



HÖGSKOLAN  
I HALMSTAD

# Anvisningar för hantering av klagomål, omprövning och överklagan vid Högskolan i Halmstad

Dnr:	L 2021/125
Dokumenttyp:	Anvisningar
Beslutsfattare:	Catarina Coquand
Beslutsdatum:	2021-10-08
Ansvarig avdelning:	Utbildningsstöd
Dokumentansvarig:	Stefan Hallstedt



## Syfte

I dessa anvisningar reglerar Högskolan i Halmstad sin hantering av klagomål avseende Högskolans verksamhet, begäran om omprövning eller överklagande beslut som framförs av student eller sökande vilken upplever att något är fel eller inte fungerar som det förväntats.

## Bakgrund

Dessa anvisningar är framtagna för att skapa tydlighet och enhetlighet avseende hantering av ärende rörande klagomål, begäran om omprövning och överklaganden för att skapa enhetlighet samt oberoende av vem som handlägger ett ärende.

## Definition och avgränsning

Ett klagomål innebär att student eller sökande uttrycker ett missnöje eller förbättringsförslag avseende Högskolans verksamhet då man upplever att något är fel eller inte fungerar som det förväntats. En omprövning innebär att en student begär att beslutsfattaren ska göra en förnyad bedömning vilken kan leda till att beslutet ändras. Vissa beslut kan överklagas vilket innebär att Högskolans beslut överlämnas till en högre instans; förvaltningsrätt eller Överklagandenämnden för högskolan, som avgör ärendet.

Ärenden som inte omfattas av anvisningar för klagomål, omprövning och överklagan är:

- Diskrimineringsärenden som regleras av Riktlinjer avseende diskriminering och trakasserier, dnr 45-2004-21471.
- Ärenden som innefattar hot och våld som regleras av Anvisningar för hantering och förebyggande av hot- och våldssituationer, dnr L 2020/36.
- Klagomål på Högskolans kurser eller program som lyfts i samband med kursernas kursvärdering eller Högskolans Sistaårsenkät. I Riktlinjer för studentinflytande vid Högskolan i Halmstad, dnr L 2018/181 beskrivs studenternas möjlighet att generellt påverka Högskolans verksamhet.

## Klagomål

Klagomål från studenter eller sökande på Högskolans verksamhet kan inkomma på olika vis, både muntligt och skriftligt. Oavsett hur eller vem som mottar klagomålet ska uppgifterna utredas på ett skyndsamt och rättssäkert sätt och Högskolan ska vid behov åtgärda eventuella fel eller missförstånd. Exempel på klagomål kan vara missnöje gällande ärendehantering, information, ärende beslut eller liknande som innefattar Högskolans verksamhet. Klagomål på kurs eller utbildningsprogram som lyfts utanför Högskolans kursvärderingar eller andra enkäter inom kvalitetsarbete inkluderas.

## Generella rutiner för hantering av klagomål

När en medarbetare på Högskolan mottar ett klagomål gäller följande steg:

1. Mottagaren gör en bedömning av ärendets karaktär, komplikationsgrad samt behov av dokumentation baserat på klagomålets innehåll.

- Ett klagomål av ringa karaktär, som inte behöver utredas och kan hanteras genom samtal med studenten eller sökanden som framfört klagomålet, behöver inte diarieföras. Dock kan det komma att diarieföras i ett senare skede beroende på dess utveckling.
2. När ett ärende kräver utredning ska ärendet diarieföras. Handläggningen av ärendet ska vara skriftligt. Uppgifter som lämnas muntligt under handläggningen av klagomålet ska alltid dokumenteras skriftligt i en tjänsteanteckning om det kan ha betydelse för ärendet. Klagomålet skickas till [registrator@hh.se](mailto:registrator@hh.se) som diarieför och arkiverar klagomålet och meddelar mottagaren vilket dnr ärendet erhåller.
  3. Ärendet ska i första hand hanteras av ansvarig nära den del av verksamheten klagomålet berör.
    - Får mottagaren in ett klagomål som denne inte ska hantera ska mottagaren av ärendet hänvisa den klagande till rätt mottagare eller vidarebefordra till ansvarig för den verksamhetsdel som berörs (se ansvarsnivåer längre ner).
  4. Ärendet ska hanteras sakligt, opartiskt och utredas i den omfattning ärendets art kräver.
    - Den som är ansvarig över ärendet ansvarar för att kontakten med studenten blir smidig och enkel och att hen får hjälp att ta tillvara sina rättigheter.
    - I lösningen av ärendet ska hjälp ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till ärendets art och tillgängliga resurser och ska ske utan dröjsmål. Utredningens omfattning avgörs av vad klagomålet gäller och omständigheterna i det enskilda fallet.
    - Studenten ska vid behov upplysas om möjligheten att använda sig av Högskolans student- och doktorandombud vid Halmstad Studentkår för stöd och vägledning.
    - Ärendet ska hanteras på ett effektivt och rättssäkert sätt och om hanteringen av ärendet väsentligt försenas (längre än 10 arbetsdagar) ska ärendeansvarig underrätta parten om detta och samtidigt meddela anledningen till förseningen.
  5. Om ärendet är diariefört ska ytterligare inkomna handlingar inklusive tjänsteanteckningar skickas löpande till [registrator@hh.se](mailto:registrator@hh.se) som diarieför och arkiverar handlingarna. Mottagaren meddelar registrator när ärendet är avslutat och kan stängas i diariet.

#### Ansvarsnivåer

Om klagomålet rör kurs- eller program kan följande nivåer användas i turordning:

1. Undervisande lärare
2. Kursansvarig/examinator
3. Programansvarig
4. Avdelningschef/utbildningsledare
5. Akademichef
6. Rektor

Studenter kan använda sig av Högskolans student- och doktorandombud vid Halmstad Studentkår för stöd och vägledning vid behov.

Om klagomålet rör verksamhetsstödet kan följande nivåer användas i turordning:

1. Arbetsgrupp/ medarbetare
2. Gruppchef
3. Avdelningschef
4. Högskoledirektör

## Omprovning

Högskolan får ändra sitt beslut enligt 37 § Förvaltningslagen (2017:900) om det anses att beslutet är felaktigt på grund av att det har tillkommit nya omständigheter eller av någon annan anledning. Gynnande beslut får endast ändras till studentens nackdel om den åtgärden informerats om i beslutet, detta på grund av säkerhetsskäl eller att beslutet bygger på felaktiga eller vilseledande uppgifter från studenten.

Högskolan är skyldig att ändra sitt beslut enligt 38 § Förvaltningslagen (2017:900) om den anser att beslutet är uppenbart felaktigt i något väsentligt hänseende på grund av att det har tillkommit nya omständigheter eller av någon annan anledning, och beslutet kan ändras snabbt och enkelt och utan att det blir till nackdel för någon enskild part.

En omprovning kan bli aktuell om:

- den enskilde inlämnat förfalskade betyg vid en antagning eller examensbevis utfärdas,
- beslut i disciplinärende tillkommit som hindrar examination,
- examinator av förbiseende inte har beaktat hela tentamenssvaret vilket kan föranleda höjt betyg.

Det är inte tillåtet att sätta upp tidsgränser för när en omprovning av beslut senast måste begäras.

Högskolan får därutöver rätta ett beslut enligt 36 § Förvaltningslagen (2017:900) om beslutet är uppenbart felaktigt på grund av skrivfel, räknefel eller något annat liknande förbiseende, t.ex. rättelse av felaktig summering vid examination.

