



ÄRENDE TE-byråns förfarande

KLAGOMÅLET

Klaganden har tillställt justitiekanslersämbetet ett 4.10.2018 daterat klagomål som gäller TE-byråns förfarande. Klaganden har kritiserat tre arbetskraftspolitiska utlåtanden 28.5.2018, 8.6.2018 och 30.7.2018. Enligt klaganden hade TE-byrån gjort utlåtandena enbart baserade på en anställds felaktiga anteckningar av ett telefonsamtal utan att TE-byrån hade utrett ärendet.

UTREDNING

NTM-centralen har 27.3.2019 lämnat ett utlåtande i ärendet och TE-byrån har 28.2.2019 lämnat en utredning med bilagor.

Enligt uppgifterna om klaganden i URA-systemet och TE-byråns utredning 28.2.2019 hade klaganden inlett sin arbetsökning vid TE-byrån 19.8.2015. TE-byrån hade ringt till klaganden 23.3.2018 för att utreda hennes servicebehov. Under telefonsamtalet hade klaganden berättat att det i familjen finns ett företag där hon hjälper till med kontorsarbete (fakturerings, bank med mera) och hon har gjort det i flera år utan lön. Klaganden hade också berättat att hon stöder maken med hans företagsverksamhet på alla sätt bland annat genom att hon sköter all markservice. På basis av klagandens berättelse hade TE-byrån 23.3.2018 skickat en begäran om redogörelse till klaganden gällande hennes familjs företagsverksamhet i A.

Klaganden hade svarat på redogörelsen 26.3.2018 och 2.5.2018 hade hon blivit hörd och fått en begäran om tilläggsutredning gällande hennes familjs företagsverksamhet. Klaganden hade svarat på tilläggsutredningen 7.5.2018. TE-byrån hade 28.5.2018 gett klaganden arbetskraftspolitiska utlåtandet OY2 enligt vilket klaganden inte har rätt till arbetslöshetsförmåner. Detta eftersom hon är sysselsatt på heltid som företagare fr.o.m. 1.9.2015. Motiveringen är att *"sökanden är företagare vid hennes sambos företag A. Sökanden har arbetat vid företaget. Sökanden har 23.3.2018 i telefonsamtalet med TE-byrån berättat att*

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

hon har arbetat vid företaget i flera år. Sökanden berättar i sin redogörelse att hon inte har arbetat vid sin sambos företag efter att ha blivit arbetslös. Sökanden har inte redogjort när hon har arbetat vid företaget eller för hur många timmar per vecka eller månad. Sökandens företagsverksamhet kan inte på basis av arbetshistorian betraktas som bisyssla. Sökanden har också varit företagare vid Oy B ltd från 1.9.2015 till 25.9.2015. Utlåtandena M1/26.9.2015 och F1/26.9.2015 upphävs. Ifall sökanden redogör för all den information som begärts, kan ärendet behandlas åter.”

Klaganden hade begärt om återbehandling av det 28.5.2018 utfärdade utlåtandet OY2. Återbehandlingen hade inte resulterat i ett nytt arbetskraftspolitiskt utlåtande. Utlåtandena OY2 hade utfärdats 8.6.2018 och 30.7.2018 på nytt med motiveringen att klaganden hade givit motstridig information om sin sysselsättning vid företaget. Klaganden hade anfört besvär över arbetslöshetskassans och FPAs beslut som grundar sig på det arbetskraftspolitiska utlåtandet OY2.

Enligt NTM-centralens utlåtande förutsätter lagen om utkomstskydd för arbetslösa att TE-byrån utreder klagandens omständigheter och hur de påverkar hennes rätt att få arbetslöshetsförmån. När klaganden 23.3.2018 hade berättat till TE-byrån om familjens företagsverksamhet, måste TE-byrån utan dröjsmål utreda och avgöra, om klaganden eventuellt är företagare i huvudsyssla - såsom avses i 1 kap 6 § i lagen om utkomstskydd för arbetslösa - och om klagandens företagsverksamhet har upphört. Enligt TE-byråernas sedvanliga praxis anser man i en problemsituation att den information man först har fått av arbetssökanden är den mest trovärdiga informationen, eftersom man då anser att arbetssökanden inte ännu har information om hur de saker han/hon framlägger, påverkar hans/hennes möjligheter att få arbetslöshetsförmåner. Bedömning i ärendet görs på basis av en helhetsbedömning med beaktande av alla utredningar som erhållits. Om man anser att klaganden blir sysselsatt av företagsverksamheten, bör TE-byrån också bedöma om hennes sysselsättning i företagsverksamheten är på heltid eller deltid.

