

UiO : Studentombudet



Halvårsrapport

1.1 - 30.6.2014

Innhold

Forord fra studentombudet

- 1. Om studentombudet**
- 2. Om rapporten**
- 3. Henvendelser fra studenter**
- 4. Nettsidene til UiO og rettssikkerhet**
- 5. Annet**
- 6. Nettverk og utvikling**
- 7. Oppsummering**

Appendix

Forord fra studentombudet

Det er halvannet år siden jeg begynte i stillingen som studentombud ved Universitetet i Oslo. Tiden går fort, men studentombudsordningen er fortsatt ny.

Det siste halvåret har vært spennende på mange måter. Det er første gang jeg kan sammenligne tall fra to ulike år. Du som leser denne rapporten vil se at det er en 80 % økning i antall henvendelser for første halvår 2014, sammenlignet med første halvår 2013. Det er en naturlig og forventet økning da ordningen var ny i fjor. Den merkes, og nesten hver sak er unik. Studentenes behov og ønsker for bistand varierer.

Jeg har også fått muligheten til å utvide mitt internasjonale nettverk ved at jeg blant annet har blitt medlem av European Network of Ombudsmen in Higher Education, et nettverk hvor jeg hovedsakelig møter kollegaer i Europa, men også på tvers av kontinentene. Selv om strukturen rundt høyere utdanning er ulik fra land til land, er innholdet i jobben som ombud for studenter påfallende lik.

I rapporten har jeg først og fremst beskrevet aktiviteten det siste halvåret. Jeg har også valgt meg et tema som jeg ønsker å sette fokus på. Denne gangen er tema hvordan UiO forholder til sine nettsider, i lys av at de ofte er studentenes kilde til å finne informasjon om sine rettigheter.

At det ser ut til at jeg i løpet av kort tid skal få kollegaer ved utdanningsinstitusjoner også i Norge, er svært gledelig. Jeg følger spent med, og gleder meg til det som kommer.

Oslo, september 2014

Marianne Høva Rustberggard



1. Om studentombudet

Studentombudet er en uavhengig bistandsperson for studenter ved Universitetet i Oslo (UiO), og har vært i virksomhet siden 1.februar 2013. Studentombudet ved UiO er det første og foreløpig eneste i Norge.

Studentombudet er et gratis lavterskeltilbud. Studenter kan få råd og bistand fra en uavhengig instans i saker som angår deres relasjon til universitet. Studentombudet avgjør selv om en student skal få bistand eller ikke, og gjør en selvstendig vurdering i hver enkelt henvendelse. Studentombudet kan bidra til å løse en sak på lavest mulig nivå, andre ganger er ombudet begrenset til å gi råd og veiledning om hvordan studenter best mulig kan ivareta sine interesser. Studenter og andre som henvender seg om saker som faller utenfor studentombudsordningen, får hjelp til å finne veien videre.

Studentombudet representerer ikke enkeltstudenter overfor universitetet, men skal påse at studenter får en forsvarlig og korrekt behandling. Studenter kan kontakte ombudet om de har spørsmål om sine rettigheter. Ombudet jobber også med å løfte prinsipielle problemstillinger som har betydning for studentenes rettssikkerhet ved UiO.

Til grunn for studentombudets virke ligger verdiene *profesjonalitet, integritet og tillit*.

2. Om rapporten

Dette er den tredje rapporten om studentombudets virke. Rapporten skrives i tråd med «Mandat for studentombudet ved Universitetet i Oslo» punkt 5, hvor det står at studentombudet skal rapportere om sin virksomhet hvert halvår til rektor. I tillegg orienterer ombudet rektor fortløpende om saker av spesielt alvorlig karakter, eller saker som er av prinsipiell betydning.

I mandatet er det ikke presisert hva slags innhold rapportene skal ha, og rapporten er forsøkt tilpasset de innspill som har kommet fra ulike interessenter. Det er nytt at ombudet oppgir hvor i studieløpet studentene er. Dessuten er flere eksempler gjengitt. Eksemplene er anonymisert og noe forenklet. Saker på eget initiativ vil bli omtalt i årsrapporten for 2014. Rapporten er offentlig.

