

23.11.2017

EOAK/3785/2016

Beslutsfattare: Justitieombudsman Petri Jääskeläinen

Föredragande: Referendarieråd Mikko Sarja

FOLKPENSIONSANSTALTENS SVENSKSPRÅKIGA INFORMATION PÅ SOCIALA MEDIER

1

KLAGOMÅL

Klaganden anförde ett klagomål som gällde Folkpensionsanstaltens (FPA) användning av sociala medier. Klaganden berättade att FPA upprätthåller närvaro på flertalet sociala medietjänster. Emellertid är FPA endast närvarande på finska. Klaganden hänvisade till FPA:s Instagram-konto samt Kela-Kerttu och Opintotuki på Facebook.

2

UTREDNING

Med anledning av klagomålet gav FPA en utredning 18.11.2016 dnr 62/030/2016 och dess komplettering 14.3.2017 (bilaga). FPA har konstaterat bl.a. följande.

Av FPA:s kanaler i de sociala medierna är Facebook-kontot Kela-Fpa och Instagram-kontot kela_fpa tvåspråkiga. På Instagram-kontot publiceras bilder, korta meddelanden och anvisningar om aktuella frågor samt meddelanden under rubriken "Töissä Kelassa" där anställda kort berättar om sitt jobb.

På Facebook-sidorna är sidorna Opintotuki och Kela-Kerttu finskspråkiga och där får studerande och småbarnsföräldrar tips och information om aktuella frågor. På Facebooksidorna kan man också ställa frågor, men FPA uppmanar alla att i första hand ställa frågor på diskussionsforumet Kysy Kelasta/Fråga FPA. Där kan man ställa frågor anonymt på finska och svenska.

Vidare har FPA framfört att dess kanaler i de sociala medierna innehåller mycket material som är av samma typ och delvis också har samma innehåll: marknadsföring, statistik, påminnelser t.ex. om betalningsdagar, tips och exempelvis farsdagsgratulationer, dvs. också annat än förmånsärenden. Kela-tärpit (FPA tipsar) som är en del av innehållet på Instagram och Facebook är korta nyhetspuffar om FPA-ärenden. Tipsen publiceras under hela året gällande aktuella teman. De publiceras på både finska och svenska på FPA:s webbplats.

Vid FPA fungerar alla grundläggande kanaler för kundkommunikation och marknadsföring på finska och svenska. FPA:s webbplats och förmånsbroschyrerna är de huvudsakliga kanalerna för kundkommunikation. Där publiceras all information som riktar sig till kunderna på finska och svenska. Webbsidorna uppdateras regelbundet på båda språken. De sociala medierna fungerar som ett komplement i FPA:s kommunikation. Inga kundmeddelanden publiceras enbart på Facebook- eller Instagramkontot. I de sociala medierna lyfter man huvudsakligen fram information som finns att tillgå på webbplatsen också på svenska. FPA:s marknadsföring i sociala medier sköts huvudsakligen på finska, men också delvis på svenska. I ärenden som kräver snabb information används sociala medier mångsidigt både på finska och på svenska.

I utredningens komplettering har FPA konstaterat att Kommunikationsgruppen i Fakta- och kommunikationsenheten ska stärkas genom att rekrytera en annan svenskspråkig kommunikationsspecialist vars uppgift är att producera innehåll på svenska för nätsidor, sociala medier och andra kommunikationskanaler.

3 AVGÖRANDE

3.1 Utgångspunkter för bedömningen

3.1.1 Rättsregler och lagens förarbeten

Enligt språklagens 23 § 2 mom. skall en tvåspråkig myndighet be-tjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten skall både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

Enligt 32 § 1 mom. ska information som statliga och kommunala myndigheter riktar till allmänheten ges på finska och svenska i två-språkiga kommuner. Det behöriga ministeriet ska se till att information som är väsentlig för individens liv, hälsa och säkerhet samt för egendom och miljön ges på båda nationalspråken i hela landet.

Med information avses allmän information som riktas till allmänheten, inte till enskilda, exempelvis sådana kommunala tillkännagivanden som avses i 64 § i kommunallagen och kungörelser som avses i lagen om offentliga kungörelser (RP 92/2002 rd, s. 98).

En tvåspråkig myndighets meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten ska enligt 32 § 2 mom. finnas på finska och svenska.