På basis av den utredning som klaganden hade tillställt TE-byrån hade det 28.5.2018 getts ett negativt arbetskraftspolitiskt utlåtande OY2 och utlåtandet hade inte ändrats fast ärendet hade behandlats på nytt genom utlåtanden daterade 8.6.2018 och 30.7.2018. NTM-centralen anser på basis av de uppgifter som finns tillgängliga i ärendet samt med hänvisning till bestämmelserna i lagen om utkomstskydd för arbetslösa och till anvisningarna som getts på basis av den, att TE-byrån hade avgjort klagandens ärende inom ramen för sin prövningsrätt och handlat enligt lagstiftning och anvisningar som getts med stöd av den. TE-byrån borde dock omedelbart, genast därefter att klaganden hade svarat på redogörelsen 26.3.2018, börjat behandla klagandens utkomstskyddsärende. Klaganden hade blivit hörd och fått en begäran om tilläggsutredning gällande hennes familjs företagsverksamhet 2.5.2018. Klaganden hade beretts tillfälle att ge en utredning i ärendet, dvs. klaganden hade blivit hörd. De arbetskraftspolitiska utlåtandena som hade getts till klaganden hade motiverats på ett korrekt sätt och på begäran av klaganden hade ärendet utan dröjsmål behandlats på nytt. Utlåtandena hade getts inom ramen för tidsfristen för givande av utlåtande enligt 1 § i arbets- och näringsministeriets förordning om givande av arbetskraftspolitiskt utlåtande och om uppgifter som ska antecknas i utlåtandet (1556/2016).

BESVÄRSNÄMNDEN FÖR SOCIAL TRYGGHET 17.4.2019

Till justitiekanslersämbetet har rekviderats kopior av tre beslut som besvärsnämnden för social trygghet har givit 17.4.2019.

Folkpensionsanstalten hade i sin ansökan som inkommit till besvärsnämnden 31.8.2018 anhållit om undanröjande av det 16.11.2017 givna beslutet. Folkpensionsanstalten hade genom beslutet beviljat klaganden arbetsmarknadsstöd från och med 29.9.2017. Som grund för sin ansökan hade Folkpensionsanstalten framfört att det sedermera visat sig att enligt arbets- och näringsbyråns utlåtande är kunden sysselsatt på heltid som företagare. Beslutet ska därför rättas så att man skulle förkasta arbetsmarknadsstöd från och med 29.9.2017. Besvärsnämnden avtog ansökan om undanröjande 17.4.2019. Enligt besvärsnämndens beslut förutsätter undanröjande av ett lagkraftvunnet beslut och återförvisande av ett ärende till ny behandling att beslutet grundar sig på en felaktig eller bristfällig utredning eller uppenbart står i strid med lag. Besvärsnämnden ansåg inte att Folkpensionsanstalten visat att det skulle finnas förutsättningar för att undanröja det ovannämnda beslutet.

Klaganden hade anfört besvär över SYT-kassans (arbetslöshetskassans) beslut 17.7.2018. Arbetslöshetskassan hade avslagit klagandens inkomstrelaterade dagpenning från och med 26.9.2015, eftersom hon sysselsätter sig på heltid som företagare. Arbetslöshetskassan hade också beslutat att återkräva hela den förmån som utan grund hade betalats till klaganden under tiden 5.10.2015 – 28.9.2017.

Klaganden hade också anfört besvär över Folkpensionsanstaltens beslut 31.8.2018. Folkpensionsanstalten hade avslagit klagandens arbetsmarknadsstöd från och med 30.3.2018, eftersom hon enligt arbets- och näringslivsbyrån sysselsätter sig på heltid som företagare från och med 29.9.2017.

Besvärsnämnden för social trygghet har 17.4.2019 avgjort ärendena. Enligt avgörandena upphävde besvärsnämnden för social trygghet arbetslöshetskassans beslut och beslutade att inkomstrelaterad dagpenning ska betalas till klaganden från och med 26.9.2015, ifall hon i övrigt uppfyller förutsättningarna för detta. Besvärsnämnden för social trygghet upphävde också Folkpensionsanstaltens beslut och beslutade att arbetsmarknadsstöd ska betalas till klaganden från och med 30.3.2018, ifall hon i övrigt uppfyller förutsättningarna för detta.

