

16.5.2014

Dnr 3742/4/13

**Beslutsfattare: Justitieombudsman Petri Jääskeläinen**

**Föredragande: Äldre justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja**

## **SPRÅKLIGA RÄTTIGHETER FÖRVERKLIGADES INTE VID EN SKATTEBYRÅS KUNDBETJÄNING**

### 1 KLAGOMÅLET

Klaganden kritiserade i sitt brev den 27 augusti 2013 Huvudstadsregionens skattebyrås förfarande. Han ansåg att kundbetjäningen på Berggatans betjäningsspunkt hade varit bristfällig den 21 augusti 2013 då han hade besökt betjäningsspunkten för att få ett nytt skattekort. För det första ansåg klaganden att han inte hade fått betjäning på svenska utan hade blivit tvingad att använda engelska för att få sitt ärende behandlat. För det andra berättade klaganden att han hade blivit informerad om en helt utomstående persons skatteuppgifter. För det tredje berättade klaganden att en tjänsteman som han hade talat med hade – trots klagandens begäran – vägrat att uppge sitt namn.

- - -

### 3 AVGÖRANDE

#### 3.1 Förverkligande av språkliga rättigheter

Som utgångspunkt konstaterar jag att på grund av språklagens 10 och 23 § hade klaganden 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 – såsom Huvudstadsregionens skattebyrås betjäningsspunkt på Berggatan – betjäna allmänheten på finska och svenska. Skattebyrån ska även enligt 23 § 1 mom. självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.

En myndighet ska således 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).

Förverkligandet av de språkliga rättigheterna i samband med kundbetjäningen förutsätter för sin del att en tvåspråkig 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 individers språkliga rättigheter tillgodoses och allmänhetens tilltro till myndighetverksamhet upprätthålls och främjas.

I den utredning som jag fått ifrågasätts inte de i klagomålet framförda påståendena om betjäningen. Skattebyrån har nämligen i sin utredning anfört att skattesekreteraren som först hade betjänat klaganden hade inte pratat svenska utan hade frågat klaganden – som hade använt svenska under besöket – om denne pratade finska eller engelska. Eftersom klaganden hade velat använda svenska hade man kallat en svenskkunnig skattesekreterare på platsen. Hon hade betjänat klaganden på svenska men hade varit tvungen att lämna platsen innan ärendet hade slutförts. Slutligen hade ärendet slutförts av en sådan skattesekreterare som hade meddelat klaganden att hon inte kunde svenska men att hon kunde betjäna klaganden på engelska. Klaganden hade enligt utredningen slutligen gått med på detta och fått sitt skattekort.

Av det tillgängliga materialet kan jag inte dra någon annan slutsats än att klagandens språkliga rättigheter inte hade blivit vederbörligen tillgodosedda eftersom klaganden hade erbjudits betjäning på engelska även om han själv hade använt svenska. Det är även uppenbart att klaganden utan fri vilja hade varit tvungen att avstå från sina språkliga rättigheter för att få sitt ärende behandlat.

### 3.2

Avslöjande av en utomstående persons skatteuppgifter

Enligt klaganden hade en skattesekreterare börjat informera honom om en utomstående persons skatteuppgifter. Uppgifternas innehåll har klaganden inte preciserat. Skattebyrån för sin del har konstaterat att skattesekreteraren som hade kallats på platsen för att betjäna klaganden på svenska hade felaktigt antagit att klagandens skatteuppgifter var på datorn. När felet hade upptäckts hade skattesekreteraren bitt klaganden om ursäkt. Inte heller skattebyrån har tagit ställning till uppgifternas innehåll eller natur.

Jag konstaterar att det är ett allvarligt fel om sekretessbelagda uppgifter avslöjas utan någon laglig grund. På grund av det tillgängliga materialet kan jag emellertid inte ta ställning till huruvida det nu hade varit fråga om sekretessbelagda skatteuppgifter. Alla skatteuppgifter är inte sekretessbelagda. I 4 § i lagen om offentlighet och sekretess i fråga om beskattningsuppgifter stadgar man om sekretessbelagda beskattningsuppgifter och i 5 och 6 § stadgar man om offentliga inkomstbeskattningsuppgifter och om offentliga fastighetsbeskattningsuppgifter och vissa andra offentliga beskattningsuppgifter. Därtill finns det även andra offentliga uppgifter (8 och 9 §).

Trots detta kan man ur aktsamhetspliktens synvinkel konstatera att förfarandet hade varit ovarsamt. Därför finns det anledning att fästa skattebyråns uppmärksamhet vid noggrannheten i behandlingen av skatteuppgifter.

### 3.3

Uppgivande av en tjänstemans namn

I justitieombudsmannens beslutspraxis har man i åtskilliga fall konstaterat att ur myndighetsverksamhetens öppenhets och allmän trovärdighets synvinkel borde en tjänstemans identitet vara lätt utredbar. Detta har ansetts vara nödvändigt för förverkligandet av tjänsteansvar och för främjandet av förtroendet mot myndighetsverksamhet (se t.ex. JO:s berättelse år 2011, s. 70 och 265, samt år 2012, s. 270).

Som huvudregel har konstaterats att den som arbetar vid en myndighet ska på en kunds begäran uppge sitt namn. Att inte uppge namn kan komma i fråga endast i undantagsfall, t.ex. i en enskild hotfull situation. Efteråt bör namnet kunna utredas på grund av de skäl som framgår ovan. Då det inte längre föreligger något omedelbart hot mot säkerheten är det inte möjligt att hemlighålla identiteten på en tjänsteman eller någon annan som sköter en offentlig uppgift.

Skattebyrån har i sitt yttrande anfört att det finns tydliga anvisningar om en tjänstemans skyldighet att uppge sitt namn. Om en kund vill ha reda på namnet på en tjänsteman måste tjänstemannen berätta det. Dessvärre hade skattesekreteraren i fråga blivit så generad över klagandens beteende under kundservicesituationen att hon inte hade vågat uppge sitt namn.

Jag konstaterar att det verkar som att skattesekreterarens förfarande hade varit i strid med skattebyråns egna anvisningar. Å andra sidan har man i laglighetsövervakningen tagit hänsyn till situationens möjliga hotfullhet. På grund av det tillgängliga materialet kan jag inte ta ställning till kundbetjäningssituationens natur.

Huvudidén i skyldigheten att uppge namn t.ex. på en tjänsteman är att myndighetsverksamhet inte förblir anonym. Så hade det inte hänt nu. Namnet på skattesekreteraren i fråga hade nämligen blivit till klagandens kännedom. Klaganden har själv framfört att han – senare men ändå under den samma kundbetjäningssituationen – hade fått veta namnet i fråga då en annan skattesekreterare hade uppgett det. På grund av detta anser jag att ärendet inte förutsätter åtgärder från min sida.

4

#### ÅTGÄRDER

Jag meddelar Huvudstadsregionens skattebyrå min uppfattning som framgår ovan av avsnitt 3.1.

Samtidigt fäster jag skattebyråns uppmärksamhet vid aktsamheten när det gäller behandling av skatteuppgifter så som framgår ovan av avsnitt 3.2.

I detta syfte sänder jag byråchefen en kopia av mitt beslut.