

# ► Halvårsrapport for 2016 1.januar - 30.juni

Fra studentombudet ved Universitetet i Bergen

Sylvi Leirvaag ► UiB



# Halvårsrapport for 2016

## 1.januar - 30.juni

Fra studentombudet ved Universitetet i Bergen

### Innhold

1.	Innledning	s.3
1.1.	Mandat	s.3
2.	Studentombudets arbeid våren 2016	s.4
3.	Statistikk	s.6
3.1.	Registrerte studenter ved UiB våren 2016	s.6
3.2.	Antall saker fordelt per fakultet	s.6
3.3.	Antall saker fordelt per måned	s.7
3.4.	Antall saker fordelt på saksområder	s.7
4.	Enkelte temaer	s.8
4.1.	Studierelatert	s.8
4.2.	Administrativt	s.8
4.3.	Læringsmiljø	s.9
4.4.	Eksamen / Sensur	s.10
5.	Oppsummering	s.11
6.	Vedlegg	s.12
6.1.	Kategoribeskrivelser	s.12



*Sylvi Leirvaag er studentombud ved Universitetet i Bergen.*

*Foto: UiB*

## 1. Innledning

Universitetsstyret vedtok den 28.mai 2014 å etablere et studentombud ved Universitetet i Bergen, det første studentombudet ved UiB. Dette i tråd med Læringsmiljøutvalgets anbefaling og universitetsdirektørens kommentarer til denne. Videreutvikling av et godt læringsmiljø for å sikre god utdanningskvalitet er et prioritert område, og opprettelsen av et studentombud vil kunne bidra til å styrke den psykososiale oppfølgingen av studentene og det helhetlige læringsmiljøet ved UiB, fremgår det av styresaken.

Studentombudet ble ansatt i 2015, og har tidligere avgitt første årsrapport for virkeperioden 17.august – 31.desember 2015.

Denne halvårsrapporten omhandler perioden fra 1.januar til 30.juni 2016, og vil være en kortere og mindre omfattende rapportering enn årsrapporten. Rapportens oppbygging vil i stor grad være den samme.

### 1.1. Mandat

*Det er studentombudets oppgave å ivareta rettssikkerheten til studentene ved Universitetet i Bergen. Studentombudet skal være en uavhengig bistandsperson som skal gi studentene råd og hjelp der de har tatt opp eller vurderer å ta opp forhold knyttet til sin studiesituasjon.*

*Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling, og at studentenes rettigheter blir ivaretatt. Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til UiBs studenter, og bidra til å gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter. Studentombudet skal bidra til at saker kan løses nærmest der de oppstår; dvs. på laveste mulige nivå i organisasjonen. Ombudet har selv ikke myndighet til å avgjøre saker, og er heller ikke klage- eller ankeinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved UiB.*

*Studentombudet skal halvårlig rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides halvårsrapporter. Disse skal legges fram for Universitetsstyret som orienteringssak. Rektor orienteres fortløpende om spesielt alvorlige saker, eller saker som er av prinsipiell betydning. Studentombudet kan på eget initiativ også fremme slike saker direkte for Universitetsstyret.*

*Studentombudet skal selv avgjøre om hun/han kan bistå en student i en sak eller ikke. Det skal alltid gis en begrunnelse når ombudet avslår å bistå i en sak, og avslaget kan ikke påklages. Dersom studentombudet ikke selv kan bistå i en sak, skal ombudet henvise studenten videre til rette instans.*

*Studentombudet har bare innsyn i den enkelte saks dokumenter i den grad studenten det gjelder har gitt samtykke til innsyn. Studentombudet har taushetsplikt etter forvaltningslovens § 13 om alle forhold hun/han blir kjent med gjennom sitt virke. Verken studenter eller noe organ ved universitetet har innsynsrett i studentombudets saker.*

*Både studenter og ansatte skal kunne varsle studentombudet om kritikkverdige forhold knyttet til studiesituasjonen ved UiB. Det skal kunne varsles konfidensielt dersom det bes om det.*

*Studentombudet er organisatorisk plassert under HR-avdelingen. Det betyr at studentombudet har en uavhengig stilling i forhold til UiBs organisasjon.*

*Studentombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved UiB.*

*Det er kun universitetsstyret som kan treffe beslutninger om eventuell innskrenkning eller nedleggelse av studentombudets mandat.*

## 2. Studentombudets arbeid våren 2016

Det er en målsetning å sikre rettssikkerheten for studentene. Studentombudet skal bidra til dette gjennom sitt arbeid, og vurdere om UiB har fulgt forvaltningslovens regler om god og forsvarlig saksbehandling, og prinsippene for god forvaltningsskikk. Studentombudet kan imidlertid bare undersøke saken og gi sin mening, ikke treffe bindende avgjørelser. For studentene vil studentombudsordningen likevel være praktisk viktig. Studentombudet er enkelt å nå frem til, og et brev der det påpekes hvilken urett eller feil som er gjort, kan være nok. Studentene får i tillegg hjelp og en objektiv og nøytral vurdering av saken sin. Dette vil være verdifull bistand for studentene. Bare muligheten for å bli kikket etter i kortene, kan anses viktig for rettssikkerheten ved at ansatte ved UiB skjerper sin aktpågivenhet.

Studentombudet har mulighet til å ta opp saker, spørsmål og forhold etter eget tiltak, og kan bidra til å rette opp feil eller uheldige forhold som gjør seg gjeldende mer generelt. Fortsatt må studentombudet være et supplement til de eksisterende administrative ordningene og alternativene. Bevisstheten om at studentombudet kan sette i verk undersøkelser, gjør at man skjerper årvåkenheten og handler og opptreer redelig, ryddig og på en ordentlig måte.

Siktemålet for studentombudets arbeid er å hindre at urett og feil blir begått av UiB mot den enkelte student. Når studentombudet setter i verk undersøkelser, er meningen for det første å få rettet feil eller bøte på urett i den aktuelle saken. Men målet må samtidig være å bidra til å gjøre UiB bedre og hindre at liknende feil og urett gjentar seg.

Studentombudet kan få spørsmål om hvilke virkemidler studentombudet har for å fremme god forvaltningsskikk og skape større respekt for studentene og deres rettigheter. Etter ordningen som gjelder i dag kan studentombudet sette i gang undersøkelser og si sin mening om det UiB har gjort. Studentombudet kan ikke omgjøre avgjørelser eller fatte bindende vedtak. Slik bør det fremdeles være.

Halvårsrapporten omhandler perioden fra 1.januar til 30.juni 2016. Studentombudet har i dette tidsrommet mottatt mange henvendelser fra både studenter og en del ansatte. I rapporten er bare henvendelser som krever videre oppfølging og behandling talt med under antall saker. Enkle henvendelser om informasjon med spørsmål og svar er ikke talt med. Antall saker første halvår 2016 var etter dette **53**, noe som er på samme nivå som foregående periode. Det er de realitetsbehandlede sakene som krever størst innsats, og disse varierer betydelig i omfang og vanskelighetsgrad.

Informasjonsarbeid utgjør en stor del av studentombudets arbeid. Det er sentralt for studentombudets oppdrag at det blir forstått at studentene ved universitetet kan dra nytte av ordningen. Her er det en viss balansegang mellom, på den ene side, å gjøre studentombudsordningen allmenn kjent og oppfordre studentene til å ta kontakt og, på den andre side, å kommunisere til studentene om hva studentombudet ikke kan hjelpe med.

Profileringsarbeidet som ble igangsatt i 2015 er videreført denne våren, med oppdateringer av studentombudets hjemmeside og Facebook-siden som informasjonskanaler. Sammen med hjemmesiden utgjør rapportene også en viktig del av studentombudets ansikt utad. Studentombudets rapporter er offentlig, og gjøres tilgjengelig for alle på hjemmesiden.

Kontakten med studentene og studenttillitsvalgte med informasjon om studentombudets virksomhet er avgjørende for studentombudets arbeid. Internett med hjemmeside og sosiale medier er viktige kanaler for informasjon om hva studentombudet gjør og kan bistå med, i tillegg til å informere konkret om studentenes rettigheter og plikter. Dette kan igjen bidra til at flere kontakter studentombudet og benytter seg av ordningen. Det forventes flere henvendelser til studentombudet etterhvert som ordningen og tilbudet blir bedre kjent blant studentene.