Besvärsnämnden för social trygghet konstaterade att en person inte har rätt till arbetslöshetsförmåner för den tid som han eller hon är sysselsatt på heltid som företagare eller på motsvarande sätt i eget arbete. Som företagare betraktas också en delägare i ett företag. Vid tillämpningen av lagen om utkomstskydd för arbetslösa betraktas som delägare den som arbetar i ett aktiebolag där han eller hon själv eller hans eller hennes familjemedlemmar ensamma eller tillsammans med honom eller henne har minst hälften av aktiekapitalet eller av det röstetal som aktierna medför eller annars motsvarande bestämmanderätt i bolaget.

Enligt avgörandena hade klagandens inkomstrelaterade dagpenning och arbetsmarknadsstöd avslagits med motivering att hon skulle sysselsätta sig som företagare i sin sambos företag. Som grund för detta hade arbets- och näringslivsbyrån hänvisat till anteckningar från ett telefonsamtal 23.3.2018 samt ett utlåtande från 1.3.2019 av den person som ringde upp klaganden. Klaganden hade genom hela processen berättat att hon inte hade sysselsatt sig i företagsverksamheten och att det hon hade hjälpt till med var att föra brev till posten. Besvärsnämnden ansåg att klagandens berättelse var trovärdig och att hon inte på basen av det

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

som framförts i ärendet kan anses ha sysselsatt sig som företagare i sambandsföretagsverksamhet.

BEMÖTANDE

Klaganden har 25.6.2019 gett ett bemötande till utlåtandet och utredningen.

AVGÖRANDE

Tillämpliga bestämmelser

Enligt 1 kap. 4 § 3 mom. (1554/2015) i lagen om utkomstskydd för arbetslösa (1290/2002) ger arbets- och näringsbyrån eller arbets- och näringsförvaltningens kundservicecenter för Folkpensionsanstalten och arbetslöshetskassorna bindande utlåtanden enligt 11 kap. 4 § om de arbetskraftspolitiska förutsättningarna för erhållande av arbetslöshetsförmåner. Enligt 11 kap. 4 § 1 mom. (1457/2016) 1 punkten ger arbets- och näringsbyrån ett ovan nämnt utlåtande om de allmänna arbetskraftspolitiska förutsättningar för att få förmåner som anges i 2 kap., när detta behövs.

På arbets- och näringsbyråns verksamhet tillämpas förvaltningslagen (434/2003) där det föreskrivs både om grunderna för god förvaltning och om förfarandet i förvaltningsärenden. Enligt bestämmelserna om rättsprinciperna inom förvaltningen som ingår i 6 § i förvaltningslagen ska myndigheterna bemöta dem som utträttar ärenden hos förvaltningen jämlikt och använda sina befogenheter enbart för syften som är godtagbara enligt lag. Myndigheternas åtgärder ska vara opartiska och stå i rätt proportion till sitt syfte. Åtgärderna ska skydda förväntningar som är berättigade enligt rättsordningen.

Enligt 7 § i förvaltningslagen ska möjligheterna att utträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat. Enligt 8 § i förvaltningslagen 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.

Enligt 23 § i förvaltningslagen ska ett ärende behandlas utan ogrundat dröjsmål och enligt 31 § 1 mom. ska en myndighet se till att ett ärende utreds tillräckligt och på behörigt sätt. Myndigheten ska i detta syfte skaffa den information och den utredning som behövs för att ärendet ska kunna avgöras. Enligt 31 § 2 mom. ska en part lägga fram utredning om grunderna för sina yrkanden. Parten ska också i övrigt medverka till utredningen av ett ärende som han eller hon har inlett.

Enligt 32 § i förvaltningslagen ska det i en begäran om utlåtande eller annan utredning specificeras beträffande vilka särskilda omständigheter utredning ska läggas fram.

Enligt 34 § 1 mom. i förvaltningslagen ska en part innan ett ärende avgörs ges tillfälle att framföra sin åsikt om ärendet och avge sin förklaring med anledning av sådana yrkanden och sådan utredning som kan inverka på hur ärendet kommer att avgöras.

