

Prosedyre for Studenttorget

1. Formål

Hensikten med prosedyren er å sikre at alle som henvender seg til Studenttorget (studenter, ansatte og besøkende) skal oppleve en positiv mottakelse, og at brukernes behov løses på en hensiktsmessig måte "nærmest mulig bruker".

Prosedyren klargjør hva brukerne kan forvente seg av Studenttorget og hvordan brukerne selv kan bidra til å finne gode løsninger. All saksbehandling skal ivareta personvernet.

1.1 Mål

Studenttorget skal skåre "godt fornøyd" eller høyere (> 4,21 (SKU 2008)) på servicenivå.

2. Virkeområde

Prosedyren ligger til grunn for alle henvendelser til Studenttorget ved personlig fremmøte, telefonhenvendelse, web-skjema/e-post og brevpost, og omfatter alle tjenester som er nevnt eksplisitt eller referert til i denne prosedyren.

3. Versjon og dokumenthistorie

3.1 Dokumenthistorie

Versjonsnr.	Forfatter	Dato	Kommentar
0.1	Studenttorgteamet	10.09.2008	Første utkast
0.2	Studenttorgteamet	26.09.2008	Fullstendig dokument
1.0	Studenttorgteamet	01.10.2008	Første versjon til godkjenning

3.2 Godkjenningsstatus

Denne prosedyren er godkjent av studiedirektør 07.11.2008.

4. Rapportering

Leder for Studenttorg og eksamen rapporterer til studiedirektøren ved avvik, eller andre hendelser og rapporter omfattet av prosedyren, og etter studentenes evalueringer og tilbakemeldinger som omfatter eller vedrører servicekvaliteten på Studenttorgets tjenester.

5. Ansvar og forankring

Studiedirektøren er ansvarlig for studieadministrasjonen ved HiL. Leder for Studenttorg og eksamen har ansvaret for å planlegge, utvikle og lede Studenttorget. Alle medarbeidere i studieadministrasjonen har et gjensidig ansvar for de tjenester som leveres i Studenttorget.

6. Henvendelser

6.1 Henvendelser ved skranken

Skranken skal innenfor fastlagte åpningstider være slik bemannet at den tar unna henvendelser ved skranken på en effektiv og rasjonell måte.

Brukere som oppsøker Studenttorget skal enten betjenes i skranken eller henvises til saksbehandler. Dersom saken ikke kan avsluttes i Studenttorget, eller hos saksbehandler der og da, sendes svar pr. e-post eller etter nærmere avtale.

6.2 Henvendelser per telefon

Telefonsløyfene (eksterne og interne anrop) skal være bemannet slik at brukerne får svar innen rimelig tid. Ved stor pågang og ventetid, kan en automatisk telefonsvarer gi informasjon om hvilke alternative muligheter brukerne har for å få løst sine behov.

Henvendelser per telefon besvares av skrankevakt. Er skrankevakten opptatt med henvendelser i Studenttorget, sendes telefonen i sløyfe i studieadministrasjonen.

Dersom spørsmål ikke kan besvares umiddelbart, undersøkes saken og bruker kontaktes etter avtale.

6.3 Henvendelser per e-post/web-skjema

Henvendelser per e-post (og web-skjema) besvares individuelt, eller ved automatisk svar/bekreftelse på mottatt henvendelse og informasjon om videre saksgang.

Henvendelser per e-post skjer til følgende adresser: studenttorget@hil.no, eksamen@hil.no, opptak@hil.no, eller rombestilling@hil.no og vil bli besvart innen tre virkedager.

Hvis saken må videresendes, settes bruker som kopimottaker dersom det antas at saken vil ta lengre tid enn tre virkedager.

6.4 Henvendelse per brevpost

Studenttorget håndterer inngående brevpost fortløpende.

7. Tjenester

7.1 Opptak

Studenttorget gir informasjon om og veiledning angående opptak, og rettleder i forhold til søknad om studieplass, jf [prosedyre for opptak](#).

7.1.2 Politiattest

Enkelte profesjonsutdanninger krever politiattest. Studenttorget tar i mot, kvalitetssikrer og registrerer disse.

7.2 Utdanningsplan

Studentene har selv ansvar for å bekrefte egne utdanningsplaner innen fastsatte frister, jf Prosedyre for utdanningsplaner.

7.3 Fritak/innpass

Studenter som søker innpassing og fritak, bruker søknadsskjema for innpassing og fritak, jf Rutiner, regelverk og prinsipper for behandling av fritaks- og innpassøknader ved Høgskolen i Lillehammer og studieforskriften.