Skyldigheten gäller vid sidan av officiella kungörelser t.ex. dödande av dokument och dessutom t.ex. annonser i tidningar men även skyltar och andra meddelanden till allmänheten. Om t.ex. polisen eller brandmyndigheten sätter upp meddelanden till invånarna i ett höghus, ska detta ske på båda språken (RP 92/2002 rd, s. 98).

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 in-formation tillgodoses.

Att utredningar, beslut eller andra jämförbara texter publiceras medför enligt 32 § 3 mom., utan hinder av 1 och 2 mom., inte att detta behöver ske i samma form eller omfattning på både finska och svenska, om inte något annat följer av sakens natur. Myndigheten kan således uppfylla sin skyldighet enligt 1 och 2 mom. även då informationen på det andra nationalspråket ges antingen i en annan form, t.ex. i en annorlunda broschyr, eller i mindre omfattning, t.ex. genom en förkortad version av informationen på det andra språket.

Avsikten är att göra det möjligt för myndigheterna att snabbt och smidigt publicera offentliga handlingar utan att kravet på information på två språk ska medföra oskäligt dröjsmål eller bli ett hinder för information. Genom bestämmelsen försöker man också beakta den allt snabbare informations-gången som ny teknik gör möjlig. Exempelvis när information läggs ut på in-ternet måste myndigheterna beakta båda språkgruppernas informationsbehov. Således ska grundläggande information om myndigheten, kontaktuppgifter samt information som behövs för att inleda ett ärende och motsvarande upplysningar finnas på finska och svenska. På internet måste det 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 inte att materialet nödvändigtvis måste översättas. Bestämmelsen begränsar dock inte myndighetens skyldighet att informera och upplysa allmänheten på båda nationalspråken. Myndigheten svarar alltid för att såväl den finskspråkiga som den svenskspråkiga befolkningen får information som är väsentlig för individen på sitt eget språk. Detta följer också av den skyldighet som åläggs myndigheterna i 35 §, dvs. att främja användningen av finska och svenska samt förvalta landets språkliga kulturarv. 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.

Bestämmelsen i 3 mom., enligt vilken myndigheterna inte behöver översätta den information de ger allmänheten som sådan innebär dock inte att myndigheterna inte bör försöka behandla nationalspråken jämbördigt. Myndigheterna ska därför alltid försöka ge informationen samtidigt på båda språken (RP 92/2002 rd, s. 98–99).

Det har inte ansetts föreligga behov att i ta någon särskild bestämmelse om det språk enspråkiga kommuner eller enspråkiga myndigheter skall använda i offentlig information, eftersom detta språk bestäms enligt det enspråkiga ämbetsdistriktets språk. Inget hindrar dock att en enspråkig kommun eller myndighet i enlighet med 2 § 3 mom. efter egen prövning informerar också på något annat än ämbetsdistriktets språk (RP 92/2002 rd, s. 99).

3.1.2

Justitieombudsmannens avgöranden som allmänt gäller informering och kommunikation

I mitt beslut **dnr 3588/4/05** tog jag ställning till utrikesministeriets sätt att publicera en tidningsannons (arbetsplats) enbart på engelska. Förfarandet stred mot språklagen.

I mina beslut dnr **30/2/09**, **523/2/09** och **1337/2/09** har jag konstaterat att ett universitets arbetsplatsannons ska i första hand publiceras på universitetets förvaltningspråk som bestäms i universitetslagen.

I mitt beslut **dnr 1795/4/09** tog jag ställning till en tvåspråkig kommuns information på ett relativt sällan utkommande informationsblad. Av informationsbladet framgick att en del av det material som kommunen publicerat var tvåspråkigt eller delvis tvåspråkigt medan en del av det allmännyttiga materialet var enbart svenskspråkigt. Jag ansåg att kommunens informationsverksamhet inte i alla avseenden tillgodosåg de finskspråkiga kommuninvånarnas språkliga rättigheter.

Jag har ansett att det uppenbart strider mot språklagen om t.ex. ett telefonsvararmeddelande upprättas endast på finska och engelska men inte på svenska (**dnr 1891/4/10**).

I mitt beslut **dnr 3284/4/08** konstaterade jag att i språklagens 32 § finns det inga bestämmelser om publiceringens tidtabell, dvs. huruvida man borde publicera meddelanden samtidigt på finska och svenska. Trots detta har jag betonat att alla tvåspråkiga myndigheter borde sträva efter att publicera till allmänheten riktade meddelanden samtidigt på finska och svenska. I annat fall blir både språkliga rättigheter och språklig jämställdhet urvattnade.

