Humanistiska och teologiska studentkåren

Riktlinje för hantering av studentärenden

Antagen av styrelsen 2019-04-17

Definition av ett studentärende

Ett studentärende definieras som sådant när en student vänder sig till kåren för att få hjälp att lösa ett problem som studenten stött på i sin utbildning. För att ett ärende ska ses som ett studentärende ska det alltså vara kopplat till den utbildning studenten genomför eller har genomfört vid HT-fakulteterna vid Lunds universitet. Frågor om medlemskap i kåren eller andra frågor relaterade till kårens verksamhet är inte studentärenden.

Insamling av studentärenden

Det finns ett flertal sätt för studenter att kontakta kåren och därigenom öppna ett studentärende. Studenter kan dels skicka ett mail till någon av kårens mailadresser, främst presidiets mailadresser, expeditionsmailen samt vardera studentråds mailadress. Det är även möjligt att skicka in ett studentärende via ett formulär på HTS hemsida. Inskickade ärenden via formuläret kommer som mail till vice kårordförande med utbildningsansvar. Ytterligare ett sätt att kontakta kåren är att höra av sig via telefon till någon i presidiet med ett studentärende. Till sist är det även möjligt för studenter att komma in och prata med presidiet under kårens öppettider.

Dokumentation av studentärenden

Alla studentärenden bör dokumenteras. Detta för att det lättare ska gå att få en snabb överblick över ärendet om det eller ett liknande dyker upp vid senare tillfälle. Det är även värdefullt att ha en gedigen dokumentation över tid för att på ett övergripande plan få en bild av studiesituationen för studenterna vid HT-fakulteterna.

Det viktigaste när det kommer till hantering av studentärenden är att bara dokumentera det studenten har gått med på att dokumentera. Allt som dokumenteras ska också vara av relevans för ärendet. Det ska vara tydligt för studenter som inkommer med studentärenden att ärendet kommer att dokumenteras.

Det finns flera aspekter av att dokumentera ett studentärende. Nedan följer en förklaring av de olika tillvägagångssätten och vilken information kring studentärendet som ska förvaras på vilken plats och hur.

Mail

Det vanligaste är att studenter vänder sig till kåren via mail. Det ska finnas en tydligt utmärkt mapp för varje verksamhetsår i alla de mailkorgar dit studenter kan vända sig med studentärenden så att studentärenden och relaterade mail tydligt kan identifieras. Detta gäller för hela presidiet, expeditionsmailen samt alla studentråd.

Ärenderapport

En ärenderapport per ärende ska upprättas oavsett storlek på ärendet. Varje ärenderapport ska innehålla relevant information relaterad till ärendet och ska vara lätt att anonymisera vid behov. En ärenderapport ska innehålla: namn på studenten samt kontaktuppgifter, datum då ärendet inkom, kursnamn och kurskod, institution, berörd lärare/personal, en sammanfattning av studentens ärende samt åtgärd och uppföljning av ärendet. Inte alla studentärenden berör en institution eller personal direkt, som i fall av arbetsmiljöfrågor. Informationen som dokumenteras anpassas då efter ärendetyp.

Varje ärende bör få ett ärendenummer för att underlätta uppföljning. Ärenderapporten bör vara tydligt utmärkt med ärendenummer och studentens namn och ligga i en mapp märkt på samma sätt.

Fysisk dokumentation

Utöver det digitala material som finns bör också en fysisk pärm upprättas med en ärenderapport för vartdera ärendet. Här kan även fysiskt material som studenterna själva lämnar in bifogas.

I slutet av varje verksamhetsår ska även en anonymiserad sammanställning av årets studentärenden skickas in till LUS Studentombud som gör en universitetsövergripande sammanställning. Dessa ska även sparas för internt bruk på HTS.

Övriga anteckningar

Anteckningar under ärendets gång är i många fall nödvändigt för att på ett korrekt sätt kunna återge händelseförloppet i ärenderapporten. Allt som inte är relevant för ärenderapporten bör raderas efter verksamhetsårets slut.

Hantering av ett studentärende i kontakt med studenten

Det rekommenderas att låta berörd student läsa igenom mail som kåren skickar till berörd personal på institutionerna i hanteringen av ärendet. Detta för att säkerställa att studentens och kårens bild av det inträffade stämmer överens.

GDPR och gallring av studentärenden

Alla frågor som rör hantering och gallring av personuppgifter regleras vidare i *Riktlinje för arkivering och hantering av personuppgifter*. Se särskilt avsnittet om studentärenden.

Studentråden

Kårens studentråd kan precis som presidiet ta emot studentärenden via mail eller genom att de på andra sätt blir kontaktade av studenter. Studentråden ska följa samma riktlinjer som övriga kårverksamhet.

Bilaga 1: Mall för ärenderapport

Ärende nr: xx

Student:

Datum:

Eventuell berörd lärare:

Kurs:

Institution:

Beskrivning av ärendet:

Åtgärd:

Uppföljning: