



2.1.9 Avvik, utilsiktede hendelser og klager

Dokumentnummer 1153, Versjon 1.2

Endret: Magne Sjøbakk (12.11.21)

Informasjon

Fagskolen arbeider systematisk for god undervisning og studiekvalitet, begrunnet vurdering, godt kvalitetssikret karakterfastsettelse og å drifte skolen etter gjeldende lover og regelverk. Godt forebyggende arbeid er viktig for å sikre kvaliteten skolen skal levere. Samarbeid mellom ledelse, ansatte og studenter er viktig i det forebyggende arbeidet.

Fagskolen har regler og rutiner for formell klagebehandling når kvaliteten likevel ikke er god nok. Skolen skiller mellom generell avviksbehandling i skolens KS-system, varsling av kritikkverdige forhold og klagebehandling. I dette dokumentet gjør vi rede for formell klagebehandling. Rutiner er basert på Møre og Romsdal fylke sin forskrift om opptak, eksamen og sensur: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2020-10-20-2103>. Prosedyrene ligger i skolens KS-system og skolen har tre ulike prosedyrer for klagebehandling:

1. Klage på karakter
2. Klage på undervisning og studiekvalitet
3. Klage på formelle feil og enkeltvedtak

Kvalitetshåndbok 2. Ledelse 2.1.9 Avvik, utilsiktede hendelser og klager	
2.1.9.1 Melding om uønskede hendelser og forbedringsforslag	
Dokumentnummer 1242, Versjon 2.1	Endret: Siri Mørkeset (19.06.23)
Helene Hanken (Godkjent 26.06.23)	
Revisjonsansvarlig: Siri Mørkeset (10.01.24)	Forrige revisjon: Siri Mørkeset (Revidert 30.01.23)

1. Formål

Sikre at FMR mottar meldinger fra studenter og ansatte, og at disse håndteres på en hensiktsmessig måte for kontinuerlig forbedring ved skolen.

2. Omfang og definisjoner

Gjelder for ansatte og studenter. Denne prosedyren omhandler ikke:

- Personalsaker som angår den enkelte ansatte eller student
- Klage på:
 - [karakter](#)
 - [undervisning og studiekvalitet](#)
 - [formelle feil og enkeltvedtak](#)
- [Varsling av kritikkverdige forhold](#)

Tabell 1 Definisjoner

Begrep	Beskrivelse
Avvik	Mangler på oppfyllelse av krav (egne, kunde, standard, norm, lov osv.) Kan være enkeltstående hendelser eller symptomer på større systemfeil.
Forbedringsforslag	Kan være: - Forslag til nye eller endring kvalitetssikringsdokument - Forslag til nye eller endrede systemer som kan bedre undervisningen eller utøvelse av annet arbeid ved skolen - Proaktive forslag som kan bidra til å unngå uønskede hendelser
Observasjon	Det er usikkert om kravene følges
Uhell	Plutselig og uforutsett hendelse som har medført skade på liv og helse, skade på materiell, omdømme eller forurensning på det ytre miljø.
Nesten uhell	En hendelse som kunne ha ført til fare for liv, helse, miljø, skade på materiell eller omdømme.
Tiltak	Aktivitet som iverksettes for å oppnå en bestemt virkning.
Straktiltak	Tiltak som iverksettes umiddelbart som en nødvendig rask behandling.
Korrigerende tiltak	Tiltak som er blitt iverksatt for å forhindre at lignende uønskede hendelser skjer igjen.
Saksbehandler	Den som har fått tildelt myndighet til å behandle en melding.
Tiltaksutfører	Den som er gitt ansvaret for å gjennomføre et tiltak.
Årsaksanalyse	Analyse som har som formål å finne ut hva som forårsaket avviket
Verifisering	Ledelsens gjennomgang verifiserer om korrigerende tiltak har hatt effekt, om det må gjøres en risikovurdering eller om nye tiltak må iverksettes.

3. Ansvar og myndighet

Avdelingsleder er foretrukket saksbehandler for hendelser i egen avdeling og under avdelingsleders ansvarsområde. Avdelingsleder skal behandle meldinger i tråd med denne prosedyren. HMS-koordinator er foretrukket saksbehandler for HMS-meldinger.

Avvik og observasjoner som blir avdekket ved internrevisjoner, eksterne revisjoner eller ved systemgjennomganger skal også meldes inn som melding i KS-systemet. Rektor utnevner en ansvarlig for å legge inn revisjonsmeldingene for hver revisjon som gjennomføres, se [2.5.1 Prosess for internrevisjon](#).

Kvalitetskoordinator har ansvar for, og myndighet til, å godkjenne meldingsbehandling, tiltaksbehandling og lukking av meldinger.

Frister

FMR skal ha behandlet en melding innen 80 dager. Dersom frister ikke kan overholdes skal melder og involverte tiltaksutførere/saksbehandlere informeres, og fristen for tiltak endres i Qm+. Kvalitetskoordinator står fritt til å endre prioritet på meldinger. Saksbehandler skal ha påbegynt behandling av meldingen innen:

- Høy prioritet, umiddelbart
- Middels prioritet, ti virkedager
- Lav prioritet, femten virkedager

Tabell 2 Ansvar og arbeidsoppgaver

Rolle	Arbeidsoppgaver
Studenter	· Sende inn meldinger via tillitsvalgt i Qm+ eller i e-post til KS-koordinator på e-post til siri.morkeset@mr fylke.no.
Ansatte	· Sende inn meldinger · Utføre tiltak som de er tildelt
Kvalitetskoordinator	· Fordele meldinger til passende saksbehandler · Overføre meldinger til HMS-koordinator når meldingene omhandler HMS · Godkjenne meldingsbehandling, tiltaksbehandling og lukking av meldinger.
HMS-koordinator	· Fordele HMS-meldinger til passende saksbehandler
Saksbehandler	· Utføre årsaksanalyse, 5x hvorfor? · Eventuelt utføre risikoanalyse · Dokumentere saksbehandlingens gang i fanen for meldingsbehandling og tiltak · Ansvarlig for at meldingen blir behandlet, men selve utførelsen av tiltak har meldingsbehandler myndighet til å delegere · Endre prioritet når hensiktsmessig · Ha påbegynt behandling av melding etter prioritet, se over · Varsle melder ved alle ledd i meldingsbehandlingen ved å benytte varsling til e-post via Qm+. Varslingen blir da loggført.
Tiltaksutfører	· Utfører tiltaket tildelt av saksbehandler i meldingssystemet. · Dokumenterer gjennomføring
Rektor	· Verifisere korrigerende tiltak i ledelsens gjennomgang · Verifisere at meldingssystemet fungerer etter sin hensikt og at meldinger blir behandlet og lukket · Sørge for at studenter og ansatte har tilstrekkelig informasjon tilgjengelig for å kunne sende melding. · Ansvarlig for at meldinger behandles innen fristen. Meldingen skal være behandlet innen 80 dager.

