



ÄRENDE **Rättighet att få tjänster på sitt eget modersmål**

KLAGOMÅL

I sitt klagomål till justitiekanslern 4.8.2016 berättar klaganden att när hon samma dag besökte FPA:s kontor i Åbo, fanns där inte en enda person som kunde svenska på ett sådant sätt att de hade kunnat sköta ärendena. Klaganden berättar, att hon därför var tvungen att byta språk till finska.

Klaganden ber justitiekanslern att undersöka om FPA/Åbo har agerat lagligt, när de inte hade en enda person som kunde betjäna henne ordentligt på hennes modersmål svenska.

UTREDNING

Folkpensionsanstalten (gruppen för juridiska tjänster) har 29.9.2016 avgivit ett utlåtande. FPA:s Västra Kundbetjäningseenhet samt chefen för servicegruppen Åbo har 20.9.2016 givit var sin utredning.

AVGÖRANDE

Enligt 6 § 1 momentet i grundlagen är alla lika inför lagen. Enligt paragrafens 2 moment får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av språk.

Enligt 17 § i grundlagen är Finlands nationalspråk finska och svenska. Vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på detta språk skall tryggas genom lag.

Enligt 21 § 1 momentet i grundlagen har var och en rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en domstol eller någon annan myndighet som är behörig enligt lag. Enligt 2 momentet i samma paragraf skall rätten till en god förvaltning tryggas genom lag.

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

Den i grundlagen garanterade goda förvaltningen preciseras närmare i förvaltningslag (434/2003). I 7 § 1 momentet i denna lag stadgas att möjligheterna att utträta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet ska om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat.

De språkliga rättigheterna enligt grundlagen preciseras i språklagen (423/2003). Språklagen innehåller detaljerade bestämmelser om rätten att använda finska och svenska. Språklagen är en allmän lag, som fastställer miniminivån för den språkliga servicen. Språklagen tillämpas på statliga och kommunala myndigheter.

Enligt 2 § i språklagen är syftet med lagen att trygga den i grundlagen tillförsäkrade rätten för var och en att hos domstolar och andra myndigheter använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska. Målet är att vars och ens rätt till rättvis rättegång och god förvaltning garanteras oberoende av språket samt att individens språkliga rättigheter förverkligas utan att han eller hon särskilt behöver begära det.

Enligt 3 § i samma lag tillämpas lagen bland annat hos självständiga offentlighetsrättsliga inrättningar. FPA är en sådan.

Enligt 6 § 1 momentet 2 punkten i språklagen avses i denna lag med tvåspråkiga myndigheter statliga centralförvaltningsmyndigheter och andra myndigheter, vilkas ämbetsdistrikt omfattar kommuner som har olika språk eller minst en tvåspråkig kommun, och tvåspråkiga kommuners myndigheter samt en samkommuns myndigheter eller ett organ enligt 51 § i kommunallagen (410/2015) som är gemensamt för flera kommuner, om kommuner med olika språk eller minst en tvåspråkig kommun hör till samkommunen eller omfattas av samarbetet mellan kommunerna. Den tvåspråkiga kommunen Åbo hör till Västra kundserviceenheten som sortet under Resultatenheten för kundrelationstjänster. Västra kundserviceenheten är således tvåspråkig.

Enligt 10 § 1 mom i språklagen har var och en rätt att i kontakter med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter använda finska eller svenska. Enligt 23 § 1 momentet i samma lag skall myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.

I FPA:s anvisningar gällande tillämpningen av språklagen konstateras bland annat att vid FPA:s tvåspråkiga enheter skall ses till att individens språkliga rättigheter kan förverkligas i varje enskilt fall t. ex. genom lämpliga arbetsskiftsarrangemang eller telefonservice eller genom att säkerställa att det finns språkkunniga personer bland personalen.

FPA har i sitt utlåtande och sina utredningar konstaterat att klaganden inte fått betjäning på svenska på behörigt sätt när hon besökte FPA:s byrå i Åbo 4.8.2016. FPA:s förfarande har inte uppfyllt kraven i språklagen, vilket FPA har beklagat.

Slutsatser och åtgärder

Chefen för servicegruppen Åbo har i sin utredning konstaterat att klaganden besökte byrån under sommaren när det på grund av semester var svårare att ha tillräckligt med svenskspråkiga kundbetjänare i Åbo.

Den i förvaltningslagen förutsedda behöriga servicen innebär bland annat att svenskspråkiga kunder kan använda sitt modersmål och ta hand om sina ärenden på detta språk. Detta bör förverkligas även under semestertiden. Enligt språklagen bör god förvaltning förverkligas oberoende av språket.

FPA:s kontor i Åbo har inte kunnat betjäna klaganden på svenska 4.8.2016. FPA har medgivit detta.

Enligt utlåtanden har FPA som målsättning att genom rekrytering öka antalet anställda som behärskar svenska vid Servicegruppen i Åbo ännu under innevarande år. För att säkerställa att FPA ger betjäning som följer språklagen kommer FPA även att be sina kundserviceenheter gå igenom de krav som språklagen ställer och förfaringssätten vid skötseln av den svenskspråkiga servicen.

Jag fäster för framtiden FPA:s och speciellt Västra kundserviceenhetens uppmärksamhet vid skyldigheten att betjäna svenskspråkiga kunder på deras modersmål på det sätt som förutsätts i språklagen och förvaltningslagen.

Biträdande justitiekansler

Risto Hiekkataipale

Äldre justitiekanslerssekreterare

Outi Kauppila

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

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

TELEFON +358 295 16001
TELEFAX +358 9 160 23975

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