

18.2.2013

Dnr 467/4/12

**Beslutsfattare: Petri Jääskeläinen**

**Föredragande: Äldre justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja**

## **EN JURISTPRAKTIKANT BEHANDLADE KLAGOMÅLET FELAKTIGT**

### 1 KLAGOMÅLET

Klaganden ber i sitt brev daterat 2 februari 2012 om utredning av Kommunikationsverkets förfarande i ett ärende som gäller tolkning av språklagen. Klaganden berättar att hon fått ett skriftligt svar från Itella Posten Ab vars språkbruk hon inte hade begripit. Svarets (7.9.2011) innehåll var följande:

*"Bästa kund*

*Tack vare feedback från kunder angående sena 1. lk bokstäver. Vi beklagar att brevet inte når sin destination i tid.*

*Tyvärr 1 klass brev är inte att övervaka järjästelmäa som kan verifiera skicka och ta emot.*

*De samhällsomfattande tjänsterna omfattar inrikes brevfrösendelser som har kvar av samhällsomfattande tjänster för överföring och inlämnande av nästa arbetsdag ska delas och betalas för en giltig betalning, måste delas så att den sänds på minst 80 procent inkommit senast det datum på nästa arbetsdag.*

*Vårt mål är att bedriva högkvalitativ utskick från avsändaren till mottagaren. Vi hoppas att vi i framtiden kommer att kunna ge dig bättre.*

*Med vänliga hälsningar*

---

*kundrespons*

*Helsingfors Postal Center"*

Kommunikationsverket har i sitt brev till klaganden (28.10.2011, nr 1589/9211/2011) ansett att Itella Posten Ab inte vägrat ge klaganden service på svenska eftersom hon erhållit svar på svenska. Därför ansåg Kommunikationsverket att Itella Posten Ab hade uppfyllt sina skyldigheter att följa språklagen.

Justitieministeriet har för sin del i sitt svar till klaganden (8.12.2011, dnr 354/911/2011) konstaterat, att ministeriet inte är ense med Kommunikationsverket om att Itella har uppfyllt sin skyldighet att ge service på svenska, eftersom texten i brevet från Itella är språkligt obegriplig.

### 2 UTREDNING

Med anledning av klagomålet har utredning och yttrande begärts från Kommunikationsverket och Itella Posten Ab.

A, som jobbade som juristpraktikant och hade besvarat klagandens brev, är inte längre anställd vid Kommunikationsverket. Kommunikationsverket informerade A per telefon 27.2.2012 om min begäran om utredning. Såsom överrenskommit per telefon skickades 28.2.2012 e-post till A, innehållande den skriftliga begäran om utredning och brevet som gällde hörande av part, jämte bilagor. A bekräftade att han hade tagit emot brevet. A har inte till Kommunikationsverket avgett någon utredning i ärendet.

En inspektör vid justitieombudsmannens kansli har 1.6.2012 telefonledes hört A. Han har även beretts tillfälle att ge en skriftlig utredning på grund av klagomålet och Kommunikationsverkets utredning men han har inte använt denna möjlighet.

### 3

## AVGÖRANDE

### 3.1 Kommunikationsverkets och dess juristpraktikants förfarande

#### 3.1.1 Utredningens centrala innehåll

Kommunikationsverket konstaterar bl.a. följande.

#### *Behandlingen av klagomålet vid Kommunikationsverket*

Klagomålet behandlades av A som var anställd som juristpraktikant för viss tid mellan 15.8.2011 och 14.2.2012.

A:s svar till klaganden innehåller Kommunikationsverkets ställningstagande. Kommunikationsverkets svar angående riktlinjer och ställningstaganden föredras alltid och svar sänds till kunden med underskrifter av två personer. A hade i detta fall dock skickat svaret endast i eget namn. A hade inte gått igenom klagomålet med sin chef eller visat svaret för chefen eller enhetens fastanställda jurister, förrän svaret skickades. A diskuterade dock kort om ärendet med en erfaren jurist i postärenden. Under diskussionen frågade A generellt om Itellas skyldighet att ge service på svenska samt om förhållandet mellan postlagen och språklagen. A fick råd om bestämmelserna i postlagen och språklagen samt även om tillsynsmyndigheterna. Under diskussionen framgick inte att Itellas svar till kunden, som hade anfört klagomålet, inte var begripligt. A visade inte heller svaret som klagomålet gällde.

Justitieministeriets utlåtande om att iaktta språklagen kom till Kommunikationsverkets registratörskontor 16.12.2012. Eftersom justitieministeriets utlåtande hade referens till Kommunikationsverkets diarienummer, blev utlåtandet diariefört på samma nummer. Kommunikationsverkets elektroniska ärendehanteringssystem skickar ett meddelande om inkomna dokument endast till ärendets handläggare. I detta fall blev det elektroniska meddelandet om justitieministeriets utlåtande skickat till A som var handläggare i ärendet. Han informerade dock inte sin chef eller enhetens övriga medarbetare om utlåtandet. Av logguppgifterna för det elektroniska ärendehanteringssystemet framgår dock att A hade öppnat dokumentet samma dag som dokumentet kom in. Av logguppgifterna framgår även att ingen annan har öppnat dokumentet förrän ämbetsverket fick begäran av riksdagens justitieombudsman om utredning. Eftersom

klagomålet var antecknat som slutfört i diariet kom det inte heller fram när A:s oavgjorda ärenden gicks igenom då han slutade på ämbetsverket.

Utöver A var alltså ingen annan på Kommunikationsverket medveten om det ställningstagande som ingick i svaret till klagandens klagomål, eller om justitieministeriets utlåtande i ärendet, förrän riksdagens justitieombudsmans begäran om utredning kom.

*Rådgivande juristers befattningsbeskrivning, utbildning och anvisningar för arbetet, kontroll av arbetet samt allmänna anvisningar om behandling av klagomål*

Befattningsbeskrivning för praktikanter som jobbar som rådgivande jurister består centralt av att ge råd till konsumenter. Juristpraktikanter ger råd främst per telefon och e-post, men vid behov även per brev. Juristpraktikanterna svarar med eget namn endast när de ger allmän information om innehållet i de lagar och föreskrifter som Kommunikationsverket övervakar, informerar om Kommunikationsverkets tidigare ställningstaganden, tolkningspraxis, avgöranden eller anvisningar vid tillämpningen av dessa lagar, eller när de vägleder konsumenterna att kontakta andra myndigheter eller instanser. I svaren utnyttjas ofta modellsvar. I nya situationer ger erfarna sakkunniga eller enhetschefer instruktioner om hur man svarar och vid behov överförs ärendet till en fast anställd sakkunnig för behandling.

Kommunikationsverkets egentliga ställningstaganden i klagomål föredras för dem som enligt arbetsordningen kan avgöra ärendet.

Juristpraktikanterna hjälper övriga sakkunniga i enheten i olika projekt samt vid beredning av beslut. De bereder även själv beslut under handledning av erfarna sakkunniga. Till juristpraktikanter väljs jurisstuderande som är i slutskedet av sina studier. Av praktikanterna krävs kunskap i svenska. I praktiken har de valda praktikanterna bestyrkta kunskaperna i svenska genom att ha avlagt en språkexamen som krävs av tjänstemän. Även A hade avlagt denna examen.

Rådgivande juristpraktikanter deltar i en intensiv utbildning och introduktion som pågår en vecka förrän de börjar arbetet. I utbildningen behandlas de centrala områden och informationskällor som är viktiga för rådgivningen. Praktikanterna blir även insatta i Kommunikationsverkets centrala arbetssätt och anvisningar samt i dess datasystem och diarieföring. Under utbildningen bekantar sig juristpraktikanterna även med de bästa sakkunniga inom de olika ämnesområdena och uppmuntras att från första början rådfråga dem för information och vägledning. Det betonas redan vid intervjun att man vid rådgivningen inte behöver ha färdiga svar på alla frågor, utan det är viktigt att anlita ämbetsverkets fast anställda sakkunniga och chefer ifall man är osäker.

Rådgivande juristpraktikanter arbetar i två olika enheter. Deras arbete följs med varje vecka bl.a. vid rådgivningstjänstens möten samt vid enheternas vecko- och månadsmöten.

Processen för behandling av klagomål, på resultatområdet för kommunikationsmarknad och –tjänster, har definierats i en processbeskrivning. Dessutom finns skriftliga anvisningar om hur klagomål behandlas. Enligt anvisningarna har undertecknarna definierats i resultatområdets arbetsordning enligt ärende. Handläggaren av ett ärende föredrar normalt beslutet för enhetens chef. Enhetschefen och handläggaren undertecknar beslutet. Enhetens jurist granskar vid behov beslutet före föredragningen. Av beslutet görs även ett exemplar som förvaras i Kommunikationsverkets arkiv.

### *Kommunikationsverkets lednings yttrande i ärendet*

Det har enligt Kommunikationsverkets ledning skett uppenbara fel i behandlingen av klagandens klagomål. Itella Posten Ab:s svar till klaganden har inte varit begriplig svenska. Man borde ha upptäckt brister, som gäller iakttagandet av språklagen, då man läste brevet.

Svaret till klagomålet innehöll Kommunikationsverkets ställningstagande om iakttagandet av språklagen. Ställningstagandet har gjorts utan föredragning och det har skickats endast med en underskrift. Det strider mot bestämmelser om Kommunikationsverket, arbetsordningar som utfärdats med stöd av dem och ämbetsverkets interna anvisningar. En rådgivande juristpraktikant har inte med stöd av bestämmelserna om Kommunikationsverket eller Kommunikationsverkets arbetsordning rätt att avgöra ett ärende som hör till Kommunikationsverket. Vid behandlingen av ärendet hade man underlåtit att iakta de anvisningar som gäller behandling av klagomål.