Tabell 3 Meldingsalternativer

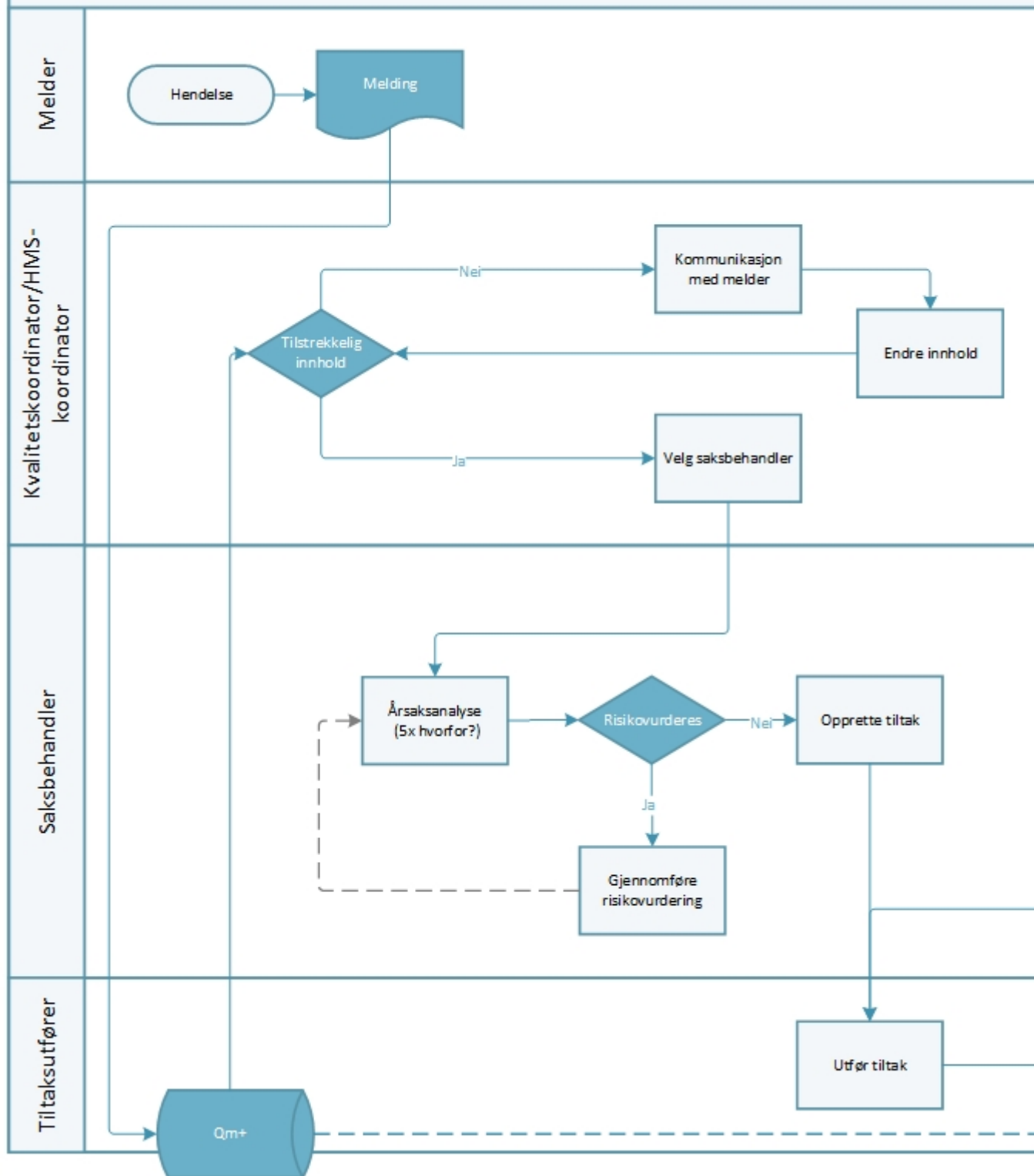
Type melding	Beskrivelse
HMS	· Uønsket hendelse · Tilløp til uønsket hendelse
Tjenestekvalitet	· Avvik (systemavvik, utstyrsavvik, prosessavvik) · Observasjon
Forbedringsforslag	· Tjenestekvalitet · HMS

Driftsmeldinger sendes på e-post til fagskolen@mrfylke.no . Det kan være bestilling av mindre tjenester du ikke klarer å håndtere selv som å få skiftet lyspærer, tett vask, lysbryter, med mer. Ved Studiested Kristiansund skal driftsmeldinger angående bygg og eiendom meldes av ansatte via intranettet: [https://intranett.mrfylke.no/Intranett/Fagavdelingar/ Bygg-og-eigedom/Driftsmelding](https://intranett.mrfylke.no/Intranett/Fagavdelingar/Bygg-og-eigedom/Driftsmelding)

Navn eller andre beskrivelser som kan identifisere enkeltpersoner, skal aldri brukes i dette meldingssystemet.

4 Prosess for meldinger

Meldinger i KS-systemet



Kvalitetshåndbok 2. Ledelse 2.1.9 Avvik, utilsiktede hendelser og klager	
2.1.9.2 Prosedyre Klage på karakter	
Dokumentnummer 835, Versjon 4.3	Endret: Magne Sjøbakk (12.11.21)
Kontrollert: Trine Otterlei (Ok 15.10.20), Lars Petter Stenseth (Ok 07.10.20)	Helene Hanken (Godkjent 17.10.20)

Formål

Sikre at klager blir saksbehandlet og arkivert i henhold til lover og forskrifter.

