



ΕΛΛΗΝΙΚΟ  
ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ  
ΜΟΥΣΙΚΗΣ  
ΚΑΙ  
ΟΠΤΟΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ



## Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων

ΠΜΣ «Τεχνολογίες Ήχου και Μουσικής  
Sound and Music Technologies»

Τμήμα Μουσικής Τεχνολογίας και Ακουστικής

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Τεκμήριο  
M3.2

Ρέθυμνο, Δεκέμβριος 2023

## **Γενικά**

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της φοιτητοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και των αρχών της διαφάνειας και λογοδοσίας, έχει υιοθετηθεί διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών του Τμήματος Μουσικής Τεχνολογίας και Ακουστικής, όπως εγκρίθηκε κατά την 47<sup>η</sup>/22-12-2021 Συνέλευση του Τμήματος. Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται και στο ΠΜΣ στις “Τεχνολογίες Ήχου και Μουσικής”, με τις εξής προσαρμογές: α) τη διαμεσολάβηση του Διευθυντή του ΠΜΣ και ενημέρωση του Προέδρου του Τμήματος, πριν εξεταστεί η αναγκαιότητα διαμεσολάβησης του Προέδρου και β) τη διαμεσολάβηση της Συντονιστικής Επιτροπής του ΠΜΣ προκειμένου να εξεταστεί η αναγκαιότητα διαμεσολάβησης της Συνέλευσης του Τμήματος. Οι προσαρμογές φαίνονται με λεπτομέρεια στην ενότητα “Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων του ΠΜΣ” παρακάτω στο έγγραφο.

Ως «πράπονο» ή «ένσταση» νοείται κάθε έκφραση δυσαρέσκειας, διαφωνίας ή προβλήματος εκ μέρους των φοιτητών, που έχει ως αποτέλεσμα τη διάψευση των προσδοκιών τους αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές του Τμήματος, όλων των κύκλων σπουδών, και αποσκοπεί στην επίλυση των προβλημάτων που σχετίζονται με τα ακόλουθα:

### **1. Ακαδημαϊκά Θέματα του Τμήματος**

Ως ακαδημαϊκά νοούνται ζητήματα που σχετίζονται τόσο με την εκπαιδευτική διαδικασία (διδασκαλία μαθημάτων, αξιολόγηση της επίδοσης των φοιτητών, επικοινωνία με τον ακαδημαϊκό σύμβουλο, κ.λπ.) όσο και με τη συμμετοχή των φοιτητών σε ερευνητικές εργασίες και προγράμματα, συμπεριλαμβανομένων και των θεμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

### **2. Διοικητικά Θέματα του Τμήματος**

Ενδεικτικά αναφέρονται: προβλήματα επικοινωνίας με τη Γραμματεία του Τμήματος, προβλήματα πρόσβασης στη βιβλιοθήκη του Τμήματος.

### **3. Άλλες Υπηρεσίες υποστήριξης σπουδών**

Ενδεικτικά αναφέρονται: θέματα ασφάλειας και υγείας, θέματα διεθνούς κινητικότητας, προβλήματα πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες, θέματα πρόσβασης σε υπηρεσίες φοιτητικής μέριμνας (σίτιση, στέγαση, υποστήριξη ΑμεΑ, συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική στήριξη)

### **4. Θέματα παρενόχλησης ή/και διακρίσεων**

Οι φοιτητές ενθαρρύνονται να υποβάλλουν ένσταση ή παράπονο για οποιαδήποτε παραβατική συμπεριφορά σχετίζεται με παρενόχληση ή διάκριση εθνικότητας, φύλου, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, φυλής, θρησκείας, γενετήσιου προσανατολισμού ή οτιδήποτε άλλο προσβάλλει την ισότιμη πρόσβασή τους στις υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Μουσικής Τεχνολογίας και Ακουστικής καθώς και το ΕΛΜΕΠΑ γενικότερα.

## **Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων του ΠΜΣ**

Για τη δήλωση και διαχείριση των παραπόνων των φοιτητών ακολουθούνται τα εξής βήματα:

1. Το παράπονο συζητείται με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών (ΑΣΣ) του φοιτητή, ή εφόσον το παράπονο αφορά τη συνεργασία με τον ΑΣΣ συζητείται με τον Διευθυντή του ΠΜΣ και, αν χρειαστεί, με τον Πρόεδρο του Τμήματος. Ο ΑΣΣ, ο Διευθυντής του ΠΜΣ ή ο Πρόεδρος επικοινωνεί με τα αρμόδια πρόσωπα/υπηρεσίες για την εξεύρεση λύσης.
2. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί από το βήμα (1), ο φοιτητής συμπληρώνει τη «Φόρμα Υποβολής Παραπόνων» και την υποβάλλει στη Γραμματεία του Τμήματος είτε ηλεκτρονικά είτε έντυπα. Διευκρινίζεται ότι το έντυπο μπορεί να υποβληθεί και μέσω των εκπροσώπων των φοιτητών.
3. Η Γραμματεία του Τμήματος δίνει αριθμό πρωτοκόλλου στο υποβληθέν έντυπο και το διαβιβάζει στον Πρόεδρο του Τμήματος.
4. Ο Διευθυντής του ΠΜΣ επικοινωνεί με τον Πρόεδρο του Τμήματος ή τα αρμόδια πρόσωπα/υπηρεσίες στα οποία απευθύνεται το παράπονο για την επίλυση του προβλήματος.
5. Εάν το πρόβλημα δεν επιλύεται από το βήμα (4), ο Διευθυντής θέτει το θέμα στη Συντονιστική Επιτροπή, η οποία μπορεί να αποφασίσει την προώθηση του ζητήματος στη Συνέλευση του Τμήματος.
6. Η Συντονιστική Επιτροπή ή η Συνέλευση Τμήματος συζητάει το πρόβλημα για την εξεύρεση λύσης και ενημερώνει εγγράφως το φοιτητή.
7. Στην περίπτωση που ο φοιτητής εξακολουθεί να ενίσταται στην απόφαση επίλυσης του ζητήματος, του δίνεται η δυνατότητα να απευθυνθεί στο γραφείο «**Συνήγορος του φοιτητή**»

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

## **Ο Συνήγορος του φοιτητή**

Επιπρόσθετα των εσωτερικών διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων που διενεργούνται εσωτερικά στο Τμήμα, οι φοιτητές μπορούν να απευθύνονται στο γραφείο «**Συνήγορος του φοιτητή**». Οι υπηρεσίες αυτού του γραφείου προσφέρονται κεντρικά από το ΕΛΜΕΠΑ και διέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 55, Νόμος 4009/2011.

Επικοινωνία με το Συνήγορο του Φοιτητή στο ΕΛΜΕΠΑ: <https://synigoros-edu.hmu.gr/>

