

## Beslut om Rutiner för hantering av utbildningsrelaterade klagomål från studenter

### Beslut

Linköpings universitet (LiU) beslutar att *Rutiner för hantering av utbildningsrelaterade klagomål från studenter* ska träda i kraft i enlighet med de ikraftträdandebestämmelser som anges i styrdokumentet (se bilaga).

Beslutet ska föras in i LiU:s regelsamling.

### Skäl till beslut

Av Universitetskanslersämbetets (UKÄ) rapport *Studentkårernas synpunkter på lärosätenas klagomålshantering* (rapport 2014:17) framkommer att flera studentkårer efterlyser riktlinjer för hantering av klagomål och tydligare information om vart studenterna ska vända sig med problem eller klagomål. Vidare framgår det av *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG) att det vid studentcentrerat lärande och undervisning ska finnas lämpliga rutiner för att hantera klagomål från studenter (se standard 1.3). Därutöver har UKÄ i rapporten *Tillsyn av regeltillämpningen på Linköpings universitet* (rapport 2019:20) gjort bedömningen att LiU lämpligen bör utarbeta riktlinjer och information om vart studenterna kan vända sig med problem eller klagomål. Mot bakgrund av detta, och att det vid några tillfällen varit ottydligt hur klagomål från studenter ska hanteras vid LiU, har det ansetts motiverat att införa rutiner för hantering av utbildningsrelaterade klagomål.

### Handläggningen av beslutet

Beslut i detta ärende har fattats av prorektor Karin Axelsson vid rektors beslutsmöte i närvaro av universitetsdirektören Anna Thörn, chefsjuristen Christina Helmér, studentrepresentanten Eira Movin och sekreteraren Jenny Ewen Waldén, efter föredragning av utbildningsrådet Ragnhild Löfgren.

I ärendets beredning har Utbildningsnämndens ledamöter deltagit. I Utbildningsnämnden ingår prorektor Karin Axelsson, prodekanen för utbildning vid Filosofiska fakulteten Henrik Nehler, prodekanen för utbildning vid området

Utbildningsvetenskap Anna Johnsson Harrie, prodekanen för utbildning vid Medicinska fakulteten Malin Lindqvist Appell, prodekanen för utbildning vid Tekniska fakulteten Helena Herbertsson, prodekanen för forskning och forskarutbildning vid Filosofiska fakulteten Asta Cekaite, prodekanen för forskning och forskarutbildning vid området Utbildningsvetenskap Magnus Hultén, prodekanen för forskning och forskarutbildning vid Medicinska fakulteten Anna Strömberg, prodekanen för forskning och forskarutbildning vid Tekniska fakulteten Magnus Borge samt studeranderepresentanterna Filippa Alesand Lundin från Consensus, Alice Nordström från StuFF och Clara Björk från LinTek. I beredningen av ärendet har även samtliga prefekter, eller den prefekten utsett, deltagit. Därutöver har den studieadministrativa direktören Marina Geijer, koordinatör Matilda Strömberg, universitetsjuristen Ludvig Augander och biträdande chefsjuristen Jenny Wäsström deltagit i beredningen. Delyttranden har inhämtats vid rektors ledningsmöte.

Ärendet har varit föremål för samverkan med de lokala fackliga organisationerna.

Redaktionen för regelsamlingen har granskat beslutets form.

Karin Axelsson

Ragnhild Löfgren

## Sändlista:

Universitetsledningen  
Universitetsdirektörens ledningsgrupp  
Fakultetskanslierna (funktionsadresser)  
Institutionerna (de administrativa cheferna)  
Dekanerna (funktionsadresser)  
Prefekterna  
Internrevisionen  
Berörda lokala fackliga organisationer  
Innehållsproduktionsenheten  
Regelsamlingen  
Studentkårerna  
Dokument- och arkivenheten (original)