Informasjon om studentombudsordningen er tilgjengelig på flere måter; både gjennom internett og sosiale medier, brosjyrer og oppslag, ved epost-, telefonhenvendelser og møter ved studentombudets kontor, og ved at studentombudet informerer og holder presentasjoner utad. Studentombudets rolle er også synlig gjennom omtale i media, både i form av avisoppslag og intervju på radio, og omtale på universitetets nettsider. Gjennom møter og besøk får jeg i tillegg anledning til å gjøre studentombudsordningen bedre kjent.

Det største antallet studenter tar kontakt med studentombudet ved å sende en e-post, eller gjøre en henvendelse gjennom sosiale medier. Andre igjen tar kontakt per telefon. Den enkelte henvendelse følges gjerne opp ved at det avtales et møte på studentombudets kontor. Det er også anledning til å avtale annet møtested dersom det er ønskelig og det mest hensiktsmessige i den aktuelle saken. Noen studenter ønsker at studentombudet skal delta sammen med dem på møter som studentens talsperson, eller ønsker en vurdering av karaktersetning og faglige spørsmål. Studentombudet kan imidlertid ikke ta stilling til faglige spørsmål og om en karakter er korrekt, og er heller ikke en partsrepresentant, men vil kunne delta på møter avhengig av sakens art, i tråd med ombudets mandat - og ikke som studentens advokat. Studentombudet vil kunne stille oppklarende spørsmål med henblikk på å få avklart studentens rettsstilling i møte med UiB. I de fleste tilfeller blir saken løst etter en enkelt eller flere henvendelser til fakultetet, andre ganger kan det være behov for å avholde et møte. Studentombudet er på denne måten i noen tilfeller med på å sikre studentenes rettigheter, og kan i andre tilfeller bidra til å oppklare misforståelser og bistå studenten med å komme videre med sin sak.

### 3. Statistikk

Rapporten tar utgangspunkt i statistikk fra årets første 6 måneder, med bakgrunnstall om antall registrerte studenter ved UiB våren 2016, oversikt over antall henvendelser per fakultet, antall henvendelser per måned, og antall henvendelser fordelt etter saksområde.

#### 3.1. Registrerte studenter ved Universitetet i Bergen våren 2016

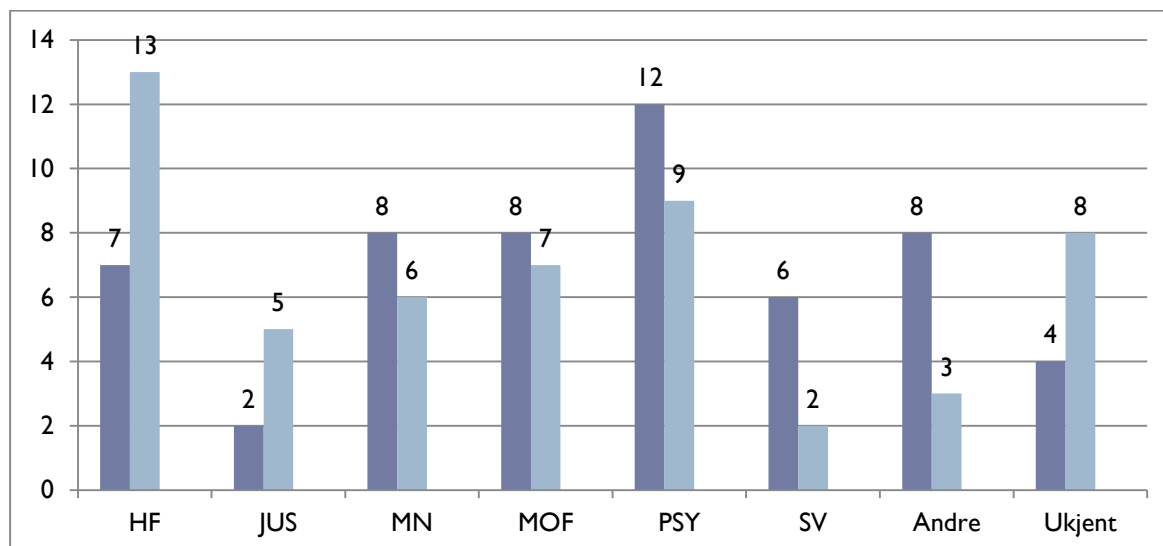
Avdeling/Fakultet ↓↑	H-2015	V-2016
	Totalt	Totalt
<a href="#">Det humanistiske fakultet</a>	2 992	3 075
<a href="#">Det juridiske fakultet</a>	1 944	2 089
<a href="#">Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet</a>	2 746	2 925
<a href="#">Det medisinsk-odontologiske fakultet</a>	1 822	1 914
<a href="#">Det psykologiske fakultet</a>	1 591	1 836
<a href="#">Det samfunnsvitenskapelige fakultet</a>	2 885	2 915
<a href="#">Sentraladministrasjon</a>	-	1
<a href="#">UiB (uspesifisert underenhet)</a>	5	8
<b>Sum</b>	<b>13 985</b>	<b>14 763</b>

