



Lärosätenas klagomålsrutiner

– en kartläggning



Lärosätenas klagomålsrutiner – en kartläggning
Rapport 2014:1
Utgiven av Universitetskanslersämbetet 2014
Författarens namn: Mikael Herjevik

Universitetskanslersämbetet, Box 7703, 103 95 Stockholm
Tfn: 08-563 085 00. Fax: 08-563 085 00
E-post: registrator@uk-ambetet.se, www.uk-ambetet.se

Innehåll

Sammanfattning	4
Om kartläggningen.....	5
Riktlinjer och rutiner	6
Universitetskanslersämbetets frågor	6
Allmänt om svaren.....	6
Exempel på lärosätenas klagomålshantering	7
En särskild funktion för hantering av klagomål	11
Universitetskanslersämbetets frågor	11
Allmänt om svaren.....	11
Student- och doktorandombudsmannen vid Mälardalens högskola	11
Ytterligare exempel på studentombudsmän.....	12
Uppsala universitets betygsombudsmän	13
Andra lösningar	14
Särskilda ingångar för studenterna.....	15
Klagomål till rektor.....	16
Exempel på rutiner	16
Studentkårernas medverkan	18
Exempel på kårmedverkan.....	18
Studentfallskrivelsen vid Umeå universitet.....	20
Lärosätenas synpunkter och erfarenheter	21
Remisslista.....	24

Sammanfattning

Universitetskanslersämbetet har kartlagt hur statliga universitet och högskolor hanterar klagomål från studenter. Syftet har varit att skapa en nationell överblick över hanteringen och få möjlighet att ta del av lärosätenas erfarenheter på området.

Kartläggningen visar att närmare en tredjedel av lärosätena har någon form av skriftliga riktlinjer för klagomålshantering. Även vid de universitet och högskolor som saknar skriftliga riktlinjer verkar det dock finnas mer eller mindre uttalade rutiner för vem som ska hantera olika typer av klagomål. Det är en allmänt utbredd uppfattning bland lärosätena att klagomål i första hand bör hanteras på lokal nivå där problemen uppstått, dvs. så nära verksamheten som möjligt.

De flesta lärosäten har inte någon befattningshavare eller annan funktion med särskild uppgift att hantera klagomål från studenter, men vid flera lärosäten finns sådana funktioner. I rapporten ges exempel på studentombudsmän med uppgift att hantera klagomål. Även exempel på andra lösningar redovisas.

Klagomål som ställs direkt till rektor fördelas ofta vidare för handläggning vid den instans inom lärosätet som saken gäller. Vid några lärosäten handläggs vissa frågor av personal vid det centrala ledningskansliet innan rektor tar ställning till klagomålen.

Kartläggningen visar också att studentkårerna har en viktig roll när det gäller bevakningen av enskilda studenters rättigheter. Vid nästan alla universitet och högskolor deltar studentkårerna i klagomålshantering i någon form, och vid ganska många lärosäten har studentkårerna särskilda studentombud som biträder missnöjda studenter. Några lärosäten ger bidrag till finansieringen av studentombuden. Men bilden av studentkårernas medverkan är inte entydig. Ett lärosäte har t.ex. svarat att sedan avskaffandet av kårobligatoriet är studentkårerna i mindre grad än tidigare inblandade i klagomålshantering.

Många universitet och högskolor framhåller vikten av en god dialog med studentkårerna för att förebygga och lösa problem för studenterna.

Om kartläggningen

Universitetskanslersämbetet har bl.a. till uppgift att utöva tillsyn över universitet och högskolor. Det innebär att ämbetet granskar att lärosätena följer de bestämmelser som gäller för verksamheten. Ämbetet kan genomföra tillsynen på eget initiativ eller utifrån ett särskilt uppdrag från regeringen. Tillsynsärenden grundar sig dock i de flesta fall på anmälningar från enskilda personer och organisationer, framför allt från studenter och studentkårer.

Universitetskanslersämbetet brukar rekommendera studenter som anser sig ha blivit felaktigt behandlade att i första hand försöka lösa problemet genom att vända sig direkt till högskolan med sina klagomål. En sådan ordning har flera fördelar. För högskolan innebär ordningen att lärosätet får en möjlighet att själv rätta till eventuella brister i verksamheten. För studenten kan detta innebära en snabbare lösning på problemen än om en anmälan måste göras till den nationella tillsynsmyndigheten. För Universitetskanslersämbetet innebär ordningen att ämbetet kan koncentrera sina resurser på mer problematiska ärenden.

Denna ordning sätter dock fokus på frågan hur universitet och högskolor hanterar klagomål från studenter. Universitetskanslersämbetet har därför genomfört en kartläggning av de rutiner som kan finnas vid statliga universitet och högskolor när det gäller klagomålshantering. Syftet har varit att skapa en nationell överblick över hanteringen och få möjlighet att ta del av lärosätenas erfarenheter på området. Kartläggningen presenteras i denna rapport.

De klagomålsrutiner som omfattas av denna kartläggning gäller klagomål på t.ex. betygssättning, bemötande från lärare, handledning, kvaliteten på en viss kurs eller långa handläggningstider. Däremot omfattas inte hanteringen av formella överklaganden, som styrs av särskilda nationella bestämmelser. Inte heller omfattar kartläggningen hantering av diskrimineringsärenden eller lärosätenas arbete med kursvärderingar.

Kartläggningen har skett genom att 30 statliga universitet och högskolor har ombetts att besvara ett antal frågor om hur klagomål hanteras vid lärosätet. Rapporten är indelad i avsnitt utifrån de frågor som ämbetet har ställt till lärosätena. En remisslista finns sist i denna rapport.

Den nu aktuella rapporten är första delen i ett arbete där Universitetskanslersämbetet uppmärksammar lärosätenas hantering av studenternas klagomål. Ämbetet avser att under 2014 kartlägga studentorganisationernas syn på hanteringen.

Riktlinjer och rutiner

Universitetskanslersämbetets frågor

Universitetskanslersämbetet har bitt lärosätena att redogöra för eventuella rutiner för hanteringen av klagomål från studenter. Finns det centrala riktlinjer och rutiner på området eller förekommer det olika riktlinjer och rutiner inom olika delar av lärosätet? Lärosätena har också ombetts bifoga eventuella skriftliga riktlinjer eller andra styrdokument.

Allmänt om svaren

De skriftliga riktlinjer eller rutiner som avses i detta avsnitt kan vara antingen centrala eller lokala styrdokument. Med ”centrala” avses här sådana styrdokument som beslutats av lärosätets ledning för att gälla för hela lärosätet, antingen för all klagomålshantering eller enbart för vissa typer av frågor. De kan också vara ”lokala”, vilket i detta sammanhang innebär att styrdokumentet utfärdats för en viss del av lärosätet, t.ex. inom en fakultet.