3.1.3

Justitieombudsmannens avgöranden som gäller webbinformation och -kommunikation

Biträdande justitieombudsmannen har konstaterat att utgångspunkterna och principerna i språklagens 32 § väl kan tillämpas också på webbinformation (**dnr 2327/4/03**).

Jag har ansett att det uppenbart strider mot språklagen om en myndighet på sina webbsidor informerar endast på det ena nationalspråket (**dnr 2762/4/09**).

Å andra sidan har jag konstaterat att språklagen inte i sig förutsätter att information som publiceras på webbsidor ska ha exakt samma innehåll på båda nationalspråken, utan lagens bestämmelser ger myndigheterna och andra som sköter offentliga förvaltningsuppgifter en viss prövningsrätt. I detta beslut var slutsatsen att den finskspråkiga informationen på en myndighets webbsidor var både aktuellare och utförligare än den svenskspråkiga informationen. I det avseendet var skillnaderna enligt min åsikt större än språklagen tillåter. Den svenskspråkiga informationen var sålunda inte förenlig med språklagen (**dnr 1515/4/10**).

I mitt beslut **dnr 3010/4/11** konstaterade jag att det är tolkningsbart om information på olika språk kan ges via skilda kanaler, dvs. exempelvis så att information på det ena språket ges endast via internet medan information på det andra språket ges genom en traditionell papperspublikation. Enligt min mening måste man utgå ifrån att båda nationalspråken så långt som möjligt i informationssammanhang måste behandlas jämlikt när det gäller mediet eller kanalen för in-formationen. Å andra sidan torde det ofta förhålla sig så att fullständig jämlikhet i praktiken inte alltid kan uppnås, t.ex. beroende på skillnader i tidningars spridning eller andra motsvarande omständigheter. Regleringen lämnar sålunda i viss mån utrymme för prövning.

I mitt beslut **dnr 2036/4/14** utvärderade jag marknadsdomstolens sätt att publicera rättegångsanvisningar på sin webbplats. De svenska rättegångsanvisningarna hade färdigställts fem veckor efter att de finska anvisningarna hade publicerats, men granskningen hade tagit över åtta månader, även om anvisningarna omfattade bara cirka 20 sidor. Jag ansåg att marknadsdomstolen inte hade beaktat båda språkgruppernas informationsbehov så som språklagen förutsätter. Jag delgav marknadsdomstolen min uppfattning.

I mitt beslut **dnr 4808/4/15** uppmärksammade jag FPA på att tvåspråkiga myndigheter ska sträva efter att publicera sina webbtjänster samtidigt på båda nationalspråken.

3.1.4

Justitieombudsmannens avgöranden som speciellt gäller användning av sociala medier

Jag har i mitt beslut **dnr 3746/4/13** bedömt ärendet som gällde tvåspråkigheten på polisens Facebook-sidor. Jag konstaterade bl.a. följande.

Sociala medier är ett annorlunda sätt att informera allmänheten jämfört med t.ex. en kommuns informationsblad eller en myndighets "officiella" webbsidor. Sedan språklagen trädde i kraft för tio år sedan har informationsförmedlingen sedermera utvecklats och sociala medier är ett exempel på denna utveckling. Å ena sidan kan man därför fråga huruvida språklagens bestämmelser om myndigheternas information är direkt tillämpliga när man talar om sociala medier. Å andra sidan skulle det vara svårt att – åtminstone på ett rättsligt hållbart sätt – att motivera varför en myndighet inte borde tillämpa språklagens principer även i sociala medier.

Man måste utgå ifrån att båda nationalspråken så långt som möjligt i informationssammanhang behandlas jämlikt när det gäller mediet eller kanalen för informationen. Å andra sidan torde det ofta förhålla sig så att fullständig jämlikhet i praktiken inte alltid kan uppnås. Utgångspunkten är i varje fall att en tvåspråkig myndighet – såväl kommunal som statlig – i olika typer av information till allmänheten skall använda både finska och svenska. Bägge språkgruppernas behov av information skall alltid beaktas. När information läggs ut på internet måste myndigheterna beakta båda språkgruppernas informationsbehov. Därför strider det mot språklagens utgångspunkter och anda om en tvåspråkig myndighet på Facebook informerar allmänheten på endast det ena nationalspråket. Å andra sidan förutsätter språklagen inte i sig att information som publiceras på Facebook ska ha exakt samma innehåll på båda nationalspråken, utan lagens bestämmelser ger myndigheterna och andra som sköter offentliga förvaltningsuppgifter en viss prövningsrätt.

I det ovan sagda fallet framkom det att det fanns olika slags material på Facebook. Det fanns länkar till basmaterial som var tillgängligt på båda nationalspråken. Alla länkar som ledde till detta material nämndes emellertid bara på finska och även alla textrubriker i detta basmaterial var bara på finska. Däremot den information som kunde finnas via detta basmaterial och via länken www.poliisi.fi/virtuellanarpolisen och som gällde polisen i social media fanns på svenska. Detta material kunde finnas på finska via en annan länk.

Angående annat (aktuellt) material konstaterade jag att det inte – åtminstone i alla hänseenden – var fråga om t.ex. sådana officiella meddelanden som man brukar publicera på polisens egentliga webbsidor. Där fanns bl.a. material som var mer eller mindre humoristiskt till sin karaktär. Detta material fanns bara på finska. Å andra sidan fanns det emellertid sådant generellt material som innehållsmässigt var mer officiell till sin karaktär och gällde t.ex. inriktande av trafikövervakningens resurser och övervakning av övergångsställen, bytande av sommardäck, mobil- och nätsvindleri, svindelmeddelanden, tidsbeställningssystemet av polisens tillståndsservice, hunddisciplin osv. Även detta material fanns enbart på finska.

På grund av språklagens 32 § och dess motiveringar samt justitie-ombudsmannens tidigare avgörandepraxis kunde jag inte dra den slutsatsen att all information på dessa sidor borde vara på båda nationalspråken. Å ena sidan ansåg jag dock att tvåspråkigheten borde synas bättre. Å andra sidan poängterade jag att språklagen inte i sig förutsätter att information ska ha exakt samma innehåll eller omfattning på båda nationalspråken, utan lagens bestämmelser ger myndigheterna en viss prövningsrätt.

I mitt beslut ***dnr 1793/4/15*** har jag bedömt ärendet som gällde FPA:s webbaserade diskussionsforum på FPA:s webbsidor. Jag konstaterade bl.a. följande.

Språklagens minimikrav på webbinformationen är allt som allt ganska anspråkslösa. Som utgångspunkt i regeringens proposition har i och för sig nog konstaterats att när information läggs ut på internet måste myndigheterna beakta båda språkgruppernas informationsbehov. Detta krav har sedan konkretiserats ganska snävt genom att konstatera att grundläggande information om myndigheten, kontaktuppgifter samt information som behövs för att inleda ett ärende och motsvarande upplysningar ska finnas på finska och svenska. Ytterligare har man konstaterat att på internet måste det 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 enligt regeringens proposition att han eller hon får information om vad saken gäller samt kontaktuppgifter till någon som kan ge närmare upplysningar på individens eget språk.

Jag påpekade att man måste komma ihåg att språklagen har varit i kraft från och med 1.1.2004. Därför kunde man med fog fråga, huruvida de ovasagda minimikraven som har definierats över tio år sedan fortfarande är aktuella i dagens läge. Efter språklagens ikraftträdande har webbservicens roll förändrats och blivit markant medan behovet för personligt besök hos eller kontakt med myndigheter har blivit och fortfarande blir allt mindre. Under dessa omständigheter är det därför ur den språkliga jämställdhetens synvinkel alltmer problematiskt om någon i och för sig enskild men å andra sidan synnerligen betydelsefull funktion inom en myndighets webbplats är tillgänglig bara på det ena nationalspråket. I detta sammanhang kan jag inte låta bli att framföra att under årens lopp har jag lagt märke till att det inte är utomordentligt att när någon tvåspråkig myndighet utvecklar sina elektroniska tjänster öppnar man först den finskspråkiga versionen av tjänsten medan den svenskspråkiga tjänsten sedan förblir en resursfråga – så som i detta fall hade hänt.

Biträdande justitieombudsman har i sitt beslut **dnr 5117/4/15** bedömt riksförlikningsmannens sätt att informera via Twitter om förhandlingar i arbetstvister. Riksförlikningsmannen hade använt sitt personliga Twitter-konto för att informera om förhandlingarna i en arbetstvister. På riksförlikningsmannens byrås webbplats fanns däremot inga pressmeddelanden om saken. När klagomålet anfördes hade riksförlikningsmannen i anslutning till arbets- och näringsministeriets webbplats en statisk informationssida där pressmeddelanden inte kunde läggas ut. Arbetet med att skapa en egen webbplats för byrån pågick. Riksförlikningsmannen började därför informera om arbetstvisterna på sitt Twitter-konto.

Riksförlikningsmannens nya webbplats öppnades i april 2016. Där publiceras aktuell information på både finska och svenska om förhandlingar i arbetstvister. Dessutom hade riksförlikningsmannen skrivit Twitter-inlägg om hur förhandlingarna framskridit. De här tweetarna kunde läsas i realtid på webbplatsen. Biträdande justitieombudsmannen ansåg att riksförlikningsmannens informationsverksamhet hade blivit väsentligt bättre när man ser till både omfattningen och de språkliga kraven.

Att tweetarna fanns bara på finska kunde emellertid bli problematiskt från språklagssynpunkt. Det här accentueras när det är fråga om att riksförlikningsmannen informerar snabbt, situationsbundet och aktivt. Biträdande justitieombudsmannen ansåg att riksförlikningsmannen i hastigt påkommande situationer som hänför sig till arbetstvister bör förbereda sig på att använda de båda nationalspråken jämsides också på Twitter. Orsaken är särskilt att Twitter för tillfället är den snabbaste kanalen för förmedling av sådan information som riksförlikningsmannen själv producerar.

I mitt beslut **dnr 2/4/16** ansåg jag att finansministeriet hade handlat mot språklagen när det hade informerat om sin verksamhet endast på finska på LinkedIn.

3.1.5

Annat material

I detta sammanhang är även nationalspråkstrategin – som har utfärdats som ett principbeslut av statsrådet (statsrådets kanslis publikationsserie 4/2012) – av betydelse. Som bilaga i denna strategi finns praktiska verktyg för olika förvaltningsprocesser. Avsikten med nationalspråkstrategins verktyg är att hjälpa myndigheterna och tjänste-männen att tillämpa språklagstiftningen så att de grundläggande fri- och rättigheterna för finsk- och svenskspråkiga tillgodoses. Verktögen uppmärksammar språklagen i praktiken inom olika förvaltningsuppgifter (s. 53).

I verktyget beskrivs god praxis för tillämpandet av språklagens bestämmelser och principerna för god förvaltning. Verktöget baserar sig både på språklagen och språklagens förarbeten, de högsta laglig-hetsövervakarnas avgörandepraxis och de rekommendationer justitieministeriet gett i sin uppgift att följa upp språklagen. Dessa källor nämns uttryckligen, och andra punkter är till sin karaktär nya rekommendationer som konkretiserar lagstiftningen. På myndigheternas kommunikation tillämpas språklagens 32 § (s. 54)

Verktyg nummer 3 (s. 62–63) gäller myndigheternas kommunikation, dvs. hur språklagen ska beaktas vid kommunikation. I checklistan (s. 63) har man även tagit ställning till tvåspråkigheten i sociala medier och konstaterat följande: "Du använder väl både finska och svenska även i sociala medier, i synnerhet om mediet fungerar som myndighetens huvudsakliga informationskanal?".

3.2 Ställningstagande

Jag vill även i detta fall först ta upp det att språklagens minimikrav på webbinformationen är allt som allt ganska anspråkslösa. Utgångspunkten i regeringens proposition är att när information läggs ut på internet måste myndigheterna beakta båda språkgruppernas informationsbehov. Detta krav har konkretiserats 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. Ytterligare har man konstaterat att på internet måste det 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 enligt regeringens proposition att han eller hon får information om vad saken gäller samt kontaktuppgifter till någon som kan ge närmare upplysningar på individens eget språk.

Sedan vill jag poängtera att språklagen har varit i kraft från och med 1.1.2004. Därefter har webbinformationens och -servicens roll förändrats och blivit markant medan behovet för personligt besök hos eller kontakt med myndigheter har blivit och fortfarande blir allt mindre. Informationsförmedlingen har utvecklats och sociala medier är ett exempel på denna utveckling. Även myndigheterna är alltmer närvarande på sociala medier.

Därför kan man å ena sidan fråga huruvida språklagens bestämmelser om myndigheternas information är direkt tillämpliga när man talar om sociala medier. Man kan med fog fråga, huruvida de ovan sagda minimikraven fortfarande är aktuella i dagens läge. Mångfalden av sociala medier för sin del är ägnad att öka tolkningsbarheten. Å andra sidan skulle det vara svårt – åtminstone på ett rättsligt hållbart sätt – att motivera varför en myndighet inte borde tillämpa språklagens principer även i sociala medier.

