



Tillgodoseendet av språkliga rättigheter vid en polisinsättning

KLAGOMÅL

Klaganden har i sitt den 12 maj 2023 daterade klagomål till justitiekanslern kritiserat förfarandet vid polisinsättningen i Västra Nyland. Klaganden hade varit samma dag vid polisinsättningens huvudpolisstation i Esbo för att komplettera passuppgifter. Klaganden hade inlett diskussionen på svenska, men fått svar endast på finska. Inte ett enda ord hade sagts på svenska eller ens en ursäkt för bristande språkkunskaper. Klaganden hade också lagt märke till att det funnits skyltar och instruktioner både inne i polisstationen och ute på gårdsområdet/parkeringsplatsen endast på finska.

UTREDNING

Från polisinsättningen i Västra Nyland har inhämtats utredningar av tillståndssekreteraren som betjänat klaganden, tillståndsformannen, samt stabschefen som bland annat svarar för säkerheten i polisinsättningens lokaler och för kraven som gäller användningen av lokalerna. Därtill har inhämtats polisinsättningens och Polisstyrelsens utlåtanden över den inhämtade utredningen.

BEMÖTANDE

Klaganden har beretts tillfälle att ge sitt bemötande över den inhämtade utredningen. Klaganden har inte inkommit med något bemötande.

AVGÖRANDE

1 Rättsnormer

Enligt 6 § 1 mom. i Finlands grundlag är alla lika inför lagen. Enligt 2 mom. får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av kön, ålder, ursprung, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd eller handikapp eller av någon annan orsak som gäller hans eller hennes person.

Enligt 17 § 1 mom. i grundlagen är Finlands nationalspråk finska och svenska. Vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på detta språk ska enligt 2 mom. tryggas genom lag. Det allmänna ska tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhälleliga behov enligt lika grunder.

Enligt 8 § 1 mom. i diskrimineringslagen får ingen diskrimineras till exempel på grund av språk. Diskriminering är förbjuden oberoende av om den grundar sig på ett faktum eller ett antagande i fråga om personen själv eller någon annan.

Enligt 2 § 1 mom. i språklagen är syftet med lagen att trygga den i grundlagen tillförsäkrade rätten för var och en att hos domstolar och andra myndigheter använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska. Enligt 2 mom. är målet att vars och ens rätt till rättvis rättegång och god förvaltning garanteras oberoende av språket samt att individens språkliga rättigheter förverkligas utan att han eller hon särskilt behöver begära det.

Genom 10 § i språklagen tryggas individens språkliga rättigheter hos myndigheterna. Enligt 1 mom. i paragrafen har var och en rätt att använda finska eller svenska i kontakter med statliga myndigheter, tvåspråkiga myndigheter i välfärdsområden och tvåspråkiga myndigheter i välfärdssammanslutningar samt tvåspråkiga kommunala myndigheter. Myndigheterna ska dessutom ordna möjlighet för den som ska höras i ett ärende att bli hörd på sitt eget språk, finska eller svenska.

Enligt 23 § 1 mom. i språklagen ska myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. Enligt 2 mom. ska en tvåspråkig myndighet betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten ska både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken. Enligt förarbetena till språklagen innebär detta bland annat att myndigheten ska se till att skyltar och informationstavlor samt blanketter och broschyrer finns synliga på båda språken ([RP 92/2002 rd. s. 89](#)).

Enligt 33 § i språklagen ska texten på skyltar, trafikmärken och andra motsvarande anslag som riktar sig till allmänheten och som myndigheterna sätter upp i tvåspråkiga kommuner finnas på

finska och svenska, om man inte enligt internationell praxis använder enbart ett utländskt språk eller om det inte är fråga om en enspråkig verksamhetsenhet.

I landskapet Nyland är Esbo enligt 1 § i statsrådets förordning om kommunernas språkliga status åren 2023–2032 en av de tvåspråkiga kommunerna med finska som majoritetsspråk.

2 Bedömning

2.1 Den språkliga servicen

Tillståndssekreteraren som i polisens tillståndstjänster betjänat klaganden vid den i klagomålet nämnda situationen har gett sin utredning över händelserna. Enligt utredningen kommer hen inte i detalj ihåg diskussionen som förts med klaganden. Detta är i sig förståeligt emedan tillståndssekreteraren gett sin utredning över en månad efter diskussionen. Hen nämner dock allmänt att om någon vid kundservicen frågar om hen talar svenska säger hen (på svenska) sig tala lite svenska och låter kunden själv bestämma vilket språk som används. Om diskussionen fortsätter på svenska betjänar hen kunden efter bästa förmåga på svenska tills ärendet är klart. Om kunden emellertid har ytterligare frågor om t.ex. körkortsärenden eller passkontroller vid gränsen kan det enligt tillståndssekreteraren hända att hen svarar på finska för att göra sig förstådd.

Klagandens berättelse om händelserna avviker från det som tillståndssekreteraren berättat allmänt om hens förfarande i en svenskspråkig servicesituation. Klaganden hade enligt sin egen utsago inlett diskussionen på svenska, men svar hade getts endast på finska.

Bedömningen av händelserna försvåras av att tillståndssekreteraren inte uttalat något om det faktiska innehållet i diskussionen med klaganden. Någon utomstående tilläggsutredning som vidare skulle kunna belysa händelseförloppet finns dessvärre inte att tillgå. Det är således inte möjligt att i denna granskning i efterhand fastställa det exakta innehållet i diskussionen som förts mellan klaganden och tillståndssekreteraren. Uppenbart är att diskussionen hade förts på finska men händelseförloppet som ledde till valet av det använda språket förblir oklart.

Den allmänna utgångspunkten är att ingen får utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av språk. Alla myndigheter svarar för att denna princip om icke-diskriminering iakttas. I språklagen accentueras myndigheternas skyldighet att å tjänstens vägnar värna om att individens språkliga rättigheter förverkligas, dvs. utan att hen särskilt behöver begära det. Med anledning av eventuella brister i den språkliga betjäningen kan en kunds tilltro till en myndighet minska och i värsta fall kan kunden förlora den helt och hållet. Det är inte förenligt med bestämmelserna att en tjänsteman vid polisens tillståndstjänster exempelvis på något sätt styr valet av språk som används när tjänstemannen betjänar en kund.

Till justitiekanslerns uppgifter hör inte att bedöma enskilda tjänstemäns språkkunskaper. Jag har dock ingen anledning att misstänka att det vid tidpunkten för de aktuella händelserna inte skulle ha varit möjligt att få helt svenskspråkig kundservice vid polisinrättningen. Tillståndschefen konstaterar uttryckligen i utredningen att om den tjänsteman som betjänar kunden inte skulle klara av att göra det på svenska, finns det i tillståndstjänsten i Esbo svenskkunniga tjänstemän som kan hjälpa. Jag har i sig inte heller någon anledning att betvivla att tillståndssekreteraren i det aktuella fallet har strävat efter att sköta ärendet själv efter bästa förmåga.

Jag instämmer i Polisstyrelsens uppfattning att om det i den aktuella situationen skulle ha behövts en person med bättre kunskaper i svenska för att klaganden som kund skulle ha blivit betjänad på ett ändamålsenligt sätt, är det klart att en sådan person borde ha kallats för att betjäna klaganden. Ifall en tjänsteman som tar hand om behandlingen av ett ärende inte har tillräcklig förmåga att diskutera ärendet med kunden är det möjligt att kunden bland annat får en sådan beklaglig och vilseledande uppfattning att hans ärende inte blir vederbörligt behandlat hos polisen.

Jag betonar därtill i likhet med Polisstyrelsen vikten av polisens skyldighet att kunna betjäna sina kunder även på svenska hos en tvåspråkig myndighet och att åtminstone en del av personerna som arbetar vid kundservicen måste ha tillräcklig förmåga att använda båda nationalspråken. Ur likabehandlingens synvinkel är det viktigt att personer som sköter sina ärenden på svenska inte åsamkas extra besvär jämfört med andra eller att de på grund av bristfälligheter i tjänstemäns språkkunskaper måste avstå från sina språkliga rättigheter. Kunderna måste ha en verklig möjlighet att sköta sina ärenden på sitt eget språk.

