

Complaint Procedure for Students

Introduction

^}u Ÿu •U •%}š]š• •š v À}µÆ•U šZ hv]À Æ•]šÇ } •v}š P š š }u%o]vš WÆ} µÆ]• }v }(šZ Á Ç• šZ hv]À Æ•]šÇ v }ÆÆ š v • š}X D}•š }u%o]vš• v Æ •}oÀ •]oÇ v <µ] loÇ ÁZ v šZ Z • v}š v }v]v šZ Á Ç]š •Z}µo v U ÁZ v šZ]• Z %o%o v•U šZ h }%o%o}Æšµv]šÇ š } %oµš šZ]vP• Æ]PZšX

z}µ v š l Ç}µÆ }u%o]vš •šÆ]PZš š } Ç}µÆ }oo P U u] %o Æ%o]v ÁZ š Z • P}v ÁÆ}vP ~• • Ÿ}v îí•X /(Ç}µ Æ v}š • Ÿ•. v}š Á vš š }vš š Ç}µÆ }oo P U u] %o Æš u vš U }Æ •µ%o%o}Æ u l ÁÆ]© v }u%o]vš µv Æ šZ]• WÆ} µÆ ~• • Ÿ}v îí• v • v K8 š } oš Á]šZX

À ÆÇ }u%o]vš šZ š šZ ^šµ vš }v µ š K8 Æ]À •]• P]À v š }v }vš š Á]šZ Ç}µ v l %o Ç}µ]v({Æu }(šZ Á Ç Ç}µÆ }u%o •l Ç}µÆ • D v P Æ <µ •Ÿ}v• v •l ({Æ µ%o š •X

• .Æ•š •š %o L Æ Ç}µÆ }u%o]vš Z • v Æ]À U šZ ^šµ vš v •• ÆÇU Z o%o Ç}µ š }• š }µš Ç}µÆ }u%o]vš]v Á Ç š }u l]š]vÀ •ŸP š }Æ š }o}}l š ~• • Ÿ}v îí•X

dZ ^šµ vš }v µ š K8 Á]oo • v Ç}µÆ }u%o]vš]Æ š oÇ š }šZ Æ }u%o]v]vP }µšX ~dZ]•]• oo -dZ Æ oÇ Z •}oµŸ}v ^š P -

z}µÆ]vÀ •ŸP š }Æ Á]oo Z À ðî Ç• š } ÁÆ]š Æ %o}Æš]vš } Ç}µÆ }u%o] š }u%o]vš•U]š u Ç š l o}vP Æ šZ v µš]vÀ •š }Pš š Æ•Z C } šÆÇ À ÆÇ Z Æ š } l %o š } šZ o]v X t Á]oo o š Ç}µ lv}Á](š Á]oo P]À Ç}µ v •Ÿu š }(Z}Á o}vP ÁWšZ]•lvšZ o Ç Á]oo X

X dZ]• WÆ} µÆ Z • v Á

X t}Æ • šZ š Æ]š o]]• v ~•µ Z • š ZComplainant• Æ]v šZ o •š • Ÿ}v }(šZ]• v

X dZ ^šµ vš }v µ š K8 u š ZComplainantZ •]•]o]šÇ C šZ]•]o]šÇ ComplainantZ]o

X } u % o] v v š • Ć Ć % š š } Z Ć š } š Z [Student](#) Ć •] š Ć – • } }
Behaviour in Appeals and Complaints

Whom is this Procedure for?

(1) d Z] • W Ć } μ Ć u Ć μ • Ć

(a) / v] Ā] [Students](#) V } Ć

(b) ' Ć } μ % [Students](#) Ā Z } Ā] • Z š } } u % o] v } μ š š Z • u u © Ć v Ā Z } i }] v š
} u % o] v š X

(2) t Z v P Ć [Students](#) • μ u] š • } u % o] v š U š Z h v] Ā Ć •] š Ć Ā] o o • l š Z P
} (š Z [Complainant](#) š } š • P Ć } μ % Ć % Ć • v š Ÿ Ā X d Z h v] Ā Ć •] š Ć Ā] o o
P Ć } μ % Ć % Ć • v š Ÿ Ā v Ć % š • š Z P Ć } μ % [Complainant](#) v š Ÿ Ā š } o
š Z P Ć } μ % X

What is this Procedure for?

