


VLR-003	<p>Verklagsreglur um rekstur réttindaskrifstofu Stúdentafélags Háskólans á Akureyri</p>	
Útg. 01		
Dags.: 02.06.2026		
Ábyrgð: Stúd.ráð		
Samþykkt: Stúd.ráð		
Síða 1		

## 1. gr.

### Hlutverk

Verklagsreglur þessar eru settar í þeim tilgangi að tryggja jafnrétti og að ákvarðanir verði bæði markvissar og gagnsæjar. Verklagsreglur eru settar í samræmi við 7. gr. samþykpta Stúdentafélags Háskólans á Akureyri, en réttindaskrifstofa Stúdentafélags Háskólans á Akureyri starfar samkvæmt IV. kafla samþykpta félagsins. Verklagsreglurnar gilda um móttöku, skráningu, meðferð og eftirfylgni erinda sem berast réttindaskrifstofu SHA. Reglurnar gilda jafnframt um trúnað, aðgengi og samskipti við stúdenta og háskólann.

## 2. gr.


### Hlutverk og rekstur réttindaskrifstofu

Réttindaskrifstofa SHA er starfrækt af framkvæmdastjórn á skrifstofu SHA og er ætlað að vera öruggur vettvangur fyrir stúdenta til að leita leiðsagnar hvað varðar réttindi sín og skyldur.

Framkvæmdastjórn SHA ber ábyrgð á móttöku, rekstri og daglegri starfsemi réttindaskrifstofu í samræmi við samþykktir SHA.

Hagsmunafulltrúi SHA fer að jafnaði með umsjón réttindamála og leiðir vinnslu erinda sem berast réttindaskrifstofu, í samstarfi við aðra fulltrúa framkvæmdastjórnar eins og við á.

Alþjóðafulltrúi SHA skal hafa yfirumsjón með vinnslu erinda sem varða alþjóðlega stúdenta, skiptinema eða stúdenta með íslensku sem annað mál, sérstaklega þegar mál snúa að stöðu þeirra sem alþjóðanema, upplýsingaaðgengi, samskiptum við háskólann, aðlögun að háskólasamfélaginu eða öðrum sértækum hagsmunum þeirra.

VLR-003	<p>Verklagsreglur um rekstur réttindaskrifstofu Stúdentafélags Háskólans á Akureyri</p>	
Útg. 01		
Dags.: 02.06.2026		
Ábyrgð: Stúd.ráð		
Samþykkt: Stúd.ráð		
Síða 2		

Ef fulltrúi sem kemur að rekstri réttindaskrifstofu hefur persónuleg tengsl við mál, málsaðila, kennara, starfsmann eða aðra aðila sem tengjast málinu skal hann upplýsa um það innan framkvæmdastjórnar og víkja frá meðferð málsins eftir því sem við á. Við slíkar aðstæður skal annar fulltrúi taka við málinu, ef mögulegt er, til að tryggja trúnað, óhlutdrægni og traust.

Framkvæmdastjórn skal tryggja að réttindaskrifstofan hafi skilgreindan og auglýstan opnunartíma, skýrar boðleiðir og að upplýsingar um þjónustu hennar séu aðgengilegar stúdentum á heimasíðu SHA og öðrum miðlum félagsins.

Framkvæmdastjórn skal jafnframt halda úti símsvörun á auglýstum tíma. Í aðdraganda stærri viðburða SHA og á meðan á þeim stendur skal tryggja að símsvörun félagsins sé virk og að tilnefndur ábyrgðaraðili geti brugðist við erindum sem varða öryggi, aðgengi, eða stuðning.


Réttindaskrifstofa skal vera aðgengileg öllum stúdentum Háskólans á Akureyri, óháð námsformi, búsetu, uppruna, tungumáli eða öðrum þáttum sem gætu hamlað aðgengi. Stúdentar skulu geta haft samband við réttindaskrifstofu með tölvupósti, í gegnum síma eða á skrifstofu á opnunartíma, og bókað viðtalstíma á skrifstofu eða í gegnum fjarfundabúnað.

### 3. gr.

#### Móttaka og meðferð erinda

Réttindaskrifstofa tekur við erindum frá stúdentum sem varða meðal annars:

- réttindi og skyldur stúdenta,
- samskipti við kennara, námsbrautir, deildir eða stjórnsýslu háskólans,

VLR-003	<p>Verklagsreglur um rekstur réttindaskrifstofu Stúdentafélags Háskólans á Akureyri</p>	
Útg. 01		
Dags.: 02.06.2026		
Ábyrgð: Stúd.ráð		
Samþykkt: Stúd.ráð		
Síða 3		

- námsmat, kennslu, námsaðstæður eða verklag,
- jafnræði, aðgengi, velferð eða stuðning,
- kvartanir, ábendingar eða óskir um leiðbeiningar,
- önnur mál sem snerta stöðu stúdenta innan háskólans.


