

12.2.2016

Dnro 4224/4/15

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja**

## **SUOMEN RAMALLAHIN YHTEYSTOIMISTON ASIAKASPALVELU**

1

### **KANTELU**

Kantelija pyysi 29.9.2015 saapuneessa kirjeessään oikeusasiamiestä tutkimaan Suomen Ramallahin yhteystoimiston menettelyä asiointikieltä koskevassa asiassa. Kantelija oli tyytymätön siihen, ettei hän ollut kertomansa mukaan voinut asioida yhteystoimiston kanssa puhelimitse 29.9.2015 suomen kielellä, kun virkailija oli ilmoittanut puhelimesta, että asiointikieliä olivat vain englanti ja arabia.

- - -

3

### **RATKAISU**

3.1

#### **Oikeusohjeet**

**Ulkoasiainhallintolain** 5 §:n 1 momentin mukaan ulkomaanedustuksen muodostavat diplomaattiset edustustot ja konsuliedustustot.

Ulkoasiainhallintolain 6 §:n 1 momentin mukaan diplomaattisiin edustustoihin kuuluvat eri valtioissa olevat suurlähetystöt ja lähetystöt sekä kansainvälisissä järjestöissä ja yhteistyöelimissä olevat pysyvät edustustot ja erityisedustustot. Edellä 1 momentissa säädettyjen edustustojen lisäksi Suomella voi saman pykälän 2 momentin mukaan olla kansainvälisten sopimusten tai kansainvälisen käytännön mukaisesti muitakin diplomaattisia edustustoja.

Ulkoasiainhallintolain 11 §:n 1 momentin mukaan diplomaattisten edustustojen, lähetetyn virkamiehen johtamien konsulaattien ja näihin kuuluvien erillisten toimintayksikköjen, 6 §:n 2 momentissa tarkoitettujen edustustot mukaan lukien, sijaintipaikoista säädetään tasavallan presidentin asetuksella.

**Suomen ulkomaanedustustojen sijaintipaikoista ja konsulipalveluiden järjestämisestä ulkoasiainhallinnossa annetun tasavallan presidentin asetuksen** (613/2015) 3 §:n (muut diplomaattiset edustustot) mukaan Suomella on yhteystoimisto muun muassa Ramallahissa (Palestiinalaisalueet).

**Kielilain** 38 §:n 1 momentin mukaan Suomen ulkomaanedustustoihin sovelletaan tämän lain säännöksiä kaksikielisestä viranomaisesta, jonka enemmistön kieli on suomi. Kunniakonsulaateissa tätä lakia ei kuitenkaan sovelleta.

Kielilain 23 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Kaksikielisen viranomaisen tulee 2 momentin mukaan palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kieliä.

### 3.2

Selvityksen ja lausunnon keskeinen sisältö

**Ramallahin yhteystoimiston selvityksen** mukaan kantelija oli soittanut yhteystoimistoon 29.9.2015 puhuen aluksi suomea. Aksentista päätellen vastaanottovirkailija oli olettanut kantelijan puhuvan myös arabiaa. Vastaanottovirkailija oli pahoitellut, ettei hän puhunut suomea, ja oli kysynyt kantelijalta, puhuuko tämä englantia tai arabiaa. Kantelija oli vastannut kysymykseen myöntävästi englanniksi mutta huomauttanut, että kyseessä oli suomalainen toimisto. Tämän jälkeen linja oli alkanut kaikua, eikä vastaanottovirkailija ollut enää kuullut soittajaa hyvin. Hän oli kuitenkin kuullut, että kantelija oli jatkanut puhumista englanniksi. Linja oli katkennut yllättäen.

Selvityksen mukaan yhteystoimistosta saa palvelua suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja arabiaksi. Kansalaispalveluasiantekijät hoidetaan yhteistyössä Tel Avivin suurlähetystön kanssa, eli tarvittaessa suomenkielinen palvelu voidaan näissä asioissa järjestää Tel Avivissa työskentelevän konsulin tai tämän sijaisen kautta. Asemamaasta palkattu virkailija puhuu vain englantia ja arabiaa. Koska kantelija oli puhunut englantia, vastaanottovirkailija oli pyrkinyt jatkamaan keskustelua ja selvittämään tarkemmin, mitä asia oli koskenut, jotta hän olisi voinut yhdistää puhelun oikealle virkamiehelle edustustossa.