### Generella hantering av omprovning av betyg:

- Enligt 6 kap. 23-24 § i Högskoleförordningen (1993:100) ska examinator ansvara för rättelse (36 § Förvaltningslagen) eller omprovning av betyg. Initiativ till detta kan tas av såväl student som examinator.
- För att betygsbeslut ska omprövas krävs enligt 6 kap. 24 § Högskoleförordningen (1993:100), att beslutet är uppenbart oriktigt på grund av nya omständigheter eller av någon annan anledning, samt att det kan ske snabbt och enkelt. En sådan ändring får enligt bestämmelserna inte innebära att betyget sänks.
- Omprovning eller rättelse av betyg som sker efter att studenten delgivits betygsbeslutet och som är till nackdel för en student, måste ske med stor försiktighet och endast då det handlar om klara fall. Innan en sådan ändring eller rättelse görs ska studenten ges möjlighet att yttra sig i enlighet med 36 § Förvaltningslagen (2017:900).

## Överklagande

I de beslut som kan överklagas ska alltid en överklagandehänvisning medfölja där det framgår att överklagan är möjlig samt hur den som vill klaga ska gå tillväga.

## Beslut som kan överklagas till Överklagandenämnden för Högskolan

Enligt 12 kap. 2 § Högskoleförordningen:

- beslut om att en sökande inte uppfyller kraven på behörighet och beslut att inte göra undantag från behörighetsvillkoren vid antagning till utbildning på grundnivå och avancerad nivå,
- beslut om tillgodoräknande av utbildning eller yrkesverksamhet,
- avslag på en students begäran om befrielse från obligatoriskt utbildningsmoment,
- beslut att dra in resurser för doktorands utbildning,
- avslag på begäran att få examens- eller kursbevis
- beslut att inte bevilja den som är antagen till utbildning på grundnivå och avancerad nivå, anstånd med att påbörja studierna eller att få fortsätta sina studier efter studieuppehåll

På annan grund:

- Beslut som strider mot diskrimineringsförbuden eller förbudet mot repressalier, Diskrimineringslagen (2008:576).
- Beslut om att kräva tillbaka utbildningsbidrag för doktorander, Förordningen (1995:938) om utbildningsbidrag för doktorander.
- Beslut att ge en studentsammanslutning ställning som studentkår eller om en studentkår inte längre ska ha en sådan ställning, Studentkårsförordningen (2009:769).
- Beslut att stänga av en student som inte betalat sin studieavgift, Förordningen (2010:543) om anmälningsavgift och studieavgift vid universitet och högskolor.
- Beslut om utbildningsbidrag, Förordningen (2016:706) om kompletterande pedagogisk utbildning som leder till ämneslärarexamen för personer som har en examen på forskarnivå.

Beslut från Överklagandenämnden för Högskolan kan inte överklagas.

## Hur man överklagar och Högskolans hantering av överklaganden

Om en student som berörs av ett beslut och beslutet gått emot studenten, kan studenten överklaga beslutet. Överklagandet ska vara skriftligt och ska ges till Högskolan men ska ställas till den högre instans som ska pröva överklagandet. Överklagandet ska ha kommit in till Högskolan inom tre veckor från den dag då studenten fick ta del av beslutet. I överklagandet ska studenten ange vilket beslut som överklagas och på vilket sätt studenten vill att beslutet ändras. Överklagandet ska även innehålla uppgifter om studentens personnummer, adressuppgifter där studenten kan nås, telefonnummer och e-post.

När överklagandet har inkommit till Högskolan prövar Högskolan om överklagandet inkommit inom rätt tid. Om överklagandet inkommit för sent ska överklagandet avvisas. Om överklagandet inkommit i rätt tid kan Högskolan ompröva det överklagade beslutet. Ett överklagande som inte avvisas av Högskolan ska skyndsamt, tillsammans med samtliga handlingar, överlämnas till högre instans (Överklagandenämnden för Högskolan eller förvaltningsrätt). Till överklagandet kan Högskolan foga ett yttrande. I vissa fall kan Högskolan, till följd av överklagandet, ompröva och ändra tidigare beslut. Även om så sker överlämnas överklagandet tillsammans med handlingarna i ärendet till högre instans. Överklagandet anses då omfatta det nya beslutet.