

19.8.2011

Dnro 4742/2/09

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

RAITIOLIIKENTEEEN POIKKEUSJÄRJESTELYISTÄ TIEDOTTAMINEN

1
ASIA

Oikeusasiamiehen kansliassa on eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 4 §:n nojalla otettu omasta aloitteesta tutkittavaksi seuraava asia, joka koskee raitiovaunuliikenteen poikkeusjärjestelyistä tiedottamisessa käytettyä kieltä.

Helsingin kaupungin liikennelaitoksen (jäljempänä HKL) internet-sivuilla oli 29.11.2009 julkaistu poikkeusliikennetiedote, jonka mukaan raitiolinja 3T ajettiin 13.12. asti poikkeusreittiä Lasipalatsin ja Aradiankadun kautta siten, että Kampissa ei tuona aikana ollut raitioliikennettä.

Ainakaan esimerkiksi sunnuntaina 6.12.2009 aamupäivällä kello yhdentoista jälkeen ajettulla vuorolla kyseisestä poikkeusjärjestelystä ei ollut kuulutettu raitiovaunussa kuin suomeksi.

Oikeusasiamiehen kansliassa on aiemmin ollut tutkittavana kanteluasia, joka niin ikään koski poikkeusreitistä kuuluttamisessa käytettyä kieltä (dnro 544/4/06). Koska kyse oli tuolloin ollut lähinnä ennalta-arvaamattomasta poikkeustilanteesta johtuneesta reitin muutoksesta, asiaa arvioitiin ennen muuta kielitaitovaatimuksia koskevana yleisempänä kysymyksenä. Johtopäätös oli, että kielellisten kelpoisuusvaatimusten asettaminen raitiovaunukuljettajille jätti sijaa harkinnalle, eikä asiassa tässä suhteessa ilmennyt lainvastaista menettelyä eikä harkintavallan väärinkäyttöä.

Nyt puheena oleva tilanne poikkesi edellä todetusta siinä, että kyseinen poikkeusreitti oli ollut ennalta tiedossa ja se oli voimassa pitemmän aikaa. Tässä mielessä kuulutusten kaksikielisyyden turvaamiseen kielilain 32 §:n edellyttämällä tavalla olisi asian alustavassa tarkastelussa ollut olemassa edellytykset.

2
SELVITYS

HKL:ää pyydettiin antamaan asian tutkimiseksi selvitys, jossa tuli kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin seikkoihin:

1. Miten poikkeusjärjestelyistä kuuluttaminen oli nyt puheena olevalla reitillä toteutettu?
2. Oliko HKL:llä jo olemassa tai oliko tulevaisuudessa odotettavissa teknisiä valmiuksia siihen, että kuulutukset raitiovaunuissa – ja vastaavasti muissakin joukkoliikennevälineissä – voitaisiin toteuttaa molemmilla kansalliskielillä esimerkiksi keskitetysti sikäli kuin kuljettajien oma kielitaito ei siihen riitä?

3. Jos edellä tarkoitetut tekniset valmiudet olivat jo olleet olemassa, selvitystä pyydettiin siihen, miksi niitä ei nyt ollut käytetty.

HKL antoi 15.2.2010 päivätyn selvityksen, josta ilmenee muun muassa seuraavaa.

Vastaus kysymykseen 1

HKL tuottaa kaikkia palveluitaan sekä molemmilla kansalliskielillä että englanniksi. Pyrkimyksenä on tuottaa monipuolista matkustusinformaatiota mahdollisimman monen tiedotuskanavan kautta ja tavoittaa mahdollisimman suuri osa asiakkaista. Tämä periaate koskee myös poikkeusreiteistä kuuluttamista.

Ennalta tiedettyjen poikkeustilanteiden ja -reittien osalta HKL tiedottaa asiakkaitaan säännönmukaisesti kolmikielisillä tiedotteilla. Pysäkkien ja asemien sekä itse liikennevälineiden lisäksi tiedotteet ovat nähtävillä internetissä HKL:n Reittipalvelussa, jota käyttää merkittävä osa joukkoliikenteen matkustajista. Lisäksi asiakkaat voivat tilata poikkeustiedotteita mobiilista Poikkeusinfopalvelusta matkapuhelimeensa jollakin yllä mainituista kolmesta kielestä.

HKL välittää poikkeustiedot myös kattavasti julkiseen sanaan. HKL ilmoittaa poikkeustiedoista kaupunkitoimitusten lisäksi keskeisiin erikielisiin toimituksiin jakelun kattaessa perinteisen printin, internetin ja uutistoimitukset. HKL kertoo poikkeusjärjestelyistä aina myös laajalevikkisten Metro-lehden, Helsingin Uutisten ja Vartin HKL Linjalla -tiedotuspalstalla.

HKL painottaa, että poikkeusjärjestelyistä tiedottamiseen kuuluvat myös kuljettajien antamat kuulutukset. HKL kouluttaa kuljettajiaan kuulutuksiin muun muassa valmistamalla kuljettajien käyttöön yleisiä fraaseja ja painottaa kuulutusten tärkeyttä sekä kielilain kaksikielisyyden turvaamisen että tätä kautta myös asiakaspalvelun korkean tason ylläpitämisen kautta.

Vaikka joukkoliikenteen kuljettajilta edellytetään ainoastaan suomen kielen taitoa, kannustaa HKL kuljettajia hankkimaan lisää kielitaitoa. HKL kannustaa kuljettajia käyttämään ruotsin kieltä muun muassa suorittamalla palkanlisää ruotsin kielen osaamisesta esitettävän todistuksen perusteella.

HKL toteaa, että kuulutukset ovat kuitenkin tällä hetkellä kuljettaja- ja tapauskohtaisia ja riippuvat täten kustakin erillisestä palvelutilanteesta. Lisäksi raitiovaunujen tekniset mahdollisuudet kuuluvuuden osalta eivät tällä hetkellä ole hyvät. Näin ollen poikkeusjärjestelyistä kuuluttaminen myös raitiolinjalla 3T 6.12.2009 klo yhdentoista jälkeen aamupäivällä on ollut sekä kuljettaja- että tapauskohtaista.

HKL katsoo, että kyseisessä tapauksessa poikkeustiedotekuulutuksen esittäminen ainoastaan suomen kielellä ei ole ollut kohtuutonta, sillä asiassa on ollut kyse yksittäisestä erityistapauksesta. Tällaisia tapauksia on harvoin, ja HKL pyrkii jatkuvasti vähentämään niiden määrää sekä koulutuksilla että kannustimilla. Lisäksi HKL toteaa, että kyseisen raitiolinjan raitiovaunut oli varustettu A4-kokoisilla poikkeustiedotteilla, jotka oli sijoitettu näkyvästi kehyksiin joko raitiovaunujen ikkunoihin tai seinille. Näin ollen tieto kyseistä reittiä koskevasta poikkeusjärjestelystä on ollut asiakkaiden saatavilla kyseisessä raitiovaunussa kolmikielisenä.

Vastaus kysymyksiin 2 ja 3

HKL:llä ei ole tällä hetkellä sellaisia teknisiä valmiuksia, joilla kuulutukset sekä raitiovaunuissa että muissakin joukkoliikennevälineissä voitaisiin toteuttaa molemmilla kansalliskielillä keskitetysti esimerkiksi tilanteessa, jossa kuljettajan oma kielitaito ei ole riittävä.

HKL on ryhtynyt toimenpiteisiin teknisten valmiuksiensa parantamiseksi ryhtymällä uudistamaan raitiovaunukalustoaan. Tässä yhteydessä HKL huomioi sen, että kaluston tekniset valmiudet mahdollistaisivat tulevaisuudessa kuulutusten toteuttamisen keskitetysti parhaalla mahdollisella tavalla muun muassa molemmilla kansalliskielilläämme.

Tämän lisäksi sekä raitio- että metrovaunuihin on viime päivien aikana ryhdytty asentamaan sähköistä julkaisujärjestelmää, jonka avulla poikkeusjärjestelyistä voidaan tiedottaa kyseisen joukkoliikennevälineen matkustajia entistä tehokkaammin vähintäänkin kolmikielisesti. HKL katsoo sähköisen julkaisujärjestelmän tehostavan edelleen joukkoliikennevälineissä tapahtuvaa poikkeusjärjestelyistä tiedottamista.

3

RATKAISU

Perustuslain 6 §:n 1 momentissa säädetty yhdenvertaisuuden vaatimus ja 2 momentissa säädetty syrjinnän kieltö, 17 §:n 2 momentin vaatimus siitä, että julkisen vallan on huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan sekä 22 §:ssä julkiselle vallalle asetettu velvoite turvata perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen edellyttävät, että suomen- ja ruotsinkielisiä kohdellaan myös kielellisestä näkökulmasta yhdenvertaisesti kaksikielisen viranomaisen tiedottaessa toiminnastaan.

HKL on osa Helsingin kaupungin organisaatiota ja toimii kunnallisena liikelaitoksena. Sen toimintaan sovelletaan näin ollen sitä, mitä kielilain 23 §:n mukaisesti säädetään kaksikielisestä kunnallisesta viranomaisesta. Liikelaitos on siten velvollinen kielilain 23 §:n mukaisesti palvelemaan yleisöä suomeksi ja ruotsiksi ja osoittamaan sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan käyttävänsä molempia kieliä, minkä lisäksi se on kielilain 32 §:n mukaisesti velvollinen käyttämään yleisölle suunnatussa tiedottamisessa sekä suomea että ruotsia.

Saamani selvityksen perusteella katson, että HKL on lähtökohtaisesti asianmukaisesti kiinnittänyt huomiota kielellisten oikeuksien toteutumiseen poikkeusjärjestelyitä koskevassa tiedottamisessaan ja pyrkinyt edelleenkin kehittämään palveluaan. Katson, että esillä olleen yksittäistapauksen perusteella asiassa ei kokonaisuutena arvioiden ole ilmennyt sellaista, joka antaisi aihetta enempiin toimenpiteisiin.