



KLAGA HOS RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMAN?

1) Vad gör justitieombudsmannen?

Justitieombudsmannen övervakar att myndigheterna och tjänstemännen följer lagen och fullgör sina skyldigheter. Också andra som sköter offentliga uppdrag står under JO:s tillsyn.

JO övervakar framför allt, att god förvaltning iakttas och att de grundläggande fri- och rättigheterna samt de mänskliga rättigheterna tillgodoses.

För övervakningen svarar, vid sidan av JO, två biträdande justitieombudsmän. De verkar självständigt och med samma befogenheter som JO.

JO och de biträdande justitieombudsmännen väljs av riksdagen för fyra år åt gången. JO avger varje år en berättelse till riksdagen om sin verksamhet.

2) Hur arbetar JO?

JO undersöker inkommande klagomål. JO kan också på eget initiativ undersöka missförhållanden som han eller hon lag märke till. JO får årligen över 4 000 klagomål.

JO gör inspektioner i slutna anstalter, garnisoner och ämbetsverk. I samband med inspektionerna ges de intagna, beväringarna och personalen tillfälle att samtala konfidentiellt med JO.

Personalen från JO:s kansli gör varje år över 100 inspektioner.

3) När kan man få hjälp av justitieombudsman?

Ni kan vända Er till JO vid misstanke om att en myndighet eller tjänsteman

- inte har följt lagen
- inte har fullgjort sina skyldigheter
- inte har respekterat grundläggande och mänskliga rättigheter.

Vem som helst kan klaga hos JO.

Klagomålet kan gälla ett ärende som rör Er eller en myndighets förfarande över huvud taget.

Om Ni klagar på någon annans vägnar, är det skäl att bifoga en fullmakt.

4) Mot vem kan klagomål riktas?

Klagomålet kan gälla myndigheter och tjänstemän samt andra som sköter offentliga uppdrag.

Innan Ni skriver ett klagomål lönar det sig ofta att först kontakta den myndighet vars agerande Ni anser vara lagstridigt. Problemet kan lösas snabbt på detta sätt.

Exempel på myndigheter:

- *statliga ämbetsverk och inrättningar*
- *kommunala ämbetsverk och förtroendemannaorgan*
- *domstolar*

Exempel på tjänstemän:

- *poliser*
- *utmättningsmän*
- *socialarbetare*
- *hälsocentralläkare*
- *kommundirektörer*
- *grundskollärare*
- *byggnadsinspektörer*
- *domare*

Exempel på offentliga uppdrag:

- *Arbetslöshetskassor och försäkringsanstalter som sköter lagstadgade ersättningar, understöd och pensioner*
- *Privata aktörer som säljer social- och hälsovårdstjänster till kommuner, t.ex. barnhem*

5) JO övervakar inte

- *riksdagens lagstiftningsarbete och inte heller riksdagsledamöterna*
- *justitiekanslern i statsrådet*
- *utländska myndigheter*
- *internationella organisationer*
- *ideella föreningar*
- *banker och andra företag*
- *bostadsaktiebolag*
- *enskilda yrkesutövare, t.ex. advokater och privatläkare*
- *privatpersoner*

6) Vad kan ett klagomål gälla?

Ett klagomål kan gälla lagstridigt förfarande.

Exempel på lagstridigt förfarande:

- *överskridande av befogenheter och missbruk av prövningsrätt*
- *dröjsmål med handläggningen av ärenden*
- *bristfällig motivering av beslut*
- *vårdslöshet*
- *bristande rådgivning*
- *osakligt uppträdande och annat som strider mot god förvaltning*
- *kränkning av grundläggande och mänskliga rättigheter*

7) Vad undersöker JO inte?

JO undersöker inte

- *anonyma klagomål*
- *klagomål som gäller över två år gamla ärenden, om inte särskilda skäl föreligger*
- *ärenden som redan behandlas av domstol eller någon annan myndighet*
- *ärenden som överklagats men ännu inte avgjorts eller som ännu kan överklagas*
- *ärenden som inte hör till JO:s behörighet.*

8) Hur undersöks klagomål?

