

ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ



Σχολή Ανθρωπιστικών Επιστημών
Τμήμα Ξένων Γλωσσών Μετάφρασης και Διερμηνείας
MA in Security and Cultural Heritage Studies
Φάκελος Πιστοποίησης

A13. Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών_new

EN & EL

Εγκεκριμένος κατόπιν απόφασης της Συνεδρίασης της Συνέλευσης του Τμήματος Ξένων Γλωσσών, Μετάφρασης και Διερμηνείας, 7η Συν./11-01-2023

Ionian University
Department of Foreign Languages, Translation and Interpreting
Regulation on the Operation of the Complaints and Appeals Handling
Mechanism for Students

Purpose

The complaints and appeals management policy is addressed to active students of the Department of Foreign Languages, Translation and Interpreting (DFLTI) of the Ionian University (IU) of all study cycles and aims to resolve issues such as:

- Disagreement on issues of studies and attendance
- Inappropriate behavior by members of the academic or administrative staff
- Inadequate guidance of students by members of the academic or administrative staff

Scope

Students are required to study the Regulations of each course of study, as well as all relevant regulations of the University and the Department, so that they are aware of their rights and obligations during their studies at DFLTI.

During their studies, students have the right and at the same time the duty to address the Study Advisors, as they are appointed at the beginning of each academic year by the Department Assembly for the Undergraduate Study Program (BA) and for each Postgraduate Study Program (MA) of the Department, in order to advise them on the issues that concern them at an academic level.

More specifically, students may submit a complaint or appeal when decisions or actions of members of the academic or administrative staff are not consistent with:

- the Department's Undergraduate and Postgraduate Studies Regulations (<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/>)
- the Ionian University Code of Ethics (<https://ionio.gr/gr/community/code-of-conduct/>)

and any other regulation of the Department and the Institution.

Complaint/Appeal Resolution Process

The complaint/appeal resolution process includes the following steps:

1st Stage: Contact with the Academic Advisor. Students are invited to contact the Academic Advisors in order to discuss with them the issues that concern them regarding the aforementioned decisions or actions of members of the academic or administrative staff. The duty of the Academic Advisors is to examine together with the students the resolution of the issue in question. Within the framework of their responsibilities, the Academic Advisors may also discuss the issue with other members of the Department in order to find a solution.

2nd Stage: Contact with the President and/or the Department Assembly. In case the issue has not been resolved by the Academic Advisor within 30 days, students may contact the President and the Department Assembly in writing through the Department Secretariat by completing the "Complaint/Appeal Submission Form" of the Regulation of the student complaints and appeals management mechanism. The form must briefly describe the issue.

Depending on the nature and urgency of the issue, the President and/or the Department Assembly inform the students through the Secretariat within a reasonable period of time about the actions that have been taken and the decisions that have been taken regarding the issue.

3rd Stage: Resolution through the Student Ombudsman. If the issue remains unresolved within a reasonable period of time, then students may resubmit the complaint/appeal in writing to the Student Ombudsman of the Ionian University, if they believe that the issue falls within his/her responsibilities. (<https://ionio.gr/gr/students/ombudsman/>).



SCHOOL OF HUMANITIES
Department of Foreign Languages, Translation and Interpreting

APPLICATION

Student complaint/appeal submission form

TO:

The President of the Department
The Assembly of the Department

From:

Surname:

Name:

Father's Name:

Registration No:

E-mail:

Tel:

Personal data will be disclosed to the persons involved in the complaint/appeal and to the competent administrative bodies, if this is deemed necessary for the examination and satisfaction of the request.

I kindly request your mediation on the following issue:

ISSUE:

.....
.....

Brief description of the issue

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

Date

THE APPLICANT

(Signature)



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^ο 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^ο 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^ο 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/>).



ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
Τμήμα Ξένων Γλωσσών, Μετάφρασης και Διερμηνείας

ΑΙΤΗΣΗ

Έντυπο υποβολής παραπόνου/ένστασης φοιτήτριας/τή

ΠΡΟΣ:

Τον/την Πρόεδρο του Τμήματος
Τη Συνέλευση του Τμήματος

Από:

Επώνυμο:

Όνομα:

Πατρώνυμο:

ΑΜ:

e-mail:

τηλ:

Τα προσωπικά δεδομένα θα κοινολογηθούν στα εμπλεκόμενα με το παράπονο / την ένσταση πρόσωπα και στα αρμόδια όργανα διοίκησης, εάν αυτό κριθεί αναγκαίο για την εξέταση και ικανοποίηση του ζητήματος.

Παρακαλώ για τη διαμεσολάβησή σας στο παρακάτω θέμα:

ΘΕΜΑ:

.....
.....

Συνοπτική Περιγραφή Θέματος

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

Ημερομηνία

Ο/Η ΑΙΤΩΝ/ΟΥΣΑ

(Υπογραφή)