

Studieadministrativa avdelningen (SAD)
Thomas Berggren
Avdelningschef

Utbildnings- och forskningsavdelningen (UFA)
Sara Karkkonen
Utbildnings- och forskningshandläggare

Riktlinjer för hantering av frågor och synpunkter från studenter

Inledning

I högskolelagen (HL) 1 kap. 4 a § anges att:

Studenterna skall ha rätt att utöva inflytande över utbildningen vid högskolorna.

Högskolorna skall verka för att studenterna tar en aktiv del i arbetet med att vidareutveckla utbildningen.

Med student avses den som är antagen till och bedriver högskoleutbildning, enligt högskoleförordningen (HF) 1 kap. 4 §.

Studentinflytande kan utövas på många olika sätt. Studenterna ingår i KMH:s olika organ via studentrepresentanter som utses av studentkåren, i enlighet med *Riktlinjer för studentrepresentation vid KMH*. Enkäter skickas ut för att ge studenterna möjlighet att lyfta sina synpunkter på och erfarenhet av sin utbildning. Detta sker inom ramen för kursvärderingar, programuppföljningar, enkäter till nyantagna studenter och studiemiljöundersökningar.

Utöver dessa mer formaliserade sätt att påverka ska det också vara möjligt för enskilda studenter att ställa frågor, bidra med synpunkter på verksamhetens utveckling, eller klaga på något. I dessa riktlinjer ges en samlad beskrivning av de olika kontaktvägar som finns för studenter vid KMH. KMH ser synpunkter från studenterna som viktig information som utgör underlag för utveckling av högskolans verksamhet.

Studentkåren kan ge en student stöd i kontakterna med de funktioner som anges i riktlinjerna. Studentkårens representanter kan även, om en student så önskar, direkt föra studentens talan i ett ärende.

Principer

- Studenten ska i första hand lyfta sin fråga eller synpunkt till ansvarig funktion inom organisationen, det vill säga att ärendet ska hanteras så verksamhetsnära som möjligt.
- Frågor och synpunkter ska hanteras skyndsamt.
- Frågor och synpunkter ska alltid hanteras med hänsyn till alla inblandades personliga integritet.

Ärenden med fastställda rutiner

Vissa typer av ärenden har fastställda rutiner som regleras i lokala och nationella styrdokument. Dessa ärenden omfattas inte av föreliggande riktlinjer utan hanteras i särskild ordning, enligt nedan:

- Ärenden rörande kränkande särbehandling, diskriminering, trakasserier och sexuella trakasserier. Dessa hanteras i enlighet med *Riktlinjer avseende åtgärder vid kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier*.
- Frågor rörande kursvärdering, programuppföljning och utvärdering av utbildningsprogram. Dessa hanteras i enlighet med *Riktlinjer för kursvärdering vid KMH*, *Riktlinjer programuppföljning vid KMH* samt *Riktlinjer för utvärdering av utbildningsprogram vid KMH*.
- Hantering av formella överklaganden, vilka styrs av särskilda nationella bestämmelser (HL 5 kap. 1 §, HF 12 kap.).
- Disciplinärenden, vilka hanteras i enlighet med HF 10 kap.
- Rättelse och omprövning av betyg, vilka hanteras i enlighet med HF 6 kap. 23-24 §§.
- Antal provtillfällen, vilka styrs av särskilda nationella bestämmelser (HF 6 kap. 21-22 §§).

Hantering av frågor och synpunkter rörande utbildningen

Om en fråga eller synpunkt rör en specifik kurs hänvisas i första hand till undervisande lärare. I andra hand kontaktas kursansvarig. Gäller frågan examination kontaktas examinator.

Om en fråga inte går att lösa vid direktkontakt med undervisande lärare eller kursansvarig ska studenten vända sig till studierektor vid berörd institution. I de

fall där frågan rör fler än en institution bör samråd ske mellan samtliga berörda studierektorer innan svar lämnas till studenten. Exempel på sådant ärende är om frågan rör en programkurs som ges vid en annan institution än där programmet hör hemma.

Om en fråga eller synpunkt rör studier och studiemiljö generellt – och inte en specifik kurs – ska kontakt tas med studierektor vid den institution där kurs eller program ges. Detsamma gäller om studenten följer ett utbildningsprogram och frågan eller synpunkten är relaterad till programstudierna.

Om en lösning inte nås på denna nivå kan frågan föras vidare till akademichef. Om frågan rör flera akademier ska samråd ske mellan samtliga berörda akademichefer.

I de fall problem kvarstår efter kontakt med akademichef kan en student föra frågan vidare till rektor. Rektor utreder då ärendet med stöd av chefen för Avdelningen för utbildnings- och forskningsstöd. Om ärendet rör kvalitet inom utbildningen kan samråd ske med Utbildnings- och forskningsnämnden.

Hantering av övriga frågor och synpunkter

Om en student har frågor och/eller synpunkter på studiemiljön, studentpentry, övningsrum eller annat som inte är kopplat till utbildningarnas innehåll ska ärendet anmälas via KMH:s ärendesystem helpdesk, helpdesk@kmh.se.

En student har också möjlighet att lyfta en fråga eller synpunkt genom studentkåren och de studentrepresentanter som är utsedda att föra studenternas talan i olika organ på KMH som till exempel programråd, akademins ledningsgrupp, rektors ledningsråd, Utbildnings- och forskningsnämnden, eller i de olika råd som rektor inrättat.

Rutin vid hantering av synpunkter

Synpunkter ska hanteras inom berörd institution eller akademi och bör så långt som möjligt hanteras där problemet uppstått. Om synpunkten är ofullständig eller oklar ska den som hanterar ärendet be studenten om ett förtydligande. Hur ett ärende ska hanteras beror på vad ärendet gäller. Alla synpunkter ska dock hanteras skyndsamt. Nedan redogörs för de två olika sätt en synpunkt kan hanteras på.

1. Synpunkt som inte kräver utredning

En synpunkt som inte behöver utredas kan hanteras genom samtal med studenten. Om synpunktens karaktär förändras och därför kräver utredning ska den hanteras i enlighet med nästa avsnitt.

2. Synpunkt som kräver utredning

När en synpunkt kräver utredning ska ärendet, med tillhörande tjänsteanteckningar och ytterligare handlingar, diarieföras och handläggas som ett ärende. Handläggningen av ärendet ska vara skriftlig. Studenten ska dock ges möjlighet att lämna uppgifter muntligt om det behövs. Uppgifter som lämnas muntligt under handläggningen av ett ärende om synpunkt ska alltid dokumenteras skriftligt i en tjänsteanteckning om de kan ha betydelse för beslutet i ärendet.

Huruvida ett ärende ska utredas och vem som utreder beslutas genom dialog mellan chefen för Avdelningen för utbildnings- och forskningsstöd och akademicheferna.

Den som utreder synpunkten bör så tidigt som möjligt informera studenten om möjligheten att kontakta studentkåren för möjligt stöd och råd i ärendet.

Synpunkten ska utredas i den omfattning som behövs. Utredningens omfattning avgörs av vad synpunkten gäller och omständigheterna i det enskilda fallet.

Innan ett beslut fattas i ett ärende ska studenten underrättas om förslag till beslutet och om utredningsmaterial av betydelse för beslutet och ges tillfälle att inom en bestämd tid yttra sig över detta.

Beslut fattas av den som beslutanderätten har delegerats till i enlighet med *Beslut och delegationer vid Kungl. Musikhögskolan i Stockholm*.