

Det helsevitenskapelige fakultet
Det juridiske fakultet
Det kunstfaglige fakultet
Fakultet for biovitenskap, fiskeri og økonomi
Fakultet for humaniora, samfunnsvitenskap og lærerutdanning
Fakultet for idrett, reiseliv og sosialfag
Fakultet for ingeniørvitenskap og teknologi
Fakultet for naturvitenskap og teknologi
Tromsø Museum - Universitetsmuseet
Universitetsbiblioteket
Vernepleie Campus Harstad

Oppfølging av Studentombudets årsrapport 2015

Viser til fakultetsdirektørmøte 29. april 2016 og gjennomgang av studentombudets årsrapport for 2015. Etter avtale oversendes årsrapporten til oppfølging ved fakulteter og enheter. Universitetsdirektøren ber om at årsrapporten tas opp i enhetsstyrene og at studentombudet inviteres i forbindelse med gjennomgangen.

Vennlig hilsen

Lasse Lønnum
universitetsdirektør

Saksbehandler: André Løvik

Ledelse og administrasjon Campus Harstad

ÅRSRAPPORT 2015

Studentombudet ved
UiT Norges arktiske universitet

Det er en glede å få presentere Studentombudet ved UiT sin første årsrapport. Rapporten er skrevet i henhold til Studentombudets mandat, og er offentlig.¹ Årsrapporten fremlegges universitetsstyret som orienteringssak og er ment å gi universitetet en oversikt over studentombudets virke.

UiT Norges arktiske universitet (UiT) var den fjerde utdanningsinstitusjonen som fikk Studentombud i Norge, og ordningen er inspirert av Studentombudet ved Universitetet i Oslo (UiO). Nasjonalt er ordningen i rask vekst og per i dag har følgende utdanningsinstitusjoner studentombud: UiO (2013), Høyskolen i Oslo og Akershus (HiOA), Universitetet i Stavanger (UiS), UiT, Universitetet i Bergen (UiB) (2015) og Handelshøyskolen i Bergen (HHB) (2016). Dette har medført at den norske studentombudsordningen har fått oppmerksomhet både nasjonalt og internasjonalt. Selv om hver ordning må tilpasses behovet ved hver enkelt studiesituasjon, bygger alle ombudsordningene på Studentombudet ved UiO sitt mandat.

Årsrapporten bygger på rapportene til studentombudene ved UiO og HiOA, noe som vil være naturlig siden studentombudsordningen ved UiT ble etablert med utgangspunkt i ordningen fra Universitetet i Oslo. Denne likheten mellom rapportene gjør det mulig å dra noen sammenlikninger mellom ordningene.

Studentombudet sin årsrapport omfatter et kalenderår, og inneværende rapport vil dermed omfatte studentombudet sitt virke for høstsemesteret 2015. Det påpekes derfor for ordens skyld at universitetets organisasjon fremstår i årsrapporten for 2015 som den gjorde før fusjonen 1.1.2016.

Siden ombudsordningen enda er i startfasen vil det prege årsrapporten for 2015. Denne første rapporten vil danne plattformen for fremtidige årsrapporter og jeg vil komme med noen kommentarer vedrørende dette i kapittel 6. Dette vil være i tråd med at studentombudet må følge utviklingen som skjer både på universitetet og blant studentene i fremtiden.

Avslutningsvis ønsker jeg dere god lesning!

Tromsø, mars 2016

Torill Varberg

¹ Se vedlegg 2: Mandat for Studentombudet ved UiT, punkt 4.

INNHALDSFORTEGNELSE

Forord fra studentombudet	1
<i>Innholdsfortegnelse</i>	2
1. <i>Innledning</i>	3
1.1. Om Studentombudet ved UiT	3
2. <i>Studentombudets virke i 2015</i>	4
3. <i>Henvelseler fra studentene</i>	5
3.1. Henvendelser fordelt på fakultet.....	6
3.2. Henvendelser fordelt på saksområder	7
3.3. Henvendelser fordelt på måneder	8
3.4. Eksempler på henvendelser	9
Eksempel 1	9
Eksempel 2	9
Eksempel 3	10
Eksempel 4	10
Eksempel 5	10
Eksempel 6	11
4. <i>Noen utvalgte utfordringer</i>	11
4.1. Frister for sensur	11
4.2. Tillitsvalgtordning	12
5. <i>Nettverk og utvikling</i>	12
6. <i>Satsingsområder for 2016</i>	13
7. <i>Oppsummering</i>	13
<i>Vedlegg 1</i>	15
<i>Vedlegg 2</i>	17

1. INNLEDNING

Universitetsstyret ved UiT Norges arktiske universitet vedtok å opprette ordningen med studentombud, og Torill Varberg tiltrådte stillingen den 20. juli 2015. Studentene har dermed hatt tilgang til et studentombud i et semester.

