

Asia: VN/1363/2025

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner samt till lag om upphävande av 10 a § 3 mom. i lagen om samservice

Utlåtande av remissinstansen

1 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till de föreslagna 1 och 2 § i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (lagen om statliga tjänster) och till specialmotiveringen till paragraferna (lagens syfte och tillämpningsområde, gemensam kundservicepunkt)

Folktinget hänvisar till att syftet med reformen är att trygga möjligheten till kundservice genom fysiska besök hos statliga myndigheter när det gäller personer som inte har möjlighet eller vill använda digitala tjänster. Lagförslaget om statens gemensamma kundserviceverksamhet har en väsentlig betydelse för finsk- och svenskspråkiga personers rätt till tjänster på sitt eget språk och för myndigheternas skyldighet att tillgodose de språkliga rättigheterna.

2 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till den föreslagna 2 b § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragrafen (myndigheters skyldighet att tillhandahålla kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna)

Enligt 2 b § 1 mom. ska statliga myndigheter tillhandahålla kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna om tjänsterna är av betydelse med tanke på tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna eller om tjänsterna behövs för att bland annat trygga enskilda personers tillgång till kundservice genom personliga besök.

Med hänvisning till 2 b § 1 mom. konstaterar Folktinget att var och en har rätt i enlighet med språklagen (423/2003) att använda finska eller svenska i kontakter med statliga myndigheter, tvåspråkiga myndigheter i välfärdsområden och tvåspråkiga kommunala myndigheter (10 §). Myndigheterna ska på eget initiativ se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken (23 §). En enskild person ska inte behöva kräva att hans eller hennes språkliga rättigheter tillgodoses. En myndighet får inte heller be en person använda ett annat språk än det som personen

själv önskar använda. Kvaliteten på servicen får inte försämrats till följd av det språk en person väljer att använda.

För att denna serviceprincip ska kunna genomföras i praktiken måste myndigheterna se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper (RP 92/2002 rd, s. 92). Varje myndighet ska genom att ordna utbildning och andra personalpolitiska åtgärder se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen och andra lagar förutsätter med stöd av 2 § i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003).

Folktinget konstaterar att de tvåspråkiga myndigheter som deltar i den gemensamma kundserviceverksamheten följaktligen ska se till att personalen har de språkkunskaper som krävs för att myndigheten ska kunna säkerställa en likvärdig service på finska och svenska. Enskilda personers språkliga rättigheter ska tillgodoses oberoende av om myndigheternas egen personal deltar i kundserviceverksamheten eller om verksamheten organiseras på annat sätt. Det är därför viktigt att de styrdokument som planeras för kundserviceverksamheten förutsätter en systematisk språkplanering. Språkplanering innebär att det finns strukturer för handläggningen av ärenden och kundkontakter på svenska för att myndigheterna ska kunna försäkra sig om att de språkliga rättigheterna tillgodoses.

Folktinget föreslår att dessa ställningstaganden beaktas i specialmotiveringen till 2 b § 1 mom.

Enligt 2 b § 2 mom. ska myndigheterna tillhandahålla kundservice vid en gemensam kundservicepunkt genom att placera sin personal vid den gemensamma kundservicepunkten eller i form av en distanstjänst genom en gemensam lösning för distans- och tolktjänster.

Folktinget konstaterar vidare att tvåspråkiga myndigheter enligt huvudregeln i språklagen ska tillhandahålla service direkt på finska och svenska, det vill säga utan hjälp av tolkning. Enligt 2 § i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003) ska varje myndighet genom att ordna utbildning och andra personalpolitiska åtgärder se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen och andra lagar förutsätter. Folktinget understryker att det följaktligen inte är godtagbart att en tvåspråkig myndighet går in för att använda tolktjänster med hänvisning till att personalen har bristande kunskaper i svenska. Folktinget anser att detta bör förtydligas i utkastet till proposition.

Folktinget föreslår att dessa ställningstaganden skrivs in i specialmotiveringen till 2 b § 2 mom.