3. Henvendelser fra studenter

Studentombudet har mottatt 60 henvendelser i perioden, en økning på cirka 80 % sammenlignet med samme periode i 2013. Samtlige har fått svar, og eventuelt oppfølging/bistand.

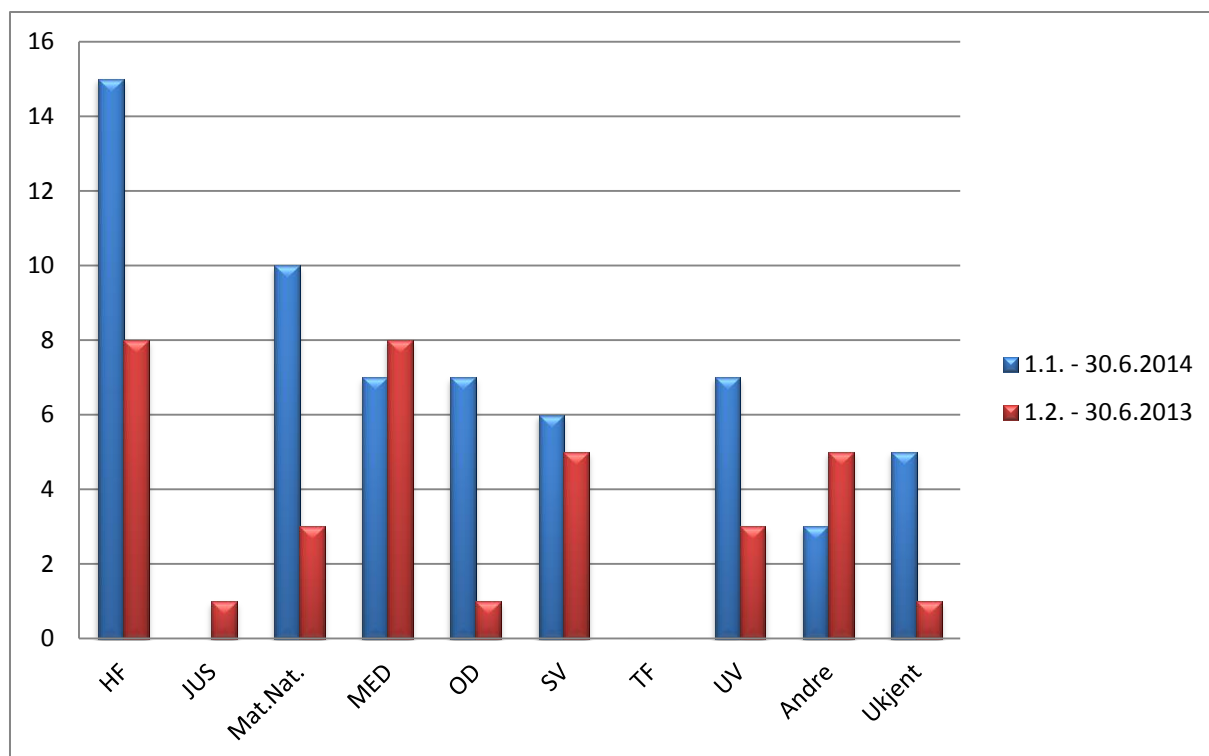
En del henvendelser fordrer bistand over tid, og ombudet har derfor jobbet med både nye og gamle henvendelser. Henvendelsene varierer i omfang, kompleksitet og alvorlighetsgrad.

Studenter og andre som tar kontakt for å få informasjon om ordningen som sådan, regnes ikke som henvendelser. Spørsmål og henvendelser som ombudet får i møte med studenter og andre i forbindelse med presentasjoner og arrangementer, regnes heller ikke som henvendelser.

Studenter som henvender seg til studentombudet blir ikke bedt om å oppgi hvor langt de har kommet i sine studier, eller ved hvilket fakultet de studerer ved. Derfor er studentstatus og fakultetstilhørighet ikke alltid kjent. Studentombudet etterspør ikke slik informasjon fordi ordningen skal være lavterskeltilbud. Dersom det er tvil om studentstatus, blir studenter bedt om å oppgi studieinformasjon.

Studentombudet har tidligere slått sammen fakulteter med færre enn fem henvendelser. I figuren under er antall henvendelser vist per fakultet uansett antall. Henvendelsene fordeler seg per fakultet på følgende måte:

Figur 1: Antall henvendelser per fakultet



**Forkortelser og forklaringer:*

HF – Det humanistiske fakultet

JUS – Det juridiske fakultet

MN – Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet

MED – Det medisinske fakultet

OD – Det odontologiske fakultet

SV – Det samfunnsvitenskapelige fakultet

TF – Det teologiske fakultet

UV – Det utdanningsvitenskapelige fakultet

Andre: studenter og andre fra andre utdanningsinstitusjoner enn Universitetet i Oslo

Ukjent: Studenter og andre som ikke oppgir studieinformasjon

Det kom inn henvendelser fra samtlige fakultet i rapporteringsperioden, med unntak av Det juridiske fakultet og Det teologiske fakultet. Det har kommet inn 15, og dermed flest henvendelser, fra studenter ved Det humanistiske fakultet. Fire av disse er fra studenter som hovedsakelig studerer ved et annet fakultet, men hvor henvendelsen gjaldt emnet examen philosophicum. Deretter følger Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet med 10 henvendelser, og så Det utdanningsvitenskapelige fakultet sammen med Det odontologiske fakultet og Det medisinske fakultet, alle med 7 henvendelser.

Justert for antall studenter¹, kom det inn flest henvendelser fra studenter ved Det odontologiske fakultet, det vil si en andel på 2,19 % av studentmassen. Deretter følger Det medisinske fakultet med 0,33 % andel, så Det utdanningsvitenskapelig fakultet med 0,28 %.

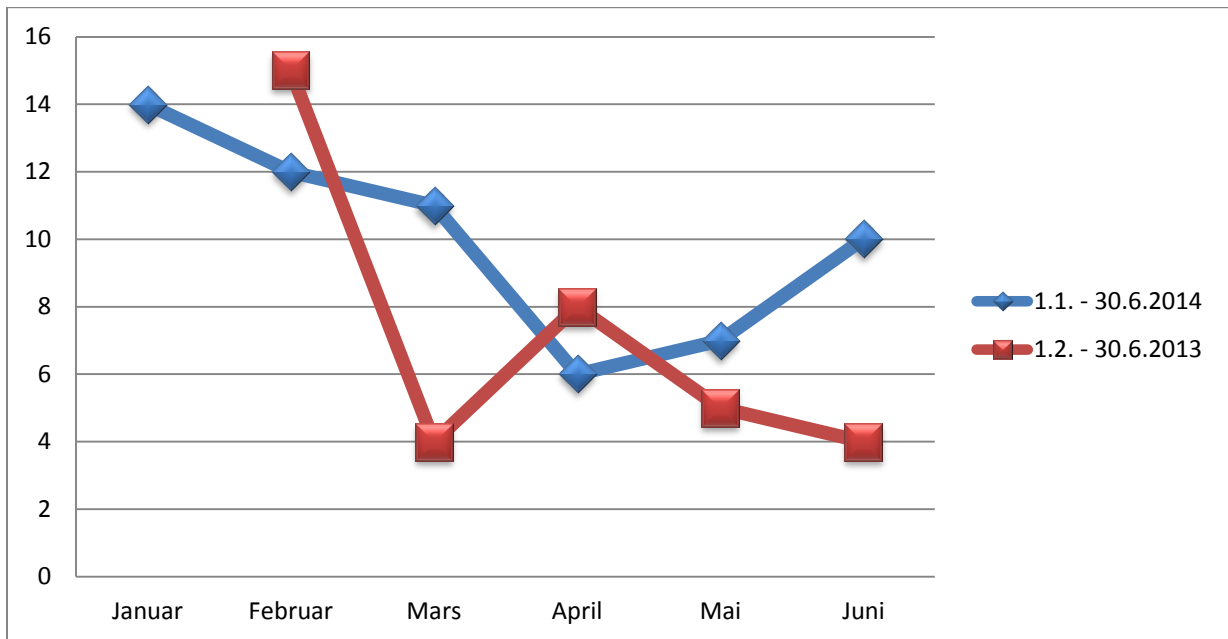
Fem internasjonale studenter har henvendt seg til studentombudet i rapporteringsperioden. Et fåtall av henvendelsene har falt utenfor studentombudsordningen.