7.4 Veiledning

Avtale om studieveiledning gjøres i Studenttorget eller direkte med veileder. Studieveileder gir veiledning innenfor HiLs studieportefølje. Studenter henvises til studieleder for faglig veiledning.

7.5 Særskilte behov/særordninger/tilrettelegging

Studenter som har behov for tilrettelegging i studiesituasjonen, kan avtale samtaletime i Studenttorget. Studenter som kun trenger tilrettelegging ved eksamen, får skjema for utfylling i Studenttorget eller på <http://hil.no/hil/studentinformasjon/eksamen>.

7.6 Søknad om permisjon

Studenter kan søke om permisjon, jf studieforskriften og Rutine og retningslinjer for behandling av permisjonssøknader.

7.7 Rombestilling

Grupperom/rom for klassens time: Henvendelsen må være mottatt senest fredag kl 12 for reserverasjoner i påfølgende uke, og bestilling bekreftes innen fredag kl 15. Rommet blir merket med studentens/fagets navn og må tas i bruk fra oppsatt tid. Rom som ikke er tatt i bruk, kan fritt benyttes av andre. Det er ikke mulig å reservere grupperom i inneværende uke. I inneværende uke gjelder oppslag på dør, der man kan føre seg opp på ledige tider.

Undervisningsrom: Innmelding av behov for undervisningsrom, jf skjema, i påfølgende studieår skal skje innen 1. april, med mulighet for tilføyinger og endringer innen 1. november. Undervisningsplanen for høstsemesteret er klar 1. juni og for vårsemesteret 1. desember. Justeringer under veis meldes inn og behandles fortløpende, jf Prosedyre for time- og romplanlegging ved Høgskolen i Lillehammer. Bestilling av undervisningsrom skjer ved henvendelse per e-post til rombestilling@hil.no.

7.8 Eksamen

Studenttorget besvarer alle spørsmål vedrørende eksamen.

Studieadministrasjonen håndterer alle eksamener, jf Prosedyre for eksamen. Studenttorget tar imot eksamensbesvarelser (papirutgave).

Klage på karakterfastsetting og formelle feil skal sendes/leveres til Studenttorget.

7.9 Studier i utlandet og internasjonal utveksling

Internasjonalt kontor gir informasjon om utvekslingsprogrammene og delstudier i utlandet, jf Prosedyre for Internasjonalt kontor.

7.10 Toppidrettstudenter

Studenter med toppidrettsstatus inngår avtale om tilrettelegging av studier. Studenttorget gir veiledning til høgskolens toppidrettstudenter og tilrettelegger for å kunne kombinere studier med en idrettskarriere.

HiL tilrettelegger eksamen for toppidrettsstudenter som er på treningssamling eller konkurranse, jf Arrangering av ekstern eksamen for studenter ved HiL.

7.11 Andre tjenester

Studentbekreftelser og karakterutskrifter kan bestilles på studenttorget@hil.no og hentes i Studenttorget neste virkedag.

Nye studentkort eller oblat til gamle studentkort kan hentes i Studenttorget når semesteravgiften er betalt. Kort eller oblat sendes til deltidsstudenter ved forespørsel.

Studenter kan få hjelp med søknad om bachelorgrad.

8. Dokumentasjon

- 8.1 [Forskift om opptak, studier og eksamen ved Høgskolen i Lillehammer](#)
- 8.2 [Prosedyre for opptak](#)
- 8.3 [Prosedyre for utdanningsplaner](#)
- 8.4 [Rutiner, regelverk og prinsipper for behandling av fritaks- og innpassøknader](#)
- 8.5 [Skjema for innpassing av ekstern utdanning/fritak fra emner](#)
- 8.6 [Skjema for søknad om særordning under eksamen](#)
- 8.7 [Rutine og retningslinjer for behandling av permisjonssøknader](#)
- 8.8 [Prosedyre for time- og romplanlegging ved Høgskolen i Lillehammer](#)
- 8.9 [Skjema for bestilling av rom](#)
- 8.10 [Prosedyre for gjennomføring av eksamen](#)
- 8.11 [Skjema for oppmelding til ny eksamen](#)
- 8.12 [Skjema for oppmelding til tilleggsemne](#)
- 8.13 [Skjema for klage på karakter](#)
- 8.14 [Prosedyre for Internasjonal kontor](#)
- 8.15 [Skjema for søknad om toppidrettsstatus](#)
- 8.16 [Avtale om toppidrettsstudenter for studenter ved Høgskolen i Lillehammer](#)
- 8.17 [Arrangering av ekstern eksamen for studenter ved HiL](#)