Enhetens chef eller andra på Kommunikationsverket blev inte heller informerade om justitieministeriets utlåtande i ärendet. Därför kunde Kommunikationsverket inte vidta de åtgärder som utlåtandet förutsätter och rätta till de fel som gjordes vid behandlingen av ärendet. Om utlåtandet hade kommit till ämbetsverkets kännedom, skulle ämbetsverket vidtagit omedelbara åtgärder och informerat klaganden om en ny behandling.

A:s tjänsteförhållande upphörde innan Kommunikationsverkets ledning fick vetskap om felen i behandlingen av klagandens klagomål. Därför kan Kommunikationsverkets ledning med anledning av felen inte bedöma behovet att vidta disciplinära åtgärder enligt statstjänstemannalagen mot A.

Kommunikationsverkets uppfattning är att juristpraktikanterna har fått tillräcklig utbildning och vägledning samt tillräckliga anvisningar. Det finns även tillräckligt med anvisningar för behandling av klagomål.

#### 3.1.2 Bedömning

##### *A:s förfarande*

Enligt postlagens 20 § ska tillhandahållare av samhällsomfattande tjänster eller sådana företag som med stöd av avtal som ingåtts med en tillhandahållare av samhällsomfattande tjänster tillhandahåller kunderna dess tjänster i sin verksamhet ge service på finska och svenska med iakttagande av vad som föreskrivs i språklagen. Kommunikationsverket har – så som nedan framgår av avsnitt 3.2 – redan tagit ställning till tillämpningen av den ovan nämnda bestämmelsen och ansett att Itella Posten Ab inte hade uppfyllt sin skyldighet att ge service på svenska till klaganden.

Det är helt entydigt att Itella Posten Ab:s svar till klaganden var innehållsmässigt obegripligt även om man i sig hade strävat efter att använda svenska. Vid Kommunikationsverket borde ärendets handläggare genast ha upptäckt språkliga brister då han eller hon läste Itella Posten Ab:s brev.

Min slutsats är att det har skett uppenbara fel i behandlingen av klagandens klagomål. För det första hade ärendets handläggare A inte följt de regler och anvisningar som gäller behandling-

en av ärenden vid Kommunikationsverket. För det andra hade A:s svar till klaganden även innehållsmässigt varit felaktigt då han hade ansett att klaganden hade fått vederbörlig betjäning på svenska. Mina åtgärder framgår nedan av avsnitt 4.

#### *Kommunikationsverkets förfarande*

På grund av Kommunikationsverkets utredning anser jag att juristpraktikanterna har fått tillräcklig utbildning och vägledning samt tillräckliga anvisningar angående deras uppgifter och befogenheter.

Jag har ingen anledning att ifrågasätta Kommunikationsverkets konstaterande om det att verket skulle ha vidtagit åtgärder för att rätta till de fel som gjordes vid behandlingen av ärendet och informerat klaganden om ny behandling ifall verket hade varit medveten om bristerna.

På grund av ovanstående, och eftersom Kommunikationsverket redan har behandlat ärendet på nytt (se nedan 3.2), anser jag att för Kommunikationsverkets vidkommande förutsätter klagomålet inga åtgärder från min sida.

#### 3.2 Itella Posten Ab:s förfarande

Av Kommunikationsverkets utredning framgår att Kommunikationsverket den 12 april 2012 fattat ett beslut om tillämpningen av 20 § i postlagen. I sitt beslut anser Kommunikationsverket att Itella Posten Ab inte uppfyllde sin skyldighet att ge service på svenska till klaganden. Kommunikationsverket har även ålagt Itella Posten Ab att rätta sitt fel genom att ändra sina anvisningar om hur man svarar till kunderna. Med ändringen måste Itella Posten Ab försäkra att språkliga rättigheter säkerställs i enlighet med vad som föreskrivs i språklagen. Kommunikationsverket har även fastställt en tidsfrist för ändringsarbetet.

På grund av ovanstående anser jag att för Itella Posten Ab:s vidkommande förutsätter ärendet inga ytterligare åtgärder från min sida.

#### 4 ÅTGÄRDER

Jag meddelar A min uppfattning om hans felaktiga förfarande på det sätt som framgår ovan av avsnitt 3.2. I detta syfte sänder jag honom en kopia av mitt beslut.

För Kommunikationsverkets och Itella Posten Ab:s vidkommande förutsätter ärendet inga andra åtgärder från min sida än att jag sänder dem en kopia av beslutet för kännedom.

Bilagorna till brevet returneras.