

# STUDENTOMBUDET VED NORD UNIVERSITET

ÅRSRAPPORT 2019



**NORD**  
universitet

[www.nord.no](http://www.nord.no)

## Innhold

Forord .....	3
Om studentombudet .....	4
Om rapporten .....	4
Henvendelser .....	5
Oppfølging av henvendelsene .....	5
Antall henvendelser fordelt per fakultet .....	5
Antall henvendelser fordelt per måned .....	6
Antall henvendelser fordelt per sakskategori .....	7
Profilering av ordningen .....	7
Nettverk, samarbeid og utvikling .....	8
Møte med studenter og ansatte .....	8
Nettverksbygging eksternt .....	9
Utvalgte tema .....	9
Studiesituasjonen på Nesna .....	9
Obligatorisk frammøte og føring av fravær .....	9
Saksbehandlingstid og foreløpig svar .....	10
Veiledet praksis .....	10
Oversittet sensurfrist .....	11
Tillitsvalgtordningen .....	11
Oppsummering og veien videre .....	11
Vedlegg .....	12
Mandat .....	12
Kategoribeskrivelser .....	13

## Forord

Universitetsstyret ved Nord universitet vedtok 8. mars 2018 å opprette ordningen med studentombud. Dette i tråd med anbefalinger fra LMU og studentparlamentet.

Hanne Seljesæter tiltrådte stillingen som det første studentombudet ved Nord universitet 1. oktober 2018, og har dermed vært operativ i drøyt et år.

I styremøte 11. september 2019 la studentombudet fram halvårsrapport for perioden 1. oktober 2018 til 31. juni 2019. Dette er første årsrapporten fra studentombudet og omhandler studentombudets virke i perioden 1. januar 2019 til 31. desember 2019.

Det har vært et interessant år, både når det gjelder å få etablert ordningen og få gjort den kjent i hele institusjonen, og at ombudets rolle blir sett på som så viktig at man på nasjonalt nivå har fått lovfestet at alle studenter ved universiteter, høyskoler og fagskoler i Norge skal ha tilgang til et studentombud.

For at studentombudet skal være et godt tilbud for studentene, er det viktig å gi fortløpende informasjon for å øke studentenes kunnskap om ordningen, i tillegg til å bedre tilgjengeligheten til studentombudet.

Rapporten legges fram for rektor og som orientingssak for styret, i samsvar med mandatet for studentombudets arbeid.

God lesning!



Bodø, 13. januar 2020

Hanne Seljesæter  
Studentombud ved Nord universitet

## Om studentombudet

Studentombudet er et gratis juridisk lavterskeltilbud for studenter ved Nord universitet som har spørsmål om sine rettigheter som student. Studentombudets oppgave er å bidra til at studentenes rettssikkerhet styrkes.

Studentombudet er uavhengig av universitetets organisasjon og skal påse at saker som omhandler studenter får en forsvarlig og korrekt behandling, at ulike problemer blir løst på lavest mulig nivå og at studentenes rettigheter blir ivaretatt.

Studentombudet har ikke myndighet til å avgjøre saker, men skal være en upartisk bistandsperson som kan gi studentene råd og veiledning om deres rettigheter og plikter i studiesituasjonen, hjelpe studentene med å finne løsninger på problemer som kan oppstå og skissere ulike alternativ i en sak.

Studentombudet er organisatorisk plassert i avdeling for HR og økonomi, men har en uavhengig stilling i forhold til Nord universitets organisasjon og er heller ikke partsrepresentant for enkeltstudenter overfor universitetet.

Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til studentene ved Nord universitet, og gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter.

Studentombudet ved Nord universitet har i sitt arbeid lagt til grunn følgende verdier; uavhengig, konfidensiell, nøytral og uformell. Verdigrunnlaget vil ha betydning for hvordan man utøver rollen, blant annet i møter med studentene og organisasjonen for øvrig.

## Om rapporten

I studentombudets mandat er det fastsatt at ombudet skal rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides halvårsrapporter. Disse skal legges fram for Universitetsstyret som orienteringssak. I styremøte 11. september 2019 la studentombudet fram halvårsrapport for perioden 1. oktober 2018 til 31. juni 2019. I halvårsrapporten ble utfordringer knyttet til oppstartsfasen omtalt. Videre ble det gitt noen anbefalinger basert på mottatte henvendelser i rapportperioden.