Närmare en tredjedel av lärosätena redovisar någon form av skriftliga – centrala eller lokala – riktlinjer eller andra skriftliga rutiner för klagomålshantering. Bland dessa finns *Uppsala universitet, Umeå universitet, Karlstads universitet, Örebro universitet, Högskolan i Borås* och *Södertörns högskola*. Omfattningen av och innehållet i riktlinjerna varierar dock.

Drygt två tredjedelar av lärosätena har inte redovisat några särskilda skriftliga riktlinjer för hanteringen av klagomål från studenter. Bland dessa finns *Stockholms universitet, Kungl. Tekniska högskolan (KTH)* och de flesta högskolor.

Några av de lärosäten som i dag inte har skriftliga riktlinjer för klagomålshanteringen uppger dock att man planerar att skaffa sig sådana riktlinjer eller handläggningsordningar. Det gäller *Luleå tekniska universitet, Högskolan i Skövde* och *Kungl. Musikhögskolan i Stockholm*.

Även vid de universitet och högskolor som saknar skriftliga riktlinjer verkar det dock finnas mer eller mindre uttalade rutiner för vem som ska hantera olika typer av klagomål. Det framgår samtidigt att hanteringen kan variera mellan olika delar av ett lärosäte.

Oavsett om det finns riktlinjer för klagomålshanteringen eller inte påpekar många lärosäten att de har särskilda riktlinjer för hanteringen av klagomål inom diskrimineringsområdet eller vid andra fall av kränkande särbehandling. Många universitet och högskolor hänvisar också till kursvärderingarnas roll och hur dessa hanteras inom lärosätet.

Det är en allmänt utbredd uppfattning bland lärosätena att klagomål i första hand bör hanteras på lokal nivå där problemen uppstått, dvs. så nära verksamheten som möjligt.

Inte oväntat framgår även den centrala roll som institutionernas personal, bl.a. studierektorerna och de utbildningsansvariga, har vid klagomålshanteringen. Inte sällan deltar även lärosätenas studentavdelningar i klagomålshanteringen. Ofta redovisas också en möjlighet att föra klagomålen vidare upp i organisationen, till fakultetsnivå eller till lärosätets ledning.

Vid flera lärosäten finns dessutom centralt placerade befattningshavare eller andra organ med särskild uppgift att hantera klagomål från studenterna. Denna fråga behandlas närmare i avsnittet En särskild funktion för hantering av klagomål.

Exempel på lärosätenas klagomålshantering

Vid *Uppsala universitet* finns centralt beslutade riktlinjer för hur man hanterar klagomål på betyg, sexuella trakasserier och kränkande särbehandling. På universitetets webbsidor för studenter informeras också om dessa riktlinjer och om vem man ska vända sig till i olika frågor. Exakt vem man som student vänder sig till med sina klagomål beror ibland på vilken fakultet eller institution man tillhör. Om man går ett program finns det ofta en ansvarig programsamordnare att kontakta. En del studenter väljer att vända sig direkt till läraren eller studierektor beroende på klagomålets art. Många institutioner har egna lösningar för att hantera frågor, förslag och klagomål från studenter. Ett sådant exempel är institutionen för biologisk grundutbildning som har s.k. kursombud som regelbundet träffar representanter för institutionen. Den typen av egna lösningar meddelas studenterna med hjälp av webbplatser och framgår för respektive utbildning på Studentportalen.

Lunds universitet har bl.a. anfört att hanteringen av klagomål om antagning till utbildning regleras i universitetets antagningsordningar. Övriga klagomål hanteras som regel inom den aktuella utbildningen. I rättighetslistan för Lunds universitets studenter anges att studenter ska vända sig till antingen prefekten eller till studentkåren. Flera av universitetets fakulteter har tagit fram egna rutiner för hanteringen av studenters klagomål. Det gäller särskilt klagomål från doktorander och klagomål angående betygssättning på grundnivå och avancerad nivå.

Göteborgs universitet har anfört att i universitetets beslut om nya lokala studieregler ingår en klart uttalad målsättning att klagomål och anmälningar om avvikelser från dessa lokala studieregler ska hanteras på lokal nivå i organisationen. En rutin ska etableras på institutions- och fakultetsstyrelsenivå för att hantera klagomål och avvikelser. Klagomål och avvikelser ska hanteras skriftligen och det är respektive prefekt eller dekanus som svarar för att ärendet utreds. Det finns också en möjlighet att, om problemet inte löses lokalt, lyfta frågan till en högre nivå. Universitetets utbildningsnämnd kan slutligen ta ställning i ett principiellt viktigt ärende för att efter beredning lämna ärendet vidare till rektor för beslut.

Linköpings universitet framhåller att universitetet under åren och då inte minst i samråd med studentkårerna har utvecklat ett mångformigt sätt att förhålla sig till studenters klagomål. Universitetet har anfört följande. I många sammanhang hanteras klagomål under hand i informella dialoger, men den enskilda studenten har samtidigt en möjlighet att välja en formell väg för sina klagomål, ytterst till rektor personligen, med åtföljande handläggning i förvaltningsrättslig ordning. Rent kursanknutna klagomål hanteras i första

hand av närmast berörda lärare eller den kursansvariga läraren. Beroende på klagomålets karaktär kan frågan också hänföras till studierektorn eller den programansvariga. Klagomål med direkt anknytning till ifrågasättanden av utbildningens kvalitet i ett eller annat avseende kan också komma hanteras på fakultetsnivå – genom ansvarig utbildningsledare eller programnämndens ordförande. Klagomål om examination är förstas i första hand en fråga för berörd examinator, men även här är det inte ovanligt att frågeställningar förs vidare till kurs- och programledning. Vad gäller sistnämnda exempel påverkas inte sällan klagomålets hantering av i vilken grad berörd studentkår engageras i ärendet – av den enskilda studenten eller i interaktion med utbildningsansvariga. Här kan studenten också i ett tidigt skede komma att engagera de s.k. examinationsombuden, som finns knutna till respektive fakultetsområde.

Karlstads universitet har tagit fram rutiner för vart studenter ska vända sig med sina frågor. Dessa rutiner återfinns i en bilaga till universitetets regler för utbildning på grundnivå och avancerad nivå. I denna bilaga förtydligas vart studenterna kan vända sig med frågor rent allmänt, i övergripande frågor, i utbildningsfrågor, i individuella frågor samt övriga kontaktvägar.

Sveriges lantbruksuniversitet (SLU) redovisar att i universitetets regelsamling för utbildning på grundnivå och avancerad nivå avslutas varje avsnitt med hänvisning till ytterligare styrdokument och anvisning om vart eventuella klagomål bör ställas. Den student som är missnöjd med något ska först och främst vända sig till den närmast ansvariga för att finna en lösning på problemet. Det gäller om utbildningen inte följer generella regler, kursplan och utbildningsplan eller om det finns andra frågor, synpunkter och förslag kring utbildningen.

Gymnastik- och idrottshögskolan (GIH) har inget sammanfattande dokument som beskriver hur studenternas klagomål hanteras. Enligt högskolan är gängse rutin att hänvisa till studentrepresentanterna i de olika programkommittéerna. Studentkåren har tagit fram en studiehandbok där det finns hänvisning till vart man vänder sig med klagomål.

Högskolan Dalarna har inget skriftligt styrdokument, men beskriver sin praxis enligt följande. De klagomål som inkommer till avdelningen för studentservice tas emot och handläggs skyndsamt. Om en akademi är involverad, kontaktas akademichefen eller avdelningschefen och ärendet hänskjuts dit. Studenten informeras om att ärendet fortsättningsvis handläggs av akademien och informeras samtidigt om det stöd som erbjuds från studentombudet vid studentkåren eller från personal vid studenthälsan. Någon formell uppföljning sker inte, dock får chefen för avdelningen för studentservice ofta informell återkoppling från akademien eller studenten. De klagomål som kommer in till högskolans akademier tas emot och handläggs skyndsamt av i första hand akademichefen eller avdelningschefen inom den akademi eller avdelning det berör. Dialog förs med studenten och de inblandade medarbetarna för att söka lösning på problemet så snabbt som möjligt. I det fall avdelningschefen, akademichefen eller chefen för avdelningen för studentservice anser sig behöva stöd i sin handläggning av ärendet, utgör de funktioner som finns inom utbildnings- och forskningskansliet sådant stöd och är behjälpliga med t.ex. viss juridisk kompetens. I de fall ärendet inte kan lösas inom avdelningen eller akademien hänskjuts ärendet till utbildnings- och forskningskansliets chef för vidare handläggning.

Högskolan i Gävle har inte beslutat om gemensamma (skriftliga) rutiner för hantering av klagomål. Klagomål hanteras dock i första hand av undervisande lärare eller kursansvarig lärare, och hänskjuts i mer svårlösta fall till utbildningsledaren. Det stora flertalet klagomål löses inom denna krets. I de fall en student inte upplever att problemet får sin lösning hos utbildningsledaren, finns möjligheten att vända sig till avdelningschefen eller akademichefen. Rutinerna för att föra ett ärende vidare kan skilja sig åt mellan akademierna.

Vid *Högskolan i Skövde* hanteras klagomål från studenter i flertalet fall direkt i den operativa verksamheten. Studenterna rekommenderas att kontakta funktionerna i den ordning som följer av institutionernas ansvarsorganisation. Möjlighet finns också att föra ärendet vidare till berörd fakultetsnämnd och därefter till rektor. I samråd med studentkåren pågår för närvarande ett arbete med att formalisera rutinerna i högskolegemensamma anvisningar. Syftet är att stödja processen för såväl studenter som personal samt säkerställa att studenter inom olika utbildningar får samma möjlighet att föra fram sina synpunkter och klagomål.

Varken *Konstfack* eller *Kungl. Konsthögskolan* har några skriftliga rutiner men lärosätena påpekar samtidigt att de är små högskolor. Enligt *Kungl. Konsthögskolan* kan rektor och ledning bli involverade i de flesta ärenden.

Kungl. Musikhögskolan i Stockholm har inte några särskilda skriftliga riktlinjer på området. Under 2013–2014 pågår dock ett arbete med nya riktlinjer för studenternas arbetsvillkor. De nya riktlinjerna, som även kommer att beskriva rutiner för hanteringen av klagomål från studenter, skrivs i samverkan med studentkåren. Riktlinjerna ska beslutas av rektor och tillämpas lika för alla studenter vid lärosätet.

Malmö högskola har anfört att högskolan arbetar för att eventuella klagomål från studenter ska hanteras så långt ner i organisationen som möjligt och att detta ska ske så snabbt och rättssäkert som är möjligt. Flertalet av de problem som uppstår i kontakten mellan högskola och student löses troligtvis i dialogen mellan lärare och student och antalet sådana situationer är svårt att bedöma. I de fall studenten efter denna kontakt inte är nöjd med högskolans ställningstagande finns olika vägar att klaga. Vissa studenter vänder sig till prefekten, studierektorn etc. ute vid fakulteterna, andra vänder sig till studentkåren för att få hjälp medan en del kontaktar högskolans jurist eller rektor. För att underlätta, både för studenter och för högskolan, finns vid några av fakulteterna handläggningsordningar som reglerar hur fakulteterna ska handlägga studentklagomål. Av dessa framgår att om studenten inte kommer överens med läraren ska ärendet lyftas till prefekten eller studierektorn som har ansvar för att handlägga ärendet. Studentkårens roll vid hanteringen av dessa ärenden regleras också.

Södertörns högskola arbetar efter dokumentet Rättigheter och skyldigheter – regelverk för studier vid Södertörns högskola. Av detta regelverk framgår det vad studenten respektive personalen ska göra vid till exempel klagomål som rör betygssättning. Regelverket används av studenter, lärare, administrativ personal samt studentkåren och är tillgängligt på högskolans webbplats, intranät och kurswebbar. Klagomål hanteras med utgångspunkten att de ska lösas genom dialog och så nära studenten som möjligt. Studenten ska normalt inte behöva vända sig till fler än en person eller funktion med sitt

klagomål. Merparten av klagomålen som kommer till högskolans kännedom löses genom att studenten får upplysning om det nämnda regelverket och dess innehåll.

En särskild funktion för hantering av klagomål

Universitetskanslersämbetets frågor

Vid utländska universitet kan det ibland finnas särskilda ombudsmän dit studenter kan vända sig med sina klagomål. Ombudsmännens roll och arbetsuppgifter kan variera från lärosäte till lärosäte och från land till land. Vissa ombudsmän kan ha beslutande eller utredande arbetsuppgifter. Andra ombudsmän kan ha en närmast medlande roll mellan universitetet och studenten.

Universitetskanslersämbetet har mot denna bakgrund frågat universitet och högskolor om klagomålshanteringen är organiserad på något särskilt sätt vid lärosätet. Finns det t.ex. någon centralt placerad befattningshavare eller något organ vid lärosätet med uppgift att handlägga vissa typer av klagomål?

Allmänt om svaren

De flesta lärosäten har inte någon särskild funktion för hanteringen av klagomål från studenter. Klagomålen hanteras således inom ramen för lärosätets vanliga organisation. Många lärosäten påpekar dock att de har en särskild handläggare för diskrimineringsärenden och lika villkor-frågor respektive en särskild samordnare för frågor om funktionshinder. Vid flera lärosäten finns emellertid en särskild funktion med uppgift att hantera klagomål generellt eller inom vissa andra områden. Några lärosäten har särskilda studentombudsmän dit studenter kan vända sig med klagomål. Flera universitet och högskolor pekar på att lärosätets jurister har en samordnande roll vid klagomålshanteringen. Vid några lärosäten kan chefen för studentadministrationen ha liknande uppgifter. Några lärosäten har särskilda ombudsmän för hanteringen av klagomål inom särskilda områden, t.ex. en doktorandombudsman eller betygsombudsman.