Bedömning

Att ge arbetskraftspolitiska utlåtanden hör till arbets- och näringsbyråns lagstadgade uppgifter. Därför har jag inte anledning att ur laglighetsövervakningens perspektiv kritisera byrån för att den på basis av ett telefonsamtal med klaganden började utreda klagandens rätt till arbetslöshetsförmåner och gav ett arbetskraftspolitiskt utlåtande.

Utredning av ärendet

I klagandens ärende och givandet av ett arbetskraftspolitiskt utlåtande var det fråga om ett förvaltningsärende som arbets- och näringsbyrån tagit upp för behandling och utredning på basis av ett telefonsamtal mellan tjänstemannen och klaganden.

Enligt regeringens proposition med förslag till förvaltningslag (RP 72/2002 rd) avses med utredning bland annat bedömning av fakta. Myndighetens skyldighet att se till att ärendet utreds på ett behörigt sätt framhäver kravet på omsorgsfullhet vid inhämtning av utredning. Ärendet avgörs på basis av den utredning som fåtts om det. Med utredning avses också tillräcklig förtrogenhet med de fakta som lagts fram i ärendet. Tillräcklig utredning och en korrekt tolkning av informationen är väsentliga förutsättningar för att ärendet ska kunna avgöras och motiveras korrekt.

Vid behandlingen av förvaltningsärenden ska myndigheten sträva efter att de avgöranden som den fattar är lagenliga och till sitt innehåll riktiga. Detta förutsätter bland annat att myndigheten har tillgång till tillräckliga och korrekta uppgifter om de omständigheter som inverkar på avgörandet. Därför har myndigheten en allmän skyldighet att se till att ärendet utreds (officialprincipen), även om parten är skyldig att medverka till utredningen av ärendet. Beroende på situationen och grunderna för fördelningen av ansvaret för utredning, kan utredningsansvaret ligga även hos parten.

I rättslitteraturen har det konstaterats att den grundläggande utgångspunkten för bestämmandet av utredningsskyldigheten är att det praktiska ansvaret för att inhämta och lägga fram utredning ligger hos den vars intressen eller fördel ärendet som inlets avser att tillgodose. En myndighet inleder vanligen ett ärende för att tillgodose ett allmänt eller offentligt intresse. Ett sådant ärende gäller i allmänhet påförande av en skyldighet, en begränsning eller ett förbud för en enskild part, en enskild person eller ett enskilt företag. För att avgöra ett sådant ärende är myndigheten enligt förvaltningslagen skyldig att inhämta den utredning som behövs. I begäran om utredning ska myndigheten specificera beträffande vilka särskilda omständigheter utredning ska läggas fram. (Olli Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 2016, s. 228 och 247)

Klaganden hade 26.3.2018 svarat på den första begäran om utredning och berättat att hennes sambo är den enda arbetstagaren i sambons företag. Enligt klagandens utredning kan hon inte hjälpa sin sambo i företagsverksamheten, eftersom hon inte kan bygga hus och inte heller sköta hans bokföring, eftersom den sköts av en räkenskapsbyrå. Klaganden hade 2.5.2018 fått en begäran om tilläggsutredning och samtidigt hade hon hörts om det eventuellt felaktiga arbetskraftspolitiska utlåtandet av 26.9.2015.

I begäran om hörande konstaterades att klaganden i ett telefonsamtal med en tjänsteman vid arbets- och näringsbyrån hade berättat att hon hjälpt sin sambo i hans företagsverksamhet i flera år. Enligt begäran om hörande hade klaganden inte utrett sin företagsverksamhet på

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

blanketten såsom begärts och givit motstridig information om sin sysselsättning vid företaget. I begäran om tilläggsutredning hade klaganden ombetts utreda familjens företagsverksamhet genom att fylla i en blankett. Klaganden hade svarat på begäran om hörande och tilläggsutredning 7.5.2018 genom att konstatera att hon aldrig har arbetat vid företaget A eller i något annat företag sedan hon blev arbetslös. Hon hade också lämnat in en ifylld blankett med utredning för företagsverksamheten.