Beskrive saksbehandling ved klage på karakter Fagskolen Møre og Romsdal

Omfang

Studenter ved Fagskolen Møre og Romsdal

Ansvar og myndighet

- Rektor oppnevner sensor ved eksamen, prøver, bedømmelse av oppgaver eller annet arbeid når resultatet inngår i vitnemålet eller innregnes i karakter for utdanningen.
- Sekretær sikrer dokumenthåndtering i klagebehandlingen
- Faglærer deltar i saksbehandlingen ved klagebehandlingen

Fremgangsmåte/beskrivelse

Rett til begrunnelse

1. Studenten har rett til begrunnelse for karakterer. Dette omfatter i tillegg til eksamenskarakterer alle prøver, innleveringer eller annet arbeid som blir bedømt med karakter. Krav om begrunnelse må fremsettes skriftlig til faglærer innen én uke etter at karakteren er kunngjort.
2. Ved muntlig eksamen eller bedømmelse av praktiske ferdigheter, må krav om begrunnelse fremsettes muntlig umiddelbart etter at karakteren har blitt meddelt.
3. Studenten skal få skriftlig begrunnelse av faglærer innen to uker etter at kravet er mottatt. Dersom fristen ikke kan overholdes, skal studenten varsles av faglærer og få informasjon om når begrunnelsen vil bli gitt.
4. Dersom det er gitt skriftlige retningslinjer for bedømmelsen skal faglærer legge disse tilgjengelig for studentene etter at karakteren er fastsatt.

Klage på skriftlig eksamens- og emnekarakter

1. Klagefristen er 3 uker fra bekjentgjørelse av karakter eller fra det tidspunkt begrunnelse for karakter er mottatt.
2. Klagen sendes skriftlig til postmottak ved skolen.
3. Rektor oppnevner en eller flere sensorer hvor av minst en sensor er ekstern. Ny sensor får ikke vite opprinnelig karakter, begrunnelse for karakter eller studentens begrunnelse for klagen.
4. Student har rett til innsyn i grunnlaget som sendes.
5. Studenten kan be faglærer om bistand til å klage
6. Karakter etter ny sensur er endelig og kan ikke påklages.

Klage på muntlig eksamenskarakter

Studenten har rett på begrunnelse for karakter. Krav om begrunnelse må fremsettes umiddelbart etter muntlig eksamen eller en bedømmelse av praktiske ferdigheter. Kun formelle feil kan påklages.

Referanser

Lov om høyere yrkesfaglig utdanning (fagskoleloven); <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2018-06-08-28>

Forskrift om opptak, eksamen og sensur ved Fagskolen i Møre og Romsdal; <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2020-10-20-2103>

Kvalitetshåndbok 2. Ledelse 2.1.9 Avvik, utilsiktede hendelser og klager	
2.1.9.3 Prosedyre Klage på undervisning og studiekvalitet	
Dokumentnummer 939, Versjon 1.10	Endret: Magne Sjøbakk (12.11.21)
Kontrollert: Trine Otterlei (Ok 06.10.20), Helene Hanken (Ikke ok 07.10.20)	Helene Hanken (Godkjent 07.10.20)

Formål

Beskrive hvordan klage på undervisning og studiekvalitet skal håndteres ved Fagskolen Møre og Romsdal og sikre at klager blir saksbehandlet og arkivert i henhold til gjeldende lover og forskrifter.

Omfang

Student, rektor, avdelingsleder og faglærer

Ansvar og myndighet

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

Fremgangsmåte/beskrivelse

Klage på undervisning og studiekvalitet

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 lærer.

Får ikke studenter gehør på sine klager hos lærer, går studentene til lærere sin avdelingsleder og i siste instans til rektor. I de tilfeller uenigheter ikke lar seg løses på skolen, skal saksgangen som er

beskrevet benyttes.

Formell saksgang

1. Studenter kan klage på undervisning- eller studiekvalitet til fagskolestyret.
 1. Klagen skal være skriftlig og leveres til postmottaket ved fagskolen fagskolen@mrfylke.no
3. Fagskolen ved rektor skal gjøre de undersøkelser som klagen gir grunn til.
 1. På grunnlag av de opplysninger som kommer fram gjennom disse undersøkelsene, skal fagskolen vurdere om klagen gir grunnlag for å iverksette tiltak.
 2. Fagskolen skal deretter oversende saken til fagskolestyret vedlagt klagen og sakens dokumenter.
 3. I oversendelsesbrevet skal det gjøres rede for fagskolens vurdering av klagen og skolens forslag til tiltak.
4. 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.
 1. Ved denne vurderingen er fagskolestyret ikke bundet av de tiltak som fagskolen har foreslått.