Student- och doktorandombudsmannen vid Mälardalens högskola

Vid Mälardalens högskola finns en särskild student- och doktorandombudsman. Högskolan har beskrivit funktionen enligt följande.

Det är centralt beslutat att högskolan ska ha en student- och doktorandombudsman (SDO). Denne är anställd av högskolan och placerad på Studentcentrum inom förvaltningen. SDO arbetar i huvudsak efter följande rutin: I de fall studenterna kontaktar SDO med synpunkter på utbildningens innehåll eller genomförande kontaktas i första hand den berörda läraren eller avdelningschefen. Vid klagomål på lärares bemötande eller på bristande möjlighet till kontakt med lärare kontaktar SDO alltid avdelningschefen. Akademichefen tillfrågas först då en avdelningschef inte kan lämna tillfredsställande svar eller då studenten inte accepterar avdelningschefens svar. Inkomna synpunkter till SDO sparas med unika ärendenummer genom ett för ombudsmannen särskilt framtaget

ärendehanteringssystem. Materialet i systemet utgör även underlag för statistik och för det förebyggande och systematiska förbättringsarbetet på högskolan för studenternas rättssäkerhet. SDO ser till att alla studenter som har lämnat en synpunkt eller ett klagomål får ett svar av antingen SDO själv, eller av en annan anställd vid högskolan.

Det förekommer även att studenter vänder sig till högskolans samordnare för studenter med funktionshinder med klagomål. Denna har som rutin att omgående träffa studenten och i första hand klargöra om klagomålet eller synpunkten har samband med ett funktionshinder och i sådana fall informera studenten om högskolans möjlighet att hjälpa studenter med funktionshinder. I fall där klagomålet visar sig sakna såväl direkt som indirekt samband med ett funktionshinder överlämnas ärendet till SDO för vidare hantering.

På motsvarande vis förekommer att studenter vänder sig med klagomål till högskolans mångfaldsstrateg. Denna arbetar enligt en intern handläggningsordning, vilken i huvudsak reglerar hur ärendet ska hanteras ur ett förvaltningsrättsligt perspektiv. Efter att ett klagomål eller en synpunkt har inkommit från en student, utreder mångfaldsstrategen ärendet om det faller inom dennas ansvarsområde. I de fall där klagomålet eller synpunkten saknar direkt eller indirekt samband med en diskrimineringsgrund hänskjuts ärendet till SDO för vidare hantering.

Högskolan har en centralt placerad jurist vars huvudsakliga funktion är att stödja rektor och ledningen samt övriga anställda vid högskolan. Studenter som kontaktar högskolejuristen med klagomål får svar på generella frågor eller generell information om rättsläget. Individuella studentärenden ärenden översänds emellertid av juristen till SDO för vidare handläggning.

Klagomål av studenter som inkommer till någon av högskolans fyra akademier omhändertas genom att akademierna antingen utreder frågan och svarar studenterna direkt eller genom att akademierna hänskjuter ärendet vidare till SDO – beroende på klagomålets natur eller innehåll. Akademierna bjuder regelbundet in SDO till olika interna möten, exempelvis ledningsmöten, för att på så sätt få återkoppling från SDO om studenters synpunkter och om SDO:s ärenden. Akademierna fångar även upp studenters klagomål via kursvärderingar och försöker därigenom ständigt förbättra verksamheten.

Ytterligare exempel på studentombudsmän

Högskolan i Borås har en studentombudsman samt en handläggare med särskilt ansvar för studenträttsliga frågor. Enligt högskolan har studentombudsmannen bl.a. till uppgift att

- lyssna till och diskutera studentärenden
- stödja studenten i att utvärdera och bedöma olika valmöjligheter i det aktuella ärendet
- fungera som referenskälla (vad säger bestämmelserna?)
- identifiera och förklara policyer och procedurer
- hjälpa till att avgöra hur man kan gå vidare med ärendet
- ge konkreta råd om vidare handläggning
- stödja studenten i en eventuell fortsatt process.

Handläggaren med särskilt ansvar för studenträttsliga frågor vid Högskolan i Borås har till huvuduppgift att hantera frågor rörande disciplinärenden, men hanterar vid behov även frågor från missnöjda studenter. Studentombudsmannen, handläggaren med särskilt ansvar för studenträttsliga frågor och studentkåren samarbetar ofta i olika frågor och undersöker ärenden informellt, innan de i vissa fall går över till mer formell handläggning enligt rutinen.

Även vid *Högskolan Väst* finns en studentombudsman, vars verksamhet beskrivs enligt följande. I frågor som rör studiemiljö, likabehandling, rättssäkerhet eller diskriminering finns en studentombudsman centralt placerad vid Studentcentrum. Dennes uppgift är att hjälpa studenten vidare avseende specifika klagomål och att vara ett bollplank i den fortsatta processen. Ofta kommer studenten till studentombudsmannen och får då hjälp att gå vidare till institutionen. Studentombudsmannen har kunskap i hur klagomålsärenden hanteras på högskolan. Kontaktuppgifter till Studentombudsmannen samt beskrivning av dennes roll finns i den studenthandbok som delas ut till alla nya studenter vid terminsstart och som finns tillgänglig på högskolans webb.

SLU har en särskild doktorandombudsman. Enligt information på lärosätets webbplats arbetar doktorandombudsmannen med att bevaka de forskarstuderandes arbetssituation på *SLU* och med att tillgodose att de får den hjälp de har rätt till. Doktorandombudsmannen ger enskilt stöd och rådgivning och verkar för att hitta lösningar på problem som kan uppstå för den forskarstuderande.

Uppsala universitets betygsombudsmän

Vid *Uppsala universitet* finns två betygsombudsmän. Av regelverket för funktionen som betygsombudsman framgår följande. Vid universitetet ska det finnas två betygsombudsmän som ska vara lärare från olika verksamhetsområden med stor erfarenhet av examination. De ska utses av rektor efter samråd med studentkårernas ordförande för en tid av tre år, med ett års förskjutning. En studerande kan klaga på examinationsförfarande och betygssättning inom grundutbildningen genom en anmälan till betygsombudsmannen. Om anmälan gäller beslut om betyg, ska klaganden dessförinnan ha begärt omprövning enligt 27 § förvaltningslagen hos examinatorn utan att begärd ändring genomförts. Ombudsmannen ska, om det inte är uppenbart obehövt, utreda ärendet och då särskilt granska om examinationen genomförts på ett korrekt sätt och lett till ett godtagbart resultat. Ombudsmannen ska därefter ge sin mening till känna i ett yttrande som ställs till examinatorn med kopior till prefekten och fakultetsnämnden. Om det finns särskilda skäl får ombudsmannen i stället lämna över ärendet till fakultetsnämnden med ett eget yttrande. Ombudsmännen ska verka var för sig eller gemensamt. De ska fortlöpande samråda med varandra. I utredningsarbetet biträds ombudsmännen av juridiska avdelningen i den mån det behövs. Studerandebyrån svarar för deras administrativa stöd. Betygsombudsmännen ska varje termin rapportera om sin verksamhet till rektor och berörda fakultetsnämnder.