Við móttöku erindis skal leitast við að skýra hvert vandamálið er, hvaða aðstoð stúdent óskar eftir og hversu skjótt málið krefst úrlausnar.

Við meðferð erinda skal réttindaskrifstofa veita stúdentum stuðning við að skilja stöðu sína, réttindi og skyldur, úrræði og ferla innan háskólans.

Réttindaskrifstofa getur meðal annars aðstoðað stúdenta við að:

- átta sig á reglum, verklagi og boðleiðum innan háskólans,
- undirbúa erindi, fyrirspurnir eða kvartanir,
- finna réttan aðila innan háskólans til að hafa samband við,
- undirbúa sig fyrir fundi,
- óska eftir frekari upplýsingum eða rökstuðningi,
- koma sjónarmiðum sínum skýrt á framfæri.

Réttindaskrifstofa skal ekki taka ákvarðanir í málefnum stúdenta eða koma fram sem úrskurðaraðili. Hún styður stúdenta við að nýta rétt sinn og leiðbeinir þeim eftir því sem við á í samskiptum við háskólann.

VLR-003	<p>Verklagsreglur um rekstur réttindaskrifstofu Stúdentafélags Háskólans á Akureyri</p>	
Útg. 01		
Dags.: 02.06.2026		
Ábyrgð: Stúd.ráð		
Samþykkt: Stúd.ráð		
Síða 4		

Réttindaskrifstofa skal halda utan um erindi með skipulögðum og öruggum hætti. Skráning skal vera nægileg til að tryggja yfirsýn, eftirfylgni og samfellu í þjónustu. Gögn skulu vistuð á lokuðu Teams-svæði framkvæmdastjórnar.

Ef réttindaskrifstofa verður vör við endurtekin eða kerfislæg vandamál sem varða stúdenta skal framkvæmdastjórn meta hvort tilefni sé til að taka málið upp gagnvart viðeigandi aðilum innan háskólans. Slík mál skulu eftir því sem kostur er unnin á almennum grundvelli þannig að trúnaður við einstaka stúdenta sé virtur.

Við stjórnarskipti skal fráfarandi framkvæmdastjórn tryggja að nýkjörin framkvæmdastjórn fái nauðsynlegar upplýsingar um rekstur réttindaskrifstofu, stöðu almennra verkefna og aðgang að viðeigandi gögnum. Við stjórnarskipti skal gæta sérstaklega að trúnaði um einstök mál. Persónugreinanlegar upplýsingar skulu aðeins afhentar nýrri framkvæmdastjórn ef það er nauðsynlegt til að tryggja áframhaldandi meðferð máls, og þá aðeins með samþykki viðkomandi stúdents.


#### 4. gr.

##### Trúnaður

Framkvæmdastjórn skal gæta fyllsta trúnaðar um þau mál sem þeim berast í starfi sínu.

Réttindaskrifstofa skal að jafnaði ekki hafa samband við kennara, starfsfólk háskólans eða aðra aðila vegna máls einstaks stúdents nema með skýru samþykki hans.

Upplýsingar um einstaka stúdenta, mál þeirra eða persónulegar aðstæður skulu ekki berast öðrum innan SHA, háskólans eða utan hans nema með samþykki viðkomandi stúdents, eða ef lög, reglur eða brýnir öryggishagsmunir krefjast annars. Aðeins þeir fulltrúar sem þurfa á upplýsingum að halda vegna vinnslu máls skulu hafa aðgang að þeim.

VLR-003	Verklagsreglur um rekstur réttindaskrifstofu Stúdentafélags Háskólans á Akureyri	
Útg. 01		
Dags.: 02.06.2026		
Ábyrgð: Stúd.ráð		
Samþykkt: Stúd.ráð		
Síða 5		

## 5. gr.

### Endurskoðun verklagsreglnanna

Verklagsreglur þessar eru settar af stúdentaráði Stúdentafélags Háskólans á Akureyri. Öllum þeim sem sinna trúnaðarstörfum fyrir SHA ber skylda til að kynna sér verklagsreglur SHA í upphafi starfstímabils síns. Verklagsreglurnar skulu endurskoðaðar í upphafi hvers starfsárs og eftir atvikum uppfærðar af stúdentaráði.