Studentombudet har også mottatt henvendelser fra studenter ved andre utdanningsinstitusjoner. De har i all hovedsak kjent til at studentombudet er for studenter ved UiO. Studentombudet gir råd til disse, men i begrenset omfang. De får primært bistand til å finne informasjon om sine rettigheter, og ellers råd om å ta opp saker i den lokale styringslinjen, eventuelt kontakte sitt lokale studentdemokrati.

¹ Prosentandelen er basert på følgende avrundede studenttall tilgjengelig på fakultetenes nettsider, eventuelt oppgitt på forespørsel:

- HF: 9200
- JUS: 4300
- MN: 4500
- MED: 2100
- OD: 320
- SV: 5000
- UV: 2500

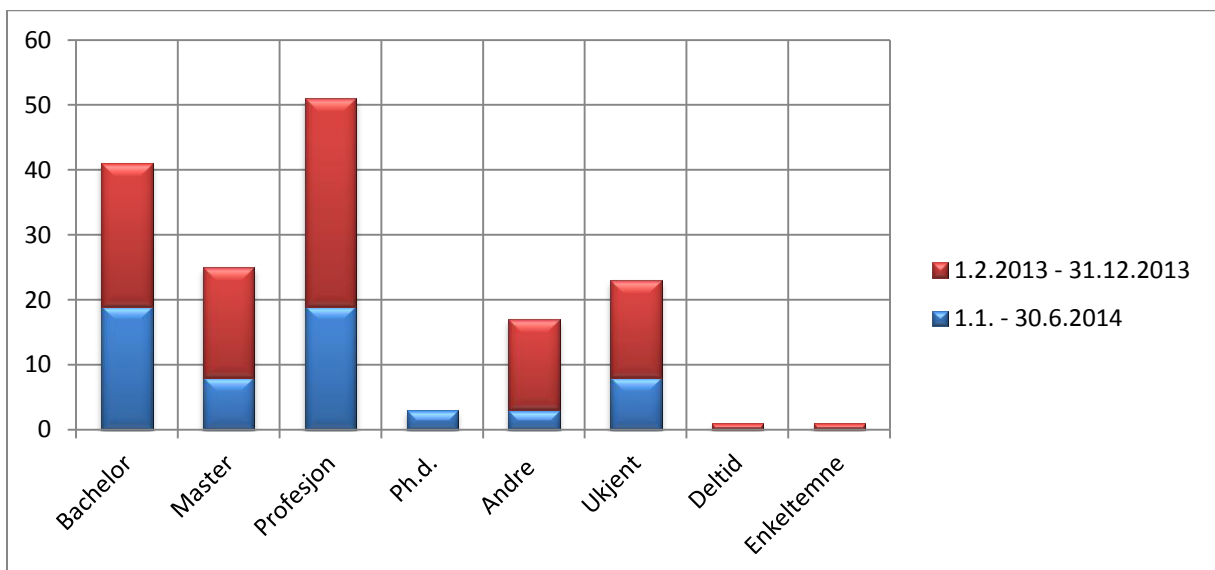
Figur 2: Antall henvendelser per måned



*Studentombudet var ikke i virksomhet før 1.februar 2013. Det kom inn henvendelser i desember 2012 og januar 2013. Disse er lagt til februar 2013.

Det kom inn 14 henvendelser, og dermed flest i januar, og ellers er fordelingen jevn. Det er tidspunktet for førstegangskontakt som registreres.

Figur 3: Antall henvendelser fordelt etter studieløp



*Figuren viser det totale antallet henvendelser (162) fordelt etter studieløp. Gruppen «Ukjent» omfatter både studenter ved UiO som ikke har oppgitt studieløp, og andre som ikke har oppgitt noe studieinformasjon.

Det var like mange studenter på bachelornivå som på profesjonsutdanning som henvendte til studentombudet i rapporteringsperioden, det vil 32 % per gruppe. Deretter følger masterstudenter med 13 %.

Totalt siden oppstart 1.februar 2013, er andelen studenter på profesjonsutdanning høyere enn andelen bachelorstudenter, med henholdsvis 31 % og 25 %. Andelen masterstudenter som har henvendt seg til studentombudet er totalt 15 %.

Det er ikke alltid relevant for henvendelsen til studentombudet hvilket studieprogram studenten tilhører, og noen studenter oppgir kun emne.

Figur 4: Henvendelser sortert etter kategori

Kategori	1.1. - 30.6.2014
Eksamen/avsluttende oppgave	12
Studierelatert	6
Dispensasjon	6
Saksbehandling	5
Læringsmiljø	7
Opptak	3
Utvexling	3
Personvern/anonymitet	2
Disiplinærsak	3
Annet	6
Utenfor ordningen	7
Sum	60

**Se appendix for en beskrivelse av kategoriene*

Henvendelsene er plassert i kategori ut fra studentombudets vurdering av hva som er hovedinnholdet i henvendelsen.

Det er varierende hvor lenge studenter har behov for bistand, og/eller hvor tidkrevende det er å finne en løsning i dialog med vedkommende enhet. Henvendelsene varierer i omfang og kompleksitet. De inneholder ofte elementer som kan sortere under ulike kategorier, og det er variasjoner innenfor hver kategori.

Henvendelser i kategorien for eksamen og avsluttende oppgaver kan f.eks. handle om at studenter beskriver et hendelsesforløp, hvorpå ombudet sorterer studenten saken, og gir informasjon om hvilke muligheter som finnes, f.eks. der hvor hendelsen kan sortere under formelle feil. Kategorien favner også spørsmål om rettigheter, eller situasjoner som ikke er regulert.

Eksempel 1

En student oppsøkte studentombudet i forbindelse med at han hadde klaget på en eksamenskarakter. Han mente det var begått en feil i den opprinnelige sensureringen. Det var et lite fagmiljø, og han fryktet konsekvensene av å trekke sensorens bedømmelse i tvil, fordi sensor hadde en høy stjerne i fagmiljøet. Studenten var også bekymret for at den opprinnelige sensoren

skulle påvirke den nye sensoren. Studenten fikk informasjon om at å klage på en karakter er en rettighet, og at det ikke er uvanlig å klage. Studenten ble beroliget og tok selv kontakt med enheten. Studentens ble oppjustert uten noen ny sensurering, fordi det ble oppdaget at det var gjort en feil ved den opprinnelige sensureringen.

Eksempel 2

En student skulle opp til muntlig eksamen etter å ha levert et større skriftlig arbeid. Arbeidet og et selvvalgt pensum var godkjent på forhånd. Sensoren avbrøt den muntlige eksamen med henvisning til at pensumet ikke burde blitt godkjent, og at vedkommende som hadde godkjent dette ikke hadde gjort det før.

Studentombudet tok kontakt med vedkommende enhet, og ba om at saken ble undersøkt. Enheten kunne bekrefte at eksamen ble avbrutt av sensor, og at studentens pensum ikke skulle blitt godkjent. Enheten kunne imidlertid se at dette hadde gått ut over studenten på en uhensiktsmessig måte, og tilbød studenten en ny muntlig eksamen mot at han endret det selvvalgte pensumet. Godkjenningen av det skriftlige arbeidet ble stående, og studenten gikk opp til ny muntlig eksamen.

Saker som gjelder saksbehandling er også varierte. Kategorien favner f.eks. lang saksbehandlingstid av f.eks. søknader, i tillegg til saker hvor studenter venter på en tilbakemelding for en faglig vurdering. Det er en skjønnsmessig vurdering om studentombudet tilbyr seg å ta kontakt med vedkommende enhet hvis det gjelder behandling av f.eks. søknader om faglig godkjenning eller dispensasjoner. Der hvor det gjelder overtredelse av frister etter universitets- og høyskoleloven, er det enklere for studentombudet å tilby hjelp. Årsaken til at de sistnevnte sakene plasseres i kategori for saksbehandling og ikke eksamen/avsluttende oppgaver, er at det er administrasjonen som f.eks. formidler resultat av sensur til studenter. Oversittelse av frist kan dessuten skyldes den administrative formidlingen til studenten så vel som sensureringen som sådan.