Andra lösningar

Vid *Lunds universitet* hanteras klagomål angående antagning skilt från andra klagomål. Universitetet har inrättat en särskild antagningsnämnd som behandlar frågor rörande antagning. Antagningsnämnden behandlar nästan alla frågor som rör antagning av enskilda studenter.

Umeå universitet har ingen särskild funktion för klagomålshantering när det gäller grundnivå och avancerad nivå. Universitetet har dock anfört att för utbildning på forskarnivå finns en koordinator som är centralt placerad vid universitetet. Koordinatorn hanterar bl.a. frågor och problem från doktoranderna och lotsar dem inom eller utanför organisationen. Koordinatorn informerar i stor utsträckning även om rättigheter och skyldigheter på olika nivåer inom universitetet. Doktorandernas problem kräver större eller mindre insatser. Nya doktorander får information om koordinatorn vid informationstillfällen för nyantagna.

Linköpings universitet har anfört följande. Universitetets övergripande förhållningssätt till hanteringen av studenters klagomål har alltid varit att en student ska kunna vända sig till universitetets ledning och ytterst till rektor. Under åtskilliga år har den biträdande universitetsdirektören haft detta som en särskild uppgift och då också arbetat nära studentkårerna. Såväl i dessa sammanhang som vad gäller klagomål av någon form av rättslig betydelse engageras också vanligen universitetets juristenhet för rådgivnings- och utredningsinsatser.

Vid *Karolinska institutet* finns en central handläggarfunktion för studenträttsliga ärenden. Funktionen inrättades 2007 och har i uppgift att dels bistå med råd och stöd för lärare, studierektorer m.fl. i enskilda studentärenden, dels handlägga klagomål från studenter som kommer in till rektor, dekanus för utbildning och dekanus för forskarutbildning. Beroende på vilka typer av klagomål som kommer in bereds frågan inom organisationen tillsammans med de som är berörda.

Vid *Örebro universitet* har universitetsjuristerna ett övergripande ansvar för att hantera frågor om klagomål från studenter.

Vid *Kungl. Musikhögskolan i Stockholm* har chefen för studieadministrativa avdelningen huvudansvaret för handläggningen av klagomål från missnöjda studenter. Om klagomålet främst gäller kvaliteten på en kurs överlämnas dock ärendet till utbildnings- och forskningsnämnden, som ansvar för kvalitet i utbildning och forskning.

Malmö högskolas jurist handlägger vissa ärenden på uppdrag av rektor. Ärenden av mer principiell art kan hänskjutas till högskolans utbildningsberedning, som är ett centralt beredningsorgan under rektor.

Särskilda ingångar för studenterna

Ur ett studentperspektiv är det naturligtvis bra att det finns lättillgänglig information om vart man som student ska vända sig med klagomål. Flera lärosäten har i sina svar redovisat att de har särskilda ”ingångar” för studenterna med bl.a. information om studenträtt och vart man vänder sig med klagomål.

Vid *Umeå universitet* har Studentcentrum en studentwebbsida med uppgifter om vem man ska vända sig till för att få stöd och hjälp. Under rubriken ”Konflikt i studiesituationen” lämnas specifik information kring hur dessa frågor ska hanteras. På webbsidan finns också broschyren med handläggningsordningen ”Missnöjd student? – En allmän vägledning vid hantering av studentärenden”. På webbsidan hänvisas även till studentkårerna och till Huvudstuderandearbetsmiljöombudet (HSAMO).

Karolinska institutet har redovisat att information om det studenträttsliga området finns samlat under rubriken ”studenträtt” på lärosätets webbplats. De flesta utbildningsprogram hänvisar till denna under respektive programwebb.

Luleå tekniska universitet har anfört följande. Universitetet har en samlingsplats som kallas Studenttorget, som finns centralt på Campus Luleå. Till Studenttorget kan studenterna vända sig med alla frågor, bl.a. klagomål. Studenttorget är tänkt att vara ”en väg in” för alla studenter. Detta innebär att studenterna endast behöver vända sig till Studenttorget. Personalen på Studenttorget för sedan studenternas frågor vidare till rätt instans, beroende på vilken fråga som aktualiserats. Organisationen kring Studenttorget är väl genomtänkt. En av anledningarna till Studenttorgets tillkomst var att man ville kunna ta emot studenternas klagomål på ett samlat ställe. Enligt universitetets erfarenhet fungerar Studenttorget väldigt bra som studenternas och till viss del även personalens väg in. Chefen för studentservice informerar samtliga studenter på introduktionen om att Studenttorget finns och vilken funktion Studenttorget har. Det är universitetets uppfattning att det är tydligt för de flesta studenter vart de ska vända sig med eventuella klagomål, även om det inte finns några samlade riktlinjer för hanteringen av klagomål från studenterna. För att klagomålsrutinerna ska bli ännu tydligare, såväl för studenter som internt inom universitetet, har lärosätet dock för avsikt att utarbeta en särskild handläggningsordning för klagomål.

Blekinge tekniska högskola har i sin Studentportal länkat till en handledning som arbetats fram centralt vid högskolan med titeln ”Vart vänder jag mig om jag har kritiska synpunkter på min utbildning?”. Detta dokument innehåller de rutiner som lärosätet vill tillämpa vid hanteringen av klagomål från studenter.

Klagomål till rektor

Rektor är lärosätets högste befattningshavare och har ett övergripande ansvar för att verksamheten bedrivs enligt gällande författningsbestämmelser. Om en student utan framgång har fört fram klagomål till personal på lägre nivåer inom lärosätet är det ytterst till rektor som studenten kan vända sig.

Universitetskanslersämbetet har mot denna bakgrund bett universitet och högskolor att redovisa hur klagomål mot lärosätet som ställs till rektor handläggs.

Av svaren framgår att skrivelser med klagomål till rektor oftast fördelas vidare för handläggning vid berörd instans inom lärosätet, t.ex. fakultet, institution eller studentavdelning. Det framgår inte alltid av lärosätens svar om detta innebär att dessa organ även beslutar om svaret till studenten. Några lärosäten påpekar dock att rektor får en återkoppling från den person som klagomålet har vidarebefordrats till.

Vid några lärosäten handläggs vissa frågor av personal vid det centrala ledningskansliet (t.ex. en jurist), i förekommande fall med stöd av den berörda instansen, innan rektor tar ställning till klagomålen. Flera lärosäten påpekar också att diskrimineringsärenden hanteras enligt särskilda rutiner.