3 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till den föreslagna 2 c § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragrafen (undantag från skyldigheten för myndigheter att tillhandahålla kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna)

-

4 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till de föreslagna 2 d och 2 f § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragraferna (överlåtande av kundservicefunktioner till privata tjänsteproducenter, mottagande och delgivning av handlingar samt hittegods när en privat tjänsteproducent sköter kundservicefunktioner)

Enligt 2 d § 1 mom. kan de funktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen tillhandahållas som samservice eller genom att anlita en privat tjänsteproducent för kundservicen. Enligt specialmotiveringen ingår de funktioner som enligt förslaget ska kunna överföras från en myndighet till en privat tjänsteproducent i den offentliga förvaltningsuppgift, som avses i 124 § i grundlagen.

Folktinget hänvisar till att offentliga förvaltningsuppgifter enligt 124 § i grundlagen kan överföras till andra än myndigheter endast genom lag eller med stöd av lag, om det behövs för en ändamålsenlig skötsel av uppgifterna. Detta får inte äventyra de grundläggande fri- och rättigheterna, rättssäkerheten eller andra krav på god förvaltning.

Folktinget konstaterar att de språkliga rättigheterna hör till individens grundläggande rättigheter, och tillgodoseendet av dessa är en förutsättning för att också kraven på rättssäkerhet och god förvaltning ska kunna uppfyllas. Grundlagens 124 § förutsätter följaktligen att en myndighet kan överföra förvaltningsuppgifter till en privat tjänsteproducent endast under förutsättning att kraven i grundlagen uppfylls.

Folktinget understryker vikten av att de språkliga rättigheterna tillgodoses även när kundservicefunktioner överförs till privata tjänsteproducenter. Folktinget föreslår att specialmotiveringen till 2 d § 1 mom. kompletteras med de krav för överföring av förvaltningsuppgifter till andra än myndigheter som ingår i 124 § i grundlagen.

5 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till föreslagna 2 e i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragraferna (*modell för statens gemensamma kundservice*) och specialmotiveringen till den

Folktinget understöder förslaget i 2 e § om en modell för statens gemensamma kundservice, men konstaterar att det saknas skrivningar om språkliga rättigheter och skyldigheter i modellen.

Folktinget understryker att det är av central vikt att finsk- och svenskspråkiga personers rätt till likvärdiga tjänster på sitt eget språk beaktas i modellen och framför följande:

1) En verksamhetsmodell för skötsel av vissa lagstadgade kundservicefunktioner

Folktinget föreslår att modellen kompletteras med anvisningar om systematisk språkplanering och en kontinuerlig uppföljning av hur de språkliga rättigheterna tillgodoses. Med språkplanering avser Folktinget att det finns strukturer för handläggningen av ärenden och för kundkontakter på svenska. Det här förutsätter att det finns tillräckliga ekonomiska och personella resurser för att myndigheterna ska kunna erbjuda heltäckande service på både finska och svenska.

Genom språkplanering kan personalens språkkompetens utnyttjas effektivt och planmässigt, samtidigt som planeringen främjar myndigheternas förmåga att tillgodose enskilda personers språkliga rättigheter. Erfarenheter från till exempel skatteförvaltningen visar att god planering och systematik, även i språkligt hänseende, ökar myndigheternas samlade effektivitet och resultat. Exempel på språkplanering har tagits fram av Finlands Kommunförbund och Folktinget i publikationen Stödmaterial för beredningen av de tvåspråkiga välfärdsområdena (2021) i syfte att främja tillgodoseendet av språkliga rättigheter inom välfärdsområdena.

2) Ett modellavtal för ingående av samserviceavtal som gäller statens gemensamma kundservice och av upphandlingsavtal som gäller kundservicefunktioner Folktinget hänvisar till att skyldigheten att tillhandahålla likvärdig service på finska och svenska ska beaktas i modellavtalet. Detta förutsätter en förhandsbedömning av det faktiska behovet av service på båda språken. Både de samserviceavtal som gäller statens gemensamma kundservice och de upphandlingsavtal som gäller kundservicefunktioner ska utformas utifrån att finsk- och svenskspråkiga personers rätt till service på sitt eget språk enligt språklagen (423/2003) tryggas i praktiken.

