



**Τμήματα Χημείας (επισπεύδον),
Φυσικής και Μηχανολόγων Μηχανικών**

**Διατμηματικό Ξενόγλωσσο
Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Επιστήμη και Μηχανική Υλικών
Materials Science and Engineering**

δ.

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών**

Φεβρουάριος / 2026

Το διατμηματικό Ξενόγλωσσο Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών εφαρμόζει τον «Κανονισμό Λειτουργίας Μηχανισμού Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων Φοιτητών/Υποψήφιων Διδασκόντων του Α.Π.Θ.», ο οποίος συμπεριλαμβάνεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Α.Π.Θ., όπως εγκρίθηκε με την Απόφαση 3159/14.04.2025 της Συγκλήτου ΑΠΘ και δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 5130Β/26.09.2025.

Ακολούθως παρατίθεται αυτούσιο το εν λόγω Παράρτημα:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΔΙΔΑΚΤΟΡΩΝ ΤΟΥ Α.Π.Θ.

Άρθρο 1
Σκοπός

Σκοπός του παρόντος κανονισμού λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών/υποψηφίων διδασκόντων είναι η αποτελεσματική αντιμετώπισή τους, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών με φοιτητοκεντρική προσέγγιση και με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας και της ακεραιότητας.

Ως Παράπονο ορίζεται η εκδήλωση δυσαρέσκειας (προφορική ή γραπτή) από πλευράς του/της φοιτητή/τριας του Τμήματος/Π.Μ.Σ. ή υποψήφιου/ας διδάκτορα/ρισας λόγω διάψευσης των προσδοκιών του/της αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ως Ενσταση ορίζεται κάθε γραπτή και επίσημη διατύπωση αμφιβολίας ή αντίρρησης εκ μέρους του/της φοιτητή/τριας/υποψήφιου/ας διδάκτορα/ρισας για τη λήψη απόφασης του αρμόδιου οργάνου του Τμήματος/Π.Μ.Σ., σχετικά με το υποβαλλόμενο αίτημά του/της.

Άρθρο 2
Πεδίο Εφαρμογής

Ο κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων απευθύνεται σε ενεργούς/ές φοιτητές/τριες του πρώτου και δεύτερου κύκλου σπουδών και υποψήφιους/ες διδάκτορες/ρισες και αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας ή προβλήματος, όπως:

- Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης,
- Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- Ελλιπής καθοδήγηση φοιτητών/φοιτητριών από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού.
- Οι φοιτητές/τριες έχουν δικαιώματα και υποχρεώσεις, όπως περιγράφονται στον οικείο Κανονισμό Σπουδών. Επίσης, οφείλουν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/κη τους Σύμβουλο για καθοδήγηση και υποστήριξη σε θέματα που τους απασχολούν και σχετίζονται με τις σπουδές και τη φοίτησή τους.

Οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ρισες δύνανται να υποβάλλουν προφορικό ή γραπτό παράπονο όταν ενέργεια ή απόφαση μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου δε συνάδει με:

- τους κανονισμούς σπουδών και φοίτησης,
- τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τις προβλεπόμενες διαδικασίες, που αφορούν στην ακαδημαϊκή διδασκαλία και την έρευνα,
- την ορθολογική χρήση εγκαταστάσεων και υποδομών,
- την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων,
- την πρόποσα εργασιακή συμπεριφορά,
- την ίση μεταχείριση και ισότητα,
- την καταπολέμηση της παρενόχλησης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Ειδικότερα, οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ρισες μπορούν να εκφράζουν οποιαδήποτε παράπονο ή ένσταση σχετικά με τις σπουδές τους, ως ακολούθως:

- Για θέματα ακαδημαϊκού περιεχομένου σχετικά με τις σπουδές τους, οι φοιτητές/τριες, μπορούν να απευθύνονται στον/στην Ακαδημαϊκό/κη Σύμβουλο του Προγράμματος σύμφωνα με τις αρμοδιότητες του/της Ακαδημαϊκού/κης Συμβούλου.

- Για θέματα που απαιτούν τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών/τριών ή υποψηφίων διδασκόντων/ρισών και καθηγητών/τριών ή διοικητικών υπηρεσιών του Ιδρύματος, την τήρηση της νομιμότητας στο πλαίσιο της ακαδημαϊκής ελευθερίας, την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του Ιδρύματος οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ρισες μπορούν να απευθύνονται στον/στην Συνήγορο του Φοιτητή του Ιδρύματος σύμφωνα με τις αρμοδιότητες του/της Συνηγόρου του Φοιτητή. Ο/Η Συνήγορος του Φοιτητή συμβάλλει στο μέτρο του δυνατού στην υποστήριξη και αντιμετώπιση εκ μέρους των φοιτητών/τριών και υποψηφίων διδασκόντων/ρισών των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους είτε σε θέματα διοικητικής φύσης είτε σε σχέσεις με τους διδάσκοντες/ουσες ή τους/τις συμφοιτητές/τριες τους. Θέματα ουσίας ή περιεχομένου της διδασκαλίας ή βαθμολογίας δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του/της Συνηγόρου του Φοιτητή.

Το Γραφείο Συνηγόρου του Φοιτητή ενημερώνει εγγράφως ή και προφορικά το διδακτικό, ερευνητικό και διοικητικό προσωπικό ή/και τις αρμόδιες υπηρεσίες του πανεπιστημίου τις οποίες αφορά το παράπονο των φοιτητών/τριών ή των υποψηφίων διδασκόντων/ρισών.

- Για παραβιάσεις κανόνων δεοντολογίας και ποιότητας σπουδών, οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ρισες μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Ιδρύματος.

- Για θέματα που αφορούν έμφυλες διακρίσεις, οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ρισες μπορούν να απευθύνονται στην Επιτροπή Ισότητας των Φύλων και Καταπολέμησης των Διακρίσεων.

- Για θέματα που άπτονται της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, οι φοιτητές/τριες και οι υποψήφιοι/ες διδάκτορες/ρισες μπορούν να απευθύνονται στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO).

Στις ανωτέρω επιτροπές σκόπιμο είναι να ενημερώνεται και το Γραφείο του Συνηγόρου του Φοιτητή και να λαμβάνεται η γνώμη του, για την καλύτερη αντιμετώπιση του ζητήματος.

Άρθρο 3

Στάδια εξέτασης παραπόνων και ενστάσεων

Ο/Η φοιτητής/τρια ή ο/η υποψήφιος/α διδάκτορας/ρισα οφείλει να καταθέτει εγγράφως το παράπονο σε οποιοδήποτε στάδιο εξέτασής του, όπως περιγράφεται κατωτέρω.

Ο μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων/ενστάσεων ακολουθεί τα εξής στάδια:

Στάδιο 1: Απευθείας Επίλυση

Ακρόαση: Εξέταση παραπόνου του/της φοιτητή/τριας ή του/της υποψήφιου/ας διδάκτορα/ρισσας από μέλος του Τμήματος. Ο/Η φοιτητής/τρια ή ο/η υποψήφιος/α διδάκτορας/ρισα, αναφέρει το παράπονο σε μέλος Δ.Ε.Π./Ε.ΔΙ.Π./Ε.Τ.Ε.Π. (στον/στην υπεύθυνο/η καθηγητή/τρια ή στον/στη διδάσκοντα/ουσα του μαθήματος ή στον/στην Ακαδημαϊκό/κη Σύμβουλο) ή σε μέλος διοικητικού προσωπικού (στον/στην προϊστάμενο/νη γραμματείας), ανάλογα με τη φύση του παραπόνου. Το μέλος του Τμήματος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον φοιτητή/τρια ή υποψήφιο/α διδάκτορα/ρισα και προτείνει μία λύση. Στις περιπτώσεις όπου μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της απευθείας επίλυσης, ο/η φοιτητής/τρια ή ο/η υποψήφιος/α διδάκτορας/ρισα ενίσταται στην πρόταση επίλυσης ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εντός τριάντα (30) ημερών από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος, γραπτώς το παράπονο του/της στον/στην Ακαδημαϊκό/κη του Σύμβουλο ή στον/στην Συνήγορο του Φοιτητή.

