



# Anvisningar för frågor och klagomål från studenter

Dessa anvisningar har fastställts av rektor 2021-10-12 och träder i kraft samma datum.

Dnr HS 2021/840

## Innehållsförteckning

1	Allmänt .....	3
2	Förhållningssätt .....	3
3	Frågor och klagomål via formella grupper.....	3
4	Rutiner för vissa typer av frågor och klagomål .....	4
5	Övriga frågor och klagomål.....	4
	5.1 Ansvarig lärare .....	4
	5.2 Verksamhetsstödet.....	5
6	Möjlighet att föra ett ärende vidare .....	5
	6.1 Avdelningschef eller prefekt vid institution .....	5
	6.2 Rektor.....	6
	6.3 Ansvarsordningen.....	6
7	Anmälan till UKÄ .....	7
8	Uppföljning .....	7
9	Dokumentet gäller från .....	7
	Bilaga: Rutiner för vissa typer av frågor och klagomål .....	8

## 1 Allmänt

Studenterna har, enligt högskolelagen, rätt att utöva inflytande över utbildningen<sup>1</sup>. Olika former av studentinflytandet vid Högskolan i Skövde (Högskolan) beskrivs generellt i Anvisningar för studentinflytande. I dessa anvisningar beskrivs den del av studentinflytandet som rör frågor och klagomål från studenter.

Studentkåren kan ge en student stöd i kontakterna med de funktioner som anges i anvisningarna. Studentkårens representanter kan även, om en student så önskar, direkt föra studentens talan i ett ärende.

Anvisningarna gäller för frågor och klagomål från studenter inom utbildning på grundnivå och avancerad nivå samt inom behörighetsgivande utbildning. Inom utbildning på forskarnivå finns andra kontaktvägar för frågor och klagomål från studenter, främst via handledare och berörd studierektor inom utbildning på forskarnivå.

## 2 Förhållningssätt

Frågor och klagomål från studenter ses som viktig information som utgör underlag för utveckling av Högskolans verksamhet. Oavsett om studentens klagomål är berättigade eller inte ska studenten tas på allvar och få ett korrekt och respektfullt bemötande.

Avkall ska inte göras relaterat till de krav och regler som rör specifik utbildning eller högskoleutbildning generellt. Högskolans resurser måste också användas ändamålsenligt vilket kan innebära begränsningar när det gäller möjlighet till individanpassade lösningar. I de fall en osäkerhet finns rörande tolkning och tillämpning av krav och regler ska samråd ske mellan olika funktioner och, vid behov, med funktionen som ansvarar för övergripande studenträttsliga frågor vid rektors kansli, se avsnitt 6.

Inom ramen för de krav, regler och begränsningar som finns ska ett studentcentrerat förhållningssätt tillämpas, dvs. studentens bästa ska stå i fokus. Ett sådant förhållningssätt har sin grund i omtanke, ett av de tre värdeord som lyfts fram i Högskolans utvecklingsplan.

## 3 Frågor och klagomål via formella grupper

Frågor av övergripande karaktär för Högskolans verksamhet behandlas inom ramen för olika formella grupper (organ). En webbaserad förteckning över grupperna, "Nämnder, råd och andra organ", finns tillgänglig på Högskolans externa webbplats, Medarbetarportalen och Studentportalen.

---

<sup>1</sup> Högskolelagen 1 kap 4 a§: Studenterna skall ha rätt att utöva inflytande över verksamheten vid högskolorna. Högskolorna skall verka för att studenterna tar en aktiv del i arbetet med att vidareutveckla utbildningen.

Studenterna har möjlighet att föra fram frågor och klagomål i de formella grupperna via Studentkårens representanter.

## 4 Rutiner för vissa typer av frågor och klagomål

För vissa frågor och klagomål som rör studentens utbildning finns fastställda rutiner, enligt nationell och lokal reglering. Ärenden där sådana rutiner finns är till exempel omprövning av betyg eller beslut om att en sökande inte uppfyller behörighetskraven för antagning till en utbildning.

I bilaga finns en förteckning över ärenden med fastställda rutiner. Information om rutinerna för frågor och klagomål i de olika ärendena finns i styrdokument samt på Studentportalen.

Beslut i ärenden med fastställda rutiner fattas av olika funktioner inom Högskolan, till exempel antagningshandläggare eller examinator. Beslutsmandatet utgår från nationell eller lokal reglering. Detta innebär att besluten inte kan omprövas eller överprövas av funktionernas chefer, rektor eller annan instans vid Högskolan. I vissa fall kan besluten överklagas till Överklagandenämnden för högskolan<sup>2</sup>. Beslutet innehåller då en överklagandehänvisning.

Om en student har klagomål som rör själva ärendehantering, dvs. om studenten anser att ett ärende inte har behandlats på ett korrekt sätt, kan ärendet föras vidare till ansvarig funktions chef, se avsnitt 6. Exempel på detta kan vara om studenten anser att nationell eller lokal reglering inte har följts.

## 5 Övriga frågor och klagomål

I de fall det inte finns en fastställd rutin för hantering av frågor och klagomål bör ansvarig lärare eller ansvarig funktion inom verksamhetsstödet kontaktas.

Om studenten är osäker på vilken lärare eller funktion som ansvarar för frågan – eller om det finns en fastställd rutin för ärendet – kan kontakt tas med Studentservice, Högskolans gemensamma studentexpedition.

### 5.1 Ansvarig lärare

Om en fråga eller ett klagomål rör undervisning och/eller examination inom en specifik kurs hänvisas i första hand till ansvarig lärare. Ansvarig lärare är i första hand berörd, undervisande lärare.

---

<sup>2</sup> Överklagandenämnden för högskolan är en myndighet som har till uppgift att pröva överklaganden av vissa beslut fattade inom högskolan och yrkeshögskolan.

I andra hand kontaktas kursansvarig lärare. Gäller frågan examination rekommenderas kontakt med examinator.

Om studenten följer ett utbildningsprogram och ärendet är relaterat till programstudierna ska studenten kontakta programansvarig lärare.

*Samråd med ämnesföreträdare, ämnesansvarig lärare och utbildningskommitté*

Ansvariga lärare kan vid vissa frågor samråda med berörd ämnesföreträdare eller ämnesansvarig lärare. Sådant samråd måste alltid ske om studentens frågor och klagomål rör kvaliteten inom utbildningen.

Frågor som rör generella kvalitetsaspekter relaterade till kursplaner och utbildningsplaner kan även behandlas i utbildningskommittéerna. Kommittéerna – som utgörs av ämnesföreträdare och ämnesansvariga lärare inom närliggande ämnen – fastställer och reviderar kursplaner samt reviderar utbildningsplaner. I varje kommitté finns två studentrepresentanter.

## **5.2 Verksamhetsstödet**

Om en fråga eller ett klagomål rör studier och studiemiljö generellt – och inte direkt undervisning och examination inom en specifik kurs – kan kontakt tas med berörd funktion inom Högskolans verksamhetsstöd. En sådan fråga kan till exempel röra rutiner vid salstentamen eller Högskolans IT-system.

Vid behov kan Studentservice förmedla kontakt till rätt funktion.

## **6 Möjlighet att föra ett ärende vidare**

Skulle problem kvarstå efter kontakt med ansvarig lärare eller funktion inom verksamhetsstödet kan ärendet föras vidare, enligt den ansvarsordning som följer av Högskolans arbetsordning och underliggande organisations- och delegationsdokument.

I avsnitten som följer beskrivs kontaktväg för frågor och klagomål som en student vill föra vidare, om ärendet inte lösts av ansvariga lärare<sup>3</sup>.

### **6.1 Avdelningschef eller prefekt vid institution**

Högskolans utbildning bedrivs vid institutioner som i sin tur är indelade i avdelningar. Om en fråga inte går att lösa via direktkontakt med ansvarig lärare ska studenten vända sig till avdelningschefen vid berörd avdelning på institutionen.

---

<sup>3</sup> Om frågan eller klagomålet rör ett problem som inte lösts inom verksamhetsstödet kan Studentservice förmedla kontakt till ansvarig chef.

I de fall frågan rör fler än en institution bör samråd ske mellan samtliga berörda avdelningschefer innan svar lämnas till studenten. Exempel på sådant ärende är om frågan rör en programkurs som inte ges vid den institution där programmet hör hemma.

Då avdelningscheferna till stor del har ansvar för det operativa arbetet vid institutionen kan de flesta frågor lösas på denna nivå. Om en lösning inte nås kan frågan föras vidare till prefekten, den funktion som är chef över hela institutionen. Om frågan rör flera institutioner ska samråd ske mellan samtliga berörda prefekter.

#### *Samråd med fakultetsnämnd och rektors kansli*

Om studentens frågor och klagomål rör kvaliteten inom utbildningen kan avdelningschef och prefekt samråda med fakultetsnämnden, via dekan och prodekan (ordföranden och vice ordföranden i nämnden).

Vid rektors kansli finns en särskild funktion som handlägger övergripande studenträttsliga frågor. Vid behov kan avdelningschef och prefekt samråda med denna funktion.