Link: [http://dbh.nsd.uib.no/dbhvev/student/registrerte\\_rapport.cfm](http://dbh.nsd.uib.no/dbhvev/student/registrerte_rapport.cfm)

Kilde: Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste

#### 3.2. Antall saker fordelt per fakultet

**Figur 1:**



**\*Forkortelser og forklaringer:**

HF – Det humanistiske fakultet

JUS – Det juridiske fakultet

MN – Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet

MOF – Det medisinsk-odontologiske fakultet

PSY – Det psykologiske fakultet

SV – Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Andre: Studenter og andre fra andre utdanningsinstitusjoner enn UiB

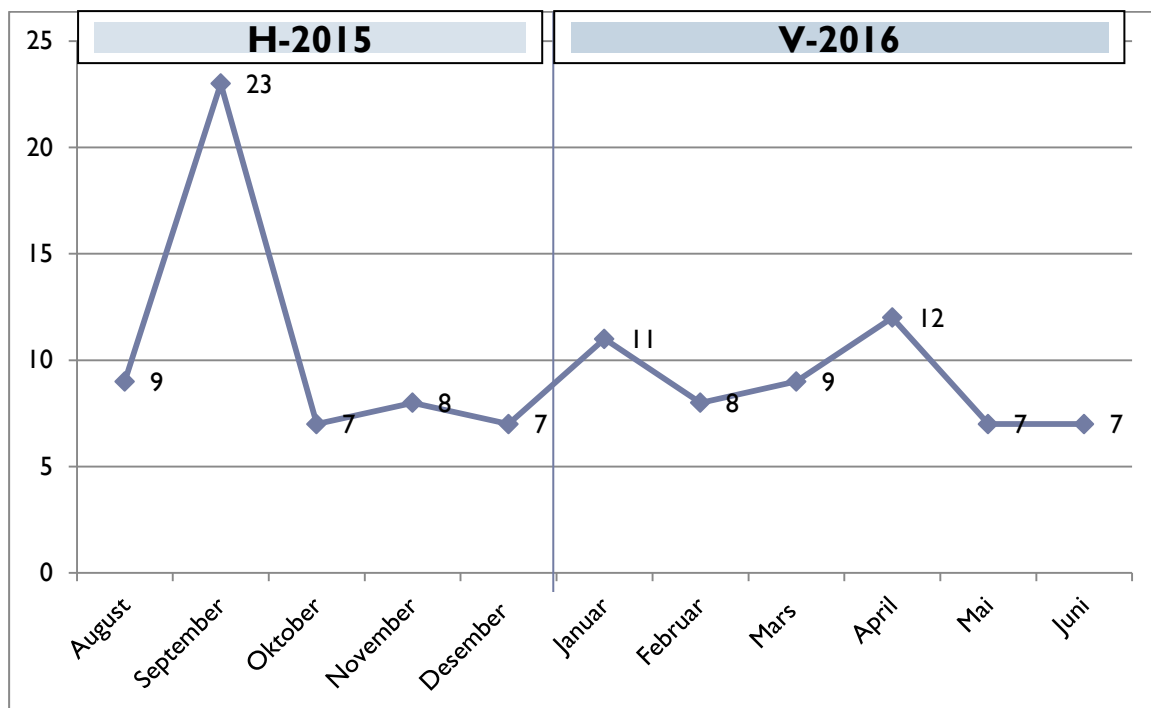
Ukjent: Personer som ikke oppgir studieinformasjon