Exempel på rutiner

Lunds universitet uppger att universitetet saknar fasta rutiner för hantering av klagomål som ställs till rektor, men sådana håller på att utarbetas. I dag hanteras klagomål som ställs till rektor i allmänhet av avdelningen Juridik inom universitetets gemensamma förvaltning. De har möjlighet att rekommendera en institution eller fakultet att vidta specificerade åtgärder. Om rekommendationen inte följs har universitetets rektor möjlighet att ingripa och ompröva beslutet. Detta sker mycket sällan, men det har inträffat.

Vid *Stockholms universitet* tas klagomål som ställs till rektor upp vid den centrala postöppningen som leds av förvaltningschefen. Klagomål som gäller ett specifikt utbildningsområde eller en kurs lottas vanligen på områdeskansliet för det område som utbildningsprogrammet eller kursen hör till. Övriga klagomålsärenden hanteras av ledningskansliet. Det är juristerna vid ledningskansliet som hanterar dessa ärenden och utreder vad som har hänt. Under utredningens gång kontaktas fakulteten, institutionen eller avdelningen och i de flesta fall leder utredningen till ett rektorsbeslut. De klagomålsärenden som lottas på områdeskansliet för humaniora, juridik och samhällsvetenskap hänskjuts vidare till aktuellt fakultetskansli för handläggning. Vid aktuellt fakultetskansli alternativt vid områdeskansliet för naturvetenskap handläggs klagomål vanligen av en utbildningsledare. Utbildningsledaren kontaktar studierektorn vid institutionen och begär ett yttrande med anledning av klagomålet. Begäran skickas även för kännedom till prefekten vid den aktuella institutionen. Den klagande studenten informeras om att klagomålet har mottagits och att utredningen pågår samt att svar kommer att skickas så snart utredningen är avslutad. Institutionen får vanligtvis en till två

veckor på sig att svara på begäran beroende på klagomålets karaktär. Dekanus informeras om att det är ett pågående klagomålsärende. När utredningen är klar får den klagande studenten ett svar som undertecknas av dekanus. Om klagomålet föranleder kritik av institutionen så framförs kritiken av utbildningsledaren eller dekanus.

Linköpings universitet har anfört följande. Ärenden av dessa slag – i den mån de inte med hänsyn till sin karaktär formellt överlämnas till andra delar av universitetets organisation för åtgärd – blir föremål för handläggning med den biträdande universitetsdirektören som formellt ansvarig, med biträde av universitetets juristenhet. Betydelsefullt i dessa sammanhang är dels inhämtandet av sakuppgifter och annan information från berörda inom universitetet – i förekommande fall också med formella yttranden av kurs- och programansvariga eller från fakultetsnivå. Många gånger har kontakterna med studentkårerna en stor betydelse för på vilket sätt klagomålen får sin slutliga lösning, naturligtvis i förening med att den klagande studenten får tillfälle till slutligt yttrande.

Karolinska institutet redovisar att klagomål från studenter som ställs direkt till rektor i de flesta fall handläggs av den centrala handläggarfunktionen för studenträttsliga ärenden. Oftast hänskjuter rektor klagomålet till berörd instans inom utbildningsorganisationen. Klagomålet handläggs i enlighet med övergripande rutiner och organisation och studenten informeras löpande under handläggningen.

Klagomål till rektor för *KTH* lämnas för handläggning till berörd skola eller till olika delar av universitetsförvaltningen beroende på klagomålets art. I undantagsfall bedöms att svaret ska gå från rektor efter handläggning av en tjänsteman vid universitetsförvaltningen. Men det vanligaste är att klagomålet antingen besvaras av tjänstemannen eller av skolans examinator.

GIH har anfört bl.a. följande. Kommer klagomål via e-post vidarebefordras de till den instans som ärendet berör, med kopia till studenten. Söker studenten personligen upp rektor tar rektor ett samtal med studenten och hänvisar sedan vidare till den person det berör enligt besluts- och delegationsordningen.

Högskolan i Halmstad har förklarat att när det gäller klagomål till rektor är principen att ”linjen” ska hantera frågorna. Med detta menas att rektor vidarebefordrar klagomålet till ansvarig sektionschef. En kopia skickas till förvaltningschefen och den utredare som är dennes handläggare i studentärenden.

Studentkårernas medverkan

Universitetskanslersämbetet har frågat lärosätena om studentkårerna på något sätt deltar i hanteringen av klagomålen. Förekommer det t.ex. att en missnöjd student biträds av studentkåren?

Svaren visar att 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. Vid ganska många lärosäten har studentkårerna särskilda studentombud eller motsvarande som biträder missnöjda studenter. Enligt svaren finns studentombud hos studentkårerna vid *Uppsala universitet, Lunds universitet, Stockholms universitet, Karolinska institutet, Karlstads universitet, Linnéuniversitetet, Örebro universitet, Högskolan Dalarna, Högskolan i Gävle, Högskolan i Halmstad* och *Södertörns högskola*.

Några lärosäten lämnar bidrag till finansieringen av studentombuden. Enligt svaren gäller det *Lunds universitet, Karlstads universitet* och *Högskolan i Halmstad*.

Bilden av studentkårernas medverkan är dock inte entydig. *Mittuniversitetet* har svarat att sedan avskaffandet av kårobligatoriet är studentkårerna i mindre grad än tidigare inblandade i klagomålshanteringen. Det förekommer i vissa fall att kårerna biträder missnöjda studenter vid universitetet, men det hör inte längre till vanligheterna. Enligt *Blekinge tekniska högskola* har studentkåren hittills huvudsakligen deltagit genom att hänvisa studenter till lämplig instans inom högskolan. *Försvärshögskolan* har anfört att det inte har förekommit att studentkåren har biträtt enskilda studenter. Vid större frågor har dock studentkåren ibland hanterat klagomålen. Vid *Mälardalens högskola* hänvisar studentkåren i enskilda ärenden missnöjda studenter i huvudsak till högskolans student- och doktorandombudsman (se nedan).

Flera universitet och högskolor framhåller också att lärosätet har regelbundna möten med studentkåren, vilket även ger möjlighet att diskutera olika klagomål från studenter.

Exempel på kårmedverkan

Uppsala universitet har svarat att en del klagomål från studenter kommer universitetet till del via studentkårerna, men även i andra fall kan lösningar på problem diskuteras med kårerna. Vid universitetet finns också en särskild arbetsgrupp för studentsamverkan-frågor. Dessutom har Uppsala studentkår en studentombudsman och man har även studiebevakare placerade vid varje fakultet. Många studenter får hjälp av dessa vid kontakter med universitetet.