I det følgende vil det gjøres en beskrivelse av Studentombudet ved UiT og studentombudets virke i 2015. Det vil deretter redegjøres for henvendelser og statistikk knyttet til disse med noen eksempler. På bakgrunn av henvendelsene, observasjoner og samtaler med tillitsvalgte, studentutvalg og Studentparlamentet, rettes det fokus mot to områder hvor det foreligger forbedringspotensial. Videre gis det en kort redegjørelse for nettverk og utvikling, og noen satsingsområder for studentombudets virke i 2016. Avslutningsvis gis det en oppsummering av rapporten.

1.1. OM STUDENTOMBUDET VED UiT

Studentombudet ved UiT er en uavhengig bistandsperson som gir studentene hjelp og veiledning i saker vedrørende deres helhetlige studiesituasjon. Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling, og at studentenes rettigheter blir ivaretatt.²

Hovedformålet med Studentombudet ved UiT er å sikre at studentenes rettigheter blir ivaretatt. Dette gjøres ved å påse at saker som omhandler studenter blir rettmessig behandlet, og at ulike problemer blir løst rettmessig og effektivt på lavest mulig nivå i organisasjonen.

Studentombudet er en uavhengig instans som er organisatorisk plassert i Norges arktiske studentsamskipnad. Det betyr at studentombudet har en uavhengig stilling i forhold til organisasjonen UiT.³

Som en uavhengig og nøytral tredjepart hjelper studentombudet studentene med å finne løsninger på problemer som kan oppstå i studierelaterte saker, gir en uformell gjennomgang av ulike alternativer og veileder studentene i saksgangen ved institusjonen. At studentombudet er nøytral medfører at ombudet ikke tar side i en sak eller representerer enkeltstudenter overfor universitetet, men vurderer saken ut fra det til enhver tid gjeldende regelverk ved UiT. Studentombudet har ikke myndighet til å avgjøre saker, og er ikke en klage- eller ankeinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved UiT.⁴

I tillegg til å håndtere enkeltsaker skal Studentombudet løfte prinsipielle problemstillinger som har betydning for studentenes rettssikkerhet i organisasjonen. Studentombudet kan på

² Mandat for Studentombudet ved UiT, punkt 1.

³ Mandat for Studentombudet ved UiT, punkt 3.

⁴ Mandat for Studentombudet ved UiT, punkt 5 annet punktum.

eget initiativ kontakte fakulteter for å informere om kritikkverdige forhold, og har anledning til å fremme saker direkte for Universitetsstyret.⁵

Studentombudet kan selv avgjøre om hun/han vil 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 overklages.⁶ Når det gis bistand har studentombudet bare innsyn i den enkelte saks dokumenter i den grad studenten det gjelder har gitt samtykke til innsyn. Videre har studentombudet taushetsplikt etter forvaltningsloven § 13 og all kontakt behandles konfidensielt, med mindre studenten ønsker noe annet.

Det er studentombudet som aktivt skal informere om sin funksjon til studentene ved UiT.⁷ Studentombudet har derfor opprettet en egen nettside,⁸ en facebookside⁹ og en twitterkonto.¹⁰ Videre forsøker studentombudet være synlig på universitetets campuser, gjøre seg kjent med Studentparlamentet og studentutvalg, og bistår i å gi opplæring i gjeldende regelverk både til enkeltstudenter, tillitsvalgte og andre.

2. STUDENTOMBUDETS VIRKE I 2015

Studentombudet er selv ansvarlig for å utarbeide strategi og virksomhetsplan for rollen, og besørge planlegging og daglig drift av egne arbeidsoppgaver i samsvar med gjeldende lover, forskrifter og interne rutiner.¹¹ Det har derfor vært et hektisk første semester hvor det ble lagt ned mye tid til å etablere og promotere ordningen, bli bedre kjent med universitetssystemet, og skape relasjoner til ansatte og til studenter.

Det var stor pågang av henvendelser fra studentene de første månedene etter semesterstart. Samtidig begynte arbeidet med å kartlegge behovet ved universitetet og utforme stillingen. Det ble derfor brukt tid til å være til stede, snakke med studenter, studentorganisasjoner og tillitsvalgte, og begynne promoteringen av ombudsordningen. Dette er et arbeid som vil fortsette i 2016, og promotering og videreutvikling av ordningen vil være et kontinuerlig satsingsområde.

Studentombudet var med på flere faglige og sosiale aktiviteter under DebutUKA, deltok på ulike arrangement, har stått på stand gjennom hele høsten, holdt presentasjoner av ordningen og deltatt i ulik grad på tillitsvalgtkurs ved fem fakulteter. I tillegg har

⁵ Mandat for Studentombudet ved UiT, punkt 7.

⁶ Mandat for Studentombudet ved UiT, punkt 10.

⁷ Mandat for Studentombudet ved UiT, punkt 2.

⁸ www.uit.no/studentombudet . Det jobbes nå med å etablere en ny og bedre nettside.

⁹ www.facebook.com/studentombudetuit

¹⁰ www.twitter.com/studentombuduit

¹¹ Mandat for Studentombudet ved UiT, punkt 4.

Studentombudet ved UiT blitt kjent med andre studentombud, både nasjonalt og internasjonalt. Dette kommer jeg tilbake til i kapittel 5.

Studentombudet er blitt tatt godt imot, og har utelukkende fått positiv tilbakemelding fra studentene. Flere ser verdien i å ha tilgang til en instans som ivaretar og sikrer deres rettssikkerhet, og mange av studentene som har henvendt seg til studentombudet syns det er bra å kunne snakke fritt og konfidensielt med en utenforstående person. Også flere ansatte melder om at de er glad tilbudet eksisterer og har påpekt at det er positivt å få en tredjepart som kan bidra til å observere, kvalitetssikre og være behjelpelig med å finne løsninger i saker som omhandler studiesituasjoner.

Studentombudet ved UiT har valgt å ikke ha anledning til «drop in». Dette fordi studentombudet ønsker at alle studentene ved UiT skal ha det samme tilbudet, uansett campustilhørighet. Videre ønsker studentombudet å være mest mulig fleksibel siden det ofte avtales møter, kurs og andre arrangement på ettermiddagen og i helgene. Studentombudet er derfor tilgjengelig på mail, mobiltelefon og sosiale medier.

3. HENVENDELSER FRA STUDENTENE

Hovedformålet med årsrapporten er å informere om studentombudets virke. Statistikk over henvendelser per fakultet og henvendelser fordelt på saksområder og perioder vil derfor legges frem i rapporten. Og basert på dette kan studentombudet avdekke om det foreligger svakheter i systemet og påpeke utfordringer universitetet bør ta til etterretning.

Studentombudet har mottatt 77 henvendelser i perioden. Samtlige har fått svar og mange har fått oppfølging og bistand. Det er stor variasjon i hvor mye tid hver henvendelse tar, alt etter hvor komplekse saker det er tale om og det foreligger stor variasjon i henvendelsenes alvorlighetsgrad. Ikke overraskende viser enkelte henvendelser etter deres art at ombudsordningen er i startfasen og at det foreligger uklarheter rundt ordningen, da det har kommet inn en del saker som egentlig skulle blitt besvart av enheter ved universitetet eller saksområder som faller utenfor ordningen.

Av de sakene Studentombudet har fått inn er det avdekket brudd på regelverket i 43 av de totalt 77 henvendelsene. I andre saker er rutiner og reglement fulgt opp, men studentene har ikke tillitt til at avgjørelsene er riktige. I noen tilfeller har studentombudet avdekket regelbrudd som viser feil i systemet.

Studenter og ansatte som henvender seg til studentombudet for å få informasjon om ordningen regnes ikke som henvendelser. Det gjør heller ikke spørsmål som studentombudet får i møte med studenter eller andre i forbindelse med presentasjoner eller arrangement.

3.1. HENVENDELSER FORDELT PÅ FAKULTET

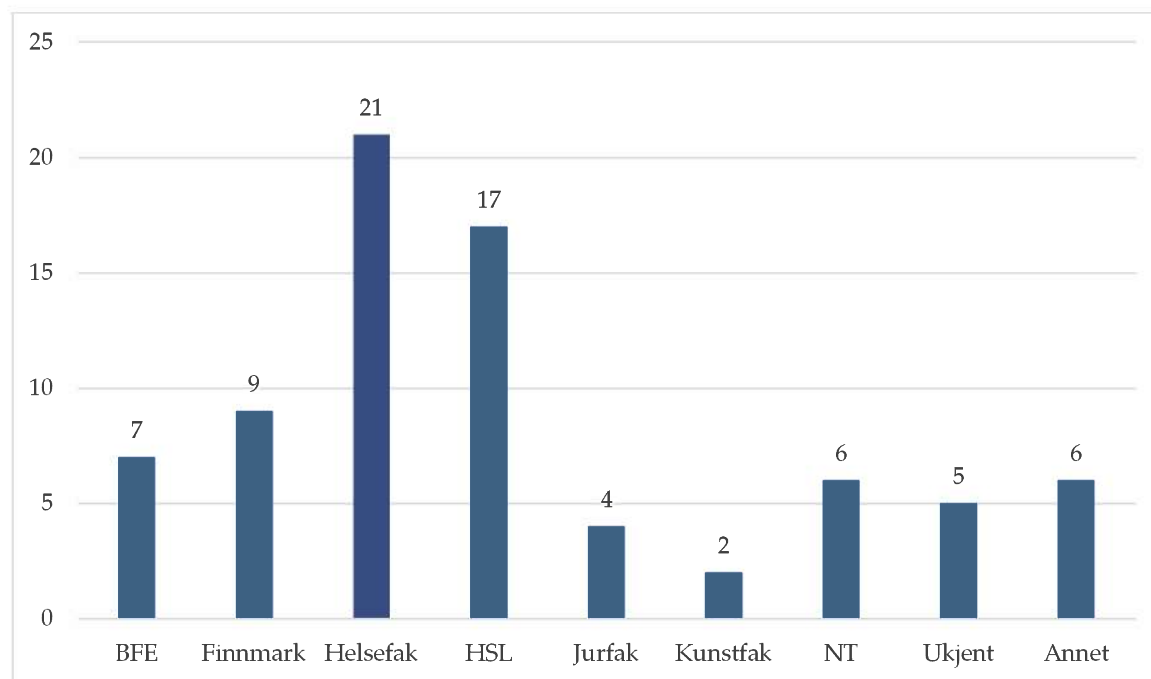
Det har kommet inn henvendelser fra studenter ved alle fakultetene i perioden. Og det har vært særlig stor pågang fra enkelte fakulteter etter at studentombudet har hatt presentasjoner eller kurs ved enheten.

Når studentene kontakter studentombudet spør ikke ombudet nødvendigvis om hvilket fakultet eller hvilket studieprogram studentene tilhører. I noen tilfeller er det nødvendig for å gi best mulig veiledning, i andre tilfeller kommer det naturlig opp i samtalen. Derfor er ikke alltid fakultetstilhørigheten kjent.

Tall fra NSD – Norsk senter for forskningsdata viser at det i 2015 var det registrert 11947,1 studenter ved universitetet. Disse fordelte seg på universitetets fakulteter på følgende måte¹²:

<i>Fakultet</i>	<i>Antall studenter</i>
BFE – Fakultet for biovitenskap, fiskeri og økonomi	1761
Finnfak – Finnmarksfakultetet	716,3
Helsefak – Det helsevitenskapelige fakultet	3035
HSL – Fakultet for humaniora, samfunnsvitenskap og lærerutdanning	3043
Jurfak – Det juridiske fakultet	823
Kunstfak – Det kunstfaglige fakultet	180,9
NT-fak – Fakultet for naturvitenskap og teknologi	1327
Uspesifisert	1061
Sum	11947,1

Tabell 1: Antall studenter ved UiT i 2015 fordelt på fakultet.



Figur 1: Antall henvendelser fordelt på fakultet.

¹² Tall hentet fra NSDs utdanningsstatistikk (DBH)

Som de to største fakultetene er det ikke overraskende at det er flere studenter fra Helsefak og HSL som har vært i kontakt med studentombudet. Men justert for antall studenter var det studentene ved Finnmarksfakultetet (nåværende IRS) som har benyttet tilbudet mest.

<i>Fakultet</i>	<i>Antall studenter</i>
BFE – Fakultet for biovitenskap, fiskeri og økonomi	0,40 %
Finnfak – Finnmarksfakultetet	1,26 %
Helsefak – Det helsevitenskapelige fakultet	0,69 %
HSL – Fakultet for humaniora, samfunnsvitenskap og lærerutdanning	0,56 %
Jurfak – Det juridiske fakultet	0,49 %
Kunsthøgskolen – Det kunstfaglige fakultet	1,11 %
NT-fak – Fakultet for naturvitenskap og teknologi	0,45 %

Tabell 2: Prosentandel av fakultetenes studenter som har henvendt seg til studentombudet

Det kan være flere forklaringer til denne fordelingen, men studentombudet tror det avgjørende er studentenes kjennskap til ordningen.

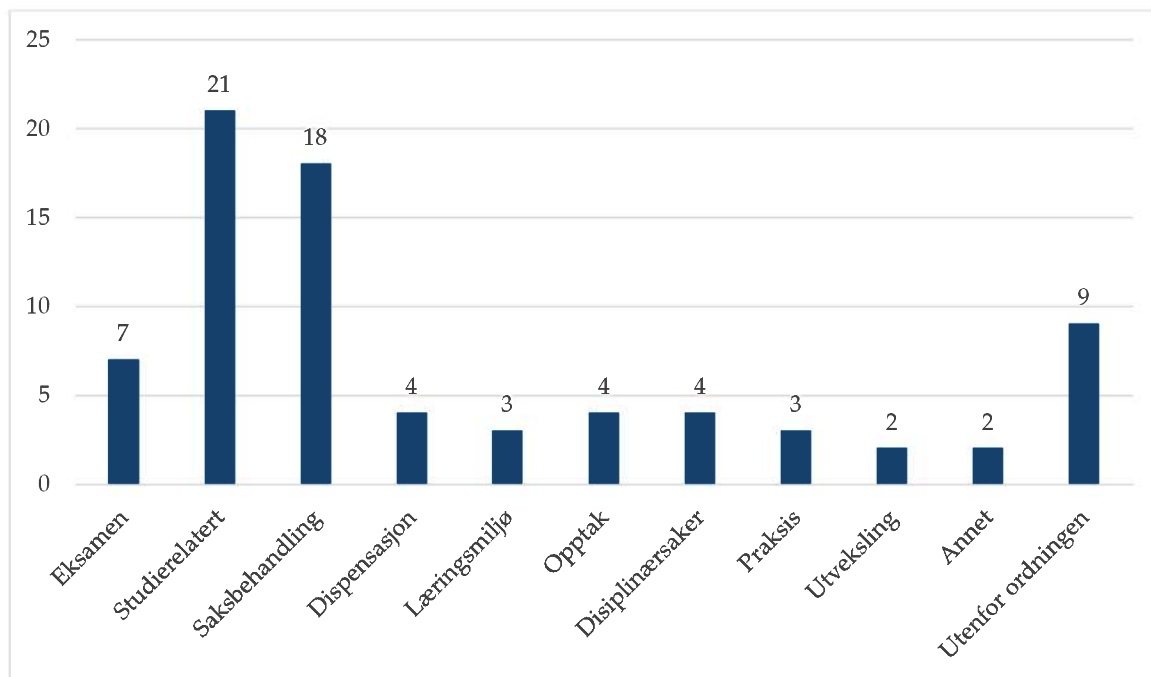
Det er videre 11 henvendelser hvor fakultetstilhørighet ikke er kjent eller som av andre grunner ikke faller inn under tallene i tabell 2. Studentombudet har mottatt to henvendelser fra studenter som ikke har tilknytning til UiT Norges arktiske universitet, men som tilhører andre utdanningsinstitusjoner. Begge studentene ble henvist til studentombudet ved eget universitet.

Studentombudet har også fått inn 4 henvendelser fra Ph.D-studenter, hvor det var tale om arbeidsrettslige problemstillinger. Studentombudet er tilgjengelig for denne gruppen, men er bare behjelpelig i saker som gjelder deres studiesituasjon og ikke deres forhold som ansatt.

3.2. HENVENDELSER FORDELT PÅ SAKSOMRÅDER

Studentombudet har sortert henvendelsen inn i 11 kategorier.¹³ De fleste henvendelsene faller inn under en enkelt kategori, mens det er andre saker som har vært mer komplekse og således kunne vært plassert flere steder.

¹³ Kategoriene bygger på de andre studentombudene sine kategorier, men det er gjort noen tilpasninger til saksomfanget ved UiT.

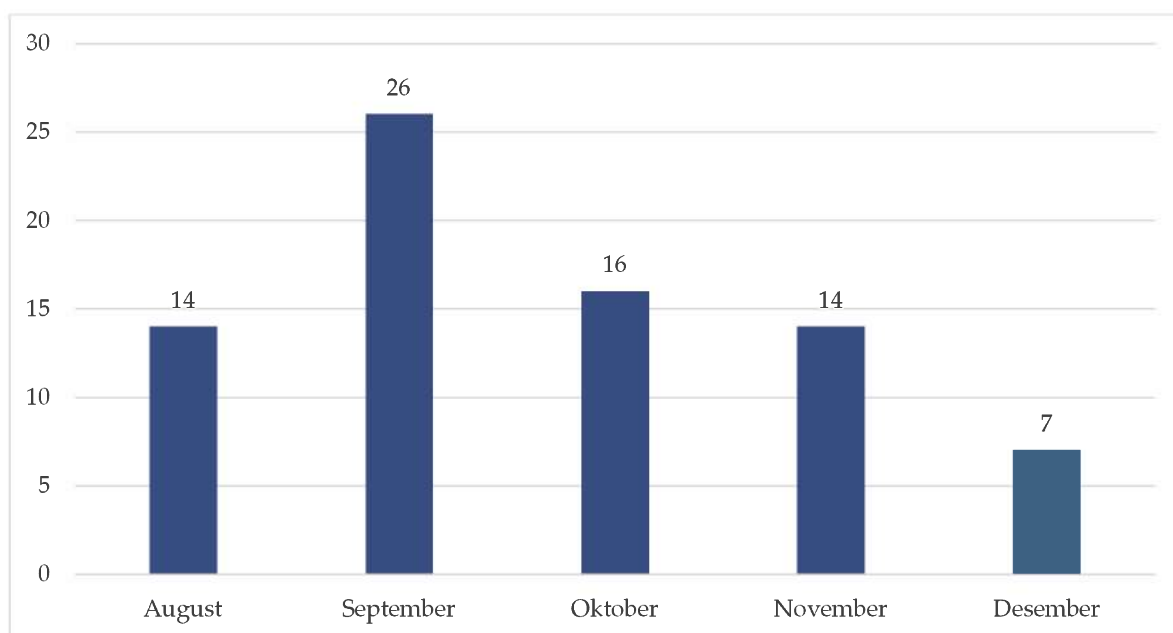


Figur 2: Antall henvendelser fordelt på saksområder.

Det varierer hvor mye arbeid hver henvendelse krever. Noen får svar på enkle spørsmål om regelverket eller saksbehandlingsprosesser, andre krever mer bistand og oppfølging.

3.3. HENVENDELSER FORDELT PÅ MÅNEDER

Det er tidspunktet for førstekontakt som registreres. Det var en klar andel studenter i august og september med henvendelser i kategorien sen sensur. Men om det foreligger en sammenheng mellom forskjellige problemstillinger og perioder i semesteret er foreløpig for tidlig å si noe om.