Därefter hade klaganden fått det ovan nämnda arbetskraftspolitiska utlåtandet daterat 28.5.2018. Klaganden hade begärt omprövning av ärendet och konstaterat att utlåtandet grundade sig på ett fullständigt missförstånd mellan henne och den tjänsteman hon talat med. Klaganden hade redan under telefonsamtalet insett att tjänstemannen hade missförstått henne och inte lyssnat på henne. Hon hade aldrig sagt att hon skulle ha arbetat vid A. Som bilaga hade klaganden lämnat in ett intyg från företagets bokförare, enligt vilket klaganden varken har eller har haft ett anställningsförhållande med A Oy, inte har fått någon lön från bolaget eller är delägare eller styrelsemedlem i bolaget. Klaganden hade fått ett utlåtande daterat 8.6.2018. Enligt utlåtandet kunde det på basis av det framlagda intyget inte anses att klaganden inte hade varit sysselsatt i företaget utan att stå i anställningsförhållande. Enligt utlåtandet hade klaganden tidigare berättat att hon i flera år hade hjälpt till med kontorsarbete i företaget. Klaganden hade givit motstridig information om sin sysselsättning vid företaget.

Klaganden hade i juli 2018 kontaktat arbets- och näringsbyrån och begärt att ärendet skulle behandlas på nytt. Hon hade bland annat redogjort för att hon inte hade sagt att hon hade arbetat vid sin sambos företag, utan berättat att hon i åratal hade fört företagets bokföringsmaterial till posten. Klaganden hade fått ett arbetskraftspolitiskt utlåtande daterat den 30.7.2018 där det konstaterades att sökanden enligt anteckningarna i arbets- och näringsbyråns informationssystem hade berättat att hon i flera år hjälpt sin sambo med kontorsarbete, såsom fakturering och bankärenden. Sökanden hade inte på begäran utrett hur många timmar denna verksamhet sysselsätter henne. Sökanden hade inte genom samtidigt aktivt heltidsarbete eller heltidsstudier visat att företagsverksamheten är en bisyssla. Den sökandes företagsverksamhet hade inte upphört på det sätt som avses i lagen om utkomstskydd för arbetslösa, eftersom företaget fortsätter med verksamheten.

Enligt 31 § 1 mom. i förvaltningslagen ska det ses till att ett ärende utreds tillräckligt och på behörigt sätt genom att skaffa den information och den utredning som behövs för att ärendet ska kunna avgöras. På basis av den inkomna utredningen konstaterar jag att den klagandes ärende inte har utretts tillräckligt och på behörigt sätt vid arbets- och näringsbyrån, eftersom arbets- och näringsbyråns uppfattning om den klagandes sysselsättning i sin sambos företagsverksamhet baserade sig enbart på en enskild tjänstemans telefonsamtal med klaganden och tjänstemannens anteckningar om detta. Klaganden hade enligt vad som anförs ovan i sina utredningar bestridit tjänstemannens redogörelse för telefonsamtalet och berättat vad hon hade sagt i telefonsamtalet och redogjort för sin sambos företagsverksamhet. Klaganden hade påpekat att det hade skett ett missförstånd i telefonsamtalet och att anteckningarna om vad hon sagt under samtalet var felaktiga.

Enligt min uppfattning borde de utredningar som klaganden lämnat ha gett arbets- och näringsbyrån anledning att mer ingående bedöma och tolka det som framförts i ärendet och dess fakta, och inte enbart grunda sin uppfattning på den slutsats som en enskild tjänsteman dragit av telefonsamtalet, som enligt klaganden baserade sig på ett missförstånd. Det har varit fråga om en situation där klagandens ord står mot tjänstemannens ord, och i en sådan situation

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

kan man inte utgå från att myndighetens ståndpunkt är riktig, i synnerhet då det inte har lagts fram någon annan grund till stöd för den.

Principen om skydd för berättigade förväntningar

I klagandens ärende är det fråga om upphävande av ett arbetskraftspolitiskt utlåtande som getts nästan tre år tidigare och att klaganden retroaktivt betraktades som företagare på heltid från det att hon hade registrerat sig som arbetssökande och fått ett arbetskraftspolitiskt utlåtande om att hinder inte föreligger. Enligt min åsikt borde man därför vid utredningen av ärendet och vid bedömningen av den utredning som fåtts om ärendet ha beaktat principen om skydd för berättigade förväntningar inom förvaltningen. Principen om skydd för berättigade förväntningar, som skrivits in i sista meningen i 6 § i förvaltningslagen, har etablerats som en allmän och självständig rättsprincip inom förvaltningen.

