

Kapittel 14 FORVALTNING AV KLAGESAKER VED UNIVERSITETET I TROMSØ

Innhold	
Formål	1
Virkeområde.....	1
Lov og regelverk for klagesaker	1
Ansvarsfordeling for forvaltningen av klagesaker	1
Generelt om klagesaksbehandling	2
Hva er en klage?.....	2
Hvem har klagerett?	2
Når må klagen være fremsatt?.....	2
Saksforberedelse	3
Utsatt iverksetting av vedtaket – oppsettende virkning	3
Krav om begrunnelse for karakterfastsetting	4
Klage over karakterfastsetting.....	4
Klage over formelle feil ved eksamen.....	5
Klagenemndas avgjørelser	5

Formål

Dokumentet skal bidra til sikker og kvalitetsmessig god forvaltning av klagesaker ved UiT.

Virkeområde

Gjelder for all forvaltning av klagesaker ved UiT. Dokumentet beskriver de felleselementer som inngår i dette arbeidet.

Lov og regelverk for klagesaker

Forvaltninga av klagesaker ved UiT er regulert av følgende lover og bestemmelser

- [lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker kapittel VI](#)
- [lov om universiteter og høyskoler §§ 5-1, 5-2 og 5-3](#)
- [forskrift for eksamener ved Universitet i Tromsø](#)
- [regler om klagenemnda ved Universitetet i Tromsø](#)

Ansvarsfordeling for forvaltningen av klagesaker

Fakultetene har ansvar for å:

- Behandle klager på karakterfastsettelsen, jf lov om universiteter og høyskoler § 5-3.
- Undersøke de forhold som begrunner klage på enkeltvedtak fattet ved fakultetet. Dersom fakultetet kommer til at klagen skal tas til følge, skal vedtaket omgjøres. Hvis ikke oversendes klagen til Avdeling for utdanning som fremmer saken for klagenemnda.

Avdeling for utdanning har ansvar for å:

- Forberede saker som skal behandles i klagenemnda.
- Undersøke de forhold som begrunner klage på enkeltvedtak fattet ved avdelinga. Dersom avdelinga kommer til at klagen skal tas til følge, skal vedtaket omgjøres. Hvis ikke fremmes saken for klagenemnda.
- Gi opplæring og rådgivning i forbindelse med klagesaker.

Kvalitetssystem for utdanningsvirksomheten ved Universitetet i Tromsø

Del 5 Arbeids- og ansvarsfordeling mellom nivåene for kvalitetssikring og forvaltning av utdanningene

Etter reglene i lov om universiteter og høyskoler § 5-1 er det ved universitetet oppnevnt en klagenemnd. Nemnda består av leder som skal fylle de lovbestemte krav for lagdommere, to vitenskaplige ansatte og to studenter. Klagenemnda skal behandle klager over vedtak fattet på følgende områder:

- Klager over enkeltvedtak som gjelder studenter og søkere til studier ved Universitetet i Tromsø, herunder klage på avgjørelse om opptak, permisjon, tildeling av grad eller vitnemål, tap av studierett og lignende.
Klagenemnda behandler ikke klager på opptak gjennom Samordna Opptak, jf forskrift om nasjonal nemnd for opptak gjennom Samordna Opptak av 10. oktober 2005 nr 1191.
- Klager over formelle feil ved eksamen, sensur og arbeidskrav, jf. lov om universiteter og høyskoler § 5-2.

Generelt om klagesaksbehandling

All klagebehandling ved Universitetet i Tromsø skal følge de grunnleggende forvaltningsmessige prinsipper som fremgår i kapittel 1 Generelt om behandling av studiesaker. Disse stiller blant annet krav til forsvarlig saksbehandling, opplysning av saken, likebehandling og forholdsmessighet mellom handling og reaksjon.

Som hovedregel behandles klagesaker etter reglene i forvaltningsloven kapittel VI Om klage og omgjøring. For enkelte typer klagesaker finnes det imidlertid spesielle regler i lov om universiteter og høyskoler §§ 5-2 og 5-3. Dette gjelder klage over formelle feil ved gjennomføringen av eksamen eller sensur, samt klage over karakterfastsetting.

Hva er en klage?

En klage vil normalt være skriftlig, men det er ingenting i veien for at klagen fremsettes muntlig. Ved muntlig klage må det organ som mottar klagen sette den opp i skriftlig form. Klage kan også fremsettes elektronisk, via e-post.

Klagen behøver ikke å ha overskriften «klage», men den må nevne det vedtak det klages over og nevne de endringer som ønskes i det vedtak det klages over.

Klagen må videre være undertegnet av klageren eller hans/hennes fullmektig.

Dersom det er uklart om det foreligger en klage, eventuelt hvilket vedtak det klages over, bør klager gis kort frist til å klargjøre dette. Skjer ingen klargjøring avvises henvendelsen. Hvis vedtaket som påklages ikke er et enkeltvedtak, jf. forvaltningsloven § 2 første ledd bokstav b, kan vedtaket ikke påklages. Klagen kan dermed avvises eller behandles som kritikk av beslutningen henvendelsen gjelder.

Hvem har klagerett?

Den som klager må være part i saken eller ha rettslig klageinteresse. Krav om rettslig klageinteresse betyr at vedtaket må ha klare virkninger for en som ikke er part, for at denne skal ha rett til å klage.

Når det gjelder sensurvedtak er det den eller de som har vært oppe til eksamen som har klagerett over formelle feil eller bedømmelsen av egne prestasjoner ved den aktuelle eksamen.

Når må klagen være fremsatt?

Klagen må fremsettes innen 3 uker fra det tidspunkt underretning om vedtaket er kommet frem til vedkommende part. Dersom underretningen skjer ved offentlig kunngjøring, begynner klagefristen å løpe fra den dag vedtaket første gang ble kunngjort, jf forvaltningsloven § 30.

Klagefristen avbrytes dersom parten krever å få en begrunnelse for vedtaket, og ny frist tar til å løpe fra det tidspunkt begrunnelsen er kommet frem til klageren.

Kvalitetssystem for utdanningsvirksomheten ved Universitetet i Tromsø

Del 5 Arbeids- og ansvarsfordeling mellom nivåene for kvalitetssikring og forvaltning av utdanningene

Unntaksvis kan en for sent innkommet klage likevel behandles dersom klageren ikke kan lastes for å ha oversett fristen eller det av særlige grunner er viktig at klagen blir prøvd, jf forvaltningsloven § 31. Ved vurdering av om klagen likevel bør behandles skal det også legges vekt på om endring av vedtaket kan medføre skade eller ulempe for andre. Både vedtaksinstansen og klageinstansen kan ta for sent innkommet klage til behandling der vilkårene foreligger. En klage skal i alle tilfeller ikke tas til behandling dersom det er gått mer enn ett år siden vedtaket ble truffet.

Hvis klagen er fremsatt etter klagefristen og det ikke er grunnlag for å ta klagen til behandling, skal klagen avvises. Klager underrettes om avvisningen og om at klagesaken oversendes til klageorganet. Klageinstansen kan prøve alle sider av saken, inkludert avvisningsgrunnlaget.

Saksforberedelse

Klagen sendes den administrative enhet som fattet vedtaket som er påklaget. Dersom klageren har etterlyst en nærmere begrunnelse for vedtaket, plikter vedtaksorganet å gi en begrunnelse som viser til de regler vedtaket bygger på og hovedinnholdet i disse. Videre må begrunnelsen nevne de faktiske forhold som vedtaket bygger på. De hovedhensyn som har vært avgjørende for en skjønnsmessig avgjørelse, bør også angis i begrunnelsen.

Vedtaksorganet ser på saken på ny og foretar de undersøkelser som klagen gir grunn til. Der organet finner at klagen inneholder momenter som taler for omgjøring av vedtaket, kan vedtaket oppheves eller endres. Vedtaksorganet tar også stilling til om vilkårene for å behandle saken foreligger. Hvis ikke fattets det vedtak om å avvise klagen.

Vedtaksorganet utarbeider oversendelsesbrev, hvor det gis et sammendrag av faktum i saken og en vurdering av klagerens påstander. Oversendelsesbrevet, klagen og de dokumenter saken foranlediger, sendes Avdeling for utdanning som er sekretær for klagenemnda. Avdelingen utarbeider saksfremlegg og administrasjonens innstilling i klagesaken.

Klagen skal forberedes og avgjøres uten ugrunnet opphold. Dersom det tar en mer enn en måned å behandle klagen fra den er kommet inn til universitetet, skal det sendes ut foreløpig svar. I dette skal årsaken til at det tar lengre tid å behandle klagen fremgå, og hvis mulig skal det angis når svar kan forventes.

Klageinstansens kompetanse

Klageinstansen kan prøve alle sider av saken og ta hensyn til nye omstendigheter. I sin behandling vurderer klageinstansen de synspunkter som klageren kommer med, og kan også ta opp forhold som ikke er berørt av klageren. Som resultat av klagebehandlingen kan klageinstansen treffe nytt vedtak i saken, opprettholde vedtaket eller oppheve vedtaket og sende saken tilbake til underinstansen til ny behandling.