Figur 3: Antall henvendelser fordelt på måneder.

3.4. EKSEMPLER PÅ HENVENDELSER

I hver årsrapport ønsker Studentombudet å trekke frem noen utfordringer som har blitt avdekket i perioden. Utfordringene vil bli illustrert med eksempler.

Eksempel 1

En student klaget på eksamenskarakteren siste uken i juni 2015. Etter en måned henvende studenten seg til fakultetet og etterspurte ny sensur. Studenten fikk da vite at karakteren ville bli noen uker forsinket på grunn av ferieavvikling. Før semesterstart etterspurte studenten igjen sensur, uten å få svar på sin henvendelse. Etter gjentatte purringer fikk studenten karakter medio september. Ny sensur var F og fristen for å melde seg opp til kontinuasjonseksamen var gått ut. Studenten fikk beskjed om å melde seg opp til ny eksamen våren 2016.

Studentombudet kontaktet enheten, og enheten tilbød studenten å gå opp til kontinuasjonseksamen. Studenten ønsket å heller melde seg opp til eksamen våren 2016 siden det bare var noen dager til kontinuasjonseksamen skulle avholdes.

Eksempel 2

En student kontaktet studentombudet fordi studenten følte seg trakassert av en medveileder over lengre tid.

Studentombudet anså de aktuelle hendelsene som klart kritikkverdig og la frem forslag til løsning på situasjonen for studenten. Men studenten følte seg nedbrutt og sliten, og ønsket derfor ikke å ta saken videre. Kommunikasjonen mellom studenten og medveileder ble derfor brutt, og studenten vil forsøke å bare forholde seg til veileder i ettertid.

EKSEMPEL 3

En student hadde søkt om tilrettelegging i forbindelse med praksis på grunn av en kronisk sykdom. Studenten fikk avslag.

Studentombudet anbefalte studenten å få en utfyllende legeattest med forklaring på hvorfor tilrettelegging er nødvendig, for så å klage på vedtaket. Studenten gjorde dette og vedtaket ble endret.

EKSEMPEL 4

En student kontaktet studentombudet på vegne av sitt kull og informerte om at en foreleser ikke fulgte opp arbeidskrav; disse blir ikke aktivert i fronter etter tidsskjema og studentene fikk ikke vurdert arbeidskravene innen de fastsatte fristene.

Studentombudet kontaktet enheten og ba dem gå igjennom rutiner for arbeidskrav. Enheten lovet at dette skulle ordnes opp i, og studentombudet hørte ikke mer fra studentene.

EKSEMPEL 5

En student kontaktet studentombudet på vegne av sitt kull og fortalte at en foreleser hadde informert om at en forelesningsrekke var å anse som pensum, selv om temaet ikke var dekket av pensumlisten.

Studentombudet informerte studenten om regelverket vedrørende pensum. Studenten tok dette opp med sin enhet og forelesningsrekkens tema ble ikke bli ansett som pensum til eksamen.

EKSEMPEL 6

En student klaget på en karakter fra et grunnstudium. Ny sensur resulterte i A, og studenten kunne dermed få plass ved profesjonsstudiet. Studenten fikk derimot ikke sende inn ny sensur siden fristen for å sende inn dokumentasjon var gått ut. Studenten mente man mister sin reelle klageadgang i slike tilfeller.

Studentombudet forklarte reglene og påpekte at studenten hadde fått behandlet klagen på sensur i henhold til regelverket om klageadgang.

4. NOEN UTVALGTE UTFORDRINGER

På bakgrunn av henvendelsene har studentombudet valgt ut to områder som det anbefales at universitetet ser nærmere på; frister for sensur og tillitsvalgtordningen.

4.1. FRISTER FOR SENSUR

Studentombudet har fått tolv henvendelser som gjelder frister for sensur, både førstegangs sensurering og klagesensur. I tillegg har studentombudet vært i kontakt med studenter gjennom SU, på stand og på diverse arrangement, som forteller at dette er et problem som går igjen. I høst var det studenter fra fem fakulteter som fortalte at de har fått for sen sensur en eller flere ganger.

Studentombudet oppfatter at dette er et større problem på enkelte fakulteter, og det er spesielt studenter fra HSL og Helsefak som melder om tilfeller av for sen sensur.

I de fleste tilfellene kommer sensuren innen en uke etter fristens utløp. Men i enkelte tilfeller er sensuren så sen at det kan få store konsekvenser for studenten, se kapittel 3.4 eksempel 1. Studentombudet påpeker at mange studenter er frustrerte over dette, og selv om det bare er tale om noen dagers forsinkelse skaper det misnøye og dårlig stemning blant studentene.

Både lov om universiteter og høyskoler, forskrift for eksamen ved UiT og Kvalitetssystemet er klar på fristene for sensur. Hele systemet for oppmelding til og avlegging av eksamen er forutsigbart for institusjonen, og studentombudet kan derfor ikke se hva som medfører at så mange studenter har opplevd å få sensuren for sent.

