

3.2.2017

Dnr 299/4/16

**Beslutsfattare: Justitieombudsman Petri Jääskeläinen**

**Föredragande: Referendarieråd Mikko Sarja**

## **FOLKPENSIONSANSTALTENS INFORMATION STRED MOT SPRÅKLAGEN**

1

### **KLAGOMÅL**

Klaganden bad i ett 25.1.2016 inkommit brev justitieombudsmannen undersöka Folkpensionsanstaltens (FPA) förfarande. Klagomålet gällde bristande svenskspråkig information både på FPA:s webbsidor och på Twitter-konto. Klaganden berättade att i början av januari 2016 drabbades FPA:s webbsidor vid flertalet tillfällen av långa avbrott. Vid de aktuella tillfällena fanns en temporär sida tillgänglig, men enbart på finska. Utöver detta informerade FPA via sitt Twitter-konto om avbrottet, men även här enbart på finska.

- - -

3

### **AVGÖRANDE**

3.1

#### **Utgångspunkter för bedömning**

Enligt 32 § 1 mom. i språklagen ska information som statliga och kommunala myndigheter riktar till allmänheten ges på finska och svenska i tvåspråkiga kommuner. En tvåspråkig myndighets meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten ska enligt 32 § 2 mom. finnas på finska och svenska. Att utredningar, beslut eller andra liknande texter som en myndighet utarbetat publiceras innebär enligt 32 § 3 mom. inte att de behöver översättas som sådana. Myndigheten ska dock se till att både den finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningens behov av information tillgodoses.

I mitt beslut dnr 2/4/16 om finansministeriets information i LinkedIn har jag omfattande redogjort justitieombudsmannens beslutspraxis som gäller myndigheternas språkliga skyldigheter i informeringen. Beslutet har publicerats på JO-kansliets webbsidor.

Huvudtanken i språklagen är att när information läggs ut på internet måste tvåspråkiga myndigheter beakta båda språkgruppernas informationsbehov. Detta krav har konkretiserats i språklagens förarbeten (RP 92/2002 rd) så att grundläggande information om myndigheten, kontaktuppgifter samt information som behövs för att inleda ett ärende och motsvarande upplysningar ska finnas på finska och svenska. Det måste också finnas upplysningar om var medborgarna kan få ytterligare information på sitt eget språk. Enbart det att t.ex. forskningsresultat, utredningar eller annan information läggs ut på nätet innebär emellertid inte att materialet nödvändigtvis måste översättas. Ett minimikrav ur individens synvinkel är att han eller hon får information om vad saken gäller samt kontaktuppgifter till någon som kan ge närmare upplysningar på individens eget språk.

Språklagens bestämmelser lämnar således rum för tolkning, och en tvåspråkig myndighet måste själv bedöma, vad som är sådan väsentlig information som måste finnas på båda nat-

ionalspråken. Försummelsen är uppenbar om en tvåspråkig myndighet publicerar bara enspråkig information i nätet. Situationen blir emellertid svårare att tolka om det i och för sig finns information på båda språken men man måste bedöma huruvida skillnaderna mellan finsk- och svenskspråkig information är större än språklagen tillåter.

Sedan språklagen trädde i kraft 1.1.2004 har myndigheter alltmer börjat utnyttja sociala medier i sin verksamhet. Karakteristiskt för dessa är snabbheten i informationsförmedlingen. Därför anser jag att båda nationalspråken så långt som möjligt måste behandlas jämlikt oavsett kommunikationsmedel som används för informationen. Till detta hör även att tvåspråkiga myndigheter borde sträva efter att publicera till allmänheten riktade meddelanden samtidigt på finska och svenska. Om en tvåspråkig myndighet använder olika informationskanaler (t.ex. webbsidor och sociala medier), borde båda nationalspråken vara synliga samtidigt, även om informationen inte behöver vara likadant på båda nationalspråken.

### 3.2

#### Bedömning

Enligt utredningen hade FPA:s webbsidor varit ur funktion på grund av tekniska störningar och kunderna hade styrts om till en temporär sida som enbart innehöll information på finska. Denna sida hade informerat om orsaken till störningen och hänvisat kunderna till FPA:s andra servicekanaler och Twitter. I början av januari 2016 förekom störningar oftare än vanligt och den temporära sidan var ofta i bruk. FPA:s kommunikationsgrupp hade redan år 2015 blivit medveten om att den temporära sidan borde finnas också på svenska och på engelska. Förverkligandet hade dragit ut på tiden på grund av utredningar om huruvida det behövdes tre separata sidor, en för varje språk, eller om information kunde finnas på en sida på alla språk.

Jag anser att det gäller sådan väsentlig information om tillgängligheten av en tvåspråkig myndighets webbtjänster som måste publiceras på båda nationalspråken. Då detta klagomålsärende blev anhängigt, använde FPA emellertid endast finska i detta sammanhang, trots att den hade varit medveten om att även den temporära webbsidan borde ha funnits på svenska. Förverkligandet hade emellertid dragit ut på tiden på grund av orsak som var teknisk till sin karaktär.

FPA har framfört att klagomålet har varit befogat. Jag är av samma åsikt. FPA:s förfarande har således stridit mot språklagens utgångspunkter. I mitt omdöme har jag tagit i beaktande att felet sedermera har korrigerats och i fortsättningen informerar FPA om störningar på FPA:s webbplats och på Twitter på bägge nationalspråken.

### 4

#### ÅTGÄRDER

Jag meddelar Folkpensionsanstalten min uppfattning som framgår av avsnitt 3.2. I detta syfte sänder jag FPA en kopia av detta beslut.