

# Riktlinjer för hantering av klagomål inom utbildningen

## RIKTLINJER FÖR HANTERING AV KLAGOMÅL INOM UTBILDNINGEN

### Bakgrund

Enligt högskolelagen ska studenterna<sup>1</sup> ha rätt att utöva inflytande över utbildningen vid högskolorna och högskolorna ska verka för att studenterna tar en aktiv del i arbetet med att vidareutveckla utbildningen (HL 1 kap. 4 a §).

Studentkåren har det huvudsakliga ansvaret för att bevaka och medverka i utvecklingen av utbildningen och förutsättningarna för studier vid högskolan. Enskilda studenter kan även lämna in klagomål på utbildningen.

### Hantering av klagomål

Studenternas klagomål på t ex betygssättning, bemötande från lärare eller annan personal, handledning, kvaliteten på en viss kurs eller långa handläggningstider bör anmälas skriftligt till utbildningsledare för respektive utbildning eller till chefen för Utbildnings- och forskningsavdelningen i det fall klagomålet rör studieadministrativa frågor.

När klagomål inkommer till högskolan ska mottagaren alltid omhänderta klagomålet och i första hand hänvisa ärendet till respektive utbildningsledare.

Utbildningsledarna för respektive utbildning ska skyndsamt hantera inkomna klagomål och återföra eventuella beslut som berör klagomålet till studentgruppen. Det är viktigt att klagomål i första hand hanteras där problemen uppstått, d v s så nära verksamheten som möjligt.

Om handläggningen inte kan hanteras av utbildningsledaren p g a jäv eller andra omständigheter ska klagomålet lämnas över för handläggning av berörd enhetschef vid institutionen. Eventuella beslut som berör klagomålet fattas av prefekten.

Klagomål ska alltid hanteras med hänsyn till alla inblandades personliga integritet. Utbildningsledarna för programmen har ansvar för att i en god dialog med studentkåren utveckla utbildningen genom att förebygga och lösa problem för studenterna.

### Ärenden som inte omfattas av Riktlinjer för hantering av klagomål inom utbildningen

- Klagomål omfattar inte hanteringen av formella överklaganden, vilka styrs av särskilda nationella bestämmelser (HL 5 kap. § 1, HF 12 kap.).
- Klagomål omfattar inte heller diskrimineringsärenden som hanteras i *Riktlinjer vid diskriminering* och *Riktlinjer vid kränkande särbehandling*.
- Klagomål omfattar inte GIH:s arbete med kursvärderingar eller utbildningsutvärderingar då dessa behandlas i enlighet med beslutad ordning, *Riktlinjer för kvalitetssäkring av kurser* och *Riktlinjer för kvalitetssäkring av program*.

---

<sup>1</sup> Med student avses den som är antagen till och bedriver högskoleutbildning och med doktorand en student som är antagen till och bedriver utbildning på forskarnivå (HF 1 kap. 4 §)

### **Handlägningsordning för klagomål inom utbildningen**

1. Klagomål kan lämnas in till högskolan i olika former (brev, mejl, telefonmeddelande, tjänsteanteckning, etc.) men bör anmälas skriftligen.
2. Alla klagomål hålls ordnade så att det utan svårighet kan fastställas att de har inkommit till högskolan. Ärenden som bedöms vara av tillfällig eller ringa karaktär diarieförs inte.
3. Utbildningsledarna för respektive utbildning alternativt chefen för Utbildnings- och forskningsavdelningen i det fall klagomålet rör studieadministrativa frågor ska skyndsamt handlägga klagomålet. Studentkårerna kan om studenterna begär det biträda studenterna i ärendet. Prefekten beslutar i ärendet efter föredragning av utbildningsledaren.
4. I de fall handläggningen inte kan hanteras av utbildningsledaren p g a jäv eller andra omständigheter ska klagomålet lämnas över för handläggning av berörd enhetschef vid institutionen. Prefekten beslutar i ärendet efter föredragning av enhetschef.
5. Utbildningsledaren (eller i förekommande fall enhetschef) återför beslut som berör klagomålet till aktuell studentgrupp.
6. Klagomål ska avslutas med ett beslut om åtgärd eller ingen åtgärd.
7. Handlingar i ärenden som bedöms vara av tillfällig eller ringa karaktär, s k enkla förfrågningar, gallras senast två år efter avslut.
8. Handlingar i ärenden som inte bedöms vara av tillfällig eller ringa karaktär diarieförs och bevaras.