

Information zu: Feedback- und Beschwerdemanagement für Studierende der UMIT TIROL Zuständige Stellen und Verfahren

WARUM?

An der UMIT TIROL stehen **Studierende** und deren **Zufriedenheit** an oberster Stelle¹. Daher wird Feedback jeglicher Art (positiv und negativ) und eine offene Beschwerdekultur zu Lehre und Studium begrüßt und unterstützt. Ergänzend zu laufenden Angeboten (z.B. Lehrevaluierung, Absolvent*in*enbefragung) sollen möglichst niederschwellig und auf kurzem Weg

- **Feedback** (d.h. Anregungen, Wünsche, aber auch kritische Rückmeldungen oder individuelle Problemstellungen und Anliegen) oder
- **Beschwerden** eingebracht werden können.

Verantwortliche an der UMIT TIROL sind bestrebt, **faire**, studierendenzentrierte, zeitnahe und zufriedenstellende **Lösungen** zu finden.

AN WEN?

Sensibles Feedback oder Beschwerden: Studierende der UMIT TIROL können sich vertraulich und in schriftlicher Form mit sensiblem Feedback oder Beschwerden an die*den Datenschutzbeauftragte*n und -koordinator*in unter E: datenschutz@umit-tirol.at oder unter der T: +43 (0)50 8648 3879 wenden. Zur Wahrung der Persönlichkeitsrechte betroffener Personen ist das Beschwerdemanagement in sensiblen Angelegenheiten aufgrund deren*dessen Sonderstellung bewusst bei dem*der Datenschutzbeauftragten und -koordinator*in verortet.

Feedback oder Beschwerden zur Studienorganisation und zur Lehre (insbesondere Beschwerden im Zusammenhang mit der Beurteilung von studentischen Leistungen): Diesbezüglich können sich Studierende auch jederzeit an das Student Service unter E: studentservice@umit-tirol.at oder der T: +43 50-8648-3837 wenden.

WIE?

Zur bestmöglichen Bearbeitung sollten stets die folgenden Punkte angeführt werden:

- **Bezeichnung***: ‚Feedback‘ oder ‚Beschwerde‘
- **Vor- und Nachname, Studium, Studienkohorte**
- **Kontaktmöglichkeit** (Telefon-Nummer oder E-Mail-Adresse, unter der Sie diesbezüglich für uns erreichbar sind)
- **Grund:** Warum kontaktieren Sie uns? (Kurze Erklärung)
- **Ziel:** Was wollen Sie, dass wir tun? (Kurze Erklärung)
- **Bereits erfolgte Kontaktaufnahme:** Haben Sie diesbezüglich bereits mit einer weiteren Anlaufstelle an der UMIT TIROL Kontakt aufgenommen – ggf. mit welcher/mit wem?

* **HINWEIS ZUR DIFFERENZIERUNG – BESCHWERDE VS. FEEDBACK** (d.h. Anregungen, Anliegen, Wünsche, aber auch kritische Rückmeldungen oder individuelle Problemstellungen)

*Eine Beschwerde (= ‚Klage‘ über jemanden oder etwas) wird möglicherweise auch dann weiter verfolgt, wenn die Beschwerdeführende Person von einer weiteren Behandlung absehen will. Angesichts dessen darf um Reflexion ersucht werden, inwieweit das Angebot, niederschwellig Feedback einbringen zu können, anstelle dessen in Anspruch genommen werden könnte. Sollten Sie sich nicht sicher sein, steht Ihnen unsere*unser Datenschutzbeauftragte*r und -koordinator*in unter datenschutz@umit-tirol.at oder der T: +43 (0)50 8648 3879 sehr gerne für Auskünfte zur Verfügung.*

¹ Im ‚Leitbild Lehre an der UMIT TIROL‘ ist dies festgehalten.

WANN?

Sensibles Feedback oder Beschwerden (insbes. zur Studienorganisation und zur Lehre im Allgemeinen) können **zu jeder Zeit** eingebracht werden.

Beschwerden im Zusammenhang mit der **Beurteilung von studentischen Leistungen** können innerhalb einer **Frist von zwei Wochen ab Ergebnismitteilung** im Student Service eingebracht werden. Auf Basis der geltenden Regularien zur **Akademischen Selbstverwaltung**² befasst sich damit in weiterer Folge in erster Instanz die zuständige Studien- und Prüfungskommission oder der zuständige Promotionsausschuss. In zweiter Instanz der Senat der UMIT TIROL.

VERFAHREN:

BERATUNG UND AUFKLÄRUNG

Ein Beratungs- und Aufklärungsgespräch wird angeboten-, sofern das Feedback oder die Beschwerde nicht unmittelbar in die Zuständigkeit der Akademischen Selbstverwaltung fällt (gegebenenfalls leitet der*die Datenschutzbeauftragte oder das Student Service diese auf Wunsch der Beschwerdeführenden Person unmittelbar an zuständige Gremien (Rektorat/Senat) weiter).

Nach Kontaktaufnahme mit der*dem Datenschutzbeauftragten oder dem Student Service erfolgt spätestens **innerhalb von einem Monat** zunächst ein Aufklärungs- und Beratungsgespräch in einem vertraulichen Rahmen (Stichwort: Wahrung der Persönlichkeitsrechte). Dabei werden mögliche weitere Schritte gemeinsam mit dem*der Studierenden erörtert.

NIEDERSCHWELIGE PROBLEMLÖSUNG - DIE AUSSPRACHE(N)

Der UMIT TIROL ist eine für Studierende zufriedenstellende, faire, transparente und **zeitnahe Problemlösung** ein großes Anliegen. Sollte daher die Bereitschaft zu einer klärenden Aussprache – anstelle einer Beschwerde – bestehen, unterstützen die*der Datenschutzbeauftragte und -koordinator*in oder das Student Service dabei. In einem moderierten Erstgespräch wird der Sachverhalt unter Darlegung der verschiedenen Perspektiven wertneutral aufgearbeitet und werden Lösungsoptionen erwogen. Die Einbindung weiterer Stellen sowie weiterführende Gespräche sind möglich. Sollten in diesem Stadium (ev. auch nach Kontaktierung weiterer Stellen sowie weiterführender Gesprächen) Lösungen gefunden werden, werden diese – nach Möglichkeit – in einem Folge-/ Abschlussgespräch gemeinsam besprochen und in einem **Abschlussdokument** festgehalten. Die*der Studierende erhält eine Kopie des Abschlussdokuments.

WER? ZUSTÄNDIGKEITEN UND VERFAHREN (BESCHWERDEN):

A) SENAT – AKADEMISCHE SELBSTVERWALTUNG

Mit **Beschwerden**, die lt. UMIT TIROL Verfassung in die Zuständigkeit des Senats und der von ihm eingesetzten Kollegialorgane fallen, befasst sich in erster Instanz die zuständige Studien- und Prüfungskommission oder der zuständige Promotionsausschuss. In zweiter Instanz kann sich der*die Beschwerdeführer*in an den Senat der UMIT TIROL wenden.

Dazu zählen **beispielsweise**:

Beschwerden im Zusammenhang mit

- der Beurteilung von studentischen Leistungen
- der Verleihung und dem Widerruf von akademischen Graden
- Anerkennungsfragen in Bezug auf Prüfungen
- Aufhebung negativ beurteilter Prüfungen

Das jeweils für die Beschwerde zuständige Gremium verfasst eine **abschließende schriftliche Stellungnahme**, welche dem Rektorat sowie allen betroffenen Personen zur Verfügung gestellt wird. Erforderlichenfalls werden vom Rektorat weitere rechtliche Schritte geprüft.

² Die Verfassung der UMIT TIROL weist dem Rektorat bzw. dem Senat bestimmte Zuständigkeitsbereiche zu (siehe dazu auch Abschnitt: WER - ZUSTÄNDIGKEITEN UND VERFAHREN).

B) DIE BESCHWERDEKOMMISSION DES REKTORATS:

Mit Beschwerden, die lt. UMIT TIROL Verfassung in die Zuständigkeit des Rektorats respektive der Verwaltung fallen, beschäftigt sich eine von dem*der Rektor*in für jede Beschwerde einzurichtende **Beschwerdekommision**³.