Referanser

Lov om høyere yrkesfaglig utdanning (fagskoleloven) - <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2018-06-08-28>

Forskrift om opptak, eksamen og sensur for Fagskolen i Møre og Romsdal - <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2020-10-20-2103>

Kvalitetshåndbok 2. Ledelse 2.1.9 Avvik, utilsiktede hendelser og klager	
2.1.9.4 Prosedyre klage på formelle feil og enkeltvedtak	
Dokumentnummer 949, Versjon 1.2	Endret: Haldor Sæther (19.10.20)
Helene Hanken (Godkjent 19.10.20)	

Prosedyren gjelder både for klage på formelle feil og enkeltvedtak

- *Del 1 Klage på formelle feil, behandles av lokal klagenemnd*
- *Del 2 Klage på enkeltvedtak som behandles av lokal klagenemnd*
- *Del 3 Klage på enkeltvedtak som behandles av nasjonal klagenemnd*

Formål

Sikre formell saksbehandling av klager fra student som har rett til å klage over formelle feil og enkeltvedtak

Definisjon

Det er Forskrift om opptak, eksamen og sensur for Fagskolen Møre og Romsdal som styrer saksbehandlingen av klager.

Omfang

Alle studenter ved fagskolen

Ansvar

Rektor

Saker som lokal klagenemnd skal behandle

Formelle feil

§ 4-13. 1) Studenten har rett til å klage over formelle feil ved eksamen, prøve eller annet arbeid som blir bedømt med karakter, når feilen kan ha hatt betydning for studentens prestasjon eller bedømmelse av denne. Klagefristen er tre uker regnet fra da studenten ble kjent med eller burde vært kjent med feilen. Fra forskrift om opptak, eksamen og sensur for Fagskolen Møre og Romsdal

- Formelle feil ved eksamen
- Formelle feil ved prøve eller annet arbeid som blir bedømt med karakter

Forutsetning for overtredelse er at feilen kan ha hatt betydning for studentens prestasjon eller bedømmelse av denne.

Enkeltvedtak der lokal klagenemnd er klageinstans

Studenter kan klage på følgende vedtak etter forskrifta om opptak, eksamen og sensur for Fagskolen:

- Opptak på grunnlag av realkompetansevurdering § 2-3.
- Vedtak om godkjenning av tidligere godkjent utdanning og fritak for emner, jf. 2-11.
- Vedtak om ikke bestått praksisperiode, jf. § 4-2 nr. 2.
- Vedtak i sak om dispensasjon fra antall eksamensforsøk, jf. § 4-2 nr. 5.
- Vedtak om bortvisning fra eksamen, jf. § 4-3.
- Vedtak om tilrettelegging av eksamen, jf. § 4-9.

Fremgangsmåte for saker der lokal klagenemnd er klageinstans

- Frist 3 uker regnet fra da student ble kjent med eller burde vært kjent med feilen.
- Klagen skal være begrunnet og sendes skriftlig til postmottaket ved fagskolen
- Studenter som ønsker det, skal få bistand fra fagskolen til å klage
- Fagskolen formidler klagen til lokal klagenemnd som er klageinstans
- Klagenemnda har ansvar for at saken er forsvarlig opplyst før det blir gjort endelig vedtak.
- Klagenemnda kan be fagskolen og den som klager om å fremskaffe flere opplysninger.
- Klagenemnda kan stadfeste vedtaket. Dersom klagenemnda tar klagen til følge, kan
- nemnda endre vedtaket eller oppheve det og sende saken tilbake til fagskolen til ny behandling.
- For klage på formelle feil gjelder reglene om omgjøring i § 4-13.
- Den lokale klagenemndas vedtak er endelig og kan ikke påklages videre
- Skolen eller den lokale klagenemnda kan bestemme om det skal foretas ny sensur eller holdes ny eksamen. I noen tilfeller vil dette medføre ny eksamen for hele klassen.
- Vedtak etter denne bestemmelsen kan påklages til den nasjonale klagenemnda etter reglene i kap. 5 i denne forskrifta.