(3) } u % o] v š • u Ć } μ š

(a) d Z h v] Ā Ć [Groups](#) Ć o ! Ÿ Ÿ Ć } v Ć o Ÿ } v š } u © [Student](#) V Ć Ć v P š Z

(b) d Z [Student's](#) Ć % Ć] v } (š Z [Service](#) % Ć Ć Ā] (Ć } Ć } v Z o (} (š Z h v] Ā

(c) v u] % Ć š u v š U } o o P U . v v • Ć Ā] U } Ć % Ć } (• •] } v o

(d) d Z < μ Ć } (• μ % Ć Ā] •] v U š Z Ć Ć v P u v š • (} Ć š Z] v P U } Ć
• • • u v š • X

What is this Procedure not for?

(4) d Z] • W Ć } μ Ć } • v } š } Ā Ć š Z (} o o } Ā] v P ~ (} Ć Ā Z] Z } š Z Ć h v
• Z } Ā v] v š Z o] v l • o } Ā • W

(a) % % o • Ć o Ÿ v P š } } Ć } (Ć u] v Ć • } Ć } š Z Ć Ć o Ā v š } u u] ©
š } Ć u] v Ÿ } v • U • • • u v š • % Ć P Ć • • } Ć P] v • š Ć % μ o •] } v } Ć Ć o
P Ć } μ v • ~] v o μ] v P] •] } v • } μ š [Academic Appeals Procedure](#) Ÿ •

(b) } u % o] v š •] v Ā } o Ā] v P [Misconduct](#) Ć [Student](#) [Student Discipline Procedure](#)

(c) [Complaints](#) Ć o Ÿ v P š } š Z Z Ā] } μ Ć } (v] v] Ā] μ o

(d) } u % o] v š •] v Ā } o Ā] v P [sexual violence](#) Ÿ } v } (

(e) } u % o] v š • } μ š u] • •] [Admissions Regulations](#)

(5)

(6) }u%o]vš u Ç u À v](o P o U }µÆšU }Æ šÆ] µv o %Æ}
](W}o]]vÀ •ŸP Ÿ}v]vš } u © Æ Æ o š š} šZ }u%o]vš]•]v
 Z}Á À ÆU šZ hv]À Æ•]šÇ Á]oo µ•µ ooÇ •µ•% v šZ]vÀ •ŸP Ÿ}v }(
 šZ o P o U }µÆšU }Æ šÆ] µv o %Æ}]vP• }Æ šZ W}o]]vÀ •ŸP

(7) Students Æ v}š % Æu]© š}]v]Ÿ š u}Æ šZ v }v (}Æu o %Æ} µÆ
 • u }Æ Æ o š u © Æ•X /(šZ]• } µÆ•U šZ ^ššStudents}v }w µ š K8 Á]

(a) dZ %o %Æ} %Æ] š %Æ} µÆ š} (}oo}ÁV }Æ

(b) dZ }Æ Æ]v ÁZ] Z šZ %Æ} µÆ • Æ š} (}oo}Á X

Support

8. tZ v %o %Æ} Complainant Ç • I À] (Æ}uW

(a) dZ Complainant's }oo P ^šµ v š ^µ%o %Æ}Æ š K8 V

(b) u] •š +V

(c) dZ ^šµ v š•– hv]]v ~ [Behavioural Discipline@Durham.ac.uk](mailto:BehaviouralDiscipline@Durham.ac.uk) ŠZ] Z }+ Æ•
]v %o v v š À] }Æ À} ÇX

(9) A Complainant Ç • I À] (Æ}u šZ ^šµ studentcases@durham.ac.uk
 }v }u%o]v š•– %Æ} µÆ • v %Æ} •••]v Æ o Ÿ}v š} šZ]• WÆ}

