



**ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**Τμήμα Ξένων Γλωσσών, Μετάφρασης και Διερμηνείας**

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

**Ιανουάριος 2023**

**Ιόνιο Πανεπιστήμιο**  
**Τμήμα Ξένων Γλωσσών, Μετάφρασης και Διερμηνείας**  
**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και**  
**ενστάσεων φοιτητριών/τών**

**Σκοπός**

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται στις/στους ενεργές/ούς φοιτήτριες/τές του Τμήματος Ξένων Γλωσσών, Μετάφρασης και Διερμηνείας (ΤΞΓΜΔ) του Ιονίου Πανεπιστημίου (ΙΠ) όλων των κύκλων σπουδών και αποσκοπεί στην επίλυση θεμάτων, όπως:

- Διαφωνία σε ζητήματα σπουδών και φοίτησης
- Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλη του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών από μέλη του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού

**Πεδίο Εφαρμογής**

Οι φοιτήτριες/τές οφείλουν να μελετούν τον Κανονισμό λειτουργίας κάθε κύκλου σπουδών, καθώς και όλους τους σχετικούς κανονισμούς λειτουργίας του Πανεπιστημίου και του Τμήματος, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο ΤΞΓΜΔ.

Κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, οι φοιτήτριες/τές έχουν το δικαίωμα και συγχρόνως το καθήκον να απευθύνονται στους Συμβούλους Σπουδών, όπως αυτοί ορίζονται στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους από τη Συνέλευση του Τμήματος για το Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών (ΠΠΣ) και για κάθε Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) του Τμήματος, προκειμένου να τους συμβουλευούν για τα ζητήματα που τους απασχολούν σε ακαδημαϊκό επίπεδο.

Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτήτριες/τές μπορούν να υποβάλουν παράπονο ή ένσταση, όταν αποφάσεις ή πράξεις μελών του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού δεν συνάδουν με:

- τον Κανονισμό Σπουδών του ΠΠΣ και των ΠΜΣ του Τμήματος (<https://dflti.ionio.gr/gr/undergraduate-studies/regulations/programme-function/>), (<https://dflti.ionio.gr/sot/gr/regulation/>), (<https://dflti.ionio.gr/polico/gr/about/regulation/>)
- τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ιονίου Πανεπιστημίου (<https://ionio.gr/gr/community/code-of-conduct/>)

και με κάθε άλλον κανονισμό του Τμήματος και του Ιδρύματος.

## Διαδικασία επίλυσης παραπόνου/ένστασης

**Η διαδικασία επίλυσης παραπόνου/ένστασης περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:**

*1<sup>ο</sup> Στάδιο:* Επικοινωνία με την/τον Σύμβουλο Σπουδών. Οι φοιτήτριες/τές καλούνται να επικοινωνούν με τις/τους Συμβούλους Σπουδών προκειμένου να συζητήσουν μαζί τους τα ζητήματα που τους απασχολούν σχετικά με τις προαναφερθείσες αποφάσεις ή πράξεις μελών του ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού. Καθήκον των Συμβούλων Σπουδών είναι να εξετάσουν από κοινού με τις/τους φοιτήτριες/τές την επίλυση του εκάστοτε ζητήματος. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους οι Σύμβουλοι Σπουδών μπορούν να συζητήσουν το ζήτημα και με άλλα μέλη του Τμήματος για την εξεύρεση λύσης.

*2<sup>ο</sup> Στάδιο:* Επικοινωνία με την/τον Πρόεδρο ή/και τη Συνέλευση του Τμήματος. Σε περίπτωση που το ζήτημα δεν έχει επιλυθεί από την/τον Σύμβουλο Σπουδών εντός 30 ημερών, οι φοιτήτριες/τές δύνανται να επικοινωνήσουν με την/τον Πρόεδρο και με τη Συνέλευση του Τμήματος γραπτώς μέσω της Γραμματείας του Τμήματος συμπληρώνοντας το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνου/Ένστασης» του Κανονισμού λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητριών/τών. Στο έντυπο πρέπει να περιγράφεται συνοπτικά το ζήτημα.

Αναλόγως της φύσης και του επείγοντος του ζητήματος, η/ο Πρόεδρος ή/και η Συνέλευση Τμήματος ενημερώνουν μέσω Γραμματείας εντός εύλογου χρονικού διαστήματος τις φοιτήτριες/τές για τις ενέργειες που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικώς με το ζήτημα.

*3<sup>ο</sup> Στάδιο:* Επίλυση μέσω Συνηγόρου του Φοιτητή. Εφόσον το ζήτημα παραμένει ανεπίλυτο εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, τότε οι φοιτήτριες/τές μπορούν να υποβάλουν εκ νέου γραπτώς το παράπονο/ένσταση στον/στην Συνήγορο του Φοιτητή του Ιονίου Πανεπιστημίου, εφόσον κρίνουν ότι το ζήτημα εμπίπτει στις αρμοδιότητές του/της. (<https://ionio.gr/gr/students/ombudsman/>).