



KLAGOMÅLET

Klaganden har i sitt 19.1.2017 daterade klagomål kritiserat att justitieministeriet har i sociala medier (Twitter) besvarat på finska en fråga som ställdes på svenska.

UTREDNING

Justitieministeriet har 20.4.2017 gett en utredning i anledning av klagomålet. En kopia av utredningen bifogas.

Enligt utredningen publicerade justitieministeriet den 12 januari 2017 ett pressmeddelande om att behandlingen av asylärenden decentraliseras till fyra förvaltningsdomstolar. Pressmeddelandet publicerades samtidigt både på finska och svenska, och nyheten förmedlades samma dag på Twitter på finska och svenska.

Den 16 januari 2017 kl. 18:45 citerade en medborgare tweeten som gällde detta, och ställde på Twitter följande fråga på svenska: ”Kommer alla domstolar att lära sig tillräckligt om innehållet för att verkligen behandla asylärenden med kunskap? #asylsökare #tphakijat. ”

Den 17 januari 2017 kl. 10:06 upptäcktes frågan av den informatör vid kommunikationsenheten som då hade ansvaret för ministeriets profiler i sociala medier. Eftersom frågan hade ställts redan kvällen innan, ville informatören betjäna medborgaren så snabbt som möjligt och svara på frågan på finska.

Justitieministeriet medger i sin utredning att detta var ett tydligt fel. Till fråganden skickades senare samma dag ett svar på svenska efter att fråganden hade anmärkt på saken. Samtidigt beklagades felet.

I fallet som klagomålet gäller har det därmed enligt justitieministeriet skett ett mänskligt misstag, som rättades efter att felet hade upptäckts. Händelsen diskuterades inom kommunikationsenheten följande dag, och det betonades att principen är att frågor besvaras på det språk de ställs på och att finsk- och svenskspråkiga ska bemötas jämligt. När svaret formuleras kan man vid behov anlita en översättare eller vända sig till språkkunniga tjänstemän.

Justitieministeriet är medvetet om språklagens krav samt att kommunikationen ska ske på båda nationalspråken även i sociala medier, och strävar efter att iaktta de lagstadgade kraven.

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

AVGÖRANDE

Bedömning

Enligt 23 § i språklagen (423/2003) ska myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.

En tvåspråkig myndighet ska betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten ska både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

När en tvåspråkig myndighet tar kontakt med enskilda individer eller juridiska personer ska myndigheten använda deras eget språk, om den vet vilket det är eller utan oskäligt besvär kan få reda på det, eller använda både finska och svenska.

Sedan språklagen trädde i kraft 1.1.2004 har myndigheterna alltmer börjat utnyttja sociala medier i sin verksamhet. Karakteristiskt för dessa är snabbheten i informationsförmedlingen. Justitieombudsmannen har i sitt beslut 3.2.2017 konstaterat att båda nationalspråken så långt som möjligt måste behandlas jämlikt oavsett kommunikationsmedel som används för informationen. (JO 299/4/16)

Skyldigheten att behandla båda nationalspråken jämlikt gäller alltså också kommunikationen på Twitter. Justitieministeriet har på Twitter svarat på finska på en fråga som hade ställts på svenska. Enligt ministeriet har det skett ett mänskligt fel. Senare har ministeriet svarat på frågan också på svenska och beklagat felet.

Slutsatser och åtgärder

Jag fäster justitieministeriets uppmärksamhet vid språklagen och skyldigheten att också i sociala medier svara på frågor på det språk de ställs. I detta syfte sänder jag justitieministeriet en kopia av detta beslut.

Biträdande

justitiekanslerns ställföreträdare

Kimmo Hakonen

Äldre justitiekanslersekreterare

Minna Ruuskanen

JUSTITIEKANSLERSÄMBETET

BESÖKSADRESS Snellmansgatan 1 A, Helsingfors
POSTADRESS PB 20, 00023 Statsrådet

TELEFON +358 295 16001
TELEFAX +358 9 160 23975

E-MAIL fornamn.efternamn@okv.fi
INTERNET www.justitiekanslern.fi