



Ålands
Ombudsmanna
Myndighet

ÅOM 2021/97

Ålands ombudsmannamyndighet (ÅOM) – Arbetsordning

Ålands ombudsmannamyndighet (ÅOM) en oberoende myndighet som är administrativt underställd landskapsregeringen och regleras av landskapslag (2014:33) om Ålands ombudsmannamyndighet. Vid ÅOM tjänstgör barn- och diskrimineringsombudsmannen 100%, klient- och patientombudsmannen 100% samt konsumentrådgivaren 60%.

Landskapsregeringen förordnar en tjänsteman vid ÅOM till myndighetschef för att vid sidan av sina övriga uppgifter sköta myndighetschefens uppgifter. Barn- och diskrimineringsombudsmannen innehar för närvarande förordnandet som myndighetschef (01.11.2017 – 31.10.2022).

Enligt 2014:33 11 § ska det vid ombudsmannamyndigheten antas en arbetsordning där närmare bestämmelser om myndighetens organisation, handläggningsrutiner och uppgiftsfördelning samt om användningen av beslutanderätten utfärdas.

Arbetsordningen är antagen 20 december 2021 och gäller tills vidare från 1.1.2022.

Innehåll

1. Organisation och administration.....	3
1.1. Myndighetens ledning.....	3
1.2. Beslutanderätt.....	3
1.3. Ställföreträdande.....	3
1.4. Budget och verksamhetsplan	3
1.5. Löpande ekonomisk hantering.....	3
1.6. Verksamhetsberättelse	4
1.7. Inrättande och indragande av tjänster.....	4
1.8. Kärande och svarande, delgivningar och avtal.....	4
1.9. Avvikelse rapportering och krishanteringsplan.....	4
2. Ansvarsfördelning, ärendehantering och rutiner för sekretess	4
2.1. Ansvarsfördelning.....	4
2.2. Ärendehantering	5
2.2.1. Handlägningsrutiner för förvaltningsärenden.....	5
2.2.2. Handlägningsrutiner för rådgivningsärenden	5
2.2.3. Rutiner för hantering av sekretessbelagda uppgifter	6
2.2.3.1. Tillgång till sekretessbelagda uppgifter	6
2.2.4. Överföring av ärenden till behörig myndighet.....	6
2.2.5. Handlägningsrutiner för begäran av myndighetshandlingar.....	7

1. Organisation och administration

1.1. Myndighetens ledning

Myndighetschefen leder och utvecklar myndighetens verksamhet och ansvarar för att fastställda mål uppnås samt antar arbetsordningen för myndigheten.

När myndighetschefen är förhindrad att fullgöra sina lagstadgade uppgifter (2014:33, 15 §) kan en annan tjänsteman vid ombudsmannamyndigheten, i enlighet med vad som bestämts i arbetsordningen, fullgöra de uppgifter som ankommer på myndighetschefen. Myndighetschefen kallar till regelbundna personal- och planeringsmöten (ungefär en gång i månaden eller vid behov). Personalmöte kan även hållas på förslag av övriga tjänstemän.

1.2. Beslutanderätt

Myndighetschefen fattar beslut i de ärenden som rör administration och personal om inte en annan tjänsteman enligt lag eller arbetsordningen getts en sådan beslutanderätt. Likaså tar myndighetschefen beslut i de ärenden som inkommer till ÅOM och ej tillhör annan tjänsteman.

1.3. Ställföreträdande

Myndighetschefen ombesörjer, om behov därtill finns, att beslut tas för att någon annan av ombudsmännen träder in i myndighetschefens ställe, enligt följande ordning:

1. Patient- och klientombudsmannen
2. Konsumentrådgivaren

Ställföreträdare för myndighetschefen i eventuella akuta situationer där myndighetschefen inte kunnat ombesörja för beslut är densamma som ovan om inte landskapsregeringen beslutar annorlunda.

1.4. Budget och verksamhetsplan

Myndighetschefen innehar budgetansvar för myndigheten och överlämnar årligen förslag till budget och en i anslutning därtill uppgjord verksamhetsplan till landskapsregeringen. Samtliga tjänstemän vid myndigheten bidrar till att ta fram underlag och deltar i den gemensamma planeringen.

1.5. Löpande ekonomisk hantering

Myndighetschefen attesterar och förste ställföreträdande (patient- och klientombudsmannen) konterar inkommande fakturor och betalningar i ekonomihanteringssystemet.

1.6. Verksamhetsberättelse

Myndighetschefen sammanställer årligen årsredovisning i samband med ombudsmannamyndighetens bokslut (ingår i landskapsregeringens årsredovisning). Utöver detta sammanställer myndigheten en egen verksamhetsberättelse. Detta ska även göras i samråd med ombudsmannanämnden (landskapsförordning 2015:6, 3 §). Samtliga tjänstemän vid myndigheten sammanställer underlag för sin del av verksamheten enligt överenskomna riktlinjer.

1.7. Inrättande och indragande av tjänster

Landskapsregeringen inrättar tjänster vid ombudsmannamyndigheten för skötseln av myndighetens uppgifter enligt landskapslag 2014:33 2 kap. Myndighetschefen kan inrätta och indra andra tjänster som inte är ovannämnda av landskapsregeringen inrättade tjänster.

1.8. Kärande och svarande, delgivningar och avtal

Myndighetschefen ska inom landskapets behörighet kära och svara i enlighet med föreskrifterna i landskapslag 2014:33, 22 § samt på ÅOM:s vägnar motta stämningar och andra delgivningar samt inom landskapets behörighet sluta avtal inom ramarna för ÅOM:s verksamhet om inte annat beslutas av landskapsregeringen.

1.9. Avvikelseberapportering och krishanteringsplan

Vid eventuella tillbud ska berörd medarbetare lämna en avvikelseberapportering till myndighetschefen eller till företagshälsovården om det bedöms lämpligt. Vid eventuell kris är det myndighetschefen som samordnar kommunikation med berörda. Kontakter från media ska i första hand hänvisas till myndighetschefen. Om det inte är möjligt att hänvisa till, eller vända sig till myndighetschefen är det första ställföreträdande som ansvarar för samordning av kommunikation med berörda och med media.

2. Ansvarsfördelning, ärendehantering och rutiner för sekretess

2.1. Ansvarsfördelning

Uppgiftsfördelningen mellan tjänstemännen på myndigheten följer landskapslag 2014:33 2 § övergripande målsättning samt 3–4 §§ för diskriminerings- och barnombudsmannen, 5–6 §§ för patient- och klientombudsmannen, samt 7 § för konsumentrådgivaren. Tjänsteman förordnad till myndighetschef ansvarar för övriga frågor enligt ovan punkt 1.2.

Vid semester och längre sjukfrånvaro så är delegeringsordningen enligt följande

- Barn- och diskrimineringsombudsmannen/myndighetschef → patient- och klientombudsmannen
- Patient- och klientombudsmannen → barn- och diskrimineringsombudsmannen/myndighetschef
- Konsumentrådgivarens ärenden hänvisas till riksomfattande telefonrådgivningstjänst.
Övriga eventuella frågor som rör konsumentrådgivningen på Åland delegeras till myndighetschefen i första hand och i andra hand till patient- och klientombudsmannen.

2.2. Ärendehantering

Offentlighetslag (2021:79) för Åland träder i kraft 1.1.2022 och med den införs krav på att registrera alla inkomna myndighetshandlingar i ett elektroniskt ärendehanteringssystem.

2.2.1. Handläggningsrutiner för förvaltningsärenden

Inkomna och upprättade förvaltningsärenden och därtill hörande myndighetshandlingar registreras elektroniskt i ärendehanteringssystemet. Diarium och akter förvaras även analogt i myndighetens närarkiv. Ansvarsfördelningen för hantering av ärenden framgår ovan.

Myndighetshandlingar som inte hör till något förvaltningsärende eller rådgivningsärende och därmed inte kräver någon särskild åtgärd från myndighetens sida ska registreras i diarieserien för post.

2.2.2. Handläggningsrutiner för rådgivningsärenden

En av myndighetens huvudsakliga lagstadgade uppgifter är att bedriva rådgivning. Rådgivningsärenden är inte förvaltningsärenden eftersom myndigheten inte fattar beslut. Rådgivningsärenden är att betrakta som faktisk förvaltningsverksamhet. Rådgivningsärenden inkommer till myndigheten muntligen via telefon och personliga möten, samt skriftligen via e-post och post.

Rådgivning som består av enkla svar direkt per telefon eller kort e-post behöver inte registreras i ärendehanteringssystemet. Ärenden som kräver någon form av utredningsarbete av berörd tjänsteman ska registreras i ärendehanteringssystemet. Inkomna handlingar ska registreras och kopplas till aktuellt ärende. Detta gäller även handlingar som inkommer så som foton, film- och ljudupptagningar. För hantering av handlingar som innehåller sekretessbelagd information samt känsliga personuppgifter se punkt 2.2.3. nedan.

För ärenden som först registreras som rådgivningsärenden, men senare kan komma att klassas som förvaltningsärenden (kan gälla diskrimineringsärenden), ska upprättas som förvaltningsärende.

Samtliga rådgivningsärenden statistikförs utan personuppgifter och statistiken redovisas årligen i myndighetens verksamhetsberättelse.

2.2.3. Rutiner för hantering av sekretessbelagda uppgifter

Vid hantering av inkomna myndighetshandlingar ansvarar varje tjänsteman för sekretessbedömning enligt 21 § offentlighetslagen (2021:79) och eventuell annan relevant lagstiftning. Berörda handlingar i ärendehanteringssystemet markeras sekretess, och papperskopior förses med sekretesstämpel och förvaras på behörigt sätt.

Inkomna eller upprättade handlingar som innehåller känsliga personuppgifter eller personuppgifter som rör barn sparas inte elektroniskt i ärendehanteringssystemet. Enligt dataskyddsförordningen GDPR är känsliga personuppgifter, uppgifter som avslöjar ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse eller medlemskap i fackförening, genetiska uppgifter, biometriska uppgifter för att entydigt identifiera en fysisk person, uppgifter om hälsa eller uppgifter om en fysisk persons sexualliv eller sexuella läggning. I dessa fall görs en notering i ärendehanteringssystemet att handlingarna finns analogt förvarade hos myndigheten. Generellt gäller sekretess även mellan tjänstemännen vid myndigheten och obehörig tillgång till handlingar och ärenden ska inte vara tillåten.

2.2.3.1. Tillgång till sekretessbelagda uppgifter

Primärt är det endast ansvarig tjänsteman som hanterar uppgifter i samband med ärenden inom sitt ansvarsområde enligt ovan. Eftersom myndigheten är liten och ska fungera ändamålsenligt även under semesterperioder och vid sjukfrånvaro har samtliga tjänstemän full behörighet till ärendehanteringssystemet. Vid frånvaro av ansvarig tjänsteman gäller delegeringsordningen enligt punkt 2.1.

Obehörig tillgång till sekretessbelagd information syns i de loggar som ärendehanteringssystemet tillhandahåller.

2.2.4. Överföring av ärenden till behörig myndighet

I de fall då kontaktagarens ärende inte faller under ombudsmannamyndighets uppdrag ska tjänsteman hänvisa till behörig myndighet. Om det i samband med

dessa ärenden till ÅOM inkommit myndighetshandlingar, ska berörd tjänsteman utan dröjsmål överföra tillställda handlingar till den myndighet som den anser vara behörig enligt bestämmelserna i förvaltningslagen 18 §, samt informera berörd kontaktagare. Beslut om överföring av handlingar registreras som förvaltningsärende.

2.2.5. Handläggningsrutiner för begäran av myndighetshandlingar

Inkommen begäran om handlingar registreras som förvaltningsärende och ska behandlas enligt föreskrifterna i offentlighetslag (2021:79) för Åland 3-5 kap.

...