

Tillämpning av förvaltningslagen och skötseln
av en annan persons ärenden hos FPA

25.08.2021

Innehåll

1 Tillämpning av förvaltningslagen och skötseln av en annan persons ärenden hos FPA	1
1.1 God förvaltning som en grundläggande rättighet	2
1.2 Förvaltningslagens syfte och mål (1 §)	2
1.3 Tillämpningen av förvaltningslagens bestämmelser (2–5 §)	3
1.3.1 Förmånsärenden och övriga förvaltningsärenden	4
1.3.2 FPA:s organ och personal	5
1.3.3 Förvaltningsavtal	5
1.3.4 Förhållande till annan lagstiftning	6
1.4 Rättsprinciperna inom förvaltningen (6 §)	6
1.4.1 Likabehandling	6
1.4.1.1 Positiv särbehandling	7
1.4.2 Opartiskhet	7
1.4.3 Principen om åtgärder i proportion till syftet	7
1.4.4 Principen om befogenhetsutövning för lagenligt godtagbara syften	8
1.4.5 Tillitsprincipen	8
1.5 Serviceprincipen och adekvat service (7 §)	8
1.6 Rådgivning (8 §)	8
1.6.1 Ärenden som hör till FPA:s verksamhetsområde	9
1.6.2 Hänvisning till den behöriga myndigheten	10
1.6.3 Innehåll och praxis	10
1.6.4 Information om hur förmåner inverkar på varandra	12
1.6.5 Hur en ansökan fylls i och en besvärsskrift görs upp	12
1.6.6 Likabehandling i kundservicen	12
1.6.7 Dokumentering av kontaktaganden och rådgivning	13
1.7 Sakligt, klart och begripligt språk (9 §)	14
1.8 Samarbete mellan myndigheterna	14
1.9 Sköta ärenden för en annan person (11–15 §)	15
1.9.1 Rätt att med stöd av fullmakt handla på huvudmannens vägnar	16
1.9.2 Ombud utan fullmakt	18
1.9.3 Biträde	19
1.9.4 Förande av en minderårigs talan	19
1.9.5 Intressebevakare för en en myndig person	21
1.9.5.1 Intressebevakarens talerätt	22
1.9.5.2 Begränsning av handlingsbehörighet, intressebevakares rätt att föra talan	24
1.9.5.3 Talerätt då en åldersmässigt myndig person är omyndig	24
1.9.5.4 Intressebevakarens uppdrag upphör	25
1.9.6 Intressebevakningsfullmakt	26
1.9.7 En nära anhörigs eller annan persons rätt att föra talan	28
1.10 Hur ett ärende inleds (16–20 §)	30

1.10.1 Handlingars innehåll	30
1.10.2 Ankomstdag för en handling och anteckning om ankomstdatum	31
1.10.3 Hur ett ärende inleds	31
1.10.4 Sätt att inleda ett ärende	31
1.10.4.1 Ansökan inlämnad per post eller personligen	31
1.10.4.2 Via e-tjänsten	32
1.10.4.3 Per e-post eller fax	32
1.10.4.4 Muntligen	32
1.10.5 Avsändarens ansvar	32
1.11 Överföring av handlingar (21 §)	32
1.12 Komplettering av handlingar (22 §)	33
1.13 Behandling utan dröjsmål (23–23 a §)	34
1.13.1 Bedömning av handläggningstiden	35
1.13.2 Bestämning av handläggningstiden	35
1.14 Tolkning, översättning (26 §)	36
1.14.1 Bakgrund	36
1.14.2 FPA:s skyldighet eller enligt FPA:s prövning	37
1.15 Jäv (27–30 §)	40
1.15.1 Du är jävig om	41
1.15.2 Avgörande av jävsfrågor	42
1.16 Utredning av ärenden (31–33 §)	43
1.16.1 Begäran om tilläggsutredningar	44
1.16.2 Tidsfrist för tilläggsutredningar	44
1.17 Hörande (34–35 §)	44
1.17.1 När ska kunden höras?	45
1.17.2 Hur går hörandet till?	46
1.17.3 Hörande av huvudman och intressebevakare eller vårdnadshavare	47
1.18 Muntliga yrkanden och utredningar (37 §)	47
1.19 Inspektion och kvalitetsrevision (39 §)	47
1.20 Anteckning av uppgifter (42 §)	48
1.21 Avgörande av ärenden (43–49 §)	48
1.21.1 Meddelande av beslut	48
1.21.1.1 Avgörande i sak eller avvisande utan prövning	49
1.21.2 Beslutets form och innehåll	49
1.21.3 Motivering av beslut	50
1.22 Begäran om omprövning (49 a–49 g §)	52
1.23 Rättelse av fel i beslut (50–53 §)	52
1.24 Förvaltningsklagan (53 a–53 d §)	52

1.25 Delgivning av förvaltningsbeslut och andra handlingar (54–63 §)	53
1.25.1 Förfarandet vid delgivning	54
1.26 Kostnader för ett förvaltningsärende (64 §)	56

1 Tillämpning av förvaltningslagen och skötseln av en annan persons ärenden hos FPA

Den här anvisningen handlar om hur förvaltningslagen ska tillämpas vid FPA. I anvisningen ingår en anvisning om skötseln av FPA-ärenden på en annan persons vägnar (Partsställning och förande av talan). Förvaltningslagen innehåller bestämmelser om grunderna för god förvaltning. Förvaltningslagen tillämpas på alla förvaltningsärenden vid FPA. Där ingår förmånsärenden, interna förvaltningsärenden och samarbete med intressentgrupper.

Förvaltningslagen är en allmän lag. Om en speciallag, t.ex. en förmånslag, innehåller bestämmelser som avviker från bestämmelserna i förvaltningslagen, tillämpas speciallagen.

I frågor som gäller förbättring av anvisningarna kan du kontakta gruppen för juridiska tjänster.

Bestämmelser om god förvaltning

- Finlands grundlag (731/1999) GrundL
- Lagen om likabehandling (21/2004) LikabehandlL
- Förvaltningslagen (434/2003) FörvaltningsL
- Lagen om Folkpensionsanstalten (731/2001)
- Lagen om beräkning av laga tid (150/1930) LagatidL
- Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999) MyndOffl
- Språklagen (423/2003)
- Samiska språklagen (1086/2003)
- Lagen om rättegång i förvaltningsärenden (808/2019)
- Lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003)
- Lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster (617/2009)
- Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 883/2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen
- Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 987/2009 om tillämpningsbestämmelser till förordning (EG) nr 883/2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen
- Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning)
- Lagen om studerandehälsovård för högskolestuderande (695/2019)
- Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019)

Bestämmelser som gäller skötsel av ärenden för en annan person

- Lagen om förmyndarverksamhet (442/1999)
- Lagen om intressebevakningsfullmakt (648/2007)
- Folkpensionslagen (568/2007)
- Lagen om handikappförmåner (570/2007)
- Lagen om Folkpensionsanstaltens rehabiliteringsförmåner och rehabiliteringspenningförmåner (566/2005)
- Lagen om bostadsbidrag för pensionstagare (571/2007)
- Sjukförsäkringslagen (1224/2004)
- Lagen om tolkningstjänst för handikappade personer (133/2010)
- Lagen angående vårdnad om barn och umgängesrätt 361/1983

1.1 God förvaltning som en grundläggande rättighet

Rätt till god förvaltning är en grundläggande rättighet som tryggas var och en i grundlagen. Var och en har rätt att få sitt ärende behandlat vid en behörig myndighet, på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål (GrundL 21 §). Ärendena ska behandlas omsorgsfullt, och om behandlingen av ett ärende fördröjs ska det finnas en godtagbar orsak.

Offentlighet vid behandlingen av ärenden, skydd av personuppgifter som en del av skyddet för privatlivet, rätt att bli hörd och rätt att få ett motiverat beslut och att söka ändring är också grundläggande rättigheter som ingår i god förvaltning och som är tryggade i grundlagen. Närmare bestämmelser om dessa grundläggande rättigheter finns också i förvaltningslagen. I god förvaltning ingår att myndigheterna behandlar ärendena opartiskt och objektivt. Grunderna för god förvaltning innefattar rättsprinciperna inom förvaltningen, serviceprincipen, rådgivning och krav på gott språkbruk samt samarbete mellan myndigheterna. Grunderna för god förvaltning ska tillämpas i all verksamhet vid FPA.

FPA handhar ett lagstadgat, offentligt uppdrag. I denna verksamhet är FPA skyldig att förverkliga grundläggande rättigheter. **Minimikraven på FPA:s kundservice är fastställda i förvaltningslagen.** Dessutom ingår bestämmelser om god förvaltning i den förmånslagstiftning som FPA verkställer. Också FPA:s **verksamhetsidé, vision, grundläggande värderingar och strategi** styr kundservicen och förvaltningen.

Då man tillämpar lagar vid FPA måste man följa en lagtolkning som beaktar de grundläggande rättigheterna. Detta innebär att man av de lagtolkningar som står i överensstämmelse med grundlagen väljer det alternativ som bäst uppfyller grundlagens syfte. Ifall det t.ex. är oklart om en kund ska höras eller om ett beslut ska motiveras, så väljer man att höra kunden eller att motivera beslutet.

Vidare iakttas principen om att primärt tolka lagstiftningen till kundens fördel. Detta innebär att om ett enskilt ärende, efter att man inhämtat alla behövliga utredningar, visar sig kunna avgöras på flera olika sätt, ska ärendet i gränsfall avgöras på det sätt som är fördelaktigast för kunden. Det kan t.ex. gälla fall där det är oklart när en ansökan inkommit.

FPA ska **handlägga och avgöra** varje inkommet ärende som är tillräckligt specificerat och av vilket framgår vem som är sökande och vad denne ansöker om (skyldighet att handlägga och avgöra ärenden). Avgörandet kan vara ett förmånsbeslut, ett svar på ett brev eller t.ex. ett meddelande om att ett ärende överförts till en annan myndighet.

1.2 Förvaltningslagens syfte och mål (1 §)

Syftet med lagen är att genomföra och främja god förvaltning. Lagens syfte är också att förbättra kvaliteten och effektiviteten i myndigheternas verksamhet genom klarare och mera preciserade förfaranden vid handläggningen av förvaltningsärenden. Avsikten är också att förbättra kundens rättsskydd inom förvaltningen.

Då man ordnar olika möjligheter att utträta ärenden och tillhandahåller service ska man tänka på kundernas behov så att kunderna har jämlika möjligheter att sköta sina ärenden. Lagen är också avsedd att stödja enskilda kunders möjligheter att självständigt utträta sina ärenden. Exempelvis FPA:s e-tjänst, FPA:s webbsidor och

anvisningarna för hur man fyller i blanketter gör det lättare för kunderna att självständigt sköta sina ärenden.

Förvaltningslagens bestämmelser är i regel skrivna i förpliktande form. Underlåtenhet att iakttä lagen eller ett fel i förfarandet kan medföra att en besvärinstans upphäver ett beslut och återförvisar ärendet till FPA för ny behandling.

Ett centralt syfte med bestämmelserna om förfarande är att säkerställa att ärendehandläggningen leder till ett korrekt slutresultat och att den enskilde kundens i lag tryggade rättigheter realiserar på ett jämlikt sätt.

Vid handläggningen av förmånsärenden fattas avgöranden som gäller kundens rättigheter, förmåner och skyldigheter. Beslutsfattande av detta slag, som rör kunder, är **utövning av offentlig makt**, vilket betyder att **man noggrant måste följa lagen** (GrundL 2 § 3 mom., laglighetsprincipen). Detta gäller också **förvaltningslagens bestämmelser om förfarande**. Vid handhavandet av sitt offentliga uppdrag och utövandet av offentlig makt verkar FPA:s personal under tjänsteansvar.

Tjänsteansvaret innebär bland annat straff- och skadeståndsrättsligt ansvar (skadeståndslagen 5 kap. 1 § och strafflagen 40 kap. 11 §). Var och en har rätt att yrka på straff för en tjänsteman samt skadestånd av ett offentligt samfund, en tjänsteman eller en annan person som sköter ett offentligt uppdrag om dennes lagstridiga åtgärd eller försummelse har orsakat den yrkande skada eller kränkt dennes rättigheter.

Om en anställd vid FPA handlar mot lagen eller sina skyldigheter eller försummar sina uppgifter kan det vara fråga om tjänstefel. Detta kan leda till att frågan om tjänsteansvar blir aktuell. Enligt skadeståndslagen är en arbetsgivare (t.ex. FPA) skyldig att ersätta en skada som en arbetstagare (t.ex. en anställd vid FPA) orsakar genom fel eller försummelse i sitt arbete. Om arbetsgivaren på grund av s.k. husbondeansvar blir tvungen att ersätta en skada som en anställd har förorsakat, kan arbetsgivaren eventuellt kräva den anställda på hela eller en del av det belopp arbetsgivaren betalat i ersättning. Detta förutsätter dock att den anställda anses ha handlat uppsåtligt eller vårdslöst. Om det är fråga om lindrigt vållande blir den anställda inte skadeståndsskyldig.

Ett handlande som strider mot en tjänstemans förpliktelser kan emellertid leda till straff- eller skadeståndsrättsligt ansvar. Vid FPA kan försummelse av förpliktelser också leda till arbetsrättsliga påföljder såsom anmärkning eller varning.

Kunden kan lida en rättsförlust, t.ex. om han får felaktig information eller bristfällig rådgivning eller om ärendet avgörs utan att kunden hörs eller utifrån bristfälliga utredningar. Utifrån ett klagomål om ett sådant felaktigt förfarande kan justitiekanslern eller riksdagens justitieombudsman ge FPA eller den anställda en anmärkning.

En kunds skadeståndsyrkande handläggs vid FPA i enlighet med ett administrativt behörighetsbeslut. Läs mer om handläggning av skadeståndesyrkanden.

1.3 Tillämpningen av förvaltningslagens bestämmelser (2–5 §)

Förvaltningslagen tillämpas på alla förvaltningsärenden vid FPA.

- [Förmånsärenden och övriga förvaltningsärenden](#)
- [FPA:s organ och personal](#)
- [Förvaltningsavtal](#)

- När tillämpas förvaltningslagens bestämmelser inte?
- [Förhållande till annan lagstiftning](#)

1.3.1 Förmånsärenden och övriga förvaltningsärenden

Förvaltningslagen tillämpas på alla förvaltningsärenden vid FPA. Där ingår förmånsärenden, interna förvaltningsärenden och samarbete med intressentgrupper.

De viktigaste skedena i handläggningen av förmånsärenden är inledande av ärendet, beredning, beslutsfattande, delgivning av beslut och utbetalning. Bl.a. i fråga om ärenden som gäller återkrav av förmåner eller ersättning för företagshälsovårdskostnader kan också föredragning ingå. Förvaltningslagens principer tillämpas också på sändande av handlingar och på delgivning av beslut och andra handlingar samt på rådgivning. Förmånsärenden är förvaltningsärenden så länge de behandlas vid FPA, även när det sker i form av besvär, rättelseyrkanden, självrättelse eller klagomål.

På ärenden som gäller sökande av ändring eller rättelseyrkanden tillämpas förvaltningslagen så länge de behandlas vid FPA. Som en förvaltningsprocess räknas bl.a. behandlingen av ett ärende som gäller sökande av ändring vid besvärnämnden för social trygghet, besvärnämnden för studiestöd, förvaltningsdomstolen, försäkringsdomstolen eller högsta förvaltningsdomstolen. Sökande av ändring i ett ärende som gäller social trygghet är en förvaltningsprocess, där lagen om rättegång i förvaltningsärenden tillämpas.

Förvaltningslagen tillämpas i förmånsärenden bland annat när det gäller

- kundservice
- meddelande av beslut
- begäran om utlåtande eller utredning
- förfrågningar
- utlåtanden
- utredningar
- kontakttagande
- hörande
- brev
- meddelanden och
- intyg.

Med förvaltningsbeslut avses ett avgörande som fattats av FPA i ett förvaltningsärende. **Förmånsbesluten är förvaltningsbeslut.** Också beslut som uppkommit genom satskörningar i datasystemen är FPA-avgöranden och därmed förvaltningsbeslut.

I den interna förvaltningen ingår t.ex. personal-, ekonomi-, upphandlings- och fastighetsärenden samt forskningsverksamhet och informationstjänst. Dessa ärenden handlägger FPA-personalen både internt vid FPA och inom ramen för samarbetet med intressentgrupper.

FPA:s intressentgrupper är kunderna, personalen och andra aktörer som man har samarbete med. Med samarbete med intressentgrupperna avses FPA:s samarbete med externa partner i gemensamma processer och med andra samarbetspartner.

Viktiga intressentgrupper är bl.a:

- Riksdagen
- Ministerierna och ämbetsverk som är underställda dem
- Skatteförvaltningen
- Statistikcentralen
- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata
- Statskontoret
- Pensions- och försäkringsanstalter
- Pensionsskyddscentralen
- Kommunförbundet
- Kundorganisationer
- Arbetsgivar- och arbetstagarorganisationer
- Socialförsäkringsinstitutioner i utlandet
- ISSA (International Social Security Association)
- Media (riksomfattande, regionala och lokala medier)

1.3.2 FPA:s organ och personal

Förvaltningslagen tillämpas vid FPA:s alla organ. Lagen gäller FPA:s styrelse, fullmäktige, revisorer, delegationer och resultatenheter samt deras personal. Lagen tillämpas också vid arbetsplatskassorna när de handlägger ärenden i enlighet med sjukförsäkringslagen.

Förvaltningslagen gäller alla som arbetar vid FPA, både dem som arbetar med förmånsärenden och dem som handlägger andra förvaltningsärenden. Förvaltningslagens bestämmelser ska följas vid handläggningen av förvaltningsärenden inom FPA (interna kundrelationer) och i den verksamhet som riktar sig till kunderna och intressentgrupperna.

Förvaltningslagens bestämmelser binder FPA:s anställda på samma sätt som t.ex. förmånslagarnas bestämmelser.

1.3.3 Förvaltningsavtal

Med förvaltningsavtal avses ett avtal som hör till myndighetens behörighet och gäller skötseln av en offentlig förvaltningsuppgift eller ett avtal som sammanhänger med utövning av offentlig makt. Förvaltningslagen tillämpas på avtal som hör till FPA:s behörighet och som har samband med utövningen av offentlig makt. **När förvaltningsavtal ingås** ska grunderna för god förvaltning iakttas (förvaltningslagens 2 kap.).

Privaträttsliga avtal, t.ex. hyresavtal, arbetsavtal, konsultavtal m.m. är inte förvaltningsavtal. Förvaltningslagen tillämpas däremot på beslut om ingående av privaträttsliga avtal och beslut om deras innehåll.

Twister rörande förvaltningsavtal behandlas som förvaltningstvistemål vid en förvaltningsdomstol i enlighet med bestämmelserna i lagen om rättegång i förvaltningsärenden.

1.3.4 Förhållande till annan lagstiftning

Förvaltningslagen är en **allmän lag**. Det betyder att om det i någon annan lag finns bestämmelser som avviker från förvaltningslagen ska de bestämmelserna tillämpas i stället. Sådana **särbestämmelser** förekommer rikligt i den lagstiftning som FPA verkställer. Folkpensionslagens och sjukförsäkringslagens bestämmelser om förfaranden, t.ex. om hur man ansöker, är **särbestämmelser som åsidosätter** förvaltningslagens bestämmelser.

Också EU-förordningarna (t.ex. förordning 883/2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen) åsidosätter den nationella lagstiftningens bestämmelser till den del de står i konflikt med förordningarna. Bestämmelserna i förordningarna skrivs därför inte in i de nationella lagarna. Däremot åsidosätts förvaltningslagens bestämmelser inte av bestämmelser i de förordningar som överensstämmer med den finländska lagstiftningen. Om bestämmelser på lägre nivå står i konflikt med grundlagen eller en annan lag, t.ex. förvaltningslagen, får de inte tillämpas (GrundL 107 §).

Förvaltningslagen tillämpas som komplement jämsides med en särbestämmelse till den del som situationen inte regleras av denna särbestämmelse. Vid tolkningstvister rörande tillämpningen av bestämmelserna tillämpas förvaltningslagens allmänna principer som riktlinje för tolkningen.

Skötsel av ärenden elektroniskt

Bestämmelser om anhängiggörande och behandling av förvaltningsärenden på elektronisk väg och om elektronisk delgivning av beslut finns i lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet.

Offentlighet

På handlingars offentlighet tillämpas lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet. Bestämmelser om behandlingen av personuppgifter finns i den allmänna dataskyddsförordningen och i dataskyddslagen. Läs mer om parternas rätt att få uppgifter och om säkerställande av identiteten: Identifiering av kunden och kundens rätt att få uppgifter, Handlingars offentlighet och sekretess, Sinetti – Mitä tietosuoja on? och Utlämnande av uppgifter

1.4 Rättsprinciperna inom förvaltningen (6 §)

FPA:s prövningsrätt styrs av de rättsprinciper som gäller inom förvaltningen. De begränsar och styr valet av alternativ om det finns flera lagenliga lösningsalternativ att välja mellan. Principerna främjar också transparens i verksamheten. Rättsprinciperna innebär att kunderna ska bemötas jämlikt, att myndigheternas åtgärder ska vara opartiska, att åtgärderna ska stå i rätt proportion till sitt syfte och att myndigheterna ska använda sina befogenheter endast för syften som är godtagbara enligt lag samt den s.k. tillitsprincipen. Förutom rättsprinciperna ska man iaktta serviceprincipen.

