

Kvalitetshåndbok 3. Ledelse 3.2.7 Avvik, utilsiktede hendelser og klager	
3.2.7.3 Prosedyre Klage på undervisning og studiekvalitet	
Dokumentnummer 939, Versjon 2.3	Endret: Cecilie Røeggen (14.10.25)
Helene Hanken (Godkjent 02.10.23)	

1 Formål

Sikre at studentene vet at de kan klage på undervisning og studiekvalitet, at de vet hvordan slike klager skal sendes og at klager blir saksbehandlet og arkivert i henhold til gjeldende lover og forskrifter.

2 Omfang

Prosedyren omfatter ansatte og studenter ved FMR og beskriver hvordan klager på undervisning og/eller studiekvalitet gis og håndteres.

Prosedyren omfatter ikke meldingsbehandling. I de tilfeller der studentene oppdager hendelser som ikke er i henhold til regelverk, prosedyrer/rutine eller har forslag til forbedring relatert til tjenestekvalitet og/eller HMS kan dette meldes i kvalitetssikringssystemet, se [2.1.9.1 Melding om uønskede hendelser og forbedringsforslag](#).

3 Ansvar og myndighet

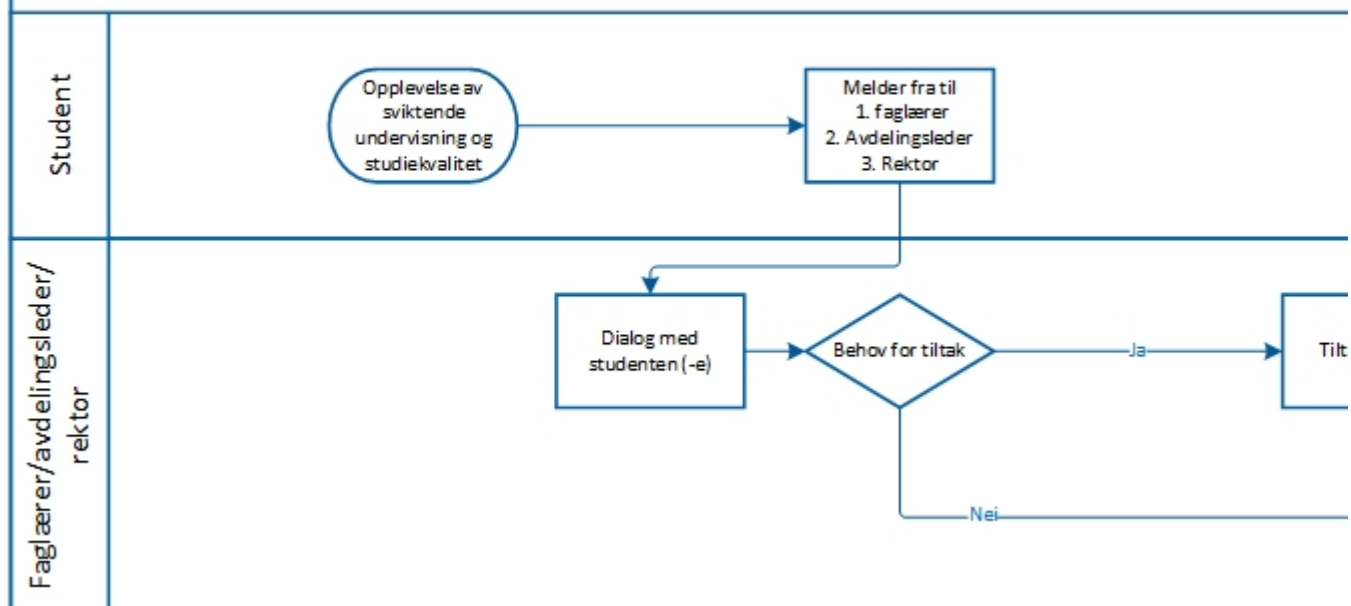
Rektor har ansvar for at klagebehandling skjer i henhold til gjeldende lover og regler.

4 Fremgangsmåte

Fagskolen Møre og Romsdal arbeider for at alle forhold mellom studenter og lærere løses på lavest mulig nivå. Dette forutsetter en god og åpen dialog mellom student og faglærer.

Får ikke studenter gehør på sine klager angående undervisning og/eller studiekvalitet hos faglærer skal studentene oppsøke avdelingsleder, og i siste instans rektor. Rektor gis en frist på 15 virkedager til å håndtere klagen før studenten kan sende formell klage, se kapittel 4.1. I de tilfeller uenigheter ikke lar seg løse på skolen skal formell klage oversendes fagskolestyret. Se prosessbeskrivelse nedenfor.

Håndtering av klager fra studenter



4.1 Formell klage

Studenter kan sende formell klage på undervisning og/eller studiekvalitet til fagskolestyret jf. Forskrift om opptak, eksamen og sensur for Fagskolen Møre og Romsdal § 4-16. Klagen skal være skriftlig og sendes til postmottaket ved fagskolen fagskolen@mrfylke.no. Håndtering av en slik klage beskrives i 4.2.

4.2 Håndtering av formell klage

Håndtering av klage på undervisning og studiekvalitet