JO undersöker ett klagomål om det finns skäl att misstänka att

- *en myndighet har agerat lagstridigt*
- *försummat sina skyldigheter .*

Eller om JO av någon annan anledning anser det vara motiverat.

JO vidtar med anledning av ett klagomål sådana åtgärder som han eller hon kan anser vara motiverade och bedömer ärendet utifrån

- *hur lagen efterlevs*
- *rättssäkerheten tryggas samt*
- *de grundläggande och mänskliga rättigheterna tillgodoses.*

I samband med undersökningen av ett klagomål hörs den som klagomålet riktar sig mot och de berörda myndigheterna bes inkomma med utredningar och yttranden.

JO kan också be kansliets inspektörer utreda ärendet. Vid behov kan JO också be polisen inleda en undersökning.

Då den berörda myndigheten eller tjänstemannen ges tillfälle att ge sin syn på saken framgår också vem som klagat.

Klagomål är i allmänhet offentliga handlingar. Uppgifter om t.ex. gäller den klagandes hälsotillstånd eller sociala förmåner är dock sekretessbelagda enligt lag.

JO kan överföra behandlingen av klagomålet till en behörig myndighet. Klaganden underrättas då om överföringen.

9) Vad kan ett klagomål leda till?

Följderna av klagomålet beror på vad som framkommit vid utredningen. Justitieombudsmannen kan

- *väcka åtal om det är fråga om ett brott*
- *ge en anmärkning om det är fråga om lagstridigt förfarande eller försummelse av skyldigheter*
- *delge myndigheten sin uppfattning om det förfarande som lagen kräver*

- *uppmärksamma myndigheten på de krav som god förvaltning ställer eller på synpunkter som främjar respekten för de grundläggande och mänskliga rättigheterna*
- *föreslå att myndigheten ska rätta ett fel eller missförhållande eller ge gottgörelse*
- *uppmärksamma vederbörande ministerium på brister i bestämmelser och föreskrifter samt göra framställningar om att avhjälpa bristerna.*

10) Vad kan justitieombudsmannen inte göra?

Justitieombudsmannen kan däremot inte

- *ändra myndigheters avgöranden*
- *upphäva domstolsbeslut eller ingripa i bedömningen av bevisning eller rättsfrågor*
- *ingripa med anledning av hur en myndighet har utövat sin prövningsrätt, om den inte har överskridits eller missbrukats*
- *besluta om skadestånd*
- *ge juridisk rådgivning.*

11) Hur skriver man ett klagomål?

Klagomålet kan formuleras fritt i ett brev till justitieombudsman eller skrivas på klagomålsblanketten.

Blanketten finns i elektronisk form på justitieombudsmannens webbplats på adressen www.ombudsman.fi, där den kan fyllas i och skickas. På webbplatsen finns det också en blankett för utskrift.

Blanketten kan också beställas från justitieombudsmannens kansli. Klagomålet ska helst skrivas på något av de inhemska språken eller vid behov på engelska. Klagomål kan också göras på teckenspråk.

Man kan på förhand diskuteras om hur man gör ett klagomål med JO-kansliets jourhavande jurist vid justitieombudsmannens kansli i riksdagens tillbyggnad Lilla parlamentet, Arkadiagatan 3, Helsingfors 10.

Jourtiderna är måndagar, onsdagar och fredagar kl. 9–12 samt tisdagar och torsdagar kl. 12–15.

12) Vad ska det framgå av klagomålen?

Om ni skriver klagomålet fritt, uppräknar vi nedan, vad som skall framgå av klagomålet.

Obligatoriska uppgifter är

- klagandens namn och adress, postnummer och postanstalt samt gärna också telefonnummer dagtid och e-postadress. *JO undersöker inte anonyma klagomål.*
- myndighet, tjänsteman eller annan myndighetsutövare vars agerande Ni kritiserar.

Om klagomålet gäller en myndighets agerande eller beslut som Ni anser strida mot lagen, ska ni beskriva närmare:

- Vems eller vilkas förfarande Ni kritiserar?
- Händelseförloppet: När? Var?
- Är det någonting annat Ni vill tillägga?
- Varför anser Ni att beslutet eller agerandet är lagstridigt?
- Har Ni klagat eller överklagat hos någon annan myndighet i denna sak?
- Om ja,
 - hos vilken myndighet?
 - när?
 - är ärendet redan avgjort?
- *Ange till slut datum och underskrift*

Till klagomålet kan Ni bifoga beslut och dokument som stöder klagomålet. Om klagomålet gäller en myndighets beslut är det skäl att bifoga beslutet eller en kopia av det.
Bilagor returneras senare.