1.4.1 Likabehandling

Enligt 6 § i Finlands grundlag är alla lika inför lagen. Ingen får särbehandlas på grund av kön, ålder, etniskt eller nationellt ursprung, medborgarskap, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller av någon

annan orsak som gäller hans eller hennes person. Förbudet mot diskriminering gäller all FPA:s verksamhet, såväl **kundservicen** som **handläggningen**.

I principen om att kunderna ska bemötas jämlikt (likabehandling) ingår att den praxis som tillämpas är konsekvent och att alla bemöts likvärdigt. En konsekvent praxis inbegriper också en korrekt och enhetlig avgörandepaxis. När lagen tillämpas får inga andra åtskillnader göras än vad som framgår av lagen och som detta berättigar till. Handläggningen måste vara konsekvent så att de fakta som är föremål för prövning bedöms enligt samma grunder i samma slags fall.

Kunderna måste tillförsäkras lika möjligheter att få sina ärenden utträttade och sina rättigheter bevakade. Man måste särskilt se till att kunderna har lika möjligheter att få klarhet i sina laggrundade rättigheter och skyldigheter.

1.4.1.1 Positiv särbehandling

Möjligheterna att få sina ärenden utträttade hos FPA måste så väl som möjligt svara mot behoven hos t.ex. åldringar, sjuka, personer med funktionsnedsättning eller utlänningar som inte kan språket. För att man ska uppnå faktisk jämlikhet ska deras möjligheter att självständigt kunna uträtta sina ärenden främjas genom särskilda åtgärder, positiv särbehandling. Med positiv särbehandling avses åtgärder som förbättrar en viss grupps ställning och förhållanden. Särställningen måste kunna motiveras på ett sätt som är godtagbart utgående från de grundläggande rättigheterna. Likabehandlingen av särskilda grupper kan främjas t.ex. genom individuell rådgivning eller genom att tid bokas hos en personlig FPA-rådgivare.

1.4.2 Opartiskhet

Ärendehandläggningen och beslutsfattandet ska ske opartiskt och kunna motiveras objektivt. Enligt principen om opartiskhet och objektivitet får en myndighet i sina avgöranden stödja sig enbart på sakligt, objektivt motiverbara grunder, och inte t.ex. på positiva eller negativa känslor gentemot de inblandade parterna.

1.4.3 Principen om åtgärder i proportion till syftet

Principen att myndigheternas åtgärder ska stå i rätt proportion till sitt syfte innebär att åtgärderna ska stå i en rimlig och skälig proportion till syftet.

De åtgärder och utredningar som krävs ska vara korrekta, nödvändiga och rätt dimensionerade med tanke på avgörandet av den uppgift det är fråga om. Kunden får inte avkrävas fler utredningar än vad som behövs för att avgöra ett ärende - t.ex. nya läkarintyg, intyg över inkomster, ansökningar - i fall där det räcker med en anmälan eller ett meddelande. Be den sökande bara om de utredningar och uppgifter som är nödvändiga för att ansökan ska kunna avgöras. Läs också om [utredning av ärenden](#) och [komplettering av handlingar](#).

1.4.4 Principen om befogenhetsutövning för lagenligt godtagbara syften

Enligt principen om befogenhetsutövning för lagenligt godtagbara syften ska FPA använda sina befogenheter endast för syften som är godtagbara enligt lag. Uppgifter om en kund får t.ex. inte användas till annat än skötseln av de lagstadgade uppgifter som FPA handhar.

1.4.5 Tillitsprincipen

Tillitsprincipen innebär att en part måste kunna lita på att positiva beslut som meddelats utifrån samma omständigheter står fast och att verksamheten är konsekvent. Det samma gäller innehållet i den rådgivning som ges. Exempelvis fall som gäller samboende eller särboende ska lösas på samma sätt om den här omständigheten inverkar på olika förmåner. Observera att tillitsprincipen emellertid inte gäller när ett beslut eller förfarande varit felaktigt.

Exempel från Skatteförvaltningen: HFD 2003:21. Om ett ärende lämnar rum för tolkning eller är oklart och om den skattskyldige handlat i god tro enligt den praxis som myndigheten tillämpar och givna anvisningar, ska ärendet till denna del avgöras till den skattskyldiges fördel, ifall inte särskilda skäl talar för något annat.

1.5 Serviceprincipen och adekvat service (7 §)

FPA ska ordna sin verksamhet så, att servicen är adekvat och verksamheten resultatinkriktad. Serviceprincipen och kravet på resultatinkriktad ärendehandläggning innebär att ärendena ska kunna skötas så flexibelt, enkelt och resultatrikt som möjligt, ur såväl kundens som FPA:s synvinkel. Särskild vikt ska fästas vid att tjänsterna är tillräckliga och väl tillgängliga. Varje kunds individuella behov måste ges tillräcklig uppmärksamhet då man ordnar möjligheterna att utträta ärenden. Också kundernas möjligheter att utträta sina ärenden självständigt ska främjas. Beaktande av kundrespons och en kundorienterad synvinkel förbättrar servicens kvalitet och effektivitet. Kunden måste lätt kunna bilda sig en helhetsuppfattning om innehållet i den service som behövs för handläggningen av hans ärende och om de åtgärder som ingår. Det här främjas av att FPA informerar om sin verksamhet och sina tjänster samt om kundernas rättigheter och skyldigheter i ärenden som har anknytning till FPA:s verksamhetsområde.

1.6 Rådgivning (8 §)

Kunden har rätt att få rådgivning och FPA:s personal är skyldig att ge rådgivning. Rådgivningsskyldigheten innebär att kunden ska ges tillräckligt med information om de förmåner som kunden kan ha rätt till i den livssituation som är aktuell då kunden kontaktar FPA. Kunden ska också ges råd om hur man ansöker om förmåner och om övriga förfaranden. Syftet med rådgivningen är att ge kunden stöd så att kunden självständigt kan sköta sina ärenden. Råd ska också ges till den intressebevakare

som för kundens talan och till ombud och assistent. Likaså ges råd till andra kunder än privatpersoner, t.ex. arbetsgivare som ansöker om dagpenning. I rådgivningen är det viktigt att kunderna bemöts jämlikt och likvärdigt.

Rådgivningen är avgiftsfri för kunden. Rådgivningen ska, som all annan service man ger kunden, ges på ett språk som är sakligt och respektfullt gentemot kunden. I rådgivningen ingår även skyldigheten att skriva broschyrer, brev, blanketter, anvisningar och meddelanden omsorgsfullt och i en klar, entydig och begriplig form.

Den rådgivning som myndigheter gett kunder har utvärderats i samband med avgöranden som hänför sig till klagomål.

Bristfällig information, Riksdagens justitieombudsman (EOA 877/4/07): Till god förvaltning hör att rådgivningen ska vara neutral och i regel inte ta ställning för eller emot i förväg, om inte saken i sällsynta undantagsfall är fullkomligt klar och entydig. Enligt justitieombudsmannens uppfattning är det mera ovanligt att förmånsärenden är sådana att ett slutligt ställningstagande vore möjligt redan i en kundbetjäningssituation. I fall där det råder osäkerhet om rätten till en förmån ska myndigheten hänvisa personen att söka förmånen, skaffa de utredningar som behövs och göra upp ett beslut som kan överklagas. I det aktuella fallet gick klaganden miste om en förmån i flera års tid på grund av bristfällig rådgivning. Enhetens handlande var i sin helhet synnerligen klandervärt.

Felaktig rådgivning, Riksdagens biträdande justitieombudsman (EAOA 969/1/05): FPA:s byrå och studiestödscentralen hade tre gånger gett klaganden felaktiga råd i ett och samma ärende som gällde återbetalning av studiestöd. Förfarandet uppfyllde inte de krav som ställs på god förvaltning.

Försummelse i FPA:s kundbetjäning, Riksdagens justitieombudsman (EOA 3073/4/07): Fallet gällde försummelse av omsorgsplikten i samband med felaktig rådgivning. I rådgivningssituationer är det viktigt att den anställda, innan kunden informeras, tar reda på alla omständigheter och fakta som är väsentliga ur kundens synvinkel och som inverkar på beviljandet av förmånen. Lämnande av oriktiga uppgifter kan hindra att en förmån söks. Kundens rätt till god förvaltning i enlighet med grundlagens 21 § och förvaltningslagens 8 § förverkligades inte till denna del.

FPA uppfyller emellertid sin skyldighet att ge rådgivning också genom sin webbplats, där kunden kunnat få de uppgifter hen behövt för att försäkra sig om villkoren för rätten till förmån och inte har gått miste om förmånen. I detta avseende har FPA ordnat sin service som sig bör.

1.6.1 Ärenden som hör till FPA:s verksamhetsområde

Rådgivningen har i förvaltningslagen avgränsats till att gälla myndighetens eget verksamhetsområde. Det är viktigt att den information som ges är korrekt.

De ärenden som FPA handhar kan grunda sig på lagstiftning eller avtal.

FPA och Pensionsskyddscentralen har ingått ett avtal om arbetspensionsrådgivning. I lokala avtal om samservice kan man avtala om utvidgad rådgivning. Vid kundrådgivning som gäller annat än FPA-förmåner är risken att informationen blir felaktig större. Man ska därför vid behov kontakta avtalsparten och kontrollera att informationen är korrekt eller hänvisa kunden till myndigheten i fråga för närmare uppgifter.

1.6.2 Hänvisning till den behöriga myndigheten

I rådgivningen ingår att hänvisa kunden till den behöriga (rätta) myndigheten i ärenden som inte hör till FPA:s verksamhetsområde. En kund som exempelvis söker sjukpension ska rådas att anmäla sig som arbetslös arbetssökande hos arbets- och näringsbyrån och att ansöka om arbetslöshetsförmån, ifall det skulle behövas om handläggningen av hens ansökan om sjukpension ännu inte har avslutats när maximitiden för utbetalning av sjukdagpenning upphör eller ansökan eventuellt avslås (UAL 3 kap. 3 §).

FPA ska alltid försöka reda ut vilken den behöriga myndigheten är.

FPA ska vid behov informera **dem som söker grundläggande utkomststöd** om kommunens socialvårdstjänster och vid behov hänvisa kunden till att personligen söka sig till dem. Till Folkpensionsanstaltens allmänna skyldighet att hänvisa kunderna till rätt ställe och att ge rådgivning hör också att ge kunderna råd om hur de ska söka sådana förmåner som de primärt har rätt till. Se även Övrigt samarbete med kommunen.

1.6.3 Innehåll och praxis

Rådgivningen ska vara aktiv och individuell. Rådgivningen till kunden ska vara sådan att kunden utifrån den kan handla och bevaka sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter (t.ex. anmälningsplikt). Servicesituationen är interaktiv. I samband med den kartläggs kundens livssituation och servicebehov.

En förutsättning för korrekt handläggning och god förvaltningssed är att kunden informeras **om förmånernas innehåll**. Redogör på eget initiativ för sakinnehållet på ett allmänt plan så att kunden själv kan ta ställning till om hen ska söka förmånen i fråga. Till exempel i rehabiliteringsärenden ska kunden informeras om rätten att ansöka om de åtgärder som rekommenderas i utlåtandet om rehabiliteringsundersökning.

Kunden ska få information om grunderna för beviljande, om beloppen och om de faktorer som inverkar på dem, samt om beräkningssätten. Information ska också ges om möjligheterna att tolka lagarna och om att man eventuellt kan vänta sig ett ofördelaktigt avgörande, så att kunden inte har ogrundade förväntningar. Rådgivningen kan innehålla uppgifter bl.a. om avgörandepaxis och om vedertagna tolkningar i liknande ärenden. Kunden ska också få veta vilka bestämmelser som tillämpas. Vid behov ska kunden ges en broschyr om den aktuella förmånen. Det finns också lättlästa broschyrer.

FPA är skyldig att informera om **hur ett ärende inleds** och om **tillvägagångssättet** också i övrigt. Kunden ska enligt behov ges råd i alla handläggningsskeden. Ofta behöver kunden råd redan innan ärendet verkligen inleds, till exempel en bedömning av huruvida kunden har rätt till en förmån. Alltid är det emellertid inte möjligt att ge en bedömning. I samband med ansökan ges kunden råd om vilka bilagor som behövs. Till exempel när det gäller en ansökan om sjukdagpenning ska kunden informeras om vilket

slags inkomstutredningar som behövs. Om en kund vill söka en förmån ska ansökan tas emot även om det förefaller osannolikt att kunden skulle ha rätt till förmånen. Efter att kunden lämnat in en ansökan ska kunden också få information om frågor i anknytning till **hur handläggningen av ärendet framskrider och till förfarandena**. Kunden kan behöva råd i vilket handläggningsskede som helst, t.ex. om hur handlingar ska kompletteras, vad hörande betyder och om hur man söker ändring.

När man betjänar en kund ska man säkerställa att kunden förstått den information som getts och att hen fått en riktig uppfattning om ärendet i fråga. Eventuella missförstånd och felaktiga uppgifter eller antaganden ska rättas till.

Du måste alltid försäkra dig om att de råd som du gett är riktiga. Om du inte kan svara genast ska du tala om det för kunden. Redogör i enlighet med den handlingsmodell som tillämpas inom kundservicen för hur och när ett svar ges. Svaret ska ges så fort som möjligt, eller så ska kunden åtminstone ges lägesinformation om handläggningsskedet, senast inom två arbetsdagar.

Se också [de genomsnittliga handläggningstiderna för ansökningar](#).

I rådgivningen ingår att du **besvarar sakliga och tillräckligt specificerade frågor och förfrågningar från kunden**. Svaren ska vara entydiga och ges utan dröjsmål. Skriftliga frågor besvaras i regel skriftligt.

Om kunden upprepade gånger frågar samma sak kan du svara kunden att hen inte längre får svar på samma fråga.

Riksdagens justitieombudsmans avgörande (EOA 4461/4/14): Utredning av betydelseinnehållet i meddelanden som inkommit till en myndighet och besvarandet av dem: Till god förvaltning hör rätten att utan ogrundat dröjsmål få svar på sakliga brev, förfrågningar och begäranden som skickats till en myndighet och som avsändaren tydligt väntar sig ett svar på. Det hör också till principerna om god förvaltning att myndigheten meddelar kunden när hans förfrågningar kan besvaras eller, om svaret dröjer, meddela orsaken till dröjsmålet och ange när kunden kan vänta sig ett svar. Kunden har också rätt att veta t.ex. vem som sköter hans ärende eller hur länge behandlingen av ärendet räcker.

Myndigheten har ändå inte en allmän skyldighet att besvara alla skrivelser som kommer in, exempelvis om myndigheten redan tidigare har besvarat en skrivelse med samma innehåll från samma person. Om skrivelserna gäller samma, redan avgjorda ärende, kan myndigheten meddela avsändaren att handläggningen av ärendet har avslutats och att hen inte längre kommer att få svar på nya skrivelser om samma ärende. I en sådan situation är myndigheten likväl skyldig att utreda innehållet i dessa nya skrivelser och att anteckna dem i sitt diarium eller en motsvarande förteckning över handlingar.

Om kunden har rätt till **alternativa förmåner** ska kunden få tillräckliga uppgifter om bl.a. förmånsbeloppen, så att kunden kan välja. Exempel har den som är permanent blind eller rörelsehindrad rätt till antingen folkpension (FPL 12 § 4 mom.) och vårdbidrag för pensionstagare eller till handikappbidrag för personer över 16 år och därför ska kunden få uppgifter om båda alternativen. Det slutliga valet måste kunden dock göra själv.

I fråga om utkomststöd gäller en särskild rådgivningsskyldighet. Läs mer om [kartläggning av livssituationen](#) och om att den sökande ska informeras om rätten till samtal.

Rådgivningen ska ske i enlighet med **kundens konkreta livssituation och utifrån de uppgifter som finns och de förhållanden som råder just då**. Man ska således

inte göra några förmånlighetsjämförelser som sträcker sig långt in i framtiden eller som är spekulativa. Beräkningarna kan förändras oförutsägbart på grund av kundens livssituation, ändrad lagstiftning eller myndighetsåtgärder. Om kunden önskar information utöver vad hans livssituation förutsätter, ska kunden uppmanas att bekanta sig med FPA:s broschyrer och med de tjänster och beräkningsprogram som finns på FPA:s webbplats.

1.6.4 Information om hur förmåner inverkar på varandra

Kunden ska informeras om hur andra än de förmåner som betalas ut av FPA inverkar på FPA-förmånerna. Likaså ska kunden informeras om hur FPA-förmånerna inverkar på varandra. I fall där samordning med utländska förmåner förekommer ska det emellertid beaktas att FPA inte i förväg kan bedöma beloppet av förmåner som beviljas av en annan stat.

Om kunden önskar få veta hur FPA-förmåner inverkar på förmåner som inte handhas av FPA, ska kunden uppmanas att kontakta den behöriga myndigheten.

1.6.5 Hur en ansökan fylls i och en besvärsskrift görs upp

I regel fyller kunden själv i sin ansökan. Kunden ska få handledning och hjälp med att fylla i ansökan samt information om vilka omständigheter som kan inverka på avgörandet och varför.

Läs mer under muntlig ansökan och [användningen av e-tjänster vid FPA](#).

Ansökningar ska inte fyllas i och besvärsskrifter ska inte göras upp **för kundens räkning**, eftersom den anställda då betraktas som biträde eller ombud på det sätt som avses i förvaltningslagen, och i det fallet jävigt att handlägga ärendet eftersom opartiskheten äventyras. Även om en FPA-anställd inte kan sammanställa besvärsskriften för kundens räkning, kan hen vid behov ge råd om besvärsförfarandet. Tjänstemannen kan ändå inte ge kunden råd i fråga om innehållet i besvärsskriften.

Läs mer om hur man fyller i ansökningsblanketten och om jäv.

Kundens eventuella begränsningar ska beaktas då kunden uträttar ärenden och i kundbetjäningssituationer **ska kunden ges hjälp i enlighet med sina individuella behov**. Läs mer om [likabehandling i kundservice](#).

1.6.6 Likabehandling i kundservice

Vid FPA ska man följa principen om **likabehandling i kundservice**. Genom **individuell kundservice** och rådgivning kan man säkerställa att kunderna behandlas likvärdigt så att alla har lika förutsättningar och möjligheter att få sina ärenden uträttade.

Genom individuell rådgivning för invandrare beaktar man deras eventuellt bristande språkkunskaper och deras annorlunda etniska kulturella bakgrund. Vid behov kan man i samband med kundservice tolka och översätta ett ärende till ett språk som kunden

förstår. Läs mer om [tolkning och översättning](#) Också hög ålder, funktionsnedsättningar och sjukdomar kan begränsa kundens möjligheter att utträtta ärenden, så att kunden behöver särskild rådgivning och hjälp för att få ärendena utträttade.

Äldre personer, synskadade och kunder med en funktionsnedsättning eller sjukdom som begränsar eller gör skrivande omöjligt kan behöva hjälp med att fylla i ansökan. I enlighet med serviceprincipen ska du på ansökningsblanketten anteckna de uppgifter som kunden uppger, om kunden **inte själv klarar av** att fylla i ansökan. Gå igenom ansökan tillsammans med kunden och försäkra dig om att allt är antecknat så som kunden har uppgett. På blanketten anges vem som har fyllt i blanketten för kundens räkning.

Om kunden uttryckligen ber om det kan en FPA-anställd också skriva textinnehållet i en besvärsskrift enligt det som kunden dikterar, dvs. anteckna de uppgifter som kunden uppger eller dikterar, i sådana situationer där kunden har en funktionsnedsättning eller sjukdom som begränsar eller gör skrivandet omöjligt. Orsaken till att den anställda skriver enligt kundens diktering måste dokumenteras. En besvärsskrift kan skrivas enligt diktering för kundens räkning, men det är inte tillåtet att upprätta en besvärsskrift för kundens räkning, eller att påverka innehållet i den på något sätt. Att upprätta en besvärsskrift innebär att producera innehållet, vilket en FPA-anställd inte kan göra, eftersom opartiskheten kunde äventyras.

Till exempel en svår talskada eller ett rörelsehandkapp eller tidskrävande användning av ett hjälpmedel kan medföra att det tar längre tid för en person med funktionsnedsättning att kommunicera, och då måste tillräckligt med tid reserveras för besöket. Också det rum där kunderna tas emot ska vara så lugnt som möjligt och ha en lämplig akustik. När man betjänar en kund är det viktigt att tala direkt till kunden och inte t.ex. till assistenten eller tolken.

