

Riktlinjer för hantering av klagomålsärenden vid Högskolan i Gävle

Fastställt av rektor
2016-05-30
Dnr: HIG-STYR 2016/82

Om riktlinjerna

Dessa riktlinjer utgör en övergripande vägledning för dig som arbetar vid Högskolan i Gävle vid hantering av klagomål från studenter.

Många klagomål går att förebygga genom tydlig information till studenterna i våra 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 av medarbetare vid högskolan.

Respektfullt bemötande

Klagomål kan upplevas känsligt att framföra. Den medarbetare som tar emot ett klagomål ska bemöta den framförande studenten med respekt så att studenten kan känna sig hörd och förstådd. Det är viktigt att ta studentens synpunkter 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. Betrakta klagomålet som en möjlighet till utveckling.

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 lärare som berörs, men ibland behöver klagomålet föras fram till och tas om hand av en annan befattning (se nedan).

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

Ärendehantering består av följande steg:

- 1) En medarbetare i verksamheten tar emot ett klagomålsärende genom kommunikation med student och i detta skede är bemötandet viktigt. Om ärendet inte kan lösas omgående ska skriftlig dokumentation föras, lämpligen som kortfattade anteckningar om händelser och datum, samt spara e-post om det finns.
- 2) Medarbetaren kan därefter själv hantera ärendet, eller välja att föra ärendet vidare till lämplig befattning (se nedan) för vidare utredning och hantering. 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.

Befattningar

Här följer en lista över befattningar som en student kan vända sig till för att framföra sitt klagomålsärende, eller dit du som medarbetare ska föra ärendet vidare för hantering om det skulle behövas. Klagomål som ställs till rektor hänvisas till annan lämplig befattning enligt ordningen nedan. Rektor hanterar inte studerandeklagomål.

1) Om student har synpunkter på något som är relaterat till **enskild lärare** så ska studenten kontakta vederbörande lärare för att lösa problemet. Om problemet kvarstår hänvisas studenter på följande sätt:

- till **kursansvarig** angående allmänt klagomål som har med kurs att göra.
- till **kursexaminator** vid klagomål om examinationsfrågor inom en kurs.
- till **utbildningsledare** angående mer övergripande klagomål som har med utbildningen att göra, samt att det är relevant att utbildningsledaren tar ärendet om inte lärare eller kursansvarig löst problematiken.

2) Om problem kvarstår efter ovan så kan **avdelningschef** och/eller **akademichef** involveras. Avdelningschefen har ett personalansvar och ska därför hantera klagomål och problem som inkommer angående avdelningens medarbetare.

Studenter kan även hänvisas till **studentombudet** vid Gefle Studentkår, som har en rådgivande roll då student vill framföra klagomål, samt hjälper till med att ta ärendet vidare till rätt befattning för hantering. Högskolans medarbetare kan också kontakta studentombudet för att rådgöra kring klagomålsfrågor, samt be studentombudet att delta i möte med student i de fall det bedöms som lämpligt.

Övrigt:

- Synpunkter och klagomål som en student vill framföra utan individuell återkoppling bör företrädesvis ske via de anonyma **kurs- och programvärderingar** som regelbundet genomförs inom respektive kurs och program.
- Klagomål gällande **tekniska problem**, utan direkt koppling till specifik kurs, behandlas av IT-support vid avdelningen för infrastruktur eller Learning center vid biblioteket.
- Klagomål gällande **antagningsärenden** och **ansökan om examensbevis** hanteras av avdelningen för utbildningsstöd. Studenters överklaganden i dessa ärenden hanteras enligt gällande bestämmelser.
- För klagomål som gäller **trakasserier och kränkande särbehandling** finns det ett särskilt styrdokument vid högskolan som vägledning och stöd i ärendehantering.