17.08.15 - 31.12.15

01.01.16 - 30.06.16

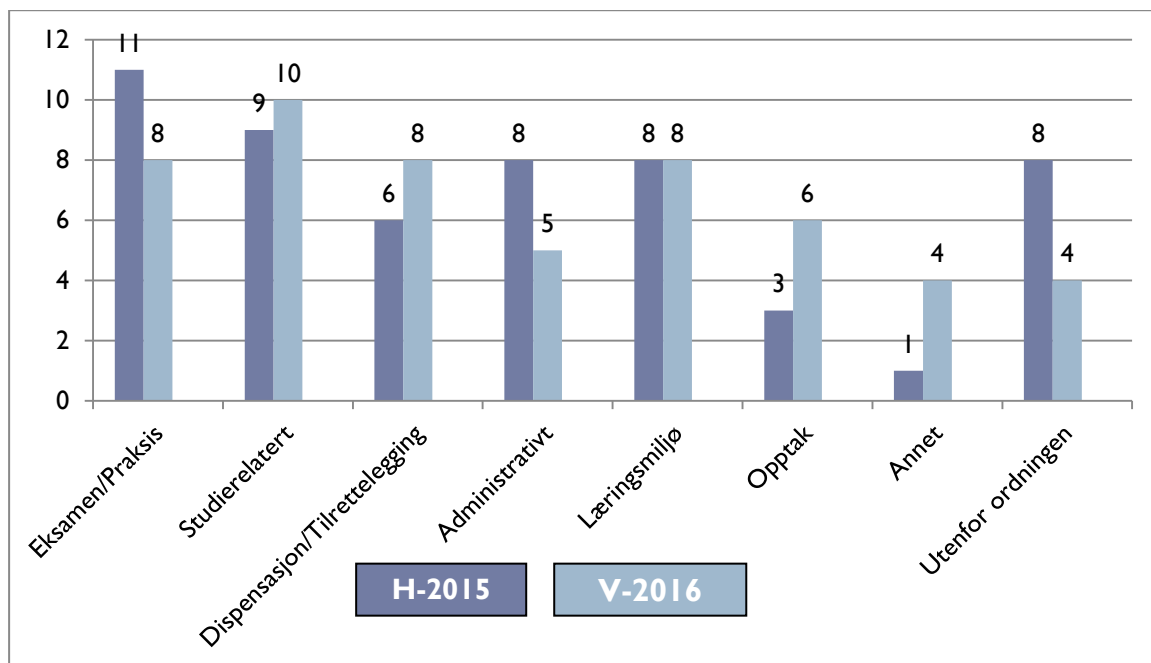
### 3.3. Antall saker fordelt per måned

**Figur: 2:**



### 3.4. Antall saker fordelt på saksområder

**Figur: 3:**



Sakene viser bredden i de spørsmålene studentene tar opp, og som studentombudet undersøker og uttaler seg om.

## 4. Enkelte temaer

Siktemålet for studentombudets arbeid er å hindre at urett og feil blir begått av UiB mot den enkelte student. Universitetet i Bergen er som en del av den offentlige forvaltning, bundet av et stort lov- og regelverk, og det ligger til studentombudets mandat å avdekke eventuelle lov- og regelbrudd der dette forekommer.

Redegjørelsen tar utgangspunkt i studentombudets generelle erfaringer med universitetets praksis, på bakgrunn av henvendelser fra studenter. Mitt hovedinntrykk er at saksbehandlingen ved universitetet jevnt over holder et godt nivå – meningen her er å kommentere unntakene.

Studentombudet skal bidra til å løse saker nærmest der de oppstår. Sakene som det refereres til i rapporten er alle tatt opp på laveste mulige nivå, og vil således allerede være kjent for dem det gjelder. Henvendelsene til studentombudet gir innsyn i universitets saksbehandling i dette utvalget av saker.

I det følgende er det gitt noen eksempler hentet fra noen utvalgte saksområder.

### 4.1. Studierelatert

#### Undervisning

Fagkritisk dag er en årlig akademisk tradisjon ved Universitetet i Bergen der studentene ser med et kritisk blikk på sitt eget fag. Flere studenter ved et bestemt fakultet har denne våren vært i kontakt med studentombudet med spørsmål som omhandler fagkritisk dag og undervisning.