För att göra det lättare att ge en kund med funktionsnedsättning service kan man med kundens samtycke anteckna funktionsbegränsningen, t.ex. en hörselskada, i handlingarna.

Om kunden är hörselskadad ingår det i god service att kommunicera skriftligt om man inte har tillgång till en tolk. När ett beslut eller en annan handling, t.ex. en begäran om hörande eller en utredning, skickas till en synskadad person ingår det i god service att kontakta kunden per telefon och redogöra för innehållet också muntligt. Om kunden är en person med talskada är det viktigt att försäkra sig om att både kunden och den anställda har förstått saken rätt.

Se också muntlig ansökan.

1.6.7 Dokumentering av kontaktaganden och rådgivning

De viktigaste råden och kontakterna till kunden ska dokumenteras. När man ger en kund råd innan någon ansökan har lämnats in och det är sannolikt att en ansökan kommer att lämnas in senare, ska kontakten och innehållet dokumenteras. Anteckningarna görs i Oiwa.

I ett avgörande av riksdagens biträdande justitieombudsman (EAOA 5187/4/15) ansågs att behandlingen av ett kontaktagande från en kund inte hade förlöpt i enlighet med förvaltningslagens principer om god förvaltning. Av utredningen framgick inte om

man från FPA:s sida hade stått i kontakt med kunden på grund av att kunden lämnat in en förfrågan till kundservice. Enligt 8 § i förvaltningslagen ska en myndighet besvara frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. Såvida man har svarat ska det göras adekvata anteckningar om detta i de uppgifter man har om kunden. I avgörandet uppmanades FPA att iaktta serviceprincipen och rådgivningsskyldigheten på ett korrekt sätt.

Läs mer om [anteckning av uppgifter](#) och [klart och begripligt språk](#).

1.7 Sakligt, klart och begripligt språk (9 §)

Myndigheterna ska använda ett **sakligt, klart och begripligt** språk när de sköter sitt offentliga uppdrag. Detta gäller i både tal och skrift. Ett sakligt språkbruk innebär att kunden bemöts taktfullt och med respekt och att inga osakliga, dvs. sårande, stämplande, nedvärderande eller diskriminerande uttryck används då man riktar sig till kunden. Ett sakligt språk är så neutralt som möjligt. Klarhet och begriplighet förutsätter att man undviker att uttrycka sig så att det ger utrymme för tolkning. Ordvalet ska ske med tanke på målgruppen och i synnerhet i text ska man tänka på att uttrycka sig koncist, att innehållet ska vara konsekvent och att helheten ska vara lätt att förstå.

Vid FPA ska ett gott språk användas bl.a. i kundservice, brev, beslut, meddelanden, kommentarer, anteckningar om kontakter, presentationer och då man ber om bedömningar och utlåtanden. Genom att använda ett klart och begripligt språk kan vi minska kundens behov av att ta kontakt med FPA för att reda ut ärenden. I samband med kundbetjäningen ska man försäkra sig om att kunden entydigt förstår faktainnehållet i ärendet och får tillräckligt med information med hänsyn till ärendets art. Anteckningarna ska vara tillräckliga och korrekta. I t.ex. anteckningar om kundens hälsotillstånd ska tydligt antecknas det som kunden har berättat. Kunden har rätt att ta del av och att granska de handlingar och anteckningar som finns i Oiwa. Därför måste man använda ett begripligt språk då man antecknar kommentarer och kontakter, dvs. undvika förkortningar och interna slangord.

I kommunikationen med kunder som har lässvårigheter och/eller svårt att förstå den information som ges ska vid behov lättförståeligt klarspråk användas. Med klarspråk avses en språkform som gjorts lättare att läsa och ta till sig än allmänspråket, vad gäller såväl innehållet och ordförrådet som strukturen.

Närmare information om klarspråk på papunet.net.

Språket ska vara sakligt, klart och begripligt också i protokoll, i handlingar som hänförs till beredningen av ärenden och i utlåtanden som skrivs vid FPA. Detsamma gäller både intern och extern kommunikation, såsom anvisningar, meddelanden och sociala medier. I kommunikationen mellan samarbetspartner kan specialterminologi som förstås av parterna användas.

Information om kundens rätt att använda sitt eget språk finns i [anvisningarna om tillämpningen av språklagen](#) och i [anvisningarna om tolkning och översättning](#).

1.8 Samarbete mellan myndigheterna

FPA ska inom ramen för sin behörighet och i den omfattning ett ärende kräver bistå andra myndigheter på deras begäran. Också i övrigt ska samarbetet mellan

myndigheterna främjas. Samarbetet mellan myndigheterna är av central betydelse för genomförandet av principen om god förvaltning. Samarbetet gör förvaltningen effektivare och handläggningen av ärenden snabbare.

Samarbetet handlar främst om att sända de utlåtanden och utredningar som behövs för att utreda och avgöra förvaltningsärenden till den myndighet som begärt dem. Bistånd kan bli aktuellt innan behandlingen av ett ärende inleds, medan handläggningen pågår eller efter att beslutet meddelats.

I enlighet med artikel 76 i EU-förordningen 883/2004 om social trygghet är EU:s medlemsstaters myndigheter och institutioner skyldiga att samarbeta. Enligt artikeln ska medlemsstaternas myndigheter och institutioner vid tillämpningen av förordningen bistå varandra som om de tillämpade sin egen lagstiftning. Den administrativa hjälp som dessa myndigheter och institutioner tillhandahåller varandra ska i princip vara kostnadsfri.

I samarbetet ska dataskyddet beaktas då sekretessbelagda uppgifter behandlas. Läs mer om utlämnande av uppgifter och om [handlingars offentlighet och sekretess](#).

Socialvårdslagens 41 § förpliktar FPA till sektorsövergripande **samarbete**.

1.9 Sköta ärenden för en annan person (11–15 §)

Part

Part i ett förvaltningsärende är den vars rätt, fördel eller skyldighet ärendet gäller.

Enligt förvaltningslagen är den i **partsställning** som i **eget namn** lämnar in en ansökan, anmälan eller annan handling till FPA för att inleda ett **ärende som gäller honom eller henne själv**. Parter är den som är sökande i egen sak och **alla andra som berörs av beslutet** i fråga. Exempelvis de övriga medlemmarna av ett hushåll som har allmänt bostadsbidrag är alla parter i ett ärende som gäller bostadsbidraget. Också en arbetsgivare kan var part i ett ärende som gäller dagpenningförmåner.

Rätt att föra talan

Bestämmelser om förande av talan finns i förvaltningslagen.

Med rätt att föra talan avses en parts rätt att handla i förvaltningsärenden, exempelvis att

- inleda ett ärende
- framföra eller dra tillbaka yrkanden
- bli hörd
- lämna en utredning eller ge sitt samtycke
- överklaga ett ärende

Om FPA får in en ansökan som är undertecknad av någon annan än av den som har rätt att föra talan i ärendet, inleds handläggningen av ansökan. FPA måste ändå se till att den person som har rätt att föra talan hörs innan ärendet avgörs.

En person som är myndig både vad gäller ålder och handlingsförmåga för självständigt sin talan i FPA-ärenden. En part som för sin talan har rätt att få uppgifter som gäller hen själv. Läs mer om utlämnande av uppgifter.

Läs mer om förande av en minderårigs talan, intressebevakares rätt att föra talan, intressebevakningsfullmäktiges rätt att föra talan och situationer där en nära anhörig för en persons talan.

Läs om en minderårigs [rätt att få uppgifter](#).

1.9.1 Rätt att med stöd av fullmakt handla på huvudmannens vägnar

- [Muntligt eller skriftligt befullmäktigande](#)
- [Fullmakt](#)
- [Om fullmaktens giltighetstid](#)
- [Befullmäktigande och intressebevakare](#)
- [Sändande av handlingar](#)

En myndig person får anlita ett ombud i FPA-ärenden. Termerna ombud och befullmäktigad används vanligtvis synonymt. Om någon har fått fullmakt att handla för en annans räkning i ett ärende är hen dennes ombud (befullmäktigade). Ombudet måste med **en fullmakt** eller **på något annat tillförlitligt sätt** påvisa för FPA att hen har rätt att företräda sin huvudman (fullmaktsgivaren).

Det är möjligt att anlita ett ombud när som helst, och det krävs inte att fullmaktsgivarens förmåga att sköta ärenden är nedsatt på något sätt. Av fullmakten ska framgå **hur** den befullmäktigade kan handla i sin huvudmans ärende.

Om ett ombud eller biträde är olämpligt för sitt uppdrag kan FPA förbjuda personen i fråga att uppträda i ärendet. Huvudmannen ska underrättas om förbudet och ges tillfälle att skaffa sig ett nytt ombud eller biträde.

Ändring i FPA:s beslut om förbud att uppträda får sökas separat genom besvär hos den myndighet som är behörig att behandla en ansökan om ändring av avgörandet i ärendet. Vid sökande av ändring tillämpas i övrigt lagen om rättegång i förvaltningsärenden. Behandlingen av ärendet kan fortsätta trots ändringssökande som gäller förbudet, om inte besvärsmyndigheten bestämmer något annat. Läs mer i HFD:2018:17

Det går dock inte att anlita ett ombud i alla ärenden. Exempelvis intervjuer i anslutning till rehabilitering förutsätter att personen i fråga själv sköter ärendet hos FPA.

Huvudmannen kan **inte** befullmäktiga **en juridisk person**, exempelvis en inrättning, en kommun, ett företag eller en organisation, att företräda hen.

Muntligt eller skriftligt befullmäktigande

Ett befullmäktigande kan vara **skriftligt** eller **muntligt**. Vid FPA krävs i regel skriftligt befullmäktigande (fullmakt). Muntligt befullmäktigande kan ges personligen på en FPA-byrå eller per telefon. Muntligt befullmäktigande kan i regel godtas för ett enstaka besök eller ärende, men om det är nödvändigt att den befullmäktigade kontinuerligt utträttar ärenden för sin huvudmans räkning ska en skriftlig fullmakt lämnas in till FPA. Ett muntligt befullmäktigande och dess innehåll ska detaljerat dokumenteras bland kontakterna i Oiwa. Se anvisningarna om hur en muntlig fullmakt registreras.

Kunden kan lämna in en fullmakt via sin egen e-tjänst, exempelvis som bilaga till ett meddelande. Det går också att lämna in fullmakten genom att skriva in fullmaktens innehåll i meddelandet. Ingen separat underskrift behövs, eftersom man måste identifiera sig när man loggar in i e-tjänsten för att skriva meddelandet.

Till god förvaltning kan anses höra att en myndighet självständigt och utan ogrundat dröjsmål försöker utreda huruvida den person som anmält sig som ombud har rätt att fungera som befullmäktigad, i synnerhet om detta kan utredas förhållandevis enkelt.

Fullmakt

En fullmakt visar ombudets befogenheter. Det finns inga lagbestämmelser om formkrav för en fullmakt. Fullmakten kan vara en generell fullmakt eller en noggrannare avgränsad fullmakt, där den befullmäktigades befogenheter är specificerade. Om den befullmäktigades befogenheter inte framgår av fullmakten eller om det inte av fullmakten framgår vad den befullmäktigade har rätt att göra (befullmäktigandet är **oklart**), **ska du utreda befogenheterna genom att fråga fullmaktsgivaren och föra in uppgifterna i Oiwa**. FPA kan alltid vid behov be om en närmare specificering av befullmäktigandet (specificerad fullmakt). Om ombudet i ett besvärssärende saknar fullmakt eller fullmakten inte gäller besvärssärenden, **ombes ombudet se till att fullmakten kompletteras**.

En fullmakt som lämnas in till FPA ska innehålla uppgifter om fullmaktsgivaren (namn och personbeteckning), den befullmäktigades namn och födelsetid, uppgifter om vad fullmakten gäller, eventuell uppgift om fullmaktens giltighetstid (tidsbegränsning) samt datering och underskrift. Uppgifterna om fullmaktsgivaren och fullmaktshavaren behövs för identifiering.

Fullmaktsgivaren beslutar om innehållet i fullmakten. Fullmakten kan vara fritt formulerad eller ges t.ex. på FPA:s blankett VAL 3r. Med blanketten kan huvudmannen befullmäktiga ett ombud att sköta ärenden hos FPA och ge samtycke till att sådana sekretessbelagda uppgifter som är nödvändiga för skötseln av ärendena lämnas ut. Blanketten VAL 3r ger inte rätt att ändra kontonumret. För ändring av kontonumret krävs en särskild fullmakt.

Läs mer om anlitande av ombud och användning av fullmakt i ärenden som gäller sökande av ändring: Besvärsskriften (fpa.fi)

Ombud och biträden har tystnadsplikt när det gäller de uppgifter de får i samband med att de sköter sin huvudmans ärenden. Tystnadsplikten fortsätter att gälla också efter att ärendena är skötta.

En öppen rättegångsfullmakt är en fullmakt där den befullmäktigade inte nämns. I den finns endast rubriken "öppen rättegångsfullmakt", fullmaktsgivarens underskrift och datering. Den kan användas endast i **det enskilda ärende i samband med vilket fullmakten företetts**, t.ex. ett ärende som gäller sökande av ändring, och därför ska fullmakten fogas till handlingarna.

Om fullmaktens giltighetstid

Fullmaktsgivaren kan bestämma att fullmakten är i kraft den tid hen önskar, **tills vidare eller för en viss tid**. Giltighetstiden för en fullmakt som gäller tills vidare upphör först då fullmakten återkallas.

Fullmaktsgivaren kan när som helst **återta** en fullmakt som hen gett och börja sköta sina ärenden själv. Eftersom en fullmakt som lämnats in till FPA inte kan återkallas så att den förstörs eller tas bort kan återkallandet göras skriftligt, genom ett meddelande i e-tjänsten eller muntligt. Om det görs per telefon ska återkallandet och tidpunkten för det dokumenteras noggrant. Se Återkallande av fullmakt.

Det är möjligt att **flera fullmakter** har lämnats in till FPA. Att en ny fullmakt lämnas in betyder inte automatiskt att en fullmakt som lämnats in tidigare inte skulle vara i kraft. Det är möjligt att fullmaktsgivaren har menat att hens ärenden kan skötas av flera befullmäktigade. Kontrollera vid behov saken med fullmaktsgivaren.

Fullmakten upphör i regel inte att gälla även om fullmaktsgivaren efter utfärdandet av fullmakten blir oförmögen att förstå dess innebörd, t.ex. på grund av försvagat hälsotillstånd, och förlorar sin faktiska förmåga att sköta sina ärenden.

Fullmaktsgivaren har förordnats en intressebevakare att sköta hens ekonomiska angelägenheter

En intressebevakare kan förordnas att sköta fullmaktsgivarens ekonomiska angelägenheter, varvid intressebevakaren i **första hand** företräder sin huvudman i ekonomiska ärenden, inklusive förmånsärenden hos FPA. En intressebevakare är uttryckligen förordnad för att stödja huvudmannen i ekonomiska frågor. En fullmakt som lämnats in innan en intressebevakare förordnats förlorar inte automatiskt sin betydelse. En person som har förordnats en intressebevakare kan befullmäktiga ett ombud att sköta sina ärenden. I båda situationerna måste man bedöma fullmaktens innebörd från fall till fall. Om den befullmäktigade sköter ekonomiska ärenden ska intressebevakaren alltid höras.

Om en person tillförordnats en intressebevakare med **självständig** talerätt, dvs. **huvudmannens handlingsbehörighet är begränsad**, kan huvudmannen **inte** befullmäktiga en annan person att handla för hen (fullmakten är utan verkan).

Begäran om tilläggsutredningar av befullmäktigade

Om en befullmäktigad ansöker om en förmån eller sköter ett ärende för fullmaktsgivarens räkning ska tilläggsutredningar och eventuella andra dokument som anknyter till ärendet i första hand begäras av den befullmäktigade. Man kan också alltid be kunden själv om utredningar.

[Beslutet delges den befullmäktigade som har skött förmånsärendet.](#)

Delgivningen skickas även till kunden.

1.9.2 Ombud utan fullmakt

En advokat, ett offentligt rättsbiträde eller ett rättegångsbiträde med tillstånd behöver i princip inte visa upp en fullmakt vid FPA. Med stöd av ett sådant uppdragsförhållande (=befullmäktigande) mellan ombudet och huvudmannen kan ombudet sköta huvudmannens **FPA-ärende** utan att visa upp en fullmakt. Man begär att fullmakten ska visas upp endast om det finns skäl att misstänka dess riktighet. Det förs ett offentligt register över rättegångsbiträden med tillstånd (register över rättegångsbiträden). Uppgiften om huruvida en person har tillstånd att verka som rättegångsbiträde

kan kontrolleras i [registret över rättegångsbiträden](#). Beteckningen advokat får användas endast av medlemmar i Finlands Advokatförbund. Att en advokat är medlem av Finlands Advokatförbund kan du kontrollera med [sökordet "advokat"](#) på Advokatförbundets webbsidor.

1.9.3 Biträde

I ett förvaltningsärende får man anlita biträde. Biträdet handlar tillsammans med kunden och bistår hen i förvaltningsärenden. Biträdet för inte talan för den som biträds.

1.9.4 Förande av en minderårigs talan

En person som är under 18 år är omyndig.

Den omyndigas talan förs i regel av någon annan än den minderåriga själv.

En minderårigs intressebevakare (vårdnadshavare)

En minderårigs talan förs av **vårdnadshavaren (intressebevakaren)**. I vissa fall förs talan av en annan vårdnadshavare (vid sidan av eller i stället för vårdnadshavaren) Vårdnadshavarnas uppgift som intressebevakare upphör när en minderårig fyller 18 år.

Om föräldrarna har gemensam vårdnad om barnet har barnet två lagstadgade intressebevakare. Vem som är den minderårigas intressebevakare kan bestämmas enligt hur vårdnaden av barnet har avgjorts. Med intressebevakare avses en person som med stöd av lagen om förmyndarverksamhet sköter en annan persons ekonomiska och andra i lagen avsedda angelägenheter. Enligt lag ska ett barns vårdnadshavare gemensamt fatta beslut som gäller barnet (lagen angående vårdnad om barn och umgängesrätt 5 §). **I praktiken räcker det i många fall med att endast den ena vårdnadshavaren sköter ett ärende.**

En domstol kan emellertid skilja en minderårigs vårdnadshavare från uppdraget som intressebevakare och vid behov förordna en annan person till intressebevakare.

Barnets föräldrar kan avtala med någon annan person om att vårdnaden om barnet anförtros denna person vid sidan av föräldrarna eller den ena föräldern (7 § 2 mom. 1 punkten i lagen angående vårdnad om barn och umgängesrätt). En domstol kan också förordna någon annan person till vårdnadshavare för en minderårig i stället för föräldern eller föräldrarna (s.k. extra vårdnadshavare). Den som är vårdnadshavare vid sidan om föräldern/föräldrarna svarar för barnets vård och fostran och för beslut rörande barnet så som en förälder. Den som är vårdnadshavare vid sidan om föräldern/föräldrarna blir således vårdnadshavare och intressebevakare för barnet på samma sätt som en förälder, om ingenting annat har bestämts.

Om det med tanke på barnets bästa finns synnerligen vägande skäl kan en domstol förordna någon annan person än föräldrarna till vårdnadshavare för barnet (9 § i lagen angående vårdnad om barn och umgängesrätt). Denna person blir barnets intressebevakare i stället för föräldern eller föräldrarna. Med vårdnadshavare som förordnats i stället för föräldern/föräldrarna avses inte detsamma som den intressebevakare som nämns i 22 § i barnskyddslagen, som förordnats att föra barnets talan i vårdnadshavarens ställe.

Om ett barn har två eller flera vårdnadshavare kan dessa besluta om den inbördes fördelningen av uppgifterna (lagen angående vårdnad om barn och umgängesrätt 7 § 5 mom.) eller så kan en domstol besluta om uppgiftsfördelningen mellan vårdnadshavarna (lagen angående vårdnad om barn och umgängesrätt 9 § 4 mom.). Uppgiftsfördelningen kan t.ex. gälla beslut om småbarnspedagogik eller utbildning, användningen av social- och hälsovårdstjänster eller exempelvis beslut om vilket religiöst samfund barnet ska tillhöra. Uppgiftsfördelningen kan inte gälla skötseln av ekonomiska angelägenheter, och således inte heller skötseln av förmånsärenden vid FPA.

Om det för ett **minderårigt** barn har antecknats en **intressebevakare** i registret över förmynderskapsärenden och intressebevakningen gäller skötseln av viss eller enskild egendom (exempelvis egendom som ingår i ett dödsbo) hör det **inte** till intressebevakarens uppgifter **att sköta förmånsärenden hos FPA**.

En domstol kan besluta eller föräldrarna kan komma överens om huruvida den förälder som inte är vårdnadshavare eller någon annan person har rätt att få sekretessbelagda uppgifter om barnet. Den rätt att få uppgifter som grundar sig på lagen angående vårdnad om barn och umgängesrätt gäller emellertid inte ekonomiska ärenden, med andra ord förmånsärenden hos FPA. Uppgifter om barnets förmånsärenden kan lämnas ut endast med vårdnadshavarnas samtycke. Den som får rätt att få uppgifter blir inte den minderårigas vårdnadshavare eller intressebevakare.

