

2.10.2008

Dnro 3279/4/07

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Jussi Pajujoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

HÄTÄKESKUKSEN SUOMENKIELINEN PALVELU

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 25.10.2007 oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä – Vasabladetissa 24.10.2007 julkaisuun kirjoitukseen viitaten – Pohjanmaan hätäkeskuksen menettelyä suomenkielistä puhelinpalvelua koskevassa asiassa. Kantelija pyysi tutkimaan, oliko hätäkeskuksen suomenkielinen puhelinpalvelu ollut asianmukaista, kun edellä todetun artikkelin mukaan hätäkeskukseen suomeksi soittanutta henkilöä oli pyydetty puhumaan ruotsia.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Perustuslain 17 §:n 1 momentin mukaan suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Saman pykälän 2 momentin mukaan jokaisen oikeus käyttää viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, turvataan lailla.

Kielilain 2 §:n 1 momentin mukaan lain tavoitteena on, että jokaisen oikeus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ja hyvään hallintoon taataan kielestä riippumatta sekä että yksilön kielelliset oikeudet toteutetaan ilman, että niihin tarvitsee itse vedota.

Kielilain 6 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan kaksikielisellä viranomaisella tarkoitetaan valtion keskushallintoviranomaista ja muuta viranomaista, jonka virka-alueeseen kuuluu erikielisiä kuntia tai vähintään yksi kaksikielinen kunta. Säännöksen perusteluiden mukaan viranomaisen kielellinen asema on sama koko sen virka-alueella. Yksityishenkilön kielelliset oikeudet eivät siten riipu hänen kotikuntansa vaan viranomaisen kielellisestä asemasta. Kaksikielinen viranomainen on siten kaksikielinen myös suhteessa yksikielisessä kunnassa asuvaan henkilöön (HE 92/2002 vp, s. 69).

Pohjanmaan hätäkeskuksen toiminta-alue kattaa Pohjanmaan, Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Pohjanmaan maakunnat, ja siihen kuuluu erikielisiä kuntia.

Kielilain 10 §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia.

3.2

Tapahtumainkulku

Saadun selvityksen mukaan hätäkeskuksen päivystäjä oli vastannut hätäpuheluun kahdella kielellä "hätäkeskus – nödcentralen", minkä jälkeen soittaja oli aloittanut puhelunsa suomen kielellä, ja myös päivystäjä oli käyttänyt suomea. Soittaja oli kertonut suuren navetan palavan Itäisellä Jepuantiellä. Tämän jälkeen soittaja oli toistanut osoitteen ja ilmaissut sen myös ruotsiksi (Östra Jeppovägen). Viimeksi mainitun johdosta päivystäjä oli kysynyt soittajalta, että "kan du säga det på svenska". Tämän jälkeen puhelu oli jatkunut ruotsiksi melkein loppuun saakka, kunnes osapuolet olivat vaihtaneet muutaman sanan suomeksi.

3.3

Kannanotto

Mitä tulee ensinnäkin puheena olevan hätäkeskuspäivystäjän kielitaitoon, totean saadusta selvityksestä ilmenevän, että hänen äidinkielensä on ruotsi mutta hän on käyttänyt päivystäjän työssään suomea miltei 24 vuoden ajan. Pohjanmaan hätäkeskuksessa hän on työskennellyt selvityksenantohetkellä yli viiden vuoden ajan. Edelleen hän on suorittanut kielitutkinnon vuonna 1983 ja saanut suomen kielen suullisesta taidosta arvosanan hyvä. Edellä todetun perusteella minulla ei sinänsä ole aihetta epäillä, että päivystäjän oma suomen kielen taidon puutteellisuus olisi epäasianmukaisella tavalla voinut vaikuttaa kielen vaihtumiseen suomesta ruotsiksi.

Selvityksen mukaan päivystäjille on korostettu osoitetietojen oikeellisuuden tärkeyttä oikean avun hälyttämisen kannalta. Erityisen tärkeää tämä on kaksikielisissä kunnissa, joissa katujen ja teiden nimet on saatettu kääntää eri tavoin (esimerkiksi Rådhusgatan / Raatihuoneenkatu / Raastuvankatu). Tätä taustaa vasten sen selvittäminen soittajalta, tietääkö hän osoitteen toisella kotimaisella kielellä eli tässä tapauksessa ruotsiksi, voi käsitykseni mukaan sinänsä olla asiaa yleisellä tasolla tarkastellen perusteltua, joskaan esimerkiksi suomenkielisen soittajan ei voida edellyttää tietävän ruotsinkielisiä osoitetietoja, eikä soittajalle tässä suhteessa voidakaan asettaa minkäänlaisia velvoitteita.

Totean myös, että edellä todetun sinänsä hyväksyttävissä olevan tiedustelun tulee lähtökohtaisesti tapahtua soittajan käyttämällä kielellä, eli hätäkeskuspäivystäjän tulee tässäkin suhteessa toimia niin, että hänen soittajalle esittämistään kysymyksistä ei edes välillisesti välity sellainen viesti, että keskustelun kieli olisi aiheellista vaihtaa toiseksi kuin soittaja itse on käyttänyt.

Puheena olevassa tapauksessa soittaja oli itse käyttänyt aluksi suomea mutta omatoimisesti ilmoittanut osoitteen myös ruotsiksi, mikä oli johtanut siihen, että päivystäjä oli vaihtanut kielen ruotsiksi ilman, että soittaja olisi siihen erikseen reagoinut. Hätäkeskus on selvityksessään päätenyt arvioon, että kyseinen päivystäjä oli toiminut asianmukaisesti ottaen huomioon sen, että soittaja ei ollut puhelun aikana kommentoinut kielen vaihtumista eikä pyytänyt jatkamaan keskustelua suomen kielellä tai jatkanut keskustelua itse suomeksi.

Viimeksi mainittuihin perusteluihin en kuitenkaan katso voivani täysin yhtyä, koska kielilain mukaan viranomaisten tulee turvata kielellisten oikeuksien toteutuminen omatoimisesti ilman, että hallinnossa asioivan tarvitsee niihin itse mitenkään erityisesti vedota. Menettelyn moitittavuuden astetta arvioitaessa mainitut seikat on kuitenkin mahdollista ottaa ainakin jossakin määrin huomioon.

Sikäli taas kuin kielen vaihtamiseen suomesta ruotsiksi oli hätäkeskuspäivystäjän selvityksen mukaan vaikuttanut ilmoittajan ruotsinkielinen sukunimi ja tapahtumapaikkakunta, joka on täysin ruotsinkielinen, totean näidenkin perusteiden olevan lähtökohtaisesti sellaisia, että niillä ei olisi tullut olla

asiaan vaikutusta. Tämä johtuu siitä, että kaksikielisessä viranomaisessa ratkaiseva on se kieli, jota asiakas itse käyttää.

Hätäkeskuksen menettelyä voidaan siten kielellisten oikeuksien toteuttamista koskevien velvoitteiden näkökulmasta pitää puheena olevassa yksittäistapauksessa osin moitittavana. Koska kielen vaihtamisella ei kuitenkaan ole ollut vaikutusta osapuolten edellytyksiin ymmärtää toisiaan eikä siten myöskään avun saamiseen, olen asian kokonaisarvioinnissa päätenyt siihen, että asia ei edellytä enempää toimenpiteitäni kuin että saatan käsitykseni Pohjanmaan hätäkeskuksen menettelystä sen tietoon ja kiinnitän keskuksen huomiota vastaisen varalle kielellisten oikeuksien toteuttamisesta edellä esittämiini näkökohtiin.

Mitä tulee yleisellä tasolla Pohjanmaan hätäkeskuksen puhelinpalvelun järjestämiseen kielellisten oikeuksien näkökulmasta, totean saamani selvityksen perusteella, että asia ei tässä suhteessa anna aihetta toimenpiteisiini.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen Pohjanmaan hätäkeskuksen menettelystä sen tietoon lähettämällä sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.