



LÄTTLÄST

KLAGA HOS JO?



RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMAN

RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMAN

Justitieombudsmannen ser till att myndigheter utför sitt uppdrag och gör allt det som de ska göra.

Förkortningen av justitieombudsmannen är JO. Förkortningen JO används ofta när man talar om justitieombudsmannen, och används också i den här broschyren.

En myndighet kan vara en tjänsteman eller en institution. Några exempel på tjänstemän är poliser, kommundirektörer och läkare som arbetar på hälsovårdscentraler. Statliga ämbetsverk är myndigheter, till exempel skatteverket och FPA. Det finns kommunala myndigheter, till exempel hälsovårdscentralerna. Domstolarna är också myndigheter.

Myndigheterna måste utföra sitt uppdrag och följa lagen i sitt arbete. Därför övervakar riksdagens justitieombudsman deras arbete.

Vad gör JO?

JO övervakar framför allt att de grundläggande rättigheterna och de mänskliga rättigheterna uppfylls. Den statliga förvaltningen måste också fungera bra.

I Finland har vi en justitieombudsman, alltså JO, och två biträdande justitieombudsmän. Alla tre gör samma arbete och arbetar självständigt. Alla tre har samma befogenheter. Finlands lag ger dem samma rätt att göra sitt arbete.

Riksdagen väljer JO och de två biträdande justitieombudsmännen. De blir valda för fyra år åt gången. JO rapporterar varje år till riksdagen om varje år till riksdagen om hurdant arbete de gjort.

Hur arbetar JO?

JO undersöker klagomål som någon har skickat in.

När någon klagar hos JO vill han eller hon att man ska kontrollera lagligheten i ett beslut som en myndighet har tagit. JO kan berätta vad som gick fel i beslutet.

JO kan också undersöka missförhållanden som han eller hon har lagt märke till utan att någon har klagat. Ett missförhållande är något som är orättvist och fel.

JO gör inspektioner i slutna anstalter, garnisoner och ämbetsverk.

En sluten anstalt är till exempel ett fängelse eller ett skolhem.

Då JO gör en inspektion pratar han eller hon med dem som är intagna på anstalten och dem som arbetar där. De här samtalen är konfidentiella. Det betyder att JO inte berättar vad man har sagt för någon annan.

JO får flera tusen klagomål varje år. Personalen på JO:s kansli gör varje år fler än hundra inspektioner.



*På bild från vänster
riksdagens justitieombudsman
Petri Jääskeläinen,
biträdande justitieombudsman
Maija Sakslin och
biträdande justitieombudsman
Jussi Pajujoja.*

NÄR KAN DU FÅ HJÄLP AV JO?

Om du tror att en myndighet inte har följt lagen kan du be JO om hjälp.
Om en myndighet inte har utfört sitt uppdrag kan du be JO om hjälp.
Om man har låtit bli att respektera de grundläggande rättigheterna eller de mänskliga rättigheterna kan du be JO om hjälp.

Vem kan klaga hos JO?

Alla människor kan klaga hos JO.

Du kan klaga hos JO om en myndighet har behandlat dig orättvist eller fel. Om du till exempel har väntat för länge på ett beslut eller inte har fått den vård som du har rätt till.

Du kan också klaga på en annan persons vägnar. Då ska du ha en fullmakt, alltså ett intyg där det står att du har fått lov av den personen att klaga på hans eller hennes vägnar.

På vem kan du klaga hos JO?

Du kan klaga hos JO på myndigheter och tjänstemän.

Statliga ämbetsverk och inrättningar är myndigheter. Domstolarna är myndigheter. Kommunala ämbetsverk och förtroendemannaorgan är myndigheter. Förtroendemannaorgan är t.ex. kommunfullmäktige och nämnder.

Poliser och utmätningsmän är tjänstemän. Socialarbetare och läkare på hälsovårdscentraler är tjänstemän. Kommundirektörer och lärare i grundskolorna är tjänstemän. Byggnadsinspektörer och domare är tjänstemän.

Du kan klaga hos JO på institutioner som sköter offentliga uppdrag.

Institutioner som sköter offentliga uppdragar till exempel arbetslöshetskassor och försäkringsanstalter som betalar ut lagstadgade ersättningar, bidrag och pensioner.

Också privata företag kan sköta offentliga uppdrag om en kommun köper tjänster av dem. En kommun kan till exempel köpa tjänster av ett barnhem.

Innan du skriver ett klagomål ska du först kontakta den myndighet som har gjort fel. Ni kanske kan lösa problemet med ett samtal.

