

Ålands ombudsmannamyndighet – Arbetsordning

Ålands ombudsmannamyndighet (ÅOM) är en oberoende myndighet som är administrativt underställd landskapsregeringen och regleras av landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet (ombudsmannalagen).

Vid myndigheten finns fyra heltidstjänster inrättade:

- **Diskriminerings- och barnombudsman**
- **Patient- och klientombudsman**
- **Konsumenträttsrådgivare och upphandlingsinspektör**
- **Myndighetsjurist**

Landskapsregeringen förordnar en tjänsteinnehavare vid myndigheten till myndighetschef för att vid sidan av sina övriga uppgifter sköta myndighetschefens uppgifter.

Förordnad myndighetschef för perioden 01.11.2022 – 31.10.2026:

- **Diskriminerings- och barnombudsman**

Enligt 11 § ombudsmannalagen ska det vid ombudsmannamyndigheten antas en arbetsordning där närmare bestämmelser om myndighetens organisation, handlägningsrutiner och uppgiftsfördelning samt om användningen av beslutanderätt.

Arbetsordningen har i den utsträckning det är möjligt anpassats för att ta hänsyn till ett könsneutralt språkbruk.

Arbetsordningen är antagen 14 november 2024 och gäller tills vidare från 15.11.2024.

Innehåll

| | |
|---|---|
| 1. Organisation och ledning | 3 |
| 1.1. Myndighetens ledning | 3 |
| 1.2. Beslutanderätt | 3 |
| 1.3. Ställföreträdande | 3 |
| 1.4. Budget och verksamhetsplan..... | 3 |
| 1.5. Ekonomisk hantering | 3 |
| 1.6. Verksamhetsberättelse | 4 |
| 1.7. Inrättande och indragande av tjänster | 4 |
| 1.8. Företrädande av landskapet och avtalsslutande | 4 |
| 1.9. Avvikelserapportering och krishanteringsplan | 4 |
| 2. Ansvarsfördelning, ärendehantering och rutiner för sekretess | 5 |
| 2.1. Ansvarsfördelning | 5 |
| 2.2. Ärendehantering | 6 |
| 2.2.1. Förvaltningsärenden..... | 7 |
| 2.2.2. Enskild rådgivning | 7 |
| 2.2.3. Allmän rådgivning | 7 |
| 2.2.4. Rutiner för hantering av sekretessbelagda uppgifter..... | 7 |
| 2.2.4.1. Tillgång till sekretessbelagda uppgifter | 8 |
| 2.2.5. Överföring av ärenden till behörig myndighet | 8 |
| 2.2.6. Handläggningsrutiner för begäran av myndighetshandlingar | 8 |

1. Organisation och ledning

1.1. Myndighetens ledning

Myndighetschefen leder och utvecklar myndighetens verksamhet och ansvarar för att fastställda mål uppnås samt antar arbetsordning för myndigheten. När myndighetschefen är förhindrad att fullgöra sina lagstadgade uppgifter kan en annan tjänsteinnehavare vid ombudsmannamyndigheten i enlighet med 15 § 4 mom. ombudsmannalagen och arbetsordningen fullgöra de uppgifter som annars ankommer på myndighetschefen. Myndighetschefen kallar regelbundet till personal- och planeringsmöten. Personalmöte kan även hållas på förslag av övriga tjänsteinnehavare.

1.2. Beslutanderätt

Myndighetschefen fattar beslut i de ärenden som rör administration och personal om inte en annan tjänsteinnehavare enligt lag eller arbetsordningen getts en sådan beslutanderätt. Myndighetschefen tar även beslut i de ärenden som inkommer till myndigheten och inte tillhör annan tjänsteinnehavares ansvarsområde. I ärenden som rör tillsyn av offentlig upphandling fattar myndighetsjuristen beslut på föredragning av upphandlingsinspektören

1.3. Ställföreträdande

Om myndighetschefen är förhindrad att fullgöra sina lagstadgade uppgifter eller beslutar att någon annan tjänsteinnehavare träder in i myndighetschefen ställe ska det ske enligt följande ordning:

- 1. Myndighetsjurist**
- 2. Patient- och klientombudsman**
- 3. Konsumenträttsrådgivare och upphandlingsinspektör**

Ställföreträdarskap kan avse samtliga uppgifter eller endast en del av uppgifterna.

1.4. Budget och verksamhetsplan

Myndighetschefen har budgetansvar för myndigheten och ska årligen till landskapsregeringen överlämna ett förslag till budget och en i anslutning därtill uppgjord verksamhetsplan. Samtliga tjänsteinnehavare vid myndigheten bidrar till att ta fram underlag och deltar i den gemensamma planeringen.

1.5. Ekonomisk hantering

Myndighetschefen attesterar och ställföreträdare i den ordning som anges i avsnitt 1.3 konterar inkommande fakturor och betalningar i ekonomihanteringssystemet.

Myndighetschefen sammanställer årligen en årsredovisning enligt landskapsregeringens anvisningar.

1.6. Verksamhetsberättelse

Myndigheten sammanställer årligen en verksamhetsberättelse över det gångna kalenderåret. Den överlämnas till landskapsregeringen samt publiceras på myndighetens webbplats. Verksamhetsberättelsen redogör för myndighetens arbete och utvecklingen på Åland gällande:

- Främjandet av den enskildes rätt till likabehandling
- Främjandet av barnets ställning och rättigheter
- Klientens ställning och rättigheter
- Patientens ställning och rättigheter
- Konsumenters intressen och rättigheter
- Förutsättningarna för god upphandling

Samtliga tjänsteinnehavare vid myndigheten sammanställer underlag för sin del av verksamheten enligt överenskomna riktlinjer.

1.7. Inrättande och indragande av tjänster

Landskapsregeringen inrättar de tjänster vid ombudsmannamyndigheten som avses i 2 kap. ombudsmannalagen. Myndighetschefen kan inrätta och indra andra tjänster efter att landskapsregeringens utlåtande inhämtats.

1.8. Företrädande av landskapet och avtalsslutande

Myndighetschefen ska inom landskapets behörighet kära och svara för samt bevaka myndighetens intresse vid domstolar och andra myndigheter i enlighet med 22 § ombudsmannalagen. Myndighetschefen ska även på myndighetens vägnar motta stämningar och andra delgivningar samt inom landskapets behörighet sluta avtal inom ramarna för myndighetens verksamhet om inte annat beslutas av landskapsregeringen.

1.9. Avvikelsesrapportering och krishanteringsplan

Vid eventuella tillbud ska berörd medarbetare lämna en avvikelsesrapportering till myndighetschefen eller till företagshälsovården om det bedöms lämpligt.

Vid eventuell kris samordnar myndighetschefen kommunikation med de berörda, kontakter från media ska i första hand hänvisas till myndighetschefen. Om det inte är möjligt att hänvisa till eller vända sig till myndighetschefen ansvarar ställföreträdare i

den ordning som anges i avsnitt 1.3 för samordning av kommunikation med berörda och med media.

2. Ansvarsfördelning, ärendehantering och rutiner för sekretess

2.1. Ansvarsfördelning

Uppgiftsfördelningen mellan tjänsteinnehavarna på myndigheten följer den övergripande målsättningen i 2 § ombudsmannalagen. Samverkan och utbyte av kunskap från respektive ansvarsområde uppmuntras och är ofta en förutsättning för myndighetens möjlighet att bedriva sin verksamhet.