Klager over enkeltvedtak kan som hovedregel ikke endres til skade for klager. Unntak her ved klager over karakterfastsettingen, se under.

Utsatt iverksetting av vedtaket – oppsettende virkning

Hovedregelen er at et vedtak trer i kraft straks. Dette innebærer likevel ikke at eventuelle reaksjoner må gjøres gjeldene fra vedtakets dato. Både førsteinstans og klageinstansen kan vedta beslutning om utsatt iverksetting eller oppsettende virkning. Dette innebærer at de endringene vedtaket fører til, utsettes til et gitt tidspunkt, for eksempel til etter klagefristen er ute. Der førsteinstansen fatter vedtak som er særlig inngripende for studenten, bør man i vedtaket informere studenten om at han kan kreve oppsettende virkning i en klage, jf forvaltningsloven § 27 tredje ledd.

Kvalitetssystem for utdanningsvirksomheten ved Universitetet i Tromsø

Del 5 Arbeids- og ansvarsfordeling mellom nivåene for kvalitetssikring og forvaltning av utdanningene

Krav om begrunnelse for karakterfastsetting

Eksamenskandidater har rett til å få en begrunnelse for karakterfastsettingen av sine prestasjoner. Denne retten gjelder også ved bruk av vurderingskriteriene "bestått" eller "ikke bestått". Krav om begrunnelse rettes til det fakultet som er faglig ansvarlig for eksamen, innen tre uker etter at karakteren ble kunngjort. Som tidspunkt for kunngjøring regnes dato som sensur gjøres tilgjengelig pluss to kalenderdager. Ved muntlig eksamen, utøvende eksamen eller bedømmelse av praktiske ferdigheter må imidlertid krav om begrunnelse fremsettes umiddelbart etter at karakteren er meddelt.

En begrunnelse skal inneholde en redegjørelse for hvilke generelle prinsipper som er lagt til grunn for bedømmelsen, samt en redegjørelse for den individuelle vurdering av kandidatens prestasjoner. Begrunnelsen gis muntlig eller skriftlig etter sensors valg, og normalt innen to uker etter at eksamenskandidaten har bedt om dette. Dersom det er utarbeidet skriftlige retningslinjer for bedømmelsen, skal disse være tilgjengelige for kandidaten etter at karakter er fastsatt.

Klage over karakterfastsetting

Dersom en student klager skriftlig over karakteren for sine egne prestasjoner innen tre uker etter at eksamensresultatet er kunngjort, foretas ny sensurering av en ny eksamenskommisjon som fungerer som klageinstans. Ny karakterfastsetting kan skje til gunst eller ugunst for klager.

Det kan ikke klages over bedømmelse av muntlig prestasjon eller annen bedømmelse som på grunn av prøvens art ikke lar seg etterprøve, eksempelvis praksisvurdering.

Dersom studenten har satt frem krav om begrunnelse for karakterfastsettingen eller har klaget over formelle feil ved eksamen, avbrytes klagefristen. Ny klagefrist løper fra studenten har fått begrunnelsen eller endelig avgjørelse av klagen over formelle feil foreligger.

Ved klage over karakterfastsetting etter at kandidaten har mottatt vitnemål, må vitnemålet leveres inn før klagen kan behandles.

Ved deleksamen der karakteren inngår i beregningen av endelig karakter, er det ikke anledning til å fremsette klage på karakterfastsettelsen før den endelige karakteren på emnet er kunngjort. Klage over karakterfastsetting av gruppeeksamen må undertegnes av alle medlemmene i gruppen før den kan fremsettes.

Den nye eksamenskommisjonen, klageinstansen, skal foreta en ny og uavhengig karakterfastsetting. Det betyr at den tidligere kommisjonens vurderinger ikke skal ligge til grunn for klageinstansens vurdering. Den nye eksamenskommisjonen skal således ikke ha opplysninger om karakter, begrunnelse for karakteren eller studentens begrunnelse for klagen, jf forskrift om eksamener ved Universitetet i Tromsø § 46 tredje ledd. I helt spesielle tilfeller må saken likevel gjøres så opplyst som mulig for klageinstansen. Dette vil være nødvendig når eksamensbesvarelsen i seg selv ikke gir sensorene alle relevante momenter i forhold til sensurvurderingen. Dette kan for eksempel være nødvendig i tilfeller hvor besvarelsen inneholder plagieringer eller når det foreligger formelle feil ved eksamensgjennomføringen.