Det er interessant å se utviklingen gjennom hele året og ikke bare for et halvt år om gangen. Høstsemestret er dessuten kort, og det er mindre interessant å se på virksomheten kun for noen få måneder. Studentombudet legger derfor nå fram en årsrapport. Rapporten gir en oversikt over studentombudets virksomhet i perioden 1. januar 2019 til 31. desember 2019. Årsrapporten gir en oversikt over henvendelser i løpet av året, noe av studentombudets aktivitet gjennom året, og spesielt høsten 2019.

Rapporten er skrevet etter modell fra de andre studentombudene i Norge. Det er ikke utarbeidet noen fastlagt mal for rapportene til studentombudene, og de vil dermed i noe varierende grad være egnet for sammenligning.

Rapporten gir en oversikt over studentombudets virksomhet, og er basert på de henvendelser studentombudet har fått. Rapporten er ikke egnet til å gi et fullstendig bilde av Nord universitet sin saksbehandling og praksis som sådan, men kan kun si noe om ombudets erfaringer og funn i dette utvalget av saker.

Halvårlig rapportering – som fastsatt i mandatet - kan være hensiktsmessig i oppstartfasen, men når studentombudet nå har vært operativ i overkant av et år, anbefaler ombudet at en heretter går over

til årlig rapportering. Dette vil være mer formålstjenlig og er også i tråd med praksisen blant studentombudene ved andre institusjoner.

## Henverdeler

Studentombudet har mottatt 155 henvendelser i 2019. Henvendelser som gjelder informasjon om studentombudsordningen er da holdt utenfor. Det samme gjelder spørsmål som er kommet i forbindelse med møter, stands og andre arrangement. Av de 155 registrerte henvendelsene er 12 henvendelser vurdert å falle utenfor ordningen ut fra ombudets mandat.

### Oppfølging av henvendelsene

Studentombudet registrerer alle henvendelser som mottas. Henvendelsene kommer på e-post, telefon, drop-in på kontoret og via melding på Facebook. Det varier hvordan henvendelsene følges opp, hvor mye studentombudet involveres, og hvor mye tid det tar å følge opp henvendelsene. Noen henvendelser besvares raskt med en kort e-post. Andre saker krever mye oppfølging over lang tid. Det er studenten selv som avgjør i hvilken grad studentombudet skal involveres i en sak.

I noen tilfeller har studentombudet deltatt sammen med studenten i møter med fakultetet. Dette har dreid seg om krevende saker hvor studenten ønsket å ha med studentombudet som en uavhengig støtteperson. Tilbakemeldingene fra studentene etter slike møter har vært at det var til god hjelp at studentombudet var med i møtet. Også ansatte har opplevd det som positivt at studentombudet har deltatt i møter sammen med studenten.

Flere studenter har også tatt kontakt i forbindelse med klager og har ønsket veiledning knyttet til skriving av klager. Studentombudet bistår med veiledning og – om studenter ønsker det – gjennomlesning av klagen. Studentombudet skriver imidlertid ikke klager på vegne av studenter. Mange studenter ønsker en uavhengig person å diskutere saken sin med, uten at de ønsker at saken skal bli tatt videre.

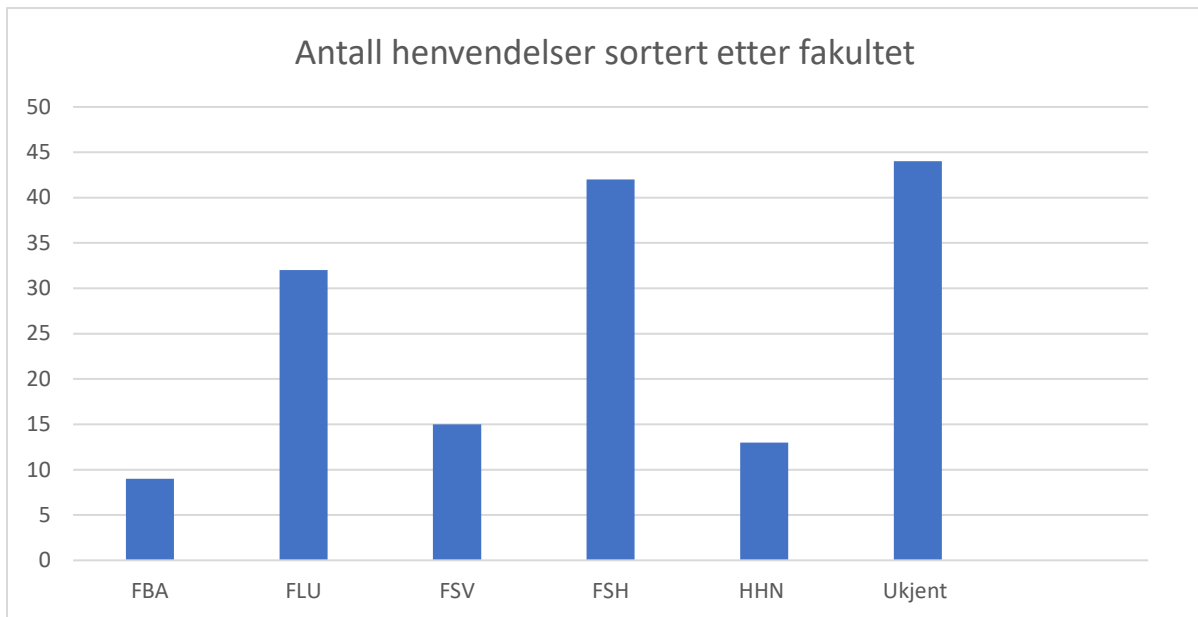
Studentombudet opplever å få gode tilbakemeldinger fra studenter som har vært i kontakt med ombudet. Eksempler på tilbakemeldinger:

- Tusen takk for at du har sett på saken min, og at du tok godt imot meg!
- Tusen takk for all hjelp, det har vært veldig fint!
- Tusen takk for samtalen, det gjorde at jeg følte meg bedre rustet til å gå i møtet!

Studentombudet har mottatt to henvendelser fra ph.d-kandidater. Studentombudet behandler slike henvendelser i den grad det gjelder forholdet som student og ikke forholdet som ansatt.

### Antall henvendelser fordelt per fakultet

Mange studenter oppgir ikke hvilket fakultet de tilhører når de tar kontakt. Studentombudet ber heller ikke om å få opplyst fakultetstilhørighet med mindre det er nødvendig for saken. Fakultetstilhørigheten er derfor ukjent i noen av henvendelsene.



Fakultetene:

FBA: Fakultet for biovitenskap og akvakultur

FLU: Fakultet for lærerutdanning, kunst- og kulturfag

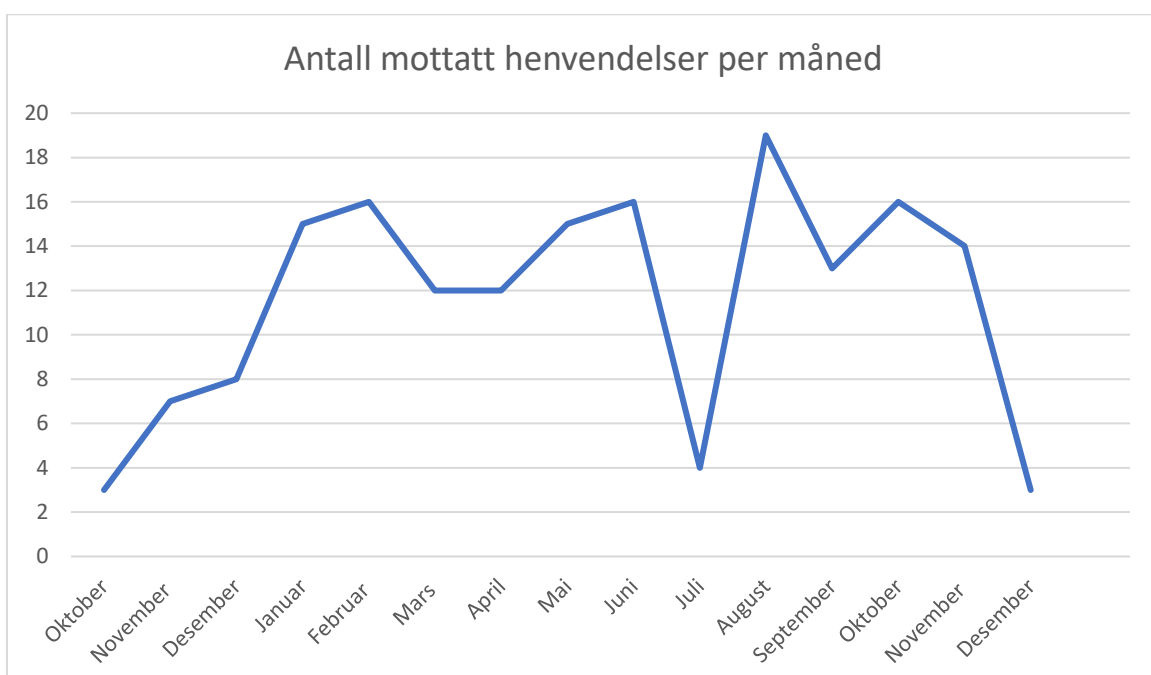
FSV: Fakultet for samfunnsvitenskap

FSH: Fakultet for sykepleie og helsevitenskap

HHN: Handelshøgskolen

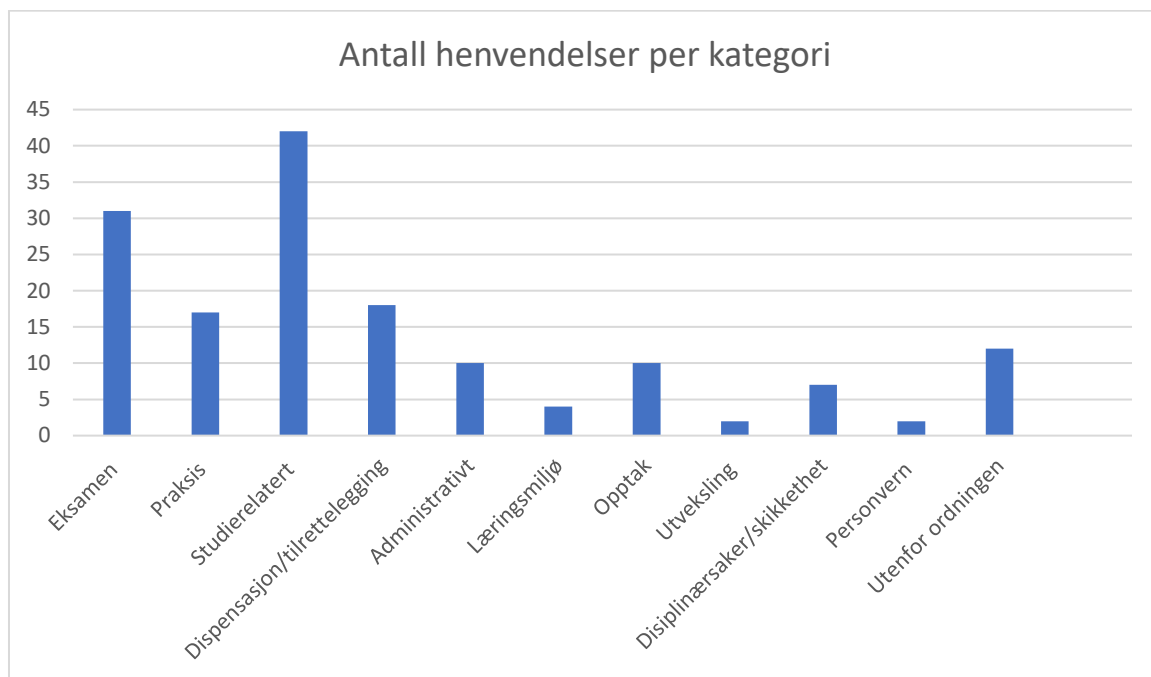
### Antall henvendelser fordelt per måned

Det er tidspunktet for henvendelsen som registreres, ikke når saken er avsluttet. I statistikken er også tatt med tall for 2018, dvs. de tre første månedene etter oppstart i stillingen. De tre første månedene var det lite henvendelser da studentombudsordningen var lite kjent. Antall henvendelser har økt etter hvert som ordningen har blitt bedre kjent. Det vil imidlertid være variasjoner i antall henvendelser gjennom året med en naturlig nedgang i sommermånedene juli. I 2019 var det flest henvendelser i forbindelse med oppstart av nytt studieår i august.



## Antall henvendelser fordelt per sakskategori

Henvendelsene er sortert etter ulike sakskategorier etter hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen. Hva som omfattes av de ulike kategoriene framgår av vedlegg 2. Her må bemerkes at henvendelsene ofte passer inn i flere av kategoriene, men hovedårsaken vil normalt være avgjørende for hvilken kategori henvendelsen plasseres i.



Ingen av henvendelsene har ført til at alvorlige eller systematiske feil ved universitets saksbehandling er blitt avdekket.

Rapporten er ikke egnet til å gi en større analyse. Det blir likevel gitt en nærmere omtale av noen utvalgte tema med bakgrunn i de henvendelsene studentombudet har mottatt.

## Profilering av ordningen

Det følger av studentombudets mandat at ombudet aktivt skal informere studentene om sin funksjon. Dette har også utgjort en stor del av studentombudets arbeid det første året hvor det har vært viktig å nå ut i organisasjonen med informasjon tilbudet og gjøre dette kjent både overfor studenter og ansatte. Det har vært en utfordring å nå ut til studenter på alle studiestedene og være tilgjengelig for alle uavhengig av studium og studiested.

Arbeidet med å informere om tilbudet er en kontinuerlig prosess der ulike informasjonskanaler benyttes. Det ble tidlig opprettet en nettside som presenterer ombudsordningen, og det ble laget flyer, plakat og roll-up til bruk på stand. I begynnelsen av 2019 ble opprettet en Facebook-side for studentombudet. Det er også informasjon om ordningen på Studentinords nettsider, på infoskjermene på alle studiestudiene og på Studentinords infoapp.

Det er studentombudets inntrykk at ordningen er relativt godt kjent i Bodø, mens det særlig i Trøndelag trolig fortsatt er mange studenter som ikke kjenner til ordningen. Det må derfor jobbes med å profilere ordningen på studiestedene i Trøndelag, samt øke tilgjengeligheten for studentene

her slik at ordningen med studentombud blir et reelt tilbud også for disse studentene. Det er grunn til å tro at det er studenter her som har behov for juridisk råd og veiledning fra studentombudet i sin studiesituasjon, men som ikke får denne bistanden blant annet på grunn av manglende kjennskap til ordningen og at ombudet har vært for lite tilgjengelig for studentene på studiestedene utenfor Bodø.

## Nettverk, samarbeid og utvikling

### Møte med studenter og ansatte

Møter med studenter og ansatte har vært viktig for å avklare roller og forventninger, samt å informere om ordningen. Studentombudet tok tidlig kontakt med Studentforeningen i Bodø (SOB), studenttillitsvalgte, samtlige fakulteter og studiesteder for å presentere seg og informere om rollen. Dette har vært svært positivt og en fin anledning til å tydeliggjøre rollen, samt avgrense studentombudets rolle mot andre eksisterende roller ved universitetet. Ved oppstart av nytt studieår deltok studentombudet på infomøter på fakultetene og flere av studiestedene for å informere om ordningen. I løpet av året har studentombudet hatt informasjonsstand med brosjyrer ved flere anledninger og på de fleste av studiestedene.

I begynnelsen av august tok studentombudet i bruk nytt kontor i hovedbygget i tilknytning til Studentinords rådgivningstjeneste. Studentombudet ble da langt mer tilgjengelig for studentene i Bodø og hensynet til konfidensialitet og ombudets uavhengighet fra universitetets organisasjon blir nå bedre ivaretatt enn det som var tilfellet fra oppstarten i oktober 2018. Det er fortsatt en utfordring å være tilgjengelig for studenter ved andre studiesteder dersom de ønsker et møte med studentombudet.

Studentombudet ønsker å være mer tilgjengelig på de andre studiestedene enn det som har vært praktisert så langt, både for å informere om tilbudet, men også å ha kontordager/stand for å være tilgjengelig for de studentene som ønsker å treffe studentombudet. Mange studenter har gitt uttrykk for at det kan være vanskelig å ta kontakt på e-post eller telefon. Det er ingen tvil om at det ofte kan være nyttig å faktisk møte studenten for en samtale. Dette er også noe studenter har gitt uttrykk for når de har hatt samtale med studentombudet på ombudets kontor. Studentombudet er opptatt av likebehandling av studentene på tvers av studiesteder, noe som er spesielt viktig i den situasjonen Nord universitet står overfor med nedlegging av studiesteder.

For å øke tilgjengeligheten tok studentombudet høsten 2019 i bruk et bookingsystem hvor det er mulig å booke time for møte på ombudets kontor eller veiledning via telefon.

I styresaken i forbindelse med opprettelsen av stillingen ble det lagt til grunn at studentombudet bør ha observatørstatus i LMU og AMU. I desember 2018 fikk studentombudet observatørstatus i LMU. Høsten 2019 fikk studentombudet observatørstatus i Utdanningsutvalget. I desember deltok Studentombudet som observatør i AMU, og håper å få observatørstatus også i dette utvalget.

I november 2019 deltok studentombudet på «Konferanse om utdanningskvalitet» som ble holdt på Steinkjer i regi av studieavdelingen.

Høsten 2019 holdt Studentombudet foredrag om «Studentenes rettigheter og plikter» på kurs for studenttillitsvalgte i regi av SOT, Studentorganisasjonen i Trøndelag.



## Nettverksbygging eksternt

Studentombudet inngår ikke i et fagmiljø og fagfellesskap ved universitetet og det er derfor nyttig og nødvendig å være å være en del av et nettverk for studentombud, for erfaringsutveksling og kompetansebygging. Dette er også svært verdifullt for utviklingen av ordningen med studentombud ved Nord universitet.

Studentombudet deltok i 2019 på to nasjonale nettverkssamlinger for studentombud, på våren i Trondheim og på høsten i Kristiansand. På samlingene for studentombudene tas opp tema som er aktuelle for ombudene, som f.eks. tilrettelegging, varsling og seksuell trakassering. Gjennom diskusjoner rundt aktuelle tema blir en bedre rustet til å bistå egne studenter når problemstillingene dukker opp.

I tillegg deltok studentombudet høsten 2019 på skandinavisk ombudssamling i Kristiansand og to samlinger (vår og høst) i det nasjonale nettverket for jurister i UH-sektoren. Studentombudet deltok høsten 2019 på møte hos Sivilombudsmannen og på nasjonal konferanse om skikkethet i Bodø.

Studentombudet håper etter hvert også å kunne delta i det europeiske nettverket.

## Utvalgte tema

I halvårsrapporten for 2019 ble noen utvalgte tema omtalt og det ble gitt anbefalinger vedrørende obligatorisk frammøte og føring av fravær, samt saksbehandlingstid og foreløpig svar. Studentombudet kjenner ikke til hvorvidt universitetet har foretatt noen endringer på disse områdene etter at halvårsrapporten ble lagt fram.

Med bakgrunn i henvendelsene som kom i løpet av høsten 2019 er det ingen nye tema som spesielt utpeker seg, men det er en del av de samme utfordringene som i forrige rapport.

Det kom mange henvendelser i forbindelse med oppstarten av studieåret. Mange av disse omhandlet opptak, semesterregistrering og andre administrative spørsmål. En del av henvendelsene skulle vært rettet mot fakultetene og opptakskontoret, men studentene tok kontakt med studentombudet da de ikke visste hvor de skulle henvende seg.

Studentombudet fører ingen statistikk over hvilke studiesteder henvendelsene knytter seg til. Som regel oppgir ikke studentene studiested når de tar kontakt, men her kan nevnes at studentombudet utover høsten 2019 mottok flere henvendelser fra studenter på Nesna.

## Studiesituasjonen på Nesna

Etter at styret i juni 2019 vedtok nedleggelse av studiestedet Nesna har studentombudet fått flere henvendelser fra studentene der. Studentombudet har vært på Nesna i løpet av høstsemesteret og truffet mange av studentene. De sier de får lite informasjon om hvordan studiesituasjonen vil bli for dem framover. De er redd kvaliteten på undervisningen vil bli dårligere i perioden fram mot nedleggelse av studiestedet og de opplever at læringsmiljøet er blitt dårligere som følge av at sykemeldinger og flytting for lærerne. Studentene opplever situasjonen som belastende og noen vurderer å gi opp studiene fordi de opplever situasjonen framover som svært usikker.

## Obligatorisk frammøte og føring av fravær

Studentombudet mottok våren 2019 henvendelser som omhandler obligatorisk undervisning og mangelfull informasjon og tydelighet omkring hva som skal anses som obligatorisk undervisning. Det er viktig med klarhet og forutsigbarhet rundt dette, fordi obligatorisk undervisning må være godkjent i henhold til emnebeskrivelsen for at studenten skal kunne fremstille seg for vurdering. Det kan også vises til Universitets- og høyskoleloven som i § 3-10 (2) slår fast oppmelding til eksamen kan nektes

dersom kandidaten ikke har fulgt obligatorisk undervisning eller gjennomført obligatorisk praksis. Det kan innebære store konsekvenser for en student dersom vedkommende ikke skulle få godkjent en obligatorisk aktivitet.

I tilknytning til spørsmål rundt obligatorisk undervisning kan også nevnes ordningen med fremmøtereregistrering. Studenter viser til svakheter ved registreringen, blant annet ved at den enkelte student ikke vet hva de har fått registrert av fravær og ikke i tilstrekkelig grad har muligheter for å kontrollere at den fremmøtereregistreringen som er gjort faktisk er riktig.

Studentombudet ga i sin halvårsrapport følgende *Anbefaling*:

Studentombudet vil anbefale at det gjøres en gjennomgang av praksis for fremmøte ved obligatorisk undervisning og at det tilstrebes bedre informasjon og større forutsigbarhet med hensyn til hvilke aktiviteter som skal anses som obligatoriske, samt rutiner for fraværsføring for obligatorisk undervisning.

### Saksbehandlingstid og foreløpig svar

Flere studenter som har tatt kontakt opplever at behandlingen av saken deres drar ut i tid, og enkelte må vente lenge på svar uten at de får noen informasjon om saksgangen og når de kan forvente svar i saken. Studentene opplever lang saksbehandlingstid som belastende. Det er ofte mye som står på spill, og avgjørelsen kan få store konsekvenser for den enkelte student. Det er av vesentlig betydning for studentene at de får tilstrekkelig informasjon, at det gis foreløpige svar, tilbakemelding på purringer og informasjon om forsinkelser dersom saken ikke kan bli behandlet innen angitt tid. Det er lettere å akseptere lang saksbehandlingstid dersom studenten får informasjon om årsaken, samt om når svar kan forventes.

Det er et alminnelig forvaltningsrettslig prinsipp at en sak skal behandles uten ugrunnet opphold. Prinsippet er også fastslått i forvaltningslovens § 11 a første ledd. I bestemmelsens andre og tredje ledd framgår: «Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det forvaltningsorgan som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan besvares tidligere, og så vidt mulig angis når svar kan forventes. Foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig. I saker som gjelder enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter annet ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den var mottatt.»

Av hensyn til tilliten til forvaltningen er det viktig at det sendes foreløpig svar i henhold til de frister som følger av forvaltningsloven § 11 a. Dersom det viser seg at angitt saksbehandlingstid ikke kan overholdes, følger det av god forvaltningsskikk at det sendes ny orientering med ny tidsfrist.

Studentombudet ga i sin halvårsrapport følgende *Anbefaling*:

Studentombudet vil anbefale at Nord universitet gjennomgår sine rutiner for å sikre at kravene i forvaltningsloven til forsvarlig saksbehandlingstid blir ivaretatt. I alle saker som gjelder enkeltvedtak bør studenten underrettes i et foreløpig svar dersom saken ikke kan avgjøres i løpet av en måneds tid.

### Veiledet praksis

Studentombudet har mottatt flere henvendelser som omhandler ulike spørsmål knyttet til veiledet praksis, og dette ser ut til å være en utfordring for mange studenter. Det kan f.eks. dreie seg om at de ikke har bestått praksis eller at studenter ikke føler seg ivaretatt, eller får tilstrekkelig veiledning i praksis, eller at veileder oppleves å ikke ha tilstrekkelig kompetanse. Noen studenter gir uttrykk for at

de synes det er vanskelig å si fra dersom de opplever utfordringer i praksis, fordi de er redd for at dette skal få negative følge for dem. Problemer underveis i praksisperioden kan få store konsekvenser for læringsutbyttet og praksisvurderingen for studentene.

For å legge til rette for gode praksisperioder og gode læresituasjoner er det viktig at studentene blir informert om hva som forventes av dem i praksis, slik at læringsmiljøet blir trygt og forutsigbart og at læringsutbyttet blir størst mulig. Det er også viktig at det gjennomføres gode midtveis- og sluttevalueringer, og at studentene varsles dersom det er fare for ikke-bestått praksis.

### Oversittet sensurfrist

Studentombudet har fått mange henvendelser som omhandler sen sensur, både at fristen for førstegangssensur ikke overholdes og at det kan ta svært lang tid før klagesensuren foreligger. Flere studenter etterspør også hvilke konsekvenser det får for universitetet og sensorene at fristene ikke overholdes. De opplever det som urimelig at det er strenge krav til at studentene overholder fristene, men det samme tilsynelatende ikke gjelder for de ansatte og eksterne sensorer.

### Tillitsvalgtordningen

Tillitsvalgtordningen var også tema i studentombudets halvårsrapport. Det er studentombudets oppfatning at det varierer hvordan ordningen med studenttillitsvalgte fungerer. De tillitsvalgte spiller en viktig rolle i kontakten mellom studentene og universitetet. Det er derfor viktig at man sikrer de tillitsvalgte gode rammer for å utøve rollen, og gode kommunikasjonskanaler mellom studentene og universitetet.

## Oppsummering og veien videre

I løpet av første året har studentombudet blitt et godt etablert tilbud ved Nord universitet. Antall henvendelser og tilbakemelding fra studenter tyder på at det er behov for ordningen. Mange studenter gir uttrykk for at det er verdifullt å ha en uavhengig person de kan kontakte for råd og veiledning i vanskelige situasjoner, og at de er takknemlige for å bli hørt og få veiledning av en nøytral part.

For at studentombudet skal være et godt tilbud for alle studentene ved Nord universitet er det viktig å øke studentenes kunnskap om ordningen, og bedre tilgjengeligheten til studentombudet, særlig gjelder dette for studiestedene i Trøndelag. Studentombudet vil fortsette arbeidet med å gjøre ordningen kjent blant både studenter og ansatte, og være tilgjengelig for å gi råd og veiledning til studentene. Arbeidet med å informere om ordningen vil være en kontinuerlig prosess, blant annet fordi det kommer nye studenter.

Som ledd i arbeidet med å gjøre ordningen kjent er også presentasjoner og foredrag for ansatte verdifullt. I møte med de ansatte får studentombudet verdifull informasjon om de ansattes utfordringer og erfaringer, det bidrar til en tydeliggjøring av rollen som studentombud, og gode diskusjoner om hvordan vi sammen kan bistå studentene på en best mulig måte.

Studentombudet vil i 2020 fortsette arbeidet med å utvikle tjenesten gjennom profilering av tilbudet, egen kompetanseutvikling, og nettverksbygging.

Studentombudet anbefaler at det for fremtiden rapporteres til rektor og styret gjennom årsrapporter, og ikke ved halvårlige rapporter. Nå som studentombudet har vært operativt i mer enn et år vil det være mer formålstjenlig med rapportering kun gjennom årsrapporter. Dette vil også være i tråd med vanlig praksis blant studentombudene ved andre institusjoner.

## Vedlegg

### Mandat

Studentombudets oppgave er å ivareta rettssikkerheten til studentene ved Nord universitet.

Studentombudet skal være en uavhengig bistandsperson som har som oppgave å gi studentene råd og hjelp i saker der studentene har tatt opp eller ønsker/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 studentene ved Nord universitet, og gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter.

Studentombudet er organisatorisk plassert i avdeling for HR og økonomi, men har en uavhengig stilling i forhold til Nord universitets organisasjon. Studentombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved Nord universitet.

Studentombudet skal bidra til at saker kan løses nærmest der de oppstår; dvs. på lavest mulig 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 universitetet.

Studentombudet skal årlig 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 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. 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 forvaltningsloven § 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 Nord universitet. Det skal kunne varsles konfidensielt dersom det bes om det.

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

## Kategoribeskrivelser

Henvendelsene er sortert etter ulike saksområder etter hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen. Beskrivelsen av hver kategori er ikke uttømmende.

### **Eksamen**

Kategorien omfatter alle former for eksamen, og omfatter situasjoner eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Formelle feil på eksamen, klage
- Eksamenskarakter, klage
- Begrunnelse for eksamenskarakter
- Andre forhold som angår eksamen

### **Praksis**

Kategorien omfatter obligatoriske praksisperioder, og omfatter blant annet:

- Formelle feil under praksisperioden
- Klage på forhold som har oppstått på praksisstedet
- Rettigheter og plikter i praksisperioden
- Andre forhold som er relatert til praksisperioden

### **Studierelatert**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner knyttet til blant annet:

- Pensum
- Obligatoriske aktivitet
- Undervisning
- Endring av studietilbud
- Studie- og emneplaner
- Kvalitet og evaluering
- Andre forhold som er relatert til studiet, unntatt eksamen/praksis

### **Dispensasjon/tilrettelegging**

Kategorien omfatter spørsmål og situasjoner knyttet til blant annet:

- Forsinkelsesregler
- Antall eksamensforsøk
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon for obligatorisk oppmøte/innlevering
- Tilrettelegging grunnet funksjonsnedsettelse, graviditet, fødsel, amming
- Andre forhold som handler om tilrettelegging og dispensasjoner

### **Administrativt**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

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

- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, for eksempel informasjon om begrunnelse, klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage, partsrettigheter og innsynsrett
- Annet som gjelder Nord universitet sin saksbehandling som forvaltningsorgan

### **Læringsmiljø**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

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

### **Opptak**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner ved Nord universitet
- Masteropptak
- Andre forhold som knytter seg til opptak

### **Utteksling**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Adgang til utveksling
- Avtaler som blir inngått i forbindelse med utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert

### **Disiplinærsaker/skikkethet**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Mistanke om fusk/vitenskapelig uredelighet
- Skikkethetsvurdering
- Andre saker som gjelder bortvisning/utestengning

### **Personvern**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Oppbevaring og behandling av personopplysninger

### **Utenfor ordningen**

Kategorien omfatter saker som faller utenfor studentombudets mandat og oppgaver. Dette gjelder for eksempel:

- Studenter ved andre utdanningsinstitusjoner
- Spørsmål eller situasjoner knyttet til Studentsamskipnaden, Lånekassen eller NAV
- Henvendelser som ikke er relatert til studiesituasjonen