Representa on

(10) /v vÇ u ŸvP Z o Á]šZ hv]À Æ•]šÇ •ComplainantÆ•šžž• WÆP}Z š µÇ U
 }u%o v] Ç µÆÆ v š u u Æ }(šZ hv]À Æ•]šÇ }uuµv]šÇ }Æ '
 dZ hv]À Æ•]šÇ } • v}š v}Æu ooÇ %o Æu]š o P o Æ %Æ • v š Ÿ}v š
 Æ <µ •š• Ç }u%o]v v š• (}Æ o P o Æ %Æ • v š Ÿ}v š šZ u ŸvP•X
 %o Æu]š o P o Æ %Æ • v š Ÿ}v Á]oo š I v Ç šZ hv]À Æ•]šÇ ^ Æ
 v}u]v • v Á]ššZ hv]À Æ•]šÇ–••}o]• Æ Ÿ}vX

(11) dZ hv]À Æ•]šÇ } • v}š }v• Students}v• }•]vÆÇ(}Æv š o P o À]]
 Æ •%o š }(}u%o]v š Students]••vÆÇ}vÇ v š }•š](šZ Ç Z}}• š} }•}X

Principles of Complaints' In X i 2 veo d o s U α E ncip W e U h rev na Σ

(18)ComplainantsÁ]oo v}š]• À v š P U % v o]• U }Æ À] Ÿu]• (}Æ u
,}Á À ÆU šZ hv]À Æ•]šÇ Æ • Æ À • šZComplainant]Misconduct Ç}v P]v•š
šZComplainant]•]• o}•]v šZ }μÆ• }(v]vÀ •ŸP Ÿ}vX

(19)Ωφ\$σŕ°íúúσσ v ReviewersÁ]oo μ• šZ]Æ •š v À}μÆ• š} u š šZ o]v
WÆ} μÆ X /(]š • u• o]l oÇ šZ š Complainant]Á]oo v}š]v(}ÆšU U P]À v
Æ •}v•U v %Æ}À] Á]šZ Æ À]• š šZ š]• vŸ]% š (}Æ }u

(20) oo }u%o]vš• Á]oo oš Á]šZComplainants•Z}μXo ,}Á}Š ÆU

(a) d ZRespondent}(}u%o]vš ~ÁZ šZ Æ }μš v]v]À] μ o }Æ • Ÿ}v }(Æ]À }%Ç }(šZ }u%o]vš v Z • šZ Æ]PZš š} Æ •%}v š}]šV

(b) RespondentsÁ]oo]v(}Æu }(šZ }μš }u }(}u%o]všV

(c)£ŕŕo\$ tŕoŕ\$σ Á]oo }v•μoš](U]v Ωφ\$σŕ°íúúσσ }%]Æanel)(Ωφ\$σŕ°íúúσσ šZ]Æ
À] Á• }Æ }%]v]]v• u Ç Æ o À v š š} šZ]vÀ •ŸP Ÿ}v }(}u%o]vš

Resolving Complaints Directly

F>2.7 <019A>2211.9 <017E>03>106%016>16.1 Kp116F<0E <0006 <4 <019A>21.8 <811E0189>5.2 <000301 <000301

(g) /v]Ÿ š v]vÀ •ŸP Ÿ}v }(šZ }u‰o]všX

(24) tZ Ć Šmplaint Form] • • v š š} v % % Ć} % Ć] š % Ć • } v ~ } Ć U](š Z
š Z v } v] • • μ U š} % % Ć} % Ć] š % } % o •] v š Z } o o P U u]
• μ % % } Ć š • Ć À] Á Z] Z] • š Z • μ i š }(š Z } u % o] v š ~ • î ï ~ •

(b) d ZComplainantu Ç]vÀ]š š}]• μ•• šZ } u %&00/w\$>ŠŦŦŦ{%% ŠCE š }(šZ

(c) t]šZ]v îí Ç•U šZ }oo P 9] 3 •½À\$Ń_o_oom5(5(Ń)-2.2 (911E0150>5.6 <0

IR 0067 Z TawP } % E] ů [w • Ç ù P] b a 7 v à B à Q š E š ő A

(40) / (Reviewerμ % Z } o • } v } Œ u } Œ • % š • } (

x -Z À] Á Z %Receivers%}Ešv(X Z

x -^ Ć À]Students