Det følger av *grads- og studieforskriften § 5.1 (3)<sup>1</sup>* at: «Det skal ikke avvikles undervisning eller vurdering mellom 24. desember og 1.januar. Helligdager som kan falle i månedene mars, april, mai og juni samt 1. og 17.mai, innebærer årlige tilpasninger av undervisnings- og vurderingsopplegget. **Fagkritisk dag og faglig-pedagogisk dag er også undervisnings- og vurderingsfri.**»

Det fremgår videre av Sørviserklæringa<sup>2</sup> at universitetet plikter å legge undervisningen til rette slik at studenter som ønsker det, kan delta på arrangement på fagkritiske dag. Når det ved et fakultet likevel avholdes obligatorisk aktivitet og undervisning på fagkritisk dag, er dette i strid mot forskriften og det bør ses på tiltak for å holde denne dagen undervisningsfri.

### 4.2. Administrativt

#### Informasjon og kunngjøring

Studentombudet har i flere tilfeller blitt kontaktet av studenter som lurer på hvilke regler som gjelder for kunngjøring av eksamensdato, fordi de erfarer at informasjon om dato for eksamen kommer så sent.

<sup>1</sup> Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen

<sup>2</sup> Sørviserklæringa om undervisning, vurdering og eksamen



Universitetets plikter og ansvar når det gjeld eksamen og vurdering er å sørge for at all relevant informasjon om eksamensmelding, eksamen, sensorordninger, klagerett og klagerutiner er lett tilgjengelig, også på engelsk – og at eksamensplanene skal foreligge ved semesterstart.<sup>3</sup>

I noen tilfeller har studentene ved semesterstart kun fått opplyst i hvilken uke (ukenummer) de skal ha eksamen, mens de har måtte vente til kort tid før eksamen for å få vite eksakt eksamensdato med den uheldige konsekvens dette får for deres planlegging og forberedelser.

### 4.3. Læringsmiljø

#### Fysisk arbeidsmiljø

Universitets- og høyskoleloven § 4-3 omhandler studentenes læringsmiljø, og fremhever styret sitt overordnede ansvar for at *«læringsmiljøet på institusjonen, herunder det fysiske og psykiske arbeidsmiljø, er fullt forsvarlig ut fra en samlet vurdering av hensynet til studentenes helse, sikkerhet og velferd.»*<sup>4</sup>

Fakultetene har ansvar for å ivareta og sikre et godt og trygt læringsmiljø lokalt, og studentene har på sin side et ansvar for å bidra til dette.

Studentombudet har mottatt flere spørsmål som gjelder forhold knyttet til eksamenslokaler. Studenter melder at de opplever dårlig luftkvalitet, for dårlig belysning, og støy i eksamenslokaler. Slike henvendelser og behovsmeldinger viderefremmes til rette instans med ansvar for bygningsdrift. Det viktigste er at forholdene blir gjort kjent, slik at man kan foreta nødvendige kartlegginger og utbedringer i samsvar med de funn som blir gjort. Studentombudet kan på denne måten bidra til en forbedring av de aktuelle studentenes læringsmiljø.

#### Tilrettelegging

Flere henvendelser til studentombudet har omhandlet tilrettelegging av studiesituasjonen, og opplevelsen av å ikke ha fått den tilretteleggingen man har behov for.

UiB skal som utdanningsinstitusjon legge til rette læringsmiljøet for studenter med nedsatt funksjonsevne, jfr. Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 17: *«Elever og studenter med nedsatt funksjonsevne ved skole- og utdanningsinstitusjoner har rett til egnet individuell tilrettelegging av lærested, undervisning, læremidler og eksamen for å sikre likeverdige opplærings- og utdanningsmuligheter.»*

Etter Uhl. § 4-3 (5) skal institusjonen *«så langt det er mulig og rimelig, legge studiesituasjonen til rette for studenter med særskilte behov. Tilretteleggingen må ikke føre til en reduksjon av de faglige krav som stilles ved det enkelte studium.»*

Tilretteleggingen skal ha som formål å oppveie de ulemper sykdommen, skaden eller funksjonsnedsettelsen medfører, samtidig som det i størst mulig utstrekning skal sørges for

<sup>3</sup> Sørviserklæringa om undervisning, vurdering og eksamen

<sup>4</sup> Jf. Uhl. § 4-3 (2)

at studentene prøves likt.<sup>5</sup> Funksjonsnedsettelsen skal altså avhjelpes, men uten at studenten oppnår noen særfordeler.

