



ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΜΣ «ΔΙΚΑΙΟ, ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»
("LAW, HISTORY AND POLITICS")
ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΝΟΜΙΚΗΣ ΤΗΣ ΝΟΜΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥΠΟΛΗ, 69100, ΚΟΜΟΤΗΝΗ

A13.
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ

ΜΑΪΟΣ 2025



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

20 Αυγούστου 2024

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 4751

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. απόφ. 36/114/13-6-2024

Έγκριση Εσωτερικού Κανονισμού Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης (Θέμα Β1 - Διοικητικά).Η ΣΥΓΚΛΗΤΟΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟΥ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΡΑΚΗΣ

Έχοντας υπόψη:

- Το ν.δ. 87/27.7.1973 «Περί ιδρύσεως Πανεπιστημίων εις Θράκην και εις Κρήτην» (Α' 159).
- Το π.δ. 86/2013 «Συγχώνευση Τμημάτων, ίδρυση - συγκρότηση - ανασυγκρότηση Σχολών στο Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης» (Α' 124).
- Τις διατάξεις του άρθρου 5 και 9 του ν. 3469/2006 «Εθνικό Τυπογραφείο, Εφημερίς της Κυβερνήσεως και λοιπές διατάξεις» (Α' 131).
- Τις διατάξεις των άρθρων 76-78 του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση [Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024] - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες [Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972] και άλλες διατάξεις» (Α' 184).
- Τις διατάξεις των άρθρων 223 και 435 του ν. 4957/2022 «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις» (Α' 141).
- Τις διατάξεις του ν. 5094/2024 «Ενίσχυση του Δημοσίου Πανεπιστημίου - Πλαίσιο λειτουργίας μη κερδοσκοπικών παραρτημάτων ξένων πανεπιστημίων και άλλες διατάξεις» (Α' 39).
- Την υπό στοιχεία ΔΠΘ/ΔΑΘ/52508/3127/12.6.2024 (ΔΠΘ/ΑΔΥΚΔ/ΣΥΓΚ/52509/4404/971/12.6.2024) εισήγηση του Πρύτανη του Δ.Π.Θ. Καθηγητή Φώτιου Μάρη.
- Την υπό στοιχεία ΔΠΘ/ΑΔΥΚΔ/ΚΕΚΔΒΜ/ 51888/4329/192/12.6.2024 (ΔΠΘ/ΑΔΥΚΔ/ΣΥΓΚ/52210/4367/969/12.6.2024) απόφαση του Συμβουλίου του Κέντρου

Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.Δι.Βι.Μ.) του Δ.Π.Θ., σχετική με την τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας του.

9. Την υπό στοιχεία ΔΠΘ/ΣΥΓΚ/53763/1727/3.7.2023 (αριθ. 8/92/22.6.2023 συν.) απόφαση της Συγκλήτου, που αφορά στην έγκριση του Κανονισμού Λειτουργίας του Κ.Ε.Δι.Βι.Μ. του Δ.Π.Θ. (Β' 4417).

10. Την υπό στοιχεία ΔΠΘ/ΑνΕΚ/52361/584/12.6.2024 (ΔΠΘ/ΑΔΥΚΔ/ΣΥΓΚ/52362/4380/970/12.6.2024) εισήγηση του Διοικητικού Συμβουλίου του Πανεπιστημιακού Κέντρου Έρευνας και Καινοτομίας (ΠΑ.Κ.Ε.Κ.) του Δ.Π.Θ., σχετική με την τροποποίηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του.

11. Την υπό στοιχεία ΔΠΘ/ΑΔΥΚΔ/ΣΥΓΚ/20737/716/323/14.12.2023 (αριθ. 17/99/7.12.2023 συν.) απόφαση της Συγκλήτου, που αφορά στην έγκριση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του ΠΑ.Κ.Ε.Κ. του Δ.Π.Θ. (Β' 7288).

12. Την υπό στοιχεία ΔΠΘ/ΔΔΚ/25927/2643/3.1.2023 διαπιστωτική πράξη εκλογής Πρύτανη και ορισμού τεσσάρων (4) Αντιπρυτάνεων του Δ.Π.Θ. (Υ.Ο.Δ.Δ. 4).

13. Την υπό στοιχεία ΔΠΘ/ΠΡ/27669/1883/18.1.2023 πράξη του Πρύτανη του Δ.Π.Θ. που αφορά στον καθορισμό του τομέα ευθύνης και των επιμέρους αρμοδιοτήτων των τεσσάρων (4) Αντιπρυτάνεων του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης και της σειράς αναπλήρωσης Πρύτανη, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 15 του ν. 4957/2022 (Β' 267).

14. Την υπό στοιχεία ΔΠΘ/ΑΔΥΚΔ/ΣΥΓΚ/43447/3339/759/29.4.2024 πράξη Πρύτανη περί ανασυγκρότησης της Συγκλήτου του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης για το ακαδημαϊκό έτος 2023-2024.

15. Το γεγονός ότι από την εφαρμογή των διατάξεων της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται επιπλέον δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού ή του τακτικού προϋπολογισμού του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης, αποφάσισε:

Να εγκρίνει τον Εσωτερικό Κανονισμό του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης και τα παραρτήματά του.



ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΡΑΚΗΣ

DEMOCRITUS
UNIVERSITY
OF THRACE

Παράρτημα 26
Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων
Φοιτητών/τριών του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου
Θράκης

Κομοτηνή 2024

Άρθρο 1**Σκοπός**

1. Σκοπός του Κανονισμού Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων (ΚΑΔΙΠΕ) των φοιτητών/τριών είναι να διασφαλιστεί, μέσω κατάλληλου μηχανισμού διαχείρισης, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των Ακαδημαϊκών Τμημάτων του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης (ΔΠΘ) προς όλους/ες τους/τις φοιτητές/τριες, που συμμετέχουν στα Προγράμματα Σπουδών του. Στον ΚΑΔΙΠΕ θεσπίζονται και ορίζονται οι διαδικασίες που παρέχουν αξιόπιστη, συστηματική και διαρκώς βελτιούμενη, αμερόληπτη καταγραφή και αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών, που συναντά ο/η φοιτητής/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της.

Άρθρο 2**Ορισμοί**

1. Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.
2. Ως παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς ενός/μιας φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των Ακαδημαϊκών Τμημάτων του Πανεπιστημίου.

Άρθρο 3**Πεδίο Εφαρμογής**

1. Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό των τριών κύκλων σπουδών των Ακαδημαϊκών Τμημάτων του Ιδρύματος.
2. Οι φοιτητές/τριες οφείλουν, πριν υποβάλουν το παράπονο ή την ένστασή τους, να μελετήσουν τους Οδηγούς και τους γενικούς και ειδικούς Κανονισμούς Σπουδών των Προγραμμάτων Σπουδών στα οποία φοιτούν, καθώς και τους γενικούς Κανονισμούς Λειτουργίας του Ιδρύματος, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
3. Ως αρμόδιο όργανο σε κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ορίζεται η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων.
4. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ορίζεται από τη Συνέλευση των Τμημάτων και απαρτίζεται από τρία μέλη ΔΕΠ με τα αναπληρωματικά τους και έχει τριετή θητεία.
5. Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας σε όλα της τα στάδια, οι εμπλεκόμενοι/ες έχουν την υποχρέωση της τήρησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

Άρθρο 4**Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων**

1. Άτυπη διαδικασία υποβολής παραπόνου:

Πριν προχωρήσει στη γραπτή υποβολή οποιουδήποτε παραπόνου ή ένστασης, ο/η φοιτητής/τρια, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου του/της, δύναται να επικοινωνήσει, εντός 15 ημερών από την εμφάνιση του προβλήματος, με τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών του/της, που συζητά με τον/την φοιτητή/τρια οποιοδήποτε θέμα δημιουργεί εμπόδια στις σπουδές του/της. Εάν ο/η φοιτητής/τρια δεν επιθυμεί να συζητήσει το ζήτημα με τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών

του/της ή αν το πρόβλημα δεν επιλυθεί μέσω της παραπάνω άτυπης διαδικασίας ή προκύπτει σύγκρουση αρμοδιοτήτων ή ρόλων με τον/την Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, τότε, ακολουθείται η τυπική διαδικασία της παρ. 2 του παρόντος άρθρου.

2. Τυπική διαδικασία υποβολής παραπόνου:

α) Ο/η φοιτητής/τρια καταγράφει το ζήτημα που τον/την απασχολεί στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων (Παράρτημα), το οποίο είναι αναρτημένο σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του οικείου Τμήματος και το υποβάλλει στη Γραμματεία του Τμήματός του/της εντός 15 ημερών από την αδυναμία αντιμετώπισής του με την άτυπη διαδικασία. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί η άτυπη διαδικασία επίλυσης της παρ. 1, θα πρέπει να αναφέρεται στο Έντυπο και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης, που ακολουθήθηκε.

β) Η Γραμματεία του Τμήματος, αφού πρωτοκολλήσει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων, το διαβιβάζει στην Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων εξετάζει το ζήτημα που απασχολεί τον/την φοιτητή/τρια και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου είτε να το επιλύσει άμεσα, εφόσον είναι εφικτό, είτε να παραπέμψει το θέμα στο αρμόδιο όργανο του Τμήματος. Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων δύναται να καλεί σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια για να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί στις απαραίτητες ενέργειες. Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται έγκαιρα για την ώρα και την ημέρα της συνάντησης. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων δύναται να καλεί σε ακρόαση άλλα εμπλεκόμενα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας προκειμένου επιλύσει το ζήτημα. Εάν το ζήτημα δεν επιλυθεί και η κατάσταση παραμένει προβληματική ή η προσφερόμενη λύση δεν ικανοποιεί τον/την φοιτητή/τρια, μπορεί να υποβάλει εκ νέου το θέμα που τον/την απασχολεί απευθείας στη Συνέλευση του Τμήματος, ακολουθώντας τη διαδικασία που αναφέρεται στην περ. α) του παρόντος, προσθέτοντας επιπλέον τις ενέργειες, που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί.

γ) Στην περίπτωση που το ζήτημα παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος, οι όποιες αποφάσεις σχετίζονται με την επίλυσή του είναι οριστικές και αμετάκλητες. Αν η υπόθεση είναι σύνθετη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση σε άλλο όργανο ή δομή του Ιδρύματος. Αν η επίλυση του ζητήματος επιτευχθεί χωρίς την παραπομπή του στη Συνέλευση του Τμήματος, τότε η υπόθεση κλείνει.

3. Στην περίπτωση, που έχουν εφαρμοστεί όλες οι παραπάνω διαδικασίες αλλά ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να διαφωνεί με την απόφαση της επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων του Πανεπιστημίου για εκ νέου διευθέτηση.

4. Η διαδικασία της παρ. 3 ακολουθείται και για την υποβολή ενστάσεων.

5. Προφανώς αβάσιμα ή καταχρηστικά παράπονα ή ενστάσεις δεν εισάγονται προς συζήτηση στα αρμόδια όργανα.

Άρθρο 5

Δικαίωμα ενημέρωσης

Ο/Η φοιτητής/τρια ενημερώνεται εγγράφως από την Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων μέσω της Γραμματείας του οικείου Τμήματος εντός χρονικού διαστήματος 30 ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της σχετικά με τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για όποια απόφαση ελήφθη για το ζήτημά του/της. Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια δεν λάβει ενημέρωση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων του Πανεπιστημίου για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου ή της ένστασής του/της.

Άρθρο 6

Άρθρο 6

Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων

1. Τα παράπονα και οι ενστάσεις που υποβάλλονται μέσω της γραπτής/τυπικής διαδικασίας, καταχωρίζονται και ταξινομούνται, προκειμένου τα αποτελέσματα από την επίλυσή τους να είναι μετρήσιμα, αξιολογήσιμα και συγκρίσιμα, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά.
2. Η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων προβαίνει σε αποτίμηση και ταξινόμηση των παραπόνων και των ενστάσεων με βάση το θέμα (διδασκτικό-ακαδημαϊκό, διοικητικές υπηρεσίες, υποδομές Τμήματος, συνεργασία μεταξύ φοιτητών/τριών) και προβαίνει στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας.
3. Με τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων συντάσσει αναφορά που περιλαμβάνει (χωρίς την αναφορά προσωπικών δεδομένων) τα εξής στοιχεία:
 - α) Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους/τις φοιτητές/τριες στο Τμήμα.
 - β) Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία από το Τμήμα.
 - γ) Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών που μετά την εξέτασή τους επιλύθηκαν από το Τμήμα ή το Ίδρυμα.
4. Η έκθεση διαβιβάζεται μέσω της Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜΕΑ) στη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας του ΔΠΘ (ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ) για περαιτέρω επεξεργασία.
5. Την ευθύνη για την τήρηση του παρόντος Κανονισμού έχει ο/η Πρόεδρος του ακαδημαϊκού Τμήματος για παράπονα ή ενστάσεις που υποβάλλονται από προπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες, ο Διευθυντής του οικείου Προγράμματος για μεταπτυχιακούς/ές φοιτητές/τριες και υποψήφιους/ες διδάκτορες.

Άρθρο 7

Άλλα μέσα και μέθοδοι υποβολής παραπόνων και ενστάσεων που δύνανται να αξιοποιηθούν οι φοιτητές/τριες του ΔΠΘ

Οι φοιτητές/τριες του ΔΠΘ δύνανται να αξιοποιήσουν και τα παρακάτω μέσα και τρόπους υποβολής παραπόνων και ενστάσεων:

1. *Ερωτηματολόγια*: Οι φοιτητές/τριες του ΔΠΘ έχουν τη δυνατότητα μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων που συντάσσει η ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ να αξιολογήσουν ανώνυμα:
 - α) την εκπαιδευτική διαδικασία
 - β) τις υπηρεσίες σίτισης και στέγασης
 - γ) τις ψηφιακές υπηρεσίες
 - δ) τις υποδομές που είναι διαθέσιμες
 - ε) τις παρεχόμενες διοικητικές διαδικασίες.
2. *Συνήγορος του Φοιτητή*: Στον Κανονισμό Λειτουργίας του Συνηγόρου του Φοιτητή που περιλαμβάνεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος αναφέρονται αναλυτικά οι αρμοδιότητές του και περιγράφεται η διαδικασία για την υποβολή παραπόνων και ενστάσεων που εμπíπτουν στο αντικείμενο του.
3. *Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης Διακρίσεων*: Στον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος αναφέρονται αναλυτικά οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης Διακρίσεων και περιγράφεται η διαδικασία για την υποβολή παραπόνων και ενστάσεων που εμπíπτουν στο αντικείμενό της.
4. *Επιτροπή Δεοντολογίας*: Στον Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής που περιλαμβάνεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του Ιδρύματος αναφέρονται αναλυτικά οι αρμοδιότητες της Επιτροπής

Δεοντολογίας και περιγράφεται η διαδικασία για την υποβολή παραπόνων και ενστάσεων που εμπíπτουν στο αντικείμενό της.

Άρθρο 8

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Σε κάθε περίπτωση υποβολής παραπόνων ή ενστάσεων όπως και κατά τη σύνταξη των εκθέσεων ή της παρουσίασης σχετικών δεδομένων εφαρμόζονται οι διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της κείμενης νομοθεσίας και της πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων του ΔΠΘ.

