



HÖGSKOLAN I GÄVLE

STYRDOKUMENT

Dokumenttyp: Rutin

Ärendenummer: HIG-STYR 2020/12

Beslutat av: Förvaltningschef

Beslutsdatum: 2020-01-23

Reviderad: 2021-11-16

Giltighetstid: Tillsvidare

Rutin för hantering av klagomålsärenden från studenter

Innehållsförteckning

| | |
|--------------------------------------|----------|
| Inledning | 1 |
| Omfattning | 1 |
| Ärendehantering | 2 |
| Ansvar och stödresurser | 2 |

Inledning

Många klagomål från studenter går att förebygga genom tydlig information om Högskolans utbildningar, men i de fall en student ändå upplever hinder, konflikter eller problem i sin utbildning och vill framföra klagomål, ska detta tas emot och hanteras skyndsamt av medarbetare vid Högskolan.

Klagomål kan upplevas känsligt att framföra. Den som framför ett klagomål ska bli bemött med respekt så att studenten kan känna sig hörd och förstådd. Det är viktigt att synpunkter tas på allvar och att försöka identifiera grunden till problemet. Ett professionellt bemötande innebär att skilja på sak och person samt att vara öppen för dialog och det gäller såväl den som framför som den som tar emot ett klagomål. Genom det förhållningssättet kan klagomål bli en möjlighet till utveckling.

Gäller det trakasserier, sexuella trakasserier eller kränkande särbehandling finns det ett särskilt styrdokument vid högskolan som vägledning och stöd i ärendehantering, HIG-STYR 2019/45.

Gäller det kursutvärdering hänvisas till styrdokumentet Rutin för kursvärdering HIG-STYR 2016/105.

Rutinen för klagomål revideras årligen.

Omfattning

Denna rutin utgör en övergripande vägledning för studenter och medarbetare vid Högskolan i Gävle för hantering av klagomål från studenter.

Synpunkter gällande kurs eller program, som en student vill framföra utan att få individuell återkoppling bör företrädesvis ske via de anonyma kurs- och programvärderingar som regelbundet genomförs inom respektive kurs och program.

Denna rutin omfattar ej hantering av överklaganden.

Ärendehantering

Många problem som uppstår under utbildningen kan ofta klaras ut i ett tidigt skede genom tydlig och öppen dialog. Klagomål löses ofta direkt av den medarbetare som berörs, men ibland behöver klagomålet föras fram till och tas om hand av en annan befattning.

Klagomålsärenden ska främst behandlas på lokal nivå – så nära verksamheten som möjligt.

- 1) Om en student har synpunkter på något som är relaterat till enskild medarbetare så ska studenten i första hand kontakta den det berör för att lösa problemet. Om en student tycker att det känns utelämnande att framföra klagomålet kan student ta kontakt med student- och doktorandombudet. Om ärendet inte kan lösas omgående ska skriftlig dokumentation föras av medarbetaren, lämpligen som kortfattade anteckningar om händelser och datum, samt spara e-post om det finns.

Medarbetare stämmer av om och på vilket sätt studenten vill ha återkoppling.

- 2) Medarbetaren kan därefter själv hantera ärendet, eller välja att föra ärendet vidare till lämplig befattning för vidare utredning och hantering. Om ärendet ytterligare behöver utredas eller lyfts vidare ska det diarieföras. Beroende på vilken typ av klagomål det rör sig om kan det vara relevant att ta del av något av högskolans interna styrdokument, eller nationella föreskrifter, för att utröna lämplig hantering och beslut i ärendet (till exempel riktlinjer för examination, examensordningen, antagningsordningen).
- 3) I de fall studenten har bett om återkoppling, eller att ärendet resulterar i ett beslut som omfattar studenten, ska tydlig kommunikation eftersträvas så att studenten förstår vad svaret innebär.

Ansvar och stödresurser

Förteckningen över ansvar och stödresurser förtydligar roller och ansvarsfördelning. Förteckningen förtydligar hur medarbetare ska föra ärendet vidare för hantering vid behov. Förteckningen förtydligar även för studenter vilka typer av ärenden som hanteras av olika funktioner.

Rektor

Rektor hanterar inte i normalfall studenters klagomål.

Klagomål som ställs till rektor hänvisas till lämplig befattning enligt ordningen nedan.

Student- och doktorandombud

Student- och doktorandombudet har en rådgivande roll då student vid Högskolan i Gävle vill framföra synpunkter eller klagomål gällande studierelaterade frågor. Student- och doktorandombudet kan även bistå studenten med att ta ärendet vidare till rätt befattning för hantering.

Högskolans medarbetare kan också kontakta student- och doktorandombudet för att rådgöra kring klagomålsfrågor, samt be student- och doktorandombudet att delta i möte med student i de fall det bedöms som lämpligt.

Lärare/Kursansvarig

Student bör i första hand kontakta lärare eller kursansvarig som har till ansvar att hantera allmänna klagomål gällande kurs.

Examinator

Examinator hanterar klagomål rörande examinationsfrågor inom en kurs.

Utbildningsledare och/eller ämnesansvarig

Utbildningsledare hanterar klagomål av mer övergripande slag som har med utbildningsprogram att göra. Student som läser fristående kurs kan vända sig till kurs- eller ämnesansvarig istället. Klagomålsärenden som inte lärare eller kursansvarig kan lösa hanteras av utbildningsledare och/eller ämnesansvarig.

Avdelningschef och/eller akademichef vid berörd akademi

Avdelningschef har personalansvar och ska i första hand hantera ärenden rörande avdelningens medarbetare och studenter.

Akademichef har ett övergripande personalansvar och är även ytterst ansvarig för studenternas arbetsmiljö och har det operativa ansvaret för sådana frågor som inte är delegerade till avdelningschef.

Avdelningschef inom Enheten för verksamhets- och ledningsstöd (EVL)

Gäller klagomålet något ärende eller medarbetare vid någon avdelning inom ELV så hanteras det av respektive avdelningschef inom EVL.

Avdelningar inom EVL är till exempel Biblioteket (Learningcenter), Fastighet och Service (repro, vaktmästeri, växel/reception, IT (IT-support) eller Utbildningsstöd (studievägledning, studenthälsa, pedagogiskt stöd, international office, examen, antagning, etc.)

Övriga klagomål

- Tekniska problem, utan direkt koppling till specifik kurs, behandlas av IT-support på IT-avdelningen. Anmälan gällande tekniska problem eller lokaler sker via formulär på webben.
- Antagningsärenden och ansökan om examensbevis hanteras av avdelningen för utbildningsstöd. Studenters överklaganden i dessa ärenden hanteras enligt gällande bestämmelser.
- Ärenden gällande arbetsmiljö för studenter sker via studerandearbetsmiljöombud för vidare hantering av Arbetsmiljögrupp för studenter.