



ÄRENDE Skyldighet att besvara förfrågan

KLAGOMÅLET

A har i sitt klagomål till justitiekanslern 14.2.2014 kritiserat stads förfarande för att hon inte fått något svar på hennes e-postmeddelande 11.2.2014.

A har skickat ett tilläggsbrev 7.4.2015.

UTREDNING

Stad har med anledning av klagomålet gett 8.8.2014 en utredning, vilken sänds till klaganden för kännedom.

AVGÖRANDE

Bedömning

I 7 § 1 mom. i förvaltningslagen bestäms att möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet ska 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 § 1 mom. i samma lag 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 uträttandet av ärenden. Rådgivningen är avgiftsfri. Enligt 23 § 1 mom. ska ett ärende behandlas utan ogrundat dröjsmål.

Av A:s klagomål och stadens utredning framgår att hon skickat ett e-postmeddelande 4.12.2013 till stads direktör för det svenskspråkiga resultatområdet vid stadens bildningsverk angående bland annat det lediganslagna lektoratet våren 2011 och ordinarie timplärartjänsten och hennes behörighet till tjänsten. A har per e-post fått nämnda direktör B:s svar 10.12.2013. I detta e-postmeddelande hänvisar direktör B till beslutet från högsta förvaltningsdomstolen 17.9.2013 och behandlingen av ärendet där (cc till stads stadsdirektör, biträdande stadsdirektör och bildningsväsendets jurist).

I A:s e-postmeddelande 11.2.2014 till stadsdirektören, biträdande stadsdirektören och bildningsväsendets jurist hänvisar hon till B:s ovan nämnda svar, kritiserar det och anser att hon inte godkänner B:s förklaringar.

Av stads utredning framgår att enligt stadens åsikt har A fått svar på sin förfrågan och att det inte framkommit sådana omständigheter som inte tidigare besvarats. Staden beklagar dock att klaganden inte överhuvudtaget fått något svar på förfrågan 11.2.2014.

Jag anser att en myndighet och tjänstemän ska enligt lagen inom en skälig tid besvara sakliga och tillräckligt specificerade förfrågningar. Myndigheten och tjänstemännen ska åtminstone kortfattat konstatera varför de inte anser det behövt att besvara ärendet i större omfattning. En myndighet får från fall till fall pröva hur omfattande och ingående svar som krävs med anledning av en förfrågan. Vid behov kan myndigheten också hänvisa till sina tidigare svar.

Slutsatser och åtgärder

Jag uppmärksammar stad på den skyldighet som föreskrivs för myndigheter och tjänstemän i förvaltningslagen att inom skälig tid besvara sakliga och tillräckligt specificerade förfrågningar.

Biträdande justitiekansler

Risto Hiekkataipale

Äldre justitiekanslerssekreterare

Minna Pulkkinen

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET
