

Stockholms universitet  
Rektor  
106 91 Stockholm

Luntmakargatan 13, Box 7851,  
SE-103 99 Stockholm, Sweden  
Tfn/Phone: +46 8 563 085 00  
Fax: +46 8 563 085 50  
hsv@hsv.se, www.hsv.se

Caroline Cruz  
caroline.cruz@hsv.se  
BESLUT

2010-05-18  
Reg.nr 31-04498-09

## **Registrering till kurser vid Stockholms universitet**

Universitetets serviceskyldighet vid registrering och skyldighet att på begäran lämna ut scheman.

### **Anmälan**

NN har i en anmälan till Högskoleverket påtalat de svårigheter han har haft i samband med registreringen vid Stockholms universitet. Han har anfört bl.a. följande. Han har dyslexi och studerar vid institutionen för data- och systemvetenskap vid Stockholms universitet. Han tycker det är besvärligt att använda universitetets hemsida. Innan terminen började skrev han därför via e-posten och frågade om registreringen. Han ville få klarhet i hur registreringen går till eftersom det tidigare år varit problem. Förra året gjordes registreringen över e-posten. Från studentexpeditionen fick han e-postsvaret att han var välkommen att registrera sig där under vecka 35 (24 till 28 augusti), måndag och fredag mellan kl. 12 och 14. Han fick dock inget brev eller annan information om registreringen. I juli 2009 ringde han skolan i ett annat ärende och frågade då om registreringen. Han fick beskedet att man sedan en vecka hade haft öppet för registrering och att öppettiderna var måndag–fredag. Han fick även upplysningen att hans kurser redan börjat. När han bad att få veta varför de skrivit fel blev svaret att det är hans ansvar att ta reda på alla tider via webbplatsen, oavsett funktionshinder. Han bad även att få sitt schema men blev återigen hänvisad till webbplatsen för att själv lista ut när han skulle börja. Hemsidan är svår att förstå och han har ännu inte lyckats hitta sitt schema. Han anser att han blev dumförklarad och undrar om inte universitet enligt lag borde ha hjälpt honom eftersom han är funktionshindrad. Sjukdomen är utredd och han har stödåtgärder för sin dyslexi. Han har även pratat med prefekten som i stället för att hjälpa honom uppmanade honom att göra en anmälan till Högskoleverket för att få saken utredd. Det går dessutom bara att nå universitetet en timme om dagen per telefon och på torsdagar inte alls. Det är svårt att komma fram på telefon.

## Utredning

### Universitetets yttrande

Högskoleverket har uppmanat Stockholms universitet att yttra sig över uppgifterna i NN:s anmälan, särskilt över att han inte fick ta del av de begärda handlingarna.

Stockholms universitet har anfört i huvudsak följande. Det är universitetets uppfattning att anmälan grundar sig på missförstånd mellan studenten och företrädare för institutionen för data- och systemvetenskap. Detta är olyckligt och visar att universitetet konstant bör fundera över kommunikationen med studenter och sökande. Universitetet har dock inte låtit bli att lämna ut en av studenten begärd handling. I kontakten med studenten har institutionsföreträdarna inte uppfattat att studenten begärt att ta del av specifika handlingar, i detta fall scheman för specifika delkurser. I stället har studenten diskuterat möjligheten att hitta information på institutionens webbplats. Studenten blev antagen till studier vid data- och systemvetenskaplig linje, en programutbildning omfattande 240 högskolepoäng, höstterminen 2006 och har följt undervisningen vid institutionen sedan dess. Under höstterminen 2009 utgörs studentens utbildning av ett antal valbara delkurser, varför det inte fanns något fast schema för honom.

Informationen som institutionen har lämnat till studenten har handlat om vad som gäller när en student registrerat sig och valt delkurser. Då får studenten tillgång till ett personligt schema via institutionens studieadministrativa system, Daisy. Vilket schema som gäller för en enskild student beror på vilka delkurser som studenten väljer. Ingen av de anställda vid institutionen för data- och systemvetenskap har i kontakt med studenten uppfattat att han begärt ut en specifik allmän, offentlig handling. Hade han gjort det hade han självklart fått ta del av den. Detsamma gäller om han hade begärt att få ta del av samtliga scheman för delkurser i pappersformat, även om samtliga scheman också finns tillgängliga på institutionens webbplats. För att se schemat för en specifik delkurs vid den aktuella institutionen kan vem som helst gå in på institutionens webbplats. För höstterminens kurser fanns scheman tillgängliga i god tid före sommaren.

Vidare har universitet anfört följande. Beträffande NN:s synpunkt på att han fått felaktig information om registreringen kan universitetet inte finna att den information han fick kan ha påverkat honom negativt. Han kom i kontakt med institutionen och registreringsperioden pågick då fortfarande. Förfarandet vid registrering har inte ändrats och studenter som tidigare har varit registrerade kan välja mellan att registrera sig genom besök vid institutionens studentexpedition, genom telefonsamtal eller via e-post. Studenter med dyslexi, och andra funktionshinder, vid Stockholms universitet kan vända sig till Sektionen för studentstöd/Handikappservice vid Studentavdelningen för att där diskutera sitt individuella stödbehov.

