

13.11.2018

EOAK/3635/2017

Beslutsfattare: Justitieombudsman Petri Jääskeläinen

Föredragande: Referendarieråd Mikko Sarja

POLISINRÄTTNINGS SVENSKSPRÅKIGA BETJÄNING VAR BRISTFÄLLIG

1 KLAGOMÅLET

Klaganden anförde ett klagomål som gällde servicen vid polisnrättningen i Sydvästra Finland. Klaganden berättade att hon hade misstänkt ett försök av inbrott i hennes lägenhet 28.5.2017. Därför hade hon ringt 112 kl. 04.30. Man hade meddelat att polisen ringer upp klaganden och så hade det även hänt. Det hade varit en kvinnlig polis som varken kunde svenska eller engelska och det tog länge innan polisen förstod vad saken handlade om. Polisen pratade endast finska med klaganden förutom någon enstaka mening på svenska, som var svår att förstå. Klaganden uttryckte sig på engelska, finska och svenska, men eftersom hon var upprörd var det svårt att prata något annat än hennes modersmål som var svenska. Klaganden ansåg att hon inte hade fått ordentlig hjälp på svenska.

2 UTREDNING

Med anledning av klagomålet gav polisnrättningen i Sydvästra Finland en utredning och ett yttrande. Av handlingarna framgår följande.

Äldre kriminalpolisen A berättar i sin utredning att polisen fick av nödcentralen ett uppdrag att utföra angående ett störande beteende den 28.5.2017 klo. 04.35. A var i den patrull, som fick uppdraget. De hade inte möjlighet att genast utföra uppdraget, och av den orsaken ringde A anmälaren för att höra om störningen pågick ännu. Anmälaren pratade svenska i telefonen, men meddelade genast att hon kunde prata engelska och förstod även finska, men att prata finska gick sämre. Anmälaren berättade att bakom hennes dörr eller i trappuppgången hade ett flertal personer uppehållit sig och i något skede hade hon hört ljud från låset på hennes dörr. Anmälaren berättade, att ingen för tillfället uppehåller sig i trappuppgången, utan personerna har gått upp till våningen ovanför.

A hade förklarat att personerna troligtvis har tagit fel på våningen och att polisen inte med den informationen kan ringa på till övervåningen, vilket anmälaren önskade. A gav rådet att ringa nödcentralen på nytt om störandet fortsatte eller något annat inträffade. A pratade svenska med anmälaren eller ibland lite engelska och något enstaka ord på finska. A förstod anmälares sak hela tiden. Anmälaren var uppskärnad och kanske därför förstod hon A inte så bra, även om A:s språkkunskap inte heller var helt flytande. Möjligen bidrog anmälares sinnesstämning till frustration, när A:s svenska inte var helt flytande och hon bytte till engelska, fast A försökte sköta ärendet på svenska.

Polisnrättningen konstaterar i sitt yttrande att polisnrättningen i Sydvästra Finland är en tvåspråkig polisnrättning. Vid tidpunkten för händelsen har inte personal, med kunskaper i svenska, funnits tillgänglig. Svenskspråkig rådgivning är det dock möjligt att få dagligen per telefon bl.a. från polisstationerna i Åbo och Pargas. Polisnrättningen är mån om att säkerställa betjäning även på svenska och det poängteras också för personalen. Tillgänglig service på svenska finns alltid att få inom polisnrättningens område, även om det på mindre polisstationer på finskspråkiga orter inte alltid finns tvåspråkig personal.

3 AVGÖRANDE

Justitieombudsmannen kan inte i ett skriftligt klagomålsförfarande ta ställning till frågan om en enskild tjänstemans språkkunskaper uppfyller de kriterier som lagstiftningen uppställer. Arbetsgivaren bör vid anställning av personal se till att också de språkliga behörighetsvillkoren uppfylls. Av denna anledning tar jag ställning endast till frågan om polisinsättningen i Sydvästra Finland som myndighet handlat i enlighet med språklagen i det enskilda fall som det här är fråga om. Det är dels fråga om klagandens grundläggande rättighet att bli betjänad på sitt modersmål och dels fråga om hur myndigheten har tillgodosett denna rättighet.

Klaganden hade på grund av språklagens 10 och 23 § rätt att få betjäning på svenska. Enligt 10 § 1 mom. har var och en i kontakter med statliga myndigheter rätt att använda finska eller svenska och enligt 23 § 2 mom. ska en tvåspråkig myndighet – så som polisinsättningen i Sydvästra Finland – betjäna allmänheten på finska och svenska. Polismyndigheten ska även enligt 23 § 1 mom. självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. Enligt motiveringen till språklagens 10 § skall myndigheterna 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. 74).

Med anledning av möjliga brister i den språkliga betjäningen kan en kunds tilltro till en myndighet minska och i värsta fall kan kunden förlora den helt och hållet. Förverkligandet av de språkliga rättigheterna i samband med kundbetjäningen förutsätter för sin del att en två-språkig myndighet har tillräckligt många anställda som också behärskar svenska. 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 myndighetsverksamhet upprätthålls och främjas.

I ett skriftligt klagomålsförfarande är det tämligen svårt att exakt ta ställning till vad som har sagts under ett telefonsamtal mellan två personer. Klaganden berättar att polisen pratade endast finska med henne förutom någon enstaka mening på svenska som var svår att förstå och att klaganden själv hade uttryckt sig på engelska, finska och svenska. Äldre kriminalpolisen för sin del berättar att hon pratade svenska med klaganden eller ibland lite engelska och något enstaka ord på finska. Polisinsättningen har framfört att vid tidpunkten för händelsen hade inte personal med kunskaper i svenska funnits tillgänglig.

Jag anser att det inte är möjligt att få sådan ytterligare utredning som kunde klarlägga ärendet. På grund av det tillgängliga materialet anser jag det vara sannolikt att klaganden hade haft svårigheter att få behörig muntlig betjäning på svenska när hon diskuterade med äldre kriminalpolisen. På basis av vad som utretts i ärendet finner jag däremot ingen anledning att betvivla att äldre kriminalpolisen hade strävat efter att sköta ärendet efter bästa förmåga. Tyvärr hade detta ur den språkliga betjäningens synvinkel varit otillräckligt.

Å andra sidan kan man inte automatiskt dra den slutsatsen att äldre kriminalpolisen inte heller skulle ha kunnat behandla själva ärendet vederbörligt. Äldre kriminalpolisen har framfört att hon hela tiden hade förstått klagandens sak. I praktiken är det ändå ur en kunds synvinkel problematiskt om en tjänsteman som tar hand om behandling av ett ärende inte har tillräcklig förmåga att diskutera detta ärende med kunden. Då är det även möjligt att kunden får en sådan beklaglig och vilseledande uppfattning att hans eller hennes ärende inte blir eller har blivit vederbörligt behandlat.

Myndigheterna ska se till att individens språkliga rättigheter i varje enskilt fall kan förverkligas. Min slutsats är att polisinrättningen inte hade uppfyllt detta krav i klagandens fall.

4 ÅTGÄRDER

Jag meddelar polisinrättningen i Sydvästra Finland min uppfattning som framgår ovan av avsnitt 3. I detta syfte sänder jag polisinrättningen en kopia av mitt beslut.