



## **Anvisningar för frågor och klagomål från studenter**

Anvisningarna är fastställda av rektor den 20 november 2018 och träder i kraft samma datum.

Dnr HS 2018/871

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Allmänt</b> .....	3
<b>2</b>	<b>Förhållningssätt</b> .....	3
<b>3</b>	<b>Frågor och klagomål via grupper på central ledningsnivå</b> .....	4
<b>4</b>	<b>Fastställda rutiner för vissa typer av frågor och klagomål</b> .....	4
<b>5</b>	<b>Övriga frågor och klagomål</b> .....	5
5.1	Ansvarig lärare .....	5
5.2	Verksamhetsstödet .....	5
<b>6</b>	<b>Möjlighet att föra ett ärende vidare</b> .....	5
6.1	Avdelningschef och prefekt vid institution .....	5
6.2	Rektor .....	6
6.3	Respekt för ansvarsordningen .....	6
<b>7</b>	<b>Anmälan till UKÄ</b> .....	6
<b>8</b>	<b>Uppföljning</b> .....	7
<b>9</b>	<b>Ikraftträdande</b> .....	7
	Bilaga 1: Kontaktvägar för frågor och klagomål från student .....	8
	Bilaga 2: Kontaktvägar mellan Högskolan och Studentkåren .....	10

## 1 Allmänt

Studenterna har, enligt Högskolelagen, rätt att utöva inflytande över utbildningen<sup>1</sup>. Enligt Högskolan i Skövde (Högskolan) är studentinflytande en mycket viktig kvalitetsaspekt. Högskolan ser därför mycket positivt på att studenterna tar en aktiv del i arbetet med utvecklingen av verksamheten. I *Utvecklingsplan för Högskolan i Skövde 2017-2022* finns flera mål som rör utvecklat studentinflytande.

Studentinflytande kan utövas på många olika sätt. Studenterna ingår i Högskolans olika organ och grupper, via studentrepresentanter som utses av Studentkåren i Skövde (Studentkåren)<sup>2</sup>. Vidare inbjuds studenter som följer ett utbildningsprogram att delta i programrådsträffar, programträffar och liknande. Enkäter skickas ut för att inhämta studenternas synpunkter, främst inom ramen för kursutvärderingar, programutvärderingar och studentbarometrar .

Utöver dessa mer formaliserade sätt att påverka ska det också vara möjligt för enskilda studenter att ställa frågor, bidra med synpunkter på verksamhetens utveckling, föra fram någon annan åsikt eller klaga på något. I dessa anvisningar ges en samlad beskrivning av de olika kontaktvägar som finns för studenter vid Högskolan. Kontaktvägarna sammanfattas i bilaga 1.

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. Kontaktvägar för frågor och klagomål som kanaliseras vid Studentkåren beskrivs i bilaga 2.

Anvisningarna gäller för frågor och klagomål från studenter inom utbildning på grundnivå och avancerad nivå samt inom behörighetsgivande förutbildning. 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.

---

<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.

<sup>2</sup> Samarbetet mellan Högskolan och Studentkåren regleras i ett särskilt avtal som regelbundet förnyas.

### **3 Frågor och klagomål via grupper på central ledningsnivå**

På central ledningsnivå behandlas frågor av övergripande karaktär för Högskolans verksamhet inom ramen för olika grupper (organ). Studenterna har möjlighet att föra fram frågor och klagomål på denna nivå via Studentkårens representanter.

#### *Styrelsen*

Styrelsen är Högskolans högsta beslutande organ. Styrelsen har det övergripande ansvaret för Högskolans verksamhet och i styrelsen behandlas långsiktiga och övergripande frågor. I styrelsen finns studenterna representerade med tre ledamöter.

#### *Rektors ledningsgrupp, kvalitetsråd och beslutsmöten*

Rektor ansvarar för ledningen av verksamheten närmast under styrelsen. Studenterna är representerade i rektors ledningsgrupp, rektors kvalitetsråd samt vid rektors beslutsmöten.

#### *Fakultetsnämnden*

Högskolans kollegiala organ, fakultetsnämnden, har det övergripande ansvaret för kvalitet inom utbildning och forskning. Fakultetsnämnden har tre student-representanter.

### **4 Fastställda 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 1 finns en förteckning över ärenden med fastställda rutiner. Information om rutinerna för frågor och klagomål i de olika ärendena finns på Högskolans webbplats och i relevanta styrdokument.

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>3</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.

---

<sup>3</sup> Överklagandenämnden för högskolan är en myndighet som har till uppgift att pröva överklaganden av vissa beslut fattade inom högskolan och yrkeshögskolan.