För tjänsteinnehavarna gäller särskilt följande:

- **Diskriminerings- och barnombudsmannen** arbetar för att inom landskapets behörighet motverka och förhindra diskriminering på grund av de tillämpliga diskrimineringsgrunder samt trygga och främja barnets ställning och rättigheter.
- **Patient- och klientombudsmannen** arbetar för att inom landskapets behörighet trygga och främja klientmedverkan och förtroendefulla klientrelationer samt klientens rätt till god service och gott bemötande inom socialvården. Hen ska även trygga och främja patientmedverkan och förtroendefulla patientrelationer samt patientens rätt till god service och gott bemötande inom hälso- och sjukvården.
- **Konsumenträttsrådgivare och upphandlingsinspektören** sköter uppgifter som hänför sig till konsumentrådgivning och inom landskapets behörighet de förvaltningsuppgifter som myndigheten har enligt landskapslagen om tillämpning på Åland av riksförfattningar om offentlig upphandling.
- **Myndighetsjuristen** sköter inom landskapets behörighet beslut avseende de förvaltningsuppgifter som myndigheten har enligt landskapslagen om tillämpning på Åland av riksförfattningar om offentlig upphandling. Hen stöder även samtliga tjänsteinnehavare inom förvaltningsjuridik och för verksamheten relevanta rättsområden.

Den tjänsteinnehavare som är förordnad till myndighetschef ansvarar för övriga frågor enligt avsnitt 1.2. Vid semester, längre sjukfrånvaro och eventuellt jäv så är delegeringsordningen enligt följande

- **Diskriminerings- och barnombudsman**
 1. Myndighetsjurist
 2. Patient- och klientombudsman
- **Myndighetsjurist**
 1. Upphandlingsinspektör
 2. Diskriminerings- och barnombudsman
- **Patient- och klientombudsman**
 1. Diskriminerings- och barnombudsman
 2. Myndighetsjurist
- **Upphandlingsinspektör**
 1. Myndighetsjurist
 2. Diskriminerings- och barnombudsman

Vid frånvaro hänvisas konsumenträttsrådgivarens ärenden till riksomfattande telefonrådgivningstjänst. Övriga eventuella frågor som rör konsumentrådgivningen på Åland delegeras i första hand till myndighetsjuristen och i andra hand till diskriminerings- och barnombudsmannen.

När ställföreträderskap aktualiseras för myndighetschefen så gäller den ordning som anges i avsnitt 1.3.

2.2. Ärendehanteringsrutiner

I myndighetens verksamhet förekommer förvaltningsärenden, enskild rådgivning och allmän rådgivning. I alla ärenden tillämpas grunderna för god förvaltning i enlighet med förvaltningslag (2008:9) för landskapet Åland. Dokumentering och registrering av ärenden sker beroende på typ av ärende och i enlighet med förvaltningslag (2008:9) för landskapet Åland, informationshanteringslag för Åland som träder i kraft den 1 januari 2025 och offentlighetslag (2021:79) för Åland gällande bland annat ärendets uppkomst, myndighetens åtgärder och handlingar som inkommit och upprättats i ärendet. Vid behov avseende behörighetsfrågor eller för ärendet övriga nödvändiga uppgifter ska sådan ytterligare information inhämtas, säkerställas och dokumenteras. Respektive tjänsteinnehavare ansvarar för hanteringen av ärenden inom sitt uppgiftsområde.

Myndigheten använder landskapsregeringens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster som tillhandahålls av offentliga Ålands IT-bolag Åda Ab. Ärenden statistikförs och registreras i landskapsregeringens ärendehanteringssystem (W3D3) och handlingar förvaras under beredning på den för myndigheten dedikerade nätverksenheten eller vid behov på OneDrive. Oföränderlighet och att endast behöriga personer har haft åtkomst till OneDrive och nätverksenheten säkerställs genom att åtkomstloggar avseende läs- och skrivåtkomst periodvis begärs från Åda Ab.

2.2.1. Förvaltningsärenden

Med förvaltningsärenden avses ärenden som utmynnar i ett beslut som fattas i enlighet med lag eller ett bindande ställningstagande från myndighetens sida. I förvaltningsärenden tillämpas förvaltningslag (2008:9) för landskapet Åland i sin helhet. Dessa ärenden ska dokumenteras och hanteras utifrån gällande ärendehanteringsrutiner, slutregistreras i ärendehanteringssystemet samt förvaras i myndighetens arkivskåp.

2.2.2. Enskild rådgivning

Med enskild rådgivning avses rådgivning som kräver noggrann utredning av individuella omständigheter, kontakt på annans vägnar eller där en enskild bistås. Dessa ärenden ska dokumenteras och hanteras utifrån gällande ärendehanteringsrutiner och slutregistreras på den för myndigheten dedikerade nätverksenheten

2.2.3. Allmän rådgivning

Med allmän rådgivning avses rådgivning där svar kan ges direkt eller med återkoppling. Dessa ärenden förutsätter att det inte krävs mer noggrann utredning av enskilda omständigheter. Allmän rådgivning statistikförs men dokumenteras och registreras inte.

2.2.4. Rutiner för hantering av sekretessbelagda uppgifter

Den tjänsteinnehavare som handhar ett ärende ansvarar i första hand för att göra en sekretessbedömning avseende hantering och utlämnande av uppgifter. Bedömningen sker i enlighet med offentlighetslag (2021:79) för Åland, den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR) och annan eventuellt tillämplig lagstiftning. Berörda handlingar i ärendehanteringssystemet markeras sekretess, och papperskopior förses med sekretesstämpel och förvaras på behörigt sätt.

Sekretess gäller för myndighetens tjänsteinnehavare i förhållande till utomstående och obehörig tillgång till handlingar och material motverkas. När det är nödvändigt för

fullgod hantering av ett ärende så kan sekretessbelagd information delas inom myndigheten.

2.2.4.1. Tillgång till sekretessbelagda uppgifter

Den tjänsteinnehavare som ansvarar för ett visst ärende eller område är även den som främst hanterar de för hanteringen av ärendet relevanta uppgifterna. För att tillgodose myndighetens funktionella behov för de tjänsteinnehavare som arbetar områdesövergripande och under semesterperioder samt vid sjukfrånvaro har samtliga tjänsteinnehavare full behörig till ärendehanteringssystemet och den för myndigheten dedikerade nätverksenheten. Vid ansvarig tjänsteinnehavares frånvaro gäller delegeringsordningen enligt avsnitt 2.1.

2.2.5. Överföring av ärenden till behörig myndighet

I de fall då en tjänsteinnehavare kommer i kontakt med ett ärende som inte faller under ombudsmannamyndighetens behörighet ska tjänsteinnehavaren hänvisa till behörig myndighet eller annars lämplig kontaktperson. Om myndigheten i samband med ett sådant ärende tillställts en handling ska berörd tjänsteinnehavare utan dröjsmål överföra handlingen till den myndighet som den anser vara behörig. Vid överföring krävs inget beslut om att ärendet avvisas men avsändaren ska underrättas av överföringen.

2.2.6. Handläggningsrutiner för begäran av myndighetshandlingar

Inkommen begäran om handling registreras som förvaltningsärende och ska behandlas enligt bestämmelserna i offentlighetslag (2021:79) för Åland.

2.3. Distansarbete

Vid distansarbete där datateknik eller telefonutrustning används för att på annan plats än ordinarie tjänsteställe hantera information som är känslig eller som omfattas av sekretess eller tystnadsplikt ska åtgärder vidtas för att motverka risken för obehöriga åtkomst. Samma nivå av data- och informationssäkerhet ska gälla vid distansarbete som vid arbete på ordinarie tjänsteställe. Information ska inte sparas på privat dator, surfplatta, mobiltelefon eller annan enhet. Arbetet ska utföras på en plats där ingen obehörig direkt via datatekniken eller indirekt via t.ex. insyn eller lyhördhet kan ta del av informationen. När denna sorts arbetsuppgifter utförs på distans med datateknik ska den VPN-tjänst som är en del av landskapsregeringens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster användas.