Άρθρο 9

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς του παρόντος Κανονισμού αρχίζει με τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αρ. Παραπόνου & Ημ/νια
(Συμπληρώνεται από τη Γραμματεία)

--

ΠΡΟΣ:

Γραμματεία Τμήματος

Ημ/νια Υποβολής:

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα ακόλουθα **υποχρεωτικά** πεδία και υποβάλετε το παρόν στην ηλεκτρονική διεύθυνση: (καταχωρήστε το e-mail της Γραμματείας)

Όνοματεπώνυμο:		
Ιδιότητα:	Φοιτητής/τρια	
	Προπτυχιακός /ή	<input type="checkbox"/>
	Μεταπτυχιακός/ή	<input type="checkbox"/>
	Υποψήφιος/α Διδάκτορας	<input type="checkbox"/>
	AM:	
	Έτος Σπουδών:	
	Τηλέφωνο / Κινητό:	
	Email:	
Το παράπονο αφορά		
	Φοιτητικά θέματα:	<input type="checkbox"/>
	Θέματα σπουδών:	<input type="checkbox"/>
	Θέματα σίτισης:	<input type="checkbox"/>
	Θέματα στέγασης:	<input type="checkbox"/>
	Θέματα επικοινωνίας:	<input type="checkbox"/>
	Σχέσεις με εκπαιδευτικό προσωπικό:	<input type="checkbox"/>
	Προσωπικά δεδομένα:	<input type="checkbox"/>
	Άλλο:	<input type="checkbox"/>

Παρακαλώ διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας

Υπεύθυνες Δηλώσεις

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό της διαχείρισης του παρόντος παραπόνου	<input type="checkbox"/>
Κατανόω ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΔΠΘ και στην ισχύουσα νομοθεσία	<input type="checkbox"/>
Δηλώνω ότι έχω λάβει γνώση του Οδηγού Σπουδών καθώς και τους γενικούς κανόνες λειτουργίας του Πανεπιστημίου και γνωρίζω με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μου	<input type="checkbox"/>
Έχω ενημερωθεί για τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων https://duth.gr/Πανεπιστήμιο/Προστασία-Δεδομένων-Προσωπικού-Χαρακτήρα-GDPR	<input type="checkbox"/>

Συμπληρώνεται από το φορέα διερεύνησης του παραπόνου (Ακαδημαϊκό Τμήμα)		
Διερεύνηση του παραπόνου με α/α		
Συμμετέχοντες		
Όνοματεπώνυμο:	Θέση:	
Ανάλυση αιτίας		
Ευθύνεται		
Τμήμα	Υπηρεσία	Άλλο
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος – Διορθωτική ενέργεια		
Ενημέρωση παραπονούμενου		
Αρμόδιος:		
Ημ/νία:		

Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος



**ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΡΑΚΗΣ**  **DEMOCRITUS
UNIVERSITY
OF THRACE**

Annex 26
Student Complaints and Objections Management
Rules and Regulations of the Democritus University of
Thrace

Komotini 2024

Article 1

Purpose

1. The purpose of the Student Complaint and Objections Management Rules and Regulations (SCOMR) is to ensure, through a suitable management mechanism, that the Academic Departments of the Democritus University of Thrace (DUTH) provide improved quality of service to all students participating in its Study Programmes. The SCOMR establishes and defines procedures that provide reliable, systematic and continuously improving impartial recording and handling of any dysfunctions encountered by a student during his/her studies.

Article 2

Definitions

1. An objection is defined as any written objection or doubt expressed by a student regarding a pending or problematic resolution of an issue/problem that concerns him/her.
2. A complaint is defined as an expression of dissatisfaction (oral or written) on the part of a student, regarding the quality of the services provided by the University's Academic Departments.

Article 3

Scope

1. The complaints and objections management policy is addressed to the entire active student population (undergraduate, post-graduate, doctoral candidates) of the Academic Departments of the Institution.
2. Prior to the submission of their complaint or objection, students must review the Guides and the general and specific Study Rules and Regulations for the Study Programmes which they attend, as well as the general Operating Rules and Regulations of the Institution, so that they are aware of their rights and obligations.
3. The Student Affairs Committee is appointed as the competent body at each Academic Department for the monitoring and proper implementation of the procedure for managing student complaints and objections.
4. Student Affairs Committees are appointed by the Assemblies of the Departments, consist of three faculty members, with their alternates, and have a three-year term.
5. During the implementation of all stages of the procedure, the parties involved are obliged to retain and protect personal data, as determined by the legislation in force at the time.

Article 4

Procedure for submitting complaints and objections

1. Informal complaint submission process:

Prior to proceeding with the written submission of any complaint or objection, the student, depending on the nature of his/her complaint, may contact, within 15 days from the appearance of the problem, his/her Academic Advisor, who shall discuss with the student any issue impeding his/her studies. If the student does not wish to discuss the issue with his/her Academic Advisor, or if the problem is not resolved through the above informal procedure, or a conflict of competences or roles arises with the Academic Advisor, the formal procedure of paragraph 2 of this Article is followed.

2. Formal complaint submission procedure:

- a) The student records the issue in question on the Complaints and Objections Submission Form

(Annex), which is posted prominently on the website of the competent Department, and submits it to the Secretariat of his/her Department within 15 days of the failure of the issue to be addressed through the informal procedure. In the event of prior application of the informal resolution procedure of paragraph 1, the hearing and mediation procedure followed must be stated on the Form.

b) After registering the Complaints and Objections Submission Form, the Department Secretariat forwards it to the Department's Student Affairs Committee. The Student Affairs Committee examines the student's issue and takes the necessary actions in order to either resolve it immediately, if possible, or refer the matter to the competent body of the Department. Depending on the nature of the problem, the Student Affairs Committee, before taking the necessary actions, may invite the student to a hearing to present his/her views. The student is notified in a timely manner regarding the date and time of the meeting. The Student Affairs Committee may invite other involved members of the academic community to a hearing in order to resolve the issue. If the issue is not resolved and the situation remains problematic, or the solution offered is not satisfactory to the student, he/she may submit the matter anew, directly to the Assembly of the Department, following the procedure set forth in case a) herein, adding the actions already taken.

c) If the issue is referred to the Assembly of the Department, any decisions relating to its resolution shall be final and irrevocable. If the case is complex, the Assembly of the Department may refer the case to another body of the Institution. If the resolution of the issue is achieved without referring it to the Assembly of the Department, then the case is closed.

3. If all the above procedures have been implemented and the student continues to disagree with the decision resolving issue, he/she may contact the University's Vice-Rector of Academic Affairs for a new settlement.

4. The procedure of paragraph 3 is followed for submitting objections.

5. It is understood that any unfounded or abusive complaints or objections shall not be brought before the competent bodies for discussion.

Article 5

Right to notification

The student shall be notified in writing by the Student Affairs Committee, through the Secretariat of the relevant Department and within a period of 30 days from the submission of his/her complaint, regarding the actions taken and any decision taken in relation to the issue. Should the student not be notified within the above time period, he/she may contact the University's Vice-Rector of Academic Affairs to further settle his/her complaint or objection.

Article 6

Assessment of the implementation of the complaint and objection resolution procedure

1. Complaints and objections submitted through the written/formal procedure are recorded and classified in order for the results of their resolution to be measurable, assessable and comparable, both qualitatively and quantitatively.

2. The Student Affairs Committee evaluates and classifies complaints and objections according to the type of issue (teaching/academic, administrative services, Department infrastructure, cooperation between students) and evaluates the results of the procedure.

3. At the end of each academic year, the Student Affairs Committee shall prepare a report that includes (without reference to personal data) the following information:

a) All the complaints and objections submitted by students to the Department.

