



LUNDS
UNIVERSITET

BESLUT

Diarienummer STYR 2023/1355

Datum 2023-06-22

Rektor

Riktlinjer för hantering av klagomål från studenter rörande utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå vid Lunds universitet

Bakgrund

Enligt Standarder och riktlinjer för kvalitetssäkring inom det europeiska området för högre utbildning (ESG) (antagna vid ministerkonferensen i Jerevan, maj 2015) ska det vid genomförande av studentcentrerat lärande och undervisning finnas lämpliga rutiner för att hantera klagomål från studenterna.

Universitetskanslersämbetet (UKÄ) har skrivit en rapport om *Studentkårernas synpunkter på lärosätenas klagomålsrutiner* (rapport 2014:17). Av rapporten framgår att flera studentkårer efterlyser riktlinjer för hantering av klagomål och tydligare information om vart studenterna ska vända sig med problem eller klagomål. Enligt den uppfattning som UKÄ framför i rapporten tyder det som studentkårerna lyft fram på att flera lärosäten kan behöva överväga åtgärder för att förbättra hanteringen av klagomål från studenter.

En första version av Riktlinjer för hantering av klagomål från studenter avseende utbildningen beslutades av Lunds universitet 2015-03-12, dnr STYR 2014/169. Sedan riktlinjerna trädde i kraft har UKÄ på sin webbplats klargjort att UKÄ inte kommer att utreda en anmälan från en student om studenten inte först har försökt lösa problemet i dialog med det berörda lärosätet ända upp till rektorsnivå. Bland annat med anledning av detta har riktlinjerna reviderats för att ytterligare

tydliggöra tillvägagångssättet då en student vill framföra klagomål mot universitetet i någon fråga som relaterar till utbildningen. Ett annat skäl till revideringen är behov av att uppdatera hänvisningarna till andra regelverk.

Det juridiska ramverket för beslut

Högskolelagen (1992:1434) och högskoleförordningen (1993:100) innehåller bestämmelser gällande utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå. När det gäller universitetets handläggning av ärenden, så ska också bestämmelserna i förvaltningslagen (2017:900) tillämpas. För universitetets övergripande organisation och fördelning av beslutsbefogenheter gäller utöver ovan nämnda högskoleförfattningar dess arbetsordning¹ och delegationsordning². Fakultetsstyrelserna har i enlighet med dessa dokument ett samlat ansvar för utbildningen inom respektive fakultet. Det innebär också att fakultetsstyrelserna har beslutsbefogenhet avseende sådana ärenden som inte ska avgöras av något annat organ eller någon annan funktion. Fakultetsstyrelserna kan vidaredelegera beslutsbefogenheter om inte annat är särskilt föreskrivet. Härutöver finns en mängd interna regelverk av olika slag som reglerar hanteringen av frågor som rör utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå.

Handläggningen av ärenden vid Lunds universitet ska ske i enlighet med regleringar i överordnad lagstiftning, universitetets arbetsordning och övriga styrdokument. Beslut i frågor som rör utbildning fattas av de organ eller funktioner som har utsetts för detta i enlighet med universitetets regelverk.

¹ Arbetsordning för Lunds universitet, dnr STYR 2022/1481. Föreliggande riktlinjer avser den vid var tid gällande arbetsordningen såvitt arbetsordningen inte ändras med avseende på fakultetsstyrelsernas ansvar och föreliggande riktlinjer av den anledningen måste revideras.

² Föreskrifter om fördelning av beslutsbefogenheter vid Lunds universitet, dnr STYR 2023/662. Föreliggande riktlinjer avser den vid var tid gällande delegationsordningen såvitt delegationsordningen inte ändras med avseende på beslut i frågor om studier på olika nivåer och föreliggande riktlinjer av den anledningen måste revideras.

Organisatoriska stödresurser

Juridiska avdelningen ger juridiskt stöd till fakulteter, institutioner och andra enheter inom Lunds universitet. Annan enhet på universitetsövergripande nivå kan bli aktuell i stället om det är lämpligare med hänsyn till ärendets karaktär. Studentombudet och doktorandombudsmannen finns tillgängliga som stödresurs för studenterna. Vidare kan studenterna vända sig till studentkårerna för hjälp i hantering av studentärenden.

Riktlinjer

Riktlinjerna syftar till att tydliggöra hur en student³ som har klagomål mot universitetet rörande utbildning på grundnivå, avancerad nivå eller forskarnivå och som menar att universitetet har brutit mot gällande regler, kan agera och hur ett sådant klagomål ska hanteras inom universitetet.