4.2. TILLITSVALGTORDNING

Studenter ved flere fakulteter melder om manglende eller dårlig fungerende tillitsvalgtsystem. Det kan være flere årsaker til dette, men studentombudet antar at manglende engasjement fra studentene og manglende tilrettelegging fra universitetets side kan være hovedårsakene.

Studentombudet har holdt kurs for tillitsvalgte på fem fakulteter i høst, og planlegger å være til stede på lignende kurs på samtlige fakulteter i 2016. Det har vært varierende oppmøte på disse kursene, men tilbakemeldingene fra studentene har vært gode og studentombudet erfarer at mange tillitsvalgte tjener på å få en noe grundigere opplæring i regelverk samt diskusjoner og refleksjoner rundt rollen som tillitsvalgt. Studentombudet samarbeider nå med både SUene og UiT for å forbedre tillitsvalgtsystemet på samtlige enheter.

Studentombudet ønsker derfor å benytte denne anledningen til å oppfordre universitetet til å tilrettelegge for tillitsvalgte. Dette kan gjøres ved å sørge for at det velges tillitsvalgte for alle kull ved semesterstart, skape gode kommunikasjonskanaler mellom studentene og fakultetene, sørge for at de tillitsvalgte har fungerende plattformer, sikre at studentene blir hørt og ta tilbakemeldingene til etterretning, samt bidra til å løfte ordningen ved å for eksempel sørge for at de tillitsvalgte får attest på deres verv fra fakultetet.

5. NETTVERK OG UTVIKLING

Siden ordningen er helt ny ved UiT Norges arktiske universitet har det vært viktig å få avklart roller og forventninger, samt utvikle plattformer for erfaringsutveksling. Studentombudet jobber kontinuerlig med å avklare forventninger, innarbeide rutiner og skape kjennskap om tilbudet blant studenter og ansatte.

God kontakt med Arbeidsutvalget og Studentparlamentet, studentutvalgene ved fakultetene og studenttillitsvalgte har vært viktig for å kartlegge hvilke forventninger, behov og ønsker studentene har til ordningen. Studentombudet har deltatt på ulike arrangement og kurs i regi av disse instansene, både for informere om ordningen, holde kurs og foredrag, men også bare for at studentene skal bli bedre kjent med studentombudet og bli trygg på ordningen.

I tillegg har det vært viktig for Studentombudet ved UiT som det tredje studentombudet i Norge å bidra til å bygge opp et nasjonalt nettverk. Studentombudet ved UiT fikk raskt kontakt med Studentombudene ved UiO, HiOA og UiS da det allerede i juli ble arrangert et møte ved UiO mellom de fire studentombudene i Norge og studentombudet i Denver. Kort tid etterpå ble Studentombudet ved UiB representert. Det har vært viktig for de norske studentombudene å få på plass en arena for samarbeid og kompetansedeling så raskt som mulig, og i oktober 2015 hadde det norske nettverket sitt første møte. Studentombudet ved

HiOA var vertskap for det første møtet, mens det andre gang var samling ved Handelshøyskolen i Bergen.

Studentombudet ved UiT er, som de andre norske studentombudene, medlem i Skandinavisk nettverk for ombud i høyere utdanning og i det europeiske nettverket for ombud i høyere utdanning, ENOHE.

6. SATSINGSOMRÅDER FOR 2016

For at studentombudsordningen skal fungere optimalt er det viktig at både studenter og ansatte er kjent med tilbudet. Studentombudet holder derfor nå på å utarbeide en ny nettside og en markedsføringsplan slik at ordningen er bedre profilert innen utgangen av 2016.

Videre er det ønskelig at studentombudet får et eget fora med representanter fra studentene og fra universitetet, samt en tettere dialog med fakultetene. Dette kommer i stand fra og med høstsemesteret. Formålet er å få belyst problemområder raskt og effektivt, og å være en bidragsyter til universitetets kvalitetssikringssystem.

Det påpekes at studentombudet vil gi mer utfyllende tilbakemeldinger på aktuelle tema i årsrapporten for 2016. Basert på studentombudets erfaring vil det gis anbefalinger og forslag til forbedring på disse områdene, med det formål å bidra til å øke kvaliteten på UiT sitt studietilbud.

7. OPPSUMMERING

Studentombudet ved UiT er en viktig ordning for studentene. Selv om saksbehandlingen på universitetet i stor grad er god og forsvarlig, er det enkelte tilfeller hvor studentene har behov for et ombud. Dette gjelder hovedsakelig tilfeller hvor studenter innehar en sak som har falt igjennom systemet, hvor universitetet ikke har forholdt seg til gjeldende regelverk eller hvor studenten av ulike årsaker ikke har tillit til systemet.

