

Handläggningsordning för hantering av klagomål från studenter

Beslutsfattare	Rektor
Ansvarig enhet	Utbildningsenheten
Beslutsdatum	Reviderad september 2025 Beslutad 31 oktober 2024
Giltighetstid	Aktualitetsgranskas senast 2028
Sammanfattning	Detta är en handläggningsordning för hantering av klagomål från studenter om avvikelser från Göteborgs universitets Regler för studier på grundnivå och avancerad nivå, Regler för studentinflytande och Regler för forskarutbildning – Doktorandreglerna.

Handläggningsordningen reviderades i september 2025 med anledning av att rektor den 14 maj 2025 beslutade om att tidigare Regler för studier på grundnivå och avancerad nivå och Regler för examination på grundnivå och avancerad nivå från och med höstterminen 2025 ersätts av nya regler för studier på grundnivå och avancerad nivå.

Inledning

Förvaltningslagen (2017:900) anger hur myndigheter ska handlägga sina ärenden och är tillämplig för handläggning av klagomål från studenter avseende avvikelser från universitetets regler.

Denna handläggningsordning reglerar hur universitetet handlägger ärenden om klagomål på avvikelser från följande regler vid Göteborgs universitet:

- Regler för studier på grundnivå och avancerad nivå
- Regler för forskarutbildning – Doktorandreglerna
- Regler för studentinflytande

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

1. Ordning vid institutioner och fakulteter

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

Klagomål från studenter ska diarieföras.

2. Klagomål om avvikelse och prövning

2.1 Klagomål och ställningstagande

Ett klagomål ställs till institution. Klagomålet ska ange vilket dokument och regel som åsyftas. Klagomålet bör vara skriftligt. Om klagomålet lämnas muntligt ansvarar mottagaren för att anteckna klagomålet.

Prefekten ansvarar för att ärendet utreds och att ett beslut fattas som dokumenteras skriftligt. Beslut kan fattas av prefekt eller den som prefekt utser. Studenten ska underrättas skriftligt om beslutet. Om beslutet går studenten emot ska beslutet motiveras.

2.2 Klagomålet kan föras till fakultetsnivå

Om studenten fortsatt är missnöjd med beslutet kan klagomålet föras vidare till berörd fakultet¹.

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

¹ Eller motsvarande, där det enligt delegationsordning eller rektorsbeslut åligger annat organ att fatta beslut.

Studenten ska underrättas skriftligt om beslutet. En kopia av beslutet ska skickas till berörd institution för kännedom och eventuell åtgärd. Om beslutet går studenten emot ska beslutet motiveras.

2.3 Klagomålet kan föras till rektorsnivå

Om studenten fortsatt är missnöjd med beslutet kan klagomålet föras vidare till rektor.

Rektor ansvarar för att ärendet utreds samt att beslut fattas och dokumenteras skriftligt. Beslutet kan fattas av rektor eller den som rektor utser.

Studenten ska underrättas skriftligt om beslutet. En kopia av beslutet ska skickas till berörd fakultet och institution för kännedom och eventuell åtgärd. Om beslutet går studenten emot ska beslutet motiveras.

3. Uppföljning av avvikelser

Utbildningsnämnden ansvarar för att uppföljning av universitetets *Regler för studier på grundnivå och avancerad nivå* och *Regler för studentinflytande* sker vart tredje år.

Forskarutbildningsrådet ansvarar för att uppföljning av *Regler för forskarutbildning – Doktorandreglerna* sker vart tredje år.