

## Styr- och handledningsdokument

<b>Dokumenttyp:</b>	Handläggningsordning
<b>Beslutsdatum:</b>	2018-10-22
<b>Organisationsenhet</b>	Fakulteten för kultur och samhälle
<b>Beslutande/Titel:</b>	Fakultetsstyrelsen
<b>Giltighetstid:</b>	Tills vidare
<b>Dokumentansvarig/Funktion:</b>	Kvalitetskoordinator
<b>Diarienummer:</b>	Dnr LED 1.1-2018/584

### Hantering av studentklagomål inom utbildning på grundnivå och avancerad nivå vid Fakulteten för kultur och samhälle

För att samarbetet mellan universitetets personal och studenter ska fungera väl och för att skapa goda möjligheter för lärande har universitetsstyrelsen fastställt *Studenternas rättigheter och skyldigheter vid Malmö universitet* (dnr LED 1.3-2018/494). Dokumentet bygger på olika författningar, exempelvis högskoleförordningen, tryckfrihetsförordningen och förvaltningslagen och reglerna i dokumentet ska följas av samtliga studenter på grundnivå och avancerad nivå och samtlig personal vid universitetet. För studieavgiftsskyldiga studenter finns kompletterande regler i ett tilläggsdokument (dnr Mahr 15-2011/615).

En student som har klagomål med hänvisning till *Studenters rättigheter och skyldigheter vid Malmö universitet* har rätt att få sin sak prövad. Grundprincipen är att studentklagomål inom fakulteten ska lösas av fakulteten. Den student som har ett klagomål ska därför i första hand vända sig till berörd lärare för att få saken utredd. Studentkåren Malmö har studentombud som studenten också kan söka stöd och hjälp hos, ett stöd som inte kräver medlemskap i studentkåren.

Nedanstående rutin för hantering av studentklagomål (se flödesschema på nästa sida) är framtagen i samarbete med Studentkåren Malmö och syftar till att ge en generell beskrivning av hantering av studentklagomål inom Fakulteten för kultur och samhälle. Avvikelser från rutinen kan förekomma för vissa typer av ärenden, rutinen är t ex inte tillämplig för ärenden

- som rör behörighetsprövning och antagning, studieuppehåll, anstånd med studiestart samt tillgodoräknande av tidigare studier. Om beslut i dessa ärenden går den sökande emot kan den sökande överklaga till Överklagandenämnden för högskolan. Information om hur detta görs lämnas i anslutning till besluten.
- som faller inom ramen för diskrimineringslagen. Dessa ärenden handläggs i särskild ordning. Mer information om likabehandling av studenter finns på universitetets webbplats.
- där student upplever sig ha blivit illa bemött av någon anställd vid Malmö universitet och där den kränkande behandlingen inte har samband med någon av diskrimineringsgrunderna (se föregående punkt). Student/studentombudet ombeds i dessa situationer kontakta berörd prefekt om ärendet rör en lärare/forskare eller chefen för fakultetens administrativa kansli om klagomålet rör administrativ personal. Om klagomålet rör prefekt kontaktas dekan, rör det dekan kontaktas rektor och rör det chefen för fakultetens administrativa kansli kontaktas universitetsdirektören.

Studenter har också möjlighet att anmäla universitetets hantering i ett specifikt ärende till Universitetskanslersämbetet för granskning om studenten anser att universitetet har brutit mot t ex högskolelagen, högskoleförordningen eller Universitets- och högskolerådets föreskrifter.

Mer information om studenträtt finns på Malmö universitets och Universitetskanslersämbetets webbplatser.

