

31.5.2007

Dnr 633/4/07

Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Jukka Lindstedt

Föredragande: Justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja

SPRÅKET AV TULLRÅDGIVNINGENS INBANDADE MEDDELANDEN

1

KLAGOMÅL

Klaganden kritiserar i sitt 19.2.2007 daterade brev till justitieombudsmannen Tullrådgivningens förfarande. Han klagar på att den som ringer till tullens servicenummer får höra en automat som endast på finska svarar att alla kundrådgivare är upptagna.

- - -

3

AVGÖRANDE

Jag anser att Tullstyrelsens förfarande att endast på finska informera om att alla rådgivare är upptagna strider mot språklagens 23 och 32 §.

Som motivering till mitt avgörande anför jag följande.

Den grundläggande rätten att använda finska och svenska hos myndigheterna är inskriven i grundlagens 17 §. I språklagen föreskrivs närmare om individens språkliga rättigheter.

Enligt språklagens 23 § 1 mom. skall myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. Enligt 2 mom. i samma paragraf skall en tvåspråkig myndighet betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten skall både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken. Enligt motiveringen till den sistnämnda bestämmelsen skall myndigheten t.ex. se till att skyltar och informationstavlor samt blanketter och broschyrer finns synliga på båda språken (RP 92/2002 rd, s. 89).

Enligt språklagens 32 § 1 mom. skall information som statliga och kommunala myndigheter riktar till allmänheten ges på finska och svenska i tvåspråkiga kommuner. Enligt 2 mom. i samma paragraf skall en tvåspråkig myndighets meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten finnas på finska och svenska.

Enligt utredningen från Tullstyrelsens enhet för kommunikation och informationstjänst produceras tullens bandade rusnings- och kömeddelanden på tre språk: finska, svenska och engelska. Enheten medger emellertid att det

bandade meddelande som avses i klagomålet endast var finskspråkigt. Enligt utredningen var det som hände ett misstag som omedelbart kommer att åtgärdas.

Av de bestämmelser som nämns ovan följer att också de i klagomålet nämnda bandade meddelandena måste produceras på bägge nationalspråken eftersom de utgör en del av kundbetjäningen och myndighetens information till kunderna, vilket innebär att de måste visa att myndigheten betjänar sina kunder på bägge nationalspråken.

Eftersom Tullstyrelsen medger att det skett ett misstag och uppger att den kommer att rätta till saken anser jag att det inte finns anledning att vidta andra åtgärder i ärendet än att jag för kännedom meddelar Tullstyrelsen min uppfattning om dess mot språklagen stridande förfarande och samtidigt uppmärksammar den på vikten av att omsorgsfullt fullgöra de förpliktelser som följer av språklagen.

4 ÅTGÄRDER

Jag meddelar för kännedom Tullstyrelsen min ovan i avsnitt 3 framförda uppfattning om Tullrådgivningens förfarande, genom att sända den en kopia av mitt beslut.