Noen ganger opplever studentene at det ikke blir tilrettelagt i samsvar med deres behov. Et eksempel på dette er undervisningssituasjoner der forelesere ikke bruker tilgjengelig utstyr, slik som for eksempel mikrofon og teleslynge. Det er den enkelte underviser som må påse at undervisningen er tilrettelagt for alle studenter som er på forelesning. Det må ikke være nødvendig for studentene å etterspørre dette.

#### 4.4. Eksamen / Sensur

##### Sensurfrist

Studentombudet har mottatt flere henvendelser som omhandler sensur og spørsmål om når denne skal foreligge.

Ifølge Universitets- og høyskoleloven § 3-9 skal sensuren foreligge innen tre uker hvis ikke særlige grunner gjør det nødvendig å bruke mer tid: *«Sensuren skal foreligge innen tre uker hvis ikke særlige grunner gjør det nødvendig å bruke mer tid. Styret selv kan gjøre unntak for enkeltksamener og kan i midlertidig forskrift etter sjuende ledd fastsette en lengre frist når det ikke er mulig å skaffe det antall kvalifiserte sensorer som er nødvendig for å avvikle sensuren på tre uker. Styret selv kan i forskrift etter sjuende ledd fastsette lengre frist for avhandlinger og tilsvarende større skriftlige arbeider.»*<sup>6</sup>

Dette følger også av *«Sørviserklæringa om undervisning, vurdering og eksamen»*, om universitetets plikter og ansvar når det gjeld eksamen og vurdering: *«Sensuren blir gjennomført innan dei fristar som gjeld, til vanleg 3 veker (5 veker for juridiske eksamenar)»*.

Studentene som oppsøkte studentombudet kunne vise til at sensurfristen på tre uker var oversittet i deres tilfeller.

Den lovbestemte fristen på tre uker er satt av hensyn til studentene, jf. Ot. prp. nr. 62 (1988-1989) s. 47: *«I siste ledd har man ført inn bestemmelsen at sensuren til vanlig skal foreligge innen tre uker. Dette er gjort av hensyn til studentene. Selv om det nok kan være problemer i enkelte fag å gjennomføre sensuren innen denne fristen, mener man at bestemmelsen er så viktig at av hensyn til studentene at det er forsvarlig å fastsette en slik bestemmelse.»*

Forsinket sensur kan påvirke studentenes studiehverdag på ulike måter i tillegg til studentens ønske og behov for rask tilbakemelding. Noen emner krever obligatoriske forkunnskaper og dersom sensur ikke foreligger kan dette medføre at studenten ikke får meldt seg opp i fag. Det er også behov for avklaring i forbindelse med ny/utsatt prøve, og jobbsøking.

Årsakene til forsinket sensur som oppgis fra fakultetene er flere. I noen tilfeller foreligger det legitime forhold, som for eksempel sykdom. Det vises imidlertid også til flere tilfeller som

<sup>5</sup> Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen § 6.13.1. (2)

<sup>6</sup> Uhl. § 3-9 (4)

ikke kan anses legitime og som burde kunne møtes med bedre planlegging, så som manglende ressurser, reiser, konferanser og ferieavvikling.

Det er et tydelig behov for en konstant bevisstgjøring på sensurproblematikken, og det bør vurderes hvilke interne tiltak som kan iverksettes. Dersom sensurfristen oversettes på grunn av manglende ressurser, må fakultetet vurdere nøye om det er satt av tilstrekkelig ressurser til forsvarlig sensurgjennomføring.

## 5. Oppsummering

Studentombudets generelle erfaringer viser at det til tross for at saksbehandlingen ved universitetet holder et jevnt godt nivå - i noen tilfeller likevel forekommer regelbrudd. Det er nærliggende å anta at dette i noen grad kan skyldes uklare og mangelfulle kontrollrutiner, eller mangelfulle ressurser. Noen forhold synes å gjenta seg, så som sen sensur. Det vil derfor være grunn til å se på hvilke tiltak som kan og bør iverksettes for å overholde den lovbestemte sensurfristen framover.

Det er ikke tvil om at studentene opplever et behov for studentombudsordningen, og at det er riktig å anse dette som et fast og varig tilbud til studentene ved Universitetet i Bergen.