### **Anmälarens synpunkter**

NN har lämnat synpunkter på universitetets yttrande och har anfört i huvudsak följande. Han fick registrera sig en vecka senare. Eftersom systemet Daisy visar ett schema först efter det att registreringen är slutförd försämrade det hans planering. Detta orsakade honom stress och psykologiskt obehag. Han hade också möten med biblioteket för att beställa material som hjälper inlärningen vid dyslexi. Dessa beställningar bör göras snarast efter registreringen. Universitetet skriver att även registrering via telefon och e-post var möjligt fastän han uttryckligen blev tillsagd över telefonen att så inte var fallet. Han fick kostnader för att åka till och från universitetet med buss och tåg. Sammantaget anser han att universitetet inte har uttryckt sig lättbegripligt och gett honom fel information, vilket orsakat honom negativa effekter.

### **Rättslig reglering**

#### **Myndigheters serviceskyldighet**

Enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223), ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Frågor från den enskilde ska besvaras så snart som möjligt.

#### **Utlämnande av handlingar**

Enligt 2 kap. 3 § första stycket tryckfrihetsförordningen, TF, är en handling allmän, om den förvaras hos en myndighet och, enligt 6 eller 7 §§ i samma kapitel, är att anse som inkommen till eller upprättad hos myndigheten. En allmän handling som inte omfattas av någon sekretessbestämmelse ska på begäran genast eller så snart som möjligt på stället utan avgift tillhandahållas den som önskar ta del av den, 2 kap. 12 § TF. Den som önskar ta del av en allmän handling har också rätt att mot fastställd avgift få en kopia av handlingen. En sådan begäran ska behandlas skyndsamt, 2 kap. 13 § TF. Det innebär enligt Justitieombudsmannen, JO, att besked i en utlämnandefråga normalt bör lämnas redan samma dag som framställningen gjorts. Någon eller några dagars fördröjning kan dock godtas om en sådan fördröjning är nödvändig för att myndigheten ska kunna ta ställning till om den efterfrågade handlingen är allmän och offentlig.

För det fall en begäran om att få ta del av en handling helt eller delvis inte kan tillmötesgå ska den som har gjort framställningen underrättas om detta. Sökanden ska då också, enligt 6 kap. 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL, informeras om möjligheten att begära myndighetens prövning och att det krävs ett skriftligt beslut av myndigheten för att beslutet ska kunna överklagas. Rätten att få ett sådant formellt beslut tillkommer sökanden oavsett vad som är grunden för att

avslå begäran. Ett beslut att avslå en begäran om att få ta del av allmän handling får enligt 2 kap. 15 § första stycket TF och 6 kap. 7 och 8 §§ OSL överklagas hos en kammarrätt.

### **Högskoleverkets bedömning**

Av utredningen framgår följande. Studenterna kunde välja att registrera sig genom besök vid institutionens studentexpedition, genom telefonsamtal eller via e-post. Man kunde registrera sig i juli. Registreringen var en förutsättning för att NN skulle kunna få det schema som gällde specifikt för honom utifrån de delkurser han hade valt. Därutöver fanns scheman för alla delkurser utlagda på aktuell institutions webbplats.

Högskoleverket konstaterar att NN, första gången han kontaktade universitetet om registreringen, fick ofullständig information om hur han kunde registrera sig och att tidpunkten för registreringen inte stämde med de uppgifter han sedan fick. Universitetet gav således NN inte tillräcklig och adekvat information för att han skulle kunna registrera sig på det sätt som passade honom bäst.

Högskoleverket instämmer i Stockholms universitets uttalande att universitetet bör fundera över kommunikationen med studenter och sökande. Detta speciellt med beaktande av förvaltningslagens bestämmelse om myndigheternas informations- och serviceskyldighet, som innebär bl.a. att de ska lämna behövlig hjälp. NN hade uppenbarligen svårigheter att orientera sig på webbplatsen och man kan förmoda att hans funktionshinder inte var obekant för institutionen. Att som i detta fall endast hänvisa NN till universitetets webbplats kan därför inte anses vara tillräckligt. Universitetet har således inte uppfyllt sin serviceskyldighet.

Visserligen kan kontakten mellan universitetet och NN förefalla handla endast om förfarandet vid registreringen till kurser, men ärendet berör också frågan om utlämnande av allmänna handlingar. Enligt tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen har myndigheterna en skyldighet att på begäran lämna ut allmänna handlingar. Förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet har även aktualitet i detta sammanhang. Justitieombudsmannen (JO) har uttalat följande. Skulle en begäran om att få ta del av en allmän handling vara alltför obestämd för att kunna tillmötesgå, kan myndigheten inte nöja sig med att konstatera detta. Bestämmelsen om myndigheternas serviceskyldighet får anses innefatta krav på att myndigheten inte bara upplyser sökandena om att de ska lämna sådana uppgifter att handlingen kan identifieras, utan också med anlitande av sina diarium och register aktivt bistår den sökande (se JO:s ämbetsberättelse 1994/95 s. 571, dnr 1206-1993).

Stockholms universitet har i sitt yttrande angivit att ingen av de anställda vid institutionen uppfattade att NN begärt att få en specifik allmän handling. Oavsett

denna uppfattning har handläggningen av hans begäran inte varit förenlig med regleringen om handlingsoffentlighet.

Sammanfattningsvis anser Högskoleverket att Stockholms universitet borde ha gett NN korrekta upplysningar om registreringen och hjälpt honom så att han kunde få det schema som var aktuellt för honom. Universitetet borde också ha hanterat NN:s begäran om att få schemat, som en begäran om att få ut en allmän handling.

Högskoleverket riktar därför kritik mot Stockholms universitet för det inträffade och avslutar ärendet.

Detta beslut har fattats av chefsjuristen Eva Westberg efter föredragning av verksjuristen Caroline Cruz. I beredningen av ärendet har även verksjuristen Teresa Edelman deltagit.

Eva Westberg

Caroline Cruz

Kopia för kännedom till  
NN