Det exakta innehållet i diskussionen mellan klaganden och tillståndssekreteraren har alltså inte kunnat fastställas, men i ljuset av de tillgängliga uppgifterna ser det ut som om språkvalet inte skett med tanke på klagandens språkliga rättigheter neutrala sätt som bestämmelserna förutsätter. Jag betonar att enligt förarbetena till språklagen ska myndigheten i sin verksamhet se till att en enskild person har faktiska möjligheter att välja vilket språk (finska eller svenska) hen vill använda och att hen endast av fri vilja avstår från rätten att använda sitt språk eller det valda språket. Målet är att den enskilde inte ska behöva kräva att hans språkliga rättigheter tillgodoses. En myndighet får inte heller be någon använda ett annat språk än det personen själv önskar använda. (se [RP 92/2002 rd, s. 74 och 89](#))

Jag anser det som en tillräcklig åtgärd att delge polisinrättningen de synpunkter som jag anfört om tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna vid kundservicen i polisens tillståndstjänster.

2.2 Språket på skyltar och instruktionstavlor vid huvudpolisstationen

Klaganden konstaterar i klagomålet att det funnits skyltar och instruktioner vid huvudpolisstationen i Esbo både inne i byggnaden och ute på gårdsområdet/parkeringsplatsen endast på finska när hen besökt huvudpolisstationen den 12 maj 2023.

Stabschefen berättar i sin utredning att renoveringen av polisinrättningens huvudbyggnad i Esbo blev klar under våren 2023 och att den renoverade byggnaden öppnades den 1 maj. Stabschefen medger att vid nämnda tidpunkt var texten på väggskärmarna inne i byggnaden endast på finska, men senare har svenska texter lagts till. Stabschefen har enligt utredningen i något skede efter att begäran om utredning inkommit till polisinrättningen gjort en granskning och fotograferat bland annat väggskärmarna och informationsskyltarna som vägleder kunderna inne i huvudbyggnaden. Något noggrannare datum när de till utredningen bifogade fotografierna tagits framgår inte av utredningen, men texterna har vid den tidpunkten varit på svenska som fotografierna visar. Av de utredningar som i juli 2023 lämnats framgår alltså inte noggrannare när skärmarna har kompletterats med svensk text, men uppenbart är att texterna varit endast på finska när klaganden besökt huvudpolisstationen.

Enligt språklagen och dess förarbeten ska myndigheterna se till att skyltar och informationstavlor finns synliga på båda nationalspråken. Jag förenar mig således i Polisstyrelsens uppfattning att det stridit mot språklagen att texten på väggskärmarna vid kundtjänsten varit endast på finska när huvudpolisstationen öppnats efter renoveringsprojektet i början av maj 2023. Positivt är att det dock varit fråga om endast ett tillfälligt och kortvarigt problem som har korrigerats relativt snabbt. Polisinrättningen har i sig inte heller bestridit behovet av att förnya texten på väggskärmarna, utan det ser ut som om det närmast varit fråga om när texterna skulle förnyas.

Texten på skyltarna på parkeringsplatsen/gårdsområdet var (i juni/juli 2023) enligt de fotografier som stabschefen bifogat sin utredning på både finska och svenska med ett visst undantag. Klart är att alla skyltar borde vara synliga på båda nationalspråken. I utredningen poängteras att trafikmärkena på parkeringsplatsen/gårdsområdet vid huvudpolisstationen sköts och skaffas av fastighetsägaren. Efter att renoveringen av huvudbyggnaden blev klar hade fastighetsägaren tillsammans med en arkitekt och polisinrättningen planerat helt nya skyltar, som vid tidpunkten för utredningen inte ännu satts upp. Parkeringsplatsen/gårdsområdet vid huvudpolisstationen skulle enligt utredningen alltså komma att få helt nya skyltar med körinstruktioner samt markeringar för kundparkering.

På basis av det som jag ovan anfört anser jag det som en tillräcklig åtgärd att delge polisinrättningen min uppfattning om vikten av att skyltar och informationstavlor ska vara synliga på båda nationalspråken.

3 Åtgärder

Jag delger polisinrättningen i Västra Nyland de synpunkter som jag under punkt 2.1 anför om tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna vid kundservicen i polisens tillståndstjänster.

På basis av det som jag ovan i punkt 2.2 anför delger jag därtill polisinrättningen min uppfattning om vikten av att skyltar och informationstavlor ska vara synliga på båda nationalspråken.

I ovannämnda syften sänder jag detta beslut till polisinrättningen.

Klagomålet ger inte anledning till andra åtgärder.

Detta dokument har undertecknats elektroniskt.

Biträdande justitiekansler

Mikko Puumalainen

Biträdande avdelningschef
Referendarieråd

Markus Löfman