Dazu zählen **beispielsweise**:

Beschwerden im Zusammenhang mit

- einer nachweislich fehlenden Bearbeitung von Anfragen
- Studierendenverwaltung

Die Beschwerdekommision besteht idR³ aus dem*der Datenschutzbeauftragten, der*dem Rektoratsdirektor*in und einem Mitglied der ÖH-UMIT TIROL. Von betroffenen Personen bzw. Organisationseinheiten wird im Vorfeld eine schriftliche Stellungnahme eingeholt. Bei Bedarf sind weiterführende, moderierte Gespräche mit betroffenen Personen vorgesehen. Die Beschwerdekommision entscheidet mit einfacher Mehrheit. Jedes Mitglied der Beschwerdekommision hat Sitz und Stimme. Der*Die Vorsitzende wird aus der Mitte der Mitglieder für jede Beschwerde gewählt. Bei Stimmengleichheit entscheidet die Stimme des*der Vorsitzenden. Die Beschwerdekommision fasst eine **abschließende schriftliche Stellungnahme**, welche dem Rektorat sowie allen betroffenen Personen zur Verfügung gestellt wird. Erforderlichenfalls werden vom Rektorat weitere rechtliche Schritte geprüft.

C) DIE GEMEINSAME BESCHWERDEKOMMISSION DES REKTORATS UND DES SENATS:

Beschwerden, zur deren Lösung lt. Verfassung der UMIT TIROL sowohl die Mitwirkung des Rektorats als auch des Senats erforderlich ist, behandelt ebenfalls eine von der*dem Rektor*in für jede Beschwerde einzurichtende **Beschwerdekommision**.

Dazu zählen **beispielsweise**:

Beschwerden im Zusammenhang mit

- der Zulassung zum und der Annahme zum Studium

Die Beschwerdekommision besteht in diesem Fall idR³ aus der*dem Datenschutzbeauftragten, dem*der Rektoratsdirektor*in, einem vom Senat zu entsenden Mitglied und einem Mitglied der ÖH-UMIT TIROL. Von betroffenen Personen bzw. Organisationseinheiten wird im Vorfeld eine schriftliche Stellungnahme eingeholt. Bei Bedarf sind weiterführende, moderierte Gespräch mit den betroffenen Personen vorgesehen. Die Beschwerdekommision entscheidet mit einfacher Mehrheit. Jedes Mitglied der Beschwerdekommision hat Sitz und Stimme. Der*Die Vorsitzende wird für jede Beschwerde aus der Mitte der Mitglieder gewählt. Bei Stimmengleichheit entscheidet die Stimme des*der Vorsitzenden. Die Beschwerdekommision fasst eine **abschließende schriftliche Stellungnahme**, welche dem Rektorat, dem Senat sowie allen betroffenen Personen zur Verfügung gestellt wird. Erforderlichenfalls werden vom Rektorat weitere rechtliche Schritte geprüft.

³ Es sind die Regelungen zur Prüfung einer etwaigen Befangenheit der Kommissionsmitglieder in Bezug auf die Beschwerdeführenden Person einzuhalten. Gleiches gilt für die Begründungs- und Dokumentationspflicht von Entscheidungen und der gremialen Beschlussfassung, um größtmögliche Transparenz und Objektivität im Anlassfall zu gewährleisten.

Sonstige Beratungs- und Unterstützungsangebote für Studierende

Den Studierenden der UMIT TIROL stehen darüber hinaus diverse hausinterne sowie externe Anlaufstellen, Informations- und Beratungsstellen für individuelle Beratungen in wissenschaftlichen, fachspezifischen, studienorganisatorischen sowie sozialpsychologischen Fragestellungen zur Verfügung:

Zentrale Anlaufstelle für Studierende (hausintern, alle Niveaustufen):

- **ÖH-UMIT TIROL:** Als Teil der Österreichischen Hochschüler*innenvertretung kann Studierenden ein umfassendes und kostenfreies Angebot an Informations-, Beratungs- und Serviceleistungen geboten werden (<https://www.oeh.ac.at/>). Die **ÖH-UMIT TIROL** ist als offizielles Vertretungsorgan der Studierenden an der UMIT TIROL etabliert.