Saker som nasjonal klagenemnd er klageinstans

Studenter kan klage på følgende vedtak etter denne forskrifta:

- § 5-2. Klage på andre enkeltvedtak etter forskrift om opptak, eksamen og sensur
- Vedtak om opptak gjennom Samordna opptak, jf. § 2-9.
- Vedtak om annullering av eksamen, prøver og godkjenning av emner som følge av studentens eget forhold og vedtak om utestenging, jf. § 4-14 og § 4-15.
- Vedtak om annullering av godkjenning av tidligere utdanning eller fritak for emner og vedtak om utestenging, jf. § 2-12.
- Vedtak om at en student ikke er skikket for utdanning og vedtak om om utestengelse fra utdanningen, jf. § 3-3 og § 3-4.
- Vedtak om utestengelse fra praksisundervisning på grunn av merknader i politiattest, jf. § 2-8 nr. 4.

Fremgangsmåte for klager der nasjonal klagenemnd er klageinstans

- Frist 3 uker regnet fra da student ble kjent med eller burde vært kjent med feilen.
- Klagen skal være begrunnet og sendes skriftlig til postmottaket ved fagskolen
- Studenter som ønsker det, skal få bistand fra fagskolen til å klage
- Klagen skal fremsettes for den lokale klagenemnda. Klagen sendes til fylkesutdanningssjefen i Møre og Romsdal
- Den lokale klagenemnda skal behandle saken i samsvar med § 5-5 i denne forskrifta.
- Dersom klagenemnda ikke tar klagen til følge, skal klagen sendes til Nasjonal klagenemnd ved sekretariatet. Sammen med klagen oversendes alle saksdokumentene og møtebok for klagenemndas vurdering av klagen. Klager skal ha kopi av alle dokumentene.

Kvalitetshåndbok 2. Ledelse 2.1.9 Avvik, utilsiktede hendelser og klager	
2.1.9.5 Prosedyre Varsling om kritikkverdige forhold	
Dokumentnummer 938, Versjon 1.5	Endret: Haldor Sæther (19.10.20)
Kontrollert: Helene Hanken (Ok 27.11.20), Haldor Sæther (Ok 05.10.20), Trine Otterlei (Ok 01.10.20), Lars Petter Stenseth (Ok 05.10.20)	Helene Hanken (Godkjent 27.11.20)

Formål

Ansatte og studenter skal kunne varsle om kritikkverdige forhold ved Fagskolen

Omfang

Alle ansatte og studenter har rett til å varsle om kritikkverdige forhold ved Fagskolen

Definisjoner:

Varsle:

Si fra om kritikkverdige forhold ved Fagskolen

- Formidle opplysninger om kritikkverdige forhold til sin:

Klassestyrer for studentene

Respektive avdelingsleder for de ansatte,

eller på et lavest mulig nivå til den som kan gripe inn å stanse de kritikkverdige forholdene, eller som kan medvirke til at slike forhold opphører

Kritikkverdige forhold:

- Med kritikkverdige forhold menes lovbrudd, regelbrudd, brudd på Møre og Romsdal Fylkeskommune sine etiske retningslinjer og allment etiske standarder. Kritikkverdige forhold kan for eksempel innebære:
 1. Fare for liv og helse
 2. Fare for klima og miljø
 3. Korrupsjon eller annen økonomisk kriminalitet
 4. Myndighetsmisbruk
 5. Uforsvarlig arbeidsmiljø
 6. Diskriminering

Fremgangsmåte/beskrivelse

Ansattes og studentenes varslinger skal følge normal tjenestevei og være etisk forsvarlig.

Begge partene har uansett rett til å varsle i samsvar med varslingsplikt eller virksomhetens rutiner for varsling.

Ansattes rett til varsling av kritikkverdige forhold er hjemlet i Arbeidsmiljøloven § 2 A-1:

Rett til å varsle om kritikkverdige forhold i virksomheten

1. Ansatte, innleide arbeidstakere og studenter har rett til å varsle om kritikkverdige forhold ved Fagskolen
2. Ytring om forhold som kun gjelder arbeidstakers eget arbeidsforhold regnes ikke som varsling etter kapitlet her, med mindre forholdet omfattes av andre ledd

Referanser

[Arbeidstilsynet sin informasjon om varsling](#)

[Arbeidsmiljøloven § 2 A-1. Rett til å varsle om kritikkverdige forhold i virksomheten](#)