

2.2.2004

143/4/02 och 1774/4/03

Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Ilkka Rautio

Föredragande: Justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja

**SPRÅKLIG JÄMLIKHET VID SERVICEINFORMATION OCH EN
INVÅNARENKÄT**

1

KLAGOMÅL

1.1

Esbo stads social- och hälsovårdssektors handlande

I sitt brev 13.1.2002 till justitieombudsmannen kritiserar A Esbo stads handlande i samband med distributionen av en katalog om social- och hälsovårdsservice. A uppger att servicekatalogen till dags dato inte distribuerats till den svenskspråkiga befolkningen i Esbovikens storområde.

A hänvisar i sitt brev till dåvarande biträdande justitieombudsman Riitta-Leena Paunios beslut 23.4.2001 dnr 2315/4/99 i samma ärende. Då hade Esbo stad i sin utredning till biträdande justitieombudsmannen berättat att servicekatalogen år 2000 skulle distribueras i översättning till svenska. A uppger att så inte skedde.

1.2

Esbo stads tekniska sektors handlande

A inkom 28.5 samt 12 och 25.6.2002 med tilläggskrivelser om Esbo stads tekniska centrals grönservice och dess handlande. Tilläggskrivelserna avskildes till klagomålsärendet dnr 1774/4/03.

A berättar att frågeformuläret om grönområdesplaneringen hade distribuerats till hushållen endast på det finska språket. Efter att ha klagat över detta fick A frågeformuläret översatt till svenska. Han misstänkte emellertid att områdets övriga invånare fått nöja sig med det finskspråkiga originalet. Dessutom anser A att Esbos svenskspråkiga invånare haft alltför kort tid att besvara förfrågan.

3

AVGÖRANDE

3.1

Esbovikens social- och hälsovårdscentrals handlande

3.1.1

Slutsats

Enligt min uppfattning handlade Esbovikens social- och hälsovårdscentral felaktigt då dess servicekatalog distribuerades till hushållen inom det nämnda området endast på finska.

Som motivering till mitt ställningstagande anför jag följande.

3.1.2

Tillämpliga rättsregler

Enligt grundlagens 6 § 1 mom. är alla lika inför lagen och enligt 2 mom. får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas t.ex. på grund av språk.

I grundlagens 17 § föreskrivs om rätten till eget språk och egen kultur. Enligt paragrafens 1 mom. är Finlands nationalspråk finska och svenska. Enligt 2 mom. skall 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 tryggas genom lag. Enligt samma lagrum skall det allmänna tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhälleliga behov enligt lika grunder.

Enligt grundlagens 22 § skall det allmänna se till att de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses.

Enligt 1 § 1 mom. i den språklag som gällde till utgången av år 2003 skall vid domstolar och övriga statsmyndigheter ävensom vid myndigheter i kommuner och andra självstyrelseområden samt vid myndigheter i kommunalförbund i enlighet med varje ämbetsdistrikts och självstyrelseområdes eller däremot svarande självstyrelsesamhälles eller kommunalförbunds områdes ävensom sakägarnas språk användas landets nationalspråk, antingen finska eller svenska.

Enligt statsrådets beslut om den språkliga indelningen av ämbetsdistrikt och självstyrelseområden under åren 1993-2002 är Esbo en tvåspråkig kommun med finska som flertalets språk. Statsrådets förordning om samma sak, som är i kraft 2003-2012, innebär ingen förändring i detta avseende.

Enligt kommunallagens 50 § 2 mom. skall i en tvåspråkig kommuns förvaltningsstadga ingå behövliga bestämmelser om hur invånare som hör till olika språkgrupper skall få service på enahanda grunder i kommunen.

Enligt 15 § i Esbo stads förvaltningsstadga skall, vid ordnandet av stadens förvaltning och verksamhet samt i stadens information, de olika språkgruppernas behov beaktas på lika grunder. Kommunens service skall ordnas så att kommuninvånarna inom kommunens alla uppgiftsområden kan betjäna på finska och svenska.