Med beaktande av de sociala mediernas roll i dagens informationsförmedling är det ur den språkliga jämställdhetens synvinkel alltmer problematiskt, om någon central kanal inom en tvåspråkig myndighets informering eller kommunikation är tillgänglig bara på det ena nationalspråket.

FPA har lyft fram att de sociala medierna fungerar som ett komplement i FPA:s kommunikation och att inga kundmeddelanden publiceras enbart på Facebook- eller Instagram-kontot.

Jag anser det vara en tolkningsfråga huruvida information enligt språklagen kan ges så att båda språken används på en myndighets webbplats men därtill är myndigheten närvarande på sociala medier endast på ett språk. Jag har redan tidigare konstaterat det vara en tolkningsfråga huruvida information på olika språk kan ges via skilda kanaler, dvs. exempelvis så att information på det ena språket ges även via internet medan information på det andra språket ges endast genom en traditionell kanal, t.ex. papperspublikation eller per telefon. Jag har ansett att man måste utgå ifrån att båda nationalspråken så långt som möjligt i informationssammanhang behandlas jämlikt när det gäller mediet eller kanalen för informeringen.

Tvåspråkiga myndigheter ska således beakta båda språkgruppernas informationsbehov även på sociala medier. Språklagen förutsätter emellertid inte att materialet som publiceras där ska ha exakt samma innehåll på båda nationalspråken, utan lagens bestämmelser ger myndigheterna och andra som sköter offentliga förvaltningsuppgifter en viss prövningsrätt. Därför t.ex. det att polisen i Åbo enligt klaganden publicerar allt på båda nationalspråken på

Instagram betyder i och för sig inte att FPA har försummat sina skyldigheter om dess sätt att informera är annorlunda.

Jag anser att en myndighets egen webbplats och närvaro på sociala medier måste ur språklagens synvinkel betraktas som separata informationskanaler trots att samma myndighetsmaterial kan vara tillgänglig på båda ställen. På samma sätt måste även olika sociala medier betraktas som skilda informationskanaler. Således anser jag att om en myndighet upprätthåller närvaro t.ex. på Facebook på ett behörigt sätt på båda nationalspråken medför detta inte att den helt och hållet får åsidosätta det andra nationalspråket på Instagram. Enligt 23 § 2 mom. i språklagen skall en tvåspråkig myndighet nämligen både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

Klaganden har på en allmän nivå kritiserat FPA:s information på sociala medier och hänvisat till några länkar. Däremot har han inte närmare specificerat den information som han ansåg vara sådan att den borde finnas på båda nationalspråken utan han har framfört att FPA är närvarande endast på finska. FPA däremot har konstaterat att dess Facebook-konto Kela-Fpa och Instagram-konto kela_fpa är tvåspråkiga och att på Facebook-sidorna är sidorna Opintotuki och Kela-Kerttu finskspråkiga.

Klaganden och FPA har således framfört avvikande ställningstaganden angående Instagram-kontots tvåspråkighet. Justitieombudsmannen har inte möjlighet att ingående genomgå all information som FPA har publicerat på sociala medier. Jag har dock 22.11.2017 besökt FPA:s Instagram-kontos startsida och sporadiskt översett en del av det nyaste materialet som finns tillgängligt där. På grund av detta har jag fått den uppfattningen att materialet, dvs. både texter som är skrivna på bilder och texter som är tillgängliga då man klickar på bilder, finns huvudsakligen endast på finska. Jag noterade bara tre texter som var på båda nationalspråken och de handlade om moderskapsförpackningen.

Facebook-sidorna Opintotuki och Kela-Kerttu har jag inte besökt eftersom FPA redan har framfört att dessa sidor är finskspråkiga.

På grund av ovan stående anser jag att tvåspråkigheten borde synas bättre i FPA:s kanaler på de ovan sagda sociala medierna. Det ankommer inte på justitieombudsmannen utan på FPA att bedöma hur den i praktiken förverkligas.

4 ÅTGÄRDER

Jag meddelar Folkpensionsanstalten min uppfattning som framgår av avsnitt 3.2 och ber den meddela mig senast 28.2.2018 om sina åtgärder med anledning av mitt beslut. I detta syfte sänder jag Folkpensionsanstalten en kopia av detta beslut.