När det gäller förvaltningens verksamhet betyder principen om skydd för berättigade förväntningar bl.a. att en enskild person ska ha rätt att lita på myndigheternas verksamhet då det finns motiverade förutsättningar för detta. Detta betyder till exempel att myndighetens verksamhet inte plötsligt eller åtminstone inte retroaktivt får ändras till den del det påverkar en enskilds rätt eller fördel på ett begränsande eller annars negativt sätt. Skyddet för berättigade förväntningar gäller bl.a. sådana situationer där det för den enskilde, innan myndigheten vidtar nya åtgärder, har uppstått berättigade förväntningar. Dessa förväntningar kan grunda sig på ett positivt myndighetsbeslut, som gäller till exempel ekonomiskt stöd eller en förmån. De berättigade förväntningarna kan också grunda sig på att de är lagenliga eller att parten har agerat i god tro. Principen om skydd för berättigade förväntningar gäller i allmänhet verksamheten av och den rättsliga ställningen för en person som agerat i god tro. Myndigheten kan inte ingripa i en enskilds rättsliga ställning plötsligt eller retroaktivt. En enskild person kan därmed lita på att myndigheten i hans eller hennes fall iakttar sin ursprungliga tolknings- och tillämpningspraxis, om inte förhållandena har förändrats väsentligt eller denna praxis har visat sig vara klart lagstridig. (Oikeuden perusteokset: Hallinto-oikeus. Helsingfors 2018, s. 169-175).

Klaganden hade på basis av det arbetskraftspolitiska utlåtandet haft rätt till arbetslöshetsförmåner fr.o.m. september 2015. Den klagandes rätt till arbetslöshetsförmåner borde ha utretts redan då. Av handlingarna framgår att man i september 2015 bland annat hade utrett den klagandes företagsverksamhet och dess upphörande, och att klagandens sambos företag hade varit verksamt vid den tidpunkten. Klaganden hade således fått berättigade förväntningar på att hon hade rätt till arbetslöshetsförmåner och att ärendet hade utretts.

Svar på förfrågan och behandling av ärendet utan dröjsmål

Klaganden har kritiserat det faktum att handläggaren inte hade ringt upp henne trots hennes kontaktbegäran. Enligt arbets- och näringsbyrås utredning hade klaganden lämnat en kontaktbegäran till arbets- och näringsbyrån 7.5.2018, 4.6.2018 och 7.6.2018, och byrån hade ringt upp klaganden 7.5.2018 och 11.6.2018. Enligt klagandens bemötande hade dock de tjänstemän som ringt upp henne inte kunnat hjälpa till i ärendet.

Till god förvaltning hör att svara på kundens förfrågningar. Enligt min uppfattning skulle det ha varit lämpligt att svara på klagandens förfrågan och kontaktbegäran så att ärendets handläggare skulle ha ringt klaganden med anledning av dennes kontaktbegäran.

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

NTM-centralen har i sitt utlåtande konstaterat att arbets- och näringsbyrån borde ha börjat utreda klagandens ärende omedelbart efter att den klagande hade lämnat in sin utredning 26.3.2018. Begäran om tilläggsutredning och hörande hade skickats till klaganden först 2.5.2018. Behandlingen av klagandens ärende har därför fördröjts.

Slutsatser och åtgärder

Med stöd av det som anförts ovan uppmärksammar jag arbets- och näringsbyrå på att ärendena utreds i enlighet med förvaltningslagen, att kunders förfrågningar besvaras och att behandlingen sker utan dröjsmål.

Dessutom delger jag arbets- och näringsbyrå till kännedom de synpunkter på principen om skydd för berättigade förväntningar som jag har framfört ovan.

I detta syfte sänder jag mitt beslut till arbets- och näringsbyrå.

Beslutet sänds för kännedom till Närings-, trafik- och miljöcentralen.

Biträdande justitiekansler

Mikko Puumalainen

Äldre justitiekanslerssekreterare

Irma Tolmunen

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

BESÖKSADRESS
POSTADRESS

Snellmansgatan 1 A, Helsingfors
PB 20, 00023 Statsrådet

TELEFON +358 295 16001
TELEFAX +358 9 160 23975

E-MAIL fornamn.efternamn @okv.fi
INTERNET www.justitiekanslern.fi