13) Hur man lämnar in klagomålet?

Klagomålet kan sändas in per post, fax eller e-post. Klaganden får ett meddelande om att klagomålet har anlänt till JO.

E-post: ombudsman@riksdagen.fi
 Fax: 09 432 2268
 Postadress: Riksdagens justitieombudsman, 00102 Riksdagen
 Besöksadress: Arkadiagatan 3, Helsingfors 10. Öppet kl. 9–16.
 (Riksdagens tillbyggnad Lilla parlamentet)

Om Ni sänder material som innehåller sekretessbelagda eller annars känsliga uppgifter, kan Ni använda den skyddade e-posten:

<https://turvaposti.eduskunta.fi/>.

Ange i mottagarfältet: **ombudsman@riksdagen.fi**.

Om Ni senare vill förfråga Er om ärendets behandling, kontakta registratorkontoret.

Telefon: (09) 432 3381
 E-post: ombudsman@riksdagen.fi

14) Beslut med anledning av klagomål

Behandlingen av klagomålet är avgiftsfri. Behandlingstiden varierar, men kansliet strävar efter att avgöra alla ärenden inom ett år.

JO:s avgörande sänds alltid till den klagande. Samtidigt returneras andra bilagor än sådana som sänts per e-post.

Avgörandena publiceras eventuellt på JO:s webbsidor och också medierna kan informeras om dem. Klagandens namn och sekretessbelagda uppgifter publiceras inte.

15) Vilka är de grundläggande och mänskliga rättigheterna?

JO prövar klagomål också med avseende på de mänskliga rättigheterna och en god förvaltning.

Med grundläggande fri- och rättigheter avses sådana individuella rättigheter som tryggas i Finlands grundlag. Rättigheterna ger uttryck för allmänt accepterade värderingar i samhället.

De grundläggande friheterna skyddar individen mot inblandning från det allmänna. Till dessa friheter hör bl.a. rätten till liv, personlig frihet och integritet liksom också rörelsefriheten, skyddet för privatlivet, yttrandefriheten, mötes- och föreningsfriheten samt egendomsskyddet.

Till de grundläggande rättigheterna hör de ekonomiska, sociala och kulturella rättigheterna, inklusive rätten till arbete, social trygghet och utbildning.

Dessutom skyddar grundlagen jämlikheten och jämställdheten, rösträtten och medbestämmanderätten, de språkliga rättigheterna, miljön och rättssäkerheten. Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna är förpliktande för medlemsländerna och deras myndigheter.

De mänskliga rättigheterna är sådana rättigheter av grundläggande natur som tillkommer alla och som ingår i de internationella konventionerna om mänskliga rättigheter. Finland har förbundit sig att trygga de mänskliga rättigheterna för sina medborgare och för personer som vistas i landet.

De mänskliga rättigheternas syfte är att trygga rätten till ett människovärdigt liv. De nationella grundläggande fri- och rättigheterna, Europeiska unionens grundläggande rättigheter samt de internationella mänskliga rättigheterna bildar i Finland ett rättsskyddssystem, där rättigheterna kompletterar varandra. Det allmänna är skyldigt att trygga och främja förverkligandet av dessa rättigheter.

16) Vad är god förvaltning?

God förvaltning är en grundläggande rättighet. God förvaltning innebär framför allt att var och en har rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en domstol eller någon annan myndighet.

God förvaltning innebär t.ex. att

- *sakliga förfrågningar besvaras*
- *sökanden får yttra sig i ett ärende som gäller honom eller henne*
- *beslut motiveras tillräckligt utförligt*
- *de språkliga rättigheterna beaktas*

God förvaltning innebär också opartiskhet, noggrannhet och sakligt uppträdande.

I förvaltningslagen och andra lagar föreskrivs närmare om de krav som god förvaltning ställer.