**Postadress**  
Malmö universitet  
Fakulteten för kultur och samhälle  
205 06 Malmö

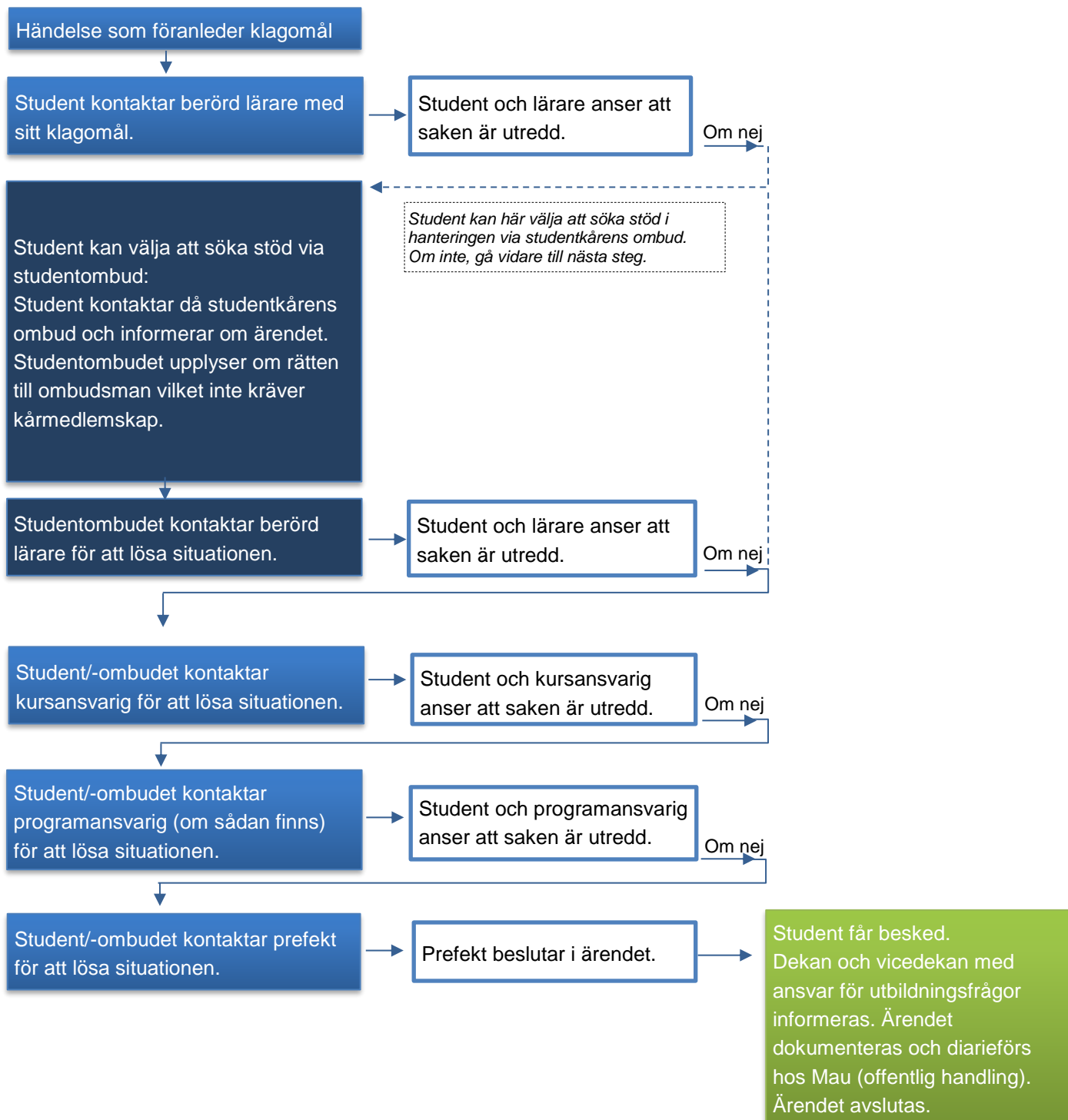
**Besöksadress**  
Nordenskiöldsgatan 1

**Telefon**  
040-665 76 09

**E-post**  
Birgitta.Magnusson@mau.se  
**Webb**  
www.mau.se

### Flöde vid ärendehantering av studentklagomål

Studentklagomål ska alltid handläggas skyndsamt.



Ärenden inkomna direkt till rektor utan föregående handläggning vid fakulteten överlämnas till prefekt för handläggning i enlighet med denna rutin. Studenten informeras om ärendegången.