

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΡΑΚΗΣ**

ΚΟΜΟΤΗΝΗ 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 δυσανεξίας (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

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 (διδακτικό-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 αξιοποιήσουν 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 εμπίπτουν 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 εμπίπτουν 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 εμπίπτουν 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.

Αρ, Παραπόνιου & 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 ☐	
	Μεταπτυχιακός/ή ☐	
	Υποψήφιος/α Διδάκτορας ☐	
	ΑΜ:	
	Έτος Σπουδών:	
	Τηλέφωνο / Κινητό:	
	Email:	
Το παράπονο αφορά		
	Φοιτητικά θέματα:	☐
	Θέματα σπουδών:	☐
	Θέματα σίτισης:	☐
	Θέματα στέγασης:	☐
	Θέματα επικοινωνίας:	☐
	Σχέσεις με εκπαιδευτικό προσωπικό:	☐
	Προσωπικά δεδομένα:	☐
	Άλλο:	☐

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	☐
Κατανοώ ότι θα διασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας, όπως προβλέπεται στον Εσωτερικό Κανονισμό του ΔΠΘ και στην ισχύουσα νομοθεσία	☐
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	☐
Έχω ενημερωθεί για τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων https://duth.gr/Πανεπιστήμιο/Προστασία-Δεδομένων-Προσωπικού-Χαρακτήρα-GDPR	☐

Συμπληρώνεται από το φορέα διερεύνησης του παραπόνου (Ακαδημαϊκό Τμήμα)		
Διερεύνηση του παραπόνου με α/α		
Συμμετέχοντες		
Ονοματεπώνυμο:	Θέση:	
Ανάλυση αιτίας		
Ευθύνεται		
Τμήμα	Υπηρεσία	Άλλο
☐	☐	☐
Τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος – Διορθωτική ενέργεια		
Ενημέρωση παραπονούμενου		
Αρμόδιος:		
Ημ/νία:		

Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος