



ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
Department of Communication, Media and Culture

ΠΡΟΤΑΣΗ ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«Πολιτιστική διαχείριση, επικοινωνία και μέσα»

A10._New ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΠΜΣ «ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΜΕΣΑ»
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητριών/τών

1. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να επιλέγεται πριν το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη ακαμψία του παραπόνου.
2. Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, εφαρμόζεται συγκεκριμένος μηχανισμός υποβολής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, σε κάθε στάδιο του οποίου οι εμπλεκόμενες/οι διδάσκουσες/οντες και οι διοικητικές υπηρεσίες οφείλουν να διαφυλάσσουν τα προσωπικά δεδομένα των φοιτητριών/τών.
3. Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά ενεργές φοιτήτριες και ενεργούς φοιτητές του ΠΜΣ και αποσκοπεί στην επίλυση οποιασδήποτε διαφωνίας ή προβλήματος προκύπτει αποκλειστικά σε θέματα σπουδών ή φοίτησης ή αλληλεπίδρασης με μέλη ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού του ΠΜΣ. Για παράδειγμα:
 - Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
 - Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
 - Ελλιπής καθοδήγηση από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
4. Πριν υποβάλουν κάποιο παράπονο ή κάποια ένσταση, οι φοιτήτριες/τές οφείλουν να έχουν μελετήσει τον κανονισμό σπουδών του ΠΜΣ, αλλά και το κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας του Παντείου Πανεπιστημίου, για να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
5. Για θέματα ακαδημαϊκής φύσης (διδασκαλία και φοίτηση) οι φοιτήτριες/τές μπορούν καταρχάς να απευθύνονται στην/στον αρμόδια/ο Σύμβουλο Σπουδών. Για θέματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, οι φοιτήτριες/τές μπορούν να απευθύνονται στη Γραμματεία του ΠΜΣ είτε μέσω φυσικής παρουσίας είτε μέσω e-mail είτε τηλεφωνικά. Για θέματα που δεν επιλύονται με τους παραπάνω τρόπους, οι φοιτήτριες/τές μπορούν να απευθύνουν αιτήματα, παράπονα ή ενστάσεις που αφορούν τις σπουδές τους, ατομικά ή συλλογικά, στη Συντονιστική Επιτροπή (ΣΕ) του ΠΜΣ. Η υποβολή γίνεται στη Γραμματεία του ΠΜΣ, μέσω ειδικού εντύπου που είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ (<https://cmc.panteion.gr/images/complaints-form.pdf>). Η ΣΕ του ΠΜΣ αναλαμβάνει τη διαχείριση του αιτήματος εντός 30 ημερών.

6. Διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων

Η/Ο φοιτήτρια/τής θα πρέπει να υποβάλει το παράπονό της/του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος ως εξής:

Βήμα 1: Η/Ο φοιτήτρια/τής αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο στην/στον υπεύθυνη/ο καθηγήτρια/τή ή στην/στον διδάσκουσα/οντα του μαθήματος ή σε μέλος του διοικητικού προσωπικού, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του ΠΜΣ ή του διοικητικού προσωπικού εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με την/τον φοιτήτρια/τή και προτείνει μια λύση.

Βήμα 2: Σε περιπτώσεις που, έπειτα από την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, η/ο φοιτήτρια/τής μπορεί να υποβάλει το παράπονό της/του στην/στον Σύμβουλο Σπουδών μέσω e-mail και να ζητήσει ακρόαση. Η/Ο Σύμβουλος Σπουδών εξετάζει το πρόβλημα-παράπονο σε συνεργασία με την/τον φοιτήτρια/τή και προτείνει μία λύση. Η/Ο Σύμβουλος Σπουδών μπορεί -αν το θεωρεί σκόπιμο- να επικοινωνήσει και με άλλα μέλη του ΠΜΣ, προκειμένου να ζητήσει τη συνδρομή τους στην επίλυση του προβλήματος.

Βήμα 3: Σε περιπτώσεις που, έπειτα από την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Συμβούλου Σπουδών, το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται, τότε η/ο φοιτήτρια/τής μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονό της/του στον/στην Διευθυντή/ντρια του ΠΜΣ, μέσω του «Έντυπου υποβολής παραπόνων», στο οποίο αναφέρει -μεταξύ άλλων- τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που προηγήθηκε.

Στο «Έντυπο υποβολής παραπόνων», η/ο φοιτήτρια/τής οφείλει να καταγράψει το παράπονο ή την ένσταση με σαφήνεια και αντικειμενικότητα και να το υποβάλει στη Γραμματεία του ΠΜΣ μέσω e-mail είτε σε έντυπη μορφή εντός 30 ημερών από την ημέρα που παρουσιάστηκε το πρόβλημα.

Ο/Η Διευθυντής/ντρια του ΠΜΣ διερευνά το θέμα, ενημερώνοντας, κατά περίπτωση, τη ΣΕ. Αναλόγως με τη φύση του προβλήματος, μπορεί να καλέσει σε ακρόαση την/τον φοιτήτρια/τή. Στη συνέχεια, αν δεν έχει δοθεί λύση, μπορεί να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Γενική Συνέλευση του Τμήματος. Η απόφαση της Συνέλευσης είναι οριστική και δεν μπορεί η/ο φοιτήτρια/τή να υποβάλει ένσταση.

Η/Ο φοιτήτρια/τής ενημερώνεται από τη Γραμματεία για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παράπονο.

7. Για θέματα που δεν σχετίζονται με τα μαθήματα και την ποιότητα των σπουδών, οι φοιτητές/τριες απευθύνονται σε θεσμοθετημένα όργανα του Παντείου Πανεπιστημίου, τα οποία επιλαμβάνονται, σύμφωνα με τον κανονισμό λειτουργίας τους:

- Για κακοδιοίκηση ή παραβίαση της ακαδημαϊκής ελευθερίας, εγγράφως προς τον/την Συνήγορο του Φοιτητή του Παντείου Πανεπιστημίου, μέσω e-mail (synigoros@panteion.gr).
- Για διακριτική μεταχείριση ή παρενοχλητική συμπεριφορά, εγγράφως προς την Επιτροπή Ισότητας των Φύλων του Παντείου Πανεπιστημίου, μέσω e-mail (eif@panteion.gr).
- Για παραβίαση κώδικα δεοντολογίας, εγγράφως προς την Επιτροπή Δεοντολογίας της Έρευνας του Παντείου Πανεπιστημίου (ehde@panteion.gr).

ΣΧΟΛΗ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

Αθήνα,

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος Επικοινωνίας, Μέσων και Πολιτισμού

Το Τμήμα Επικοινωνίας, Μέσων και Πολιτισμού στην προσπάθειά του για συνεχή και συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων ή/και σχολίων.

Όνοματεπώνυμο:		Αριθμός Μητρώου:	
Πατρώνυμο:		E-mail:	

Καταθέτω πρόβλημα/παράπονο σχετικά με:

Παρακαλούμε διατυπώστε, στη δεύτερη σελίδα του παρόντος εντύπου, με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονο σας, σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λ.π.) και στείλτε το αρχείο χρησιμοποιώντας το παντειακό σας e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση emme@panteion.gr

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

* Δεν είναι απαραίτητη η υπογραφή - χρησιμοποιείτε υποχρεωτικά το παντειακό σας e-mail

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονο σας, σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λ.π.).