



Stockholms
universitet

Handläggningsordning för hantering av klagomål från studenter rörande utbildning

Typ av dokument	Handläggningsordning
Beslutad av	Rektor
Beslutsdatum	2020-02-13
Dnr	SU FV-1.1.2-0550-20
Giltighetstid	2020-02-14 - tillsvidare
Ansvarig förvaltningsavdelning	Rättssekretariatet, Rektors kansli
Ansvarig handläggare	Marlene Andersson

Beskrivning:

Handläggningsordningen beskriver hur studenter kan lämna klagomål rörande utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå och hur universitetet ska hantera klagomål.

Inledning

Syftet med denna handläggningsordning är att beskriva hur studenter kan lämna klagomål rörande utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå och hur universitetet ska hantera klagomålen. Huvudsakliga mottagare är anställda vid institutionerna, centrumbildningarna under fakultet samt studenter vid universitetet.

Regelverk

I högskolelagen (1992:1434) och högskoleförordningen (1993:100) finns nationella regler om utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå. Nationella regler för hur handläggning av ärenden ska gå till finns framför allt i förvaltningslagen (2017:900) och regler för diarieföring finns i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). I universitetets egna styrdokument finns därutöver lokala regler för utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå. Lokala regler som gäller för utbildning på hela universitetet, det vill säga på central nivå, beslutas av universitetsstyrelsen eller rektor. Exempel på dessa regler är styrdokumentet Regler för utbildning och examination på grundnivå och avancerad nivå, Regler för utbildning och examination på forskarnivå och Regler för tentamensskrivningar. Dessa samt övriga styrdokument som rör utbildning finns publicerade i Regelboken på universitetet hemsida. Därutöver finns regler för utbildning som beslutas av och gäller för respektive område, fakultet och institution. Dessa finns publicerade på respektive områdes, fakultets och institutions hemsida.

Användningsområde

Handläggningsordningen gäller för hantering av enskilda studenters klagomål rörande utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå. Med student avses den som är antagen till och bedriver studier på grundnivå, avancerad nivå eller forskarnivå. Klagomål som omfattas av handläggningsordningen är alla typer av klagomål som rör utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå (med undantag för vad som anges nedan). Klagomål kan till exempel gälla att en lokal regel inte har följts av en anställd, att ett beslut inte har fattats av behörig beslutsfattare, att ett ärende inte har hanterats inom skälig tid, undantag från behörighetskrav, att kursvärdering inte gjorts, en föreläsningens kvalitet, bemötande av lärare, schemaläggning med mera.

Följande ärenden faller utanför denna handlägningsordning:

- ärenden om diskriminering och trakasserier enligt diskrimineringslagen (2008:567),
- disciplinära åtgärder mot studenter enligt 10 kapitlet högskoleförordningen,
- ärenden enligt lagen (2019:504) om ansvar för god forskningssed och prövning av oredlighet i forskning samt misstänkta avvikelser från god forskningssed enligt 1 kapitlet 17 § högskoleförordningen,
- ärenden enligt arbetsmiljölagen (1977:1160),
- ärenden om indragning av handledning och andra resurser för en doktorands utbildning enligt 6 kapitlet 30 § högskoleförordningen,
- ärenden enligt förordning (2007:989) om avskiljande av studenter från högskoleutbildning,
- ärenden i personalansvarsnämnden (2 kapitlet 15 § högskoleförordningen) och
- ärenden i Statens ansvarsnämnd enligt förordningen (2007:831) med instruktion för Statens ansvarsnämnd.

De ovan uppräknade ärendena hanteras, i förekommande fall, i enlighet med andra styrdokument som finns publicerade i Regelboken på universitetet hemsida.

Klagomål enligt denna handlägningsordning hindrar inte att en student överklagar ett beslut i enlighet med 12 kapitlet högskoleförordningen, förvaltningslagen eller annan författning. Det hindrar inte heller att en student anmäler klagomål till tillsynsmyndigheterna Universitetskanslersämbetet eller Justitieombudsmannen.

Utformning av klagomål

Studentens klagomål kan lämnas in muntligt eller skriftligt. I det fall klagomålet kräver utredning och därmed ska handläggas som ett ärende ska studentens klagomål lämnas in skriftligt, om det inte bedöms som obehövt av den som handlägger ärendet. Studenten ska i klagomålet ange vad klagomålet gäller. I klagomålet bör de omständigheter som enligt studentens uppfattning ligger till grund för klagomålet anges.

Var klagomål ska lämnas in

Studenten kan lämna in klagomål till till exempel studierektor eller prefekt vid berörd utbildning eller institution, centrumbildning under fakultet.

När en anställd får in ett klagomål som denne inte ska hantera, ska den anställde hänvisa studenten till rätt mottagare alternativt själv se till att klagomålet vidarebefordras till rätt mottagare.

Hantering av klagomål

Inledning

Ett klagomål ska hanteras inom berörd institution, centrumbildning under fakultet. Klagomål bör så långt som möjligt hanteras där problemet uppstått. Om klagomålet är ofullständigt eller oklart ska den som utreder klagomålet be studenten förtydliga klagomålet. Hur ett klagomål ska hanteras beror på vad klagomålet gäller. Alla klagomål ska dock hanteras skyndsamt. I det följande redogörs för de två olika sätt ett klagomål kan hanteras på.

1. Klagomål som inte kräver utredning

Ett klagomål som inte behöver utredas kan hanteras genom samtal med studenten som framfört klagomålet. Om klagomålets karaktär förändras och därför kräver utredning ska det hanteras i enlighet med nästa avsnitt.

2. Klagomål som kräver utredning

När ett klagomål kräver utredning ska klagomålet diarieföras och handläggas som ett ärende. Handläggningen av ärendet ska vara skriftlig. Studenten ska dock ges möjlighet att lämna uppgifter muntligt om det behövs. Uppgifter som lämnas muntligt under handläggningen av ett ärende om klagomål ska alltid dokumenteras skriftligt i en tjänsteanteckning om de kan ha betydelse för beslutet i ärendet. Detta gäller till exempel klagomål som lämnats muntligt. Tjänsteanteckningen ska diarieföras. Ytterligare handlingar i ärendet ska även diarieföras.

Den som utreder klagomålet bör så tidigt som möjligt informera studenten om möjligheten att kontakta studentombud eller doktorandombud vid studentkåren för möjligt stöd och råd i ärendet.

Klagomålet ska utredas i den omfattning som behövs. Utredningens omfattning avgörs av vad klagomålet gäller och omständigheterna i det enskilda fallet.

Innan ett beslut fattas i ett ärende ska studenten underrättas om förslag till beslut och om utredningsmaterial av betydelse för beslutet och ges tillfälle att inom en bestämd tid yttra sig över detta.



Beslut vid institutionen, centrumbildningen under fakultet fattas av den som beslutanderätten har delegerats till i enlighet med gällande besluts- och delegationsordning.

För ytterligare information om och en mer ingående beskrivning av hur handläggning av ärende och beslutsfattande ska gå till, se Handbok i ärendehandläggning på universitetets hemsida.