

9.1.2015

Dnr 217/4/14

Beslutsfattare: Justitieombudsman Petri Jääskeläinen

Föredragande: Äldre justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja

DE SPRÅKLIGA RÄTTIGHETERNA FÖRVERKLIGADES INTE VID POLISENS KUNDBETJÄNING

1 KLAGOMÅLET

Klaganden kritiserade i sitt brev den 17 januari 2014 förfarandet av polisens tillståndsservice på polisinrättningarna i Västra Nyland och Sydvästra Finland. Det var fråga om svårigheter att få en tid för ansökan om sjömanspass och brister på svenskspråkig betjäning i detta sammanhang.

3 AVGÖRANDE

3.1 Grunder för bedömning

Nu är det för det första fråga om kundbetjäning på Esbo huvudpolisstation som ligger i en tvåspråkig kommun. Polisstationen hör till den tvåspråkiga polisinrättningen i Västra Nyland. För det andra är det fråga om kundbetjäning på Reso polisstation som i sin tur ligger i en enspråkig (finsk) kommun. Polisstationen hör till polisinrättningen i Sydvästra Finland som är tvåspråkig.

Enligt 10 § 1 mom. i språklagen har var och en i kontakter med statliga myndigheter rätt att använda finska eller svenska och enligt 23 § 2 mom. ska en tvåspråkig myndighet betjäna allmänheten på finska och svenska.

En myndighet ska självmant förverkliga de språkliga rättigheterna så att ingen särskilt behöver kräva dem. Myndigheten ska se till att en individ har faktiska möjligheter att välja vilket språk (finska eller svenska) han eller hon vill använda och att individen endast av fri vilja avstår från rätten att använda sitt språk eller det valda språket. En myndighet får inte heller be någon använda ett annat språk än det som personen själv har använt (se RP 92/2002 rd, s. 77 och 92).

En tvåspråkig myndighet måste betjäna allmänheten på båda nation-alspråken. Enligt motiveringarna till språklagens 6 § är en myndighets språkliga status densamma inom hela dess ämbetsdistrikt (RP 92/ 2002 rd, s. 73). Å andra sidan kan en myndighet enligt språklagens 6 § 2 mom. ha regionala enheter och deras språkliga status bestäms enligt språkförhållandena i deras ämbetsdistrikt. Av särskilda skäl kan enspråkiga enheter eller avdelningar inrättas för den språkliga minoriteten inom ämbetsdistriktet.

Enligt polisförvaltningslagens 6 § 1 mom. kan en polisinsättning ha regionala enheter och om dessa enheters distrikt föreskrivs det genom förordning av statsrådet. Vid polisinsättningen i Sydvästra Finland finns en regional enhet som har Åbolands härad som sitt distrikt (2 § i statsrådets förordning om polisinsättningarnas distrikt).

Jag har i mitt beslut 3.9.2014 (dnr 5325/4/13) tagit ställning till den språkliga betjäningen på Loimaa polisstation (jämför Reso polisstation) som också hör till den tvåspråkiga polisinsättningen i Sydvästra Finland men ligger i ett finskspråkigt område. Jag konstaterade att denna polisstation inte har varit en sådan regional enhet som avses i polisförvaltningslagens 6 § 1 mom. eller i språklagens 6 § 2 mom. Inte heller har den varit en av särskilda skäl grundad enspråkig enhet där den språkliga betjäningen kunde ha begränsats till de minimikrav som förutsätts av en enspråkig statlig myndighet.

Jag har i min beslutspraxis betonat att förverkligandet av de språkliga rättigheterna i samband med kundbetjäningen förutsätter i praktiken att en tvåspråkig myndighet har tillräckligt många anställda som behärskar båda nationalspråken. Ur likabehandlingens synvinkel är det viktigt att personer som sköter sina ärenden på svenska inte åsamkas extra besvär jämfört med andra eller att de på grund av bristfälligheter i tjänstemäns språkkunskaper måste avstå från sina språkliga rättigheter. Trots att kraven på tjänstemäns språkkunskaper varierar måste myndigheten t.ex. genom arbetsskiftsarrangemang se till att individens språkliga rättigheter tillgodoses och allmänhetens tilltro till myndighetverksamhet upprätthålls och främjas.

3.2

Förfarandet av polisinsättningen i Västra Nyland

Klaganden framförde att han hade kontaktat polisinsättningens tidsbeställning den 15 januari 2014 men inte fått betjäning på svenska. I den utredning som jag fått ifrågasätts inte de i klagomålet framförda påståendena om den språkliga betjäningen. Däremot framgår det att undersökningssekreteraren som hade betjänat klaganden hade anmält honom att hon inte pratar svenska och hade frågat honom om det passar att hon använder finska. Å andra sidan har polisinsättningen framfört att två dagar senare (17.1.) hade klaganden sänt polisinsättningen ett e-postmeddelande där han hade kritiserat betjäningen han hade fått. Tillståndschefen hade besvarat detta meddelande den 20 januari och beklagat det inträffade. Vidare hade hon i sitt svar gett klaganden både allmän information om förändringar som gällde utövning av tidsbeställning och anvisningar om förfaringssätt gällande sjömanspass.

På grund av det tillgängliga materialet kan jag inte dra någon annan slutsats än att klagandens språkliga rättigheter inte hade blivit vederbörligen tillgodosedda. Med anledning av polisinsättningens redan genomförda åtgärder anser jag emellertid att ärendet inte förutsätter ytterligare åtgärder från min sida.

3.3

Förfarandet av polisinsättningen i Sydvästra Finland

Angående den språkliga betjäningen har polisinsättningen framfört att Reso polisinsättning hade innan polisens senaste års strukturreformer varit en enspråkig polisinsättning. Efter dessa reformer har man inte rekryterat ny personal till polisstationen, vilket till en del förklarar varför klaganden inte hade fått den betjäning på svenska som han begärt. Vid tidpunkten hade på platsen inte funnits personal som kunde tala svenska. Det är dock möjligt att få dagligen svenskspråkig rådgivning bl.a. från tillståndsservicen i Åbo och Pargas. Polisinsättningen har framfört att den är mån om att säkerställa betjäning även på svenska och detta har poängterats också för personalen.

Jag konstaterar att varken klaganden eller polisinrättningen har närmare preciserat kundbetjäningssituationen i fråga eller dess innehåll. Polisinrättningen har emellertid medgett att svenskspråkig betjäning inte alls var tillgänglig på Reso polisstation. Jag konstaterar således att Polisinrättningen inte hade sett till – t.ex. genom arbetsskiftsarrangemang – att klaganden skulle ha haft genuina faktiska möjligheter att välja vilket språk (finska eller svenska) han ville använda. På grund av detta och eftersom klaganden inte hade fått betjäning på svenska anser jag att hans språkliga rättigheter inte hade förverkligats i detta ärende.

Angående väntetiden har polisinrättningen framfört bl.a. att på polisinrättningens polisstationer i Åbo, Reso, S:t Karins och Pargas har man i huvudsak övergått till tidsbeställning, men i brådskande ärenden är det möjligt att få service också genom att köa. Vidare har polisinrättningen konstaterat att klaganden inte hade framfört att ärendet skulle ha varit särskilt brådskande. Man hade erbjudit honom tid om två veckor. Till denna del har polisinrättningen hänvisat till biträdande justitieombudsmannens tidigare avgöranden och på grund av dessa konstaterat att väntetiden inte kan anses vara oskäligt lång. Polisinrättningen har även konstaterat att det var också möjligt för klaganden att beställa tid till Pargas polisstation, där det oftast finns lediga tider redan samma dag och i varje fall inom några dagar.

Eftersom det framgår av de tillgängliga handlingarna att klaganden hade fått sitt ärende behandlat på Pargas polisstation den 24 januari 2014, anser jag under dessa omständigheter att det till denna del inte finns anledning att vidta ytterligare åtgärder.

4

ÅTGÄRDER

Jag meddelar polisinrättningen i Sydvästra Finland min uppfattning som framgår ovan av avsnitt 3.3. I detta syfte sänder jag polisinrättningen en kopia av detta beslut. Jag sänder beslutet även till polisinrättningen i Västra Nyland och till Polisstyrelsen för kännedom.