# Rutiner för hantering av utbildningsrelaterade klagomål från studenter

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Bakgrund.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Avgränsningar .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Funktioner och aktiviteter som hanterar allmänna klagomål och synpunkter .....</b>	<b>2</b>
3.1	Hantering av klagomål och synpunkter – del i ett förbättringsarbete .....	2
3.2	Examinationsombud .....	3
3.3	Kursvärderingar .....	3
3.4	Student- och doktorandundersökning .....	3
3.5	Lokalt avtal om samverkan för utveckling – SSG .....	3
3.6	Centralt arbetsmiljöombud .....	3
3.7	Studentkårerna och doktorandombudet .....	4
3.8	Allmänna klagomål och information.....	4
<b>4</b>	<b>Klagomålshantering i enskilda ärenden .....</b>	<b>4</b>
4.1	Klagomålshantering .....	4
4.2	Hantering av klagomål på kurs- eller handledarnivå, institutions- och fakultetsnivå – steg 1–3.....	4
4.2.1	Hantering av klagomål för utbildning på grundnivå och avancerad nivå .....	4
4.2.2	Hantering av klagomål för utbildning på forskarnivå.....	5
4.3	Hantering av klagomål på rektorsnivå – steg 4.....	6
4.4	Överklagande eller klagomål till tillsynsmyndigheter .....	7
<b>5</b>	<b>Handläggningstiden för klagomålsärenden .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Ikraftträdande.....</b>	<b>7</b>

## 1 Bakgrund

Enligt *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG) ska det vid studentcentrerat lärande och undervisning finnas lämpliga rutiner för att hantera klagomål från studenter (se standard 1.3).<sup>1</sup>

Syftet med rutinerna är att tydliggöra hur en student som har klagomål mot universitetet rörande utbildningsrelaterade frågor kan agera och hur ett sådant klagomål ska hanteras inom Linköpings universitet (LiU). Med en student avses i dessa rutiner den som är antagen till och bedriver utbildning på grundnivå, avancerad nivå och forskarnivå (jämför 1 kap. 4 § högskoleförordningen [1993:100]).

## 2 Avgränsningar

Dessa rutiner gäller inte för hantering av överklagbara beslut, ärenden om rättelse och ändring (omprövning) av beslut, disciplinärenden, oredlighetsärenden, personalansvarsärenden, ärenden om avvikelser från god forskningssed eller ärenden om diskriminering och trakasserier. Sådana ärenden hanteras i stället enligt följande riktlinjer, rutiner eller vägledningar:

- Vägledning om överklagande
- Riktlinjer för hantering av avvikelser från god forskningssed
- Arbetsordning för personalansvarsnämnden
- Arbetsordning för disciplinnämnden
- Riktlinjer för hantering av misstänkta trakasserier, sexuella trakasserier och kränkande särbehandling
- Rättelse och ändring (omprövning) av betygsbeslut sker enligt respektive institutions rutiner.

## 3 Funktioner och aktiviteter som hanterar allmänna klagomål och synpunkter

### 3.1 Hantering av klagomål och synpunkter – del i ett förbättringsarbete

I avsnitten 3.2–3.8 ges information om de funktioner och aktiviteter som förekommer vid LiU för att hantera allmänna klagomål eller synpunkter på utbildningsverksamheten. Dessa funktioner och aktiviteter utgör en viktig del i LiU:s förbättringsarbete för att vägleda studenter, ge information och hantera brister som uppdagas vid genomförande av utbildningen.

---

<sup>1</sup> Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium.

### **3.2 Examinationsombud**

För allmänna frågor om examination finns ett examinationsombud vid varje fakultet. Examinationsombuden kan inte överpröva examinatorns beslut men kan vägleda studenten hur den kan agera.

### **3.3 Kursvärderingar**

Synpunkter på en viss kurs hanteras i första hand i den kursvärdering som genomförs efter avslutad kurs. De synpunkter som kommer fram i kursvärderingen samt de eventuella åtgärder detta föranleder ska återkopplas till studenterna av kursansvarig lärare.

