

Kundservicen vid justitieombudsmannens kansli

Enligt förvaltningslagens 8 § ska myndigheterna inom ramen för sin behörighet enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av förvaltningsärenden samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. Rådgivningen ska vara avgiftsfri. Om ett ärende inte hör till myndighetens behörighet, ska den i mån av möjlighet hänvisa kunden till den behöriga myndigheten. Trots att förvaltningslagen inte direkt gäller de högsta laglighetsövervakarna är man vid justitieombudsmannens kansli mån om att förverkliga förvaltningslagens principer.

Det har gjorts så enkelt och flexibelt som möjligt att vända sig till justitieombudsmannen. Kunderna kan kontakta justitieombudsmannen per telefon, e-post eller vanlig post eller genom att personligen komma till kansliet. Registratorskontoret tar emot och besvarar förfrågningar om klagomål samt lämnar på begäran ut handlingar t.ex. till representanter för massmedierna. Personer som bedriver vetenskaplig forskning betjänas i första hand av arkivarien.

Kansliet har avsatt resurser för att betjäna medborgarna genom att redan år 2001 inleda juridisk rådgivningsservice. Den rådgivande juristen ger kunderna råd om hur de ska formulera klagomål samt svarar på kundernas frågor och hänvisar dem vid behov till rätt myndighet. Rådgivningen sker huvudsakligen per telefon men kunderna får också träffa den rådgivande juristen personligen. Varje år besvarar de rådgivande juristerna ca 2 600 samtal och tar emot ca 150 kunder. Kansliets registratorskontor får årligen ca 3 000 telefonsamtal ca 400 kundbesök och ca 300 beställningar av handlingar. Kansliet har två rådgivande jurister. På registratorskontoret finns en registrator, en biträdande registrator, en avdelningssekreterare och en byråsekreterare.

Alla som överväger att lämna in ett klagomål kan vända sig till den rådgivande juristen. Denna kontaktas emellertid i mycket varierande ärenden och problemsituationer. Uppskattningsvis en tredjedel av kunderna behöver hjälp med att skriva klagomål, en tredjedel vill ha all-

männa juridiska råd och vägledning så att de kan vända sig till rätt instans medan en tredjedel behöver hjälp som faller utanför justitieombudsmannens behörighet.

Vem kan hjälpa?

Den rådgivande juristen ger inte juridiska råd och tar inte ställning till sakfrågor utan endast råder kunden om dennes ärende över huvud taget hör till justitieombudsmannens behörighet eller om det finns någon annan möjlighet att gå vidare i ärendet. Det kan eventuellt finnas någon annan myndighet som i ett visst ärende har en till och med vidare behörighet än justitieombudsmannen. Den som är missnöjd t.ex. med en åklagares beslut om att inte väcka åtal kan hänskjuta ärendet till Riksåklagarämbetet som i vissa fall kan ta upp ärendet till förnyad åtalsprövning. Detta har justitieombudsmannen inte befogenheter att göra.

I det följande nämns några av de instanser som de rådgivande juristerna oftast hänvisar sina kunder till, efter att ha hört vad de har att anföra.

Kunder som behöver egentlig juridisk rådgivning ges, beroende på ärendet, råd om vart de ska vända sig. Kunder som behöver hjälp t.ex. med arvskifte, äktenskapsskillnad eller något annat typiskt juridisk problem ges rådet att vända sig antingen till en rättshjälpsbyrå eller kontakta Finlands Advokatförbund. Advokatförbundet hjälper kunden att på sin hemort hitta en lämplig advokat som är specialiserad t.ex. på familjerätt. Advokatförbundet informerar vid behov också om advokatjouren. Denna möjlighet till avgiftsfri juridisk rådgivning finns på ca tio orter runtom i Finland.

Om en kunds problem inte är renodlat juridiskt och det är oklart om en rättshjälpsbyrå eller advokat kan hjälpa kunden nämner den rådgivande juristen möjligheten att ringa till justitieministeriets riksomfattande servicenummer för rättshjälpsinfo. Genom denna telefonrådgivning får kunderna emellertid inte svar på sina juridiska problem utan de får information om vart de kan vända sig. Avsikten med rättshjälpsinfo är att kunderna ska få hjälp i tid, innan de juridiska problemen hinner bli alltför svåra att bemästra. Den som behöver hjälp kan med rådgivaren diskutera om det är skäl att vända sig till en jurist.

Kunder som har problem med t.ex. bostads- eller fastighetsköp eller som i egenskap av konsumenter har råkat i konflikt med företag hänvisas till att kontakta konsumentrådgivningen. De kunder som kontaktar den rådgivande juristen har i många fall problem med indrivningsbyråer. Teleoperatörers faktureringspraxis är också en vanlig källa till problem. Konsumentråd-

givningens uppgift är att bistå och medla i konflikter mellan konsumenter och företag, informera konsumenter och företag om konsumentens rättigheter och skyldigheter, bl.a. om kompensation för fel och om avtal och betalning samt att ge råd vid problem i samband med bostads- och fastighetsköp. Om medlingen misslyckas kan konsumentrådgivaren hjälpa kunden att vända sig till konsumenttvistenämnden.

Kunderna ställer också frågor om behandling av personuppgifter. De hänvisas då till dataombudsmannens telefonrådgivning som ger allmän vägledning och råd i sådana ärenden. På detta sätt får kunden också veta om ärendet kräver närmare undersökning eller eventuellt skriftlig behandling vid dataombudsmannens byrå. Dataombudsmannens byrå ger inga förhandsbesked och beviljar inte tillstånd för behandling av personuppgifter. Den tar inte heller ställning till om andra myndigheters handlingar är offentliga eller sekretessbelagda med stöd av lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet.

Den rådgivande juristen kontaktas också i ärenden som har samband med bank- och försäkringsverksamhet. Försäkrings- och finansrådgivningen ger råd och anvisningar om försäkrings-, bank- och placeringsverksamhet, t.ex. i situationer då ett försäkringsbolag har gett ett negativt ersättningsbeslut eller då kunden är missnöjd med en banks eller ett värdepappersföretags agerande. I anslutning till försäkrings- och finansrådgivningen verkar Försäkringsnämnden, Banknämnden och Värdepappersnämnden. Dessa nämnder ger på begäran utlåtanden av rekommendationskaraktär.

Kunderna ställer också frågor som har ett klart samband med jämställdheten mellan män och kvinnor t.ex. på arbetsplatser. De hänvisas då till jämställdhetsombudsmannen. Jämställdhetsombudsmannen ger anvisningar och råd samt hjälper till med att utreda ärenden. Jämställdhetsombudsmannen är en självständig laglighetsövervakare i anslutning till social- och hälsovårdsministeriet och har till uppgift att övervaka efterlevnaden av lagen om jämställdhet mellan kvinnor och män, i synnerhet diskrimineringsförbudet och förbudet mot diskriminerande annonsering. Jämställdhetsombudsmannen ska med hjälp av initiativ, råd och anvisningar främja syftet med jämställdhetslagen, informera om tillämpningen av lagen samt följa upp jämställdheten mellan kvinnor och män inom olika områden av samhällslivet. Jämställdhetsombudsmannen övervakar också diskrimineringsskyddet för sexuella minoriteter.

Den rådgivande juristen kontaktas ibland i ärenden som gäller anställningsvillkor. Kunden uppmanas då att vända sig till närmaste arbetarskyddsdistrikt. Både arbetsgivare och arbetstagare kan be arbetarskyddsdistriktet om anvisningar i ärenden som gäller arbetssäkerhet och arbetshälsa samt anställningsvillkor. Arbetarskyddsdistriktens uppgift är att skapa förut-

sättningar för arbetsförhållanden som är trygga och sunda samt främjar arbetsförmågan. De gör också inspektioner på initiativ av myndigheter samt på begäran av arbetsgivare och arbetstagare. Arbetarskyddsdistriktens övervakning gäller framför allt skadlig belastning som orsakas av arbete och arbetsförhållanden, arbetsolycksfall och kemiska risker samt de allmänna spelreglerna inom arbetslivet.

Kunder som har problem med utkomstskyddsärenden hänvisas till Arbets- och näringsbyråns jobblinje-telefonservice som också ger råd om utkomstskydd vid arbetslöshet.

Kunder som har ekonomiska problem ges rådet att vända sig till ekonomi- och skuldrådgivningen. Denna lagstadgade och avgiftsfria serviceform ordnas i första hand i kommunal regi. Ekonomi- och skuldrådgivarna hjälper kunderna att överblicka sin skuldsituation och berättar om olika stödformer. Rådgivarna förhandlar också med borgenärer om möjligheterna till skuldsanering och upprättar betalningstidtabeller samt granskar till domstol riktade ansökningar om skuldsanering och betalningsprogram.

Personer som anser sig ha blivit diskriminerade på etniska grunder ges rådet att vända sig till minoritetsombudsmannen. Denna myndighets primära uppgift är att främja etniska minoriteters och utlänningars ställning, likabehandling och rättssäkerhet samt goda etniska relationer i Finland. Den som har blivit utsatt för eller observerat diskriminering på grund av etniskt ursprung eller utländsk bakgrund kan kontakta minoritetsombudsmannens byrå. Minoritetsombudsmannens vidtar åtgärder i diskrimineringsfall.

Den rådgivande juristen kontaktas mycket ofta med anledning av att en myndighet har gett en person ett negativt beslut och denne inte vet hur ärendet kan föras vidare. Kunden ges då, beroende på vilken typ av ärende det är fråga om, rådet att bekanta sig med de anvisningar för sökande av ändring som bifogats beslutet och att vidta åtgärder inom de angivna tidsfristerna.

Kunden hänvisas i första hand direkt till den myndighet vars verksamhet kunden är missnöjd med. En kund som är missnöjd med t.ex. hälso- eller sjukvårdsåtgärder kan framställa en anmärkning till den chef som ansvarar för hälso- och sjukvården (med stöd av lagen om patientens ställning och rättigheter). Det för kunden snabbaste och effektivaste sättet att få klarhet i ärendet är i allmänhet att vända sig direkt till den myndighet som fattat beslutet. Myndigheten är med stöd av förvaltningslagen skyldig att ge råd och kan ibland till och med själv rätta eventuella fel eller felaktiga åtgärder.

Vilken typ av åtgärder undersöks?

Enligt grundlagen ska justitieombudsmannen övervaka tjänstemän, myndigheter samt andra som sköter offentliga uppdrag. Justitieombudsmannen övervakar också att de grundläggande fri- och rättigheterna samt de mänskliga rättigheterna tillgodoses. Justitieombudsmannen kan sålunda inte undersöka klagomål som gäller enskilda personer eller företag, självständiga yrkesutövare, ideella föreningar, utländska myndigheter eller internationella organisationer och inte heller klagomål som berör riksdagsledamöter eller riksdagen i egenskap av lagstiftare i sådana fall då dessa inte sköter offentliga uppdrag.

Det är inte alltid klart om justitieombudsmannen har eller saknar behörighet i ett visst fall. Samhällets funktioner undergår kontinuerligt förändringar och omformningar. En kommun kan t.ex. av en privat serviceproducent köpa tjänster som den tidigare producerade själv. Vid bedömningen av justitieombudsmannens behörighet i sådana fall måste man beakta bl.a. om de köpta tjänsterna hör till kommunens lagstadgade uppgifter eller inte. Om behörighetsfrågan är oklar upplyser den rådgivande juristen givetvis kunden om att så är fallet. Kunden kan då själv besluta lämna in ett klagomål trots att justitieombudsmannen eventuellt inte har behörighet i fallet och sålunda inte kan ta upp ärendet till prövning. Det är naturligtvis kunden själv som beslutar till vilken myndighet han eller hon sist och slutligen vänder sig. Justitieombudsmannen tar ställning till frågan om sin behörighet.

Frågan om justitieombudsmannens behörighet i förhållande till en serviceproducents organisation aktualiseras ofta i samband med kundkontaktarna. Det avgörande kriteriet för justitieombudsmannens behörighet är frågan om ärendet berör t.ex. en kommun eller en domstol. Ett kriterium för att behörighet saknas är inte heller enbart den omständigheten att verksamheten bedrivs av en privaträttslig juridisk person. Detta framgår av följande behörighetsavgöranden.

Exempelvis 2007 avgjorde justitieombudsmannen ett klagomål som gällde Fastighets Ab X:s förfarande i samband med uppsägning av ett hyresavtal. Justitieombudsmannen ansåg att stadens aktiebolag i enlighet med aktiebolagslagen är en från stadens förvaltning fristående juridisk person som justitieombudsmannen inte är behörig att övervaka. Eftersom hyresavtal för bostäder är privaträttsliga avtal ska meningsskiljaktigheter om tolkningen ska avgöras i allmän domstol (3021/07). Också i fråga om ett klagomål som gällde ett yrkande om att få en mindre hyresbostad i ett hus som ägdes av stadens aktiebolag ansåg justitieombudsmannen att stadens aktiebolag var en från stadens förvaltning fristående juridisk person som verkade i enlighet med aktiebolagslagen. Den omständigheten att staden helt

eller delvis ägde bolagets aktiestock var inte relevant med avseende på justitieombudsmannens behörighet (2528/06).

Justitieombudsmannen ansåg att en inkassobyrå sköter ett offentligt uppdrag då den driver in skatter och offentliga avgifter enligt 1 § i lagen om indrivning av skatter och avgifter i ut-sökningsväg (1964/03). Justitieombudsmannen prövade ett klagomål i ett ärende där ett försäkringsbolag hade drivit in en obligatorisk trafikförsäkringspremie via en inkassobyrå. Klaganden var dels missnöjd med förfarandet över huvud taget och dels med indrivningskostnadernas belopp (2346/03).

En utredare som tingsrätten förordnat i ett skuldsaneringsärende ansågs inte sköta ett offentligt uppdrag och sålunda inte heller stå under justitieombudsmannens övervakning. Klaganden kritiserade ett förslag till betalningsprogram som upprättats av den utredare som tingsrätten förordnat (255/95). Justitieombudsmannen ansåg sig inte inom ramen för sin behörighet kunna undersöka en av tingsrätten förordnad skiftesmans förfarande, eftersom en skiftesman inte sköter ett offentligt uppdrag som omfattas av laglighetskontrollen (3454/05).