Talan för barn under 15 år

När det gäller ett barn under 15 år förs barnets talan av **vårdnadshavaren**. Om barnet har flera vårdnadshavare kan vem som helst av dem självständigt föra barnets talan. Barn under 15 år kan inte själva föra sin talan. Läs mer under rubriken Förande av en minderårigs talan.

Vårdnadshavaren har i princip rätt att få uppgifter som gäller ett barn under 15 år.

Förmåner till en person som är under 15 år kan sökas av vårdnadshavaren. Om en person under 15 år ansöker om en förmån ska du kontakta vårdnadshavaren.

Beslutet meddelas vårdnadshavaren för kännedom. Anvisningar om huruvida beslutet ska skickas till andra mottagare finns i förmånsanvisningarna för respektive förmån.

Talan för personer i åldern 15–17 år

Enligt förvaltningslagen har en minderårig som fyllt femton år och hans eller hennes vårdnadshavare eller någon annan laglig företrädare **rätt att var för sig** föra talan i ett ärende som gäller den minderårigas person eller personliga fördel eller rätt (parallell talerätt). FPA-förmånerna (exempelvis studiestöd) är personliga förmåner. Läs mer under Förande av en minderårigs talan.

En minderårig som fyllt 15 år och hans vårdnadshavare kan var för sig sköta den minderårigas ärenden. Om vårdnadshavaren självständigt för talan i ett ärende, ska också den minderåriga höras, **om det är nödvändigt med tanke på den minderårigas bästa eller för att saken ska kunna utredas**. Huruvida hörandet är nödvändigt bedöms utifrån vad som är bäst för den minderåriga. Om den minderåriga självständigt för sin talan i ett ärende ska vårdnadshavaren vid behov höras.

Ett förmånsbeslut ska delges vardera separat. Vårdnadshavaren kan vid behov exempelvis överklaga ett beslut som meddelats den minderåriga. Anvisningar om

huruvida beslutet ska skickas **till andra mottagare** finns i **förmånsanvisningarna för respektive förmån**.

En minderårig som fyllt 15 år har rätt att få uppgifter om sina förmåner och sitt hälsotillstånd av FPA. Vårdnadshavaren har rätt att få uppgifter om sitt minderåriga barn, bortsett från några undantag.

Annan laglig företrädares talerätt

En omyndigs talan förs av den omyndiges intressebevakare, vårdnadshavare eller någon annan laglig företrädare.

Med annan laglig företrädare avses till exempel socialnämnden, om barnet har omhändertagits av socialnämnden. En minderårig som har fyllt femton år och den minderårigas vårdnadshavare eller någon annan laglig företrädare (t.ex. socialnämnden) har rätt att var för sig föra talan i ett ärende som gäller den minderårigas person eller personliga fördel eller rätt.

En familjevårdare enligt familjevårdslagen (263/2015) är inte en sådan intressebevakare eller annan laglig företrädare för barnet som avses i 14 § i förvaltningslagen. Läs mer om familjevårdares talerätt i anvisningen för kundbetjäningen Skötsel av ärenden på en annan persons vägnar.

En företrädare som förordnats av tingsrätten har talerätt i angelägenheter som rör ett minderårigt barn om barnet inte har uppehållstillstånd och barnet befinner sig i Finland utan vårdnadshavare eller någon annan laglig företrädare (lagen om mottagande av personer som söker internationellt skydd och om identifiering av och hjälp till offer för människohandel 746/2011, 41 §). Förordnandet ska lämnas in till FPA. Företrädaren kan befullmäktiga en annan person att i hans ställe handla för den minderårigas räkning i ett enskilt FPA-ärende. Företrädaren kan dock inte överföra sin talerätt i sin helhet på den befullmäktigade.

1.9.5 Intressebevakare för en myndig person

För att skydda en myndig person (om personen behöver stöd för att sköta sina angelägenheter) kan det förordnas en intressebevakare, om personen på grund av

- sjukdom
- störningar i de psykiska funktionerna
- försvagat hälsotillstånd
- eller av någon annan motsvarande orsak

saknar förmåga att bevaka sina intressen eller sköta personliga eller ekonomiska angelägenheter som kräver åtgärder och som inte på annat sätt blir skötta på lämpligt sätt.

Intressebevakaren kan vara **en enskild person** eller **en allmän intressebevakare** som sköter intressebevakningsuppgifter ex officio.

FPA får uppgift om intressebevakare från befolkningsdatasystemet.

Uppgiften om intressebevakningen syns på sidan Asiakkaan palvelutiedot i Oiwa. Läs mer om hur man kontrollerar vad intressebevakarens uppdrag omfattar.

I registret över förmynderskapsärenden syns

- **intressebevakarens namn** och identifieringsuppgifter
- uppgift om tidpunkterna när **intressebevakningen börjar och upphör**
- uppgift om intressebevakarens uppdrag och om det eventuellt är begränsat
- uppgift om **huvudmannens handlingsbehörighet** (är den begränsad eller inte?) och uppgift om omyndigförklarandet.

Interimistiskt förordnad intressebevakning

Om en domstol har utfärdat ett **interimistiskt förordnande** om intressebevakning, visas uppgiften om intressebevakning inte i registret över förmynderskapsärenden. Då skickas domstolens beslut om interimistiskt förordnande av intressebevakare till FPA. Det interimistiska förordnandet gäller tills domstolen meddelar ett beslut i ärendet, om inte förordnandet återtas eller ändras före detta.

Se Vem kan söka förmåner?

Förfrågan i registret över förmynderskapsärenden

Ansökan om att en intressebevakare ska förordnas **kan göras** av kunden själv, kundens intressebevakare, en förälder, make, barn eller någon annan närstående eller av en förmyndarmyndighet. Intressebevakaren förordnas av en domstol (tingsrätt) eller av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata.

Också FPA kan, utan hinder av tystnadsplikt, göra en anmälan till förmyndarmyndigheten om en person uppenbarligen är i behov av intressebevakning. [Blanketten](#) finns på webbplatsen för Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. I anmälan ska endast anges att personen eventuellt behöver en intressebevakare. Observera att personen har rätt att få veta vem som har gjort anmälan. Någon skyldighet att göra anmälan finns inte, även om man misstänker att kunden är i behov av intressebevakning. Behovet att göra anmälan bedöms från fall till fall.

Det är Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata som är **förmyndarmyndighet**, på Åland dock länsstyrelsen. Mer information om de uppgifter som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata sköter [finns här](#).

De finländska myndigheterna är behöriga i ärenden som gäller intressebevakning om personen i fråga har en bostadsort i Finland eller vistas i Finland fast hen inte har en bostadsort här. Intressebevakningen avslutas om personens bostadsort har flyttats till en främmande stat och intressebevakningen inte längre fyller den funktion som den var tänkt att ha. Intressebevakarens uppgifter upphör också om den främmande staten fattar ett sådant beslut om intressebevakningen som godtas i Finland, om ett fortsatt upprätthållande av intressebevakningsuppdraget skulle stå i strid med beslutet.

1.9.5.1 Intressebevakarens talerätt

En intressebevakare som förordnats en myndig person ska vid sidan av huvudmannen självständigt föra talan i ärenden som hör till intressebevakarens uppdrag.

Meddelande och ändring av kontonummer

När en person förordnas en intressebevakare som **ska sköta personens ekonomiska angelägenheter** är det intressebevakaren som bestämmer till vilket konto exempelvis FPA-förmåner ska betalas. Det är bara intressebevakaren som har talan när det gäller meddelande av kontonummer.

Skötsel av ekonomiska angelägenheter

Begreppet 'ekonomiska angelägenheter' är omfattande och inbegriper även sådana rättshandlingar som för huvudmannen (dvs. den person som får sina intressen bevakade) har huvudsakligen ekonomisk betydelse eller som annars har stor betydelse för huvudmannens ekonomi. **Skötseln av förmånsärenden är skötsel av ekonomiska angelägenheter.** Utöver skötseln av ekonomiska angelägenheter ska intressebevakaren se till att huvudmannen får sådan vård, omvårdnad och rehabilitering som med tanke på huvudmannens behov och förhållanden samt med beaktande av huvudmannens önskemål kan anses lämplig.

I andra ärenden än ärenden som gäller utbetalning av förmåner har huvudmannen själv **rätt att föra talan, men** i förmånsärenden måste FPA alltid höra intressebevakaren, om huvudmannen själv ansöker om en förmån (dvs. självständigt för talan). FPA måste också höra huvudmannen om intressebevakaren för talan i ett förmånsärende **och hörandet är nödvändigt med hänsyn till huvudmannens fördel eller för att saken ska kunna utredas.** Huruvida hörandet är nödvändigt bedöms utifrån vad som är bäst för huvudmannen.

Intressebevakaren och huvudmannen kan vara av olika åsikt om förfaringssättet i ett ärende. Om huvudmannen kan förstå sakens betydelse ska ärendet i en konfliktsituation i sista hand avgöras i enlighet med vad som är bäst för huvudmannen. Därförinnan ska bägge parter emellertid höras. I fall där samförstånd mellan parterna inte nås, trots försök, avgör FPA ärendet och meddelar ett beslut. Både huvudmannen och intressebevakaren har möjlighet att överklaga beslutet.

I regel sköter intressebevakaren sin huvudmans ekonomiska angelägenheter. Observera att om intressebevakarens uppgift endast omfattar **en viss rättshandling, ett visst ärende eller en viss egendom** (t.ex. arvskifte) är **intressebevakarens handlingsbehörighet begränsad.** Förmånsärenden hos FPA hör i dessa fall **inte** till intressebevakarens befogenheter.

Intressebevakaren kan **i enskilda fall befullmäktiga** en annan person att sköta FPA-ärenden för hens räkning. Intressebevakaren kan dock inte helt överföra sin talerätt på den befullmäktigade.

När intressebevakaren har förordnats att sköta de ekonomiska angelägenheterna (eller de ekonomiska angelägenheterna och egendomen)

- Intressebevakaren kan söka förmåner.
- Intressebevakaren har rätt att få uppgifter om huvudmannen, men uppgifter om hälsotillståndet dock endast ifall de är nödvändiga för skötseln av förmånsärenden.
- Huvudmannen kan också själv söka en förmån, men då ska intressebevakaren höras i ärendet.
- Beslutet skickas både till huvudmannen och intressebevakaren.
- Förmånen **betalas** in på det konto tillhörande förmånstagaren som intressebevakaren uppgett. Om intressebevakaren inte uppgett något konto ska du be om kontonumret med brev YHL13r. Kontonumret kan anmälas med [blankett E41r](#). [Läs om hörande](#)

Läs mera om intressebevakningssekreterarens befogenheter.

1.9.5.2 Begränsning av handlingsbehörighet, intressebevakares rätt att föra talan

En domstol (tingsrätt) kan begränsa en myndig persons handlingsbehörighet, och detta endast i den mån som är nödvändig för att skydda personens intressen. För en begränsning av handlingsbehörigheten krävs att personen är oförmögen att sköta sina ekonomiska angelägenheter **och** att personens förmögenhetsställning, försörjning eller andra viktiga intressen därför kan riskeras. Vidare krävs att risken **inte kan elimineras på annat sätt**. När domstolen fattar beslut om begränsning av handlingsbehörigheten ska den samtidigt vid behov förordna en intressebevakare för personen. En begränsning av handlingsbehörigheten är **sällsynt**.

Domstolen kan begränsa en persons handlingsbehörighet beträffande skötseln av ekonomiska angelägenheter (t.ex. skötseln av förmånsärenden) och **bestämma att personen kan utföra vissa rättshandlingar endast tillsammans** med intressebevakaren. Till följd av detta behöver kunden sin intressebevakare för att sköta sina förmånsärenden. Om personen själv ansöker om en förmån ska du kontakta intressebevakaren. **Kontrollera vad begränsningen av handlingsbehörigheten innebär.**

FPA får uppgift om intressebevakare från befolkningsdatasystemet.

Uppgiften om intressebevakningen syns på sidan Asiakkaan palvelutiedot i Oiwa. Kontrollera vad intressebevakarens uppdrag omfattar med en förfrågan i registret över förmynderskapsärenden.

I registret över förmynderskapsärenden syns

- **intressebevakarens namn** och identifieringsuppgifter
- uppgift om tidpunkterna när **intressebevakningen börjar och upphör**
- uppgift om intressebevakarens uppdrag och om det eventuellt är begränsat
- uppgift om **huvudmannens handlingsbehörighet** (är den begränsad eller inte?)
- uppgift om omyndigförklarandet.

1.9.5.3 Talerätt då en åldersmässigt myndig person är omyndig

En person är omyndig om personen har **förklarats omyndig** genom ett domstolsbeslut. Att förklara någon omyndig är det sista alternativet för att begränsa personens handlingsbehörighet (läs mer på [webbplatsen för Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata](#)).

Intressebevakaren ansöker om förmånen i den omyndigas ställe och har rätt att få uppgifter om denne (också om hälsotillståndet). Den som omyndigförklarats **har inte rätt att ansöka om en förmån**. Om personen själv ansöker om en förmån ska du kontakta intressebevakaren.

FPA får uppgift om intressebevakare från befolkningsdatasystemet.

Uppgiften om intressebevakningen syns på sidan Asiakkaan palvelutiedot i Oiwa. Kontrollera vad intressebevakarens uppdrag omfattar med en förfrågan i registret över förmynderskapsärenden.

I registret över förmynderskapsärenden syns

- intressebevakarens namn och identifieringsuppgifter
- uppgift om tidpunkterna när **intressebevakningen börjar och upphör**
- uppgift om intressebevakarens uppdrag och om det eventuellt är begränsat
- uppgift om huvudmannens handlingsbehörighet (är den begränsad eller inte?)
- **uppgift om omyndigförklarandet.**

1.9.5.4 Intressebevakarens uppdrag upphör

Om intressebevakarens uppdrag **gäller en viss tid** upphör uppdraget när tiden har gått ut. Om intressebevakaren har förordnats för att sköta **en viss uppgift** gäller förordnandet tills uppgiften är slutförd. Intressebevakarens uppdrag upphör när **huvudmannen avlider**. Intressebevakaren kan också befrias från sitt uppdrag när huvudmannen inte längre behöver någon som bevakar hans intressen. Intressebevakaren kan också be om befrielse från sitt uppdrag och då utses någon annan till intressebevakare (t.ex. en allmän intressebevakare).

Om **den som har förordnats en intressebevakare**, dvs. huvudmannen, **avlider** upphör intressebevakarens uppdrag. Huvudmannens dödsbo inträder då i FPA-ärenden i intressebevakarens ställe och sköter ärendena tills de har avslutats. Se förmånsanvisningarna för närmare upplysningar om dödsboets rätt att sköta olika förmånsärenden.

När **en person som förordnats till intressebevakare för en myndig person** (annan än en allmän intressebevakare) avlider, **fortsätter i regel utbetalningen av en förmån** till det konto tillhörande huvudmannen som intressebevakaren meddelat fram till dess att den nya intressebevakaren meddelar en annan betalningsadress. FPA behöver inte separat försäkra sig om att det är fråga om huvudmannens konto. Läs i förmånsanvisningen eventuella noggrannare anvisningar gällande utbetalningen av en förmån i samband med intressebevakarens död.

Intressebevakarens **dödsbo kan inte** sköta **huvudmannens ärenden hos FPA** och uppgifter om huvudmannen får inte lämnas ut till dödsboet.

Delägarna i intressebevakarens dödsbo ska omedelbart meddela förmyndarmyndigheten om intressebevakarens död och sköta huvudmannens egendom (se till att slutredovisning lämnas och att egendomen överlämnas till huvudmannen, den nya intressebevakaren eller någon annan som har rätt till den). När en intressebevakare dör utreder Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata på tjänstens vägnar om huvudmannen fortfarande är i behov av intressebevakning. Om så är fallet påbörjas processen med att förordna en ny intressebevakare. FPA behöver inte vidta åtgärder.

Då en **vårdnadshavare (samtidigt även intressebevakare) för ett minderårigt barn**, avlider och förmånen betalas ut på ett konto hen meddelat ska du ta kontakt med den andra vårdnadshavaren (samtidigt även intressebevakare) för att ta reda på om förmånen i fortsättningen ska betalas till samma konto eller om en annan betalningsadress meddelas. Försök utreda ärendet så att utbetalningen inte avbryts. Läs i förmånsanvisningen eventuella noggrannare anvisningar gällande utbetalningen av en förmån efter vårdnadshavarens (intressebevakarens) död. Läs mer om förande av minderårigs talan.

1.9.6 Intressebevakningsfullmakt

Med en intressebevakningsfullmakt kan en person på förhand ordna skötseln av sina ärenden om hen förlorar förmågan att sköta sina angelägenheter på grund av sjukdom, störningar i de psykiska funktionerna eller försvagat hälsotillstånd eller av någon annan motsvarande orsak (lagen om intressebevakningsfullmakt 1 §).

Intressebevakningsfullmakt kan upprättas av den som fyllt 18 år och har förmåga att förstå fullmaktens betydelse. Fullmaktsgivaren bestämmer själv vilka ärenden fullmakten ska gälla. Fullmakten kan gälla ekonomiska angelägenheter, men även angelägenheter rörande fullmaktsgivarens person.

Fullmaktsgivaren namnger i fullmakten den befullmäktigade person som åtagit sig uppdraget samt anger de ärenden som fullmakten gäller. Närmare information om formkraven för intressebevakningsfullmakten finns på webbplatsen för [Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata](#).

För att en intressebevakningsfullmakt ska träda i kraft **måste den fastställas**. När en fullmaktsgivare (t.ex. på grund av en sjukdom) i stort sett har blivit oförmögen att sköta de ärenden som fullmakten omfattar, kan den befullmäktigade be magistraten fastställa fullmakten. Fullmakten träder i kraft när den blivit fastställd.

När fullmakten blivit fastställd har den befullmäktigade rätt att företräda fullmaktsgivaren **i de ärenden** som fullmakten gäller. FPA måste höra den befullmäktigade om fullmaktsgivaren använder sin talerätt (exempelvis ansöker om en förmån).

En finsk myndighet kan fastställa en intressebevakningsfullmakt om fullmaktsgivaren har en bostadsort i Finland. En intressebevakningsfullmakt som gäller företrädande av fullmaktsgivaren i hans ekonomiska angelägenheter antecknas i registret över förmynderskapsärenden även om den inte är fastställd i Finland, om fullmaktsgivaren har en bostadsort i Finland.

En intressebevakningsfullmakt som ger den befullmäktigade rätt att företräda fullmaktsgivaren i hans ekonomiska ärenden **registreras** i registret över förmynderskapsärenden i samband med att den fastställs. I internationella situationer antecknas intressebevakningsfullmakten i registret över förmynderskapsärenden även om den inte har fastställts i Finland, om fullmaktsgivaren har en bostadsort i Finland.

FPA får information om intressebevakningsfullmakten ur befolkningsdatasystemet. Uppgiften om intressebevakningsfullmakten syns på sidan Asiakkaan palvelutiedot i Oiwa. **Intressebevakningsfullmäktigens namn** och identifikation fås fram med en registerförfrågan i **registret över förmynderskapsärenden** (Ratkaisutyö > Työvälineet, Holhousasioiden rekisteri). Närmare **information om intressebevakningsfullmäktiges uppdrag framgår av intressebevakningsfullmakten**.

När en intressebevakningsfullmäktig sköter sin huvudmans ekonomiska angelägenheter

- Be intressebevakningsfullmäktigen om **en kopia av intressebevakningsfullmakten**. Om intressebevakningsfullmakten omfattar skötseln av ekonomiska angelägenheter ska du betala in förmånen på det konto som intressebevakningsfullmäktigen har uppgett. Du kan be om kontonumret och en kopia av intressebevakningsfullmakten av intressebevakningsfullmäktigen med brevmall YHL14r. Kontonumret kan anmälas med [blankett E41r](#).

- Om intressebevakningsfullmakten har fastställts på behörigt sätt och registrerats och om den innefattar skötseln av ekonomiska angelägenheter kan intressebevakningsfullmäktigen söka en förmån för sin huvudman.
- Intressebevakningsfullmäktigen har rätt att få de uppgifter som behövs för skötseln av de uppgifter som anges i intressebevakningsfullmakten. Läs mer om utlämnande av uppgifter.
- Beslutet skickas både till huvudmannen och till intressebevakningsfullmäktigen.

Det kan också finnas två eller flera intressebevakningsfullmäktige och var och ens befogenheter framgår av fullmakten. De fullmäktige kan också ha samma uppdrag. Om det inte uttryckligen står i fullmakten huruvida de fullmäktige är behöriga att företräda fullmaktsgivaren endast tillsammans, eller huruvida någon av dem är behörig att företräda fullmaktsgivaren också självständigt, utgår man från att de fullmäktige är behöriga att företräda fullmaktsgivaren endast tillsammans. Fullmaktsgivaren kan också ha utsett en ersättare för fullmäktigen eller en fullmäktig i andra hand. Ersättaren eller andrahandsfullmäktigen börjar sköta de ärenden som fullmakten gäller först när fullmakten blivit fastställd och den fullmäktiges namn syns i registret över förmynderskapsärenden.