3.1.3

Ärendets tidigare behandling

Dåvarande biträdande justitieombudsman Riitta-Leena Paunio konstaterar i sitt tidigare beslut dnr 2315/4/99 som gällde samma ärende bl.a. att det är

viktigt att man särskilt inom social- och hälsovården anstränger sig för att tillgodose klienternas och patienternas rätt till service på sitt modersmål. Vidare konstaterar Paunio att grundlagens, språklagens och stadens egna stadganden om nationalspråkets ställning inte endast syftar till formell jämställdhet utan framförallt till att den finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningen i praktiken bemöts på jämlika grunder.

Eftersom det i samband med behandlingen av ärendet framgick att översättningen av katalogen redan var klar, föränledde ärendet då inga andra åtgärder än att biträdande justitieombudsman Paunio uppmärksammade Esbo stad bl.a. på vikten av att även i praktiken uppfylla bestämmelserna och utfästelserna om den finskspråkiga och svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter.

3.1.4

Bedömning

A kritiserar nu Esbovikens social- och hälsovårdscentral för att servicekatalogen fortfarande inte distribuerats till alla hushåll i Esbovikens storområde. Esbovikens social- och hälsovårdscentral har i sina utredningar bl.a. konstaterat att den år 1999 delade ut ett begränsat antal finskspråkiga kataloger till invånarna i Esbovikens centrum. Detta skedde i samband med och som en del av serviceenhetens arbete och riktades enbart till invånarna på nämnda område. I det skedet hade man inte ännu översatt katalogen till svenska.

Enligt stadsstyrelsens utlåtande gjordes den första servicekatalogen som ett försök, som det var möjligt att genomföra på grund av att social- och hälsovårdscentralen fick hjälp med utdelningen av katalogen (till ca 2000 hushåll) av frivilligarbetare från olika organisationer. Försöket fick enligt stadsstyrelsen ett positivt mottagande hos social- och hälsovårdscentralens klienter, varför man beslutade att dela ut både en finsk- och en svenskspråkig version till alla som besökte social- och hälsovårdscentralen.

Efter att översättningen av katalogen blivit klar i april 2000 hade den enligt Esbovikens social- och hälsovårdscentralens utredning inte delats ut till de svenskspråkiga invånarna i Esbovikens centrum utan den tillhandahölls på socialbyråerna, hälsostationerna och Esbovikens servicehus. Av ekonomiska skäl kunde katalogen inte delas ut till varje svenskspråkigt hushåll i Esbovikens storområde.

Sedan början av år 2002 har det betonats att information samtidigt skall tillhandahållas på båda nationalspråken. Enligt stadsstyrelsens utlåtande har staden sedermera satsat på elektronisk information. Den pågående omläggningen av informationen inom hela social- och hälsovårdssektorn omfattar också uppföljning av stadgandena i den nya språklagen.

Jag konstaterar för det första att enligt 20 § 1 mom. i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet skall en myndighet främja öppenhet i sin verksamhet och enligt 2 mom. i samma paragraf skall myndigheten informera om sin verksamhet och sina tjänster. Detta kan enligt den nämnda paragrafen ske genom att myndigheten sammanställer t.ex. handböcker och

andra publikationer. Enligt min uppfattning har Esbovikens social- och häls ovårdscentral genom sitt handlande i det aktuella ärendet försökt uppfylla de ovan nämnda förpliktelserna.

Med beaktande av vad som i grundlagens 21 § föreskrivs om rätten till en god förvaltning och med beaktande av offentlighetslagens 20 § kan det i och för sig anses vara motiverat att sammanställa en katalog av det slag som det här är fråga om och att sålunda distribuera viktig information till kommuninvånarna. Justitieombudsmannen är emellertid inte behörig att i detalj ta ställning till frågan om vilket sätt att *förmedla informationen* som är ändamålsenligt i varje enskilt fall. Esbovikens social- och hälsovårdscentral har ingen på lag eller kommunala bestämmelser baserad skyldighet att dela ut servicekatalogen direkt till hushållen.

Från laglighetsövervakningens synpunkt är det väsentligt att myndigheterna i denna typ av situationer som är beroende av prövning följer den handlingslinje som den valt konsekvent och på ett sätt som förverkligar jämlikheten mellan kommuninvånarna.

Utifrån vad som utretts förefaller det enligt min mening vara uppenbart att den finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningen inte har bemötts på lika grunder vid distributionen av servicekatalogen. Handlingssättet står också i strid med de bestämmelser som Esbo stad själv godkänt inom ramen för den kommunala självstyrelsen. Jag konstaterar vidare att Esbo stad t.ex. i sin utredning i samband med ett annat klagomålsärende (stadsstyrelsens lista, ärende nr 6, 6 §, 6571/090/2001) bl.a. konstaterat att Esbo stads servicestrategi förutsätter att kunderna och klienterna får service som motsvarar huvudstadsregionens standard, vilket innebär att den håller hög kvalitet och i rätt tid tillhandahålls på de båda inhemska språken. Vidare konstateras att svenskspråkiga kunder och klienter skall betjänas och informeras på sitt modersmål.

Eftersom Esbovikens social- och hälsovårdscentral inom ramen för sin prövningsrätt har beslutat dela ut katalogerna direkt till hushållen, hade det därefter varit skäl att handla på ett sätt som skulle ha tryggt att servicen på lika grunder tillhandahölls på båda nationalspråken. Enligt grundlagens 6 § 2 mom. måste det finns något godtagbart skäl för särbehandling. Enligt min åsikt kan de ekonomiska synpunkter som staden framför inte betraktas som ett sådant skäl, oavsett att staden inte hade någon lagstadgad skyldighet att dela ut katalogen direkt till hushållen. Social- och häls ovårdscentralens handlande var sålunda inte förenligt med stadens egna interna bestämmelser och målsättningar och inte heller med grundlagsbestämmelsen som förbjuder språklig diskriminering.

Eftersom den aktuella katalogen emellertid numera finns att få både på finska och på svenska, föranleder ärendet inga andra åtgärder än att jag uppmärksammar Esbovikens social- och hälsovårdscentral på vikten av att noggrant iakttä de grundläggande språkliga rättigheterna.

3.2

Den tekniska sektorns handlande

3.2.1

Slutsats

Jag anser att tekniska centralen handlade felaktigt då den lät dela ut invånarenkäten om grönområdesplanering till kommuninvånarna endast på finska.

3.2.2

Motivering

I sitt utlåtande medger stadsstyrelsen att invånarenkäten om byggande av grönområdena i Stor-Esboviken år 2002 skickades till alla hem på området på finska. Den ursprungliga avsikten var emellertid att översätta enkäten till svenska, men på grund av att blanketten färdigställdes i ett sent skede delades den ut enbart på finska. På grund av brådskan uteblev också uppgifterna om kontaktpersoner för begäran om svenskspråkiga blanketter. Den svenskspråkiga enkäten skickades senare till dem som hade begärt den.

Stadsstyrelsen uppger att man numera har infört en praxis enligt vilken invånarbrev distribueras på mottagarens modersmål, enligt vad som framgår av befolkningsregistret.

Man måste enligt min åsikt utgå ifrån att det är viktigt att kommuninvånarna har möjlighet att påverka i ärenden som gäller den egna livsmiljön. Det är fråga om rätten till inflytande, som enligt grundlagens 14 § är en grundläggande rättighet och som det allmänna skall tillgodose. För att detta fullt ut skall vara möjligt måste kommuninvånarna ha en uppfattning vad det är frågan om i varje enskilt fall.

Enligt den utredning som jag fått är det uppenbart att det aktuella ärendet hade kunnat skötas på ett bättre sätt. Problemet har emellertid enligt min uppfattning redan erkänts också av den högsta ledningen. Av utredningen framgår nämligen att förfrågan har lett till att både stadsstyrelsen och stadsfullmäktige har behandlat ärendet och att man redan har vidtagit åtgärder genom att se över rutinerna. Av denna anledning anser jag det inte vara skäl att till denna del vidta andra åtgärder än att jag uppmärksammar tekniska centralens grönservice på vikten av att noggrant iaktta de grundläggande språkliga rättigheterna.

4

ÅTGÄRDER

Jag meddelar Esbo stadsstyrelse min uppfattning, som framgår i avsnitten 3.1 och 3.2, om det sätt på vilket Esbovikens social- och hälsovårdscentral samt Esbo tekniska centrals grönservice handlat, för kännedom och för att vidarebefordras till de nämnda enheternas kännedom.

I det syfte som nämns ovan sänder jag Esbo stadsstyrelse en kopia av detta beslut. Klagomålet föranleder inga andra åtgärder.

Bilagorna till klagoskrivelsen returneras.