

Dokument	Versjon	Dato	Status	Side		Høgskolen i Sør- Trøndelag
Prosedyre for elektronisk meldingssystem	2	11.02.20143	Godkjent (SKU 16/13)	1 av 1		

Dokumentet angår: **Ansatt**

Prosedyre for elektronisk meldingssystem

Formål

Det elektroniske meldingssystemet på HiST sine internettsider, er etablert som et lavterskeltilbud for tilbakemeldinger fra studenter ved HiST. Studentene gis her muligheten til å si sin mening om utdanningskvalitet og læringsmiljø. Denne prosedyrebeskrivelsen angir ansvar og saksbehandlingsrutiner i forbindelse med det elektroniske meldingssystemet på HiST sine internettsider.

Ansvarsforhold

Overordnet ansvar for det elektroniske meldingssystemet ligger hos studiedirektøren. SKB ved kvalitetsutreder fordeler henvendelser til berørte avdeling og delegerer da ansvaret for oppfølging av henvendelsen.

Beskrivelse

Jf. *Kvalitetssystem for utdanning og læringsmiljø ved HiST*, kan studentene "melde avvik/klager på utdanningskvalitet og læringsmiljø via enkle prosedyrer på høgskolens internettsider. Og høgskolen vil ha systematiske ordninger for tilbakemelding til informantene om hva opplysningene har ført til."

Håndtering av innmeldte spørsmål på høgskolens internettsider:

1. Kvalitetsutreder mottar e-post med avviksmelding.
2. Meningsytringen legges i saksbehandlings/arkivsystemet med egen streng tilgangskode.
3. Innen 3 virkedager får avviksmelder bekreftelse på at meldingen er mottatt.
4. Avviksmelder anonymiseres før meldingen oversendes til ansvarlig enhet med frist for tilbakemelding. Fristen skal normalt ikke overgå 3 uker.
5. Kvalitetsutreder mottar svar fra ansvarlig enhet og oversender til avviksmelder innen oppgitt frist.

I tillegg skal følgende gjennomføres:

6. Kommentarer fra de institusjonelle spørreundersøkelsene oversendes til ansvarlig enhet med frist for tilbakemelding.
7. Kvalitetsutreder presenterer årlig en oversikt over avviksmeldinger og gjennomførte tiltak for SKU og LMU.

Det er et viktig prinsipp at det er ansvarlig enhet som eier avviket, og som har ansvar for oppfølging av eventuelle tiltak.

Kun studiedirektøren har tilgang til alle avviksmeldinger.

Referanser

- *Kvalitetssystem for utdanning og læringsmiljø ved HiST*