Eksempel 3

En student hadde klaget på en eksamenskarakter i januar, og fortsatt ikke fått svar seks måneder senere. Enheten hadde overfor studenten vist til at ett av medlemmene i klagekommisjonen ikke hadde vært tilgjengelig. Studenten fremla dokumentasjon som bekreftet historien. Studenten samtykket til at studentombudet kontaktet enheten. Det ble gjort med henvisning til at sensur som hovedregel skal foreligge innen tre uker, og enheten meldte tilbake at de skulle rydde opp i saken snarest. Sensur ble gitt etter ytterligere to uker.

I kategorien for læringsmiljø er saker som f.eks. gjelder ansattes opptreden eller brudd på rutiner for helse, miljø og sikkerhet. Det er studentombudets oppfatning at studenter frykter represalier dersom de melder fra, og at det gjelder uavhengig av om det er deres egen beskrivelse av en hendelse som danner grunnlaget, eller om det i tillegg finnes håndfaste bevis.

Eksempel 4

En student kontaktet studentombudet i forbindelse med at han følte seg trakassert av en veileder i en undervisningssituasjon. Undervisningen skulle godkjennes av veileder for at studentene fikk gå opp til eksamen.

Studenten ble rådet til å melde fra om saken, noe han gjorde. Han ble tildelt en ny veileder. Kort tid etter fikk studenten en advarsel om at han sto i fare for å ikke få sin undervisning godkjent. Det var den tidligere veilederen som mente dette. Meldingen var kommet inn etter at studenten hadde varslet om det han opplevde som trakassering. Studenten ble rådet til å gå videre med saken slik at det kunne undersøkes om han var utsatt for en gjengjeldelse. Studenten var skremt av hva som hadde skjedd, og ønsket ikke å ta saken videre av frykt for at det skulle gå utover vurderingen av hans faglige prestasjoner i fremtiden.

Eksempel 5

Under et møte med en student kom det frem at en vitenskapelig ansatt hadde gitt studenter tillatelse til å ta med giftige stoffer hjem. Studenten ønsket ikke å melde fra om dette, men gav studentombudet tillatelse til å ta saken videre. Studentombudet tok saken videre til vedkommende leder med ansvar for læringsmiljøet ved den aktuelle enheten. Lederen bekreftet studentens påstand, etter at saken ble undersøkt. Det ble vist til at deres rutiner skulle gjennomgås i sakens anledning. Studentombudet informerte om at dersom det var et brudd på allerede eksisterende rutiner, skal det varsles på vanlig måte.

Studenter som henvender seg i forbindelse med at de er mistenkt for fusk, får bistand frem til saken eventuelt oversendes til Den sentrale klagenemnda ved UiO. Studenter har rett til å få utgifter til advokat dekket av UiO fra det tidspunkt saken oversendes.² Før saken oversendes, blir studenter bedt om å møte fakultet og institutt, slik at de kan vurdere om saken skal oversendes eller henlegges. Det kan være også være andre utfordringer som oppstår i forbindelse med fuskesaker.

Eksempel 6

En student skulle søke jobb, og søkte opp sitt eget navn på internett i forkant av et jobbintervju. Navnet til studenten dukket opp i den offentlige journalen til UiO tilknyttet et brev sendt for fire år siden. Brevet ble sendt til studenten i forbindelse med mistanke om fusk. Studentens navn var ikke sladdet. Studenten hadde selv tatt kontakt med enheten for å få det fjernet. Studentombudet fikk studentens samtykke til å sende saken til personvernombudet ved UiO for videre vurdering.

Eksempel 6 er plassert i kategori «Personvern /anonymitet».

² Universitets- og høyskoleloven § 4-8, femte ledd.

4. Nettsidene til UiO og rettssikkerhet

Nettsidene til UiO er oftest kilden til informasjon om rettigheter, både for studenter og for studentombudet. I blant endres disse. Da forsvinner den tidligere versjonen av nettsiden for publikum. Endringene kan være av både redaksjonell og materiell art. Studentombudet har etter avtale med nettredeaktøren ved UiO mulighet til å be om midlertidig leserett i UiOs nettsider, slik at påstander om materielle endringer kan kontrolleres. Ombudet kan med dette sjekke tidligere versjoner av nettsider, herunder om en versjon er slettet fra systemet. Studentombudet mener at det vil styrke studentenes rettssikkerhet dersom det var en større bevissthet rundt denne problematikken.

Eksempel 7

Flere studenter tok kontakt med studentombudet i forbindelse med at de hadde fått informasjon om at det skulle innføres nye karakterbeskrivelser for masteroppgavene de straks skulle levere. Endringen gikk i korte trekk ut på at vurderingene skulle bli strengere. Studentene reagerte på at dette ble endret kort tid før innlevering, og viste til en e-post som nylig var sendt ut, i tillegg til at nettsiden med karakterbeskrivelsene også var endret nylig.

Studentombudet undersøkte saken nærmere, hvorpå det viste seg at informasjonen om nye karakterbeskrivelser hadde vært tilgjengelig på nett i nesten to år, det vil si fra før studentene hadde begynt på masterprogrammet. Studentene hadde, så langt studentombudet kunne se, ikke mulighet til å finne de gamle karakterbeskrivelsene. At informasjonen i e-posten kunne gi inntrykk av at endringene var skjedd nylig, kunne studentombudet forstå, men det var ikke nok til at ombudet kunne foreta seg noe mer i saken.

5. Annet

Studentombudet har jobbet med å løfte prinsipielle problemstillinger. Ombudet har blant annet samlet informasjon om lokale regler som styrer studentenes rettigheter på fakultetene. Hensikten er å få oversikt, og se på samsvar mellom lokale og sentrale regler. Det er også relevant å se på hvordan reglene ble til.

Ombudet har kommet med innspill til hvordan universitetet kan forbedre sine rutiner rundt behandling av saker som omhandler mistanke om fusk, herunder bedt om at det vurderes på hvilken måte Den sentrale klagenemnda ved UiO kan gjøre sin praksis mer synlig for omverdenen.

Studentombudet har i rapporteringsperioden informert om sitt virke overfor utdanningsinstitusjoner eller representanter fra utdanningsinstitusjoner som har vurdert/vurderer å opprette studentombud:

- UiT Norges arktiske universitet,
- Universitetet i Bergen
- Høgskolen i Oslo og Akershus
- Norges teknisk-vitenskapelige universitet (NTNU)

Ombudet har også presentert sitt arbeid overfor:

- Enheter ved UiO
- Studentparlamentet ved UiO
- Interesseorganisasjonen Studenter med barn.
- Andre eksterne aktører

Studentombudet informerer også om ordningen via sosiale medier og nettside, og har en brosjyre som skal være tilgjengelig ved samtlige fakulteter ved UiO.

6. Nettverk og utvikling

Studentombudet har i perioden hatt kontakt med Arbeidsutvalget til Studentparlamentet ved UiO. Studenttillitsvalgte er viktige rådgivere for ombudet hva gjelder utviklingen av ordningen.

Ombudet har i perioden fortsatt samarbeidet med forskningsombudet ved Det medisinske fakultet. Det er ikke et samarbeid om enkeltsaker, men en arena for å drøfte problemstillinger på et overordnet nivå, og diskutere hva som særpreger ombudsrollen ved en høyere utdanningsinstitusjon.

Videre samarbeider ombudet fortsatt med studenterambassadøren ved Københavns Universitet. Samarbeidet består i å utveksle erfaringer om hvordan man går frem for å løse saker, hvordan man når ut med informasjon til studenter, og refleksjoner rundt ordningen som sådan.

Studentombudet ved UiO har blitt medlem av European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE). Nettverket består av ombud i høyere utdanning først og fremst i Europa, men på den årlige konferansen som arrangeres, møter også ombud fra USA, Canada, Mexico og Israel, for å nevne noen. Studentombudet ved UiO deltok som eneste delegat fra Norge på konferansen «Higher Education Ombudsman and Empowerment: How to make it work» i Warszawa 15. til 17.mai. Studentombudet har også gått inn i ENOHEs styringsgruppe.

