

Regler för klagomål, omprövning och överklagan

Bakgrund

En enskild har rätt att inkomma med klagomål/synpunkter avseende högskolans verksamhet om de identifierat något som är fel eller inte fungerar som det borde.

En enskild har också rätt att ansöka eller anmäla om omprövning eller överklagande av beslut. Generellt gäller att alla beslut kan omprövas men däremot kan endast vissa beslut överklagas (vilka som kan överklagas framgår nedan under rubriken Överklagan).

Definitioner:

- Klagomål/synpunkter innebär att den/de berörda uttrycker ett missnöje eller förbättringsförslag avseende högskolans verksamhet.
- Omprövning innebär att beslutsfattaren gör en ny bedömning av sitt beslut.
- Överklagan innebär att en högre instans; förvaltningsrätt eller Överklagandenämnden för högskolan (ÖNH), gör en ny bedömning av beslutet.

Generella regler för inkommen framställning/handling

- En enskild kan inleda ett ärende hos högskolan genom att inkomma med en ansökan, anmälan eller annan framställning. Framställningen ska som minst innehålla information om den enskildes identitet, kontaktuppgifter, vad ärendet gäller och vad den enskilde vill att HDa ska göra.
- Notera datum för inkommen handling. Om framställningen inkommer per post, postförsändelse eller avi ska handlingen anses ha kommit in föregående arbetsdag.
- Vid *ofullständig* framställning ska mottagaren alternativt ärendeansvarig i första hand hjälpa den enskilda att komplettera underlaget. Om bristen trots hjälp kvarstår kan HDa besluta att förelägga den enskilde att åtgärda bristen. Det ska då tydligt framgå att följden av att inte åtgärda bristen kan bli att underlaget inte tas upp till prövning.

Generella regler för hantering

När en medarbetare på högskolan mottar ett klagomål/synpunkt, begäran om omprövning eller ett överklagande gäller följande generella regler:

- Ärendet hanteras i första hand av den beslutsfattare som enligt rektors delegation av beslutsrätt är ansvarig för beslutet eller överklagandet
- Ärendet ska hanteras sakligt och opartiskt och utrett i den omfattning ärendets art kräver.

- Högskolan ska tillse att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.
- Ärendeansvarig ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta vara på sina intressen. Hjälp ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till ärendets art och tillgängliga resurser och ska ske utan dröjsmål.
- Om hanteringen av ärendet väsentligt försenas ska ärendeansvarig underrätta parten om detta och samtidigt meddela anledningen till förseningen.
- Om en enskild vill lämna muntliga uppgifter i ett ärende bör de ges möjligheter till detta om inte annat anges i nedan specifika regler.
- Om kompletterade uppgifter lämnas ska dessa dokumenteras om de kan ha betydelse för ärendet. Det ska då framgå när dokumentationen gjorts och av vem.

Klagomål

Alla som framför klagomål på högskolans verksamhet har rätten att förvänta sig att klagomålet blir ordentligt utrett på ett skyndsamt och rättssäkert sätt och att högskolan vid behov åtgärdar eventuella fel eller missförstånd.

Den enskilde ska i första hand framföra klagomål direkt till den som klagomålet främst berör och en dialog inleds. Om en lösning inte uppnås kan den enskilde och/eller medarbetaren vid HDa hänskjuta klagomålets utredning till avdelningschef, verksamhetschef, akademichef eller rektors kansli för vidare handläggning.

Den enskilde ska informeras om ärendet hänskjuts till annan handläggare samt informeras om det stöd som erbjuds från studentombudet vid studentkåren eller personal vid studenthälsan.

Omprövning

Ett beslut kan ändras om beslutsfattaren/ärendeansvarig anser att beslutet:

- är uppenbart felaktigt på grund av oavsiktliga fel orsakat av den enskilde eller medarbetare vid högskolan, såsom exempelvis skrivfel eller räknefel.
- är uppenbart felaktigt på grund av att det tillkommit nya omständigheter (exempelvis beslut i disciplinärende).
- kan ändras snabbt och enkelt utan att det blir till nackdel för någon enskild, exempelvis att betyg sänks.

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

Omprövning av betyg efter att studenten delgivits beslutet och där en rättelse av betygsbeslutet som är till nackdel för en student måste ske med stor försiktighet och endast då det handlar om klara fall. Innan en sådan rättelse görs ska studenten normalt ges möjlighet att yttra sig.

Överklagan

I beslut som kan överklagas ska det alltid framgå att överklagan är möjlig samt hur den enskilde ska gå till väga.

De beslut som kan överklagas till Överklagandenämnden för högskolan (ÖNH) är enligt (12 kap. 2 § högskoleförordningen, 1993:100) följande:

- beslut om anställning vid en högskola (med undantag av anställning som doktorand).
- 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 en doktorands forskarutbildning och beslut att en doktorand inte ska få tillbaka resurserna.
- avslag på begäran att få ut 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.

Därutöver kan följande överklagas till ÖNH:

- 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).
- När det gäller *utbildning inom yrkeshögskolan* får följande beslut överklagas (förordningen (2009:130) om yrkeshögskolan): Beslut av en ansvarig utbildningsanordnare om *avslag på en studerandes begäran att få examensbevis eller utbildningsbevis*.
- *Beslut om vilken nivå en kvalifikation motsvarar* (förordning (2015:545) om referensram för kvalifikationer för livslånga lärande).

ÖNH är ett slutet avgörande dvs det går inte att överklaga ÖNH's beslut

En överklagan ställt till ÖNH ska alltid vara inkommen till högskolan inom tre veckor från att den enskilde mottog beslutet. Specifikt gällande anställningsbeslut räknas från den dag då högskolan lämnat informationen på högskolans anslagstavla.

Överklagandeärenden inleds därför alltid med en rättidsprövning. Om handlingen anses ha kommit in i tid görs en första omprövning av beslutet. Om beslutet inte kan anses omprövas i enlighet med den enskildes önskemål lämnas det därefter vidare till ÖNH.

Övriga beslut som är överklagningsbara är:

- *Disciplinärenden* som överklagas till förvaltningsrätten (10 kap, Högskoleförordningen 1993:100). För mer information se <http://www.forvaltningsrattenifalun.domstol.se/>
- *Överprövning av upphandling* som överklagas till förvaltningsrätten (20 kap, Lagen om offentlig upphandling 2016:1145). För mer information se <http://www.forvaltningsrattenifalun.domstol.se/>
- *Nekande av allmän handling* som överklagas till kammarrätten (6 kap, 7§ Offentlighets- och sekretesslag 2009:400). För mer information se <http://www.kammarrattenistockholm.domstol.se/>

Beslut från förvaltningsrätt och kammarrätt är överklagansbara till högre instans.