

# **Beschwerdemanagement in Studium und Lehre am Fachbereich Politik- und Sozialwissenschaften**

(Stand: 05.10.2012)

Den Studentinnen und Studenten des Fachbereichs soll ein einwandfreier und reibungsloser Ablauf des Universitätsstudiums ermöglicht werden. Dennoch können Probleme im Studienverlauf auftreten, weshalb das Dekanat den Arbeitsbereich Qualitätssicherung in Studium und Lehre damit beauftragt hat, ein Konzept für ein Beschwerdemanagement in Studium und Lehre zu erarbeiten.

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, Lösungen für individuelle Probleme von Studierenden zu finden sowie strukturelle Schwachstellen in den Rahmenbedingungen von Studium und Lehre zu identifizieren und darauf basierend Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität von Studium und Lehre zu erarbeiten.

Der Arbeitsbereich Qualitätssicherung in Studium und Lehre wird auf alle eingehenden Beschwerden in angemessener Zeit und Form reagieren. Jede Person, die eine Beschwerde an den Arbeitsbereich heranträgt, kann sich der vertraulichen Behandlung ihres Anliegens versichert sein. Sollte eine Weiterleitung der Beschwerde an Dritte notwendig sein, wird diese vorab anonymisiert. In allen Beschwerdefällen trägt der Arbeitsbereich Qualitätssicherung zur Klärung des Sachverhalts sowie zur Problemlösung bei bzw. agiert vermittelnd.

Im Falle von Problemen zwischen Studierenden und Lehrenden wird zunächst ein dialogischer Klärungsversuch auf bilateraler Ebene vorausgesetzt. Bleibt dies erfolglos, kann der Arbeitsbereich Qualitätssicherung in Studium und Lehre in Form einer Beschwerde informiert werden. Dieser tritt dann ggf. gemeinsam mit dem Studiendekan / der Studiendekanin in den direkten Kontakt mit den betroffenen Konfliktparteien, um gemeinsam nach einer Lösung für das Problem bzw. den Umgang mit der Beschwerde zu suchen.

Im Falle einer Beschwerde über eine konkrete Lehrveranstaltung kann der Arbeitsbereich von der Prodekanin / dem Prodekan für Studium und Lehre mit der mündlichen oder schriftlichen Befragung der Studierenden der entsprechenden Lehrveranstaltung(en) beauftragt werden. Hierdurch kann ggf. evaluiert werden, ob es sich um eine individuelle oder strukturelle Beschwerde handelt. Die Ergebnisse werden der/dem Lehrenden sowie der Prodekanin / dem Prodekan für Studium und Lehre übermittelt. Im Anschluss werden die Ergebnisse gemeinsam interpretiert und konstruktiv nach einer Lösung für das Problem bzw. den Umgang mit der Beschwerde gesucht.

Anliegen, die sich auf FU-weite Rahmenbedingungen der Lehre und des Studiums beziehen, werden ggf. in Rücksprache mit der Abteilung für Lehr- und Studienangelegenheiten (Abt. V) der Zentralen Universitätsverwaltung behandelt.

Berechtigt zur Abgabe von Beschwerden sind alle Studentinnen und Studenten, die Lehrenden sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des FB Politik- und Sozialwissenschaften. Die Abgabe von Beschwerden ist im persönlichen Gespräch, telefonisch, per Email, über ein Webformular oder postalisch möglich.

Weitere Informationen:

<http://www.polsoz.fu-berlin.de/studium/qualitaetssicherung/beschwerdemanagement/index.html>