

15.11.2005

1067/4/04

**Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Jukka Lindstedt**

**Föredragande: Justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja**

## **SORTTI-STATIONS SVENSKSPRÅKIG KUNDBETJÄNING**

1

### **KLAGOMÅLET**

I sitt brev som inkom till riksdagens justitieombudsmans kansli 19.4.2004 kritiserar klaganden Huvudstadsregionens samarbetsdelegations (SAD) förfarande. Hon anser utifrån sina erfarenheter att SAD:s Sortti-stations kundbetjäning är bristfällig då den inte kunnat ge henne önskad information på svenska.

- - -

3

### **AVGÖRANDE**

3.1

#### **Rättsnormer**

Enligt avfallslagens (1072/1993) 13 § skall kommunen ordna avfallshanteringen antingen själv eller delvis eller helt överlåta den på en sammanslutning eller en privat företagare. Kommunen ansvarar också då för att de skyldigheter som stadgas för den fullgörs.

Enligt 1 § i lagen om Huvudstadsregionens samarbetsdelegation (1269/1996) finns Huvudstadsregionens samarbetsdelegation för behandling och skötsel av ärenden som är gemensamma för Helsingfors, Esbo, Grankulla och Vanda städer. Samarbetsdelegationen har enligt 2 § 1 punkten till uppgift att ha hand om avfallshantering och anknytande funktioner i medlemskommunerna.

Enligt 3 § i statsrådets förordning om den språkliga indelningen av ämbetsdistrikt och självstyrelseområden under åren 2003–2012 (1174/2002) är Helsingfors, Esbo, Vanda och Grankulla tvåspråkiga kommuner med finska såsom flertalets språk.

Enligt språklagens (423/2003) 10 § 1 mom. har var och en rätt att använda finska eller svenska i kontakter med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter. Med tvåspråkiga myndigheter avses enligt språklagens 6 § 1 mom. 2 punkten bl.a. tvåspråkiga kommuners myndigheter liksom även en

samkommuns myndigheter, om kommuner med olika språk eller minst en tvåspråkig kommun hör till samkommunen.

Enligt språklagens 23 § 1 mom. skall myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. Enligt 2 mom. skall en tvåspråkig myndighet betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten skall både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken. Språklagens bestämmelser konkretiserar de språkliga rättigheterna som enligt grundlagens 17 § hör till de grundläggande rättigheterna.

### 3.2

#### Bedömning

Eftersom ordnandet av avfallshantering hör till kommunens lagstadgade uppgifter måste de språkliga rättigheterna tryggas oberoende av hur verksamheten har ordnats i organisatoriskt hänseende.

SAD redogör i sin utredning i detalj för hur den svenskspråkiga kundbetjäningen är ordnad i praktiken. På ett allmänt plan konstaterar jag att SAD har en i princip korrekt inställning till förverkligandet av de språkliga rättigheterna.

Det är emellertid uppenbart att klaganden inte blivit betjänad på bästa möjliga sätt. Eftersom SAD enligt sin utredning har för avsikt att i fortsättningen satsa på att utveckla sin svenskspråkiga kundbetjäning anser jag att det inte finns någon anledning att vidta andra åtgärder i detta ärende än att jag uppmärksammar SAD på vikten av att i den dagliga kundbetjäningen tillgodose de språkliga rättigheterna.

### 4

#### ÅTGÄRDER

För kännedom meddelar jag Huvudstadsregionens samarbetsdelegation min uppfattning som framgår ovan i avsnitt 3.2. I detta syfte sänder jag den en kopia av detta beslut.

Jag beklagar fördröjningen av avgörandet.