



Κανονισμός
Λειτουργίας
Μηχανισμού
Διαχείρισης
Παραπόνων &
Ενστάσεων
Φοιτητικού
Πληθυσμού

ΤΜΗΜΑ ΕΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΙΚΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ

Εγκρίθηκε από την Συνέλευση του Τμήματος Εικαστικών Τεχνών, 20/7/2026

Εγκρίθηκε με απόφαση Συγκλήτου της Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών, 24/7/2026

Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Εισαγωγή	4
Άρθρο 2. Σκοπός	4
Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής	4
Άρθρο 4. Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων	5

Άρθρο 1. Εισαγωγή

1.1 Το Τμήμα Εικαστικών Τεχνών εφαρμόζει τον κανονισμό λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών¹, σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης παραπόνων της Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών (έκδοση 2021, απόφαση Συγκλήτου 21/1/2021) <https://www.asfa.gr/foititika-themata/ypostiriktikes-ypiresies/kanonismos-paraponon/> και μέσω (α) του θεσμού του Συνηγόρου του Φοιτητή <https://www.asfa.gr/foititika-themata/ypostiriktikes-ypiresies/sinigoros-fititi/> (β) της Επιτροπής Ισότητας Φύλων <https://www.asfa.gr/foititika-themata/ypostiriktikes-ypiresies/epitropi-isotitas-ton-fylon/> (γ) της Μονάδας Ισότιμης Πρόσβασης <https://www.asfa.gr/foititika-themata/ypostiriktikes-ypiresies/monada-prosvasimhs-espaideushs/>

Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα επιστημονικών και διοικητικών υπηρεσιών.

1.2 Ως Παράπονο, θεωρείται εφεξής η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών (επιστημονικών και διοικητικών).

Άρθρο 2. Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του Τμήματος, 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/υποστήριξη φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές οφείλουν να μελετήσουν το Κανονισμό Σπουδών και τους κανόνες λειτουργίας του Τμήματος και του Ιδρύματος 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:

- α. Τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης
- β. Τον κώδικα Δεοντολογίας
- γ. Την Ακαδημαϊκή Διδασκαλία και την Έρευνα

¹ Αναφέρεται στο άτομο

- δ. Την ορθή και ασφαλή χρήση των εγκαταστάσεων και των υποδομών
- ε. Τη προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- στ. Τη πρόεπουσα εργασιακή συμπεριφορά
- ζ. Την ιςότητα και την καταπολέμηση της κάθε είδους ατομικής ή ομαδικής παρενόχλησης
- η. Την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Άρθρο 4. Πεδίο Διαχείρισης Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνων δεν αποτελεί ανακλαστική επιλογή ή αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός φοιτητή. 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 φοιτητής θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο του εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, ακολουθώντας τα ακόλουθα βήματα:

4.1 Βήμα 1^ο : Απευθείας επίλυση/εξέταση του Παραπόνου/Προβλήματος από μέλος του Τμήματος.

Ο φοιτητής αναφέρει το πρόβλημα/παράπονο σε μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ (στον υπεύθυνο Καθηγητή 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 φοιτητή και προτείνει μία λύση.

4.2 Βήμα 2^ο : Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του Τμήματος.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής 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 φοιτητή 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.

4.3 Βήμα 3^ο : Επίλυση/Εξέταση του Παραπόνου από τον Πρόεδρο του Τμήματος Εικαστικών Τεχνών

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

- β. Στην συνέχεια, ο Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος, ή να παραπέμψει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος.
- γ. Στις περιπτώσεις που ο Πρόεδρος του Τμήματος παραπέμπει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του τέταρτου (4^{ου}) βήματος της παρούσας διαδικασίας.
- δ. Τέλος, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, και αναλόγως της φύσης του προβλήματος, και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο φοιτητής για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το πρόβλημα-παράπονο που έχει διατυπώσει.

4.4 Βήμα 4^ο : Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση του Παραπόνου

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος-παραπόνου (Βήμα 3^ο) και πριν την οριστική απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος, ο φοιτητής 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 ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης του Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Αριθ. Πρωτ.:

Προς την
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ

Όνοματεπώνυμο	
Πατρώνυμο	
Αρ. Ταυτότητας	
Αριθμ. Μητρώου	
Τομέας Σπουδών	
Εξάμηνο σπουδών	
Διεύθυνση κατοικίας	
Τηλέφωνο (κινητό)	
E-mail	

Θέμα Παραπόνου:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε/αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ.).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ☐ Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.
- ☐ Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα (αριθμούνται και αναφέρονται αναλυτικά).

Αθήνα, / ... / 202...

Ο/Η Αιτών/ούσα

Κάθε ανακρίβεια καθιστά τη δήλωση απαράδεκτη και δε θα εξετάζεται περαιτέρω.