- b) All student complaints and objections examined under the procedure provided for by the Department.
- c) All student complaints and objections that, following their examination, were resolved by the Department or the Institution.
- 4. The report is forwarded through the Internal Assessment Team to DUTH's Quality Assurance Unit (QAU) for further processing.
- 5. For complaints or objections submitted by undergraduate students, responsibility for compliance with these Rules and Regulations lies with the Head of the academic department, and for graduate students and doctoral candidates, responsibility lies with the , the Director of the relevant Study Programme.

Article 7

Other means and methods DUTH students can use to submit complaints and objections

DUTH students may also use the following means and methods of submitting complaints and objections:

1. *Questionnaires*: DUTH students have the option, through the use of questionnaires prepared by the QAU-DUTH, to anonymously assess:
 - a) the educational process
 - b) food and accommodation services
 - c) digital services
 - d) available infrastructure
 - e) the administrative procedures provided.
2. *Student Advocacy Office*: The Operating Rules and Regulations of the Student Advocacy Office, which is included in the Institution's Internal Rules and Regulations, states in detail its competences and describes the procedure for submitting complaints and objections that fall within its scope.
3. *Gender Equality and Anti-Discrimination Committee*: The Institution's Internal Rules and Regulations set out in detail the powers of the Gender Equality and Anti-discrimination Committee and describe the process for submitting complaints and objections that are within its scope.
4. *Ethics Committee*: The Code of Ethics and Conduct included in the Institution's Internal Rules and Regulations set out in detail the powers of the Ethics Committee and describes the process for submitting complaints and objections that fall within its scope.

Article 8

Protection of personal data

In the event of submission of complaints or objections, as well as during the preparation of the reports or the presentation of the relevant data, the applicable legislation and the DUTH personal data protection policy shall apply.

Article 9

Entry into force

These Regulations shall enter into force upon their publication in the Official Government Gazette.

Complaint No & Date

(To be filled in by the Secretariat)

--

TO:
Secretariat of the Department of

Submission Date:

Please fill in the following **mandatory** fields and submit this document to the following e-mail address: (enter the e-mail of the Secretariat)

Full name:		
Title:	Undergraduate student or <input type="checkbox"/>	
	Postgraduate student or <input type="checkbox"/>	
	Doctoral Candidate <input type="checkbox"/>	
	Reg. No.:	
	Year of Study:	
	Phone / Mobile:	
	Email:	
The complaint concerns		
	Student issues:	<input type="checkbox"/>
	Studies issues:	<input type="checkbox"/>
	Food issues:	<input type="checkbox"/>
	Housing issues:	<input type="checkbox"/>
	Communication issues:	<input type="checkbox"/>
	Relations with educational staff:	<input type="checkbox"/>
	Personal Data:	<input type="checkbox"/>
	Other:	<input type="checkbox"/>

Please state briefly and clearly the problem you encountered or your complaint

Solemn Declarations

I hereby declare that I expressly and unreservedly consent to the processing of my personal data for the purpose of handling this complaint.	<input type="checkbox"/>
I understand that the confidentiality of communications will be ensured, as provided for in the DUTH Internal Rules and Regulations and the applicable legislation.	<input type="checkbox"/>
I declare that I am aware of the Study Guide and of the University's general operating rules, and I am clearly aware of my rights and obligations.	<input type="checkbox"/>
I have been informed about the Personal Data Protection Regulation https://duth.gr/Πανεπιστήμιο/Προστασία-Δεδομένων-Προσωπικού-Χαρακτήρα-GDPR	<input type="checkbox"/>

To be filled in by the body investigating the complaint (Academic Department)		
Investigation of the complaint with s/n		
Participants		
Full name:	Position:	
Reason		
Responsible		
Department	Service	Other
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
How to address the problem – Corrective action		
Complainant notification		
Competent officer:		
Date:		

The Head of the Department