

ΔΗΜΟΚΡΕΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ  
ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΣΔΠ

Δ-5.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1	ΣΚΟΠΟΣ .....	3
2	ΒΗΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	3
3	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ .....	6
4	ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ.....	6
5	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ - ΑΡΧΕΙΑ.....	6
6	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ.....	7
7	ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ .....	7
8	ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	7
9	ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ .....	8

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

1.1 Σκοπός της Διαδικασίας αυτής είναι να περιγράψει τη μέθοδο με την οποία λαμβάνονται και αντιμετωπίζονται τα παράπονα ή οι ενστάσεις των φοιτητών όλων των κύκλων στο ΔΠΘ, έτσι ώστε να δίνεται όσο το δυνατόν ταχύτερα μια αποτελεσματική λύση και ταυτόχρονα να λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να μην επαναληφθεί παρόμοιο πρόβλημα στο μέλλον.

1.2 Η παρούσα διαδικασία αφορά σε κάθε μορφή παραπόνου ή ένστασης των φοιτητών 1<sup>ου</sup> 2<sup>ου</sup> και 3<sup>ου</sup> κύκλου που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων από το ΔΠΘ εκπαιδευτικών, διοικητικών και λοιπών υπηρεσιών.

1.3 Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί, καταγράφονται και αποθηκεύονται σε ειδικό και ασφαλή χώρο για την τήρηση του απορρήτου, εντός της Γραμματείας του Τμήματος. Χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.4 Προφορικά ή ανώνυμα παράπονα δε λαμβάνονται υπόψη.

## 2 ΒΗΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

### 2.1 Υποβολή & Λήψη παραπόνων

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων, Ακαδημαϊκά Τμήματα

ΑΡΧΕΙΑ: Ε.5.3-01

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Παράπονα ή ενστάσεις μπορεί να προέρχονται από:

- Φοιτητές/τριες 1<sup>ου</sup>, 2<sup>ου</sup> ή 3<sup>ου</sup> κύκλου σπουδών

Παράπονα είναι δυνατόν να εκφρασθούν προφορικά προς τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο Σπουδών, ο οποίος έχει την αρμοδιότητα να συζητά με τους φοιτητές θέματα που τους απασχολούν, και προς διαφόρους εργαζομένους στο ΔΠΘ.

Ο παραλήπτης προφορικού παραπόνου οφείλει να ενημερώσει τον παραπονούμενο ότι μπορεί να υποβάλει γραπτώς και επωνύμως το παράπονό του, σύμφωνα με την παρούσα διαδικασία.

**ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ**

Ο/η φοιτητής/τρια καταγράφει το ζήτημα που τον/την απασχολεί στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων (Ε.5.3-01), το οποίο είναι αναρτημένο σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του οικείου Τμήματος και της ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ 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, θα πρέπει να αναφέρεται στο Έντυπο και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης, που ακολουθήθηκε.

**2.2 Διερεύνηση αιτίων παραπόνων.**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: Πρόεδρος Τμήματος, Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων

ΑΡΧΕΙΑ: Ε.5.3-01

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Την ευθύνη του συντονισμού για τη διερεύνηση παραπόνων έχει η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων σε συνεργασία με τον/την Πρόεδρο του Τμήματος.

Κατά τη διερεύνηση του παραπόνου δύναται να κληθεί από τους παραπάνω ο παραπονούμενος ή και άλλοι εμπλεκόμενοι για να εκθέσουν τις απόψεις τους.

Η Γραμματεία του Ακαδημαϊκού Τμήματος πρωτοκολλεί το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων (Ε.5.3-01) και το διαβιβάζει στην Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων του Τμήματος η οποία προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου είτε να το επιλύσει άμεσα, εφόσον είναι εφικτό, είτε να παραπέμψει το θέμα στο αρμόδιο όργανο του Τμήματος.

Εάν η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων δεν επιλύσει το ζήτημα 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 προαναφέρεται, προσθέτοντας επιπλέον τις ενέργειες, που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί.

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

**ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ**

όργανο ή δομή του Ιδρύματος. Αν η επίλυση του ζητήματος επιτευχθεί χωρίς την παραπομπή του στη Συνέλευση του Τμήματος, τότε η υπόθεση κλείνει.

Η προαναφερθείσα διαδικασία ακολουθείται και για την υποβολή ενστάσεων.

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

**2.3 Αποτέλεσμα διερεύνησης και προσδιορισμός τρόπου αντιμετώπισης παραπόνων.  
Στατιστική Επεξεργασία**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ, Πρόεδρος Τμήματος, ΟΜΕΑ, Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων

ΑΡΧΕΙΑ: Ε.5.3-02

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

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.

Με τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους η Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων συντάσσει έκθεση (Ε.5.3-02) που περιλαμβάνει (χωρίς την αναφορά προσωπικών δεδομένων) τα εξής στοιχεία:

- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους/τις φοιτητές/τριες στο Τμήμα.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία από το Τμήμα.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών που μετά την εξέτασή τους επιλύθηκαν από το Τμήμα ή το Ίδρυμα.

Η έκθεση διαβιβάζεται μέσω της Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜΕΑ) στη ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ για περαιτέρω επεξεργασία.

Η ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ προβαίνει σε στατιστική επεξεργασία των παραπόνων.

**ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ**

**2.4 Ενημέρωση του παραπονούμενου.**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ, Πρόεδρος Τμήματος, Επικεφαλής Υπηρεσίας

ΑΡΧΕΙΑ: Αλληλογραφία με τον παραπονούμενο

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Μόλις ολοκληρωθεί η διαχείριση του εκάστοτε παραπόνου ή ένστασης από τα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος, σύμφωνα με τα παραπάνω, και εντός χρονικού διαστήματος 30 ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της, ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται 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.

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 αρμόδιο με τα Ακαδημαϊκά Θέματα Αντιπρύτανη του Πανεπιστημίου για εκ νέου διευθέτηση.

**3 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ**

Καθ' όλη τη διάρκεια εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας

**4 ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ**

- Κανονισμός Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων Φοιτητών ΔΠΘ
- Ν.4957/21-07-2022 (ΦΕΚ 141 Α)

**5 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ - ΑΡΧΕΙΑ**

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ		ΧΡΟΝΟΣ ΦΥΛΑΞΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ
		ΕΝΤΥΠΟ	ΗΛΕΚΤΡ/ΚΟ		
E.5.3-01	Αίτηση Παραπόνων Φοιτητών		✓	Επ' άπειρο	Αρμόδιο Τμήμα

**ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ**

E.5.3-02	Έκθεση για τη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων		✓	Επ' άπειρο	ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ & Αρμόδιο Τμήμα
_____	Αρχείο Αλληλογραφίας με τους παραπονούμενους		✓	Επ' άπειρο	Αρμόδιο Τμήμα

**6 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ**

6.1 Η ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ είναι υπεύθυνη για τη σύνταξη και την αναθεώρηση της παρούσας Διαδικασίας.

**7 ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ**

7.1 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.

7.2 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.

**8 ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

9 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