## 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 examination inom en specifik kurs hänvisas i första hand till ansvarig lärare. Ansvarig lärare är i första hand *berörd, undervisande lärare*. 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 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>4</sup>.

### 6.1 Avdelningschef och 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>4</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).

## **6.3 Respekt för ansvarsordningen**

Ansvarsordningen som beskrivs ovan 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. Studentkårsskrivelserna följs kontinuerligt upp av Högskolan, som en del i det systematiska kvalitetsarbetet<sup>5</sup>.

## 9 Ikraftträdande

Dessa anvisningar träder ikraft den 20 november 2018 och ersätter då tidigare anvisningar från december 2014 (dnr HS 2014/827).

---

<sup>5</sup> Uppföljning av studentkårsskrivelsen utgör en aktivitet som beskrivs i styrdokumentet *Kvalitetssystem för utbildning*

## **Bilaga 1: Kontaktvägar för frågor och klagomål från student**

Nedan beskrivs hur den enskilde studenten kan kontakta Högskolan vid olika typer av frågor och klagomål. I samtliga ärenden kan studenten få stöd av Studentkåren.

### **Fastställda rutiner för vissa typer av frågor och klagomål**

För vissa typer av frågor och klagomål som rör studentens utbildning finns fastställda rutiner. Information om rutinerna finns på Högskolans webbplats.

#### *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 omprovning 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

Beslut i dessa ärenden fattas av olika funktioner inom Högskolan, till exempel antagningshandläggare eller examinator. Beslutsmandatet utgår från nationell eller lokal reglering. Detta innebär att besluten inte kan överprövas av chefer, rektor eller annan funktion vid Högskolan.

I vissa fall kan besluten överklagas till Överklagandenämnden för högskolan. Beslutet innehåller då en överklagandehänvisning.

Möjlighet finns också att klaga på själva ärendehanteringen, dvs. om studenten anser att ett ärende inte har behandlats på ett korrekt sätt. Exempel på detta kan vara om studenten anser att nationell eller lokal reglering inte har följts. Ärendet kan då föras vidare till ansvarig chef, se nedan.

### **Övriga frågor och klagomål**

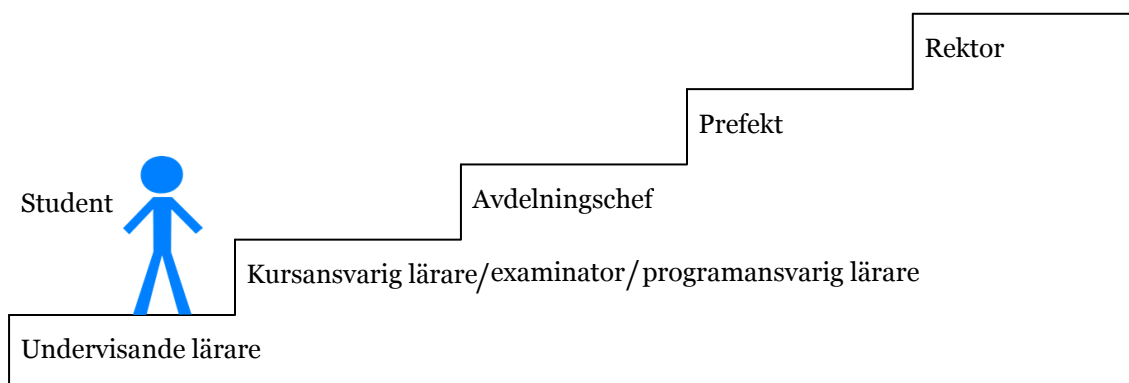
I de fall det inte finns en fastställd rutin för hantering av frågor och klagomål bör ansvarig lärare eller ansvarig funktion inom verksamhetsstödet kontaktas.

Om studenten är osäker på vilken lärare eller funktion som ansvarar för frågan – eller om det finns en fastställd rutin för ärendet (se ovan) – kan kontakt tas med Student-service, Högskolans gemensamma studentexpedition.



## Möjlighet att föra ett ärende vidare

Skulle ett problem kvarstå efter kontakt med lärare kan ärendet föras vidare, enligt den ansvarsordning som beskrivs i figur 1<sup>6</sup>.



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

Om frågorna eller klagomålen rör kvalitet inom utbildningen ska ansvarig lärare samråda med ämnesföreträdare eller ämnesansvarig lärare. Samråd kan även ske med berörd utbildningskommitté.

Om ärendet lämnas vidare till avdelningschef, prefekt eller rektor kan dessa funktioner samråda med fakultetsnämnden och/eller funktionen med ansvar för övergripande studenträttsliga frågor vid rektors kansli.

---

<sup>6</sup> Om frågan eller klagomålet rör ett problem som inte lösts inom verksamhetsstödet kan Studentservice förmedla kontakt till ansvarig chef.