Στάδιο 2: Επίσημη Επίλυση.**Διαμεσολάβηση:**

α. Διαδικασία διευκρίνισης από τον/την Ακαδημαϊκό/κη Σύμβουλο. Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τριας από τον/την Ακαδημαϊκό/κη του Σύμβουλο. Ο/Η Ακαδημαϊκός/κη Σύμβουλος εξετάζει το παράπονο σε συνεργασία με τον/την φοιτητή/τρια και προτείνει μία λύση. Στην κατεύθυνση αυτή, ο/η Ακαδημαϊκός/κη Σύμβουλος, κατά την κρίση του/της, επικοινωνεί και με άλλα μέλη του Τμήματος με σκοπό να ζητήσει τη συνδρομή τους, ως άλλωστε εκ των καθηκόντων τους οφείλουν, στην επίλυση του προβλήματος.

Την ίδια διαδικασία ακολουθεί και ο/η Συνήγορος του Φοιτητή. Αν το παράπονο δεν επιλύεται με αυτή τη διαδικασία και απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες, όπως επικοινωνία με πρόσωπα/όργανα ή θεσμούς έστω και εκτός πανεπιστημιακής κοινότητας, όπως αστυνομικές αρχές ή πανεπιστημιακές ή άλλες αρχές του εξωτερικού ή επικοινωνία γίνεται με αυτούς.

β. Διαδικασία διευκρίνισης από τον/την Συνήγορο του Φοιτητή. Η πρώτη επαφή ενδιαφερομένων με τον/την Συνήγορο του Φοιτητή μπορεί να είναι τηλεφωνική, με γραπτό μήνυμα ή με ηλεκτρονική αλληλογραφία. Η επαφή πρέπει να είναι επώνυμη. Οι ανώνυμες καταγγελίες δεν τυγχάνουν επεξεργασίας.

Αφού ληφθεί το παράπονο/αίτημα ακολουθεί επικοινωνία προφορική με το ενδιαφερόμενο πρόσωπο για διευκρινίσεις και λεπτομέρειες. Στη συνέχεια συμφωνείται η επικοινωνία με τα αρμόδια πρόσωπα ή και υπηρεσίες προς διευθέτηση του προβλήματος. Αν κριθεί ότι υπάρχει λόγος παρέμβασης αποστέλλεται επιστολή στον/στην οικείο/α καθηγητή/τρια ή Πρόεδρο ή άλλο αρμόδιο διοικητικό όργανο.

Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και από τον/την Συνήγορο του Φοιτητή για τις υποθέσεις που έχει αναλάβει.

Διοικητική εξέταση: Εξέταση του παραπόνου του/της φοιτητή/τριας από τον/την Πρόεδρο του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας

διαμεσολάβησης του/της Ακαδημαϊκού/κης Συμβούλου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει γραπτώς το παράπονο του/της στην Γραμματεία, με παραλήπτη τον/την Πρόεδρο του Τμήματος, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε. Ο/Η Πρόεδρος του Τμήματος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για εξέταση/διερεύνηση του προβλήματος. Δύναται, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, να καλέσει σε ακρόαση τον/την φοιτητή/τρια και να ζητήσει τη συνδρομή οποιουδήποτε μέλους ή οργάνου του Τμήματος ή του Ιδρύματος ή να παραπέμψει το παράπονο στη Συνέλευση του Τμήματος. Στις περιπτώσεις που ο/η Πρόεδρος παραπέμπει το παράπονο στη Συνέλευση Τμήματος, η απόφαση είναι οριστική και δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του τρίτου σταδίου της παρούσας διαδικασίας. Εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και αναλόγως της φύσης του προβλήματος και του επείγοντος του θέματος, ενημερώνεται αρμοδίως ο/η φοιτητής/τρια για την έκβαση των ενεργειών που έχουν γίνει και τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί σχετικά με το παράπονο.

Στάδιο 3: Ένσταση και Οριστική Επανεξέταση προβλήματος/παραπόνου.

Ένσταση: Εξέταση ένστασης από τη Συνέλευση Τμήματος.

