

Svar på skriftligt spörsmål SSS 458/2022 rd

Svar på skriftligt spörsmål om svar på tjänste-e-postmeddelanden

Till riksdagens talman

I det syfte som anges i 27 § i riksdagens arbetsordning har Ni, Ärade talman, till den minister som saken gäller översänt följande skriftliga spörsmål SS 458/2022 rd undertecknat av riksdagsledamot Mauri Peltokangas/saf:

Varför svarar inrikesministern och hennes stab inte på alla sakliga kontakter om till exempel ärendens handläggningsskede?

Som svar på detta spörsmål anför jag följande:

Inrikesministern och hennes stab tar årligen emot flera hundra kontakter direkt från medborgarna. En del av kontakterna skickas vidare att besvaras av ministeriets sakkunniga tjänstemän, en del besvaras av inrikesministerns stab. Alla dessa brev från medborgare, varav de flesta idag skickas just per e-post, behandlas i statsrådets gemensamma ärendehanteringssystem. E-post är numera ett viktigt verktyg för tjänstemännen och hanteringen av inkommande meddelanden hör till tjänsteplikterna.

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 uträttandet av ärenden.

De högsta laglighetsövervakarna, riksdagens justitieombudsman och justitiekanslern i statsrådet, har upprepade gånger uppmärksammat olika myndigheter på att svara på förfrågningar.

I laglighetsövervakningspraxisen konstateras det vara etablerat att myndighetsförfarande enligt god förvaltningssed förutsätter att sakliga förfrågningar och andra meddelanden som anknyter till myndigheternas ansvarsområde och uppgifter ska besvaras inom skälig tid. Myndigheten har dock egen bestämmanderätt om hur och med vilken exakthet olika förfrågningar besvaras. Denna princip har också skrivits in i punkt 11.2 Medborgarrespons och förfrågningar i den allmänna anvisningen om laglighetsövervakning vid inrikesministeriet och inom dess förvaltningsområde.

Tjänstemännen som bistår inrikesministern och hennes stab vid ministeriet känner till kraven på god förvaltning och behandlingen av medborgarbrev är organiserad så att svar och andra åtgärder som kontakterna kräver sköts på rätt sätt. Även ministerns specialmedarbetare och statssekreteraren informeras om medborgarpostens behandlingsprocess.

Det är viktigt att eventuella brister och dröjsmål som medborgarna observerar när deras förfrågningar besvaras utreds från fall till fall. Om det även efter utredningen finns misstanke om att tjänstemännen inte agerar i enlighet med god förvaltning och tjänsteplikten när de svarar på förfrågningar och e-postmeddelanden, är det också i enskilda fall möjligt att anföra klagomål till de högsta laglighetsövervakarna.

Helsingfors 26.9.2022

Inrikesminister Krista Mikkonen