



## Kvörtunarferli stúdenta

Að leggja fram kvörtun getur verið erfitt og sérstaklega í háskóla. SHA ákvað því að setja upp hvernig kvörtunarferlið er innan háskólans. Ef nemandi á erfitt með að kvarta sjálfur, s.s. þar sem er valdamisvægi (fjöldi nemenda á mótum kennurum í nefnd eða ráði) getur hann beðið annan sem hann velur að tala máli sínu. Sá fulltrúi getur verið annar nemandi (formaður/forseti aðildarfélags), starfsmaður háskólans eða einhver utanaðkomandi.

1. Nemandi/fulltrúi nemanda sendir kvörtun á umsjónarkennara námskeiðs.
  - a. Kvörtunin þarf að vera málefnanlega og segja frá álitaeftum sem nemandi/ur er ósáttur við.
2. Ósætti með úrskurð umsjónarkennara, þá þarf að senda erindi á næsta yfirmann umsjónarkennara (brautarstjóri/deildarformaður)
  - a. Nemandi á rétt á að fá svör við málaumleitan sinni innan tíu virkra daga frá því að hann kvartaði.
3. Ósætti með úrskurð yfirmanns. Vísa málinu til gæðastjóra skv. VLR-005
  - a. Gæðastjóri beinir málinu til næsta yfirmanns viðkomandi starfseiningar innan þriggja virkra daga.
  - b. Yfirmaður starfseiningar úrskurðar innan tíu virkra daga, frá því að honum berst erindið.
4. Ef þessu máli lýkur ekki með sátt getur nemandi/fulltrúi nemanda kært úrskurðinn til úrskurðarnefndar háskólans.
  - a. Gæðastjóri móttækur kærana og beinir henni til Rektors sem sér um að skipa úrskurðarnefnd innan hálf mánaðar frá móttöku kærunnar.

- b. Úrskurðarnefnd tekur við kærinni, skoðar málsatvik og hefur samband við málsaðila. Nefndin úrskurðar og tilkynnir málsaðilum skriflega innan tíu virkra daga frá því að henni barst erindið.
- c. Úrskurður úrskurðarnefndar er lokastigið innan Háskólans.