Στις περιπτώσεις που μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διοικητικής εξέτασης του παραπόνου, ο/η φοιτητής/τρια ενίσταται για την επίλυση ή η κατάσταση εξακολουθεί να είναι προβληματική, τότε μπορεί να υποβάλει εκ νέου γραπτώς το παράπονό του/της στη Συνέλευση του Τμήματος ή την Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών, μέσω πρωτοκόλλου, χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων που αναφέρει μεταξύ άλλων και τη διαδικασία ακρόασης, διαμεσολάβησης και διοικητικής εξέτασης που ακολουθήθηκε. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο/η Πρόεδρος του Τμήματος έχει ήδη ζητήσει τη συνδρομή της Συνέλευσης Τμήματος στο στάδιο της Διοικητικής Εξέτασης, δεν δύναται ο/η φοιτητής/τρια να υποβάλει ένσταση και να κάνει χρήση του παρόντος βήματος της διαδικασίας. Η απόφαση που θα ληφθεί από τη Συνέλευση Τμήματος είναι οριστική.

Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και για τα παράπονα του Γραφείου του Συνηγόρου του Φοιτητή για τα οποία έχει συνταχθεί έκθεση/σύσταση προς τη Συνέλευση του Τμήματος.

Άρθρο 4**Δικαίωμα Ενημέρωσης**

Ο/Η φοιτητής/τρια ή ο/η υποψήφιος/α διδάκτορας/ρισα ενημερώνεται εγγράφως με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της σχετικά με τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για όποια ενέργεια ή απόφαση ελήφθη για το ζήτημά του/της. Σε περίπτωση που ο/η φοιτητής/τρια ή ο/η υποψήφιος/α διδάκτορας/ρισα δεν

λάβει ενημέρωση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην Αντιπρύτανη/ισσα Ακαδημαϊκών Υποθέσεων του Πανεπιστημίου για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου ή της ένστασής του/της.

Άρθρο 5

Προσωπικά Δεδομένα

Σε κάθε περίπτωση υποβολής παραπόνων ή ενστάσεων όπως και κατά τη σύνταξη σχετικών εγγράφων εφαρμόζονται οι ισχύουσες διατάξεις περί προστασίας

δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων του Α.Π.Θ.

Άρθρο 6

Μεταβατικές ρυθμίσεις

Η Συνέλευση του Τμήματος ή η Επιτροπή Προγράμματος Σπουδών είναι αρμόδια για την τήρηση και τη συμπλήρωση του παρόντος Κανονισμού καθώς και για κάθε σχετικό θέμα που θα πρέπει να εξειδικευθεί ή δεν έχει προβλεφθεί σε αυτόν.

Παραρτήματα

Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Παραπόνων

Αριθ. Αναφοράς:

ΠΡΟΣ:

Όνοματεπώνυμο:

Αρ. Μητρώου:

Έτος Σπουδών:

Τηλέφωνο/κινητό:

E-mail:

Ιδιότητα φοιτητή/τριας:	Προπτυχιακός/ή	☒
	Μεταπτυχιακός/ή	☐
	Υποψήφιος/α Διδάκτορας/ρισα	☐
Το παράπονο αφορά	Θέματα σπουδών	☐
	Φοιτητικά θέματα (σίτισης, στέγασης, κτλ)	☐
	Διοικητικά θέματα	☐
	Θέματα με διδάσκοντα/ουσα	☐
	Προσωπικά δεδομένα	☐
	Άλλο	☐

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

.....

.....

.....

.....

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για το σκοπό και μόνο της διαχείρισης του παρόντος παραπόνου	☐
---	--------------------------

Θεσσαλονίκη,

Ο/Η Αιτ.....

Υπόδειγμα Εντύπου Υποβολής Ενστάσεων

Αριθ. Πρωτ.:

(Συμπληρώνεται από τη Γραμματεία)

.....

ΕΝΣΤΑΣΗ

Του/Της (Ονοματεπώνυμο)..... με ΑΔΤ.....,
 αρ. Μητρώου, τηλέφωνο επικοινωνίας..... και
 e-mail.....

ΚΑΤΑ της απόφασης με αριθμό πρωτ.

(Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια την ένστασή σας)

.....

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ ΑΙΤΟΥΜΑΙ:

.....

Θεσσαλονίκη,

Ο/Η Υποβάλλων/ουσα την Ένσταση.....»

δ.

**Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού
διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών (eng)**

REGULATION FOR THE OPERATION OF THE

**COMPLAINTS AND APPEALS MECHANISM
FOR STUDENTS/DOCTORAL CANDIDATES OF THE A.U.TH.**

No. 3159/15-4-2025

Meeting of the Senate of the Aristotle University of Thessaloniki

Article 1

Purpose

The purpose of these Regulation governing the mechanism for handling complaints and appeals submitted by students and doctoral candidates is to ensure their effective management, with a view to the continuous improvement of the quality of educational and administrative services provided, adopting a student-centred approach and guided by the principles of transparency and integrity.

A *complaint* is defined as an expression of dissatisfaction (verbal or written) by a student of the School/Postgraduate Programme or a doctoral candidate, arising from unmet expectations regarding the quality of the services provided.

An *appeal* is defined as any written and formal expression of doubt or disagreement by a student or doctoral candidate concerning a decision taken by the competent body of the School/Postgraduate Programme in relation to a submitted request.

Article 2

Scope

The Regulation governing the operation of the complaints and appeals mechanism apply to active students of the first and second cycles of study, as well as doctoral candidates, and aim to resolve disputes or issues such as:

- Disagreements concerning matters of study and attendance.
- Inappropriate behaviour by a member of academic or administrative staff.
- Inadequate guidance provided to students by a member of academic or administrative staff.

Students have both rights and obligations, as described in the relevant Study Regulation. They are also encouraged to contact their Academic Advisor for guidance and support on matters related to their studies and attendance.

Students and doctoral candidates may submit verbal or written complaints when an act or decision by a member of the School or a collective body is not in accordance with:

- the study and attendance Regulation,
- the Code of Conduct and/or the procedures governing academic teaching and research,
- the rational use of facilities and infrastructure,
- the protection of intellectual property and copyright,
- appropriate professional conduct,
- equal treatment and equality,
- the prevention of harassment and sexual harassment.

In particular, students and doctoral candidates may raise complaints or objections relating to their studies as follows:

- For academic matters related to their studies, students may contact the Academic Advisor of the Programme, in accordance with the responsibilities of the Academic Advisor.
- For issues requiring mediation between students or doctoral candidates and teaching or administrative staff of the Institution, compliance with the law within the framework of academic freedom, addressing maladministration, and safeguarding the smooth operation of the Institution, students and doctoral candidates may contact the Student Ombudsman, in accordance with the responsibilities of the Student Ombudsman. The Student Ombudsman contributes, as far as possible, to supporting and addressing difficulties encountered by students and doctoral candidates during their studies, whether administrative in nature or related to their relationships with teaching staff or fellow students. Issues relating to the substance or content of teaching or assessment do not fall within the remit of the Student Ombudsman.

The Student Ombudsman's Office informs the relevant teaching, research and administrative staff and/or the appropriate University Schools concerned by the complaint, either in writing or verbally.

- For violations of rules of conduct and quality of studies, students and doctoral candidates may contact the Ethics Committee of the Institution.
- For issues related to gender discrimination, students and doctoral candidates may contact the Gender Equality and Anti-Discrimination Committee.
- For issues related to personal data protection, students and doctoral candidates may contact the Data Protection Officer (DPO).

It is advisable to inform the Office of the Student Ombudsman and seek its opinion when approaching the above committees, in order to address the issue in the most appropriate manner.

Article 3

Stages of Examination of Complaints and Appeals

The student or doctoral candidate must submit the complaint in writing at any stage of the process described below.

The complaints and appeals management mechanism consists of the following stages:

Stage 1: Direct Resolution

Hearing:

Examination of the complaint submitted by the student or doctoral candidate by a member of the School.

The student or doctoral candidate reports the complaint to a member of the teaching staff (the course instructor, professor in charge, or Academic Advisor) or to a member of the administrative staff (Head of the Secretariat), depending on the nature of the complaint. The member of the School examines the complaint in collaboration with the student or doctoral candidate and proposes a solution.

If, following the completion of the direct resolution process, the student or doctoral candidate disagrees with the proposed solution or the issue remains unresolved, they may submit the complaint in writing to their Academic Advisor or to the Student Ombudsman within thirty (30) days from the date on which the issue arose.

Stage 2: Formal Resolution

Mediation:

a. **Procedure handled by the Academic Advisor.** The Academic Advisor examines the complaint in collaboration with the student and proposes a solution. For this purpose, the Academic Advisor may, at their discretion, contact other members of the School in order to request their assistance in resolving the issue.

The same procedure applies when the complaint is handled by the Student Ombudsman. If the complaint is not resolved and further action is required, such as communication with bodies outside the University community (e.g. police authorities or foreign academic institutions), the necessary contact is undertaken.

b. **Procedure handled by the Student Ombudsman.** The initial contact between the interested parties and the Student Ombudsman may be made by telephone, text message or email. The complaint must be submitted with identification; anonymous complaints are not examined. Following receipt of the complaint, verbal communication with the person concerned takes place in order to clarify details. Subsequently, communication with the relevant individuals or services is agreed upon in order to resolve the issue. Where intervention is deemed necessary, a letter is sent to the relevant member of staff or competent administrative body.

Administrative Review: Review of the complaint by the Head of the School.

If, following mediation by the Academic Advisor, the student objects to the outcome or the issue remains unresolved, they may submit the complaint in writing to the Secretariat, addressed to the Head of the School, using the designated Complaints and

Appeals Submission Form. The form must include reference to the hearing and mediation stages that have taken place.

The Head of the School undertakes the necessary actions to examine and investigate the matter. Depending on the nature of the issue, the Head may invite the student to a hearing, seek the assistance of any member or body of the School or the Institution, or refer the matter to the School Assembly.

If the complaint is referred to the School Assembly at this stage, the decision of the Assembly is final and the student may not proceed to Stage 3.

Within a reasonable period of time, depending on the nature and urgency of the issue, the student is informed of the outcome and the decisions taken.

Stage 3: Appeal and Final Review

Appeal: Examination of the appeal by the School Assembly.

If, following the administrative review, the student disagrees with the outcome or the issue remains unresolved, they may resubmit the complaint in writing to the School Assembly or the Curriculum Committee, via protocol, using the designated Complaints and Appeals Submission Form, which must refer to the hearing, mediation and administrative review stages.

Where the Head of the School has already referred the matter to the School Assembly during Stage 2, the student may not submit an appeal under this stage.

The decision of the School Assembly is final.

The same procedure applies to complaints submitted to the Office of the Student Ombudsman for which a report or recommendation has been submitted to the School Assembly.

Article 4

Right to Information

The student or doctoral candidate shall be informed in writing, by any appropriate means, within thirty (30) days of submitting the complaint, of the actions taken and any decisions reached.

If no response is received within this time-frame, the student or doctoral candidate may contact the Vice-Rector for Academic Affairs of the University for further handling of the complaint or appeal.

Article 5

Personal Data

In all cases of complaints or appeals, and in the preparation of related documentation, the applicable provisions on personal data protection and the Personal Data Protection Policy of the Aristotle University of Thessaloniki shall apply.

Article 6

Transitional Provisions

The School Assembly or the Curriculum Committee shall be responsible for ensuring compliance with and the proper implementation of these Regulation, as well as for addressing any related matters not explicitly provided for herein.

Appendix

Sample Complaint Submission Form

Reference No:

TO

Full Name:

Registration No.:

Year of Study:

Telephone/Mobile:

E-mail:

Student status:	Undergraduate	☐
	Postgraduate	☐
	Doctoral candidate	☐
The complaint concerns:	Study issues	☐
	Student issues (catering, accommodation, etc.)	☐
	Administrative issues	☐
	Issues with teaching staff	☐
	Personal data	☐
	Other	☐

Please briefly and clearly describe the issue encountered or your complaint:

.....
.....

I expressly and unreservedly consent to the processing of my personal data solely for the purpose of handling this complaint.	☐
---	--------------------------

Thessaloniki,

Mr/Ms