Yhteystoimisto katsoo, että vastaanottovirkailija oli toiminut tilanteessa asianmukaisesti. Hän oli pyrkinyt selvittämään ensin englanniksi, mitä asia oli koskenut, sillä kantelija oli puhunut hyvää englantia. Mikäli kantelija olisi jatkanut puhelua, hänet olisi yhdistetty suomenkieliselle virkamiehelle.

Vielä selvityksessä on tuotu esiin, että kantelija oli lähettänyt yhteystoimistolle sähköpostiviestin 29.9.2015 heti puhelunsa jälkeen. Yhteystoimisto oli vastannut sähköpostiviestiin 1.10.2015, ja kantelija oli vastannut siihen edelleen samana päivänä kertoen muun muassa, että hän oli itse katkaissut puhelun.

Edellä mainitusta selvityksen liitteenä olleesta suurlähettilään kantelijalle lähettämästä sähköpostista ilmeni edellä selvityksessä jo todettujen asioiden lisäksi suurlähettilään pahoitelleen sitä, että kantelija ei ollut onnistunut saamaan yhteyttä edustuston suomenkielisiin virkailijoihin.

**Ulkoasiainministeriön lausunnon** mukaan kantelu ei ministeriön näkökulmasta antanut aihetta toimenpiteisiin.

### 3.3

Kannanotto

Ramallahin yhteystoimisto on muiden vastaavien yhteystoimistojen tavoin osa Suomen ulkoasiainhallinnon edustustoverkkoa. Yhteystoimiston kielellisistä velvollisuuksista asiakkaisiin nähden on voimassa, mitä kielilaissa säädetään kaksikielisestä viranomaisesta. Tällaisten viranomaisten tulee palvella yleisöä molemmilla kansalliskielillä sekä osoittaa yleisölle kaikessa toiminnassaan, että ne käyttävät molempia kieliä.

Olen laillisuusvalvontakäytännössäni vakiintuneesti pitänyt moitittavana sellaista kaksikielisen viranomaisen menettelyä, jossa asiakkaalta on asiakaspalvelutilanteessa tiedusteltu, voisiko hän käyttää toista kansalliskieltä kuin sitä, jota hän on käyttänyt, tai jotakin vierasta kieltä. Yleensä näissä tapauksissa on ollut kyse siitä, että ruotsia käyttäneeltä asiakkaalta on kysytty, voitaisiinko keskustelu käydä suomeksi tai englanniksi.

Asiassa on riidatonta, että kantelija ei ollut saanut puhelinpalvelua suomeksi, kun yhteystoimiston asemamaasta palkattu vastaanottovirkailija ei ollut osannut puhua lainkaan suomea, jota kantelija oli käyttänyt. Tältä osin kantelijan kielelliset oikeudet eivät olleet toteutuneet täysimääräisesti.

Asian arvioinnissa olen toisaalta kuitenkin ottanut huomioon ensinnäkin sen, että minulla ei ole aihetta epäillä, että yhteystoimistossa ei yleisesti olisi palvelua saatavilla molemmilla kansalliskielillä. Toiseksi minulla ei ole aihetta epäillä myöskään sitä, että vastaanottovirkailija ei olisi yhdistänyt kantelijan puhelun suomenkieliselle virkailijalle, ellei puhelu olisi vain lyhyen aikaa kestänyään yllättäen katkennut. Edellä mainittuihin liittyen olen kolmanneksi ottanut huomioon sen, että asiassa ei ollut aihetta epäillä kantelijan oikeusturvan varsinaisesti vaarantuneen yhteystoimiston menettelyn johdosta. Neljänneksi olen vielä ottanut huomioon sen, että yhteystoimiston päällikkö oli jo ennen selvityspyyntöäni oma-aloitteisesti esittänyt kantelijalle pahoittelunsa tapahtuneen johdosta. Toimenpiteeni ilmenee kohdassa 4.

4

#### TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3 esittämäni käsityksen Ramallahin yhteystoimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni ulkoasiainministeriölle ja pyydän sitä ilmoittamaan ratkaisusta edelleen yhteystoimistolle.