Zentrale Anlaufstellen die Studienorganisation betreffend (hausintern, alle Niveaustufen):

- **Administrativ:** Rezeption (Anfrage aller Art zu Räumlichkeiten (u.a. auch Wickelraum, Stillraum, Rückzugmöglichkeit für Studierende mit Baby; Parkgarage, Vermittlung an weitere Anlaufstellen im Haus)): information@umit-tirol.at
- **Administrativ:** Student Service der UMIT TIROL (für Fragen zu An- und Abmeldung, Lehre, Prüfungen, Bestätigungen aller Art, Leistungsnachweise, Stipendienmöglichkeiten, Entgegennahme von Anregungen und Beschwerden, Touchpoint für die Vermittlung an weitere Anlaufstellen im Haus (Sekretariate, Büros Lehrpersonen, administrative Organisationseinheiten, akademische Kollegialorgane); Informationen zu Formularen, Verfahren etc., diverse Informations-/Beratungsangebote außer Haus (z.B. psychosoziale Studierendenberatung in Innsbruck; Ombudsstelle für Studierende, Service Internationales); Zugang Universitäts- und Landesbibliothek, Mensa, Studierendenkarte, Kopiermöglichkeit): lehre@umit-tirol.at
- **Administrativ:** Moodle-Support/Service Lehre (für Studierende: lehre@umit-tirol.at; in Bezug auf Lehrpersonen: teachingsupport@umit-tirol.at); IT-Support (einschl. Zugang zu diversen Softwareprodukten) helpdesk@t-c-c.at
- **Administrativ:** Abteilung Finanzen (z.B. Studiengebühren): buchhaltung@umit-tirol.at
- **Administrativ:** Abteilung Personal (z.B. Dienstverträge für studentische Hilfskräfte): personal@umit-tirol.at
- **Gleichbehandlungsfragen:** Arbeitskreis für Gleichbehandlungsfragen (AKG – nähere Informationen: www.umit-tirol.at/page.cfm?vpath=universitaet/organe/arge-gleichbehandlung)
- **Wissenschaftlich, fachspezifisch:** Studiengangsleitung, Studiengangskoordination, Vorsitz der und studentische Vertretung in den Kollegialorganen⁴); Lehrpersonen sind grundsätzlich erreichbar via Mail; bitte beachten Sie die tlw. festgelegten Sprechzeiten; auch besteht die Möglichkeit von Videoconferencing nach Terminvereinbarung (sie finden die Ansprechpersonen pro Studium auf der UMIT TIROL-Website unter www.umit-tirol.at/studien)
- **Wissenschaftlich:** Geschäftsstelle des RCSEQ (freiwillige Ethikkommission): Meldung von Abschlussarbeiten; Antragstellung – Ethikvotum: rcseq@umit-tirol.at

Sonstige Anlaufstellen, Beratungs- und Unterstützungsangebote für besondere Lebenslagen und Gesundheit (physisch, psychisch, psychosozial, Barrierefreiheit):

- **Ombudsstelle für Studierende** (kostenfreies Informations-, Beratungs- und Serviceangebot; <https://hochschulombudsmann.at/>)
- **Kostenfreie psychosoziale Studierendenberatung** in Innsbruck <https://www.studierendenberatung.at/standorte/innsbruck/ueberblick/>
- Die UMIT TIROL ist Mitglied des **Best-Practice Clubs „Familie in der Hochschule“**. Entsprechend gibt es einen Wickel- und Stillraum sowie weitere Rückzugsflächen: Bei Fragen

⁴ Informationen zur aktuellen Besetzung des relevanten Kollegialorgans erhalten die Studierenden beim Student Service und/oder der Studiengangsleitung. Sie sind auch auf der Homepage der UMIT TIROL (<https://www.umit-tirol.at/page.cfm?vpath=universitaet/die-universitaet/organe/senat>) und der ÖH UMIT (hier die studentischen Vertreter*innen) verfügbar.

hierzu können Sie sich jederzeit an Student Service unter der E: studentservice@umit-tirol.at oder der T: +43 50-8648-3837 wenden.

- Informations- und Beratungsleistungen durch das hauseigene **Zentrum für Lernen und Lernstörungen** (<https://www.umit-tirol.at/page.cfm?vpath=departments/medizin/zentrum-fuer-lernen-und-lernstoerungen>)
- Alle Studierenden, die in **joint programmes mit der LFUI** eingeschrieben sind, können auch auf die **Service- und Beratungsstellen der LFUI** zurückgreifen <https://www.uibk.ac.at/studium/beratung/einrichtungen/>.