



ÄRENDE En myndighets serviceskyldighet

KLAGOMÅLET

Klaganden har i ett klagomål till justitiekanslern 6.5.2014 kritiserat en kommun för att den inte besvarat en skriftlig förfrågan som han gjort i ett ärende gällande fastighetsskatt.

Klaganden har bifogat en kopia av ett brev som han 31.3.2014 sänt till kommunen. Av brevet framgår att klaganden ville veta varför han hade fått en avsevärt högre fastighetsskatt än föregående år.

UTREDNING

Kommunen har gett en utredning 31.7.2014.

Kommunen medger att den inte har besvarat klagandens brev. Som orsak för sin försummelse uppger kommunen att det både i lokala och i riksomfattande medier funnits information om höjningen av fastighetsskatten och att höjningen berott på statens och inte på kommunens förfarande.

Kommunen uppger att den kommer att se över sina rutiner för att bättre kunna svara på kontakter och förfrågningar framöver.

BEMÖTANDE OCH TILLÄGGSSKRIVELSER

Klaganden har sänt ett 20.8.2014 daterat bemötande i anledning av den inhämtade utredningen samt två tilläggsskrivelser daterade 19.1.2014 och 27.1.2015. I dessa skrivelser framkommer dock ingenting sådant juridiskt relevant som inte redan framgår ur den ursprungliga skrivelsen.

AVGÖRANDE

Rättsregler

Enligt 21 § 2 mom. i Finlands grundlag ska garantier för god förvaltning tryggas genom lag.

Enligt 7 § (368/2014) 1 mom. i förvaltningslagen (434/2003) ska möjligheterna att utträta 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 § 1 mom. i förvaltningslagen ska myndigheterna svara på frågor och förfrågningar som gäller utträttandet av ärenden. Enligt 23 § 1 mom. ska ett ärende behandlas utan ogrundat dröjsmål.

I laglighetsövervakningspraxis har konstaterats att det ingår i god förvaltning och i behörig myndighetsverksamhet att sakliga frågor och förfrågningar som ställs till en myndighet besvaras utan ogrundat dröjsmål.

Bedömning

Enligt min bedömning är de orsaker som kommunen uppgett som skäl för sin under-låtenhet att besvara klagandens skrivelse inte juridiskt hållbara. Klaganden har riktat en saklig fråga till kommunen angående ett ärende som haft personlig betydelse för honom. Under dessa förhållanden borde kommunen enligt lagen ha besvarat förfrågan.

Klaganden hade sänt sin förfrågan till kommunen 31.3.2014. Då kommunen gav sin utredning till justitiekanslersämbetet 31.7.2014 hade klagandens förfrågan varit obesvarad i fyra månader. Tiden är visserligen inte exceptionellt lång, men av kommunens utredning kan man dra den slutsatsen, att kommunen inte överhuvudtaget hade för avsikt att besvara klagandens brev.

Åtgärder

Kommunen har uppgett att den kommer att se över sina rutiner för att framöver bättre kunna svara på kontakter och frågor. Med beaktande av detta bedömer jag det som en tillräcklig laglighetsövervakningsåtgärd att fästa kommunens uppmärksamhet vid att de serviceprinciper som föreskrivs i grundlagen och förvaltningslagen bör efterföljas. Detta innebär bland annat att till en myndighet riktade sakliga förfrågningar bör besvaras utan ogrundat dröjsmål.

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

Jag sänder en avskrift av detta beslut till kommunen för kännedom.

Klagomålets bilaga returneras till klaganden.

Biträdande justitiekansler

Risto Hiekkataipale

Äldre justitiekanslerssekreterare

Tom Smeds

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

BESÖKSADRESS Snellmansgatan 1 A, Helsingfors
POSTADRESS PB 20, 00023 Statsrådet

TELEFON +358 295 16001
TELEFAX +358 9 160 23975

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