

**ÄRENDE** Myndighets serviceskyldighet på Åland**KLAGOMÅLET**

A har tillställt justitiekanslersämbetet ett 13.11.2014 daterat klagomål som gäller en myndighets serviceskyldighet. A kritiserar Ålands landskapsregering och trafikavdelningen / trafikbyrån för att han inte blev informerad på förhand om att en väganslutningsansökan är kostnadsbelagd och för att landskapsregeringen inte har svarat på hans sakliga fråga 23.10.2014.

**UTREDNING**

Ålands landskapsregering / infrastrukturavdelningen / trafikbyrån har gett en utredning 17.2.2015.

**BEMÖTANDE**

Klaganden har gett sitt bemötande 20.4.2015.

**AVGÖRANDE**

## Uppgifter om händelseförloppet

A har ansökt om en väganslutning vilken förkastats av landskapsregering 9.10.2014. Enligt klagoskriften godtar och accepterar han förkastandet. Han anser dock att landskapsregeringen borde ha meddelat honom att beslutet kommer att kosta en ansevärd summa, 110 euro. Medveten om kostnaderna hade han eventuellt inte ansökt om anslutningen då det fanns mycket små möjligheter att erhålla tillståndet. Han anser att underlåtenhet att informera om kostnaderna inte följer god förvaltningssed. Informationen om kostnader kunde ha givits vid telefonsamtalet 23.7.2014 med byråchef B då A bad om instruktioner och råd om inlämnande av anslutningsansökan eller i B:s elpostbesked till A 24.7.2014 där B bl.a. sände ansökningsblanketten och gav annan information. I detta fall har A fått informationen om avgiften först när han fick beslutet 9.10.2014.

A har sänt en förfrågan till Ålands landskapsregering 23.10.2014 angående beslutet på anslutningsansökan. Han konstaterar att förfrågan inte berör den materiella sidan av beslutet och att avgiften i sig själv säkert har varit lagenlig. Däremot kritiserar A trafikbyråns förfarande att inte informera om behandlingsavgiften på förhand och önskar att landskapsregeringen ännu kunde rätta till beslutet till denna del.

Trafikbyrån har till klaganden sänt ett 27.10.2014 daterat svar där den inte tar ställning till förfarandet att inte informera om behandlingsavgiften. I brevet framförs stadganden på vilka beslutet om avgiften baserar sig. I utredningen till justitiekanslern framställer trafikbyrån fortfarande grunderna för avgiften och betonar hur den har svarat på A:s brev utan dröjsmål.

## Bedömning

Klagomålet handlar inte om att avgiften baserats på felaktiga grunder eller att trafikbyrån hade dröjt med svaret. Det är fråga om myndighetens serviceskyldighet och i synnerhet skyldigheten att lämna upplysningar och ge vägledning i frågor som handläggs i förvaltningen.

Enligt 21 § i Finlands grundlag har var och en rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en domstol eller någon annan myndighet som är behörig enligt lag samt att få ett beslut som gäller hans eller hennes rättigheter och skyldigheter behandlat vid domstol eller något annat oavhängigt rättskipningsorgan. Offentligheten vid handläggningen, rätten att bli hörd, rätten att få motiverade beslut och rätten att söka ändring samt andra garantier för en rättvis rättegång och god förvaltning ska tryggas genom lag.

I 1 § i förvaltningslagen för landskapet Åland (2008:9) stadgas att syftet med förvaltningslagen är att främja en god och effektiv förvaltning samt ett gott rättsskydd i förvaltningsärenden.

Myndigheten ska enligt 5 § i förvaltningslagen lämna upplysningar och ge vägledning till enskilda i frågor som är av en sådan natur att de handläggs inom förvaltningen. Detta ska ske i den utsträckning som det är lämpligt och skäligt med hänsyn till frågans natur, den enskildes behov av hjälp, verksamheten inom myndigheten och tjänstemännens förutsättningar att fullgöra sina arbetsuppgifter.

Myndigheterna ska använda ett sakligt, klart och begripligt språk (6 §).

Det hör till god förvaltning att myndigheten lämnar upplysningar också på eget initiativ om det framkommer behov till det. Vid telefonsamtalet med byråchef B hade A fått uppfattningen att hans möjligheter att få ett anslutningstillstånd var obetydliga men enligt klagoskriften hade B sagt att A kan pröva och se vad beslutet blir. Då tänkte han att det kostar ju ingenting.

I det aktuella fallet fanns det enligt förklaringen flera möjligheter att ge ansökanden information om behandlingsavgiften. Jag anser att tjänstemännen vid trafikbyrån borde ha berättat om avgiften när A var informerad om förfarandet i anslutningsärenden och senast när det var fråga om chanser att få tillståndet. Behandlingsavgiftens storlek är troligen en betydande synpunkt för de flesta kunder som överväger att lämna in en ansökan, särskilt när det är mycket osäkert om tillståndet beviljas.

Efter beslutet har klaganden till trafikbyrån sänt en förfrågan om behandlingsavgiften och klagat på informationsbrist. Trafikbyrån har inte svarat på hans egentliga fråga eller tagit någon ställning till A:s påståenden utan förklarat grunderna för avgiften.

På Ålands landskapsregerings webbplats kan man nuförtiden läsa, att ett anslutningstillstånd kostar 110 euro (publicerad 11.5.2015, uppdaterad 29.5.2015). Emellertid framkommer det inte ur texten att det är beslutet i ärendet som är kostnadsbelagdt, inte enbart tillståndet.

### Slutsatser och åtgärder

Med beaktande av det som anförts ovan konstaterar jag att trafikbyrås förfarande vid informering om behandlingsavgiften och vid svarandet på A:s brev 23.10.2014 inte har varit i enlighet med bestämmelserna om god förvaltningssed. Jag uppmärksammar Ålands landskapsregering och dess trafikbyrå på innebörden av myndighetens skyldighet att lämna upplysningar och ge vägledning i frågor som handläggs inom förvaltningen och skyldigheten att besvara förfrågningar som gäller ett förvaltningsärende.

Bilagorna till A:s klagomål återsänds därmed.

Biträdande justitiekansler

Risto Hiekkataipale

Äldre justitiekanslerssekreterare

Anu Rätty

---

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

---