

Lärosätenas klagomålsrutiner

- en kartläggning (rapport 2014:1)



UKÄ
Universitetskanslersämbetet



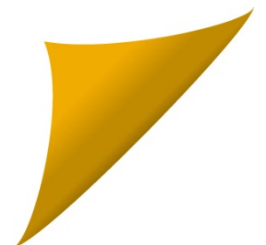
Varför en kartläggning av klagomålsrutinerna?

- UKÄ brukar rekommendera studenter att i första hand vända sig till lärosätet för att lösa uppkomna problem
- Skapa en nationell överblick av klagomålshanteringen
- Möjlighet för UKÄ att ta del av lärosätenas erfarenheter



Kartläggningen

- Hanteringen av klagomål på t.ex. betygssättning, bemötande från lärare, handledning eller långa handläggningstider
- Däremot inte hanteringen av formella överklaganden, hantering av diskrimineringsärenden eller lärosätenas arbete med kursvärderingar
- Frågor till 30 statliga universitet och högskolor
- Bygger på lärosätenas svar



Vad visar kartläggningen?

- Närmare en tredjedel av lärosätena har någon form av skriftliga riktlinjer för klagomålshanteringen
- ”...klagomål bör i första hand hanteras på lokal nivå...”
- De flesta lärosäten har inte någon funktion med särskild uppgift att hantera klagomål
-men vid flera lärosäten finns sådana funktioner
- Klagomål till rektor fördelas ofta vidare för handläggning vid berörd instans
- men vid några lärosäten handläggs vissa klagomål centralt



Vad visar kartläggningen (forts.)

- Studentkårerna har en viktig roll när det gäller bevakningen av enskilda studenters rättigheter
- Vid nästan alla universitet och högskolor deltar studentkårerna i klagomålshanteringen i någon form
- Bidrag till finansieringen av studentombud (motsv)
- Ingen entydig bild
- Viktigt med god dialog mellan lärosäte och studentkår för att förebygga och lösa problem



UKÄ:s fortsatta arbete med frågan

- Studentorganisationernas synpunkter på klagomålshanteringen (2014)
- Internationellt perspektiv (2015)



Tack för mig!

Mikael.herjevik@uka.se



UKÄ
Universitetskanslersämbetet