5) Lösningar för den visuella profilen för de gemensamma kundservicepunkterna

Folktinget hänvisar till 23 § i språklagen (423/2003), enligt vilken statliga myndigheter samt tvåspråkiga välfärdsområdens och tvåspråkiga kommuners myndigheter ska betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheterna ska både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att de använder båda språken.

Folktinget konstaterar att Institutet för de inhemska språken är ett expertorgan i språkfrågor, vilket innebär att institutets rekommendationer i denna fråga lämpligen bör prioriteras i den fortsatta beredningen av propositionen.

6 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till de föreslagna 3 och 3 a § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragraferna (riksomfattande plan, styrgruppen för statens kundserviceverksamhet)

Enligt 3 § 1 mom. ska statsrådet för sin mandatperiod utarbeta en plan för fullföljande av de mål som anges i 2 §. Planen ska grunda sig på en förvaltningsövergripande helhetsbild av behovet av och tillgången till statliga tjänster samt på hur enheterna och funktionerna är placerade.

Enligt 122 § i grundlagen ska en indelning i sinsemellan förenliga områden eftersträvas när förvaltningen organiseras, så att den finsk- och svenskspråkiga befolkningens möjligheter att erhålla tjänster på det egna språket tillgodoses enligt lika grunder. Grundlagsutskottet har i sin utlåtandepraxis betonat att en övergripande bedömning av de språkliga konsekvenserna är ett måste, särskilt när de administrativa omläggningarna påverkar språkgruppernas faktiska möjligheter att få tjänster på sitt eget språk.

Grundlagens 122 § och grundlagsutskottets ställningstagande styr det beslutsfattande, som har anknytning till placeringen av statliga myndigheter och tillgången på tjänster. Det är följaktligen viktigt att den konsekvensbedömning som ska föregå beslutsfattandet omfattar en grundlig bedömning av språkliga konsekvenser.

Med hänvisning till detta framhåller Folktinget vikten av att statliga myndigheter i beredningen av beslut om att inrätta eller lägga ned en enhet, fäster särskild vikt vid språkförhållandena på placeringsorten. Detta är en viktig bedömningsgrund med tanke på myndigheternas språkliga skyldigheter och möjligheterna att rekrytera personal som kan svenska. En strävan efter ökad ekonomisk effektivitet får inte ge utrymme för sådana sparåtgärder, exempelvis nedläggning av enheter, som påverkar förverkligandet av språkliga rättigheter.

Folktinget föreslår att 122 § i grundlagen och grundlagsutskottets ställningstagande skrivs in i specialmotiveringen till 3 § 1 mom.

7 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till de föreslagna 3 b och 3 c § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragraferna (Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter, samarbete mellan Tillstånds- och tillsynsverket, Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och affärsverket Senatfastigheter)

Enligt 3 b § 1 mom. 2 punkten ska Tillstånds- och tillsynsverket koordinera samarbetet mellan de myndigheter som tillhandahåller kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna. Enligt

specialmotiveringen kan samarbetet gälla till exempel utbildning av personer som sköter kundservicefunktioner.

Folktinget understryker vikten av att Tillstånds- och tillsynsverket särskilt uppmärksammar behovet av både finsk- och svenskspråkiga kundservicerådgivare och erbjuder möjlighet till utbildning på båda språken.

Enligt 3 b § 1 mom. 7 punkten hör det till Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter att utarbeta en plan för tryggnad av kundservice på nationalspråken och att som en del av lägesbilden och uppföljningsinformationen producera information om hur de språkliga rättigheterna tillgodoses vid statens gemensamma kundservicepunkter.

Folktinget understöder den föreslagna bestämmelsen i 3 b § 1 mom. och föreslår att Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter i punkt 7 och Folktingets ställningstagande om systematisk språkplanering i den föreslagna verksamhetsmodellen i 2 e § samordnas.