### **3.4 Student- och doktorandundersökning**

Klagomål eller synpunkter avseende exempelvis lokaler, arbetsmiljö, lika villkor, studentinflytande och service följs övergripande upp i en student- och doktorandundersökning som genomförs vartannat år vid LiU. Syftet med enkätundersökningen är att ta reda på vad studenterna tycker om sin studiesituation. De synpunkter som kommer fram i student- och doktorandundersökningen tas om hand av olika delar av universitetet, beroende på vad synpunkterna gäller. Resultatet av undersökningarna och de åtgärder som vidtas följs upp tillsammans med studentkårerna.

### **3.5 Lokalt avtal om samverkan för utveckling – SSG**

Vid varje institution ska det finnas en studentsamverkansgrupp (SSG). SSG behandlar frågor som har anknytning till de utbildningar som ges vid institutionen och berör frågor om hur utbildningarna är organiserade och hur de genomförs, hur resultat av utvärderingar ska behandlas samt frågor som berör studenternas arbetsmiljö, miljö och lika villkor. SSG består av prefekten eller den prefekten utser samt studentrepresentanter som är utsedda av berörda studentkårer. Uppdagade problem, eventuella åtgärder och återkoppling till studenter sker vid SSG-möten.

### **3.6 Centralt arbetsmiljöombud**

Varje studentkår har ett centralt arbetsmiljöombud (CAMO-stud). De centrala arbetsmiljöombuden har till uppgift att hantera arbetsmiljöfrågor som i första hand rör fysisk arbetsmiljö, men även frågor inom de psykosociala och studiesociala områdena. CAMO-stud samverkar på central nivå främst med studenthälsan och universitetsförvaltningen samt samordnar de utsedda arbetsmiljöombudens (AMO-stud) arbete inom sektionerna. AMO-stud representerar studenterna inom en viss sektion. Enligt avtal med fackliga parter finns den Centrala samverkansgruppen (CSG) som ett par gånger per termin inkluderar CAMO-stud när frågor som berör studenterna behandlas. När det gäller doktorandernas arbetsmiljö representeras de anställda doktoranderna, precis som övriga anställda, av de fackliga arbetsmiljöombuden. När det gäller doktorander som inte är anställda representeras de av CAMO-stud.

### **3.7 Studentkårerna och doktorandombudet**

Studenterna kan alltid vända sig till studentkårerna för hjälp och stöttning vid hantering av studentärenden. Vid samtliga kårer finns en funktion som har till uppgift att hantera frågor rörande utbildning och utbildningskvalitet. För samtliga doktorander finns även ett doktorandombud som kan ge allmänna råd i hantering av frågor som berör forskarutbildningens genomförande.

### **3.8 Allmänna klagomål och information**

Allmänna klagomål, frågor och synpunkter kan lämnas till Infocenter via telefon, besök eller via kontaktformulär som finns på LiU:s webbplats. Det är även möjligt för studenter att kontakta Infocenter för att få vägledning om vart de kan vända sig. Information om vart studenter kan vända sig med olika typer av frågor finns också på LiU:s webbsida "rättigheter och skyldigheter som student". Det finns också möjlighet att få vägledning och information från studievägledare.

## **4 Klagomålshantering i enskilda ärenden**

### **4.1 Klagomålshantering**

För de klagomål som avser enskilda ärenden, men inte avser sådana ärenden som beskrivs i avsnitt 2 och inte heller kan hanteras med hjälp av de funktioner eller aktiviteter som beskrivs i avsnitt 3, gäller nedanstående rutiner i fyra steg för klagomålshantering av utbildningsrelaterade frågor. Klagomål som omfattas av dessa rutiner kan exempelvis gälla handledning, bemötande från lärare, schemaläggning, kvalitet på utbildningen, handläggningstider, möjligheten att påverka utbildningen, att en lokal regel inte följts av en anställd eller att ett handledarbyte inte genomförts inom rimlig tid.