Lunds universitet har anfört att studentkårerna deltar i hantering av klagomål på många olika sätt. Det förekommer att de företräder eller biträder enskilda studenter eller studentgrupper. Detta sker i allmänhet efter det att studenten har kontaktat kåren och bitt om hjälp. Studenter upplyses om möjligheten att vända sig till sin studentkår för hjälp, både i universitetets rättighetslista och på universitetets webbplats. Studentkårerna har

anställt ett studentombud för studenter på grundnivå och avancerad nivå och ett doktorandombud. Båda dessa funktioner finansieras av universitetet, men de verkar på studentkårernas uppdrag helt oberoende från universitetet. De båda ombuden tar emot många klagomål från studenter. De ger råd och bistår studenter och har även möjlighet att driva ärenden från studenter som önskar vara anonyma. Studentkårerna ser till att det väljs kursombud på alla utbildningar, och de tar emot klagomål från sina kursare. Klagomålen kan de antingen ta upp direkt med lärare och utbildningsledning eller ta till aktuell studentkår.

Karlstads universitet har svarat att hos Karlstads studentkår finns ett studentombud som finansieras av universitetet. Studentombudet arbetar främst med att hjälpa studenter när de har problem med sin utbildning. Ombudet hanterar studentrelaterade missförhållanden och ger råd till studenter inom utbildningsområdet, samt ansvarar för att sådana studentfall hanteras rättssäkert och effektivt. Studentombudet stöttar studenter i de kontakter som kan behöva tas i olika ärenden om studenten oroar sig för att göra det på egen hand. Till exempel deltar studentombudet om en student behöver hjälp vid disciplinnämndsmöten.

Högskolan i Borås har uppgett att studentkåren vid behov kommunicerar i studentärenden med studentombudsmannen, högskolans ledning, institutionernas ledningar samt högskolans jurist. Strävan från högskolans sida är att ha en god kommunikation för att tidigt kunna fånga upp problem och finna lämpliga lösningar. Varje institution har regelbundna möten med studentkåren, varvid det finns möjlighet att ta upp ärenden. Det förekommer att missnöjda studenter företräds av studentkåren.

Enligt *Högskolan Väst* uppmanar studentkåren i första hand studenten att själv ta kontakt med berörd instans. Vill studenten vara anonym tas denna kontakt av studentkåren. Studentkåren har också fortlöpande kontakt med högskolans studentombudsman för diskussion och rådgivning.

Mälardalens högskola har anfört bl.a. följande. Det är ytterst sällan studentkåren företräder enskilda studenter i individuella studentärenden. Högskolans uppfattning är att studentkåren i huvudsak arbetar med frågor som är till gagn för studenterna som kollektiv. Inför remissvaret till Universitetskanslersämbetet har studentkårens ordförande ombetts kommentera denna fråga varvid denna sammanfattningsvis har lämnat följande uppgifter: Studentkåren hjälper studenter med svar på frågor eller klagomål, men i enskilda ärenden hänvisar studentkåren i huvudsak studenterna till högskolans student- och doktorandombudsman (SDO). Vid generella frågor som kan beröra fler studenter vänder sig studentkåren i första hand direkt till berörd akademi eller sektion inom förvaltningen, alternativt väcker ett ärende i fakultetsnämnden.

Södertörns högskola har svarat att vid högskolans studentkår Söder S finns ett arvoderat studentombud som hanterar klagomål från studenter och som även har ett ärendehanteringssystem. Studentombudet ger studenten information om de regler som gäller på Södertörns högskola, är bollplank eller stödperson till studenten samt kontaktar läraren om studenten önskar det. Studentombudet har regelbundna avstämningsmöten med studentavdelningens personal som arbetar med studenternas rättssäkerhet.

Studentfallskrivelsen vid Umeå universitet

Umeå universitet har i sitt svar lämnat en redogörelse för studentkårens s.k. studentfallskrivelse. Universitetet har beskrivit detta initiativ på följande sätt.

Studentkårerna vid Umeå universitet har årligen fram till och med 2010 lämnat den s.k. studentfallskrivelsen som redovisar de studentfall som kårerna fått in under föregående terminer. Skrivelsen syftar till att åskådliggöra återkommande problem som studenter kontaktar kårerna om. I samband med beredningen av skrivelsen 2010 förde universitetsledningen en dialog med studentkårerna om hur studentfallsskrivelsen skulle kunna utformas för att bättre fylla sitt syfte och för att universitetet och studenterna gemensamt ska komma till rätta med de problem som skrivelsen tar upp. Dessa dialoger medförde bland annat att de tre studentkårerna gemensamt beslutade att studentfallsskrivelsen från och med 2010 ska upprättas vart tredje år. Detta ger mer tid till universitetet och studentkårerna att arbeta med prioriterade delar av skrivelsen och torde leda till ett tydligare och bättre resultat.

De tre studentkårerna vid Umeå universitet har nu inkommit med *Studentfallsskrivelse 2013* med utgångspunkt från de studentfall som inkommit till studentkårerna under de senaste tre läsåren från och med höstterminen 2010 till och med vårterminen 2013. Under huvudrubrikerna administration, rättssäkerhet, utbildningskvalitet, studentinflytande och studiesociala områden lämnar studentkårerna 30 förslag till åtgärder för de närmaste tre åren. Utbildningsstrategiska rådet har prioriterat ett antal åtgärder när det gäller Studentfallsskrivelse 2013. En redovisning lämnas till universitetsstyrelsen i november 2013.

Lärosätenas synpunkter och erfarenheter

Universitetskanslersämbetet har slutligen frågat lärosätena om de har några erfarenheter eller andra synpunkter att redovisa inom området.

Många lärosäten har inte redovisat några särskilda erfarenheter eller synpunkter, men åtskilliga lärosäten framhåller vikten av regelbundna möten med studentkårerna och en god dialog med dessa för att förebygga och lösa problem för studenterna. Ett exempel är *SLU*, som har anfört att den decentraliserade hanteringen av klagomål medför att det saknas en samlad bild av vilka problem som är mest frekventa. Genom *SLU*:s utbildningsorganisation och i universitetets dialog med studentkårerna ges dock möjlighet att lyfta fram generella problem som kan behöva gemensamma åtgärder, framhåller lärosätet.

Utöver denna allmänna iakttagelse kan följande synpunkter nämnas.

Uppsala universitet anser att de flesta klagomål bör hanteras och lösas lokalt. Med hjälp av situationsanpassade centrala riktlinjer kan de flesta situationer som uppstår hanteras på ett nöjaktigt och rättssäkert vis, trots utbildningarnas sinsemellan skiftande karaktär. Det är framför allt regelverket för funktionen Betygsombudsman och Riktlinjerna avseende studenternas arbetsvillkor tillsammans med det goda samarbetet med studentkårerna som fått stor betydelse för den lyckosamma hanteringen av många ärenden.

Lunds universitet framhåller att kursvärderingar är ett viktigt sätt att fånga in studenternas klagomål. Här har studenter möjlighet att anonymt framföra klagomål till lärare och utbildningsansvariga. En annan viktig kanal för studenters klagomål är studentrepresentanter i olika beredande och beslutande organ. Universitetet har beslutat att bereda plats för studenterna i alla organ inom universitetet, med några få undantag. De frågor som studentrepresentanter driver i bland annat institutions- och fakultetsstyrelser och i universitetets utbildningsnämnd har många gånger sin upprinnelse i studentklagomål.