En student som anser att universitetet har hanterat något i strid mot gällande regler bör i första hand vända sig till ansvarig lärare, därefter studierektor, prefekt eller motsvarande för att försöka nå en lösning. Om studenten anser att frågan inte lösts på institutionsnivå, kan studenten lyfta frågan till berörd fakultetsledning (via dekan eller prodekan), som enligt Lunds universitets arbetsordning leder fakultetens arbete och har ett samlat ansvar för fakultetens utbildning. Om studenten menar att problemet trots hantering enligt rutiner på institutions- och fakultetsnivå finns kvar kan studenten vända sig till rektor med sitt klagomål. För att rektor ska ta upp ett klagomål till prövning krävs att problemet i studentens mening fortfarande kvarstår trots försök att lösa problemet på i första hand institutionsnivå och i andra hand fakultetsnivå.

³ Med student avses såväl den som är antagen till och bedriver utbildning på grundnivå och avancerad nivå som den som är antagen till och bedriver utbildning på forskarnivå, dvs doktorand.

Begäran om prövning av rektor bör göras skriftligt och ställas till rektor, men skickas eller lämnas in till registrator (adress registrator@lu.se, eller Lunds universitet, Registraturen, Box 117, 221 00 LUND). Studenten bör i anmälan:

- kort beskriva den händelse som saken gäller,
- beskriva vad studenten tycker att institutionen har gjort för fel och varför studenten tycker det,
- redogöra för hur problemet har försökt lösas i dialog med institutionen och fakulteten och
- uppge vilka personer på institutions- och fakultetsnivå som studenten i det sammanhanget har haft kontakt med.

En ytterligare förutsättning för prövning av frågan av rektor är att ärendet inte, enligt någon annan reglering, ska hanteras i annan ordning.

Rektor ska låta utreda ärendet med hjälp av juridiska avdelningen, eller med hjälp av någon annan enhet på universitetsövergripande nivå om det är lämpligare med hänsyn till ärendets karaktär. Därefter fattar rektor beslut. I de fall rektor finner att det finns brister i hanteringen av ärendet i underliggande instanser kan rektor i beslutet uttala kritik mot hanteringen och samtidigt begära in en beskrivning av och tidplan för planerade åtgärder för att rätta till felet/en. Alternativt kan rektor dra tillbaka den delegerade beslutsbefogenheten och ändra den berörda verksamhetens beslut under förutsättning att beslutet inte ändras till enskilda nackdel.

I de fall rektor finner att underliggande instanser hanterat ett ärende korrekt fattar rektor beslut att lämna ärendet utan vidare åtgärd.

Riktlinjerna hindrar inte att en student överklagar ett beslut i enlighet med 12 kap. högskoleförordningen eller vänder sig till någon myndighet som utövar tillsyn över universitetet. Notera dock att UKÄ inte utreder anmälningar från student om studenten inte först har försökt lösa problemet i dialog med lärosätet ända upp på rektorsnivå.

Ärenden som inte omfattas av riktlinjerna

Riktlinjerna gäller inte ärenden som ska handläggas av:

- rektor/disciplinnämnden enligt 10 kap. 3 § högskoleförordningen,
- den nationella nämnden för prövning av oredlighet i forskning enligt 7 § lagen (2019:504) om ansvar för god forskningssed och prövning av oredlighet i forskning,
- nämnden för utredning av avvikelser från god forskningssed enligt beslut 2021-09-23, dnr STYR 2021/1059,
- antagningsnämnden enligt beslut 2021-12-16, dnr STYR 2021/2816 och Lunds universitets föreskrifter om fördelning av beslutsbefogenheter och rätt att teckna avtal vid Lunds universitet, dnr STYR 2023/662 eller
- personalansvarsnämnden enligt beslut 1993-10-25, dnr A 9 13996/93.

Riktlinjerna gäller inte heller ärenden om

- diskriminering eller trakasserier enligt diskrimineringslagen (2008:567) och arbetsmiljölagen (1977:1160) eller
- indragning av handledning och andra resurser för en doktorands utbildning enligt 6 kap 30 § högskoleförordningen.

Beslut

Universitetet beslutar att fastställa ovanstående riktlinjer och upphäver samtidigt Riktlinjer för hantering av klagomål från studenter rörande utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå vid Lunds universitet, beslutade 2015-03-12, dnr STYR 2014/169.

Beslut i detta ärende har fattats av undertecknad rektor i närvaro av förvaltningschef Susanne Kristensson efter hörande av representant för Lunds universitets studentkårer och efter föredragning av jurist Johanna Alhem, sektionen Juridik och dokumenthantering. I den slutliga handläggningen av ärendet har även jurist Hanna Stam, sektionen Juridik och dokumenthantering deltagit.

Erik Renström

Kopia:

- LUS
- Doktorandombudsmannen
- Studentombudet
- Fakulteter/motsvarande
- Sektioner/motsvarande
- Internrevisionen
- Regelverket