På vem kan du inte klaga hos JO?

Du kan endast klaga på myndigheter och personer som sköter offentliga uppdrag.

Om någon har begått ett brott ska du anmäla det till polisen.

Du kan inte klaga hos JO på riksdagen eller riksdagsledamöterna. Du kan inte klaga hos JO på justitiekanslern i statsrådet. Justitiekanslern övervakar bland annat att regeringen och presidenten följer lagen i sitt arbete.

Du kan inte klaga hos JO på utländska myndigheter. Du kan endast klaga på finländska myndigheter.

Du kan inte klaga hos JO på internationella organisationer, alltså organisationer som verkar i flera olika länder.

Du kan inte klaga hos JO på ideella föreningar, som till exempel idrottsföreningar eller politiska partier.

Du kan inte klaga hos JO på banker eller andra företag.

Du kan inte klaga hos JO på bostadsaktiebolag, alltså det som ofta kallas husbolag.

Du kan inte klaga hos JO på till exempel advokater och privata läkare.

Du kan inte klaga hos JO på privatpersoner.

Om vad kan du klaga?

Du kan klaga hos JO om sådan verksamhet som bryter mot lagen.

En myndighet eller tjänsteman bryter mot lagen då de gör något de inte har befogenhet att göra. De bryter mot lagen om de använder sina befogenheter på fel sätt.

En myndighet eller tjänsteman följer inte lagen om de tar alltför lång tid på sig att göra sitt jobb.

De följer inte lagen om de låter bli att motivera sina beslut ordentligt.

De följer inte lagen om de gör sitt arbete slarvigt.

En myndighet eller tjänsteman måste ge råd till sina kunder.

De måste bete sig sakligt.
De måste respektera de grundläggande rättigheterna och de mänskliga rättigheterna.

JO behandlar inte anonyma klagomål, du måste alltså uppge ditt namn i klagomålet.
JO behandlar inte ditt klagomål om det handlar om något som hände för mer än två år sedan.
Men om ärendet är väldigt allvarligt kan JO behandla det, trots att det har gått mer än två år.

JO behandlar inte ditt klagomål om ärendet håller på att behandlas i en domstol. JO behandlar inte ditt klagomål om ärendet ännu inte är avgjort eller om du fortfarande kan söka om ändring hos myndigheterna.

JO behandlar inte ditt klagomål om ärendet inte hör till JO:s behörighet.

Så undersöker JO ett klagomål

JO behandlar ett klagomål om en myndighet har brutit mot lagen, eller om en myndighet har låtit bli att göra sitt jobb. Ibland kan JO behandla ett klagomål av någon annan anledning.

JO behandlar ett klagomål och bestämmer vad som ska göras. JO avgör i varje enskilt fall om myndigheten har följt lagen. JO ser också till att de grundläggande rättigheterna och de mänskliga rättigheterna har respekterats. När JO behandlar ett klagomål kontakter JO många olika personer.

JO kontakter den myndighet som ärendet gäller. JO ber också andra myndigheter om hjälp med utredningar och information. JO kan be en inspektör att undersöka ärendet. JO kan också be polisen att undersöka ärendet.

Den berörda myndigheten eller tjänstemannen får alltid ge sin syn på ärendet.

Samtidigt får de veta vem som har klagat.

Klagomålen brukar vara offentliga handlingar.

Vissa uppgifter är ändå hemliga, till exempel den klagandes hälsotillstånd och sociala förmåner.

JO kan överföra behandlingen av klagomålet till en annan myndighet om det behövs.

I så fall meddelar JO detta till den som har lämnat in klagomålet.

Vad ett klagomål leder till

Vad ett klagomål leder till beror på vad JO kommer fram till i sin utredning.

JO kan väcka åtal om det har skett ett brott.

JO kan ge en anmärkning till en myndighet om myndigheten har brutit mot lagen eller gjort sitt arbete fel.

JO kan tala om för en myndighet hur den borde ha följt lagen.

JO kan också tala om för en myndighet vad som är god förvaltning och hur man respekterar de grundläggande rättigheterna och de mänskliga rättigheterna.

JO kan också föreslå att en myndighet ska rätta ett fel eller gottgöra dem som blivit orätt behandlade.

Om JO hittar brister i hur en myndighet agerar kan JO föreslå att myndigheten ändrar på sin verksamhet.

Men JO kan inte ändra myndigheters avgöranden.

JO kan inte ändra en domstols beslut.

JO kan inte blanda sig i ärenden som behöver bevisning eller som ska avgöras i en domstol.

JO kan inte lägga sig i en myndighets arbete om myndigheten har följt lagen och handlat rätt.

JO kan inte besluta om skadestånd.

JO kan inte ge juridisk rådgivning.

**Här kan du lösgöra
en klagomåls-
blankett.**

HAR DU REDAN KLAGAT ELLER ÖVERKLAGAT
OM ÄRENDET HOS NÅGON ANNAN MYNDIGHET? *

☐

JA

☐

NEJ

VILKEN MYNDIGHET?

NÄR HAR DU KLAGAT ELLER ÖVERKLAGAT?

HAR DU FÅTT ETT BESLUT I ÄRENDET? *

☐

JA

☐

NEJ

DATUM *

UNDERSKRIFT *

Du kan också skicka bilagor som stöder ditt klagomål. Du kan skicka bilagorna per post eller e-post.
Adressen är: Justitieombudsmannens kansli, 00102 Riksdagen. E-postadressen är: ombudsman@riksdagen.fi.

Om du skickar konfidentiellt material per e-post ska du använda skyddad e-post. Den skyddade e-posten finns på:
<https://turvaposti.eduskunta.fi/>. Kom ihåg att skriva mottagaren: ombudsman@riksdagen.fi i mottagarfältet.

VAD HAR HÄNT?

VÄND



RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMAN

KLAGOMÅL TILL RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMAN

Fyll i alla punkter som är markerade med asterisk (*).
Skriv varför du vill lämna in ett klagomål. Motivera varför du anser att myndighetens agerande är lagstridigt eller fel. Om uttrymmet på blanketten tar slut kan du fortsätta på ett annat papper.

Bifoga gärna alla dokument och beslut som stöder ditt klagomål. Om du klagar på en myndighets beslut ska du bifoga beslutet eller en kopia av det. JO skickar tillbaka bilagorna till dig när ditt ärende har behandlats.

EFTERNAMN *

FÖRNAMN *

ADRESS *

POSTNUMMER *

POSTANSTALT *

TELEFON DAGTID

FAX

E-POST

VILKEN MYNDIGHET VILL DU KLAGA PÅ? *

VAD ANNAT VILL DU BERÄTTA?

VARFÖR ANSER DU ATT BESLUTET ELLER AGERANDET ÄR LAGSTRIDIGT? *

SÅ SKRIVER DU ETT KLAGOMÅL

Om du vill skicka ett klagomål till JO kan du formulera det fritt i ett brev.

Du kan också använda en klagomålsblankett, som finns till exempel i den här broschyren. Du fyller i blanketten och skickar den till JO.

Blanketten finns också på webben, på JO:s hemsida. Adressen är: *www.ombudsman.fi*.

Behöver du hjälp med ditt klagomål? Ring numret 09 4321.

Kom ihåg att skriva i klagomålet vilken myndighet klagomålet riktar sig mot.

Skriv också vad det är du anser att är lagstridigt eller fel, och varför du anser att det är lagstridigt eller fel.

Ditt namn och din adress måste finnas med i ditt klagomål. JO undersöker inte anonyma klagomål.

Skriv gärna också ditt telefonnummer och din e-postadress.

Hur du lämnar in ett klagomål och vilka bilagor som behövs

När du skickar in ett klagomål till JO ska du bifoga kopior av beslut och andra handlingar som förklarar ärendet. På det sättet får JO veta mer om ditt ärende.

Du kan skicka klagomålet per post, fax eller e-post. Du får ett meddelande om att klagomålet har kommit fram till JO.

Du behöver inte betala något för att ditt ärende blir behandlat. Det kan ta lång tid att behandla ett klagomål. JO försöker behandla alla ärenden inom ett år.

Beslut

JO:s beslut skickas alltid till den som har lämnat in klagomålet. Samtidigt skickar JO tillbaka alla bilagor. Men sådana bilagor som man har skickat in per e-post får man inte tillbaka.

JO publicerar de viktigaste besluten på JO:s webbsidor. JO kan också informera medier om beslutet. Men JO publicerar inte namnet på den som har lämnat in klagomålet eller konfidentiella uppgifter.

VILKA ÄR DE GRUNDLÄGGANDE RÄTTIGHETERNA OCH DE MÄNSKLIGA RÄTTIGHETERNA?

När JO undersöker klagomål
bedömer JO också
om de mänskliga rättigheterna
har respekterats.

Alla människor har
grundläggande rättigheter.
De är rättigheter som tryggas
i Finlands grundlag.
De ger uttryck för allmänt
accepterade värderingar
som är viktiga för alla i samhället.

De grundläggande rättigheterna
skyddar individens frihet.
De grundläggande rättigheterna
kallas också för grundläggande
friheter. Staten, kommunerna
och myndigheterna får inte
begränsa individens frihet.

Till de här friheterna hör bland
annat alla människors rätt till liv.
Alla har rätt till personlig frihet
och integritet.

Alla har rätt att röra sig
och alla har rätt att skydda
sitt privatliv.

Alla har rätt att yttra sig,
att hålla möten och höra
till föreningar.

Alla har rätt till skydd för sin
egendom.

Det betyder att ingen får ta
någon annans egendom.

Till de grundläggande
rättigheterna hör de
ekonomiska rättigheterna,
de sociala rättigheterna
och de kulturella rättigheterna.
Till exempel har man rätt till
arbete, social trygghet
och utbildning.

Dessutom skyddar grundlagen
jämlikheten och jämställdheten.

Grundlagen skyddar också rösträtten.
Alla finländska medborgare har också rätt att använda sitt modersmål.
Grundlagen skyddar också miljön.
Alla har också rätt till rättssäkerhet. De betyder att lagarna skyddar våra rättigheter.

Europeiska unionen har en stadga om de grundläggande rättigheterna. I den finns de grundläggande rättigheterna för alla EU-medborgare.
Alla myndigheter i alla EU-länder måste följa den här stadgan.
EU-länderna måste respektera de grundläggande rättigheterna.

De mänskliga rättigheterna är sådana rättigheter som gäller alla människor i världen.
De finns i internationella överenskommelser om mänskliga rättigheter.
Finland har lovat trygga de här rättigheterna för alla finländare och alla människor som kommer till Finland.

De mänskliga rättigheterna ska trygga alla människors rätt till ett människovärdigt liv.

Lagarna i Finland ger människorna trygghet.

Viktiga lagar är de grundläggande fri- och rättigheterna, Europeiska unionens grundläggande rättigheter och de internationella mänskliga rättigheterna.

Myndigheterna är skyldiga att trygga de mänskliga rättigheterna.
Man får inte glömma bort de mänskliga rättigheterna eller de grundläggande rättigheterna.

VAD ÄR GOD FÖRVALTNING?

När JO undersöker klagomål
bedömer JO också
om kraven på god förvaltning
har uppfyllts.

God förvaltning är en
grundläggande rättighet.
Alla människor har rätt
att bli behandlade
enligt kraven på god förvaltning.

För att uppfylla kraven
på god förvaltning
ska myndigheterna behandla
alla människor lika.
Myndigheterna måste handla
rättvist och göra sitt arbete rätt.
En myndighet får inte heller
låta arbetet ta för lång tid.

God förvaltning innebär
till exempel att myndigheterna
svarar på människors frågor,
om frågorna är sakliga.

Myndigheterna ska lyssna på
de personer som ett ärende gäller.
Myndigheterna ska motivera
sina beslut.

Myndigheterna ska respektera
människors rätt att tala
sitt modersmål.

Myndigheterna ska vara
opartiska.
De ska göra sitt arbete noggrant
och bete sig sakligt.

I förvaltningslagen kan du
läsa mer om god förvaltning.

KONTAKTUPPGIFTER

POSTADDRESS

Riksdagens justitieombudsman
00102 Riksdagen

BESÖKADDRESS

Justitieombudsmannens kansli
Arkadiagatan 3, Helsingfors

Kansliet finns i
riksdagens tillbyggnad,
alltså Lilla parlamentet.
Kansliet är öppet måndag–fredag
klockan 9–16.

TELEFON

09 4321 (riksdagens växel)

E-POST

ombudsman@riksdagen.fi

SKYDDAD E-POST

Du ska använda skyddad e-post
när du skickar ett meddelande
som innehåller konfidentiell
eller annars hemlig information.

Den skyddade e-posten finns på
adressen:

<https://turvaposti.eduskunta.fi>

Kom ihåg att skriva mottagaren:
ombudsman@riksdagen.fi
i mottagarfältet.

FAX

09 432 2268

WEBBSIDOR

www.ombudsman.fi

KUNDBETJÄNING

Behöver du hjälp med ditt
klagomål? Ring numret 09 4321.

På tisdag och torsdag kan du
ringa klockan 12–15.

Om du redan har lämnat in
ett klagomål kan du ringa och
fråga om behandlingen.

Då ska du ringa till
registratorskontoret.
Numret är 09 432 3381.

Om du vill veta mer om
riksdagen justitieombudsman
kan du ringa till JO:s informatör.
Numret är 09 432 3352.