Dersom den endelige karakteren er fastsatt på grunnlag av både skriftlig og muntlig prøve, og klager får medhold i klage på sensuren på den skriftlige delen av eksamen, holdes ny muntlig prøve for fastsetting av endelig karakter. Dette gjelder selv om klagebehandlingen gikk til ugunst for klager.

Frist for klagesensur er tre uker fra den dato klagen er journalført, jf forskrift for eksamener ved Universitetet i Tromsø § 41 første ledd siste punkt. Klageinstansens vedtak er endelig og kan ikke påklages. Siste sensur gjelder, slik at det ikke er noen valgfrihet mellom opprinnelig karakterfastsetting og karakterfastsetting etter klage.

Klage over formelle feil ved eksamen

En student kan klage over formelle feil ved eksamen. Formelle feil kan for eksempel være feil ved eksamensoppgaven, eksamensavvikling eller gjennomføring av sensuren.

Fristen for å klage over formelle feil er tre uker etter at han eller hun er eller burde være kjent med det forhold som begrunner klagen. Dersom en kandidat også har fremmet krav om begrunnelse for karakterfastsettingen og/eller levert klage på karakterfastsettingen, løper klagefristen fra kandidaten har fått begrunnelsen eller endelig avgjørelse av klagen foreligger.

Ofte er det uklart om det faktisk foreligger en klage over formelle feil. Det er viktig å avklare med klager hva som ønskes oppnådd. De må da også gjøres kjent med at dersom en klage over formelle feil tas til følge, så skal sensurvedtaket oppheves. Dette gjelder uansett resultat til eksamen. I og med at en klage over formelle feil vil kunne få konsekvenser for studentens rettigheter og plikter knyttet til eksamen, er klageadgangen individuell. Kollektive klager godtas ikke, uten underskrift eller fullmakt fra alle kandidatene.

Klagen behandles først av det fakultet som er faglig ansvarlig for eksamenen. Fakultetet må vurdere om de faktiske forholdene i saken er godt nok opplyst. Det kan være nødvendig å innhente uttalelser fra de som har laget oppgavesettet og/eller eksamenskommissjonen. Fakultetet må deretter ta stilling til om det foreligger en formell feil eller ikke. Dersom fakultetet mener at det foreligger en formell feil må fakultetet også ta stilling til om feilen kan ha hatt betydning for kandidatens prestasjon eller bedømmelsen av denne. Hvis klagen ikke tas til følge skal saken og sakens dokumenter oversendes universitetets klagenemnd, ved Avdeling for utdanning. Fakultetets vurdering og konklusjon må gå frem av oversendelsesbrevet. Kopi av brevet skal sendes klager, slik at vedkommende er kjent med fakultetets vurdering og videre saksgang.

Hvis det er begått feil som kan ha hatt betydning for studentens prestasjon eller bedømmelse av denne, oppheves sensurvedtaket. Hvis feilen kan rettes opp ved ny sensur av innleverte arbeider, foretas ny sensurering. I motsatt fall holdes ny eksamen eller prøve med nye sensorer. Karakterfastsetting ved ny sensurering kan påklages etter lov om universiteter og høyskoler § 5-3. Finner klagenemnda at det er begått formelle feil, og at det er rimelig å anta at dette kan ha hatt betydning for en eller flere kandidaters prestasjon eller bedømmelse av denne, kan det bestemmes at det skal foretas ny sensurering eller avholdes ny eksamen eller prøve. Det vil da være valgfritt for kandidatene om de vil benytte seg av den nye muligheten.

Klagenemndas avgjørelser

Klagen blir behandlet av klagenemnda i møte. Når klagenemnda har avgjort klagen, sender Avdeling for utdanning melding om vedtaket til klageren og det berørte organ.

Klagenemndas avgjørelser kan ikke påklages. Forvaltningsloven gjør unntak her for klageinstansens avvisningsvedtak. Disse kan påklages med mindre underinstansen også har truffet vedtak om å avvise saken. For å unngå en omfattende klageprosess bør derfor underinstansen avvise klager i de tilfeller det foreligger et grunnlag for det. Underinstansen bør derfor i alle klagesaker først undersøke om de formelle vilkårene for å behandle klagen er oppfylt.

Selv om klageinstansens vedtak ikke kan påklages, kan de angripes ved sivilt søksmål eller ved å klage forholdet inn for Sivilombudsmannen, Stortingets ombudsmann for forvaltningen. Verken domstolen eller Sivilombudsmannen kan i utgangspunktet omgjøre klagenemndas avgjørelse eller treffe nytt vedtak i klagesaken. Domstolen kan som regel bare sette klagenemndas vedtak til sides som ugyldig og Sivilombudsmannen kan bare påpeke feil eller forsømmelser ved vedtaket.