## Bilaga 2: Kontaktvägar mellan Högskolan och Studentkåren

Som framgår i de första avsnitten av dessa anvisningar (*Anvisningar för frågor och klagomål från studenter*) representeras studenterna ofta av *Studentkåren i Skövde* (Studentkåren). Studentkåren, som är en viktig kanal för studentinflytande, arbetar bland annat med utbildningsbevakning och frågor som rör studiemiljön.

Studentkåren har representanter i Högskolans olika organ och grupper, enligt vad som anges i det samarbetsavtal som finns upprättat. Om beslut fattas av en enskild befattningshavare sker samråd med Studentkåren vid frågor som är av principiell karaktär eller av särskilt intresse för studenterna<sup>7</sup>.

En enskild student – eller grupper av studenter – kan ta hjälp av Studentkåren i kontakterna med olika funktioner vid Högskolan. Studentkårens representanter kan även, om en student så önskar, direkt föra studentens talan i ett ärende.

En god dialog mellan företrädare för Högskolan och Studentkåren kan förebygga och lösa problem för studenterna. Representanter för Studentkåren träffar regelbundet ledningsfunktioner på olika nivåer i Högskolans organisation för informellt samråd i olika frågor. Särskilt samråd sker också med rektors kansli, som handlägger övergripande studenträttsliga frågor. Nedan beskrivs de tillfällen till samråd som ska finnas, via dialogmöten:

- *Samråd med rektor och prorektor*

Rektor och prorektor ska kontinuerligt, minst en gång per termin, bjuda in Studentkåren till ett dialogmöte.

Mötena med rektor och prorektor syftar främst till att, på en övergripande nivå, skapa goda relationer mellan Studentkåren och Högskolan. De ger också tillfälle till olika typer av informationsutbyten, till exempel om framtida planering inom de två organisationerna.

- *Samråd med fakultetsnämnden*

Ordföranden och vice ordförande i fakultetsnämnden (dekan och prodekan) ska kontinuerligt, minst en gång per termin, bjuda in Studentkåren till ett dialogmöte.

Vid dessa möten behandlas ärenden av generell karaktär, med koppling till kvaliteten inom utbildningen. Mötena kan ge Studentkåren underlag och stöd för den sammanställning av styrkor och utvecklingsområden som görs i den årliga studentkårsskrivelsen. Ärenden som rör individer kan ligga till grund för de frågeställningar som tas upp men ärendena behandlas inte i sak.

- *Samråd med institutionerna*

Institutionsledningarna (prefekt(er) och avdelningschefer) ska kontinuerligt, minst en gång per termin, bjuda in Studentkåren till ett dialogmöte.

Vid dessa möten kan generella och specifika frågor och klagomål relaterade till institutionens verksamhet tas upp. De ärenden som tas upp kan röra enskilda individer, såväl studenter som lärare.

---

<sup>7</sup> Reglering i Arbetsordning vid Högskolan i Skövde, bilaga 1: Handläggning av ärenden

- *Samråd med avdelningen för utbildnings- och studentstöd*

Ledningen för avdelningen för utbildnings- och studentstöd (chef och biträdande chef vid US) ska kontinuerligt, minst en gång per termin, bjuda in Studentkåren till ett dialogmöte.

Vid dessa möten kan generella och specifika frågor och klagomål relaterade till US verksamhet tas upp.

- *Samråd med övriga avdelningar inom verksamhetsstödet*

Samråd mellan Studentkåren och avdelningarna inom verksamhetsstödet (förutom US) sker vid behov. Såväl Studentkåren som chef/avdelningsledning kan initiera ett möte för samråd.

De ärenden som tas upp vid dessa möten kan röra generella och specifika frågor samt klagomål relaterade till avdelningarnas verksamhet.

- *Samråd med rektors kansli*

Chefen för rektors kansli och den funktion vid kansliet som ansvarar för övergripande studenträttsliga frågor ska kontinuerligt, minst tre gånger per termin, bjuda in Studentkåren till dialogmöten.

Vid dessa möten behandlas såväl studenträttsliga ärenden som allmänna ärenden som rör Studentkårens samarbete med Högskolan. Specifika ärenden som rör verksamheten vid institutionerna och verksamhetsstödet, inklusive individärenden, bör först ha tagits upp med ansvarig ledningsgrupp (se ovan).

Om ett problem kvarstår efter kontakt med institutionsledningarna eller verksamhetsstödet kan rektors kansli behandla ärendet. Rektors kansli kan sedan kontakta olika funktioner – som rektor, högskoledirektör, fakultetsnämnd, HR-avdelning, extern jurist etc. – som stöd för vidare agerande.