Folktinget föreslår dessutom en komplettering i 3 § 1 mom. 1 punkten i förslaget till statsrådets förordning om statens gemensamma kundserviceverksamhet. Gällande samrådet i anslutning till den beredning som hänförs till statens gemensamma kundserviceverksamhet föreslår Folktinget att Tillstånds- och tillsynsverket även hör organisationer som företräder den svenskspråkiga befolkningen.

Folktinget föreslår att dessa ställningstaganden beaktas i den fortsatta beredningen av 3 b § och i förslaget till statsrådets förordning om statens gemensamma kundserviceverksamhet.

8 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till de föreslagna 5 a och 5 d § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragraferna (statliga myndigheters kundtjänstställen och öppettider, information om öppettiderna)

Enligt de föreslagna bestämmelserna i 5 d § gällande information om öppettiderna har myndigheterna en skyldighet att effektivt informera om de tjänster som de tillhandahåller för enskilda personer vid statens gemensamma kundservicepunkter.

Folktinget konstaterar att de bestämmelser som gäller myndigheternas information har en stor betydelse för förverkligandet av de språkliga rättigheterna i praktiken och hänvisar till att 32 § i språklagen har relevans för detta lagförslag. Enligt 32 § i språklagen ska information som statliga myndigheter, tvåspråkiga välfärdsområdens myndigheter samt tvåspråkiga kommunala myndigheter

riktar till allmänheten ges på finska och svenska i tvåspråkiga kommuner. Därtill ska tvåspråkiga myndigheters meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten finnas på finska och svenska.

Tvåspråkiga myndigheter ska både i sin betjäning och i annan verksamhet utåt visa att de använder båda språken (23 § 2 mom.), och informationsskyldigheten gäller följaktligen även skyltning. Det här betyder till exempel att myndigheterna ska se till att skyltar och informationstavlor finns synliga på båda språken. En likvärdig behandling av nationalspråken innebär även att minoritetsspråket inte får diskrimineras, till exempel får texten på minoritetsspråket inte vara klart mindre än texten på majoritetsspråket (RP 92/2002 rd, s. 92).

Justitieombudsmannen har i sin avgörandepaxis konstaterat att likabehandling av nationalspråken också handlar om förhållandet mellan texten på finska och svenska respektive texten på främmande språk. En praxis där de svenskspråkiga texterna till stilen likställs med texterna på främmande språk behandlar inte nationalspråken jämlikt. (Riksdagens justitieombudsmans berättelse år 2021, s. 342)

Folktinget föreslår att ministeriet fäster vikt vid att 32 § och 23 § i språklagen har relevans för myndigheternas informationsskyldighet och därmed ska tillämpas inom statens gemensamma kundserviceverksamhet.

9 Övriga kommentarer

Enligt utkastet till proposition är ett syfte med reformen att uppfylla målen i statsförvaltningens produktivitetsprogram.

Folktinget konstaterar att en strävan efter ökad kostnadseffektivitet inte får leda till sådana sparåtgärder som påverkar förverkligandet av språkliga rättigheter. Statsförvaltningens produktivitetsprogram eller andra krav på sparåtgärder får följaktligen inte försämra finsk- och svenskspråkiga personers rätt till likvärdiga tjänster på sitt eget språk.

Folktinget anser att en utveckling där den lagstadgade myndighetsverksamheten i ökande grad utförs av privata aktörer är problematisk. Folktinget har erfårit att kännedomen om språkliga rättigheter och skyldigheter ofta försämras när offentliga förvaltningsuppgifter överförs till andra än myndigheter. För att de grundläggande språkliga rättigheterna, rättssäkerheten och andra krav på god förvaltning ska kunna säkerställas är det nödvändigt att dessa uppgifter fortsättningsvis sköts i huvudsak inom den offentliga sektorn.

Eftersom utkastet till proposition har en väsentlig betydelse för förverkligandet av enskilda personers språkliga rättigheter föreslår Folktinget att riksdagens grundlagsutskott tar ställning till den kommande regeringspropositionen.

Beijar Kristina
Svenska Finlands folkting