

RIKTLINJE

Diarienummer: GIH 2022/267
Ersätter Dnr: GIH 2018/479
Datum: 2022-05-31
Beslutat av: Rektor
Beslutsdatum: 2022-06-14
Giltighetstid: Tills vidare

1(3)

Riktlinjer för hantering av klagomål inom utbildningen

RIKTLINJER FÖR HANTERING AV KLAGOMÅL INOM UTBILDNINGEN

Bakgrund

Enligt högskolelagen har studenterna¹ rätt att utöva inflytande över utbildningen och högskolorna ska verka för att studenterna tar en aktiv del i arbetet med att vidareutveckla utbildningen (Högskolelagen (1992:1434) 1 kap. 4 a §). Sådant studentinflytande sker genom högskolans reguljära beslutsprocesser och ordning för kvalitetssäkring och uppföljning.

Enligt Standarder och riktlinjer för kvalitetssäkring inom det europeiska området för högre utbildning (ESG) Standard 1:3 ska högskolorna som en del av ett studentcentrerat förhållningssätt till undervisning och lärande även ha tillämpliga rutiner för att ta emot och hantera klagomål från studenter.

Denna riktlinje beskriver rutiner för hantering av klagomål som berör utbildningen. Klagomål som avses är exempelvis bemötande från lärare, handledning, kvaliteten på en viss kurs eller långa handläggningstider.

Ansvar

Rektor har det övergripande ansvaret för att studenter ges möjlighet att utöva inflytande över utbildningen och studenternas situation vid högskolan. Inom förvaltningen har förvaltningschef ansvar för studentinflytande och dess former. Utbildnings- och forskningsnämnden (UFN) omhändertar klagomål inom utbildningen som studerande- och doktorandrepresentanter lyfter inom ramen för högskolans kvalitetsarbete.

Institutionernas prefekter har av rektor delegerats ansvaret för utformning, planering och genomförande av utbildning (Rektorsbesluts- och delegationsordning, GIH 2022/42). Prefekt ansvarar för arbets- och studiemiljön för samtliga inblandade parter i ett ärende rörande klagomål. Det inkluderar både om en anställd är föremål för klagomålet samt den eller de studenter som lämnat klagomålet.

Hantering av klagomål

Innan en student eller studentgrupp anmäler ett klagomål bör problemet först ha försökt att lösas i dialog med aktuell examinator, kursansvarig, studierektor, eller annan ansvarig.

Om studenten eller studentgruppen inte upplever att problemet löses eller av andra skäl vill anmäla ett klagomål bör detta anmälas skriftligt för att underlätta hantering och återföring av eventuella åtgärder.

I klagomålet bör det anges vad klagomålet rör samt de sakliga omständigheter som ligger till grund för klagomålet. I det fall klagomålet lämnas anonymt kommer det hanteras utifrån de uppgifter som finns och eventuell återkoppling till aktuell student eller studentgrupp kommer inte vara möjlig.

Vid anmälan av klagomål följs hanteringsordningen nedan.

¹ 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 (Högskoleförordningen (1993:100) 1 kap. 4 §)

Hanteringsordning vid klagomål

1. Klagomål lämnas skriftligt till registrator@gih.se ställd till prefekt för den institution som ansvarar för den utbildning eller det förhållande klagomålet gäller.
2. Prefekt överlämnar klagomålet till berörd studierektor eller biträdande prefekt. De regler om jäv som finns i förvaltningslagen (2017:900) 16–18 § ska beaktas i beredning och eventuella beslut. Studentkåren kan om studenter begär biträda i ärendet.
3. Studierektor eller biträdande prefekt bereder skyndsamt klagomålet och föreslår åtgärder till prefekt.
4. Prefekt beslutar om eventuella åtgärder i ärendet.
5. Åtgärder eller eventuella beslut återförs till den student eller den studentgrupp som lämnat klagomålet.
6. Handlingar i ärenden som inte bedöms vara av tillfällig eller ringa karaktär diarieförs och bevaras.

Om en student eller studentgrupp uppfattar att anmälda klagomål inte omhändertas eller problem inte löses vid högskolan kan klagomålet anmälas till Universitetskanslersämbetet som har tillsyn över universitet och högskolor. Instruktioner om anmälan finns på UKÄ:s hemsida.

Avgränsningar

Denna riktlinje hanterar klagomål inom utbildningen och inte formella överklaganden av beslut som regleras i Högskoleförordningen 12 kap. §2. Hanteringen av överklaganden sker enligt Riktlinjer för överklagan (GIH 2018/345).

Beträffande klagomål som avser betyg gäller att betygsbeslut inte kan överklagas. En student har dock enligt Förvaltningslagen (2017:900) §§ 36–38 och Högskoleförordningen (1993:100) 6 kap. §§ 23–24 möjlighet att begära rättelse eller omprövning av beslut. Det sker enligt Riktlinjer för kurser, utbildningsprogram och examination på grund- och avancerad nivå (GIH 2022/84).

Beträffande anmälningar som rör trakasserier eller diskriminering hänvisas till Riktlinjer vid kränkande särbehandling (GIH 2016/495) eller Riktlinjer vid diskriminering – för studenter och anställda (GIH 2021/179).

Klagomål som rör studiemiljö kan anmälas till högskolans studerandeskyddsombud som bevakar studenternas arbetsmiljö (GIH 2020/251).

Synpunkter på kurser och utbildningsprogram kan även lämnas i kurs- och programvärderingar i slutet av genomgången kurs eller program (se Riktlinjer för kvalitetssäkring och uppföljning av kurser och program, GIH 2022/85).