Intressebevakningsfullmakten upphör att gälla

Om det förordnas en **intressebevakare för en fullmaktsgivare** upphör fullmakten att gälla till den del det ingår i intressebevakarens uppgifter att sköta de ärenden som fullmakten gäller.

Om en intressebevakningsfullmäktig till exempel har rätt att företräda fullmaktsgivaren i både ekonomiska och personliga angelägenheter och en intressebevakare förordnas för att sköta de ekonomiska angelägenheterna, har intressebevakningsfullmäktigen inte längre rätt att föra talan i fullmaktsgivarens förmånsärenden. Talerätten har övergått till intressebevakaren. Härefter kan fullmäktigen handla på fullmaktsgivarens vägnar endast i ärenden som gäller fullmaktsgivarens person (t.ex. ge samtycke till vård).

Intressebevakningsfullmakten **upphör** att gälla när **fullmaktsgivaren avlider** eller **fullmäktigen** meddelar förmyndarmyndigheten att hen **avsäger sig sitt uppdrag**. **Fullmaktsgivaren kan återkalla** en intressebevakningsfullmakt om hen kan förstå sakens betydelse. Återkallandet av en fastställd intressebevakningsfullmakt kräver att **förmyndarmyndigheten också fastställer återkallandet**.

Om huvudmannen (**fullmaktsgivaren**) **avlider** upphör intressebevakningsfullmakten att gälla. Fullmaktsgivarens dödsbo inträder i FPA-ärenden i hans ställe. Med dödsboets delägare följer man samma förfarande som då andra mottagare av förmåner har avlidit, dvs. i enlighet med förmånslagstiftningen.

Om **intressebevakningsfullmäktigen avlider** ska dödsboets delägare sköta fullmaktsgivarens egendom så länge boet innehar den. Dödsboet **inträder inte i fullmäktigens ställe** för att sköta fullmaktsgivarens ärenden hos FPA, och uppgifter om fullmaktsgivaren får inte lämnas ut till dödsboet.

I regel fortsätter utbetalningen av en förmån till det konto tillhörande huvudmannen som intressebevakningsfullmäktigen meddelat fram till dess att en annan betalningsadress meddelas till FPA. FPA behöver inte separat försäkra sig om att det är fråga om huvudmannens konto. Den fullmäktige ska hålla fullmaktsgivarens pengar och annan egendom separat från sina egna tillgångar. Läs i förmånsanvisningen

eventuella noggrannare anvisningar om utbetalningen av förmånen efter intressebevakningsfullmäktiges död.

1.9.7 En nära anhörigs eller annan persons rätt att föra talan

När en persons talan förs av en nära anhörig eller någon annan som tar hand om personen behövs ingen separat fullmakt (av huvudmannen) eller något förordnande av en intressebevakare utan **rätten att föra talan grundar sig på förmånslagen i fråga**. Tanken är att man inte ska behöva förordna en intressebevakare enbart för att ansöka om förmåner från FPA.

Om en person på grund av sjukdom, ålder eller en annan motsvarande orsak **inte själv förmår** ansöka om en förmån eller annars tillvarata sina intressen och rättigheter, och personen **inte har en intressebevakare**, kan en **av FPA godkänd** nära anhörig eller annan person som huvudsakligen tar hand om personen, ansöka om förmånen och sköta andra ärenden som gäller förmånen när det är fråga om **följande** förmåner:

- förmåner enligt folkpensionslagen (FolkpensL 568/2007 54 § 2 mom.).
- handikappförmåner (570/2007 15 § 2 mom.)
- rehabiliteringsförmåner och rehabiliteringspenningförmåner (566/2005 5 kap. 42 §)
- bostadsbidrag för pensionstagare (PBL 571/2007 3 kap. 20 § 2 mom.)
- förmåner enligt sjukförsäkringslagen (SFL 1224/2004 15 kap. 2 § 3 mom.) och
- ärenden som gäller tolktjänst för personer med funktionsnedsättning (133/2010 13 § 2 mom.)
- garantipension (703/2010 11 § 2 mom.)

I andra förmånslagar som FPA verkställer finns **inga** bestämmelser om talan. Eftersom det är vårdnadshavaren som för talan för en minderårig kan inte en nära anhörig eller en annan person föra den talan det är fråga om här i ett minderårigt barns ärende.

Förande av talan måste godkännas av FPA

För att en person ska kunna föra någon annans talan i FPA-ärenden **krävs att FPA godkänner** att personen för den andras talan. Den som ska föra talan ska lämna FPA en utredning om att huvudmannen på grund av sjukdom eller av någon annan orsak **inte själv förmår** sköta sina förmånsärenden. När en sådan godtagbar orsak framgår av de uppgifter som den som ska föra talan lämnat eller av uppgifter som redan finns hos FPA, godkänner FPA att den nära anhöriga eller andra personen sköter förmånsärendet. FPA kontrollerar också att det inte har förordnats någon intressebevakare.

Att sköta ärenden som rör en förmån innebär bl.a. att lämna in en ansökan (fylla i och underteckna ansökan), komplettera ansökan och lämna ytterligare utredning (föra talan i anslutning till behandlingen av ansökan) och att överklaga beslutet. Genom att någon för en persons talan förhindrar man att personen på grund av tidsfristerna för sökande av förmåner går miste om en förmån om hen **inte förmår befullmäktiga någon annan** att ansöka om förmånen för hens räkning och hen inte har en intressebevakare.

Exempel: En person är på grund av sjukdom oförmögen att utfärda och underteckna en fullmakt och har svårt att muntligt uttrycka sin vilja hos FPA, vilket gör det svårt att bedöma befullmäktigandets riktighet.

En närstående eller annan person handlar för den sökandes eller förmånstagarens räkning räkning och **till hens fördel** i FPA-ärenden.

- en nära anhörig eller annan person har inte närmare definierats i lag
- den nära anhöriga eller andra personen ska ta initiativ till att kontakta FPA för att få ärendena omskötta
- den nära anhörigas eller andra personens rätt att för talan och de kontaktuppgifter som behövs registreras i Oiwa (under Yhteydenotto och i serviceuppgifterna angående kunden)
- efter att någon har godkänts för att handla i ärendet tar man från FPA:s sida vid behov kontakt med denna person i frågor som hänför sig till ansökningar och skötseln av ärenden

Om FPA inte godkänner den nära anhöriga eller andra personen som den som för talan, kan det vara skäl att göra en anmälan till Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata om att [personen uppenbarligen är i behov av intressebevakare](#). Man kan också be den nära anhöriga eller andra personen att kontakta Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. Om en ansökan lämnats in till FPA inleds ändå handläggningen av den.

Hörande av kunden vid behov

Kunden ska ges tillfälle att bli hörd om det är nödvändigt

- på grund av hens bästa eller
- för att ärendet ska kunna utredas.

Huruvida det är nödvändigt att höra huvudmannen bedöms vid FPA. Hörandet kan vara nödvändigt till exempel då den som ska föra huvudmannens talan inte lämnar in uppgifter som begärts (inte handlar i enlighet med kundens intresse). Om kunden hörs i ett ärende, och ärendet är motstridigt eller oklart, är det kundens åsikt som avgör, om hen är kapabel att förstå det ärende som hörandet gäller.

Giltighetstid för rätten att föra talan

Den nära anhörigas eller andra personens verksamhet kan vara tillfällig. Den nära anhörigas eller andra personens rätt att föra talan upphör när kunden själv börjar sköta sina FPA-ärenden eller befullmäktigar någon att sköta ärendena eller det förordnas en intressebevakare för huvudmannen. Det finns ingen i lag fastställd tidsbegränsning. Om det finns skäl att misstänka att talerätten används till kundens nackdel ska man vid FPA göra en anmälan till Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata om att det finns ett behov av en intressebevakare.

Förmånen betalas till kunden

Handlingsbehörigheten för den som för talan **utsträcker sig inte** till rätten att ta emot förmånen, utan **förmånen betalas** till kunden själv/kundens konto.

Därför ska den nära anhöriga eller den andra personen visa upp till exempel

- ett kontoutdrag, av vilket det framgår att kontot tillhör förmånstagaren
- ett intyg utfärdat av banken om att kontot tillhör förmånstagaren eller

- någon annan motsvarande utredning.

Om den som för talan meddelar ett nytt kontonummer för kunden, måste ovannämnda utredning om att kontot tillhör kunden visas upp.

Beslutet sänds

Om en nära anhörig eller annan person har ansökt om en förmån för kundens räkning **skickas beslutet enbart till kunden själv på kundens adress.**

En nära anhörigs eller annan persons rätt att få uppgifter

Till en nära anhörig eller annan person som sköter kundens ärenden och som FPA godkänt ges endast de uppgifter som är **nödvändiga för skötseln av det ärende som behandlas**. Nödvändiga uppgifter är exempelvis uppgifter om vilka förmåner kunden redan har och uppgifter som behövs för eventuella tilläggsutredningar som FPA begär. När personen i fråga sköter ansöknings-, rättelse- eller besvärärenden har hen rätt att få de uppgifter som är nödvändiga för skötseln av ärendet.

1.10 Hur ett ärende inleds (16–20 §)

- [Handlingars innehåll](#)
- [Ankomstdag för en handling och anteckning om ankomstdatum](#)
- [Hur ett ärende inleds](#)
- [Sätt att inleda ett ärende](#)
- [Ansökan inlämnad per post eller personligen](#)
- [Via e-tjänsten](#)
- [Per e-post eller fax](#)
- Oskyddad e-post
- [Muntligen](#)
- [Avsändarens ansvar](#)

1.10.1 Handlingars innehåll

Av en handling som inlämnas till FPA måste det framgå vad ärendet gäller. Man vet då vilka åtgärder som ska vidtas vid FPA eller vad det är fråga om. I handlingen ska nämnas **avsändarens namn** och **de kontaktuppgifter som behövs** för handläggningen av ärendet. I förvaltningslagen finns inte något krav på att en handling ska undertecknas.

Handlingar är alla handlingar

- som lämnats in till FPA för handläggningen av ett ärende
- som i övrigt lämnats in i samband med ett ärende som hör till FPA:s verksamhetsområde eller uppgifter
- till exempel ansökningar och deras bilageblanketter, meddelanden, utredningar, klagomål och brev från kunderna.

En handling kan lämnas in till FPA personligen, genom ombud eller bud, per post, via e-tjänsten, per e-post eller med fax. **Förmånsärenden** (uppgifter som hänför sig till en förmån, ansökningar eller bilagor) ska av datasäkerhetsskäl **inte** skickas till FPA per e-post. Se också undantag.

1.10.2 Ankomstdag för en handling och anteckning om ankomstdatum

När en **ansökan eller annan handling** tas emot vid FPA ska den registreras eller på annat tillförlitligt sätt antecknas som mottagen den dag då den inkom. Det faktiska ankomstdatumet för en handling ska framgå av den lagrade ansökan och andra handlingar. Det här gäller också brev, förvaltningsklagan eller andra handlingar som skickats till FPA. En handlings ankomstdag är den dag då den inkommit till FPA.

En bristfällig ansökan ska tas emot och antecknas som inkommen. Ansökan får inte återsändas till kunden, utan man ska be kunden komplettera den.

En verifierbar uppgift om vilket datum ansökan inkommit måste sparas hos FPA eftersom uppgiften bl.a. är av betydelse för när rätten till förmånen börjar.

Se också [Hur ett ärende inleds](#).

Ankomstdatumet för en handling som sänts per post är den dag då försändelsen kommit till FPA:s postbox eller då FPA tillställts ett meddelande om att försändelsen kommit in till ett postföretag. Brev som avhämtas från posten antecknas som inkomna den dag då de inkommit till FPA:s postbox eller då ett meddelande inkommit till FPA.

Om det är **oklart vilket datum en handling inkommit** ska fallet tolkas till kundens fördel (t.ex. så att handlingar som på morgonen finns i postlådan kan anses ha kommit in föregående dag).

1.10.3 Hur ett ärende inleds

Ett **förmånsärende inleds den dag** då en skriftlig ansökan eller en annan handling som leder till att ärendet inleds (t.ex. i samband med vissa förmåner ett läkarintyg eller ett meddelande om lön som betalats av arbetsgivare) **har inkommit till FPA** eller någon annan behörig mottagare, t.ex. ett samserviceställe eller en arbetspensionsanstalt. Läs också om [överföring av handlingar](#).

1.10.4 Sätt att inleda ett ärende

Ett ärende kan inledas **skriftligt** (också elektroniskt) eller **med FPA:s samtycke muntligt**. Av ansökan ska framgå yrkandena jämte grunder. Vid ansökan om FPA-förmåner tillämpas särbestämmelser enligt vilka förmånerna i regel ska sökas på separat fastställda ansökningsblanketter.

1.10.4.1 Ansökan inlämnad per post eller personligen

Läs mer om hur ett ärende inleds när ansökan lämnats in per post eller personligen

1.10.4.2 Via e-tjänsten

Läs mer om hur ett ärende inleds via e-tjänsten.

1.10.4.3 Per e-post eller fax

Läs mer om hur ett ärende inleds per e-post eller fax.

1.10.4.4 Muntligen

Läs mer om hur ett ärende inleds muntligen. Se även muntlig ansökan.

1.10.5 Avsändarens ansvar

Avsändaren svarar för att handlingen kommer till rätt adress inom rätt tid. Det är i första hand kundens skyldighet att ta reda på vilken myndighet som har till uppgift att behandla handlingen. Kunden svarar också för att handlingen kommer fram till den behöriga myndigheten inom utsatt tid. Att t.ex. posten blivit försenad fråntar inte avsändaren ansvaret. Kunden ska försäkra sig om att frimärkena på brevet räcker till. Läs också om [överföring av handlingar](#).

1.11 Överföring av handlingar (21 §)

Om en ansökan eller en annan handling felaktigt har inkommit till FPA får den inte lämnas obehandlad, utan ska utan dröjsmål överföras till den myndighet som anses behörig i ärendet.

När en handling som hör till en annan myndighet eller inrättning har inkommit till FPA ska du

- göra en ankomstanteckning på ansökan eller handlingen
- överföra handlingen (en elektronisk handling om möjligt elektroniskt, en handling i pappersform i original) till rätt, behörig myndighet eller annan instans, t.ex. en kommunal myndighet, en annan pensionsanstalt eller skattebyrån. Överföringsskyldigheten gäller också elektroniska handlingar. När en handling överförs behöver man inte göra upp ett beslut om att ärendet lämnats utan prövning.
- i enlighet med god förvaltningssed göra en anteckning i handlingen om överföringen av ärendet. Registrera överföringen också i Oiwa.
- meddela kunden per telefon, meddelande eller brev om överföringen, så att hen vet vart ärendet har skickats. Med kund avses den person vars ärende det är frågan om. Handlingen kan ha lämnats in till FPA av någon annan aktör än kunden själv.

Man måste agera **utan dröjsmål**, eftersom tidsfristerna räknas från det att rätt myndighet har fått handlingen. Den tid det tar att skicka en handling vidare förlänger således inte den tidsfrist som eventuellt getts för att lämna in handlingen. Av ankomstanteckningen framgår det när handlingen inkommit till FPA.

Om det inte går att få reda på vilken den behöriga myndigheten är och det inte hör till FPA:s befogenheter att utreda ärendet ska man kontakta kunden för att reda ut frågan. Om ett ärende inte kan skickas vidare och prövningen av ärendet inte hör till FPA:s befogenheter, ska du göra upp ett uttryckligt beslut om att ärendet lämnas utan prövning. Beslutet kan överklagas. Om en handling av misstag har överförts från FPA till en sådan myndighet som inte är behörig i ärendet, ska myndigheten utan dröjsmål överföra handlingen till en tredje aktör, som myndigheten betraktar som behörig.

Också **inom FPA** ska handlingar utan dröjsmål skickas till rätt ställe för handläggning. Handläggningen av en ansökan har inletts vid FPA när den inkommit till någon enhet inom FPA eller till något annat behörigt verksamhetsställe, t.ex. ett samserviceställe.

Läs mer om överföringen av ansökningar om utkomststöd i [Inlämnande till kommunen av ansökan som hör till kommunens behörighet](#).

Också mellan EU-länderna finns det bestämmelser om hur en handling ska överlämnas till en myndighet i det rätta medlemslandet (EU-förordning 883/2004, Artikel 81). Enligt artikeln ska en institution, exempelvis FPA, utan dröjsmål överlämna en ansökan, en förklaring eller ett överklagande som den tagit emot till det rätta medlemslandet. FPA ska i ett sådant fall överlämna en mottagen handling antingen direkt till den ansvariga institutionen i medlemslandet i fråga eller via en behörig myndighet i medlemslandet. I samband med överföringen ska man observera att det datum då handlingen har inkommit till FPA är avgörande då tidsfrister beräknas i det andra medlemslandet. Man kan söka socialförsäkringsinstitutioner per land i [Registret över europeiska socialförsäkrings- och arbetslöshetsförsäkringsinstitutioner](#).

1.12 Komplettering av handlingar (22 §)

Med tanke på kundens rättsskydd och avgörandets riktighet ska en ansökan avgöras först när FPA har alla de uppgifter och utredningar som behövs för avgörandet.

Om det saknas bilagor eller nödvändiga uppgifter i en ansökan eller en annan handling ska kunden uppmanas att komplettera handlingen inom en bestämd (rimlig) tid. Informera också kunden om att även om hen inte beaktar tidsfristen hindrar detta inte att ärendet behandlas och att ärendet avgörs utifrån den utredning som FPA har till sitt förfogande.

Se också [tidsfrist för tilläggsutredningar](#).

Verksamheten ska ordnas så att ansökningar och andra yrkanden kan granskas genast när de kommit in. Begär omedelbart att alla ytterligare uppgifter och utredningar lämnas in och, om möjligt, på en gång. Kunden ska ges råd om hur en handling ska kompletteras. För en synskadad ska ärendet också förklaras muntligt.

Med tanke på vad som är bäst för kunden kan en ansökan emellertid i vissa fall också avgöras stegvis. Exempelvis den vårdpenning som ingår i stödet för hemvård eller privat vård av barn kan avgöras först, även om man ännu måste skaffa utredningar om inkomsterna med tanke på vårdtillägg.

Se också [principen om åtgärder i proportion till syftet](#) och [utredning av ärenden](#).

Komplettering av ansökningsblanketten

Ett ärende ska registreras som inlett den dag när ansökan inkommit till FPA. Ett ärende kan också inledas utifrån en bristfällig ansökan. Läs mer om [komplettering av ansökningsblanketten](#).

Kunden kan också på eget initiativ komplettera sin ansökan eller andra handlingar. Kunden kan också skicka tilläggsutredningar och bilagor i e-tjänsten eller per fax (också med e-post). I fråga om en handling som FPA behöver i original ska man be kunden lämna in handlingen i original. I ett ärende som gäller underhållsstöd ska underhållsavtalet eller -domen lämnas in i original.

Underskrift

Förmåner ska i regel sökas på respektive ansökningsblankett, som också ska undertecknas. Kunden undertecknar sin ansökan eller utredning. Ansöknings- och svarsblanketterna har en punkt för underskrift. Ifall en ansökan inte gjorts på en ansökningsblankett ska ärendet registreras som inlett och den sökande ombes fylla i en ansökningsblankett.

Om en ansökan inkommer utan underskrift, t.ex. per post, behöver man inte begära en underskrift om det inte finns anledning att betvivla ansökningens autenticitet (uppgifterna om avsändaren) eller integritet (att ingenting har ändrats i handlingen), och det inte heller råder något tvivel t.ex. om att ansökan motsvarar klientens önskemål.

Med en handlingens autenticitet avses kännedom om avsändaren och med integritet att handlingen är oförändrad. Om det finns anledning att betvivla en handlingens autenticitet eller integritet ska du be kunden antingen lämna in handlingen i original och med underskrift eller lämna in den på nytt med underskrift.

1.13 Behandling utan dröjsmål (23–23 a §)

Rätten att få sitt ärende behandlat utan ogrundat dröjsmål är en i grundlagen stadgad grundläggande rättighet för var och en (GrundL 21 §). Ett förvaltningsärende ska behandlas **utan ogrundat dröjsmål**. Enligt 49 e § i förvaltningslagen ska en begäran om omprövning behandlas skyndsamt. I förvaltningslagen anges inte närmare inom vilken tidsfrist en begäran om omprövning ska behandlas skyndsamt.

Förvaltningslagens bestämmelse om att ett ärende ska behandlas utan dröjsmål betyder att man utan dröjsmål måste börja utreda ärendet när behandlingen av en ansökan har inletts. Behandling av ett ärende utan dröjsmål innebär att man kontrollerar och kompletterar de uppgifter som kunden gett och att man ger kunden tydliga anvisningar om vilka uppgifter som behövs för handläggningen av ärendet. Det betyder också att man så fort som möjligt och på ett så enkelt sätt som möjligt, t.ex. via **Meddelanden i e-tjänsten eller per telefon**, skaffar de utredningar och utlåtanden som behövs för att ärendet ska kunna avgöras. Utredningar ska skaffas endast i den omfattning som är nödvändig för att ärendet ska kunna avgöras. Kunden ges råd om hur hen själv kan påskynda handläggningen av sitt ärende. För inlämningen av utredningar och utlåtanden ska fastställas en tidsfrist. Huruvida ett ärende har inletts på kundens eller FPA:s initiativ saknar betydelse.

Riksdagens justitieombudsman (JO) har i sitt beslut EOAK/3947/2018 tagit ställning till påskyndande av handläggning.

Klaganden **påskyndade** 30.7.2018 sin ansökan om allmänt bostadsbidrag som hade lämnats in 29.6.2018 men ärendet registrerades inte som skyndsamt. JO ansåg att FPA hade försummat att iaktta tillräcklig noggrannhet, då klagandes begäran om påskyndande registrerades först 3.8.2018. Beslutet meddelades 6.8.2018. FPA klarade inte av att handlägga klagandes ansökan inom lagstadgad tid, utan tidsfristen överskreds med en vecka. JO konstaterade ytterligare att påskyndandet av handläggningen av en ansökan inte i sig – med beaktande av kravet på opartiskt bemötande av kunderna – får leda till att ärendet i fråga automatiskt handläggs före andra motsvarande ansökningar, för vilka inte någon begäran om påskyndande har lämnats in. Det måste också finnas andra grunder bakom begäran och att ett ärende betraktas som mer brådskande än andra och dessa grunder ska godkännas från fall till fall. I det aktuella fallet hade klaganden lämnat in begäran om påskyndande av ärendet 30.7.2018, samma dag som ansökan enligt lagen senast borde ha behandlats. Det hade varit viktigt att FPA genast hade reagerat på begäran om påskyndande. I bästa fall hade FPA då kunnat undvika att överskrida den tidsfrist som anges i lagen. JO ansåg att FPA:s förfarande var lagstridigt eftersom den tidsfrist som anges i lagen hade överskridits, och uppmanade FPA att vara noggrann när det gäller behandling av ansökningar om påskyndande.

1.13.1 Bedömning av handläggningstiden

Att ge en bedömning av handläggningstiden

På kundens begäran ger man en uppskattning av när beslutet kan komma att meddelas och besvarar förfrågningar om hur handläggningen framskrider. Kunden kan begära uppskattningen muntligt eller skriftligt. Också uppskattningen kan ges muntligt eller skriftligt. I god service ingår att uppskattningen ges utan att kunden särskilt ber om det.

Om man inte känner till hur lång tid det tar att behandla ärendet kan man ge den genomsnittliga handläggningstiden för förmånen i fråga (den målsatta tiden). Det är alltid fråga om en uppskattning, och man kan inte lova kunden någon viss handläggningstid. I fråga om hur ärendet framskrider kan man berätta vilka skeden handläggningen av ärendet kräver vid FPA (t.ex. en eventuell bedömning av en sakkunnigläkare, förmånsprocessens olika skeden).

Om handläggningstiden blir längre än beräknat kan kunden begära en ny uppskattning. Kunden ska då underrättas om orsaken till fördröjningen.

1.13.2 Bestämning av handläggningstiden

En myndighet ska för de centrala ärendegrupperna inom sitt verksamhetsområde själv fastställa en förväntad handläggningstid för sådana ärenden som myndigheten avgör genom förvaltningsbeslut och som kan inledas endast på initiativ av en part. Det här gäller inte ärenden för vilkas handläggning det har fastställts en tidsfrist i en lagbestämmelse. Bestämmelser om handläggningstid finns exempelvis i lagen om utkomstskydd för arbetslösa och lagen om utkomststöd.

FPA fastställer årligen målsatta handläggningstider för de viktigaste förmånerna (= den tid det tar från att en ansökan kommit in och registrerats tills handläggaren meddelar ett beslut). De målsatta tiderna är medeltal, så en del av ansökningarna handläggs alltid något snabbare än uppskattat, en del långsammare. Se även [genomsnittliga handläggningstider](#).

1.14 Tolkning, översättning (26 §)

Enligt förvaltningslagen kan ordnandet av tolknings- och översättningstjänster antingen utgöra en skyldighet för myndigheten i fråga eller så kan det ske enligt prövning.

1.14.1 Bakgrund

Finska och svenska

En grundläggande rättighet som tryggas var och en är rätten att i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få beslut och andra handlingar på detta språk (GrundL 17 §). Närmare bestämmelser om detta finns i språklagen. I språklagen bestäms om rätten att använda finska eller svenska hos myndigheter samt om myndigheternas skyldighet att betjäna allmänheten på bägge nationalspråken. Enligt språklagen ska myndigheterna självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas, utan att man särskilt behöver hänvisa till dem. I lagen ingår också bestämmelser om de språk som ska användas i allmän information.

I språklagen indelas myndigheterna i en- och tvåspråkiga på basis av kommunindelningen. Den språkliga indelningen har betydelse både för individens språkliga rättigheter och för myndigheternas språkliga skyldigheter. Läs mer om hur tillämpningen av språklagen och den nordiska språkkonventionen inverkar på kundservicen vid FPA.

Samiska

Bestämmelser om samernas rätt att använda samiska finns i den samiska språklagen. Lagens syfte är att samernas rätt till en god förvaltning ska garanteras oberoende av språket samt att samernas språkliga rättigheter ska förverkligas utan att de särskilt behöver begära det.

Inom samernas hembygdsområde har samerna rätt att hos FPA använda finska eller samiska, efter eget val, oberoende av vems ärende det är fråga om. Samernas hembygdsområde omfattar Enare, Enontekiö och Utsjoki kommuner samt renbeteslagsområdet Lapin paliskunta i Sodankylä kommun. På annat håll i Finland har en samisk person rätt att hos FPA använda samiska i eget ärende och i ärenden där hen hörs.

När det inte finns någon samiskspråkig person hos FPA som kan handlägga ärendet, ska FPA anordna avgiftsfri tolkning. Kunden ska på begäran ges en avgiftsfri officiell samiskspråkig översättning av t.ex. beslut till den del som ärendet gäller kundens rätt, fördel eller skyldighet.

FPA får inte begränsa eller vägra beakta samernas språkliga rättigheter på den grund att en same kan finska eller svenska. FPA ska på eget initiativ se till att samernas språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. Det är viktigt att visa att FPA också kan ge kundservice på samiska. Beredskap att tillhandahålla tolknings- och översättningstjänster måste finnas för alla de tre samiska språken: enaresamiska, nordsamiska och skoltsamiska.

Romer

Personer med det romska språket (romani) som modersmål har likaså rätt att vid behov få tolknings- och översättningstjänster (GrundL 17 § 3 mom.).

Asylsökande och flyktingar

Bestämmelser om mottagandet av asylsökande finns i lagen om mottagande av personer som söker internationellt skydd och om identifiering av och hjälp till offer för människohandel, den s.k. mottagningslagen. Flyktingförläggningen ska ordna tolkning och översättning också när det är fråga om skötseln av ärenden med en myndighet, exempelvis FPA-ärenden.

FPA ansvarar för att tolk beställs i FPA-ärenden då en asylsökande har fått uppehållstillstånd.

Kommunerna anordnar tolknings- och översättningstjänster som en del av flyktingmottagandet.

Kommunen får ersättning av statens medel för kostnaderna för de tolktjänster som kommunen ordnar för flyktingar, t.ex. när en person som omfattas av flyktingmottagningen har fått en hemkommun och besöker FPA de första gångerna för att få klarhet i sin rätt till FPA-förmåner och för att få en bild av FPA:s verksamhet.

Personer med hörselskada, hörsel- och synskada eller talskada

Rättigheterna för dem som använder teckenspråk och dem som på grund av handikapp behöver tolknings- och översättningshjälp ska enligt grundlagen tryggas genom lag (GrundL 17 §). Bestämmelser om FPA:s skyldighet att ordna tolktjänster för personer med funktionsnedsättning finns i lagen om tolkningstjänst för handikappade personer (133/2010). En kund som på grund av funktionsnedsättning behöver tolkning för att kunna arbeta, studera, utträtta ärenden, vara samhällligt delaktig eller delta i hobbyn eller rekreation har rätt att anlita teckenspråkstolk, tolk för personer med syn- och hörselskada eller tolk för personer med talskada. Användningen av tjänsten är kostnadsfri för kunden. Tolktjänsterna ordnas av FPA.

1.14.2 FPA:s skyldighet eller enligt FPA:s prövning

- [FPA:s skyldighet](#)
- [Enligt FPA:s prövning](#)
- [Anlitande av tolk- och översättningstjänster](#)
- [Beställning av tolk- och översättningstjänster samt kostnadsansvar](#)
- [Kunder som talar främmande språk](#)
- [Personer med hörselskada, hörsel- och synskada eller talskada](#)

FPA:s skyldighet

FPA är skyldig att ordna tolkning och översättning när ett ärende kan inledas på initiativ av FPA och

- en part inte kan finska eller svenska, eller
- en part på grund av syn-, hörsel- eller talskada eller annan funktionsnedsättning eller sjukdom inte kan göra sig förstådd.

I ärenden som utgår från **FPA:s initiativ** är FPA skyldig att se till att kunden förstår vad det är fråga om och att hen har tillräckliga förutsättningar att bevaka sina rättigheter.

Ett ärende kan inledas på FPA:s initiativ t.ex. då det är frågan om rättelse, återkrav eller bidragsfusk. Ibland kan det vara fråga om ett justeringsärende, t.ex. när FPA eller kunden har gjort ett fel, kunden har försummat sin anmälningsplikt eller ett beslut om arbetspension har rättats. Temporärt inställande av utbetalningen av en förmån och remittering av en kund till undersökning med stöd av FPL 61 § eller SFL 15 kap. 13 § är också ärenden som utgår från FPA:s initiativ.

Om det i en servicesituation (på byrån) inte finns språkkunnig personal som kan tolka eller vid behov översätta ärendet till ett främmande språk som kunden förstår, ska man skaffa en tolk till kunden. Det här gäller också när det i en servicesituation (på byrån) inte finns någon som kan använda den kommunikationsmetod som en kund med funktionsnedsättning förstår eller någon som förstår kundens språk, tal eller sätt att kommunicera, ifall det inte redan finns en tolk tillgänglig, t.ex. med stöd av lagen om tolkningstjänst för handikappade personer.

Enligt FPA:s prövning

Behandlingen av förmånsärenden vid FPA inleds i regel **på kundens initiativ, dvs. på ansökan**. Enligt förvaltningslagen är tolkning och översättning då beroende av prövning.

I ärenden som gäller FPA-förmåner är det fråga om att trygga den grundläggande försörjningen (GrundL 19 §). Det kan vara skäl att anlita tolk- och översättningstjänster också i ansökningsärenden som har inletts på kundens initiativ, speciellt i inledningsskedet när kunden söker en förmån och får rådgivning eller när kunden intervjuas i ett rehabiliteringsärende. Det är viktigt för kunden att bli på det klara med sin rätt till förmåner, de rättigheter och skyldigheter som ansluter sig till dem samt hur ärendet handläggs. Förklara också noggrant för kunden varför det är viktigt att iaktta anmälningskyldigheten. Så här kan man undvika rättelsebeslut som orsakats av missförstånd, beslut om återkrav och misstankar om bidragsfusk. I de här ärendena är FPA redan skyldig att ordna tolkning. Tolkning kan också behövas i samband med hörande. Tolk eller översättningstjänster kan behövas också när en kund inte förstår ett beslut eller ett brev från FPA.

Särskilt viktigt är det att ordna med tolkning i sådana fall då det är FPA:s skyldighet att ordna rehabilitering (yrkesinriktad och krävande medicinsk rehabilitering). För att täcka kostnaderna för tolkning används inte rehabiliteringsmedel, utan kunden ordnar med tolk i enlighet med lagen om tolkningstjänst för handikappade personer. Kundens totala situation, exempelvis rätt till olika förmåner, ska utredas vid ett och samma tolkningstillfälle. Ibland kan det vara nödvändigt att t.ex. förklara hur FPA fungerar för en kund med invandrarbakgrund, som kommer från en annan kultur. Läs mer om [tolkning i samband med rehabilitering som ordnas av FPA](#).

Anlitande av tolk- och översättningstjänster

Tolk ska beställas genast när man upptäcker att kunden inte, med de arrangemang som redan finns tillgängliga, förstår vad det är fråga om. Ärendet behöver inte tolkas eller översättas till kundens eget språk. Det räcker att ärendet tolkas eller översätts till ett språk som kunden förstår och i den utsträckning som behövs för att kunden ska förstå själva saken.

Kunder som på grund av en funktionsnedsättning behöver tolk- eller översättningshjälp kan ha särskilda behov vad gäller tolkningen. Exempelvis en dövblind kunds individuella syn- och hörselskada inverkar på tolkningssituationen, och det är viktigt att tolken behärskar kundens kommunikationsmetoder. Om en invandrare med en funktionsnedsättning deltar i t.ex. en rehabiliteringskurs kan det bli nödvändigt att ordna tolk- och översättningstjänster.

En tolk kan behövas för att den som betjänar kunden inte förstår dennes språk eller sätt att tala eller kommunicera. En tolk kan inkallas för att underlätta arbetet även om kunden inte anser det nödvändigt.

Den som tolkar behöver inte alltid vara en professionell tolk. En tolk eller översättare **får inte vara jävlig**. En person som står i ett sådant förhållande till en part eller ett ärende att hans trovärdighet kan äventyras får inte uppträda som tolk eller översättare. En släkting eller vän kan dock också verka som tolk, förutsatt att förhållandet till kunden inte äventyrar tolkens trovärdighet eller kundens rättsskydd. Om trovärdigheten kan anses äventyrad kan FPA förbjuda tolken att agera i ärendet. Personer under 18 år får inte användas som tolkar.

Tolkar och översättare **har tystnadsplikt**. Att bryta mot tystnadsplikten är straffbart. Andra än yrkestolkar ska påminnas om tystnadsplikten; likaså är det på sin plats att nämna tystnadsplikten också för kunden, så att hen känner större tillit.

Vid tolkningssituationen ska man rikta blicken mot kunden och tala till kunden och inte till tolken. Tolken tolkar allt som sägs, och därför är det bra att vara förberedd inför tolkningssituationen. Tolkingen kan också ske på distans med hjälp av utrustning för telefon- eller videotolkning. Detta är möjligt också vid teckenspråkstolkning och vid tolkning för talskadade. Med distanstolkning minskar man på tolkens restid och på FPA:s utgifter för resekostnader.

Beställning av tolk- och översättningstjänster samt kostnadsansvar

Om det när en kund ska sköta sitt ärende inte finns någon på FPA som kan tolka eller vid behov översätta ärendet till ett sådant främmande språk som kunden förstår ska tolkning eller översättningstjänster skaffas genom köp av tjänster. Tolk- och översättningstjänster skaffas genom köp av tjänster också när en kund med funktionsnedsättning ska sköta sitt ärende, men man vid FPA inte kan använda den kommunikationsmetod som kunden förstår.

FPA betalar kostnaderna för tolkning och översättning i ärenden som hör till FPA:s verksamhetsområde. Kostnaderna betalas också i sådana fall där FPA har prövningsmöjlighet i fråga om tolkning och översättning, eftersom det är fråga om jämlikt förverkligande av människors rättigheter.

Se också processbeskrivningen för kontakttolkning (asiointitulkkauksen prosessikuvaus)

Kunder som talar främmande språk

Ordande av tolkning

Läs mer om tolkning till och från främmande språk.

Översättning

Läs mer om översättning och tolkning i kundbetjäningen och om beställning av översättningar.

Kunder med hörselskada, hörsel- och synskada eller talskada

Teckenspråkstolkning och tolktjänst för personer med talskada eller hörsel- och talskada kan beställas via [FPA:s förmedlingscentral i Åbo](#).

- Språklagstiftning
- » [Kuuloliitto ry](#)
- » [Finlands dövas förbund](#)
- » Ratkaisutyö > Kielikysymykset
- » [Tydlig kommunikation](#)

1.15 Jäv (27–30 §)

Jävsbestämmelserna är avsedda att säkerställa att handläggningen av ärenden är opartisk och objektiv. För att trygga en allmän tillit och trovärdigheten i myndigheternas verksamhet ska jävsfrågan alltid beaktas, även om den inte inverkar på hur ett ärende avgörs. Vid bedömningen av jäv ska man beakta både s.k. subjektiv opartiskhet och s.k. objektiv opartiskhet. Med **subjektiv opartiskhet** avses den **personliga relation** som den anställda (den som handlägger ärendet hos FPA) som är föremål för jävsbedömningen har **till det ärende som ska behandlas**. Med **objektiv opartiskhet** avses huruvida en **utomstående person har grundad orsak att betvivla** den anställdas opartiskhet. Det här förutsätter inte att den anställda faktiskt har handlat partiskt. För att en person ska bedömas som jävig räcker det med att en utomstående har ett grundat skäl att misstänka att denna möjlighet finns. Behandlingen av ett ärende ska både vara opartisk och se opartisk ut i en utomståendes ögon.

Förbud att delta i behandlingen av ett ärende och att närvara vid behandlingen

En anställd som är jävig får **inte handlägga eller avgöra ett ärende eller ens vara närvarande när ärendet behandlas**, så att inte hens närvaro påverkar behandlingen.

Begreppen 'att delta i handläggningen' och 'att närvara då ärendet behandlas' har en vid innebörd. De innebär inte enbart att göra upp avgöranden, utan omfattar alla handläggningsskeden från det att ett ärende inleds tills beslutet verkställs. Som handläggning räknas exempelvis beredning, hörande av kunden, skaffande av utredningar, begäran om utlåtanden, föredragning och indrivningsåtgärder. Också kundservice är handläggning av ett ärende. Handläggningsförbudet gäller inte sådana åtgärder och uppgifter som möjliggör handläggningen av ärendet, men som inte inverkar på hur ärendet avgörs. Sådana assisterande, rent tekniska åtgärder är bl.a. registrering, diarieföring, renskrivning, skanning, kopiering och postning.

1.15.1 Du är jävig om

- [Du är jävig om](#)
- [Sakkunnigläkaren jävig](#)
- [Inspektören jävig](#)
- [Tolken eller översättaren jävig](#)
- [Jäv i samband med upphandling](#)

Du är jävig om

- ärendet gäller din egen eller din närståendes rätt, fördel eller skyldighet (delaktighet)
- avgörandet av ärendet kan väntas ge dig eller din närstående synnerlig nytta eller skada (intressejäv; här avses med närstående dina allra närmaste)
- du eller din närstående biträder eller företräder en part eller den person för vilken avgörandet av ärendet kan väntas medföra synnerlig nytta eller skada eller
- det finns någon annan jävsgrund (ditt eller din närståendes anställningsförhållande eller uppdragsförhållande, ställning i sammanslutningen, styrning eller övervakning av ämbetsverk eller inrättning)
- förtroendet för din opartiskhet kan rubbas av någon annan särskild orsak, t.ex. ett fast vänskaps- eller samarbetsförhållande eller ett avogt förhållande till aktören i fråga eller någon annan stark bindning eller lojalitet. Jävsgrunder ska i oklara fall tolkas omfattande (generalklausul), dvs. man ska förklara sig jävig. Se också [objektiv opartiskhet](#).
- I förvaltningslagen finns bestämmelser om **vem** som avses med **närstående**:
 - tjänstemannens make samt barn, barnbarn, syskon, föräldrar, far- och morföräldrar samt också den som på något annat sätt står tjänstemannen särskilt nära liksom även dessa personers makar. Exempelvis den som en tjänsteman är förlovad eller sällskapar med eller en kusin eller vän som har en särskilt nära relation till tjänstemannen kan vara en person som på något annat sätt står tjänstemannen nära (den allra närmaste personkretsen = familjekretsen).
 - tjänstemannens föräldrars syskon samt deras makar, tjänstemannens syskonbarn och tjänstemannens tidigare make (= egna släktingar på längre håll än familjekretsen samt den tidigare maken)
 - tjänstemannens makes barn, barnbarn, syskon, föräldrar och far- och morföräldrar liksom också dessa personers makar och den anställdas makes syskonbarn (= nära släktingar till den anställdas make)
 - personer i motsvarande släktskapsförhållande, t.ex. en styvmor eller en halvbror eller ett barn till en halvyster.
 - observera att de enda som uteslutits är makarna till den anställdas och dennes makes syskonbarn. Också makens föräldrars syskon, t.ex. makens morbror eller morbroderns maka har uteslutits.

Med makar avses äkta makar och sambor samt personer som lever i registrerat partnerskap.

Av jävsgrunderna medför intressejäv eller medlemskap i en sammanslutning eller i ett ämbetsverks eller en inrättnings direktions jäv på grund av en nära relation endast i det fall att den person som är en närstående till den anställda ingår i den personkrets (familjekrets) som nämns i den första punkten ovan.

Den som tidigare handlagt ett ärende är jävig att handlägga samma ärende på nytt i ett annat organ, t.ex. en besvärinstans. Ett ärende som du avgjort tidigare kan du ändå handlägga som självrättelse och bereda ett utlåtande med anledning av besvär samt på nytt handlägga ärendet när det återsänts från besvärinstansen.

Så här kan man göra när man handlägger en begäran om omprövning gällande utkomststöd, som avgörs vid FPA:s center för omprövning av utkomststödsärenden.

Läs mer om handläggning av begäran om omprövning

Sakkunnigläkaren jävig

Förutom i samband med de jävsgrunder för tjänstemän som nämns i punkten "Du är jävig" är en sakkunnigläkare vid FPA jävig i bl.a. följande fall:

- Sakkunnigläkaren är patientens behandlande läkare.
- Sakkunnigläkaren har i anslutning till behandlingen av patienten skrivit ett läkarutlåtande som finns med bland de handlingar som läkaren hanterar vid FPA och som inverkar på avgörandet.
- Sakkunnigläkaren är medlem av en besvärinstans. Läkaren kan inte behandla ett sådant ärende som hen tidigare varit med om att behandla.
- Sakkunnigläkaren har varit med om att avgöra ärendet vid en annan pensionsanstalt eller en annan inrättning.
- En sakkunnigläkare kan inte medverka vid ett förmånsavgörande som har ekonomisk betydelse för den enhet som hen leder (en överläkare vid en hälsovårdscentral, en läkare vid en rehabiliteringsinrättning e.d.).

Inspektören jävig

Förutom i samband med de jävsgrunder för tjänstemän som nämns ovan är en inspektör jävig att förrätta inspektion av ett ärende som inspektören behandlat eller avgjort.

Tolken eller översättaren jävig

En tolk eller översättare får inte vara jävig. En person som står i ett sådant förhållande till en part eller ett ärende att hens trovärdighet kan äventyras får inte uppträda som tolk eller översättare.

Jäv i samband med upphandling

Frågan om jäv kan bli aktuell i samband med upphandling som görs av FPA. De som är ansvariga för upphandlingar ska beakta att de inte kan delta i behandlingen av och beslutsfattandet gällande en upphandling om deras opartiskhet skulle riskeras t.ex. för att ett företag som ägs av en närstående deltar i anbudsförfarandet. Bestämmelserna om jäv ska beaktas också i samband med mindre anskaffningar, på vilka man inte tillämpar lagen om upphandling.

1.15.2 Avgörande av jävsfrågor

I första hand är det **du själv** som ska **upptäcka och konstatera** att du är jävig, utan att någon annan behöver åberopa jäv. Om du anser dig vara jävig att behandla eller

avgöra ett ärende, ska du ge ärendet vidare till en annan person. Diskutera vid behov överföringen med din chef.

Om en **kund hävdar** att handläggaren är jävig ska man omedelbart ta ställning till påståendet och avgöra jävsfrågan. Den som påståtts vara jävig måste höras (i regel muntligen). Det finns ingen fastställd tidsfrist för framförande av påstående om jäv, och påståendet kan framföras i vilket behandlingsskede som helst. Misstanke om jäv kan ändå uppkomma också utan påstående från kundens sida.

Enligt huvudregeln avgör handläggaren själv frågan om sin jävighet.

Om jäv konstateras ska man snabbt skaffa en vikarie eller ersättare. När ärendet överförs till en annan anställd för behandling behövs inget uttryckligt skriftligt beslut på grund av påståendet om jäv, om kunden inte begär ett sådant, utan överföringen betraktas som ett ställningstagande och ett avgörande av jävsärendet. Att t.ex. en sakkunnigläkare blir jävig kan man undvika genom att begära ett utlåtande/en bedömning av en annan läkare inom försäkringsdistriktet.

Om man konstaterar att det inte är fråga om jäv och att den som påståtts vara jävig kan fortsätta handläggningen av ärendet, ska ett skriftligt beslut meddelas. Beslutet ska motiveras, och det går inte att yrka på rättelse eller söka ändring i det separat, utan endast i samband med det beslut som meddelas i förmånsärendet.

1.16 Utredning av ärenden (31–33 §)

Ett förvaltningsärende ska utredas så **grundligt** att ett i sak korrekt avgörande kan fattas.

Vid FPA ska man se till att ett ärende utreds **tillräckligt** och **på ett behörigt sätt** genom att skaffa de uppgifter som behövs för att ärendet ska kunna avgöras.

FPA skaffar uppgifterna själv eller ber **kunden** göra det.

FPA ansvarar för att ett ärende blir utrett. Den anställda är skyldig att se till att ett ärende som inletts blir noggrant utrett och att alla uppgifter och utredningar som behövs och som bedöms vara av betydelse för avgörandet finns med som underlag.

Korrekt utredningsförfarande är emellertid inte att myndigheten t.ex. skaffar uppgifter genom Facebook-profiler eller andra motsvarande webbsidor. Sådana uppgifter är inte nödvändigtvis tillförlitliga, åtminstone inte på det sättet att de skulle kunna användas som underlag för myndigheters avgöranden (EOAK/2878/2017). FPA kan inte inhämta information för handläggningen av ärenden från opålitliga källor av det här slaget. Information som inhämtas via sociala medier (såsom Facebook) är inte nödvändigtvis tillförlitlig. Därför kan sådan information inte användas som underlag för avgöranden. Om en utomstående aktör lämnar information av det här slaget till FPA behandlas informationen som vilka uppgifter som helst som lämnats till FPA och vi går till väga på samma sätt som annars i förmånsärenden.

I egenskap av part ska **kunden** lägga fram en utredning om **grunderna för sitt yrkande** och också i övrigt medverka till att ärendet blir utrett. **I förmånslagarna ingår detaljerade särbestämmelser** om vilka uppgifter och utredningar kunden ska förete då hen **ansöker om förmåner**. Kunden måste presentera en utredning som är **tillräcklig** för att förmånsärendet ska kunna avgöras. Oftast uppfyller kunden sin utredningsplikt genom att noggrant fylla i ansökningsblanketten och **lämna in nödvändiga uppgifter och bilagor**. FPA sköter det övriga utredandet, t.ex. hörande, och tar ställning till vilka utredningar som behövs.

Den som lämnat in en bristfällig ansökan ska ombes komplettera den inom en utsatt tid.

Kunden kan komplettera sin ansökan genom att lämna in t.ex. ett läkarutlåtande senare. Vid behov ska FPA informera kunden om vilka utredningar kunden ska lämna in inom utsatt tid och vilka utredningar FPA skaffar.

Hur utredningsansvaret fördelas kan i praktiken avgöras av vem som lättast, snabbast och billigast kan skaffa de mest fullständiga och tillförlitliga utredningarna. Du kan komma överens om detta med kunden. Om det är FPA som skaffar utredningarna kan kunden behöva höras.

Be kunden **endast** om de uppgifter och utredningar som behövs för att ansökan ska kunna avgöras. T.ex. i samband med en ansökan om fortsatt utbetalning kan aktuella uppgifter om sjukdom eller om behov av vård och rehabilitering fås ur en sjukjournal som redan lämnats in till FPA eller en separat vård- och rehabiliteringsplan. Läs mer om [principen om att åtgärder ska stå i proportion till sitt syfte](#).

Hur ärenden kan utredas

En noggrann utredning av ärenden är enligt förvaltningslagen möjlig bl.a. genom komplettering av handlingar (22 §), begäran om utredning (32 §), hörande av part (34 §) och muntliga yrkanden och utredningar (37 §). FPA kan också själv skaffa och använda de uppgifter som FPA förfogar över, i den omfattning som detta är möjligt enligt bestämmelserna om erhållande och utlämnande av sekretessbelagda uppgifter. Läs också om begäran om och utlämnande av uppgifter (på finska).

1.16.1 Begäran om tilläggsutredningar

FPA ska specificera varje begäran om utlåtande eller utredning så, att där framgår vilka omständigheter som behöver utredas och vad slags utredning som behövs i det aktuella ärendet. I god förvaltning ingår att en begäran om utlåtande eller utredning innehåller kontaktuppgifter för tilläggsinformation.

Läs mer om begäran om tilläggsutredningar, komplettering av ansökningsblanketten och [komplettering av handlingar](#).

1.16.2 Tidsfrist för tilläggsutredningar

För komplettering av handlingar (22 §), avgivande av förklaring och framläggande av utredning (31 och 32 §) och hörande (34-36 §) ska det **alltid sättas ut en tidsfrist** för parten. Detta gör handläggningen av ärendet snabbare och effektivare. Samtidigt ska parten underrättas om att även om den utsatta tidsfristen inte iakttas, hindrar detta inte att ärendet avgörs.

Läs mer om [tidsfrist för tilläggsutredningar](#).

1.17 Hörande (34–35 §)

Hörande innebär att kunden ges tillfälle att framföra sin egen uppfattning **innan ärendet avgörs**. Kunden har rätt att få veta vilket material som samlats in och att utifrån de uppgifterna framföra sin egen uppfattning i ärendet. Hörandet av kunden är en viktig garanti för rättsskyddet. Det är ett sätt att skaffa information för att komma fram till ett

korrekt slutresultat. I förmånsärenden anses kundens ansökan eller hörandet av kunden i anslutning till en ny utredning som ett sådant framförande av en åsikt (hörande) som nämns i förvaltningslagen.

Hörandet är en skyldighet som kan frångås endast i de fall som nämns i lag. Grundprincipen är att hörande primärt ska tillämpas och att grunderna för undantag ska tolkas snävt.

1.17.1 När ska kunden höras?

I princip kan FPA inte ha mer information om kundens angelägenheter än kunden själv. Därför ska kunden höras t.ex. i följande fall:

- FPA har fått **nya uppgifter och utredningar** om kunden och kunden känner inte till vilka konsekvenser dessa har, t.ex. att de kan leda till att förmånen dras in eller avslås helt eller delvis eller att de annars kan påverka avgörandet av ärendet i en riktning som är ofördelaktig för kunden. Sådana nya utredningar kan t.ex. vara läkarutlåtanden eller yrkanden som andra har framställt. Exempel på yrkanden som framställts av andra kan t.ex. vara en förälders yrkande att få barnbidraget utbetalt till sig eller en hyresvärds yrkande att få bostadsbidrag utbetalt till sig.
- Det finns **motstridiga utredningar** om kunden, till exempel ifall uppgifter som har getts för olika förmåner skiljer sig från varandra.
- **Kunden** har själv **bett FPA skaffa** en utredning som gäller hen (t.ex. av arbetsgivaren) och **utredningen kan leda till ett slutresultat som är ofördelaktigt** för kunden och hen kan **inte** anses vara **medveten om utredningens innehåll**.

Kunden **behöver inte höras** ifall

- ansökan godkänns till alla delar
- avgörandet grundar sig enbart på den utredning som företetts av den sökande (ärendet får emellertid inte avgöras utan att man ber om de tilläggsutredningar som behövs)
- ärendet får avgöras utan att kunden hörs i de situationer som är fastställda i förmånslagarna.

Att höra kunden är onödigt endast i undantagsfall, t.ex. när ett ärende inte kan ändras genom hörande. Detta är fallet t.ex. när FPA eller ett kommunalt organ yrkar att en förmån ska betalas till FPA/det kommunala organet med stöd av 23 § i lagen om utkomststöd eller till kommunen med stöd av 14 § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården. FPA kan då inte med laga verkan betala ut förmånen till den sökande själv om FPA minst två veckor före utbetalningsdagen har informerats om yrkandet gällande utbetalningen.

När en förmån i enlighet med 31 § i lagen om förmyndarverksamhet ska betalas till intressebevakaren eller till huvudmannens konto som intressebevakaren anger, behöver man inte höra kunden **enbart** på grund av att betalningsadressen ändras.

Ifall en kund söker alternativa förmåner med samma blankett, t.ex. sjukpension och rehabiliteringsstöd, och kunden beviljas någondera förmånen, behövs inget hörande beträffande en ny utredning. Om ingendera förmånen beviljas på basis av den nya utredningen, som man har fått från något annat håll än från kunden, ska kunden höras.

Att inte höra kunden är ett **fel i förfarandet** och för att rätta felet krävs i regel att ärendet behandlas på nytt. Läs mer om felaktigt beslut. Om kunden inte har hörts kan besvärsorganen undanröja beslutet och återförvisa ärendet till FPA för ny behandling.

Också laglighetsövervakarna tar ställning till hörande i ärenden som gäller klagomål.

Riksdagens justitieombudsmans avgörande (EOA 652/4/05) gällde bedömning av frågan om samboförhållande. I avgörandet betonades vikten av att FPA tillämpar öppenhet och iakttar förvaltningslagens bestämmelser vid handläggningen av ansökningar i sådana fall där det föreligger betydande tolkningssvårigheter och där det är fråga om personliga angelägenheter som rör både den sökande och en person som ur FPA:s synvinkel är utomstående när det gäller förmånsärendet. Hörandet av parter är av central betydelse. Särskilt i fall där FPA fattar sitt avgörande till den sökandes nackdel utifrån uppgifter som avviker från ansökan eller från det som den sökande uppgett är det nödvändigt att denne hörs.

1.17.2 Hur går hörandet till?

Kunderna hörs i regel skriftligt med förmånsspecifika hörandebrev. Kunden kan ge sitt svar skriftligt eller muntligt. Muntliga svar ska dokumenteras i Oiwa, under Yhteydenotto (kontakt). Foga kontakten till det arbete för vilket svaret begärts.

I **begäran om hörande** ska kunden informeras om

- syftet med hörandet (vilket utredningsmaterial som fåtts och hur utredningen kan inverka på kundens förmånsärende)
- den tidsfrist inom vilken kunden ska ge sitt svar (i regel två veckor) samt att uteblivet svar inte hindrar att ärendet avgörs.
- Specificera vid behov vilka omständigheter FPA önskar få klarhet i.

Man ska alltså informera parten om i **vilket ärende** hen hörs och **varför**. Det här kan ske **skriftligt eller muntligt**. När hörandet sker skriftligt ska personen få en bestämd tid på sig att svara. När hörandet sker muntligt behöver man inte ge personen någon bestämd tid för svar, om det som framgått av hörandet registreras vid samma tillfälle. Tillsammans med kunden ska man bekräfta att ett hörande har skett i ärendet. I fråga om muntligt hörande ska man **vid behov** ge kunden **en bestämd tid** för svar om kunden vill ge en förklaring senare. Anteckningar om det här ska göras i Oiwa.

Vid behov ska kunden **beredas möjlighet att bekanta sig med de handlingar** som är föremål för hörandet (kunden ges kopior eller bereds möjlighet att på annat sätt bekanta sig med handlingarna, t.ex. på byrån), förutsatt att det inte är fråga om ett sådant fall där en parts rätt att ta del av en handling har begränsats i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet.

Skyldigheten att höra kunden är uppfylld i och med att kunden **beretts tillfälle** att ge en förklaring. Ärendet kan då avgöras även om kunden inte besvarar begäran om hörande inom utsatt tid.

Hörandet sköts av den ansvarsenhet som handlägger ärendet. Kunden kan ge sin förklaring till vilken FPA-byrå som helst. Begäran om hörande kan framställas per telefon eller skriftligt, och kunden kan ge sin förklaring även muntligt. En muntlig begäran eller förklaring ska dokumenteras. Kunden kan besvara begäran om hörande antingen muntligen, **via e-tjänsten** eller skriftligen.

I vissa fall, t.ex. om mottagaren av en förmån som gäller ett barn ska ändras till den andra föräldern, är det ändå skäl att höra kunden skriftligen. Om det blir fråga om sökande av ändring kan vi påvisa **vad** kunden har hörts om.

Hörande och samtycke är olika saker. I situationer då lagen kräver **samtycke** av kunden, bl.a. då ett beslut ska rättas till kundens nackdel, ska både begäran om samtycke och svaret vara **skriftliga**. Också meddelanden som skickas via e-tjänsten godkänns.

1.17.3 Hörande av huvudman och intressebevakare eller vårdnadshavare

Om den ena parten, dvs. intressebevakaren, vårdnadshavaren eller en annan laglig företrädare för talan i ett ärende ska också huvudmannen (också en minderårig som fyllt 15 år) höras, och på motsvarande sätt tvärtom, **om** hörandet är nödvändigt

- med hänsyn till huvudmannens intresse eller
- för att ärendet ska kunna utredas.

1.18 Muntliga yrkanden och utredningar (37 §)

FPA ska på begäran ge en part tillfälle att framföra ett yrkande eller lägga fram en utredning muntligt om det behövs för att ärendet ska kunna utredas och ett skriftligt förfarande skulle bereda parten oskäliga svårigheter.

Kunderna ska informeras om möjligheten att uträtta sina ärenden muntligt. Möjligheten att uträtta ärenden muntligt är viktigt t.ex. för synskadade kunder.

Muntligt förfarande kan tillämpas även annars, t.ex. när man kontaktar kunden för att kontrollera en enskild uppgift eller när en skriftligt begärd uppgift inte har lämnats in. Också ett muntligt svar från kunden på ett brev om hörande kan godkännas. Muntliga svar ska dokumenteras noggrant. Omständigheter som kan inverka på hur ärendet avgörs ska antecknas i ansökan eller en annan handling eller i Oiwa. Till god förvaltning hör att kunden informeras om vad av den muntliga förklaringen som registreras i uppgifterna hos FPA. Kundens identitet ska kontrolleras.

1.19 Inspektion och kvalitetsrevision (39 §)

Kvalitetsgruppen vid Stödenheten för förmånsrelaterade tjänster inspekterar dem som ansöker om ersättning för företagshälsovårdskostnader, arbetsplatskassornas skötsel av ärenden enligt sjukförsäkringslagen och Studenternas hälsovårdsstiftelses verksamhet till den del som verksamheten finansieras av FPA. Kvalitetsgruppen utför också kvalitetsrevision hos de serviceproducenter som har ingått avtal med FPA om direktersättningsförfarande eller om produktion av tjänster.

Stödenheten för förmånsrelaterade tjänster ansvarar för granskningen av måltidsstödet.

Tidpunkten då en inspektion eller kvalitetsrevision inleds meddelas i förväg. En part har alltid rätt att närvara vid inspektionen och kvalitetsrevisionen och att framföra åsikter och ställa frågor i anslutning till dem. En inspektions- eller kvalitetsrevisionsberättelse görs upp över besöket. I berättelsen antecknas åtminstone inspektionens eller revisionens förlopp, de närvarande parterna, föremålet för inspektionen eller

kvalitetsrevisionen och de närmare uppgifter som behövs för en individualisering av ärendet, såsom uppgifter om inspektörerna och tidpunkterna, de viktigaste iakttagelserna samt förslag rörande nödvändig utveckling och annat. Parterna gör upp ett bemötande till berättelsen.

Inspektions- eller kvalitetstrevisionsberättelsen ges för kännedom till alla parter som har rätt att närvara vid inspektionen eller kvalitetsrevisionen.

1.20 Anteckning av uppgifter (42 §)

Uppgifter som ska antecknas är t.ex. alla **muntliga yrkanden** och **utredningar** som kan inverka på avgörandet, **användning av uppgifter som fåtts för en annan förmån** eller **muntligt givet samtycke till kvittning**. Kontrollera med kunden att uppgiften är korrekt antecknad.

Alla **omständigheter som inverkar på avgörandet** och alla **handläggningsskeden**, t.ex. sakkunnigutlåtanden som begärts för handläggningen vid FPA, ska i enlighet med god förvaltningssed klart framgå av handlingarna. Uppgifterna ska registreras i Oiwa eller sparas i handlingarna. Det här är viktigt, både för att man ska kunna göra upp ett korrekt beslut och med tanke på eventuella senare utredningar och kontrollbehov. Man måste också senare kunna få klarhet i handläggningsskedena och beslutsgrunderna. **Irrelevanta uppgifter får däremot inte antecknas**. Kunden har rätt att få se de anteckningar som gjorts i handlingarna eller i Oiwa.

Uppgifter som fåtts ur ett **register som innehåller personuppgifter**, t.ex. befolkningsdatasystemet, eller ur en postadressförfrågan, och som inverkar på behandlingen av ett ärende ska jämte tidpunkter antecknas eller fogas till handlingarna. På så sätt kan man senare påvisa **vilka uppgifter avgörandet grundat sig på**. Exempelvis en registeruppgift kan senare ha förändras.

Av anteckningarna ska tydligt framgå:

- när anteckningen gjorts
- varifrån och när uppgiften erhållits
- vilket ärende anteckningen hänför sig till.

1.21 Avgörande av ärenden (43–49 §)

Förmånsbesluten är **förvaltningsbeslut**. Med förvaltningsbeslut avses avgöranden i förvaltningsärenden som fattas av en myndighet och som medför att behandlingen av ärendet avslutas. Läs mera om meddelande av beslut.

1.21.1 Meddelande av beslut

Läs mer om meddelande av beslut

1.21.1.1 Avgörande i sak eller avvisande utan prövning

Enligt förmånslagarna ska den sökande få ett skriftligt beslut när en förmån beviljas, förvägras/avslås, justeras, dras in eller återkrävs eller utbetalningen av förmånen avbryts. När det gäller indexjusteringar meddelas inget beslut om inte kunden ber om det.

Ett avgörande i sak ska alltid göras upp när det är möjligt.

Enligt förmånslagarna ska en förmån sökas och den sökande ska meddela de uppgifter som är nödvändiga för att förmånsärendet ska kunna avgöras.

Om parten inte, inom den skäliga tid som har getts, företer en sådan utredning som FPA begärt om grunderna för partens yrkande (dvs. lämnat in en ansökan eller de uppgifter som behövs) kan förmånen inte beviljas utifrån de bristfälliga uppgifter som finns tillgängliga. Det här kan leda till att ansökan måste avslås eller, om förmånen redan betalas ut, till att förmånen dras in.

I dessa fall lämnas **ansökan** inte utan prövning.

Att lämna **ärendet** utan prövning är en formell procedurlösning. Ärendet måste lämnas oprövat **om villkoren för förfarandet inte uppfylls**. I avgörandet tar man inte ställning till rätten att få en förmån.

Ett beslut om att lämna ärendet utan prövning meddelas åtminstone i följande fall:

- FPA har inte behörighet i ärendet
- det är fråga om ett rättelseyrkande som gäller ett lagakraftvunnet beslut och kunden lägger inte fram någon ny utredning i anslutning till yrkandet. (Förmånslagen: om det framkommer en ny utredning i ett ärende som gäller beviljande av en förvägrad förmån eller utökande av en redan beviljad förmån ska FPA pröva ärendet på nytt. I det här fallet läggs **ingen** ny utredning fram och **yrkandet** lämnas utan prövning).
- när en förvaltningsklagan lämnas utan prövning. Läs mer om förvaltningsklagan.
- om en handling inte överförs till en annan myndighet och FPA inte är behörig att pröva ärendet. Läs mer om [överföring av handlingar](#).
- en **begäran om omprövning** i ett ärende som gäller utkomststöd lämnas utan prövning om begäran inte har framförts inom utsatt tid.

Ett beslut ska motiveras noggrant. Till beslutet ska fogas anvisningar om hur man söker ändring, om inte sökande av ändring är förbjudet i lag.

1.21.2 Beslutets form och innehåll

Av handlingens namn ska framgå att det är fråga om ett **beslut**. På så sätt skiljer sig besluten från t.ex. meddelanden och utlåtanden. Det ska också finnas en rubrik av vilken det framgår vilket ärende beslutet gäller, t.ex. justering av bostadsbidrag. Förtydligande underrubriker kan användas. Rubrikerna ska motsvara sakinnehållet.

Av beslutet ska framgå

- vilken myndighet som har utfärdat beslutet, FPA
- tidpunkten för beslutet, datum, när beslutet meddelades/gjordes upp

- vilka parter som omedelbart berörs av beslutet
- motiveringen till beslutet och specificerad information om vad parten är berättigad eller förpliktad till eller hur ärendet annars har avgjorts
- namnet på och kontaktuppgifter för den person av vilken parten vid behov kan få närmare upplysningar om beslutet.

I FPA:s beslut nämns i regel avgörandet först och därefter motiveringen. För att besluten ska bli åskådligare och tydligare ska de delas in i klart åtskilda avsnitt t.ex. med hjälp av underrubriker. En klar uppbyggnad och layout gör beslutet lättare att läsa och förstå. Beslutet kan innehålla bilagor, t.ex. beräkningar rörande grunderna för fastställandet av en förmån.

I många förmånsbeslut finns servicenumret till FPA:s kontaktcenter eller någon annan enhet som kunden kan kontakta och få ytterligare uppgifter om beslutet.

I beslutet ska det **tas ställning till alla yrkanden och påståenden som parten framfört och som inverkar på hur ärendet avgörs.**

Innehållet i ett beslut ska vara exakt och entydigt. Parten måste entydigt få veta vad myndigheten har beslutat om just hens fördel, rätt eller skyldighet. Vad parten beviljats, vad som har avslagits och på vilka grunder, och vad parten ska göra.

Beslutet ska både i fråga om **innehåll och språk vara begripligt och konsekvent.** Detta bedöms ur kundens synvinkel. Hur klart språket i ett beslut är inverkar på begripligheten. Beslutstexterna ska göras upp på ett gott och begripligt allmänspråk. Också bilagorna, t.ex. beräkningar, ska vara logiska och begripliga.

Tilläggsinformation

I anslutning till beslutet ska kunden ges ytterligare information, t.ex. så att man hänvisar kunden till en annan myndighet eller redogör för anmälningsskyldighet. Förmånstagaren ska informeras om vilka förändringar i förhållandena som ska anmälas, så att inte ett felaktigt belopp betalas ut i förmån på grund av att förmånstagaren försummat sin anmälningsskyldighet.

Det ska inte finnas extra information i beslut som är föremål för besvär. Därför får den här informationen inte inkluderas i motiveringsdelen, utan ska placeras separat under en skild rubrik.

1.21.3 Motivering av beslut

Beslut ska motiveras. Rätten att få ett motiverat beslut är **en grundläggande rättighet** för var och en (GrundL 21 § 2). Motiveringsskyldigheten är av central betydelse med tanke på den enskilde partens rättsskydd. Parten måste få veta vilka omständigheter som lett till det avgörande som fattats i hens fall.

Då beslutet är välmotiverat kan både kunden och FPA eller en annan myndighet bedöma om det finns behov av att begära omprövning, och FPA eller den andra myndigheten bedömer om beslutet är korrekt. Motiveringarna medför färre grundlösa överklaganden, mindre arbete för myndigheterna och lägre kostnader. Ett väl motiverat beslut underlättar också behandlingen av ett besvärssärende, när besvärinstansen redan känner till de omständigheter utifrån vilka FPA har avgjort ärendet.

Motiveringsskyldigheten bidrar också till att den som gör upp beslutet utreder ärendet noggrant och gör upp ett följdriktigt och övervägt avgörande.

Att besluten motiveras exakt och klart ökar förtroendet för FPA:s verksamhet:

Motiveringsskyldigheten gäller alla beslut, även beslut om justering, rättelse eller indragning och interimistiska verkställighetsbeslut. I motiveringen ska man redogöra för vilka omständigheter och utredningar som inverkat på avgörandet, dvs. vilka omständigheter man fäst uppmärksamhet vid och vilken betydelse man tillmätt dem. Också de bestämmelser som tillämpats ska nämnas.

I **faktagrundad motivering** ingår de **fakta** utifrån vilka ett yrkande antingen godkänns eller avslås. I motiveringen ska det alltså redogöras för vad som ansetts ha blivit utrett i ärendet. De omständigheter som ansetts ha blivit utredda jämförs med den bestämmelse som tillämpas.

I **juridisk motivering** ska nämnas **de bestämmelser som tillämpats** och som avgörandet grundar sig på. Man kan kort redogöra för innehållet i bestämmelserna, om det gör beslutet mera begripligt.

Beslut om avslag måste motiveras synnerligen omsorgsfullt. Också **beslut om partiellt beviljande** ska motiveras till den del som ansökan avslås. När t.ex. sjukdagpenning beviljas för kortare tid än den som ansökan gäller på basis av läkarintyg, ska beslutet motiveras. Ett beslut ska motiveras också då en förmån i övrigt beviljas för en kortare tid, från en annan tidpunkt, med ett mindre belopp eller i form av en annan förmån än vad som avsetts i ansökan. Om en person söker sjukpension tillsvidare och beviljas rehabiliteringsstöd för viss tid, ska avgörandet motiveras i beslutet.

Om FPA avslår en ansökan om förmån helt eller delvis och beslutet till centrala delar grundar sig på **medicinska** omständigheter ska motiveringen till beslutet innehålla de omständigheter som i huvudsak har inverkat på bedömningen och de slutsatser som dragits utifrån de här omständigheterna.

Medicinska bedömningar görs av legitimerade läkare eller tandläkare som arbetar som **sakkunnigläkare** vid FPA. De ska anteckna sin bedömning med motivering i Oiwa då de medverkar i beredningen av ett förmånsärende.

Ett positivt beslut behöver inte motiveras när **en ansökan eller ett annat yrkande godkänns i sin helhet**. Om en ansökan eller ett yrkande gäller en annan part, t.ex. då uttagaren av barnbidrag ändras, ska beslutet emellertid motiveras. Även om ett positivt beslut meddelats utan motivering ska det klart framgå av handlingarna på vilken grund avgörandet har fattats.

I omprövningsbeslutet ska yrkandena i omprövningsbegäran avgöras och avgörandet motiveras.

Att motivera också positiva beslut är ofta att rekommendera, så att kunden får en klar bild av grunderna för beslutet, t.ex. vad gäller rehabiliteringsstöd för viss tid, eller slag och belopp i fråga om handikappbidrag för personer under 16 år eller vårdbidrag för pensionstagare.

Också beslut om att avvisa ett ärende utan prövning ska motiveras genom en redogörelse för varför ärendet inte kunnat prövas.

Bearbeta i mån av möjlighet färdiga motiveringstexter och komplettera dem så, att de passar i det aktuella beslutet. Stryk onödiga motiveringstexter.

Innan ett beslut skickas till kunden ska du granska sakinnehållet och se över brevets uppbyggnad och utseende samt rätta eventuella skrivfel. Beslutet ska i sin helhet vara sådant att kunden kan förstå innehållet.

Besvärsanvisning

Ett beslut får överklagas förutsatt att detta inte är förbjudet i lag. En besväransvisning ska fogas till beslutet. I förvaltningslagen finns uppräknat vad som ska nämnas i besväransvisningen. Om besväransvisning saknas börjar besvärstiden inte löpa och beslutet vinner inte laga kraft.

Besvären behandlas av det försäkringsdistrikt eller annan ansvarsenhet som meddelat förmånsbeslutet.

Upplysning om besvärsförbud och oöverklagbarhet

Vid besvärsförbud på basis av en särbestämmelse ska det uppges i beslutet vilken bestämmelse som medför att beslutet inte kan överklagas genom besvär (t.ex. rehabilitering enligt prövning, lagen om Folkpensionsanstaltens rehabiliteringsförmåner och rehabiliteringspenningförmåner 55 § 2 mom., interimistiska beslut). I fråga om beslut som gäller jäv får omprövning inte begäras separat och beslutet får inte heller överklagas separat genom besvär.

Rättelse av besväransvisning

Om ingen besväransvisning getts från början eller om det i beslutet felaktigt angetts att det inte får överklagas genom besvär, ska detta rättas till på FPA:s initiativ och parten ska ges en ny besväransvisning med korrekt innehåll.

När en besväransvisning är felaktig kan även en part begära att få en ny besväransvisning. Begäran ska framställas inom den felaktigt angivna eller den lagenliga besvärstiden. Besvärstiden börjar löpa först från den tidpunkt då parten fått del av den nya besväransvisningen.

1.22 Begäran om omprövning (49 a–49 g §)

Omprövning av FPA:s beslut om utkomststöd och debiteringsbeslut gällande hälsovårdsavgiften för högskolestuderande får begäras på det sätt som anges i förvaltningslagen.

I omprövningsbeslutet ska yrkandena i omprövningsbegäran avgöras och **avgörandet motiveras**.

En begäran om omprövning ska göras inom 30 dagar efter att mottagaren fått del av beslutet. Om begäran om omprövning inte görs inom utsatt tid lämnas den utan prövning. En begäran om omprövning ska behandlas i brådskande ordning.

En anvisning om hur man begär omprövning ska rättas så som en felaktig besväransvisning.

1.23 Rättelse av fel i beslut (50–53 §)

Läs mer under rättelse och undanröjande av beslut och rättelse av ett fel i förfarandet i utkomststödsärenden.

1.24 Förvaltningsklagan (53 a–53 d §)

Anförande av förvaltningsklagan

Var och en som anser att FPA eller en anställd hos FPA har förfarit lagstridigt eller underlåtit att fullgöra sin skyldighet kan anföra en förvaltningsklagan hos FPA. Förvaltningsklagan ska anföras skriftligt eller, med samtycke av FPA, muntligt. Den som anför klagan ska uppge på vilka grunder hen anser att förfarandet varit felaktigt och så långt det är möjligt lämna uppgift om tidpunkten för det förfarande eller den underlåtenhet som kritiken gäller.

Behandling av förvaltningsklagan

FPA vidtar de åtgärder som den med anledning av förvaltningsklagan anser vara befogade. Om det inte är befogat att vidta åtgärder med anledning av klagan, ska den som anfört klagan utan dröjsmål underrättas om detta. Vid behandlingen av förvaltningsklagan ska grunderna för god förvaltning iaktas och rättigheterna för dem som omedelbart berörs av saken tryggas. En förvaltningsklagan som gäller en omständighet som ligger mer än två år tillbaka i tiden prövas inte, om det inte finns särskilda skäl till detta. På det avgörande som meddelas i ärendet och på delgivandet av avgörandet tillämpas förvaltningslagens bestämmelser.

Administrativ styrning med anledning av förvaltningsklagan

FPA kan i sitt avgörande i ett ärende som gäller förvaltningsklagan fästa den övervakades uppmärksamhet vid kraven på god förvaltning eller delge den övervakade sin uppfattning om ett lagenligt förfarande. Anses detta inte vara tillräckligt med beaktande av de omständigheter som inverkar på helhetsbedömningen av saken, kan den övervakade ges en anmärkning, om inte den gärning som klagan gäller är av sådan art eller så allvarlig att det finns orsak att vidta åtgärder för att inleda ett förfarande enligt någon annan lag. I det sistnämnda fallet förfaller behandlingen av klagan.

Ett avgörande i ett ärende som gäller förvaltningsklagan får inte överklagas genom besvär.

Se även [Förvaltningsklagan \(fpa.fi\)](#), Handläggningsprocessen för förvaltningsklagan (innehåller information på finska om var inom FPA ärendet handläggs och avgörs), Förvaltningsklagan och Förvaltningsklagan angående FPA:s verksamhet.

1.25 Delgivning av förvaltningsbeslut och andra handlingar (54–63 §)

Delgivningsskyldighet

Ett beslut som FPA fattat ska FPA utan dröjsmål delge den part och andra kända som har rätt att begära omprövning av beslutet eller att överklaga det genom besvär. Också ett sådant beslut som inte får överklagas ska delges.

FPA ska under behandlingen av ett ärende även sköta delgivningen av meddelanden, kallelser eller andra handlingar som inverkar på behandlingen av ärendet.

Läs mer om delgivning och rättsverkan i anvisningarna om sökande av ändring.

Gällande delgivning av beslut till synskadade, läs anvisningen om likabehandling.

Delgivningssätten

Delgivning verkställs som vanlig eller bevislig delgivning eller, om den inte kan verkställas på nämnt sätt, såsom offentlig delgivning.

Delgivning med privatpersoner

Delgivning med en privatperson ska ske med personen själv eller med hens lagliga företrädare. Om både delgivningens mottagare och dennes företrädare har rätt att föra talan i ärendet, ska delgivning ske med vardera särskilt. Med företrädare avses vårdnadshavare eller någon annan laglig företrädare, såsom intressebevakare.

Delgivning sker med en person som en part har befullmäktigat, om den befullmäktigades rätt att ta emot delgivningar inte har begränsats särskilt eller delgivningen inte ska ske med parten personligen.

Delgivning med sammanslutningar, stiftelser, dödsbon och konkursbon

Vanlig delgivning med en sammanslutning eller en stiftelse ska ske under den adress som sammanslutningen eller stiftelsen har angett. Bevislig delgivning med en sammanslutning eller en stiftelse ska riktas till en person som har rätt att ta emot delgivningar på dess vägnar.

Delgivning med ett dödsbo ska riktas till den bodelägare som har hand om boet eller till boförvaltaren. Om dödsboet förvaltas gemensamt av flera delägare kan delgivningen riktas till en av dem. Delägaren ska underrätta de övriga bodelägarna om delfäendet.

Delgivning med ett konkursbo ska riktas till boförvaltaren.

1.25.1 Förfarandet vid delgivning

Vanlig delgivning

Vanlig delgivning sker per post genom brev till mottagaren.

Mottagaren anses ha fått del av ärendet den sjunde dagen efter att brevet avsändes, om inte något annat visas. Ett ärende anses dock ha kommit till en myndighets kännedom den dag brevet anlände.

Ett beslut om en förmån som Folkpensionsanstalten enligt lag ska verkställa ska i enlighet med 20 a § i lagen om Folkpensionsanstalten sändas per post genom brev. Mottagaren anses ha fått del av beslutet den sjunde dagen efter det att brevet avsändes, om inte något annat visas. Beslutet kan med partens samtycke delges som ett elektroniskt meddelande. Beslutet anses ha blivit delgivet den sjunde dagen efter att meddelandet sändes, om inte något annat visas.

Också andra handlingar, t.ex. begäran om ytterligare utredning, hörandebrev, begäran om samtycke, meddelanden och uppskattningshandlingar skickas till kunden per post genom brev. Dessa handlingar kan också delges via Meddelanden i FPA:s e-tjänst, om kunden i e-tjänsten har gett sitt samtycke till att FPA skickar meddelanden den vägen (19 § i lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet).

Bevislig delgivning

Enligt förvaltningslagen ska en delgivning verkställas per post mot mottagningsbevis, om den gäller ett förpliktande beslut och tiden för sökande av ändring eller någon annan tidsfrist som påverkar mottagarens rätt börjar löpa från det att beslutet delgavs. I fråga om detta innehåller lagen om Folkpensionsanstalten en avvikande bestämmelse, enligt vilken sådana FPA-beslut som nämns ovan delges per post genom ett vanligt brev och inte mot mottagningsbevis.

En handling kan också överlämnas till delgivningens mottagare eller dennes företrädare. Över delgivningen ska det då sättas upp ett skriftligt bevis av vilket den som har verkställt delgivningen, mottagaren och tidpunkten för delgivningen ska framgå.

Om en myndighet anser att det finns skäl till det, kan delgivning verkställas som stämningssdelgivning.

Offentlig delgivning

Vid offentlig delgivning hålls handlingen en vis tid framlagd för mottagaren hos myndigheten.

Ett meddelande om att handlingen finns tillgänglig ska publiceras på myndighetens webbplats i det allmänna datanätet och vid behov i den tidning ur vilken mottagaren kan antas bäst få information om saken. Om meddelandet på grund av störningar i datakommunikationerna eller av någon annan därmed jämförbar orsak inte kan publiceras på myndighetens webbplats, ska ett meddelande om att handlingen finns tillgänglig publiceras också i den officiella tidningen.

Av meddelandet ska framgå vad saken gäller samt var och vid vilken tidpunkt handlingen finns framlagd. I meddelandet ska dessutom nämnas den tidpunkt då meddelandet har publicerats på myndighetens webbplats och anges att delfåendet av handlingen anses ha skett den sjunde dagen efter publiceringstidpunkten i fråga. Om meddelandet inte har kunnat publiceras på myndighetens webbplats, ska det i meddelandet anges att delfåendet har skett den sjunde dagen efter det att meddelandet publicerades i den officiella tidningen.

Publicering av uppgifter vid verkställande av offentlig delgivning och offentlig kungörelse

Uppgifterna i ett meddelande om att en handling finns tillgänglig och uppgifterna i en offentlig kungörelse och den kungjorda handlingen får publiceras, om inte något annat följer av sekretessbestämmelserna. I fråga om personuppgifter publiceras dock endast sådana personuppgifter som är nödvändiga för tillgången till information, och de får publiceras trots vad som föreskrivs i 16 § 3 mom. i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet. De personuppgifter som ingår i ett meddelande om att en handling finns tillgänglig samt i en offentlig kungörelse och den kungjorda handlingen ska avlägsnas från myndighetens webbplats i det allmänna datanätet när den tid för tillgänglighållande som avses i 62 § 3 mom. och 62 a § 2 mom. löper ut.

Delgivning till utlandet

Delgivning till utlandet verkställs enligt denna lag eller enligt lagstiftningen i den främmande staten, om inte något annat följer av internationella avtal och förpliktelser som är bindande för Finland.

Om en delgivning som är avsedd för utlandet inte kan verkställas, ska handlingen delges i Finland genom offentlig delgivning.

1.26 Kostnader för ett förvaltningsärende (64 §)

I ett förvaltningsärende ersätts inte parternas kostnader, utan var och en (kunden och FPA) svarar för sina kostnader. Yrkanden på ersättning för handläggningskostnader lämnas utan prövning eftersom det inte hör till FPA:s behörighet att ersätta handläggningskostnader. Läs mer om rättegångskostnader i anslutning till ett besvärärende under [Sökande av ändring och Självrättelse](#).