Det er forskjeller i hvordan studentombud rundt om kring i verden er organisert, men innholdet i arbeidet synes å være det samme. Enkelte steder blir studentombud rekruttert blant vitenskapelig ansatte som har det som et verv en periode, andre steder rekrutteres studentombud utenfra og plasseres i fast stilling. Elementer som gjentar seg er uavhengighet, nøytralitet og «soft power». Med «soft power» menes at man i tillegg til å vise til lover og regler, også ser på hva som kan være en rimelige og rettferdig løsning på en sak. Det er vanlig at studentombud går i dialog med sikte på å finne en løsning. Dialog som virkemiddel kommer mest til sin rett der hvor problemet som er oppstått er så spesielt at det ikke er hensiktsmessig med noen egen rutine, eller der hvor en feil er så åpenbar at en formell klageprosess kun vil virke langdryg, spesielt for studenten. Eksempel 2 illustrerer dette.

7. Oppsummering

Det har vært en betydelig økning i antall henvendelser sammenlignet med våren 2013, men for øvrig kan det virke som et stabilt nivå sammenlignet med høsten 2013.

Henvendelsene har i all hovedsak vært relevante for studentombudsordningen, og arbeidet med dem er på noen områder mer rutinepreget, samtidig som at henvendelsene varierer i omfang og kompleksitet.

Studentombudsordningen er fortsatt relativt ny, og enkelte ting er endret siden sist. Det har vært viktig å få bekreftet at man er på rett spor ved å sammenligne ordningen slik den har utviklet seg, med slik tilsvarende ordninger ser ut i andre land. Etter hvert vil ordningen forhåpentligvis bli mer fastsatt, ut fra en utvikling basert på internasjonale impulser, hva som egner seg i en norsk kontekst, og ikke minst men tanke på hva som egner seg for UiO.

Nytt siden sist er også at studentombudet i større grad enn tidligere benytter dialog som virkemiddel for å løse saker. Det er ikke alltid egnet, og ofte er det nødvendig med en formell dialog og prosess.

En stor organisasjon som UiO kan aldri fullt og helt tilpasse seg alle eventualiteter i sine systemer. For studentombudet er det viktig å kunne bidra til å finne en løsning på de sakene som faller gjennom systemet. Det er ikke nødvendigvis slik at et hvert tilfelle behøver en ny rutine. Studenter som henvender seg til studentombudet som for å få råd, fremhever ofte viktigheten av å kunne henvende seg til en uavhengig instans.

Appendix

Beskrivelsene av hver kategori er ikke uttømmende. Der hvor studenter henvender seg med spørsmål, skal studentombudet ikke overta enhetenes ansvar for veiledning og informasjon. Studentombudet er et supplement.

Eksamen / avsluttende oppgave:

Med «avsluttende oppgave» menes for eksempel bacheloroppgave eller masteroppgave.

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Formelle feil på eksamen
- Begrunnelse på eksamenskarakter
- Klage på eksamenskarakter
- Forhold som ikke er regulert, men som angår eksamen /avsluttende oppgave

Studierelatert:

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Pensum
- Obligatorisk aktivitet
- Undervisning
- Endring av studietilbud
- Forhold som ikke er regulert, men som er relatert til studiet unntatt eksamen /avsluttende oppgave

Dispensasjon:

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Forsinkelsesregler
- Antall eksamensforsøk
- Forkunnskapskrav
- Forhold som ikke er regulert

Saksbehandling:

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

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

Læringsmiljø

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

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

Opptak:

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Opptak til studieprogrammer ved UiO
- Masteropptak
- Opptak til emne
- Andre forhold som ikke er regulert

Utvexling:

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Adgang til utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert

Personvern /anonymitet:

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Oppbevaring og behandling av personopplysninger og sensitive personopplysninger
- Anonymitet i vurderingen av faglige prestasjoner

Disiplinærsaker:

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Mistanke om fusk / vitenskapelig uredelighet
- Skikkethetsvurderinger
- Andre saker som gjelder utestenging og bortvisning

Annet:

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Tilrettelegging
- Vitnemål
- 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 Oslo og Akershus (SiO), Lånekassen, eller andre eksterne aktører knyttet til studiesituasjonen, eller andre henvendelser som ikke er relatert til studiesituasjonen.