



**ΤΜΗΜΑ ΜΟΥΣΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΙΟΝΙΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΜΟΥΣΙΚΗ ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ»**

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ**

Κέρκυρα, 30 Ιανουαρίου 2023

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Π.Μ.Σ. «ΜΟΥΣΙΚΗ ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ»

Εισαγωγή

Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Π.Μ.Σ. «Μουσική Παιδαγωγική» τίθεται σε λειτουργία από το ακαδημαϊκό έτος 2022-23 η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών και φοιτητριών του Τμήματος Μουσικών Σπουδών του Ιονίου Πανεπιστημίου. Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά σε όλα τα παράπονα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το Τμήμα εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών.

Διαδικασία και Βήματα

Η διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων περιγράφεται στη συνέχεια. Οι φοιτητές/τριες οφείλουν να μελετήσουν τον κανονισμό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου. Με τον τρόπο αυτό γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο 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 και τη φοίτησή τους.

Άρθρο 1: Ορισμοί

Παράπονο: η έκφραση δυσαρέσκειας από πλευράς του φοιτητή του Τμήματος, λόγω διάψευσης των προσδοκιών του, αναφορικά με το ποιοτικό όσο ενδεχομένως και ποσοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών.

Ένσταση: η διατύπωση αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων από πλευράς φοιτητή του ΠΜΣ, αναφορικά με την εκκρεμή ή εισέτι προβληματική επίλυση θέματος/προβλήματος που τον απασχολεί.

Άρθρο 2: Σκοπός

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές του ΠΜΣ και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- i. διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης,
- ii. ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού,
- iii. ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.

Άρθρο 3: Πεδίο Εφαρμογής

Οι φοιτητές οφείλουν κατ' αρχάς να μελετήσουν ως υπεύθυνοι πολίτες τον κανονισμό σπουδών και γενικότερα τους κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου και του Π.Μ.Σ. «Μουσική Παιδαγωγική», με σκοπό να γνωρίζουν τόσο τα δικαιώματα όσο 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 και τη φοίτησή τους.

Οι φοιτητές δύναται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με:

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρέπουσα εργασιακή συμπεριφορά,
- την ισότητα και την καταπολέμηση κάθε είδους ρατσιστικής συμπεριφοράς, παρενόχλησης και σεξουαλικής παρενόχλησης.

Άρθρο 4: Διαχείριση Παραπόνων

Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή παραπόνου δεν πρέπει να αποτελεί ανακλαστική αντίδραση για οποιοδήποτε ανικανοποίητο αίτημα ενός

φοιτητή ή φοιτήτριας. Η καλοπροαίρετη κατ' αρχάς συζήτηση και η διάθεση διαπροσωπικής επίλυσης ενός προβλήματος, αποτελεί βασική ακαδημαϊκή στρατηγική του εν γένει ανθρωπίνου δυναμικού του Τμήματος και πρέπει να επιλέγεται πριν το εντοπισμένο πρόβλημα μετατραπεί σε παράπονο.

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

Ακρόαση και εξέταση παραπόνου/προβλήματος του μεταπτυχιακού φοιτητή από μέλος του Τμήματος

Ο μεταπτυχιακός φοιτητής αναφέρει το πρόβλημα/ παράπονο σε μέλος ΔΕΠ (στον/στην Υπεύθυνο Καθηγητή/τρια, στον Διδάσκοντα/ουσα μαθήματος, στον/την Διευθυντή/τρια του ΠΜΣ, στον/ην υπεύθυνο/η Γραμματείας Τμήματος). Το μέλος ΔΕΠ εξετάζει το πρόβλημα σε συνεργασία με τον/τη φοιτητή/-τρια και μέσα από διάλογο προτείνει μια λύση. Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο φοιτητής ενίσταται με την πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός 30 ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του στον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση

❖ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ: Εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του φοιτητή από τον Ακαδημαϊκό του Σύμβουλο.

Ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος εξετάζει το πρόβλημα/παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Ακαδημαϊκός Σύμβουλος, κατά την κρίση του, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

❖ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ: Εξέταση του παραπόνου/προβλήματος του φοιτητή από τον Πρόεδρο του Τμήματος.

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 το μέλος ΔΕΠ μπορεί να τον παραπέμψει στον Διευθυντή/την Διευθύντρια

του Π.Μ.Σ. ή ο φοιτητής μπορεί να υποβάλλει γραπτώς το παράπονό του στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον Διευθυντή/την Διευθύντρια του Π.Μ.Σ. χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (συνημμένο). Στο Έντυπο ο φοιτητής καταγράφει με συντομία, αντικειμενικότητα και σαφήνεια το πρόβλημα/παράπονο που έχει, και μεταξύ άλλων και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε, και το υποβάλλει σε ηλεκτρονική ή σε έντυπη μορφή στη Γραμματεία του Τμήματος.

Η Γραμματεία διαβιβάζει το πρόβλημα/παράπονο με τυχόν συμπληρωματικό υλικό στην/τον Διευθύντρια/ντή του Π.Μ.Σ.. Η Διευθύντρια/Ο Διευθυντής του Π.Μ.Σ. προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Ανάλογα με φύση του προβλήματος, δύναται να καλέσει σε ακρόαση τον φοιτητή και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του ΠΜΣ, του Τμήματος ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το πρόβλημα/παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο Διευθυντής/η Διευθύντρια παραπέμπει το πρόβλημα/παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Εντός ευλόγου 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.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/ παραπόνου -

Εξέταση του παραπόνου-προβλήματος από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος

Σε περίπτωση που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του προβλήματος/παραπόνου, 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 συγκεκριμένο ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Διευθυντής/η Διευθύντρια του Π.Μ.Σ. έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης

Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο φοιτητής να υποβάλλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς τη

Γραμματεία Μεταπτυχιακών του Τμήματος Μουσικών Σπουδών
του Ιονίου Πανεπιστημίου

Αριθ. Πρωτ.:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ.....

ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ / ΕΞΑΜΗΝΟ:.....

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:ΠΟΛΗ.....

Τηλέφωνο/κινητό:.....

E-mail:

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και ακρίβεια, το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΠΜΣ (εκπαιδευτικές, διοικητικές κ.λπ.).

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Δηλώνω ότι συναινώ στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό διαχείρισης της παρούσας διαμαρτυρίας μου.

Επισυνάπτονται επιπλέον έγγραφα σχετικά με το θέμα:

Κέρκυρα,/...../.....

Ο αιτών/Η αιτούσα

Υπογραφή