Stockholms universitet anser att hanteringen av studenters klagomål vid universitetet fungerar väl. Merparten av dessa frågor går att lösa. I de fall en institution har gjort fel är de i de flesta fall bra på att rätta till problemet. Studenter som erhåller ett negativt svar brukar i de flesta fall vara nöjda med att ärendet har utretts och att de fått ett motiverat svar.

Linköpings universitet välkomnar att Universitetskanslersämbetet i sina kontakter med studenterna så långt görligt och lämpligt hänvisar till universitetets egna möjligheter att lösa uppkomna klagomåls- och konfliktärenden.

Enligt *KTH* har lärosätets skolor betonat att det är viktigt med studentinflytande och med forum där studenterna kan möta olika personalkategorier och även vikten av att studenterna ges information om vart de ska vända sig i olika frågor. Skolorna har därtill nämnt kursutvärderingarna och de efterföljande kursanalyserna som det bästa

instrumentet för att ta tillvara studenternas klagomål och synpunkter. Att införa krav på skriftliga rutiner kring hanteringen av studentklagomål uppfattar inte KTH som den bästa vägen att minska antalet klagomål. Däremot kan det finnas skäl att utvärdera huruvida Uppsala universitets betygsombudsmän eller Göteborgs universitets studieregelskommitté (och ev. andra lärosätesspecifika lösningar) har haft någon positiv inverkan för kvalitet och minskning av klagomål.

Vid *Högskolan i Borås* finns ett projekt kallat Snacka om studenträtt. Genom detta möjliggörs det för studenten att på ett enkelt och opretentiöst sätt träffa anställda på högskolan för att ventilera frågor, synpunkter och problem.

Högskolan Kristianstad arbetar med att ta fram tydligare information till studenterna om rättigheter och skyldigheter eftersom högskolan upplever att en del klagomål beror på bristande information.

Kungl. Musikhögskolan i Stockholm anser att proaktiv samverkan med studentkåren är mycket betydelsefull för att säkerställa goda arbetsvillkor för studenterna i allmänhet och för att i de enskilda ärenden som uppstår så effektivt och säkert som möjligt se till att studenternas problem undanröjs. Högskolan menar också att det är avgörande att problemen identifieras och åtgärdas så tidigt som möjligt. När klagomål från missnöjda studenter eskalerar från berörda lärare till prefekt till studieadministrativa avdelningen och vidare till rektor går tiden och problemen tenderar att växa och bli infekterade och därmed mer svårlösta. Det är därför av stor betydelse att lärosätet fastställer lokala riktlinjer för studenternas arbetsvillkor och att studenter, lärare, administratörer och chefer tillägnar sig och följer reglerna i sin dagliga verksamhet. Genom att arbeta proaktivt och i samverkan mot en övergripande vision – Rätt från början – skapar lärosätet goda förutsättningar för enkel och rättssäker handläggning av klagomål från missnöjda studenter.

Högskolan Väst ser det som viktigt att ta studenters klagomål på allvar oavsett om de är berättigade eller inte. Studenternas klagomål ses som viktig information och utgör ett underlag för utveckling av verksamheten. Det är också av största vikt för den enskilda studenten att han eller hon tas på allvar och får ett adekvat bemötande. Högskolan arbetar kontinuerligt med att synliggöra studentombudsmannen och dennas roll men högskolan är medveten om att det nog är så att alla klagomål inte kommer fram.

Malmö högskola har anfört följande. Högskolan delar Universitetskanslersämbetets uppfattning att studenterna i första hand bör försöka lösa sina problem direkt med högskolan, gärna så långt ner i organisationen som möjligt. Av erfarenhet får de flesta ärenden sin lösning på ett mer informellt sätt vilket naturligtvis är att föredra från både studenternas och högskolans sida. Det är dock viktigt att studenterna om de inte blir nöjda känner till möjligheterna att få sin sak prövad på ett mer formellt sätt. Högskolan håller därför på med att ta fram skriftliga rutiner för hur ärenden ska hanteras som ställs direkt till rektor samt ser över fakulteternas rutiner. Det är också viktigt att studenterna upplyses om att de har möjlighet att anmäla högskolan till Universitetskanslersämbetet, men att detta ska ske först när alla möjligheter vid högskolan är uttömda. Högskolan har för att tydliggöra studenternas rättigheter tagit fram ett dokument benämnt Studenternas rättigheter och skyldigheter, som lärarna har att förhålla sig till i sina kontakter med studenterna.

Mälardalens högskola framhåller att funktionen student- och doktorandombudsmannen (SDO), som infördes i samband med att kårobligatoriet upphörde, har förankrats på ett utomordentligt sätt inom hela högskolan och – som högskolan uppfattar det – även bland studenterna. Den samlade informationen om studenternas synpunkter som SDO insamlar utgör ett viktigt redskap i det ständiga förbättringsarbetet mot än mer ökad rättssäkerhet för studenterna. Funktionen SDO underlättar och effektiviserar även arbetet för samtliga organisatoriska enheter inom högskolan och utgör ett viktigt inslag i att sprida kunskap kring nationella och lokala regelverk – till såväl studenterna som högskolans anställda.

Södertörns högskola har anfört att studentrepresentanterna vid högskolans olika beredande och beslutande organ fyller en viktig funktion genom att bland annat fånga upp studenternas synpunkter och föra fram dem i relevanta organ. Inom högskolan finns en oro för att intresset för den typen av uppdrag har minskat bland studenter och att det därmed finns organ utan studentrepresentation. Uppdraget som studentombud vid studentkåren Söder S löper på ett år, men de senaste tre år har samma person innehaft uppdraget som studentombud. Detta har skapat en kontinuitet som bland annat har bidragit till att hanteringen av klagomål från studenter har förbättrats.

Remisslista

Uppsala universitet
Lunds universitet
Göteborgs universitet
Stockholms universitet
Umeå universitet
Linköpings universitet
Karolinska institutet
Kungl. Tekniska högskolan
Luleå tekniska universitet
Karlstads universitet
Linnéuniversitetet
Örebro universitet
Mittuniversitetet
Sveriges lantbruksuniversitet
Blekinge tekniska högskola
Försvvarshögskolan
Gymnastik- och idrottshögskolan
Högskolan i Borås
Högskolan Dalarna
Högskolan i Gävle
Högskolan i Halmstad
Högskolan Kristianstad
Högskolan i Skövde
Högskolan Väst
Konstfack
Kungl. Konsthögskolan
Kungl. Musikhögskolan i Stockholm
Malmö högskola
Mälardalens högskola
Södertörns högskola

Universitetskanslersämbetet är en myndighet inom högskoleområdet.
Ämbetet utvärderar kvalitet i högre utbildning, har tillsyn över universitet
och högskolor, granskar effektivitet och ansvarar för statistik och uppföljning.
www.uk-ambetet.se



**UNIVERSITETS-
KANSLERSÄMBETET**