Det er stor variasjon i henvendelsenes saksområde og alvorlighetsgrad. De fleste sakene har likevel lett latt seg løse, og studentombudet har erfart at ansatte har vært imøtekommende og løsningsorienterte i kontakt med ombudet. Derimot har flere studenter informert om dårlig kommunikasjon mellom studenter og ansatte, og enkelte føler at de ikke blir hørt eller tatt på alvor i møte med universitetet. For studentene er det svært viktig å få si sin mening

og bli hørt, ha tillit til systemet og føle seg verdig behandlet. Studentombudet har fått henvendelser hvor saken er forsvarlig behandlet ved universitetet, men det overnevnte har sviktet. Jeg ønsker på bakgrunn av dette å minne om at studietiden kan være svært utfordrende for mange. Det er derfor viktig å overholde prinsippet om kontradiksjon, samt å gi studentene gode begrunnelser når det fattes vedtak overfor dem.

Basert på andre studentombud sine årsrapporter og henvendelsene som Studentombudet ved UiT har fått, er det det valgt følgende henvendelseskategorier. Kategoriene er ikke uttømmende, og kan være gjenstand for endring ved neste årsrapport.

Eksamen og sensur

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Sensur og begrunnelse for karakter
- Saksbehandling og klageadgang for karakter
- Avsluttende oppgave som bachelor- og masteroppgaver
- Formelle feil på eksamen
- Forhold som ikke er regulert, men som angår eksamen og sensur

Studierelatert

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Pensum
- Obligatoriske arbeidskrav
- Undervisning
- Studie- og emneplaner
- Forhold som ikke er regulert, men som er relatert til studiet

Saksbehandling

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Veiledningsplikt
- Annet som gjelder UiTs saksbehandling som forvaltningsorgan

Dispensasjon

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Antall eksamensforsøk
- Forkunnskapskrav
- Forhold som ikke er regulert

Læringsmiljø

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Ansattes opptreden
- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø
- Andre forhold som er relatert til helse, miljø og sikkerhet

Opptak

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Opptak til studieprogrammer ved UiT
- Opptak til masterprogrammer
- Opptak til emner
- Andre forhold som ikke er regulert

Disiplinærsaker

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Skikkethetsvurderinger
- Mistanke om fusk

Praksis

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Tilrettelegging
- Evaluering
- Andre forhold

Utteksling

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Adgang til utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert

Annet

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Tilrettelegging
- Andre saker som ikke faller inn under overnevnte kategorier, men som er relatert til studiesituasjonen

Utenfor ordningen

- Henvendelser vedrørende Norges arktiske studentsamskipnad
- Henvendelser fra universitetets PhD-kandidater som gjelder arbeidsrettslige problemstillinger
- Henvendelser vedrørende Lånekassen
- Henvendelser fra studenter som tilhører andre utdanningsinstitusjoner
- Henvendelser som ikke er relatert til studiesituasjonen

Mandat for studentombudet ved UiT Norges arktiske universitet

1. Studentombudet ved UiT skal være en uavhengig bistandsperson som har som oppgave å gi studentene hjelp og veiledning i saker vedrørende deres helhetlige studiesituasjon. Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling, og at studentenes rettigheter blir ivaretatt.
2. Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til studentene ved UiT.
3. Studentombudet er organisatorisk plassert under Norges arktiske studentsamskipnad. Det betyr at studentombudet har en uavhengig stilling i forhold til organisasjonen UiT. Studentombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved UiT.
4. Studentombudet er ansvarlig for å utarbeide strategi og virksomhetsplan for studentombudsrollen. Studentombudet skal besørge planlegging og daglig drift av egne arbeidsoppgaver i samsvar med gjeldende lover, forskrifter og interne rutiner.
5. Studentombudet skal bidra til at saker kan løses nærest der de oppstår; dvs. på lavest mulig nivå i organisasjonen. Studentombudet har ikke myndighet til å avgjøre saker, og er heller ikke en klage- eller ankeinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved UiT.
6. Studentombudet skal årlig rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides årsrapporter. Disse skal legges frem for Universitetsstyret som orienteringssak. Rektor orienteres fortløpende om spesielt alvorlige saker, eller saker som er av prinsipiell betydning.
7. Studentombudet kan på eget initiativ fremme saker direkte for Universitetsstyret. Studentombudet vil kunne være en viktig bidragsyter i å informere om deler av det interne kontrollsystemet ved UiT.
8. Studentombudet kan på eget initiativ kontakte institutt og/eller fakultet for å informere om episoder av lignende karakter som er lagt frem for studentombudet.
9. Studentombudet mottar halvårlig rapportering om omfanget av ulike typer saker behandlet gjennom tillitsvalgte studenter, UiTs Si fra-system og andre relevante instanser.

10. Studentombudet kan selv avgjøre om hun/han vil 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 overklages.
11. Studentombudet har bare innsyn i den enkelte saks dokumenter i den grad studenten det gjelder har gitt samtykke til innsyn. Studentombudet har taushetsplikt etter Forvaltningsloven § 13 om alle forhold hun/han blir kjent med gjennom sitt virke.