσεων: Ο/Η φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλει γραπτώς ένσταση αναφορικά με τη λήψη απόφασης του αρμοδίου οργάνου του Τμήματος, που σχετίζεται με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της, εάν το παράπονο δεν επιλυθεί στο προηγούμενο στάδιο ή εάν ο/η παραπονούμενος/η δεν είναι ικανοποιημένος/η με την απόφαση. Η ένσταση πρέπει να υποβάλλεται στην Γραμματεία του Τμήματος ή του Μ.Π.Σ. προς την Γενική Συνέλευση ή το όργανο διοίκησης του Π.Μ.Σ., εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα γνωστοποίησης της απόφασης του/της Υπεύθυνου/ης Παραπόνων. Η απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος ή του οργάνου διοίκησης του Π.Μ.Σ πρέπει να γνωστοποιηθεί γραπτώς στον/στην φοιτητή/τρια εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.
- 5.9. Η Γενική Συνέλευση του Τμήματος ή το όργανο διοίκησης του Π.Μ.Σ. μπορεί να ζητήσει την συνδρομή ή/και να παραπέμψει την υπόθεση στο αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο και φορέα του Α.Π.Θ. όπως την Επιτροπή Ισότητας των φύλων, την ανεξάρτητη αρχή του Συνηγόρου του Φοιτητή και την Κεντρική Επιτροπή Κοινωνικής Μέριμνας και τις Επιτροπές της.
- 5.10. Άλλοι Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων: Οι φοιτητές /τριες έχουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του Τμήματος και του διδακτικού προσωπικού του και να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους για ενδεχόμενες αστοχίες στην παροχή υπηρεσιών, μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε επίπεδο μαθήματος, όπως προβλέπεται από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘ.Α.Α.Ε).

Επίσης μπορούν να απευθυνθούν στις παρακάτω υπηρεσίες του Α.Π.Θ.:

- Επιτροπή Κοινωνικής Μέριμνας, Ψυχολογικής Υποστήριξης και Παρατηρητηρίου Φοιτητών.
- Επιτροπή Ισότητας των φύλων
- Συνήγορος του/της Φοιτητή/Φοιτήτριας.
- Επιτροπή Δεοντολογίας.

#### **Άρθρο 6: Προστασία από αντίποινα**

- 6.1 Το Τμήμα και τα όργανα διοίκησής του δεν θα ανεχθούν καμία μορφή αντεκδίκησης εναντίον φοιτητών/τριών που υποβάλλουν παράπονο. Κάθε μορφή αντιποίνων θα υπόκειται σε πειθαρχικές κυρώσεις.

#### **Άρθρο 7: Εμπιστευτικότητα και Διαφάνεια**

- 7.1 Εμπιστευτικότητα: Όλες οι διαδικασίες επίλυσης παραπόνων και ενστάσεων θα πρέπει να διενεργούνται με τρόπο ώστε να τηρείται η αρχή της διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων.
- 7.2. Η αλληλογραφία του/της παραπονούμενου/νης και όλες οι πράξεις που σχετίζονται με την εξέταση και επίλυση του παραπόνου έχουν τον χαρακτήρα εμπιστευτικών εγγράφων και όλα τα εμπλεκόμενα μέρη δεσμεύονται να μην τις διαδίδουν ή κοινοποιούν σε άλλο πρόσωπο (βλ. [Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων του Α.Π.Θ.](#))
- 7.3. Διαφάνεια: Η διαδικασία επίλυσης παραπόνων και ενστάσεων πρέπει να διεξάγεται με διαφάνεια, δίνοντας τη δυνατότητα στον φοιτητή να γνωρίζει την πρόοδο και την απόφαση που λαμβάνεται.

#### **Άρθρο 8: Εφαρμογή**

- 8.1. Ο παρών κανονισμός τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία της έγκρισής του από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών του Α.Π.Θ.
- 8.2. Οι φοιτητές ενημερώνονται για τον Κανονισμό Λειτουργίας του Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/τριών από τους επίσημους ιστότοπους του Τμήματος Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών του Α.Π.Θ. και των Π.Μ.Σ.

#### **Άρθρο 9: Τροποποίηση και αναθεώρηση**

- 9.1. Ο παρών κανονισμός μπορεί να τροποποιηθεί και να αναθεωρηθεί από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών, εάν κριθεί απαραίτητο, μετά από διαδικασία συνεννόησης με τους/τις ενδιαφερόμενους/ες φοιτητές/τριες και μέλη του ακαδημαϊκού προσωπικού και προσαρμόζεται υποχρεωτικά σε τυχόν αντίθετες διατάξεις αντίστοιχου κανονισμού που εισάγει το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.