Postverksamhet enligt lagen om posttjänster, dvs. bedrivande av posttjänster och samhälls-omfattande posttjänster, har i justitieombudsmannens avgörandep Praxis betraktats som ett offentligt uppdrag. Däremot har varken Itella Abp:s verksamhet som arbetsgivare eller dess personalpolitik karaktären av sådan postverksamhet enligt lagen om posttjänster som innebär att riksdagens justitieombudsman är behörig att pröva ärendet (3770/08 och 2717/08).

Justitieombudsmannen konstaterade att Itella Abp är ett aktiebolag som bedriver postverksamhet med stöd av koncession. Itella Abp är inte en myndighet och inte heller ett offentligt samfund utan ett statsbolag som verkar på marknadens villkor. Statens ägande saknar i sig relevans för justitieombudsmannens behörighet. Det avgörande kriteriet är om bolaget med stöd av lag eller ett bemyndigande i lag sköter ett sådant offentligt uppdrag som avses i bestämmelsen om justitieombudsmannens behörighet. NetPosti är inte ett e-mail eller en ersättning för ett sådant utan ett elektroniskt brev som ersätter ett traditionellt brev i pappersform. Eftersom NetPosti är ett elektroniskt alternativ till en brevöversändelse som hör till tillämpningsområdet för lagen om posttjänster ansåg justitieombudsmannen att också tillhandahållande av NetPosti-tjänster innebär skötsel av ett offentligt uppdrag i enlighet med bestämmelsen om justitieombudsmannens behörighet. Justitieombudsmannen var därför behörig att pröva klagomålet (4015/08).

Hur ska klagomål göras?

Enligt lagen om riksdagens justitieombudsman kan klagomål framställas av var och en som anser att någon övervakad i skötseln av sin uppgift har förfarit lagstridigt eller underlåtit att fullgöra sin skyldighet. Klagomål bör framställas skriftligen och av det ska framgå klagandens namn och kontaktinformation samt uppgifter om det ärende som klagomålet gäller.

Utgångspunkten är den att var och en är sakkunnig i sitt eget ärende och med egna ord kan framföra sitt missnöje med ett förfarande eller beslut, uppge när beslutet är givet, varför och på vilken grund klaganden är missnöjd med beslutet samt andra omständigheter som eventuellt är relevanta i ärendet och bifoga behövliga handlingar. För att en skriftlig handling ska anses vara ett klagomål räcker det inte att sända in t.ex. Folkpensionsanstaltens beslut med understreckningar. Klagomålet ska vara så individualiserat att den som det riktas mot vid behov kan inkomma med utredning till justitieombudsmannen.

Om en kund skriver ett klagomål på en annan persons vägnar är det skäl att bifoga en fullmakt. Den utredning som justitieombudsmannen rekviderar med anledning av ett klagomål samt justitieombudsmannens avgörande i ärendet kan innehålla sådan sekretessbelagd information t.ex. om någons hälsotillstånd som inte utan fullmakt kan sändas till den som skrivit klagomålet.

Det är dessutom skäl att beakta att justitieombudsmannen med anledning av ett klagomål rekviderar utredning som anses vara behövlig. Detta innebär att klagomålet sänds till den som ombes inkomma med utredning. Om klagomålet är riktat mot flera personer eller myndigheter bör klaganden på förhand överväga om det är skäl att lämna in ett eller flera klagomål. Exempelvis en person som är missnöjd med hälso- eller sjukvårdsåtgärder kan vara missnöjd också med utredningsmyndigheternas förfarande. Ett klagomål kan givetvis också vid justitieombudsmannens kansli delas upp i flera klagomål, men klagomålet kan upprättat på ett sådant sätt att det i praktiken inte kan delas upp utan en särskild process som i onödan drar ut på tiden.

Rådgivningstjänsten i framtiden

Erfarenheterna av rådgivningstjänsten vid justitieombudsmannens kansli har huvudsakligen varit mycket positiva och responsen både från kunderna och från övriga referensgrupper visar att verksamheten anses vara synnerligen viktig. Avsikten är att fortsättningsvis vidare-

utveckla denna serviceform. Framtidsvisionen är en ökad interaktiv växelverkan, inte att för-
glömma den personliga betjäningen. Särskilt uppmuntrande är att kunderna ger respons
och berättar att de fått nyttig information i begriplig form. Vi kommer också i fortsättningen
att försöka leva upp till kundernas förväntningar. Den rådgivande juristen spelar en viktig roll
dels för förverkligandet av kansliets målsättningar och dels för kansliets image. Den yttre
framtoningen har en avgörande betydelse för inställningen till justitieombudsmannainstitu-
tionen och hur den uppfattas. □□□□