### **4.2 Hantering av klagomål på kurs- eller handledarnivå, institutions- och fakultetsnivå – steg 1–3**

#### **4.2.1 Hantering av klagomål för utbildning på grundnivå och avancerad nivå**

##### *Steg 1 – hantering på kursnivå*

En student som anser att universitetet har hanterat ett ärende i strid med gällande regler bör i första hand vända sig till berörd lärare eller till kursansvarig. I många fall kan frågan lösas redan på denna nivå.

##### *Steg 2 – hantering på institutionsnivå*

Om studenten anser att frågan inte blir löst i steg 1 bör studenten vända sig till studierektor eller huvudstudierektor, där det finns en sådan utsedd, alternativt till avdelningschefen vid berörd institution. Underlaget till berörd person vid institutionen bör innehålla

- en beskrivning av problemet eller den händelse som ligger till grund för klagomålet

- en redogörelse för hur problemet har hanterats i steg 1 och av vem.

Den som ansvarar för hanteringen av ärendet vid institutionen enligt föregående stycke ska kontakta den som har hanterat ärendet i steg 1 för att genomlysas det inkomna klagomålet. Ansvarig person vid institutionen ska dokumentera och diarieföra sin bedömning av frågan samt återkoppla till studenten och till den som har hanterat ärendet i steg 1. I de fall frågan kan lösas i dialog med studenten anses frågan som avslutad.

#### *Steg 3 – hantering på fakultetsnivå*

I de fall frågan inte blir löst i steg 2 och behöver utredas ytterligare ska ansvarig person vid institutionen (se steg 2) kontakta berörd dekan eller prodekan för grundutbildning för att se till att frågan blir belyst även från fakulteten. Dekanen eller prodekanen bör kontakta berörd programansvarig eller programnämnd om klagomålet gäller ett utbildningsprogram.

Om studenten anser att frågan inte har lösts på institutionsnivå kan studenten på egen hand lyfta frågan till berörd dekan eller prodekan för grundutbildning.

Dekanen eller prodekanen för grundutbildning ska dokumentera och diarieföra sin bedömning i ärendet samt återkoppla till studenten och till berörd ansvarig person vid institutionen. I de fall frågan kan lösas i dialog med studenten anses frågan som avslutad. I de fall frågan inte blir löst och behöver utredas ytterligare kan studenten kontakta rektor, se steg 4 under avsnitt 4.3.

#### 4.2.2 Hantering av klagomål för utbildning på forskarnivå

##### *Steg 1 – hantering på handledarnivå*

En student som anser att universitetet har hanterat ett ärende i strid med gällande regler bör i första hand vända sig till berörd lärare eller handledare vid berörd institution. I många fall kan frågan lösas redan på denna nivå.

##### *Steg 2 – hantering på institutionsnivå*

Om studenten anser att frågan inte blir löst i steg 1 bör studenten vända sig till forskarutbildningsstudierektor (FUS) vid berörd institution. Om studenten är anställd kan den också kontakta avdelningschefen på berörd avdelning vid institutionen. Underlaget till berörd person vid institutionen bör innehålla

- en beskrivning av problemet eller den händelse som ligger till grund för klagomålet
- en redogörelse för hur problemet har hanterats i steg 1 och av vem.

Den som ansvarar för hanteringen av ärendet vid institutionen enligt föregående stycke ska kontakta den som har hanterat ärendet i steg 1 för att genomlysas det inkomna klagomålet. Ansvarig person vid institutionen ska dokumentera och diarieföra sin bedömning av frågan samt återkoppla till studenten och till den som

hanterat frågan i steg 1. I de fall frågan kan lösas i dialog med studenten anses frågan som avslutad.

#### *Steg 3 – hantering på fakultetsnivå*

I de fall frågan inte blir löst i steg 2 och behöver utredas ytterligare ska ansvarig person vid institutionen (se steg 2) kontakta berörd dekan eller prodekan för forskning och forskarutbildning för att se till att frågan blir belyst även från fakulteten.

Om studenten anser att frågan inte har lösts på institutionsnivå kan studenten på egen hand lyfta frågan till berörd dekan eller prodekan för forskning och forskarutbildning.

Dekanen eller prodekanen för forskning och forskarutbildning ska dokumentera och diarieföra sin bedömning i ärendet samt återkoppla till studenten och till berörd ansvarig person vid institutionen. I de fall frågan kan lösas i dialog med studenten anses frågan som avslutad. I de fall frågan inte blir löst och behöver utredas ytterligare kan studenten kontakta rektor, se steg 4 under avsnitt 4.3.

### **4.3 Hantering av klagomål på rektorsnivå – steg 4**

Om studenten anser att problemet kvarstår, trots hantering enligt steg 1–3, kan studenten vända sig till rektor med sitt klagomål. Det krävs att studenten har försökt att lösa problemet på i första hand kurs- eller handledarnivå, i andra hand institutionsnivå och i tredje hand fakultetsnivå för att rektor ska ta upp ett klagomål till prövning.

Begäran om prövning av rektor ska göras skriftligt och ställas till rektor eller lämnas in till registrator. Anmälan till rektor bör innehålla följande:

- En beskrivning av problemet eller den händelse som ligger till grund för klagomålet.
- En redogörelse för hur problemet har hanterats i steg 1, 2 och 3 där dokumentation från ansvarig person vid institutionen och fakulteten ska ingå.
- En beskrivning av vad studenten anser är felaktigt i de bedömningar som ansvarig person vid institutionen och fakulteten har gjort.
- Information om vilka personer på institutionsnivå och fakultetsnivå som studenten har varit i kontakt med samt en tidslinje för när olika möten eller kontakter ägt rum.

Rektor ska låta utreda ärendet och tillsätta en lämplig ärendeansvarig med hänsyn till ärendets karaktär. Rektor ska därefter fatta ett beslut. I de fall rektor anser att det finns brister i hanteringen av ärendet på institutionsnivå eller fakultetsnivå kan berörd underliggande instans åläggas att vidta åtgärder för att korrigera felaktigheterna. Rektor kan även ändra beslutet på egen hand. Om rektor anser att



underliggande instanser hanterat ärendet korrekt fattar rektor ett beslut om att lämna ärendet utan vidare åtgärd.

#### **4.4 Överklagande eller klagomål till tillsynsmyndigheter**

Dessa rutiner 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.

Om en student inte är nöjd med universitetets hantering kan studenten vända sig till Universitetskanslersämbetet (UKÄ) med en begäran om att utreda ärendet. UKÄ har dock klargjort att myndigheten inte kommer att utreda en anmälan från en student om denne inte har försökt att lösa problemet i dialog med det berörda lärosätet ända upp till rektorsnivå.<sup>2</sup>

### **5 Handläggningstiden för klagomålsärenden**

Enligt 9 § förvaltningslagen (2017:900, FL) ska ett ärende handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Vad dessa krav på handläggningen mer konkret innebär är dock inte närmare reglerat, utan en bedömning får göras i varje enskilt fall. Ett riktmärke för denna typ av klagomålshantering kan vara högst cirka 6 veckor för varje instans. Om klagomålet behöver hanteras på rektorsnivå kan i sådant fall rektor fatta ett beslut i ärendet inom sex månader från det att ärendet initierades. Om ett ärende inte har avgjorts inom sex månader kan en part skriftligen begära att LiU ska avgöra ärendet (12 § FL).

Om en student har synpunkter på handläggningstiden för ett klagomålsärende bör studenten i första hand kontakta den aktuella handläggaren. Om det kvarstår synpunkter efter en sådan kontakt kan studenten kontakta handläggarens chef.

### **6 Ikraftträdande**

Dessa rutiner träder i kraft den 19 februari 2025.

---

<sup>2</sup> UKÄ. *Anmälan mot ett lärosäte*, hämtad den 22 januari 2025, <https://www.uka.se/for-studenter/students-rattssakerhet/anmalan-mot-larosate>.

# Signature page

This document has been electronically signed  
using eduSign.

eduSign