



Formål:

Denne prosedyren beskriver hvordan klage på undervisning og studiekvalitet skal håndteres ved Fagskolen i Finnmark

Prosedyren skal sikre

- en seriøs behandling av klager på undervisning og studiekvalitet, og sikre at både studenter og faglærer blir behandlet med respekt.
- at skriftlige klager blir saksbehandlet og arkivert i henhold til gjeldene lover og forskrifter

Hjemmel:

Studentkontrakt, fremdriftsplaner, studieplan, lokal forskrift

Ansvar:

Rektor har ansvar for at klager og klagebehandling skjer i henhold til gjeldende lover og forskrifter

Avdelingsleder

Styret

Prosessbeskrivelse og ansvar:

Trinn 1

Fagskolen arbeider for at alle forhold mellom student og faglærer løses på lavest mulig nivå. Dette forutsetter en åpen og god dialog mellom student og faglærer. Dersom en eller flere studenter er misfornøyde med undervisning eller studiekvalitet, må dette først tas opp med vedkommende lærer på en saklig og konstruktiv måte. Tillitsvalgt kan være en talsperson.

Dersom student ikke får gehør på sin tilbakemelding på undervisning og studiekvalitet hos faglærer, melder student saken inn via elektronisk meldeskjema i kvalitetssystemet «Meld fra». Dette for å sikre at tilbakemeldingen følges opp, og kan dokumenteres i skolens forbedringsarbeid.

- Klagen meldes som et forbedringsforslag
- **NB!** Det skal kun meldes om situasjon/hendelse, ikke om navngitt person.
- Student oppgir avdeling/klasse/emne/delemne, som klagen gjelder, i meldeskjema.
- Klagen må være konkretisert om hva den gjelder, for eksempel undervisning, presentasjons-form, veiledning, samsvar mellom planer og gjennomføring, vurderingsform, tilbakemelding på studentarbeid, faglig nivå eller annet.
- Når og hvordan saken er tatt opp med faglærer.

Innsendt meldeskjema mottas av avdelingsleder for utdanningen, som har personalansvar for faglærer.

- Klagen gjennomgås og vurderes av avdelingsleder.
- Faglærer gis mulighet til å kommentere innkommen klage til avdelingsleder.
- Ved behov vil den eller de saken gjelder bli innkalt til egne møter for å få saken ytterligere belyst.
- Student har anledning til å ta med en selvvalgt person eller f.eks. tillitsvalgt, studentstyrerepresentant eller studentombudet.
- Avdelingsleder foreslår tiltak sammen med faglærer.
- Etter at saken er behandlet, gir avdelingsleder melder en tilbakemelding via elektronisk kvalitetssystem.
- Hvis nødvendig informeres tillitsvalgt.



Trinn 2

Dersom tiltak som er igangsatt ikke gir bedre undervisning og studiekvalitet, kan det sendes skriftlig klage til rektor på e-post.

Krav til saksfremstilling er den samme som i trinn1. Rektor gjør de undersøkelser og oppfølging som klagen gir grunn til.

Saken avsluttes dersom partene er enige om igangsatte tiltak.

Saken arkiveres i Public 360.

Trinn 3

I de tilfeller hvor studenten(e) ikke er tilfreds med tiltakene, sender rektor saken videre til fagskolestyret med kopi til leder av studentstyret for videre behandling.

Rektor oversender saken til fagskolestyret vedlagt klagen og sakens dokumenter.

I oversendelsesbrevet skal det gjøres rede for fagskolens vurdering av klagen og skolens forslag til tiltak.

Fagskolestyret kan prøve alle sider ved saken og kan pålegge fagskolen å gjennomføre de tiltak som etter fagskolestyrets vurdering er nødvendige for å rette kritikkverdige forhold.

Ved denne vurderingen er fagskolestyret ikke bundet av de tiltak som fagskolen har foreslått.

En behandling av fagskolestyret er endelig og kan ikke påklages.

Registreringer:

Saken arkiveres i Public 360.

Interne referanser:

[1.1.5](#)

[Arbeidsbeskrivelse for melding av avvik](#)

[1.1.8](#)

[Prosedyre for avdekking av potensielle avvik](#)

Eksterne referanser: