

7.10.2010

Dnr 2645/4/10

Beslutsfattare: Justitieombudsman Petri Jääskeläinen

Föredragande: Justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja

ARBETS- OCH NÄRINGSBYRÅS SVENSKSPRÅKIGA KUNDSERVICE

1

KLAGOMÅLET

Klaganden kritiserar i ett brev 2.8.2010 Åbo arbets- och näringsbyrås förfarande. Han berättar att han 2.8.2010 besökte arbets- och näringsbyrån men inte fick betjäning på svenska. Han hade inte heller kunnat beställa tid.

3

AVGÖRANDE

Arbets- och näringsbyrån beklagar i sin utredning att klaganden inte fått service på svenska. Tjänstemannen vid infon skulle ha skickat kunden vidare till en person som kan svenska eller beställt tid till en svenskspråkig tjänsteman. Det måste ha skett ett missförstånd eftersom två svenskspråkiga tjänstemän som betjänar på svenska 2.8.2010 hade varit tillgängliga på avdelningen för arbetsförmedling och arbetslöshetsskydd. Ytterligare hade det funnits flera andra svenskspråkiga tjänstemän på andra avdelningar och enheter.

För det första konstaterar jag att enligt språklagens 10 § 1 mom. har var och en i kontakter med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter rätt att använda finska eller svenska. Enligt 23 § 1 mom. ska myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. En tvåspråkig myndighet ska enligt 2 mom. betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten ska både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

Myndigheterna ska således se till att individens språkliga rättigheter i varje enskilt fall kan förverkligas t.ex. genom lämpliga arrangemang i fråga om arbetsskift eller genom att försäkra sig om att det bland personalen finns språkkunniga personer (RP 92/2002 rd, s. 76).

Enligt förvaltningslagens 8 § 1 mom. ska myndigheterna inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. Rådgivningen är avgiftsfri.

Det material som jag haft tillgång till ger inte i sig anledning att misstänka att Åbo arbets- och näringsbyrå inte så som språklagen förutsätter skulle kunna tillhandahålla service också på svenska. Det förefaller emellertid ha gått till så att trots att servicen vid den aktuella tidpunkten efter helhetsbedömningen var sakenligt ordnad så kände den person som skötte klagandens ärende inte nödvändigtvis

till de rådande arrangemangen. I varje fall kan det konstateras att förfarandet i det enskilda fall som det här är fråga om var stridande både mot språklagen och mot förvaltningslagen, eftersom kunden inte hänvisades till en svenskkunnig tjänsteman trots att sådana fanns tillgängliga.

4

ÅTGÄRDER

Jag meddelar Åbo arbets- och näringsbyrå min uppfattning om att dess förfarande varit lagstridigt. I detta syfte sänder jag en kopia av mitt beslut till arbets- och näringsbyrån.