



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

2021

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<i>Εισαγωγή</i>	<u>2</u>
<i>Ορισμοί</i>	<u>2</u>
<i>Σκοπός</i>	<u>2</u>
<i>Πεδίο Εφαρμογής</i>	<u>2</u>
<i>Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπονου</i>	<u>3</u>
<i>Διαχείριση Παραπόνων</i>	<u>3</u>
<i>Παράρτημα 1: Έντυπο υποβολής παραπόνων</i>	<u>6</u>

Εισαγωγή

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και λογοδοσίας, τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2021-22 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων των φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος Μουσικών Σπουδών, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ικανοποίησή τους και να διαφυλάσσεται το κύρος του Τμήματος. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονται από το Τμήμα.

Η υποβολή παραπόνου δεν αποτελεί αναγκαστική επιλογή-αντίδραση για οποιοδήποτε αίτημα ενός φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική και πρέπει να προτεραιοποιείται, πριν το πρόβλημα αποκτήσει την ενδεχόμενη τυπική ακαμψία του παραπόνου.

Ορισμοί

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

Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές/φοιτήτριες του Τμήματος Μουσικών Σπουδών όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος του ακαδημαϊκού προσωπικού
- Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος του διοικητικού προσωπικού

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/τριες δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή/και γραπτό παράπονο όταν κάποια ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος δεν συνάδει με :

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης
- τον κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες που αφορούν στην
 - ✓ Ακαδημαϊκή Διδασκαλία και Έρευνα
 - ✓ Αρμόζουσα εργασιακή Συμπεριφορά
 - ✓ Ορθή χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών
 - ✓ Αποδεκτή Χρήση Υπηρεσιών και Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνίας

- ✓ Προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων
- ✓ Ισότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων
- ✓ Καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης
- άλλη πολιτική/κανονισμό/κανόνα ή/και εγκύκλιο που διέπει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου και αφορά θέματα διδασκαλίας και φοίτησης.

Θεματικές Ενότητες υποβολής παράπνου

Διακρίνονται τρεις θεματικές κατηγορίες όπου ενδέχεται να προκύπτουν παράπνα φοιτητή/τριας:

A. Ακαδημαϊκά θέματα, όπως:

1. Διδασκαλία μαθήματος /εργαστηρίου
2. Ανατροφοδότηση/ Επικοινωνία με Διδάσκοντες / Επιβλέποντες Καθηγητές
3. Εξετάσεις
4. Διπλωματικές Εργασίες
5. Πρακτικές Ασκήσεις

B. Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών και φοιτητικής ζωής, όπως:

1. Γραμματεία Τμήματος
2. Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας
3. Κέντρο Ψυχικής Υγείας
4. Εγκαταστάσεις
5. Διεθνής κινητικότητα φοιτητών
6. Οικονομικά θέματα
7. Θέματα Βιβλιοθήκης
8. Εργασιακά θέματα
9. Θέματα Ασφάλειας και Υγείας
10. Θέματα Φυσικής Πρόσβασης στους χώρους της Πανεπιστημιούπολης
11. Θέματα Ηλεκτρονικής πρόσβασης

Γ. Θέματα Παρενόχλησης και Σεξουαλικής Παρενόχλησης.

Διαχείριση Παραπόνων

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

Βήμα 1^ο : 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^ο : Επίσημη Επίλυση

- ✓ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος του/της φοιτητή/τριας από τον/την Ακαδημαϊκό/η 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/στην Ακαδημαϊκό/η 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/Η 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/την Πρόεδρο του Τμήματος.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διαμεσολάβησης του/της 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 στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος μέσω πρωτοκόλλου χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ στο οποίο και αναφέρει, μεταξύ άλλων, και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε.

Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Μπορεί, ανάλογα με τη 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/η Πρόεδρος παραπέμπει το πρόβλημα-παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής να υποβάλει 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^ο : 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 επίλυσή του ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει 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/η Πρόεδρος Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας.

Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική. Είναι εξάλλου αρμοδιότητα της Συνέλευσης να επιλαμβάνεται των περιπτώσεων κατάχρησης.

Παράρτημα 1: Έντυπο υποβολής παραπόνων

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΡΟΣ ΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΜΟΥΣΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Αριθ. Πρωτ.:.....

Όνοματεπώνυμο:.....

Πατρώνυμο:.....

Αρ. Ταυτότητας:.....

Αριθ. Μητρώου..... Εξαμ. Σπουδών.....

Διεύθυνση Κατοικίας:

Τηλέφωνο/Κινητό:

Email

Θέμα Παραπόνου:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που 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.

Άρτα,.....

Ο/Η ΑΙΤ.....

Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία διερεύνησης του παραπόνου διαπιστωθεί ψευδής περιγραφή γεγονότων, το παράπονο θα καθίσταται μη αποδεκτό και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.