

31.3.2010

Dnr 3229/4/08

Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Jussi Pajujoja

Föredragande: Justitieombudsmannasekreterare Minna Verronen

DE SPRÅKLIGA FÄRDIGHETERNA BÖR BEAKTAS DÅ BEHANDLINGEN AV FÖRMÅNSÄREN-
DEN CENTRALISERAS / KIELELLISISTÄ VALMIUKSISTA TULEE HUOLEHTIA, KUN ETUUSA-
SIOIDEN HOITOA KESKITETÄÄN

1

KLAGOMÅLET

Klaganden kritiserar i ett brev Folkpensionsanstaltens (FPA) förfarande i ett ärende som gäller beslut om handikappbidrag för personer över 16 år. Han anser att FPA använder vilseledande språk i sitt beslut eftersom där står "Ert handikappbidraget har granskats per 1.7.2008 tills Er rätt till sjukdagpenning upphörs". FPA berättar inte på vilket sätt handikappbidraget granskats per 1.7.2008 eftersom deras granskande i praktiken lär ska betyda att FPA inte betalar ut något bidrag fr.o.m. 1.7.2008.

Klaganden anser att FPA även borde informera patienten om att han fr.o.m. 1.7.2008 ska ansöka om vårdbidrag i stället för handikappbidrag.

2

UTREDNING

[...]

3

AVGÖRANDE

Enligt min uppfattning borde FPA i sitt beslut 16.7.2008 ha gett Klaganden rådet att ansöka om vårdbidrag för pensionstagare fr.o.m. 1.7.2008.

Jag uppmärksamgör FPA på att den i fortsättningen vid centraliseringen av förmånsbehandlingen bör fästa större vikt vid den språkliga utformningen av besluten.

Jag motiverar mitt avgörande på följande sätt.

3.1

God förvaltning

Enligt utredningen från Tammerfors försäkringsdistrikt framgick det i samband med Klagandens ärende som gällde handikappbidrag att Klaganden 14.3.2008 hade ansökt om invalidpension fr.o.m. 1.7.2008. Enligt försäkringsdistriktets utredning skiljer sig vårdbidraget till en person som får handikappbidrag från vårdbidraget till en person som får pension både i fråga om de faktorer som

påverkar avgörandet och i fråga om det belopp som betalas ut. En omständighet som komplicerade beslutet om Klagandens handikappbidrag var enligt försäkringsdistriktets utredning att man vid FPA:s olika byråer samtidigt behandlade en förmån som utgjorde hinder för detta samt handikappsbidragsärendet och ärendet som gällde rätten till vårdbidrag för pensionstagare.

I sitt beslut 16.7.2008 om handikappbidrag gav FPA inte utförliga anvisningar om det tillvägagångssätt som ska iakttas om en person som ansöker om handikappbidrag får sjukpenning och eventuellt ska beviljas sjukpension. Klaganden hade enligt FPA:s beslut 11.11.2008 ansökt om vårdbidrag först 7.10.2008.

Enligt hälsoavdelningen skulle det med hänsyn till principerna om god förvaltning ha varit rekommendabelt att informera kunden bättre och vidarebefordra ansökan till byrån i Mariehamn med begäran om att hans rätt till vårdbidrag granskas. Detta skulle ha försnabbat behandlingen av ärendet och lett till bättre samverkan med kunden.

Enligt grundlagens 21 § har var och en rätt att på behörigt sätt få sin sak behandlad utan ogrundat dröjsmål. Denna grundlagsfästa rätt till god förvaltning inbegriper enligt serviceprincipen också rådgivning, vilket uttryckligen föreskrivs i förvaltningslagens 8 §. Enligt paragrafens 1 mom. ska myndigheterna inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller utträttandet av ärenden. Om ett ärende inte hör till myndighetens behörighet ska den i mån av möjlighet hänvisa kunden till den behöriga myndigheten (2 mom.).

I motiveringen till regeringens proposition om förvaltningslagen (RP 72/2002 rd, s. 57–58) konstateras bl.a. att rådgivningsskyldigheten gäller frågor som omedelbart ansluter sig till skötseln av ett förvaltningsärende och utträttandet av ärenden och att såväl procedurfrågor som rättsliga och materiella frågor kan förutsätta rådgivning. Inom ramen för laglighetskontrollen har rådgivningsskyldigheten i praktiken traditionellt tolkats så att rådgivning förutsätts också i andra frågor än sådana som direkt har samband med behandlingen av ett ärende.

Enligt min uppfattning borde FPA i sitt beslut 16.7.2008 ha gett Klaganden rådet att ansöka om vårdbidrag för pensionstagare, eftersom FPA när den avgjorde handikappsbidragsärendet kände till att Klaganden 14.3.2008 hade lämnat in en ansökan om sjukpension fr.o.m. 1.7.2008 och att han kunde få sjukdagpenning endast till 30.6.2008. Av utredningen i ärendet kan det slutsatsen dras att Klagandens ansökan om vårdbidrag för pensionstagare i onödan fördröjts på grund av det inträffade.

3.2

Ordval

Enligt utredningen från FPA:s byrå i Tammerfors har behandlingen av handikappsbidragsärenden för personer över 16 år inom Sydvästra Finlands försäkringskrets centraliserats till Tammerfors. Enligt FPA:s hälsoavdelnings yttrande var ordvalet i beslutet 16.7.2008 inte helt lyckat. Otydligt förblir i synnerhet innehållet i meningen "Ert handikappbidrag har granskats per 1.7.2008 tills Er rätt till sjukpenning upphörs". Enligt hälsoavdelningens åsikt borde beslutet ha varit tydligare till sitt innehåll och det borde ha framgått att bidraget beviljats fram till 30.6.2008. Det felaktiga ordvalet beror antagligen på att den person som behandlade ärendet inte har svenska som modersmål samt på de fraser som automatiskt genereras i besluten.

I yttrandet framförs antagandet att felet i ordvalet beror på att den person som behandlade ärendet inte har svenska som modersmål. Med anledning av det inträffade uppmärksamgör jag FPA på att det vid centraliseringen av förmånsbehandlingen är skäl att beakta byråernas språkliga färdigheter att utforma besluten så att felaktiga ordval kan undvikas.

4

ÅTGÄRDER

Jag delger Tammerfors försäkringsdistrikt min uppfattning som framgår i punkt 3.1 och FPA mitt ställningstagande som framgår i punkt 3.2 om vikten av att beakta de språkliga färdigheterna då behandlingen av förmånsärenden centraliseras. I dessa syften sänder jag försäkringsdistriktet och FPA en kopia av mitt beslut. En kopia av beslutet sänder jag också till FPA:s hälsoavdelning för kännedom.