



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

STYRDOKUMENT
Dnr GU 2020/2807

HANDLÄGGNINGSORDNING FÖR HANTERING AV KLAGOMÅL FRÅN STUDENTER

Beslutsfattare	Rektor
Ansvarig funktion	Utbildningsnämnden
Beslutsdatum	2020-03-26, reviderad 2020-11-19
Giltighetstid	Från och med 2020-11-19 och tillsvidare
Sammanfattning	<p>Detta är en handläggningsordning för klagomål från studenter om avvikelser från Göteborgs regler för studier på grundnivå och avancerad nivå, regler för examination på grundnivå och avancerad nivå, regler för studier på forskarnivå - doktorandreglerna och regler för studentinflytande.</p> <p>Detta är en revidering av <i>Handläggningsordning för anmälningar av avvikelser från Göteborgs universitets lokala studieregler samt regler för studier på forskarnivå</i> (V 2015/791).</p>

HANDLÄGGNING FÖR HANTERING AV KLAGOMÅL FRÅN STUDENTER

Förvaltningslagen (2017:900) anger hur myndigheter ska behandla sina ärenden och är tillämplig bland annat på anmälningar om klagomål om avvikelser från universitetets regler.

Denna handläggningsordning reglerar hur universitet handlägger ärenden om klagomål på avvikelser från universitetets följande regler:

- *Regler för studier på grundnivå och avancerad nivå*
- *Regler för examination på grundnivå och avancerad nivå vid Göteborgs universitet*
- *Regler för studier på forskarnivå – Doktorandreglerna*
- *Regler för studentinflytande*

Grundprincipen är att klagomål i första hand ska ställas till institution¹ och att klagomålet ska utredas skyndsamt och beslut fattas av institution. Om studenten inte är nöjd med beslutet kan student begära omprövning av ärendet på berörd fakultet¹.

1. Ordning vid institutioner och fakulteter

På varje institution¹ och fakultet¹ ska det finnas en ordning för handläggning av inkommande klagomål. Det ska vara tydligt för studenterna hur klagomål anmäls och följs upp.

Universitetets jurister kan vid behov rådfrågas vid handläggning av klagomålsärenden.

Det ska vara möjligt att sammanställa statistik över de ärenden om klagomål som handlagts vid respektive institution och fakultet.

2. Klagomål om avvikelse och prövning

a. Klagomål och ställningstagande

Ett klagomål ställs till institution¹. Klagomålet ska ange vilken regel som åsyftas. Klagomålet bör vara skriftligt.

¹ Eller motsvarande, där det enligt delegationsordning eller rektorsbeslut åligger annan att fatta beslut, jmf Läkarprogrammet (SA) och Graduate School (HhFS)

Prefekt² ansvarar för att ärendet utreds och att ett beslut fattas som dokumenteras skriftligt. Beslut kan fattas av prefekt eller den som prefekt utser på institutionen². Student ska underrättas skriftligt om beslutet. Om beslutet går student emot ska de skäl som har bestämt utgången anges (beslutsmotivering).

b. Klagomålet kan föras till fakultetsnivå

Om student inte är nöjd med beslutet kan klagomål föras vidare till fakultet². Klagomål ställs till dekan².

Dekan ansvarar för att ärendet utreds samt att beslut fattas och dokumenteras skriftligt. Beslutet kan fattas av dekan eller den som dekan utser på fakultetsnivå.

Student underrättas skriftligt om beslutet. Berörd institution² ska erhålla kopia av beslutet för kännedom och eventuell åtgärd. Om beslutet går student emot ska de skäl som har bestämt utgången anges (beslutsmotivering).

Om student är fortsatt missnöjd med beslutet eller hanteringen av klagomål kan en anmälan göras till Universitetskanslersämbetet, UKÄ, (tillsynsmyndighet) eller till Justitieombudsmannen, JO. Student kan även vända sig direkt till UKÄ eller JO.

3. Uppföljning av avvikelser

Utbildningsnämnden ansvarar för att uppföljning av *Regler för studier på grundnivå och avancerad nivå*, *Regler för examination på grundnivå och avancerad nivå vid Göteborgs universitet* och *Regler för studentinflytande* sker vart tredje år.

Utbildningsnämndens utskott för utbildning på forskarnivå ansvarar för att uppföljning av *Regler för studier på forskarnivå vid Göteborgs universitet - Doktorandreglerna* sker vart tredje år.

² Eller motsvarande, där det enligt delegationsordning eller rektorsbeslut åligger annan att fatta beslut, jmf Läkarprogrammet (SA) och Graduate School (HhFS)