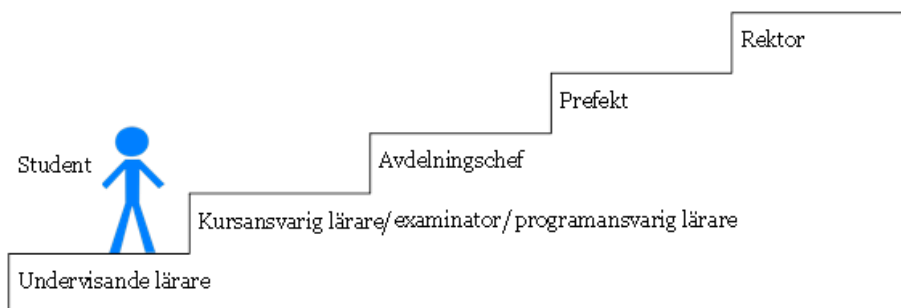
## 6.2 Rektor

I de fall ett problem skulle kvarstå efter kontakt med prefekt kan en student föra frågan vidare till rektor. Rektor utreder då ärendet med stöd av den funktion vid rektors kansli som ansvarar för övergripande studenträttsliga frågor (se ovan). Om ärendet rör kvalitet inom utbildningen kan samråd ske med fakultetsnämnden (se ovan).

Ärenden som lämnas till rektor men som inte först har behandlats vid institution lämnas direkt över till ansvarig avdelningschef.

## 6.3 Ansvarsordningen

Ansvarsordningen som beskrivs ovan kan illustreras i form av en trappa vilket framgår av figur 1.



**Figur 1.** Ansvarsordning enligt Högskolans organisations- och delegationsdokument

Ansvarsordningen bör respekteras. Om ett ärende lämnas till en högre instans än den som anges i ansvarsordningen förs det direkt över till den ansvariga funktionen. Ett ärende kan i vissa fall nå ett stort antal funktioner på samma gång, till exempel via e-post från en student. I sådana fall bör de kontaktade direkt hänvisa studenten till den ansvariga funktionen.

## **7 Anmälan till UKÄ**

Flertalet av de frågor och klagomål som studenter framför behandlas bäst vid Högskolan – och med fördel så verksamhetsnära och så långt ned i organisationen som möjligt. För studenten innebär det ofta en snabb lösning och för Högskolans del kan det innebära att eventuella brister i verksamheten direkt kan rättas till (se avsnitt 8 nedan).

Om en student anser att Högskolan brutit mot någon lag eller regel inom högskoleområdet finns dock alltid möjlighet att göra en anmälan till Universitetskanslersämbetet (UKÄ). UKÄ har tillsyn över universitet och högskolor med studenternas rättssäkerhet i fokus. Mer information om anmälan till UKÄ finns på myndighetens webbplats ([www.uka.se](http://www.uka.se)).

## **8 Uppföljning**

Ärenden som rör frågor och klagomål från studenter ska systematiskt följas upp, som underlag för utveckling av verksamheten. Uppföljningen ska ske på olika nivåer, som en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Särskilt fokus ska läggas vid upprepade klagomål inom samma område vilket kan innebära behov av åtgärder från Högskolans sida.

Studentkåren sammanställer varje år en särskild skrivelse, studentkårsskrivelsen. I skrivelsen åskådliggörs styrkor och utvecklingsmöjligheter för Högskolans verksamhet, ur ett studentperspektiv. Studentkårsskrivelsen följs kontinuerligt upp av Högskolan, enligt särskilda rutiner.

## **9 Dokumentet gäller från**

Dokumentet gäller från 2021-10-12 och ersätter Anvisningar för frågor och klagomål från studenter (dnr HS 2018/871).

## **Bilaga: Rutiner för vissa typer av frågor och klagomål**

För vissa typer av frågor och klagomål som rör studentens utbildning finns fastställda rutiner:

### *Ärenden som rör antagning, anstånd och studieuppehåll*

- beslut om att en sökande inte uppfyller behörighetskraven för antagning till en utbildning
- avslag på en sökandes ansökan om undantag från behörighetskrav för antagning till en utbildning
- avslag på en sökandes ansökan om anstånd med att påbörja studierna
- avslag på en students ansökan om studieuppehåll med platsgaranti

### *Ärenden som rör examination och betygsättning*

- ansökan om rättelse av betyg
- ansökan om omprövning av betyg
- ansökan om byte av examinator

### *Ärenden som rör kursbevis, examensbevis och tillgodoräknande*

- beslut om tillgodoräknande av utbildning eller yrkesverksamhet
- avslag på begäran att få examensbevis eller kursbevis

### *Ärenden som rör lika villkor*

- anmälan om diskriminering, trakasserier och kränkningar
- avslag på ansökan om särskilt pedagogiskt stöd

### *Ärenden som rör studieavgift*

- begäran om återbetalning av studieavgift

Information om rutinerna finns i styrdokument samt på Studentportalen.