Studentombudet har en selvstendig og uavhengig stilling. Det er derfor både hensiktsmessig og nyttig å være en del av nettverk for studentombud. Den 10.februar ble det arrangert nettverkssamling i Bergen der studentombudene ved NHH og UiB i fellesskap var vertskap for de norske studentombudene. Den neste samlingen ble avholdt 23.mai i Oslo hos studentombudet ved UiO.

Kunnskapsdepartementet inviterte i vår studentombudene til møte med prosjektgruppen som jobber med Stortingsmeldingen om kvalitet i høyere utdanning. Den 23.mai deltok studentombudene ved UiB, NHH, UiT, HiOA og UiO på møtet sammen med Norsk Studentorganisasjon (NSO), der blant annet studentombudsordningen ble presentert. NSO på sin side orienterte om at de siden høsten 2013 har jobbet for at alle studenter i Norge skal ha tilgang til et studentombud, og at de på sitt landsmøte denne våren vedtok å jobbe for at tilgangen også skal være lovfestet.

Studentombudet ved UiB er siden sist blitt medlem av European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), og er også medlem av skandinavisk nettverk for Studentombud. Det planlegges nå en samling i det skandinaviske nettverket i oktober 2016 med studentombudet ved HiOA som vertskap. Studentombudene bidrar selv med foredrag og presentasjoner, og det legges opp til erfaringsutveksling og kunnskapsdeling på tvers av landegrensene.

Studentombudet ser også stor verdi i å møte ansatte og høre om deres utfordringer og erfaringer, samt drøfte hvordan vi kan bistå hverandre i å hjelpe studentene på beste mulige måte.

## 6. Vedlegg

### 6.1. Kategoribeskrivelser

Henvendelsene fra studentene er sortert etter ulike saksområder ut i fra hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen, og gir noen eksempler på hva som kan omfattes av det enkelte saksområdet.

#### **Eksamen/praksis**

- Formelle feil på eksamen<sup>7</sup>, klage
- Eksamenskarakter, sensur, klage
- Begrunnelse for eksamenskarakter
- Vurderingsmelding, oppmelding eller annullering av oppmelding til vurdering
- Ekstern praksisplass
- Forhold som ikke er regulert, men som angår eksamen/praksis

#### **Studierelatert**

- Pensum
- Obligatorisk aktivitet, undervisning, innlevering
- Undervisning, undervisningstilbud, fremmøte til undervisning, språk og målform
- Endring av studietilbud
- Programplaner og emneplaner
- Kvalitet og evaluering
- Studieprogresjon, gjenåpning av terminerte utdanningsplaner
- Forhold som ikke er regulert, men som er relatert til studiet (unntatt eksamen/praksis)

#### **Dispensasjon/tilrettelegging**

- Forsinkelsesregler
- Antall vurderingsforsøk, avbrutt vurdering, gyldig fravær
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon for obligatorisk oppmøte/innlevering
- Annen form for tilrettelegging, endret vurderingsform
- Forhold som ikke er regulert, men som handler om tilrettelegging eller dispensasjon

#### **Administrativt**

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Informasjon og kunngjøringer
- Veiledningsplikt etter forvaltningsloven

<sup>7</sup> Formelle feil kan være feil f.eks. ved oppgavegiving, eksamensavvikling eller ved gjennomføring av sensuren (jf. Ot.prp. nr. 85 1993-94, s. 77.)

- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, f.eks. informasjon om begrunnelse, klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage
- Annet som gjelder UiBs saksbehandling som forvaltningsorgan

### **Læringsmiljø**

- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø, ansattes opptreden, medstudents opptreden, konflikt
- Organisatorisk læringsmiljø, studentorgan, studentrepresentanter
- Andre forhold relatert til helse, sikkerhet og velferd

### **Opptak**

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner ved UiB
- Masteropptak
- Andre forhold som ikke er regulert

### **Annet**

Andre saker som ikke passer inn i kategoriene over, men som er relatert til studiesituasjonen.

### **Utenfor ordningen**

- Studenter fra andre utdanningsinstitusjoner
- Spørsmål eller situasjoner knyttet til Studentsamskipnaden i Bergen, eller andre eksterne aktører knyttet til studiesituasjonen
- Henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen